

## V 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 DATOS AÑO 2021

### 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. También se idearon 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

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



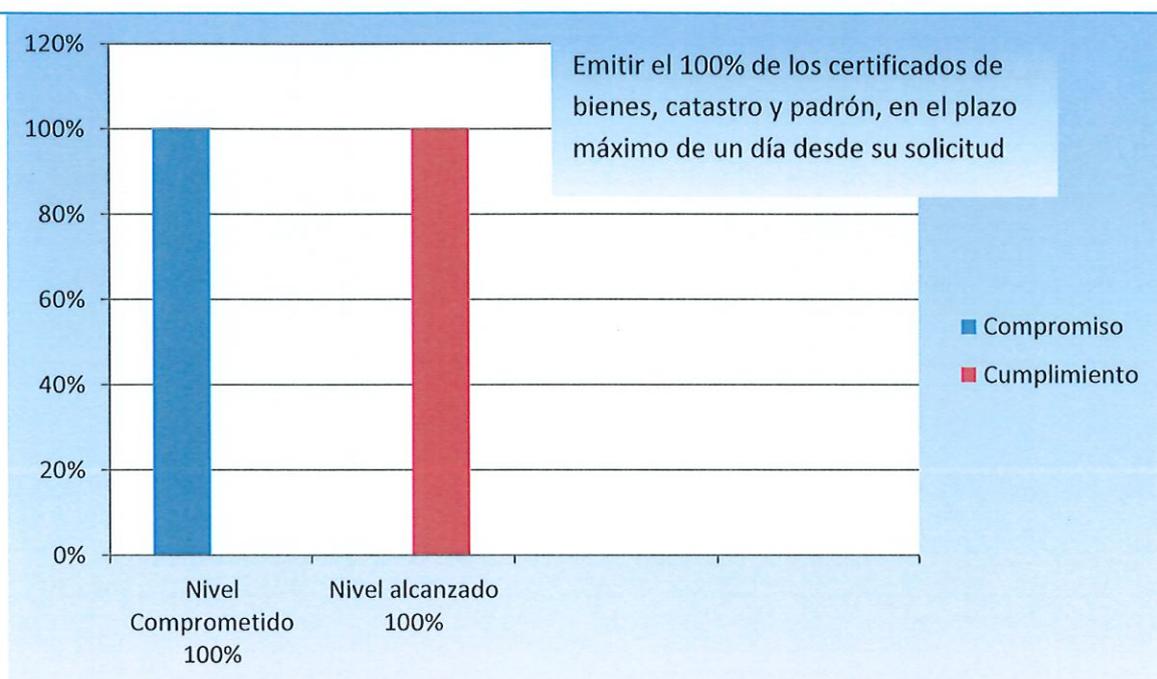
Nº	COMPROMISO	INDICADOR
1	Emitir el 100% de los certificados de bienes, catastro y padrón en el plazo máximo de un día desde su solicitud.	$\frac{\text{Nº de certificados emitidos en un día}}{\text{nº total de certificados solicitados}} \times 100$
2	Atender y cumplimentar el 100% de la declaración anual 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 fechar 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 año 2021.



