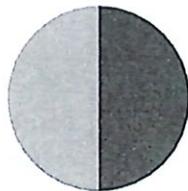
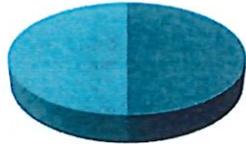
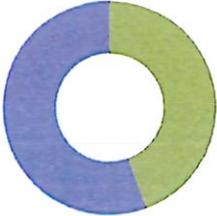
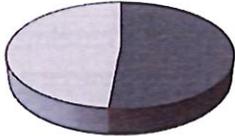
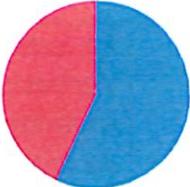


RESULTADOS COMPROMISOS AÑO 2022

Nº	COMPROMISO		OBSERVACIONES
1	<i>Emitir el 100% de los certificados de bienes, catastro y padrón, en el plazo máximo de un día desde su solicitud.</i>	<p>Compromiso 1</p>  <p>■ Compromiso 100% ■ Alcanzado 100%</p>	Como viene siendo habitual se cumple en el 100%.
2	<i>Atender y cumplimentar el 100% de la declaración anual de pensionistas en un plazo máximo de un día desde su solicitud.</i>	<p>Compromiso 2</p>  <p>■ Comprometido 100% ■ Alcanzado 100%</p>	Igualmente, es un compromiso que se cumple al 100% por parte de la unidad administrativa.
3	<i>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.</i>	<p>Compromiso 3</p>  <p>■ Comprometido 80% ■ Alcanzado 55%</p>	En esta ocasión ha habido demoras en la fecha de la derivación de los expedientes a la profesional de referencia de la instalación del terminal. De 25 solicitudes con su fecha de registro en 7 no se cumple por la causa anterior.



4	<p><i>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.</i></p>	<p>Compromiso 4</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ Compromiso 80% ■ Alcanzado 100% 	<p>Se ha superado el compromiso al 100% por parte de las dos profesionales que componen el Programa de Acompañamiento a la Inclusión Social.</p>
5	<p><i>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.</i></p>	<p>Compromiso 5</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ Compro. 80% □ Alcanzado 75,58% 	<p>La “formalización del compromiso de las prestaciones económicas” implica que cuando el solicitante cumple requisitos para la inclusión a la prestación (un itinerario de formación remunerado) el “compromiso” es una herramienta de trabajo en el que conjuntamente con el usuario se consensuan una serie de compromisos que le van a ayudar en su proceso de cambio.</p>
6	<p><i>Atender en un plazo máximo de 15 días al 90% de los usuarios que demanden a un Trabajador Social.</i></p>	<p>Compromiso 6</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ Comprom. 90% ■ Alcanzado 68% 	<p>Durante el año 2022 se dieron 2357 primeras citas para la Unidad de Trabajo Social (UTS). Es decir no se cuentan las citas posteriores que el profesional da al usuario para la consecución de cualquier trámite, si es que fuera necesario. Entonces de esas 2.357 citas, en 1.602 se cumple el compromiso (han sido dadas en los primeros 15 días desde que la persona solicita) y en 755 primeras citas no se cumple. Aún así, la media de días que nos ofrece la aplicación informática de este compromiso es de unos 12 días de espera durante el año 2022.</p>



7	<p>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.</p>	<p>Compromiso 7</p>  <p>■ Comprom. 80% ■ Alcanzado 65%</p>	<p>Se han cumplimentado un total de 20 cuestionarios de satisfacción. El indicador <i>peor puntuado</i> ha sido *"Puntualidad respecto al horario de atención".</p> <p>Se han resaltado como <i>actuaciones positivas</i>:</p> <ul style="list-style-type: none">*Educación, consideración y amabilidad del personal.*Apoyo y entendimiento por parte de los profesionales.*Interés mostrado por el profesional*Satisfacción con la respuesta ofrecida. <p>Sobre las <i>propuestas de mejora</i>: "Se nos pide que acortemos tiempos entre las citas en la atención presencial".</p>
---	---	--	---

En Alhama de Murcia

Responsable Carta de Servicios

Mª Ángeles Romero García

Directora-Coordinadora Centro Servicios Sociales

Eva María León Cánovas

