

**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