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

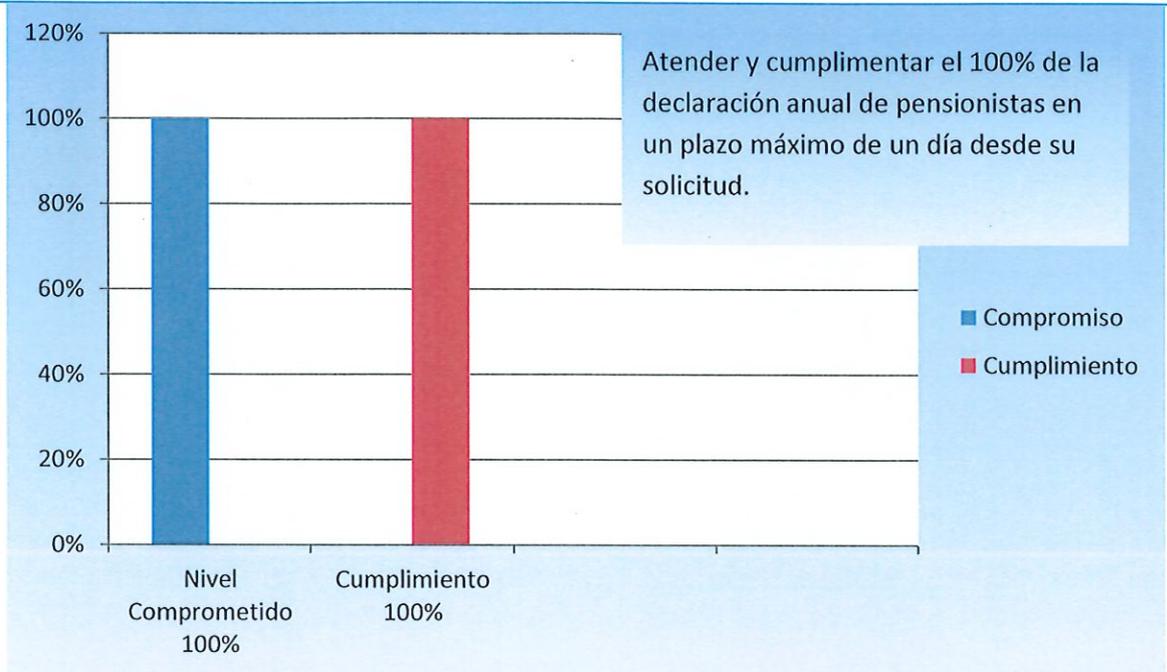
1



Es un compromiso que se viene cumpliendo desde el principio. Además, desde la implantación del expediente electrónico, los certificados se incluyen en los expedientes de manera inmediata como parte del procedimiento.



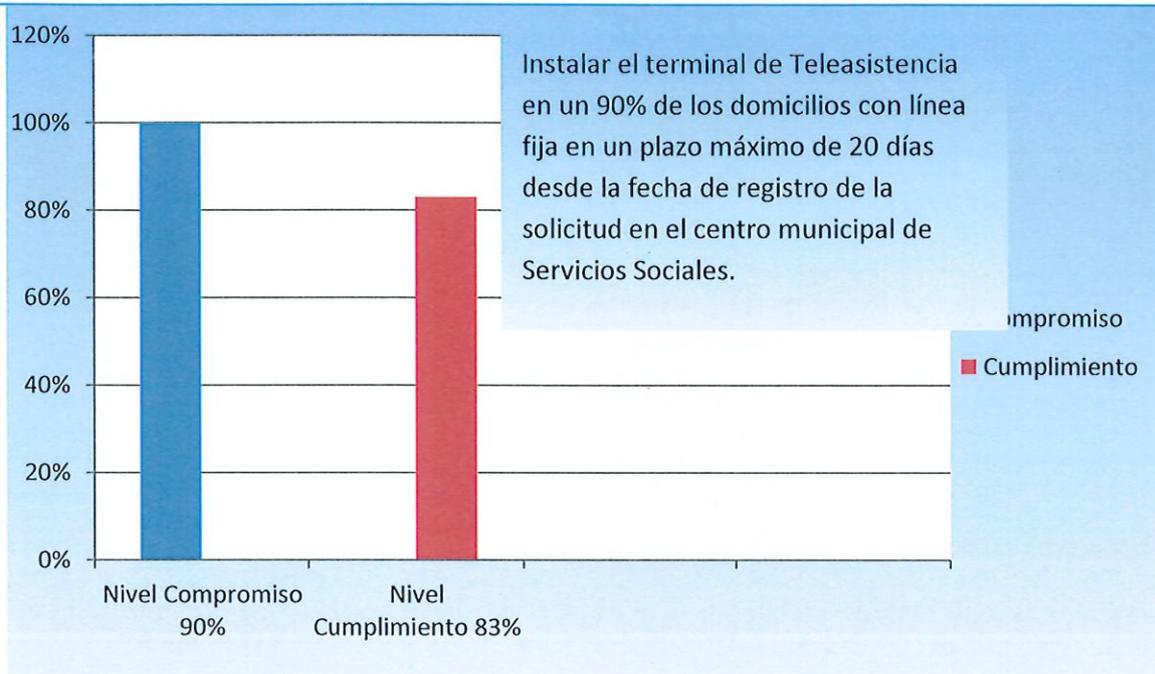
## 2



Existe un acuerdo del Centro de Servicios Sociales de atender de manera inmediata a la persona que solicita apoyo en la cumplimentación de la declaración anual de pensionistas por parte de la Unidad Administrativa sin necesidad de cita previa.



