

II INFORME SOBRE EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA, POR EL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES, A TRAVÉS DE LA CARTA DE SERVICIOS

1. ANTECEDENTES

El actual equipo de gobierno del Ayuntamiento de Alhama de Murcia, adquirió un compromiso formal con la ciudadanía del municipio, en cuanto a la mejora de la calidad en la gestión de los Servicios Sociales Municipales. Muestra de ello es la elaboración y posterior publicación de la Carta de Servicios del Centro Municipal de Servicios Sociales.

Entre Enero y Mayo del año 2017, las profesionales de los Servicios Sociales, recibieron la formación, información y asesoramiento necesarios para la puesta en marcha de la Carta de Servicios. Esto supuso el análisis y la revisión de cómo se estaba actuando hasta ese momento, en lo que se refiere a procedimientos para la atención, apoyo, tramitación y resolución de ayudas, prestaciones y recursos sociales, así como se avanzaron algunas propuestas sobre cómo mejorar.

Como resultado de todo ello, en **Mayo de 2017 se publicó la Carta de Servicios del Centro Municipal de Servicios Sociales**; este es un documento público, al alcance de la ciudadanía de Alhama, que refleja el compromiso de dicho centro de prestar servicios bajo los criterios de calidad.

La finalidad de la Carta de Servicios es dar a la ciudadanía una visión rápida y global de:

- a) El Servicio que se presta
- b) Los Compromisos de Calidad vinculados a ese servicio
- c) Las Formas de Acceso
- d) Los derechos y deberes de la ciudadanía en su relación con el centro de servicios sociales.

2. COMPROMISOS EVALUADOS Y PERIODO DE ANÁLISIS

La implantación de los nuevos criterios marcados para mejorar el funcionamiento del Centro de Servicios Sociales y, por lo tanto ofrecer mejor servicio a la ciudadanía, ha supuesto la redefinición de la Misión, Visión y Valores del centro. Como cualquier semilla recién plantada, hacer visible su crecimiento requiere del trascurso de un tiempo mínimo para empezar a ver los resultados.

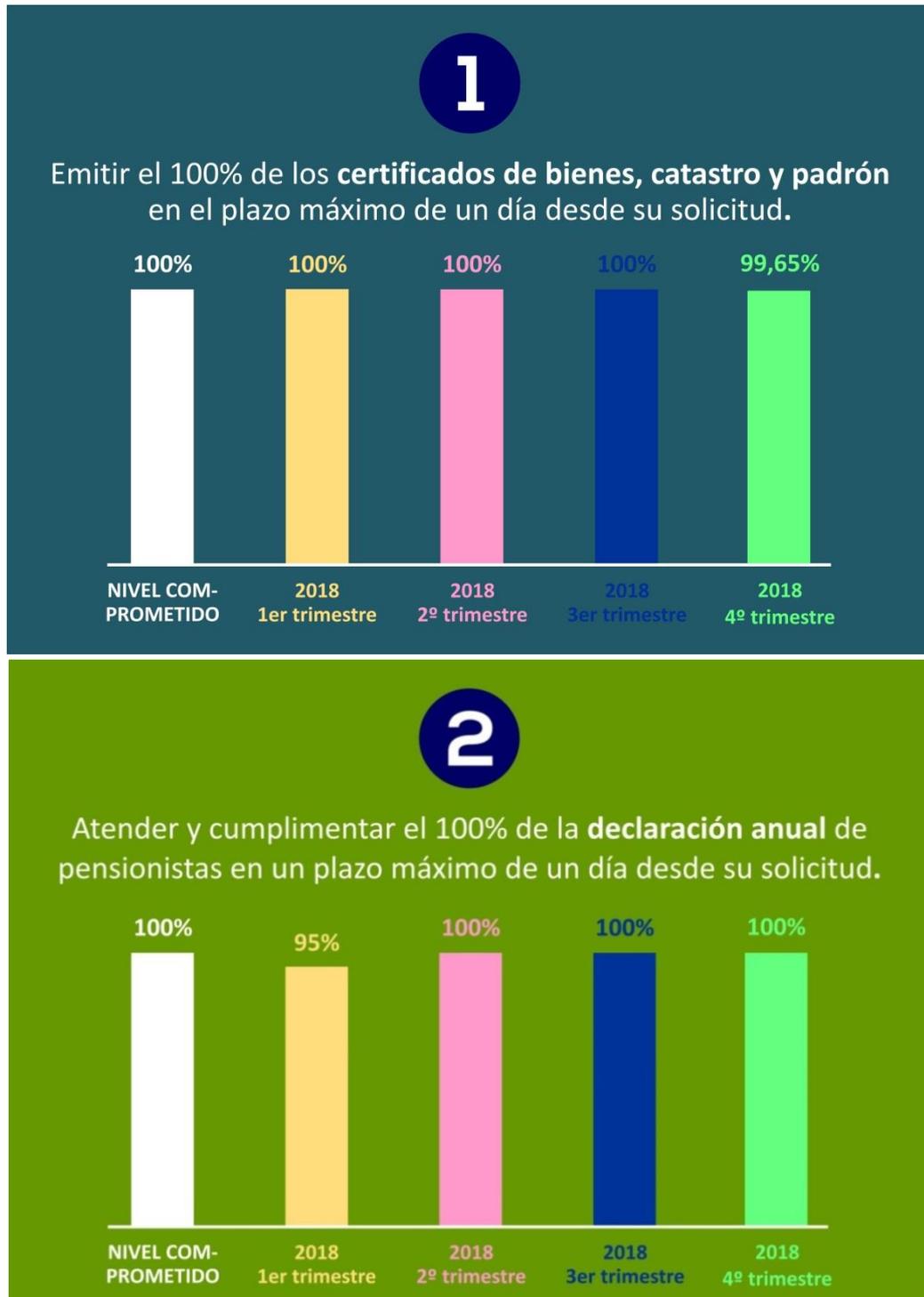
Este informe recoge el nivel de cumplimiento de los 7 compromisos que recoge la Carta de Servicios, que son los que se detallan a continuación:

