



IV 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 2020

1.- INTRODUCCIÓN

La Carta de Servicios es un instrumento de mejora continua de los servicios. Un documento que informa sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y se prestan en el Centro Municipal de Servicios Sociales, en respuesta a las necesidades y expectativas de los vecinos y usuarios y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

El presente informe es referente a la evaluación del cumplimiento de los Compromisos que se adquirieron durante al año 2020 además de los servicios prestados “en el año de la declaración de la pandemia”.

Desde que se declarara el estado de alarma el día 16 de Marzo de 2020, los Servicios Sociales se consideraron como uno de los servicios esenciales en el municipio de Alhama de Murcia. Esto supuso que en ningún momento del Estado de Alarma se vieron interrumpidos o desatendidos los distintos programas/servicios, habiendo realizado todo el personal del centro un gran esfuerzo para reconfigurar y reorganizar de forma rápida el funcionamiento de los servicios, estableciendo metodologías de trabajo alternativas, tales como:

- ✓ El centro de servicios sociales mantuvo la atención presencial y visitas domiciliarias en todo momento. Inicialmente (entre marzo y mayo de 2020), para atender las situaciones de urgencia social. A partir de mayo de 2020, se establecieron dos grupos “burbuja” del personal del centro, combinando el trabajo presencial con el telemático (50% del tiempo para modalidad), para garantizar la continuidad del servicio en caso de infección de alguna de las personas del equipo.
- ✓ La atención presencial en los centros dependientes del área de Bienestar Social (C. Día Personas Mayores, C. Día Personas con Discapacidad, C. Atención Psicosocial, etc.) se sustituyó por la atención telemática (programada y constante), en lugar de interrumpir la atención.
- ✓ Atención en el domicilio a aquellos usuarios con situación de mayor vulnerabilidad.
- ✓ Se pusieron en marcha nuevos servicios, por ejemplo el reparto de comida a domicilio para menores afectados por el cierre de centros educativos, personas con discapacidad, etc.
- ✓ Sustitución de los talleres y/o actividades grupales por elaboración de material didáctico para trabajar desde casa.



- ✓ Se siguió realizando atención al público a través de medios telemáticos: videollamadas, atención telefónica, información y resolución de dudas por WhatsApp, etc.

La totalidad del personal, adscrito al centro de servicios sociales, ha trabajado de forma semipresencial desde el inicio del Estado de Alarma, habiéndose establecido turnos rotativos de atención presencial en situaciones de urgencia social, combinando dichos turnos con sesiones de teletrabajo, destinando este último a las tareas de gestión derivadas de la atención, así como a otras tareas de reconfiguración y reorganización de todos y cada uno de los servicios y programas dependientes de este centro.

2. DATOS DE LAS PRINCIPALES ACTUACIONES DE CARÁCTER SOCIAL DESARROLLADAS ENTRE EL 16 DE MARZO Y EL 05 DE MAYO CON MOTIVO DE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

- ✓ Se recibieron 145 demandas telefónicas directas relacionadas con la emergencia COVID-19, principalmente solicitud de apoyo para cobertura de necesidades básicas (alimentación, higiene y medicamentos).
- ✓ No obstante, a continuación se detallan las principales actuaciones desarrolladas, tanto las 145 a petición de los interesados, como otras a propuesta del personal de servicios sociales:

RECURSO O PRESTACIÓN	Nº PERSONAS BENEFICIARIAS
Tramitación de Apoyo Alimentario (Banco de Alimentos)	83 familias / 238 beneficiarios
Apoyo Logístico a reparto de alimentos Asoc. Proayuda Alimentaria	120 familias / 300 beneficiarios aprox.
Apoyo organizativo y logístico a reparto de alimentos Caritas	180 familias / 450 benef. Aprox.
Tramitación de Ayudas a menores afectados por el cierre de comedores escolares	53 menores
Puesta en marcha de servicio de menús a domicilio para menores en riesgo social afectados por cierre de comedor	11 menores 1 persona con discapacidad
Reconfiguración del servicio de comidas elaboradas (en colab. Con residencia), entregándolo a domicilio.	13 personas



Restablecimiento suministro eléctrico	1 familias
Restablecimiento suministro agua potable	5 familias
Apoyo en necesidades sanitarias (apoyo domiciliario por aislamiento COVID-19, compra de medicamentos o reparto a domicilio)	20 familias
Apoyo de carácter psicológico	10 nuevos usuarios + los usuarios habituales del servicio
Atención a Personas Sin Hogar: Kit de Manta e Higiene, Gestión de Albergues y/o traslado y mediación familiar para acogida	10 personas
C. Día Personas Mayores (Atención Telefónica)	25 personas
C. Día P. Discapacidad (Atención telefónica y domiciliaria)	27 personas
C. Atención Psicosocial (Atención Telemática)	20 personas
Servicio de Ayuda a Domicilio (Municipal)	15 (3 renuncian temporalmente) 1 Alta de Emergencia Social
Servicio de Ayuda a Domicilio Dependencia	70 (5 renuncia temporalmente)
Teleasistencia Domiciliaria Municipal	219
Teleasistencia Domiciliaria IMAS (Sist. Dependencia)	159
Línea 900 IMAS (Teleasistencia de Emergencia)	15 derivaciones
Creación Bolsa Voluntarios Emergencia COVID-19	50 inscripciones

En resumen, los dos primeros meses del Estado de Alarma, se han atendido de forma directa o indirecta a **1768 personas**, en demandas, necesidades o trámites relacionados con la situación de emergencia, bien por propia petición de los usuarios o bien por iniciativa de las propias profesionales.



