



INFORME SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS Y SOBRE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS (AÑO 2011)

1º CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS.

El grado de cumplimiento de los compromisos de las cartas de servicios de los Centros y Unidades del Imserso, se detallan en el cuadro siguiente:

Centro/Unidad	Porcentaje medio de cumplimiento de compromisos	Desviación
Biblioteca	100%	
Direcciones Territoriales	100%	
Centros de Atención a Personas con Discapacidad Física (CAMF)	89,94%	10,06%
Centros de Recuperación de Personas con Discapacidad Física (CRMF)	98,74%	1,26%
Centro de Referencia Estatal de Atención al Daño Cerebral	98%	2%
Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas	100%	
Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedades Raras y sus Familias	97,25%	2,75%
Centro de Referencia Estatal de Atención a Personas con Enfermedad de Alzheimer	98,05%	1,95%
Centro de Referencia Estatal de Discapacidad y Dependencia de San Andrés del Rabanedo	85,87%	14,13%
Centro Polivalente de Melilla	98%	2%
Centros Base	97,41%	2,19%
Centros Sociales de Mayores	93,75%	6,25%



El grado de cumplimiento es muy alto en general; únicamente se advierte una desviación ligeramente más alta en el grado de cumplimiento de los CAMF, debido a que uno de ellos no pudo cumplir dos compromisos de la carta de servicios, y en el CRE de Discapacidad y Dependencia, debido a la imposibilidad de cumplir con uno de los compromisos por no contar con documentalista en el Centro.

2º QUEJAS Y SUGERENCIAS

En el año 2011 se han recibido 105 quejas.

De las 105 quejas recibidas:

- 82 se refieren al Programa de Vacaciones para Mayores, el detalle de los asuntos sobre los que versan se recoge en el cuadro siguiente.

ASUNTO	Nº de Quejas
Adjudicación de los viajes de vacaciones para mayores.	24
Atención hotelera recibida	23
Reembolsos correspondientes a cancelaciones de viajes	11
Circuitos culturales	8
Incidencias en los viajes, horarios, transporte	7
Excursiones optativas realizadas durante los viajes	3
Otros	3
Información	2
Herramienta de tramitación electrónica del Imsero	1
TOTAL	82

- 6 son relativas al Programa de Termalismo Social.
- 6 se refieren a los CAMF (servicios dispensados).



- 3 se dirigen a una Dirección Territorial (Servicio de Ayuda a Domicilio, Servicio de Información, tiempo de espera)
- 3 se refieren a los Centros de Referencia Estatal (climatización, organización de congreso, otros)
- 2 son relativas a un Centro Base (Deficiencias del servicio, tiempo de espera)
- 1 se dirige al Programa de Termalismo para personas con discapacidad.
- 1 se refiere a una denegación de ayuda o subvención.
- 1 es relativa a un Centro para Mayores (servicio dispensado)

La clasificación de las 105 quejas de acuerdo con el sistema de Códigos que figura en la "Guía para la gestión de quejas y sugerencias" de la AEVAL es la siguiente:

- Código 6 (Otras): 89
- Código 21 (Falta de amabilidad, cortesía o educación): 1
- Código 32 (Tiempo de espera): 2
- Código 37 (Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano): 10
- Código 38 (Calidad defectuosa, incompleta o no prestación del servicio): 1
- Código 113 (Accesibilidad información electrónica): 1
- Código 121 (Calidad de la información): 1

En el cuadro siguiente se reflejan las quejas recibidas por asunto y código correspondiente

ASUNTO	CODIGO	Nº de Quejas
Adjudicación de los viajes de vacaciones para mayores	6	24
Atención hotelera recibida	6	23
Reembolsos correspondientes a cancelaciones de viajes	6	11
Circuitos culturales	6	8
Incidencias en los viajes, horarios, transporte	6	7



Programa de Termalismo	6	6
ASUNTO	CODIGO	Nº de Quejas
Excursiones optativas realizadas durante los viajes	6	3
Programa de Termalismo para personas con discapacidad	6	1
Centros de Referencia Estatal	6	2
Información vacaciones para mayores	6	1
Otros	6	3
Direcciones Territoriales	21	1
Direcciones Territoriales	32	1
Centro Base	32	1
CAMF	37	6
Direcciones Territoriales	37	1
Centros de Referencia Estatal	37	1
Centro para Mayores	37	1
Denegación de ayuda o subvención	37	1
Centro Base	38	1
Herramienta de tramitación electrónica del Inmerso de las Vacaciones para Mayores	113	1
Información vacaciones para mayores	121	1
TOTAL		105



En el año 2011 se han recibido 5 sugerencias, 2 se refieren al Programa de Vacaciones para Mayores, 1 a Circuitos Culturales, 1 a la disponibilidad de Internet en un CRMF y 1 al Programa subvencionado de Vacaciones para Personas con Discapacidad; todas corresponden al Código 6 "Otras".

Madrid, 7 de febrero de 2012