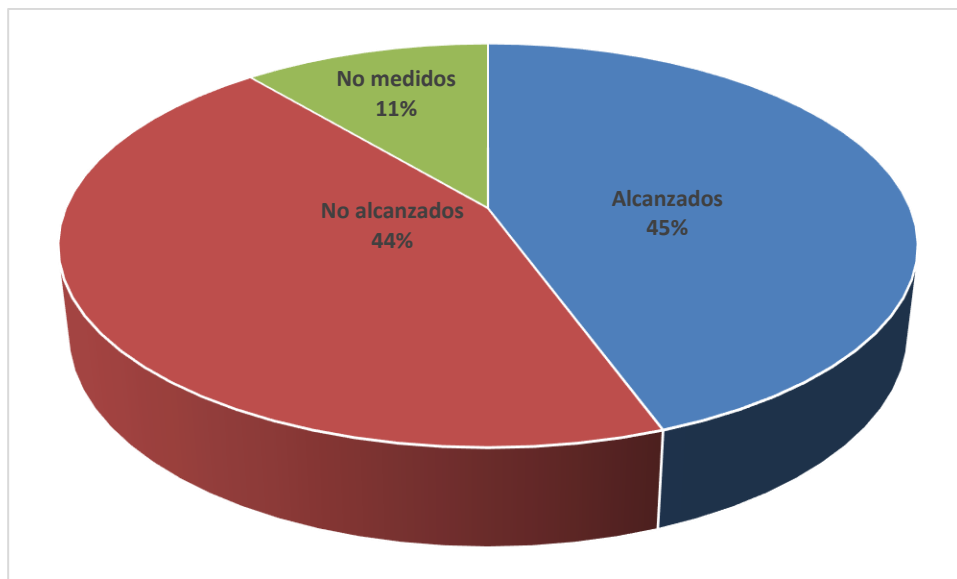


RESULTADOS COMPROMISOS 2022

CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Resultados generales

Tras el análisis de los 9 compromisos de calidad recogidos en la Carta de Servicios de Servicios Sociales Comunitarios a municipios se han obtenido los siguientes resultados:



En 2022 se han alcanzado el únicamente 45% de los compromisos de calidad establecidos, los que supone un descenso de 10 puntos porcentuales respecto a 2021.

Resultados específicos por compromiso

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2022	
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	25	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	80.04% (*)	NA
	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%	91.95%	A
Actuaciones de convivencia y reinserción social	Incremento del 10 % de casos nuevos sobre el total de familias atendidas anualmente por el Servicio de Convivencia y Reinserción.	Incremento del 10 % de casos nuevos sobre el total de familias atendidas anualmente por el Servicio de Convivencia y Reinserción.	0.35% (**)	NA



Ayudas económicas de los Servicios Sociales Comunitarios	Publicación de las bases en el primer trimestre del año	Fecha de publicación de las bases.	19/04/2023	NA
	El pago se realiza en un máximo de 4 meses desde la publicación de la convocatoria	Media (fecha realización del pago- fecha publicación de convocatoria).	3.5	A
Ayudas de emergencia	El 95% de las solicitudes de ayudas económicas de emergencia son tramitadas por el servicio en el plazo máximo de 20 días.	Nº solicitudes de ayudas económicas de emergencia tramitadas en el plazo máximo de 20 días/ Nº total de solicitudes de ayudas económicas de emergencia tramitadas x 100.	61.5% (***)	NA
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	---- (IV*)	NM
	Incremento en un 5% anual de los proyectos individuales de atención	(Nº proyectos individuales de atención tramitados año en curso- Nº proyectos individuales de atención tramitados año anterior) / Nº proyectos individuales de atención tramitados año anterior x 100.	10.15%	A

(*) No se ha podido cumplir el 100% porque hay personas que no han podido ser dadas de alta por circunstancias ajenas a los servicios sociales como por ejemplo hospitalizaciones, enfermedad, vacaciones y otras circunstancias

(**) No se ha podido cumplir el objetivo debido a que con respecto al año anterior la situación provocada por el COVID seguía teniendo repercusión en el número de familias atendidas al ir mejorando la situación socio económica de las familias tras la pandemia el incremento ha sido menor.

(***) En las que no cumplen plazos es porque existen incidencias en la documentación presentada por el solicitante que suponen retrasos no imputables a la administración.

(IV*) Desde la entrada en vigor del Decreto-ley 9/2021, de 18 de mayo, por el que se adoptan, con carácter urgente, medidas para agilizar la tramitación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia (BOJA de 21 de mayo de 2021)