



### III 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 Año 2019

#### 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 fue la elaboración y posterior publicación de la Carta de Servicios del Centro Municipal de Servicios Sociales. Por lo que a partir de Octubre de 2017 comenzamos a registrar datos sobre los Compromisos adquiridos así como el registro y posterior análisis de las Encuestas de Satisfacción.

En este caso, nos corresponde seguir analizando los registros realizados durante el año 2019.

En Noviembre de 2019 el Ayuntamiento de Alhama de Murcia se vio afectado por un virus informático que afectó a todos los archivos digitales, quedando algunas bases de datos inhabilitadas. Entre los elementos afectados, estaban todas las bases de datos e información digital de la Carta de Servicios y hasta la fecha no se han podido recuperar los datos relativos al 4º trimestre del año 2019, es por ello que no se publican los datos referentes a ese trimestre. Si se pudo recuperar información relativa al primer, segundo y tercer trimestre del año.

#### 2. COMPROMISOS EVALUADOS Y PERIODO DE ANÁLISIS

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.	$\frac{\text{Nº de declaraciones anual de pensionistas emitidas}}{\text{nº total declaraciones anual de pensionistas solicitados}} \times 100$



<b>3</b>	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	Nº de terminales instalados en 20 días $\frac{\text{-----}}{\text{nº solicitudes registradas de teleasistencia}} \times 90$
<b>4</b>	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	Nº de solicitudes atendidas PAIN $\frac{\text{-----}}{80} \times$ nº solicitudes registradas PAIN
<b>5</b>	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.	Nº de personas atendidas en 10 días $\frac{\text{-----}}{80} \times$ nº total de registros prestaciones
<b>6</b>	Atender en un plazo máximo de 15 días al 90% de los usuarios que demanden a un Trabajador Social.	Nº de usuarios atendidos en 15 días $\frac{\text{-----}}{90} \times$ nº total de solicitudes registradas
<b>7</b>	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.	Nº de usuarios valorados por encima de 7 puntos $\frac{\text{-----}}{\text{nº total de usuarios}} \times 80$

### 3. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Se recogen por tanto los datos relativos al 1º, 2º, y 3º trimestre del año 2019, sin posibilidad de recuperar los datos informáticos inhabilitados de Octubre a Diciembre.



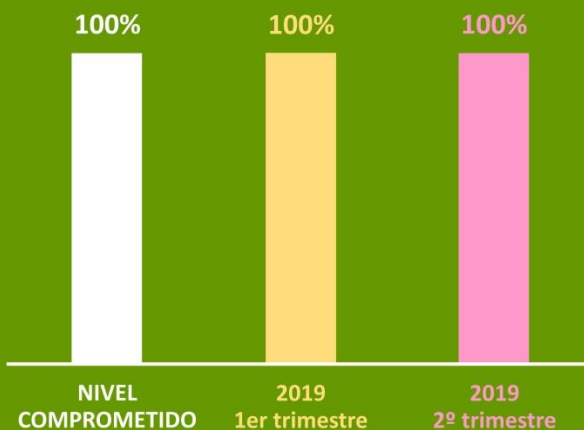
1

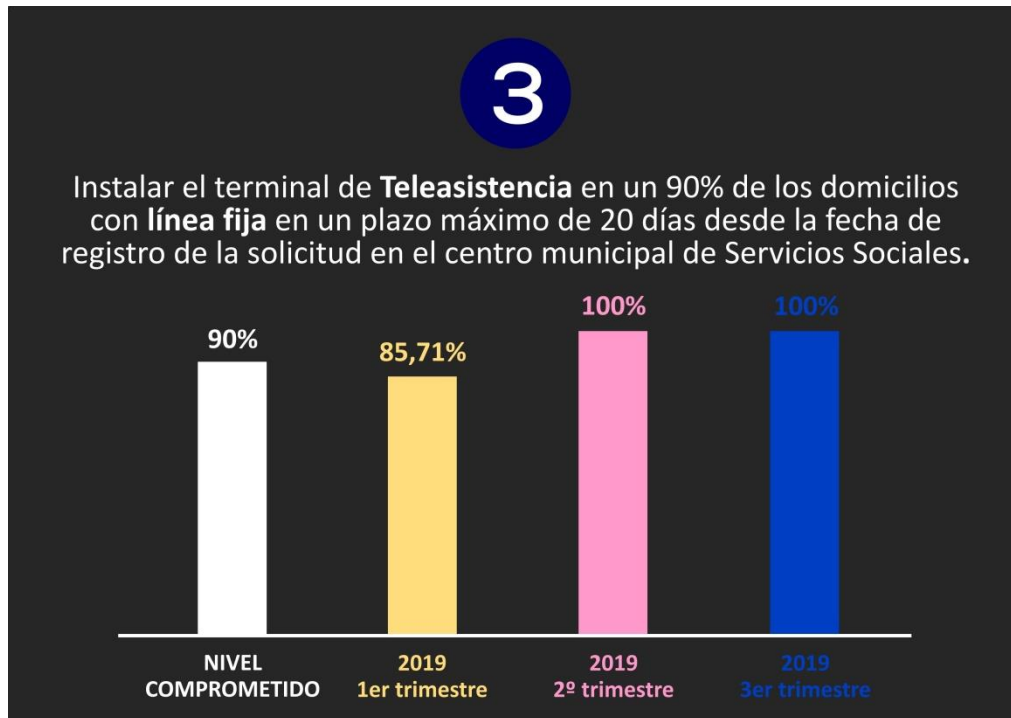
Emitir el 100% de los **certificados de bienes, catastro y padrón** en el plazo máximo de un día desde su solicitud.



