

SERVICIO		COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS COMPROMISOS	COMENTARIOS
1	Atención e información al usuario	Atención personalizada a solicitudes de información presencial y telefónica en horario de atención al público (90% de satisfacción)	Porcentaje de satisfacción de los usuarios finales sobre la información recibida	92.3%	
2	Atención personalizada, con carácter general, en la estancia en la Residencia de Becarios	Atención de dudas y consultas por personal referente en el 100% de los usos/estancias	Porcentaje de usos/estancias de instalaciones atendidas por personal referente asignado	100%	
3	Lavandería	Servicio de lavandería, de lunes a viernes en horario de mañana, para el 100% de los becarios	Porcentaje de becarios atendidos por el servicio de lavandería	100%	
4	Limpieza y conservación de las instalaciones	Limpieza y mantenimiento diario de las instalaciones (90% de satisfacción)	Porcentaje de satisfacción del servicio de limpieza y conservación de las instalaciones	88.5%	La percepción de los usuarios casi ha alcanzado el 90%. No obstante, se ha realizado un seguimiento personalizado de la estancia de los usuarios.
5	Restauración	Elaboración de menús diarios equilibrados y adaptados a las necesidades dietéticas y nutricionales de los usuarios, realizando reuniones previas al ingreso en el 100% de los alojamientos	Porcentaje de alojamientos con menús adaptados a sus necesidades	100%	

SERVICIO		COMPROMISOS	INDICADORES	RESULTADOS COMPROMISOS	COMENTARIOS
6	Seguimiento personalizado de la estancia	Responder a la totalidad de las sugerencias recogidas en los sondeos/encuestas realizados tras el uso de las instalaciones	Porcentaje de sugerencias analizadas y comunicadas a los interesados tras el uso de instalaciones	100%	