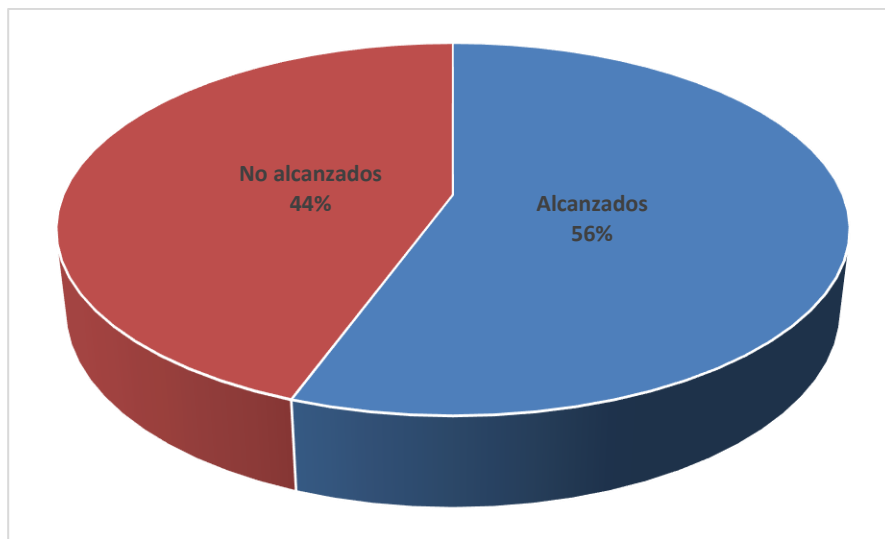


## RESULTADOS COMPROMISOS 2021

### 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 2021 se han alcanzado el únicamente 55.5% de los compromisos de calidad establecidos.

#### Resultados específicos por compromiso

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2021	
<b>Información, valoración, orientación y asesoramiento sobre recursos sociales</b>	Tiempo máximo de espera para cita es 1 mes	Media del tiempo transcurrido desde que se solicita una cita hasta que se produce	35 días (*)	NA
<b>Gestión de la ayuda a domicilio</b>	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	84.45%	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
<b>Actuaciones de convivencia y reinserción social</b>	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.	30% sobre el total de familias atendidas 2021 (**)	A



<b>Ayudas económicas de los Servicios Sociales Comunitarios</b>	Publicación de las bases en el primer trimestre del año	Fecha de publicación de las bases.	05/05/2021 (***)	<b>NA</b>
	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).	3.7 meses	<b>A</b>
<b>Ayudas de emergencia</b>	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.	4.08% (IV*)	<b>NA</b>
<b>Atención a la dependencia</b>	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	96%	<b>A</b>
	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.	271.02% (V*)	<b>A</b>

(\*) Se ha incrementado la demanda con respecto a años anteriores entre ellos los relacionados con emisión de informes de exclusión social para otras entidades y administraciones, la gestión del ingreso Mínimo Vital que requiere de un certificado de los Servicios Sociales y las peticiones de juzgados en casos de desahucios a ellos se unen las incidencias producidas por las bajas IT por COVID.

(\*\*) Total de familias atendidas en 2021, 940.

(\*\*\*) No se ha cumplido los objetivos marcados por cambios de personal y organizativos en el servicio.

(IV\*) No se cumple los plazos por que la documentación presentada con la solicitud está incompleta o errónea estas incidencias suponen retrasos en los plazos de gestión no imputables a la administración.

(V\*) La puesta en marcha de un plan de choque de la Junta de Andalucía ha supuesto este elevado incremento.