

**CUADRO DE INDICADORES: CARTA DE SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES**

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	ESTANDAR	RESULTADOS 12/04/2023 a 31/12/2023	PERIODICIDAD	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS
Dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos de plazas en comedor social, así como a otras comunicaciones, en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir del día de su entrada en el registro de la unidad responsable de la gestión de este servicio o de la aportación de la documentación requerida.	Porcentaje de consultas contestadas en plazo, en relación con el total de consultas formuladas por los ciudadanos.	100%	90,00%	Semestral	Base de datos de comedores sociales.
Asignar plazas en comedores sociales en plazo inferior a 48 horas en los supuestos de urgencia y/o emergencia social.	Porcentaje de plazas en comedores sociales asignadas en periodo inferior a 48 horas en los supuestos de urgencia y/o emergencia social.	100%	100,00%	Semestral	Base de datos de comedores sociales.
Dar respuesta a las solicitudes de renovación de plaza en comedores sociales en el plazo de 10 días hábiles.	Porcentaje de renovaciones realizadas en plazo.	100%	100,00%	Anual	Base de datos de comedores sociales.
Garantizar la atención telefónica de las alertas del Servicio de Emergencias Sociales en menos de 10 minutos.	Porcentaje de alertas telefónicas atendidas en menos de 10 minutos.	100%	100,00%	Semestral	Base de Datos del Servicio de Emergencias Sociales (ISES)
Proporcionar una respuesta efectiva a la situación de urgencia o emergencia social en un periodo no superior a 2 horas desde el inicio de la intervención profesional.	Porcentaje de situaciones de urgencia o emergencia social atendidas de manera efectiva en un plazo no superior a 2 horas desde el inicio de la intervención profesional.	100%	100,00%	Semestral	Base de Datos del Servicio de Emergencias Sociales (ISES)