Nº	COMPROMISO	INDICADOR
1	Emitir el 100% de los certificados de bienes, catastro y padrón en el plazo máximo de un día desde su solicitud.	$\frac{\text{Nº de certificados emitidos en un día}}{\text{nº total de certificados solicitados}} \times 100$
2	Atender y cumplimentar el 100% de la declaración anual de pensionistas en un plazo máximo de un día desde su solicitud.	$\frac{\text{Nº de declaraciones anual de pensionistas emitidas}}{\text{nº total declaraciones anual de pensionistas solicitados}} \times 100$
3	Instalar el terminal de teleasistencia en un 90% de los domicilios con línea fija en un plazo máximo de 20 días desde la fecha de registro de la solicitud en el CMSS.SS	$\frac{\text{Nº de terminales instalados en 20 días}}{\text{nº solicitudes registradas de teleasistencia}} \times 90$
4	Atender en un plazo máximo de 10 días al 80% de los usuarios que sean derivados a participar en el programa de acompañamiento a la inclusión social	$\frac{\text{Nº de solicitudes atendidas PAIN}}{\text{nº solicitudes registradas PAIN}} \times 80$
5	Citar en un plazo máximo de 10 días al 80% de los usuarios que demanden prestaciones económicas para apoyo familiar e inserción social, para la formalización del compromiso.	$\frac{\text{Nº de personas atendidas en 10 días}}{\text{nº total de registros prestaciones}} \times 80$
6	Atender en un plazo máximo de 15 días al 90% de los usuarios que demanden a un Trabajador Social.	$\frac{\text{Nº de usuarios atendidos en 15 días}}{\text{nº total de solicitudes registradas}} \times 90$
7	Lograr en un 80% que la puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios del CMSS.SS no sea inferior a 7 puntos.	$\frac{\text{Nº de usuarios valorados por encima de 7 puntos}}{\text{nº total de usuarios}} \times 80$

En esta ocasión, se recogen y se hacen públicos los **datos referentes al 3º Trimestre del Año 2018** (meses de Julio, Agosto y Septiembre), y al **4º Trimestre del Año 2018** (meses de Octubre, Noviembre y Diciembre).

3. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

A continuación se recoge una comparativa del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Concretamente se incluye, de forma gráfica, los datos de los 2 trimestres analizados, donde se puede ver el nivel de cumplimiento de cada compromiso, en comparación con el objetivo marcado, así como la evolución a través del tiempo.