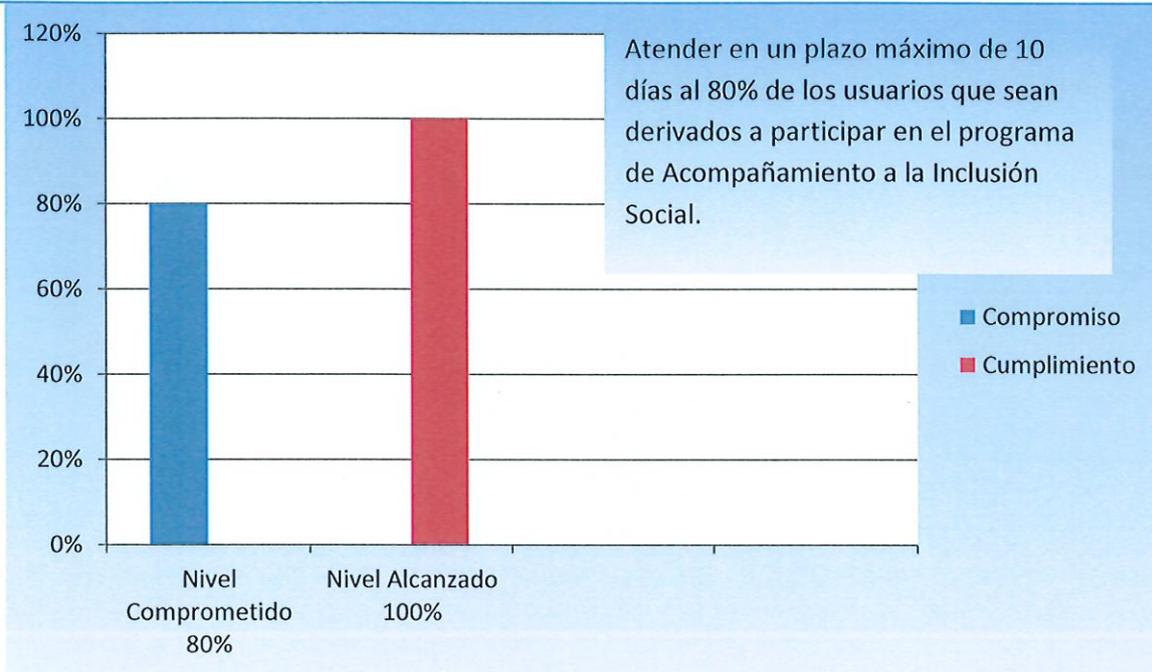
### 3



De 6 derivaciones de usuarios, solamente no se cumple el compromiso en 1 persona debido a la demora de la derivación del expediente, no del incumplimiento de la instalación del terminal, que se realizó a los dos días de recibir la petición. No obstante, como en el compromiso se tiene en cuenta desde la fecha de registro de la solicitud hasta la fecha de la instalación del terminal, aquí hubo una demora de 27 días, 7 días más tarde.

