
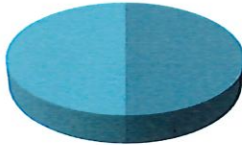

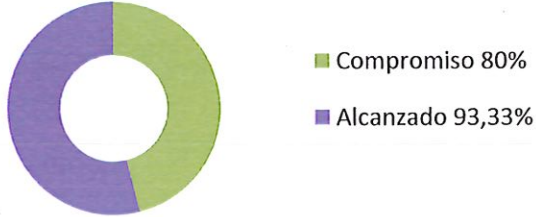

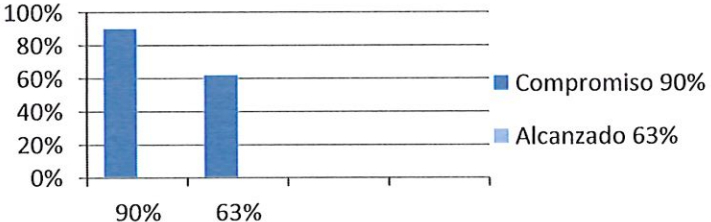





RESULTADOS COMPROMISOS AÑO 2023

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>■ Compromiso 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>■ Compromiso 90% ■ Alcanzado 59%</p>	De 17 solicitudes para instalar el terminal de teleasistencia, en 10 se cumple el plazo dentro de los 20 días.



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>  <p>■ Compromiso 80% ■ Alcanzado 93,33%</p>	<p>Se ha superado el compromiso al 93,33% por parte de los 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>  <p>■ Compromiso 80% ■ Alcanzado 85%</p>	<p>En esta ocasión incluso se ha superado el porcentaje del Compromiso con un nivel alcanzado del 85% respecto al 80% comprometido.</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 90% ■ Alcanzado 63%</p>	<p>Se solicitaron 2.316 primeras citas durante el año 2023 para las diferentes trabajadoras sociales (UTS). De esas citas, en 1.459 (63%) se cumple dentro de los 15 días de espera. Por lo tanto, en 857 citas se tardó 16 días o más en tener una cita con la Trabajadora Social. Aún así, la media general que nos proporciona la aplicación del registro de citas es de unos 14 días de media de espera. Recordemos que esta media de espera de días es para una primera cita. Ya que una vez que se hable con la</p>



			Trabajadora social, si se necesitan más intervenciones, se producen en la misma semana o en la siguiente, dependiendo del trámite que se requiera. Es decir, estas citas ya se producen de manera interna, agendada con la profesional
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>■ Compromiso 80% ■ Alcanzado 65%</p>	<p>Se han cumplimentado un total de 16 cuestionarios de satisfacción. El indicador <i>peor puntuado</i> ha sido *"Puntualidad respecto al horario de atención". *"Satisfacción con la respuesta ofrecida".</p> <p>Se han resaltado como <i>actuaciones positivas</i>:</p> <ul style="list-style-type: none">*Apoyo y entendimiento por parte de los profesionales.*Interés mostrado por el profesional <p>Sobre las <i>propuestas de mejora</i>:</p> <ul style="list-style-type: none">*"Se tenga más consideración con los retrasos en la atención".*"Se detectan respuestas diferentes dadas por distintos profesionales ante un mismo supuesto".

En Alhama de Murcia, 27 de Febrero de 2024

Responsable Carta de Servicios

Mª Angeles Romero García

Directora-Coordinadora Centro Servicios Sociales

Eva María León Cánovas

