

CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DE LA RESIDENCIA DE NAVACERRADA

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	RESULTADOS 2015	RESULTADOS 2016	RESULTADOS 2017	RESULTADOS 2018	RESULTADOS 2019	RESULTADOS 2020	RESULTADOS 2021	RESULTADOS 2022	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Mantener las instalaciones y dependencias en óptimo estado de funcionamiento y utilización, realizando 2 actuaciones de mejora anualmente.	Nº de actuaciones de mejora realizadas en las habitaciones y espacios comunes.	2	2	4	2	3	2	3	5	5	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
Realizar al menos una actuación anual para la eliminación de barreras arquitectónicas.	Nº de actuaciones realizadas para eliminar barreras arquitectónicas.	1	0	1	0	1	0	2	1	1	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
Desarrollar al menos dos actuaciones anuales complementarias a las estancias en la Residencia de carácter lúdico y deportivo.	Nº de actuaciones de carácter lúdico y deportivo realizadas.	2	2	3	2	3	2	2	0	no procede por cierre temporal	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
Mantener los precios sociales de la Residencia.	Incremento de precios en relación con el año anterior.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
Confirmación de las reservas en un plazo no superior a 48 horas.	Porcentaje de reservas comunicadas en plazo.	100%	100%	100%	92%	98%	95%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL
En caso de quejas o sugerencias contactar telefónicamente con el reclamante en un plazo no superior a 48 horas para subsanar la deficiencia observada por el mismo.	Reclamaciones contestadas en plazo.	100%	100%	95%	85%	90%	95%	100%	100%	100%	Anual	PLANTILLA DE CHECK CONTROL