En el 4º trimestre de 2018 se instalaron un total de 5 terminales del servicio de Teleasistencia en domicilios. En esta ocasión no se ha conseguido el cumplimiento del objetivo al 100% debido a que una de las solicitudes de Teleasistencia no aportaba la totalidad de la documentación requerida para la estimación e instalación del terminal, por lo fue necesario requerirle que completara la documentación, con la consiguiente demora.



Según se observa en el gráfico anterior, en este periodo evaluado se ha conseguido superar el objetivo marcado de atender, al 80% de los usuarios derivados al Programa de

Acompañamiento a la Inclusión Social, en el plazo máximo de 10 días. En este sentido se ha conseguido mejorar notablemente los resultados obtenidos en el periodo anterior.



Observamos un descenso en el nivel de cumplimiento de este objetivo durante el 3º trimestre del año 2018, debido especialmente al periodo vacacional. En concreto, de un total de 16 solicitudes, en 9 casos se citó a la persona dentro del plazo de 10 días desde su solicitud. Sin embargo, en 7 solicitudes se tardó más de 10 días en citar a la persona. En cualquier caso no hubo perjuicio alguno para las personas solicitantes, ya que todas ellas tenían el compromiso firmado con anterioridad al momento de comenzar los talleres formativos, momento en el que empiezan a percibir la prestación económica, por lo tanto ninguna persona vio retrasada la fecha de inicio en el cobro de la prestación aunque se retrasase levemente el momento de firma del compromiso.



Como se puede observar, este sigue siendo un compromiso de difícil cumplimiento, debido a la gran demanda diaria que existe en el Centro de Servicios Sociales, no obstante a continuación se detallan aspectos concretos de cada periodo de tiempo analizado.

- Con respecto al 3º trimestre de 2018 (Julio, Agosto y Septiembre), se da la circunstancia de que coincide el periodo vacacional. Si bien el puesto de UTS (Unidad de Trabajo Social) queda cubierto todo el verano para dar atención y respuesta a aquellas cuestiones de carácter urgente que puedan surgir, en aquellos casos en que la atención requerida no revestía situación de urgencia ni gravedad, se mantenía la cita con la Trabajadora Social correspondiente por Zona. Es por ello que se han dado casos en los que la atención se ha visto retrasada hasta la vuelta de la profesional de referencia de sus respectivas vacaciones.

Cabe resaltar que, en aquellos casos en los que la cuestión a atender puede esperar, técnicamente se considera más apropiado que la persona sea atendida en sus distintas citas por la misma profesional, aunque esto suponga posponer unos días la cita. De esta forma se pretende evitar que la persona se vea obligada a contar su situación o problema en repetidas ocasiones, a distintas profesionales que desconocen su historia social.

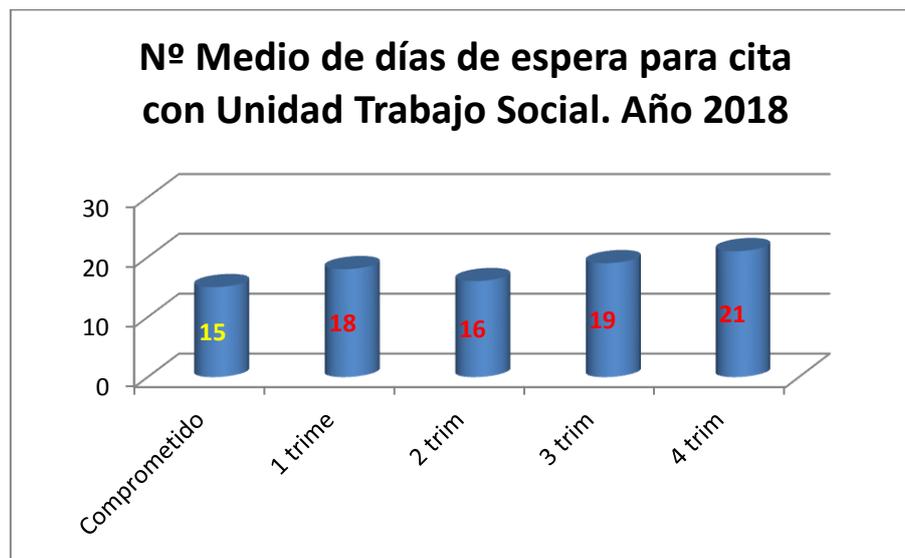
Además, el número medio de citas atendidas por cada UTS ha aumentado levemente respecto al periodo anterior. Si en el trimestre anterior se atendieron a 49 personas de media al mes por cada UTS para el inicio de nuevas gestiones, en este trimestre se han atendido 52 personas por mes y por cada UTS para el inicio de nuevos trámites y gestiones.