Además se han seguido atendiendo las **citas previas concertadas**, de forma telemática en casi todos los casos, estimadas durante este periodo en

Tipo de atención	Número
Relacionada con COVID-19	1.768
Citas concertadas previamente al COVID-19 que han seguido atendándose	347
Total atenciones del periodo	2.115

3. OTRAS ACTUACIONES DE INTERÉS

- ✓ Reconfiguración de servicios para no interrumpir la atención, adaptándonos a nuevas metodologías. NO SUSPENSIÓN DE CONTRATOS (C. Día Personas Mayores, C. Día Personas con Discapacidad, C. Atención Psicosocial, etc.)
- ✓ Implantación total del Teletrabajo y dotación de medios materiales para videollamadas y atención telefónica a usuarios.
- ✓ Diseño de un **protocolo interno de actuación ante las necesidades detectadas** de la situación de emergencia por COVID -19, donde se han **definido los siguientes procedimientos**:
 - Minimización del aislamiento social, especialmente personas afectadas por el cierre de servicios y centros.
 - Personas Sin Hogar: derivación y traslado a albergues o cobertura de necesidades básicas (comida, Kit higiene + mantas)
 - Apoyo para la provisión de alimentos
 - Por carencia de recursos económicos
 - Por imposibilidad de salir a comprar
 - Apoyo para la provisión de medicamentos
 - Por carencia de recursos económicos
 - Por imposibilidad de salir a comprar
 - Becas de Comedor Escolar
 - Servicio de reparto de menús a domicilio
 - Ayudas para compensación cierre comedores escolares
 - Derivación a servicio de comidas en domicilio en colab. Con residencia
 - Derivación a servicio de Teleasistencia IMAS emergencia COVID-19



- ✓ Definición de **procedimientos conjuntos con Cruz Roja** para la **atención diaria de llamadas** de carácter social recibidas **en el 112 y en el COA** (Centro Operativo Autonómico)
- ✓ Puesta en marcha de un servicio de entrega de **menús a domicilio para menores en situación de riesgo social**
- ✓ **Reconfiguración del servicio de comidas de residencia**, coordinación con Protección Civil para su reparto domiciliario.
- ✓ **Reactivación y difusión del servicio de atención psicológica** del centro de servicios sociales, con la implicación de la psicóloga del centro y reforzada por psicólogas voluntarias.
- ✓ **Coordinación con los centros educativos** y para la correcta atención de los menores afectados por cierre de comedores escolares.
- ✓ **Coordinación de actuaciones para el reparto de alimentos y otros básicos**, con la participación de Asoc. Proayuda Alimentaria, Cáritas, Protección Civil, Cruz Roja y técnicos de servicios sociales.
- ✓ Gestiones de apoyo logístico a las ONGs de reparto de alimentos para la consecución de materiales de protección necesarios, transporte alimentos, etc.

4. COMPROMISOS EVALUADOS Y PERIODO DE ANÁLISIS

Este informe recoge los datos registrados durante el año 2020. Recordamos 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.	$\frac{\text{Nº de certificados emitidos en un día}}{100} \times \text{nº total de certificados solicitados .}$



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.	$\frac{\text{Nº de usuarios valorados por encima de 7 puntos}}{\text{nº total de usuarios}} \times 80$



5. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISO	NIVEL COMPROMETIDO	NIVEL ALCANZADO 2020
1. Emitir el 100% de los certificados de bienes, catastro y padrón en el plazo máximo de un día desde su solicitud.	100%	100%
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	90%	100%
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	80%	50%
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.	90%	93'53%
6. Atender en un plazo máximo de 15 días al 90% de los usuarios que demanden a un Trabajador Social.	90%	66'92%
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.	80%	77,78%



6. COMPARATIVA DE LOS 7 COMPROMISO EN DIFERENTES AÑOS:

COMPROMISOS	NIVEL COMPROMETIDO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
COMPROMISO 1	100%	99.99%	100%	100%
COMPROMISO 2	100%	98.75%	100%	100%
COMPROMISO 3	90%	95%	95.23%	100%
COMPROMISO 4	80%	70.83%	100%	50%
COMPROMISO 5	90%	77.26%	83.57%	93.53%
COMPROMISO 6	90%	42%	27.96%	66.92%
COMPROMISO 7	80%	74.58%	79.08%	77.78%

7. ACLARACIÓN DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS:

1. Compromiso nº 4, “Programa Inclusión”.

De 8 derivaciones nuevas al programa de Inclusión Social durante el año 2020, cuatro personas no cumplen el criterio de atención en 10 días desde su derivación hasta el inicio de una 1ª entrevista y acogida. El motivo fue la Emergencia Sanitaria declarada, el Estado de Alarma y el confinamiento. Aún cuando todas estas personas habían sido atendidas por su correspondiente trabajadora social (UTS de referencia) y cubierto sus necesidades básicas, vista la conveniencia de iniciarse con todas ellas un trabajo terapéutico y de acompañamiento en la adquisición de habilidades y de competencias a nivel personal hacia la autonomía, de inserción laboral, etc. quedaron derivadas al programa.