2

Atender y cumplimentar el 100% de la **declaración anual** de pensionistas en un plazo máximo de un día desde su solicitud.



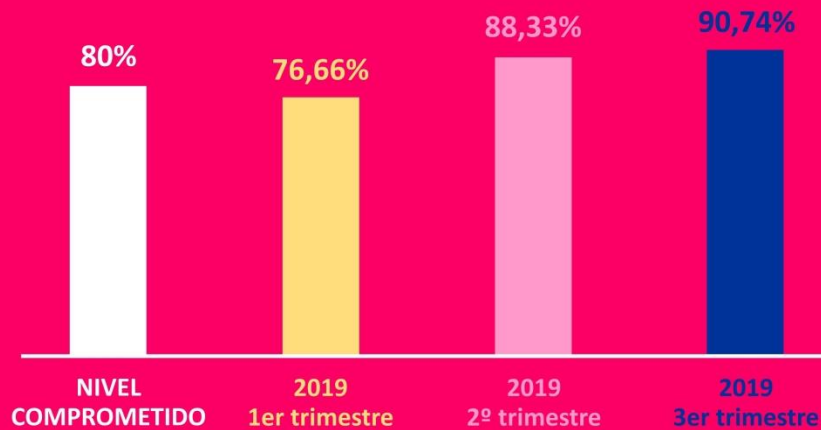


En el 3er trimestre no se produjeron derivaciones al programa de Inclusión Social.



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**.



6

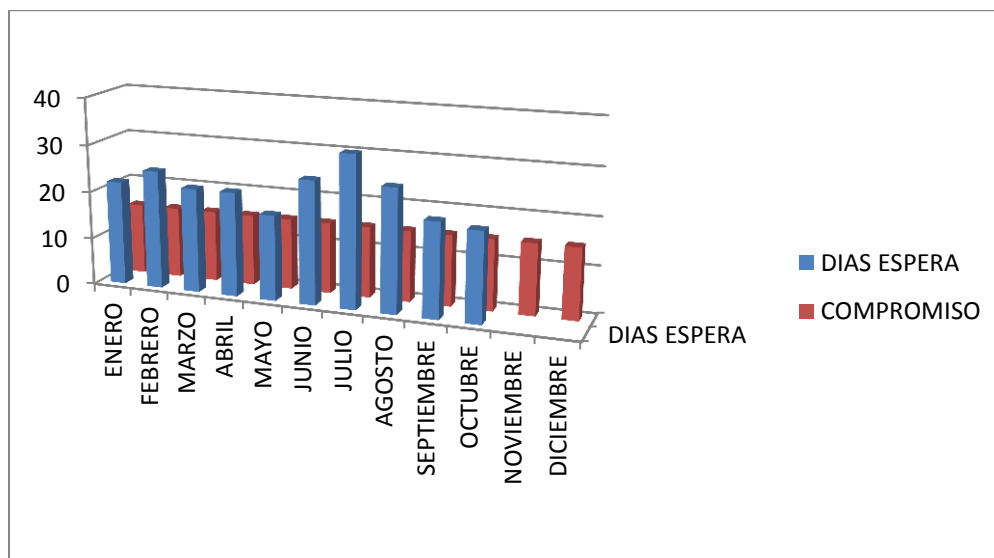
Atender en un plazo máximo de 15 días al 90% de los usuarios que demanden a un **Trabajador Social**.