Cuando se dice que se han atendido, de media, a 52 personas al mes para el inicio de nuevas gestiones y trámites, no se tienen en cuenta las citas internas que cada Trabajadora Social da para completar los trámites que se inician en esa primera cita.

También cabe resaltar que, todo el mes de Septiembre, es el plazo ordinario de solicitud de la Prestación Económica de Ayuda a Familias con Menores. Con el objetivo de conseguir atender todas las demanda y solicitudes dentro del plazo establecido, además de atender a las citas previamente concertadas, se atendieron de forma complementaria a 48 familias, lo que eleva la media de atenciones mensuales de 52 a 64, por cada profesional.

- En el 4º Trimestre del año 2018, se detecta una posible acumulación de retraso en los días de atención, debido a la combinación del periodo vacacional y a la apertura de plazos específicos para determinados procedimientos, ya comentados en el apartado anterior, además de un mayor número de días festivos durante el mes de diciembre, por lo tanto menos días de atención al público.

No obstante, se ha realizado un análisis exhaustivo sobre el número de días que hay de espera para obtener la primera atención. Si el compromiso marca como máximo 15 días de espera, ¿cuántos días de espera demás hay?, Y este es el resultado que hemos obtenido:



El período del año 2018 donde más días de espera ha habido de media, ha sido en el último trimestre, con 21 días de espera media para ser atendido en cita previa con UTS. Hay que tener en cuenta que esta espera hace referencia siempre a la primera atención o inicio de un trámite, para la continuidad de dicho trámite no es necesario volver a solicitar cita previa en la mayor parte de los casos.

Cabe resaltar como dato positivo los 16 días de media, obtenidos en el 2º trimestre del año 2018.



Durante el último trimestre de 2018, se han recogido un total de 38 encuestas de satisfacción.

Respecto a la puntuación obtenida sobre la satisfacción general del servicio, a través de la pregunta **“en términos generales, ¿está usted satisfecho con el servicio prestado?”**, un **90% de las personas encuestadas responden estar satisfechos**, frente al **10 %** que muestra su insatisfacción.

En relación a **las propuestas de mejora que aportan los encuestados**, son las siguientes:

- Agilidad en el cobro de los Itinerarios de Información y Orientación Socio-Laboral que se organizan desde nuestro servicio.
- Acortar el tiempo de espera a la cita con la profesional de referencia.

Sobre los distintos ámbitos evaluados en la encuesta, **los aspectos mejor valorados han sido:**

- El apoyo profesional y entendimiento ofrecido
- El interés mostrado por el profesional en la atención recibida
- Sentirse apoyado y entendido
- Satisfacción en los Equipamientos (despachos, sala de espera, administración, aseo....) del Centro.

Sin embargo, los dos **aspectos a mejorar** son los siguientes:

- Puntualidad en el horario de atención
- Facilidad de acceso a la profesional

A continuación se incluye el grado de satisfacción en cada uno de los ámbitos analizados

	<u>Muy Insatis.</u>	<u>Insatisfecho</u>	<u>Aceptable</u>	<u>Satisfecho</u>	<u>Muy Satisf.</u>	<u>Ns/Nc</u>
Equipamientos	0%	10,52%	34,21%	47,36%	7,89%	----
Facilidad. Acceso	18,42%	10,52%	28,94%	26,31%	10,52%	5,26%
Educación/consideración	10,52%	2,63%	36,84%	26,31%	23,68%	----
Claridad Información	5,26%	7,89%	31,57%	26,31%	28,94%	----
Rapidez respuesta	13,15%	10,5 %	31,5 %	28,9 %	13,15%	2,6%
Conocimiento Prof.	5,26%	5,26%	34,21%	36,84%	10,42%	----
Satisfacción recurso	13,15%	5,26%	31,57%	28,94%	21,05%	----
Apoyo/entendimiento	10,52%	2,63%	28,94%	23,68%	34,21%	----
Puntualidad	26,3%	15,78%	34,21%	18,42%	5,2%	---
Interés mostrado profesional	5,26%	5,26%	23,68%	34,21%	31,57%	----
Nº de personas que se sitúan en cada categoría como puntuación media de sus encuestas.		6 personas Insatisfechas 15,78%	15 personas Aceptable 39,47%	17 personas 44,74%		

