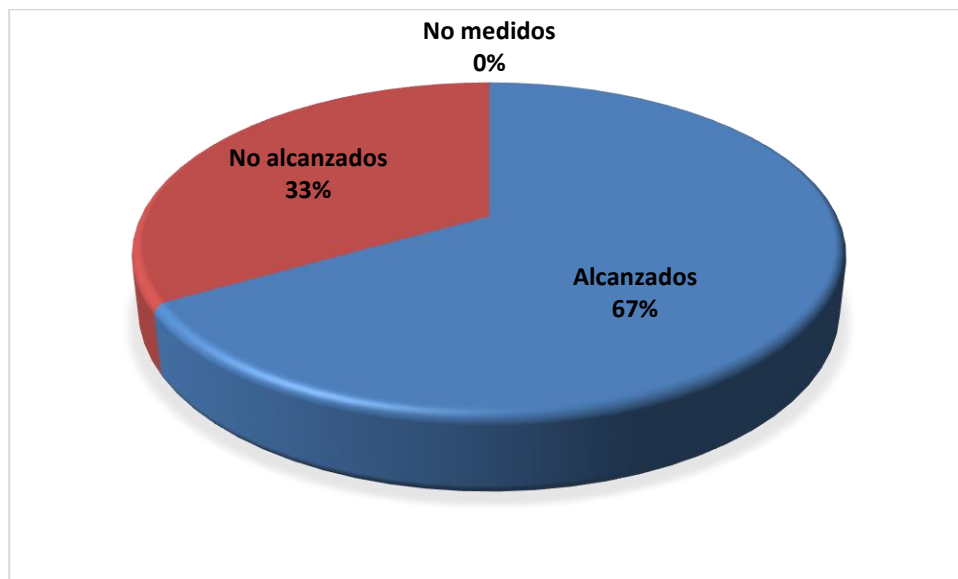


## RESULTADOS COMPROMISOS 2018

### 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 66.6% de los compromisos de calidad establecidos frente al 58% alcanzados en 2017 lo que supone una mejora de casi 9 puntos en el nivel de cumplimiento de los compromisos. Deben definirse nuevamente los compromisos que no se han alcanzado durante 2017 y 2018.

#### Resultados específicos por compromiso

SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	RESULTADO 2017
<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	100%
<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	100%
	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%	99%

<b>Desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre para personas mayores</b>	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.	4245
<b>Actuaciones de convivencia y reinserción social</b>	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	65,98%
<b>Acciones de cooperación social</b>	Realización de al menos 6 acciones de cooperación social/año	Número de acciones de cooperación social realizadas en el año	6
	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	70,43%
<b>Ayudas económicas de los Servicios Sociales Comunitarios</b>	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.	95,62%
<b>Ayudas de emergencia</b>	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	39,28%
<b>Ayudas por nacimiento o adopción en municipios menores de 20.000 habitantes</b>	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	84,32%
<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	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).	19,28%