

Evaluación anual de los indicadores de la carta de servicios 2025

Indicadores sobre el servicio recibido en el programa sin cita previa “Pásate”



98%

considera que el trato ha sido amable y hospitalario



97%

considera que la atención inicial ha sido rápida



98%

valora que el trato ha sido empático



98%

considera que el equipo ha mostrado un alto nivel de profesionalidad



83%

considera que el servicio ha sido de gran utilidad



99%

de las personas volvería a hacer uso del servicio



98%

muestra un alto grado de satisfacción con el servicio



85%

recomendaría el servicio a otras personas

Indicadores sobre el servicio recibido en el programa de soporte individual con cita previa



98%

considera que el trato ha sido amable y hospitalario



87%

tiempo de espera soporte individual < 15 días



96%

tiempo de espera soporte individual < 30 días



88%

considera adecuada la frecuencia de las sesiones



94%

indica que las sesiones han sido puntuales



98%

valora que el trato ha sido empático



97%

valora la claridad de las explicaciones recibidas



97%

considera que el equipo ha mostrado un alto nivel de profesionalidad



91%

considera que el servicio ha sido de gran utilidad



99%

de las personas volvería a hacer uso del servicio



98%

muestra un alto grado de satisfacción con el servicio



88%

recomendaría el servicio a otras personas

Indicadores sobre el servicio recibido en el programa de soporte grupal



98%

considera que el trato ha sido amable y hospitalario



97%

valora positivamente el espacio donde se realizan las sesiones



95%

ha podido acceder a la actividad grupal dentro del plazo esperado



97%

valora la claridad de las explicaciones recibidas



96%

indica que las sesiones han sido puntuales



97%

de las personas valora que el trato ha sido empático



90%

considera que el apoyo grupal ha sido beneficioso



99%

considera que el equipo ha mostrado un alto nivel de profesionalidad



95%

considera que el servicio ha sido de gran utilidad



99%

de las personas volvería a hacer uso del servicio



97%

muestra un alto grado de satisfacción con el servicio



85%

recomendaría el servicio a otras personas

Indicadores sobre el **servicio de información y otros**

Servicio de información



100%

considera que el servicio ha sido de gran utilidad



100%

muestra un alto grado de satisfacción con el servicio



10

incremento del fondo bibliográfico

Otros



100%

quejas y sugerencias atendidas en <30 días