Finalmente, a modo de conclusión se puede resaltar que **17** personas se encuentran en la categoría de Satisfechas o Muy satisfechas con 7 puntos o más como puntuación media obtenida en sus encuestas. 15 personas están ubicadas en la categoría de Aceptable, con una puntuación que incluye desde 5 hasta 6, 9 puntos. Sin embargo **6** personas, se sitúan en un nivel general de Insatisfacción como media de todas las categorías planteadas. Esto supone una puntuación media general de sus encuestas entre 2 y 4,9 puntos.

4. RESUMEN SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

A modo de resumen se incluyen los porcentajes de cumplimiento de los distintos compromisos adquiridos desde el Centro Municipal de Servicios Sociales, en el 3º y 4º trimestre de 2018:

Nº Compromiso	Objetivo Comprometido	3º trimestre	4º trimestre
1	Emitir el 100% de los certificados de bines, catastro y padrón en el plazo máximo de un día desde su solicitud.	100%	99,65%
2	Atender y cumplimentar el 100% de la declaración anual de pensionistas en un plazo máximo de un día desde su solicitud.	100%	100%
3	Instalar el terminal de teleasistencia en un 90% de los domicilios con línea fija en un plazo máximo de 20 días desde la fecha de registro de la solicitud en el CMSS.SS	100%	80%
4	Atender en un plazo máximo de 10 días al 80% de los usuarios que sean derivados a participar en el programa de acompañamiento a la inclusión social	100%	100%
5	Citar en un plazo máximo de 10 días al 80% de los usuarios que demanden prestaciones económicas para apoyo familiar e inserción social, para la formalización del compromiso.	56,25%	88,89%
6	Atender en un plazo máximo de 15 días al 90% de los usuarios que demanden a un Trabajador Social.	45,55%	28,50%
7	Lograr en un 80% que la puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios del CMSS.SS no sea inferior a 7 puntos.	89%	44,74%

ANEXO I: MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO

Estimado vecino/a, el Ayuntamiento de Alhama de Murcia está realizando una encuesta para conocer su opinión acerca de la atención y el funcionamiento de este Centro de Servicios Sociales.

Fecha de hoy ____/____/____

1. DATOS GENERALES

Sexo: _____ Edad: ____ Nacionalidad: _____ Nivel Estudios: _____

Le agradecemos de antemano su colaboración. Sería importante que usted contestara a las preguntas que se formulan para poder valorar el servicio recibido y poder mejorarlo. Usted debe de saber que este cuestionario es anónimo.

2. ¿Es la primera vez que acude usted a este Centro de Servicios Sociales?

SI

NO

NS/NC

3. ¿Podría valorar usted en términos generales el grado de satisfacción de la atención recibida hoy en este Centro?

Por favor, valore en una escala de nivel de satisfacción que figura a continuación.

	Muy insatis fecho (2)	Insatis fecho (4)	Acept able (6)	Satisf echo (8)	Muy Satisf echo (10)	Causas
Equipamientos (despachos, sala de espera, administración, aseo...).						
Facilidad de acceso al profesional.						
Educación, consideración y amabilidad del personal del Centro.						
Claridad en la información recibida.						
Rapidez en la respuesta de su petición.						
Conocimiento del profesional de la consulta realizada.						
Satisfacción con el recurso ofrecido.						
¿Se sintió usted apoyado y/o entendido?						
Puntualidad en el horario de atención.						
Interés mostrado por el profesional.						

5.- En términos generales, ¿está usted satisfecho con el servicio prestado?

SI

NO

NS/NC

Si consideras añadir propuestas para la mejora de nuestro servicio, puede escribirlas a continuación.

¡Gracias por su colaboración!

En Alhama de Murcia, Mayo de 2019.

Vº Bº de la Directora de Servicios Sociales

Técnico Responsable Carta de Servicios

Fdo.: Eva Mª León Cánovas

Fdo.: Mª Ángeles Romero García