

Compromiso	AÑO	2021	2022
1	Proporcionar el acceso a los Servicios de Información y Orientación de los CEAS en un plazo máximo de 20 días a través de cita previa, no sobrepasando en 10 días en el 50% de los casos.	86,21% Media de cumplimiento 59,35% en menos de 10 días.	76,25% Media de cumplimiento 47,32% en menos de 10 días.
2.1	Lograr que, al menos, el 90% de los casos las personas atendidas se encuentren satisfechas o muy satisfechas con la información recibida.	98,78% Satisfechos y muy satisfechos	98,68% Satisfechos y muy satisfechos
2.2	Medida de satisfacción indirecta: mantenimiento del mismo profesional a lo largo de toda la intervención.	99,01% Media de cumplimiento	99,06% Media de cumplimiento
3	Resolver las solicitudes de ayudas, prestaciones y servicios tramitados desde Ceas en un plazo de 2 meses desde su entrada en el Registro del Ayuntamiento.	77,46%. Media de cumplimiento	73,16% Media de cumplimiento
4	Garantizar que el tiempo de espera en la atención con cita previa sea inferior a 30 minutos, reduciéndose a 15 minutos en el 80% de los casos.	97,27% Media de cumplimiento 84,39% espera inferior a 15 minutos.	97,39% Media de cumplimiento 84,41% espera inferior a 15 minutos.
5	Atender a un mínimo de 2.000 personas al año en las actividades de animación de Centros de Vida Activa.	7022 Plazas en talleres	9512 Plazas en talleres
6.1	Atender a un mínimo de 850 niños al año en proyectos de educación social preventiva y de promoción.	943 niños atendidos	1466 niños atendidos
6.2	Atender a un mínimo de 400 personas adultas al año en proyectos de educación social preventiva y de promoción.	529 personas atendidas	651 personas atendidas
7.1	Proporcionar al menos 250.000 horas de ayuda a domicilio al año.	680709,12 horas de Sad/año.	823563,85 horas de Sad/año.
7.2	Proporcionar al menos 2.000 servicios de Teleasistencia al año.	6383 Servicios de Teleasistencia/año	7404 Servicios de Teleasistencia/año
8	Dar respuesta a las quejas y sugerencias formuladas por escrito, en un plazo máximo de quince días, desde su recepción por la Sección correspondiente.	69,16% de las quejas respondidas en 15 días.	86,03% de las quejas respondidas en 15 días.