En el Caso del Compromiso nº 6 tenemos que mencionar el hecho de que se produjo una baja en una de las Trabajadoras Sociales de Zona por cuestión de incapacidad temporal y ese puesto de trabajo estuvo durante los meses de Marzo y Abril sin cubrir. Por lo que esta circunstancia aumentó el tiempo medio de espera. Aún así, nos damos cuenta que es un compromiso ambicioso de cumplir, debido al volumen de citas diarias que se producen y a pesar de tomar la medida desde el principio de ampliar a una trabajadora social más. Así mismo, las vacaciones, aun cuando las urgencias siempre están atendidas por las UTS que haya de guardia en este periodo vacacional, también retrasan citas. Hemos podido comprobar además, salvando casos de máxima urgencia, que la persona prefiere esperar a su trabajadora social de referencia, porque es la figura con la que ha vinculado, además conoce y lleva el expediente de todo lo que se esté tramitando y/o problemática y consideramos que es lo más apropiado para el funcionamiento y orden de todos los trámites y demandas que recibimos desde nuestra Organización.

### Gráfica de los días de demora de media, respecto al compromiso



Podemos apreciar que en Mayo se da la menor demora de días, 18 días de espera respecto a los 15 del compromiso. Y en Julio la mayor demora, 32 días. La correspondencia con el resto de meses es la siguiente:

Enero, 22 días de demora. Febrero 25 días. Marzo y Abril 22 días de demora. Junio y Agosto 26 días. Septiembre 20 días y Octubre 19 días de demora para una primera cita con la Trabajadora Social.



Respecto al Compromiso nº 7, estos son los datos y algunas de las conclusiones que extraemos de los 34 cuestionarios totales cumplimentados durante el año 2019:

#### 1.- Respecto al **1er trimestre del año 2019:**

Se recogieron 17 cuestionarios de satisfacción, de los cuales 12 personas del total de 17 se sitúan en 7 puntos o más como puntuación media obtenida de las encuestas, es decir en la categoría de “Satisfechas” o “Muy satisfechas”.

4 personas se sitúan en el nivel de “Insatisfecho” y 1 persona en la categoría “Aceptable”.

Los dos criterios que obtienen la puntuación más baja en las valoraciones de las encuestas han sido:

- Puntualidad en el horario de atención
- Rapidez de respuesta a la petición solicitada.

De los aspectos mejor valorados por los ciudadanos han sido:

- Apoyo profesional y entendimiento ofrecido.
- Interés mostrado por el profesional en la atención recibida.
- Educación y consideración profesional

Respecto a la pregunta nº 5 si en “términos generales se muestra satisfecho con el servicio prestado” un 88’23% de las personas encuestadas responden estar satisfechas frente al 11’76% que muestran insatisfacción.



2.- En el **2º trimestre** del año:

Se recogieron un total de 7 cuestionarios en el que 5 personas alcanzaron un nivel del 71'43 % respecto al 80% comprometido.

De los aspectos mejor valorados por los ciudadanos han sido:

- Educación y consideración profesional
- Apoyo y entendimiento

Respecto a la pregunta nº 5 si en “términos generales se muestra satisfecho con el servicio prestado” un 100% de las personas encuestadas respondieron estar satisfechas.

Las propuestas de mejora para nuestro servicio han sido:

- Retraso de atención de citas programadas previamente.
- Revisar la atención prioritaria de colectivos de otras nacionalidades.

3.- En el **3er trimestre** del año:

Se recogieron 3 encuestas, de las cuales 2 personas se situaban por encima de los 7 puntos alcanzando así el 80% del compromiso.

En general, estas son las **Propuestas de Mejora** a tener en cuenta planteadas por los ciudadanos que rellenaron los cuestionarios:

- a) Se nos pide que revisemos la puntualidad /tiempos de espera.
- b) Necesidad de revisar la homogeneidad de respuesta profesional ante un mismo trámite.
- c) Se verbaliza que se siga un turno conforme al orden establecido en la hora de cita.

Para concluir, mencionar el hecho que durante el año 2019, se han formulado dos notas de felicitación a gestiones realizadas desde nuestro servicio, donde el ciudadano expresa su agradecimiento.

Alhama de Murcia, 4 de Mayo de 2020

Vº Bº

Directora- Coordinadora de Servicios Sociales

Técnico responsable Carta Servicios

Fdo.: Eva Mª León Cánovas

Mª Ángeles Romero García