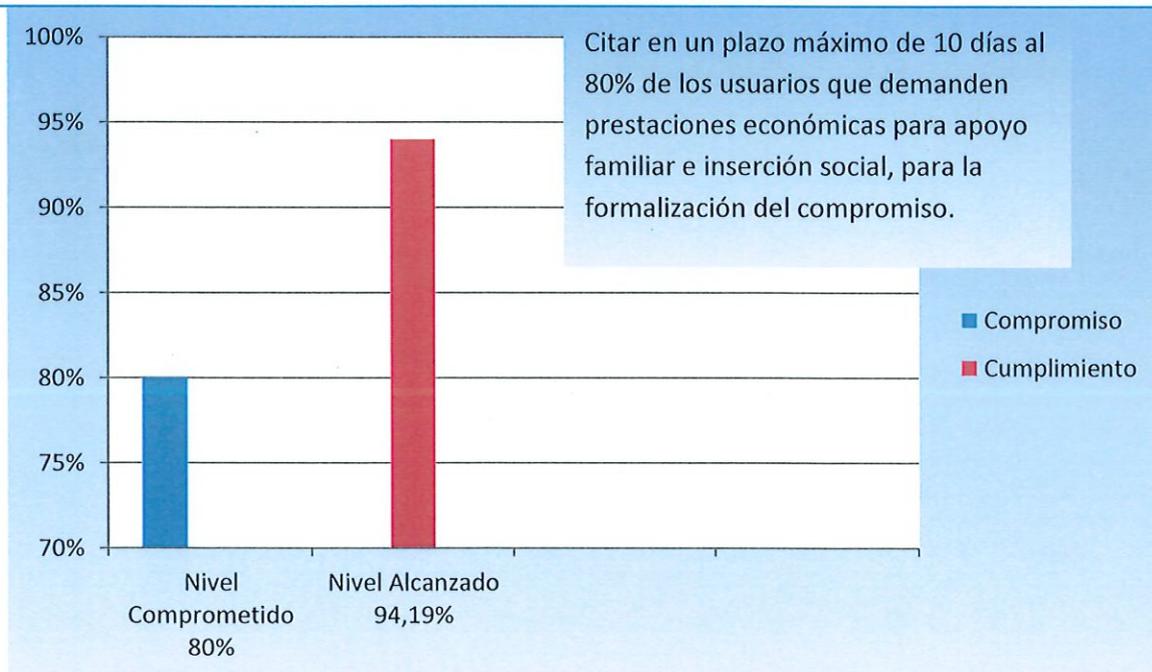


## 4



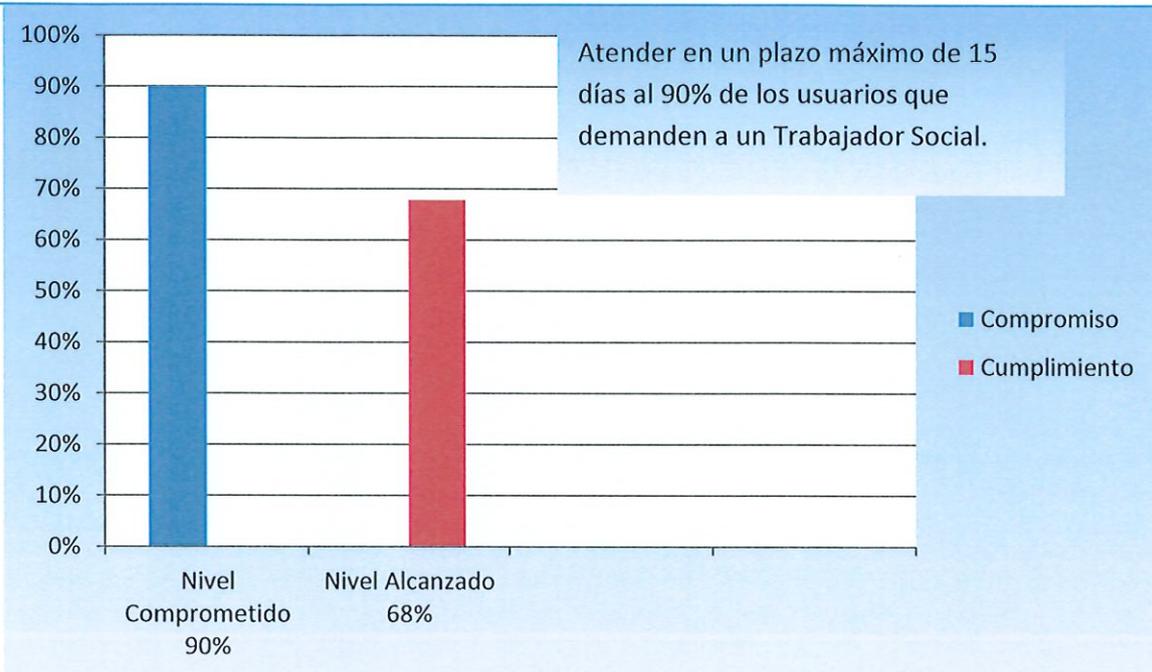
En esta ocasión incluso se ha superado el porcentaje del nivel comprometido. A todos los usuarios derivados al programa de Inclusión Social se les atendió dentro de los 10 días estipulados.