Se pudo iniciar una intervención desde el Programa de Acompañamiento a la Inclusión Social cuando terminó el confinamiento y se habilitaron todos los medios de protección, acondicionamiento y cambios necesarios en el Centro de Servicios Sociales para reiniciar la atención presencial de las situaciones no urgentes. Es por ello que no se cumple el plazo de 10 días



desde que se derivó hasta que se inició un trabajo terapéutico con los usuarios que coincidieron con el estado de alarma y confinamiento.

2. Compromiso nº 6, “1ª cita Trabajadora Social”.

Podemos apreciar, tal y como se observa en la tabla del apartado nº 6, un aumento significativo del porcentaje en el cumplimiento del compromiso en el año 2020: 66.92 %, siendo de 27.96% en el año 2019 y de 42% en el año 2018.

Si además desglosamos por meses el año 2020, como observamos en el cuadro resumen, vemos que en los meses de Mayo, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre, si se cumple el compromiso, ya que los días de espera media para la cita con la trabajadora social están por debajo de los 15 días.

TABLA COMPROMISO Nº 6 POR MESES (AÑO 2020)

MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
%	27.31	38.69	23.46	x	99.57	69.35	50.49	64.29	78.98	88.01	100	96.04
Media Días de espera	19	17	22	At. Tlf. inmediata	3	19	31	24	13	8	5	7
<i>Media total anual de 15 días de espera para una 1ª cita con Trabajadora Social</i>												

Apreciamos el cambio en el cumplimiento a partir de Mayo, ya que por la situación pandémica las citas pasaron a ser telefónicas en primera instancia. Tras una primera valoración telefónica, se otorgaba una cita presencial si la demanda o cuestión a tratar así lo requería. Ha resultado que muchos trámites, sobre todo los que tienen que ver con información y orientación sobre recursos de otros sistemas de protección, se pueden realizar telefónicamente, por lo que se agiliza la atención. Para aquellos trámites o gestiones que sí requieren de una atención presencial, el hecho de hacer una primera valoración telefónica, supone que la persona puede acudir la centro con la información/documentación necesaria, por lo que se reduce el número de asistencias al centro necesarias para una determinada gestión.

Por lo tanto, se aprecia que la recogida de las demandas de la población, así como una prevaloración e información a través del medio telefónico en primera instancia, ha supuesto reducir



la demora en el tiempo de espera de la primera entrevista con la Trabajadora Social, como se puede apreciar en los porcentajes, donde la media anual general en todo el año ha sido de 15 días.

3. Compromiso nº 7, “Encuestas de Satisfacción”.

Durante año 2020 se ha cumplimentado un total de 8 cuestionarios de satisfacción. La recogida de información se vio interrumpida de manera sobrevenida en el mes de marzo, tras declararse la situación de estado de alarma por emergencia sanitaria.

De los cuestionarios obtenidos, los dos indicadores peor valorados por los ciudadanos, han sido:

- Puntualidad en el horario de atención.
- Conocimientos que posee el profesional acerca de la consulta realizada.

Se han resaltado como actuaciones positivas/satisfactorias:

- Educación, consideración y amabilidad del personal del Centro.
- Interés mostrado por el profesional.

Una de las propuestas de mejora concretas a tener en cuenta realizadas por los ciudadanos que han resuelto los cuestionarios ha sido:

- Aumento del tiempo de atención profesional.

De las 8 personas encuestadas, 7 de ellas se sitúan en 7 puntos o más de satisfacción, alcanzado un nivel de 77,78 % en relación al 80 % del nivel del compromiso adquirido.

Respecto a la respuesta dada a la pregunta de valoración general del servicio recibido, el 100% de las personas encuestadas se manifiestan satisfechas o muy satisfechas.

El año 2020 se ha visto interrumpido nuestro proceder habitual para recabar información sobre el grado de satisfacción de nuestros ciudadanos. Esperamos que el año presente 2021 nos depare mayores posibilidades de consulta que repercuta en la mejora continua de nuestro servicio.



En Alhama de Murcia, a 2 de Noviembre de 2021

Vº Bº

*Directora – Coordinadora del Centro
Municipal de Servicios Sociales*

*Técnico responsable de la Carta de Servicios
y del presente informe*

Eva Mª León Cánovas

Mª Ángeles Romero García