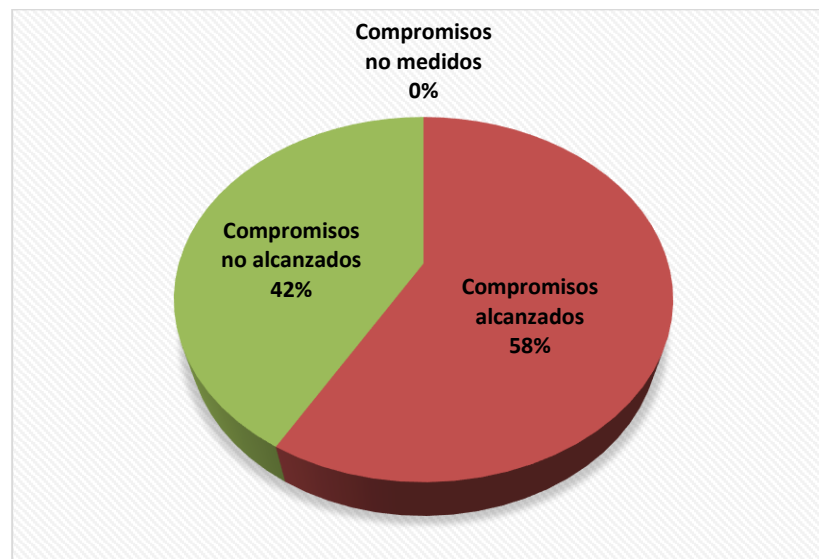


RESULTADOS COMPROMISOS 2017

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 58% de los compromisos de calidad establecidos.

En la mayor parte de los compromisos propuestos para el año 2017 los objetivos eran muy exigentes (80-90%) lo que ha supuesto un elevado porcentaje de incumplimientos. Para el año 2018 es necesario revisar los compromisos propuestos y ajustar su nivel de exigencia a la realidad del Servicio.

Resultados específicos por compromiso

| SERVICIO | COMPROMISO | INDICADOR | RESULTADO 2017 |
|---|---|---|----------------|
| 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% |
| 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 | 92,79% |

| | | | |
|--|---|---|--------|
| | 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% | 98,81% |
| 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. | 4234 |
| 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 | 66,62% |
| Acciones de cooperación social | Realización de al menos 6 acciones de cooperación social/año | Número de acciones de cooperación social realizadas en el año | 12 |
| | 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 | 35,65% |
| 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. | 98,91% |
| 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 | 37,50% |
| 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 | 80,14% |
| 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% |
| | 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). | 40,34% |