## 5





## 6



En esta ocasión se alcanzó el 68% de cumplimiento frente al 90% comprometido. Esto ha supuesto que la media de días que el ciudadano ha tenido que esperar para ser atendido por la Trabajadora social ha sido de unos 12 días.

Destacar el hecho que desde la formulación de este compromiso no se ha podido alcanzar, si bien nos ha hecho mejorar en cuanto al funcionamiento para seguir trabajando en el cumplimiento de este compromiso.

Algunas de estas mejoras han sido:

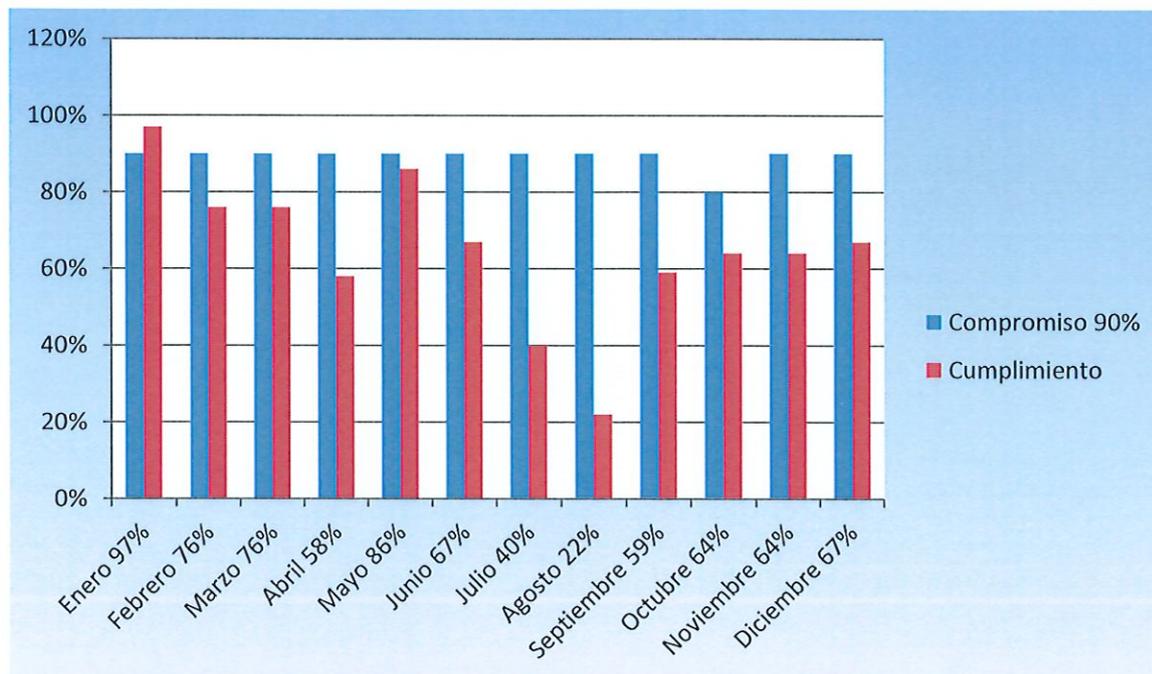
-Formulación y registro de este compromiso. Gracias a ello hemos podido evaluar y hacer visible los días de espera para ser atendido en una primera cita con la trabajadora social. Hemos pasado de un 42% de cumplimiento en el año 2018 a un 68% en el año 2021. Es decir hemos pasado de una media de 20 días de espera a unos 12 días, de media general.

-Aumento de profesionales. Desde el inicio de la Carta de Servicios en el 2017 ha habido un aumento de profesionales. En la actualidad hay 4 UTS (Unidad de Trabajo Social) de zona. Esto quiere decir que los 22.240 habitantes de Alhama y sus pedanías están distribuidos en cuatro zonas, y según la calle donde se viva se corresponde con un trabajador social u otro. Cada uno de ellos, de media, maneja una población de 6.350 habitantes. Además este año contamos con una Trabajadora Social de Refuerzo que también asume diversos trámites además de reforzar a las 4UTS.

