

RESULTADOS COMPROMISOS 2019

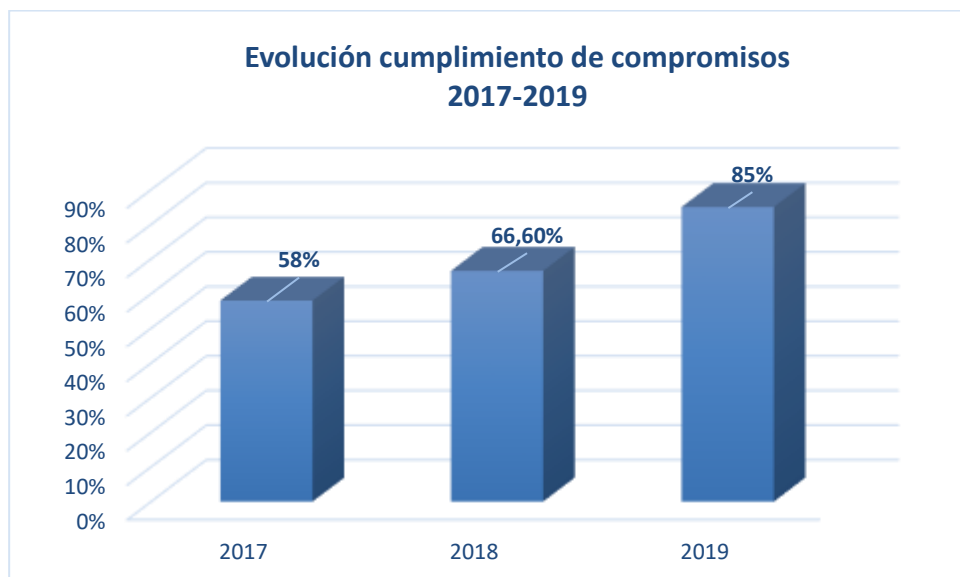
CARTA DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Resultados generales

Tras el análisis de los 12 compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicio de los Servicios Sociales Comunitarios, se han obtenido los siguientes resultados:



Se han alcanzado el 85% de los compromisos de calidad establecidos frente al 66.6% alcanzados en 2018 lo que supone una mejora de casi 20 puntos en el nivel de cumplimiento de los compromisos. Se observa una tendencia al alza en el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos.



Resultados específicos por compromiso

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2019	
Información, valoración, orientación y asesoramiento sobre recursos sociales	Tiempo máximo de espera para cita es 1 mes	Media del tiempo transcurrido desde que se solicita una cita hasta que se produce	100%	A
Gestión De la Ayuda a Domicilio	En el 100% de las solicitudes de ayuda a domicilio el plazo máximo transcurrido desde que se aprueba solicitud hasta que se comienza a recibir la ayuda es de 1 mes	% de solicitudes de ayuda a domicilio resueltas en menos de 1 mes	100%	A
	El nivel de satisfacción global recogido en la encuesta de satisfacción de la empresa de servicio, supera el 90%	% de valoraciones globales del servicio realizada por la empresa prestadora del mismo en la encuesta anual supera el 90%	95%	A
Desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre para personas mayores	El número de participantes de las actividades se mantiene o se incrementa con respecto al año anterior.	Nº de participantes de las actividades año en curso - Nº de participantes de las actividades en el año anterior.	Se incrementa	A
Actuaciones de convivencia y reinserción social	Cumplimiento de al menos el 50% de los objetivos en el 70% de los planes de intervención	% de Planes de Intervención en los que ha habido un cumplimiento de al menos el 50% de los objetivos	68.09%	NA
Acciones de cooperación social	Realización de al menos 6 acciones de cooperación social/año	Número de acciones de cooperación social realizadas en el año	6	A
	Al menos una acción formativa al año para el 50% del personal de intervención	% de miembros del personal de intervención que han realizado como mínimo una acción formativa a lo largo del año	52.17%	A
Ayudas económicas de los Servicios Sociales Comunitarios	Atención del 90% de las solicitudes de ayudas económicas presentadas en el año y que cumplan los requisitos establecidos en las bases de la convocatoria.	% de solicitudes de ayudas económicas de los Servicios Sociales Comunitarios que cumplen los requisitos establecidos en las bases de la Convocatoria.	97.02%	A
Ayudas de emergencia	El 100% de las solicitudes de Ayudas Económicas de Emergencia son atendidas en el plazo máximo de 1 mes.	% de solicitudes de Ayudas Económicas de Emergencia atendidas en el plazo máximo de 1 mes	34.48% (*)	NA
Ayudas por nacimiento o adopción en municipios menores de 20.000 habitantes	Atención del 90% de las solicitudes de Ayudas Económicas por Nacimiento o Adopción presentadas en el año y que cumplan los requisitos establecidos en las bases de la convocatoria.	% de solicitudes de Ayudas Económicas por Nacimiento o Adopción que cumplen los requisitos establecidos en las bases de la Convocatoria	100%	A
Atención a la dependencia	80% de las solicitudes de dependencia tramitadas son remitidas a la Junta de Andalucía en el plazo establecido	% de solicitudes de dependencia remitidas a la Junta de Andalucía en el plazo establecido	100%	A
	80% de los Proyectos Individuales de Atención (PIA) de las resoluciones que así lo requieran de los grados I y II se emiten en el plazo máximo de 3 meses.	% de informes sociales y los proyectos individuales de atención emitidos en el plazo máximo de 3 meses (grado 2 y 3).	87.31%	A

(*) Pese a que se ha producido una leve mejoría del indicador, las ayudas de emergencia tramitadas que han superado el mes de plazo (19 casos) se han tramitado en los meses de junio, julio y agosto coincidiendo con que hay menos personal en los distintos servicios que intervienen en la tramitación de la ayuda. De los 10 casos que han sido resueltos en menos de 1 mes se corresponden a 10 tramitaciones realizadas en los meses de enero a mayo y 1 en septiembre.

LEYENDA	
A	Alcanzado
NA	No alcanzado
NM	No medido