- Incorporación de citas telefónicas además de las presenciales. Permite agilizar muchas de las demandas. Algunas se solventan en esa primera atención y en otras ocasiones se les informa de los documentos requeridos para formalizar una segunda cita presencial.



Vamos a ver ahora una comparativa del nivel de cumplimiento por meses.

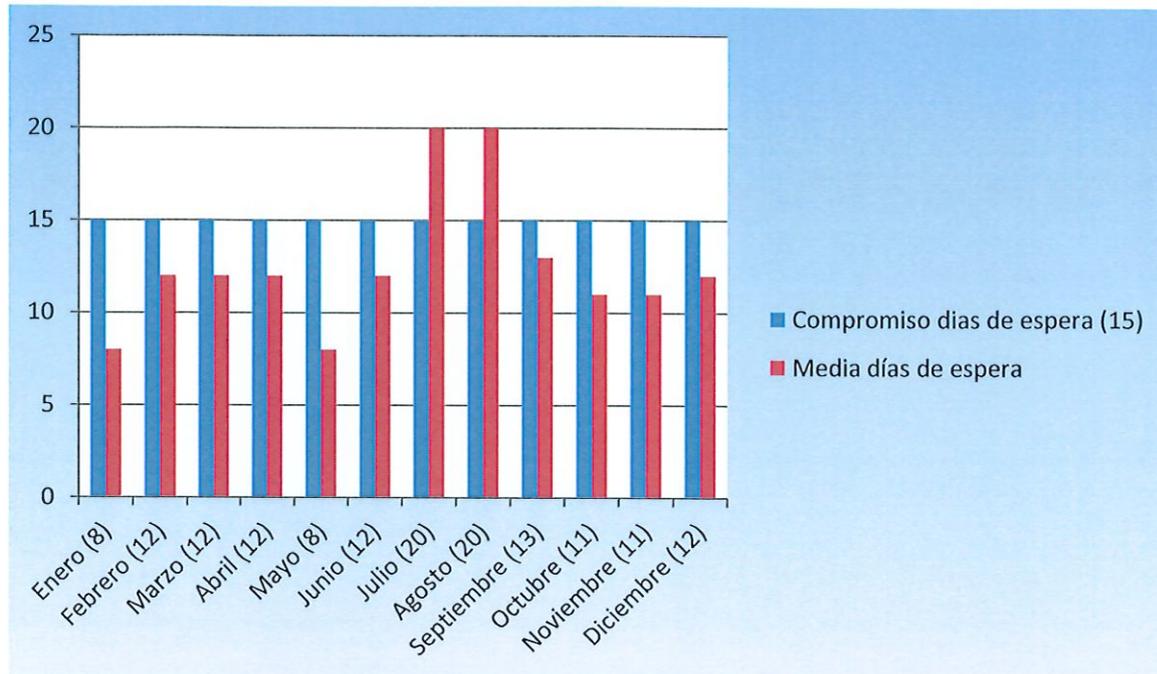


Podemos observar que en el mes de Enero si se cumple el compromiso (97%) y en el mes de Mayo se aproxima (86%). Como viene siendo habitual, en los meses de verano (Julio y Agosto) se produce un menor porcentaje de cumplimiento debido a las vacaciones de los profesionales.

A pesar de que se hacen turnos para dejar cubierto el programa de Trabajo Social de zona, se cuenta con la mitad del personal en esos meses de verano, ya que no se producen las sustituciones de las profesionales que se van. Aún así, se atienden los trámites y las situaciones de urgente necesidad por parte de los profesionales que se encuentran trabajando en ese momento. Esta situación provoca un retraso en la atención ordinaria de las citas de cada UTS en los meses de verano.

En general apreciamos que por meses, los valores son más altos que la media general del año en conjunto (68%).

Resulta también interesante calcular por meses la media de días de espera desde que hacemos la petición de una Trabajador Social.



Resulta que por media de días de espera si cumplimos el compromiso. Ya que de 15 días que se menciona en el Compromiso, estamos atendiendo en una media de 12 días en esa primera cita con Trabajo Social. El Compromiso nos habla del acceso al Trabajador Social para iniciar cualquier trámite, por lo que es importante resaltar que si se requieren más atenciones para dicho trámite, estas se producen de manera más ágil en citas presenciales (se registraron 1.122 citas presenciales durante el año)

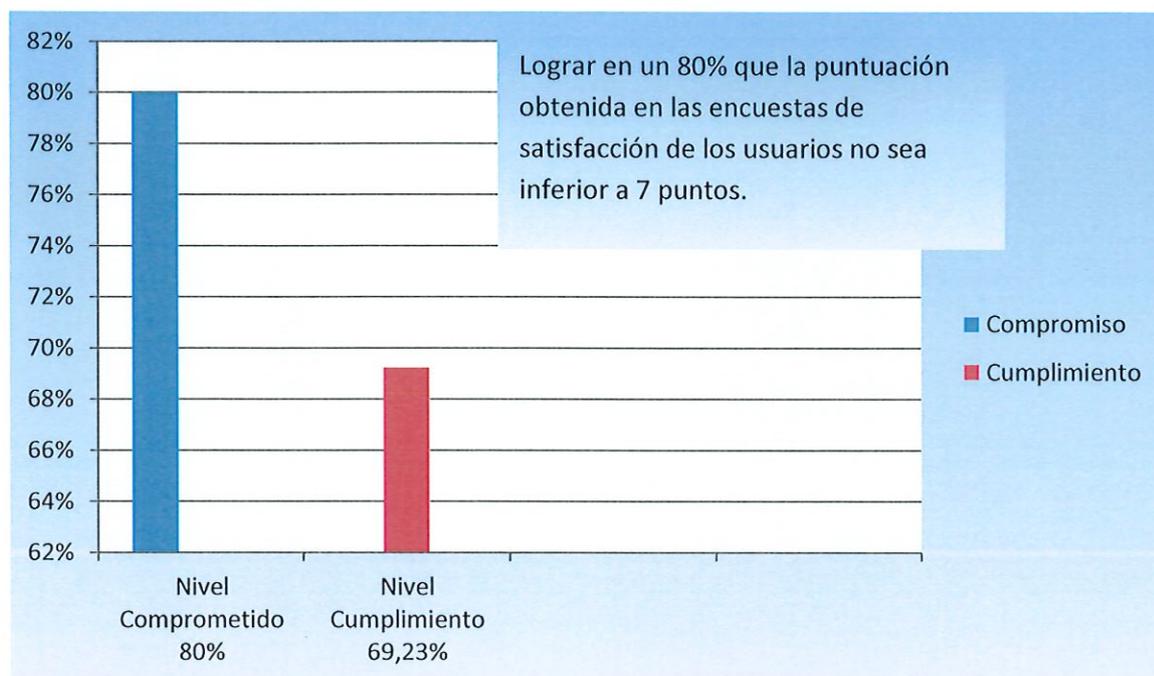
Por lo tanto tenemos:

2.405 citas telefónicas se produjeron durante el año 2021 y son las que se contemplan en el compromiso.

De esas 2.405 en 1.632 citas si se cumple el compromiso de atención dentro de los 15 días (12 días de media). En 775 hubo una espera de más de 15 días ( de ahí el 68% de cumplimiento frente al 90%).



## 7



Durante año 2021 se cumplimentó un total de 12 cuestionarios de satisfacción.

Cabe resaltar que los dos indicadores peor valorados por los ciudadanos, han sido:

- Puntualidad respeto al horario de atención.
- Claridad en la información recibida.

De la misma, manera, se ha querido señalar como actuaciones positivas/satisfactorias:

- Educación, consideración y amabilidad del personal trabajador del Centro.

Como Propuestas de mejora se nos pide de nuevo que revisemos la puntualidad/tiempos de espera.

Durante el año 2021, se han formulado dos notas de felicitación a gestiones realizadas desde este servicio, donde los ciudadanos muestran su agradecimiento.



En Alhama de Murcia

Vº Bº de la Coordinadora/Directora del Centro

Fdo.: Eva Mª León Cánovas

Técnico Responsable Carta de Servicios

Fdo.: Mª Ángeles Romero García