

I 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

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, así como se avanzaron 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

La implantación de los nuevos criterios marcados para mejorar el funcionamiento del Centro de Servicios Sociales y, por lo tanto ofrecer mejor servicio a la ciudadanía, ha supuesto la redefinición de la Misión, Visión y Valores del centro. Como cualquier semilla recién plantada, hacer visible su crecimiento requiere del trascurso de un tiempo mínimo para empezar a ver los resultados.

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.	$\frac{\text{Nº de declaraciones anual de pensionistas emitidas}}{\text{nº total declaraciones anual de pensionistas solicitados}} \times 100$
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 4º Trimestre del Año 2017** (meses de Octubre a Diciembre), al **1º Trimestre del Año 2018** (meses de Enero a Marzo) y al **2º Trimestre del Año 2018** (meses de Abril a Junio).

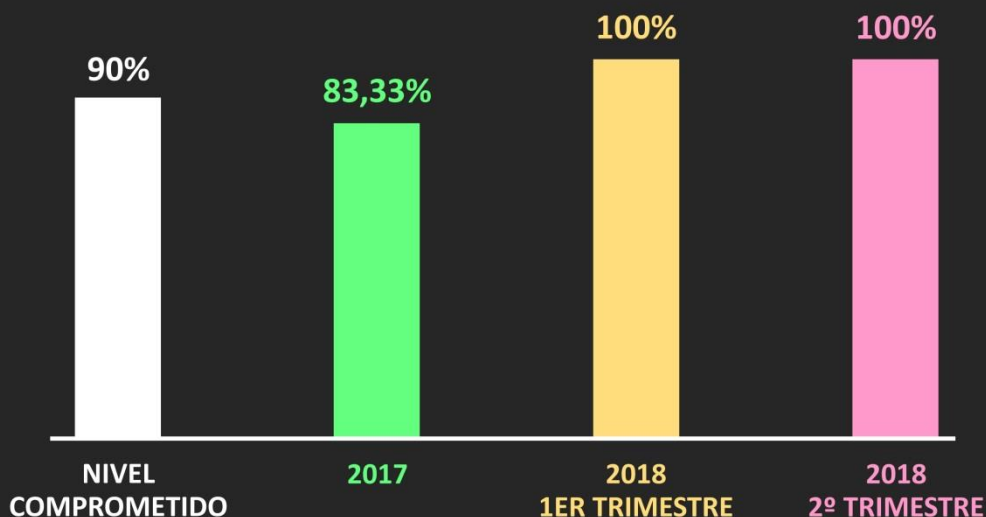
3. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

A continuación se recoge una comparativa del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Concretamente se incluye, de forma gráfica, los datos de los 3 trimestres analizados, donde se puede ver el nivel de cumplimiento de cada compromiso, en comparación con el objetivo marcado, así como la evolución a través del tiempo.



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 centro municipal de Servicios Sociales.



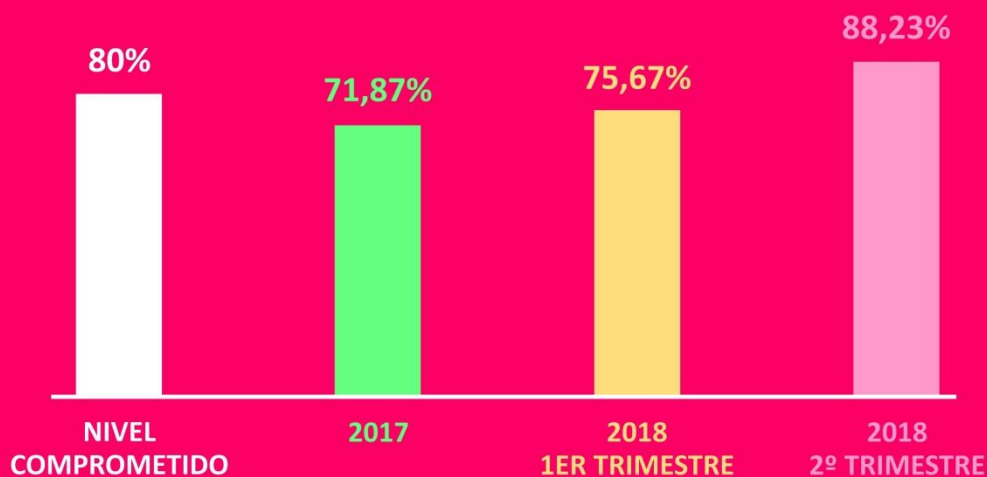
4

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**.



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**.



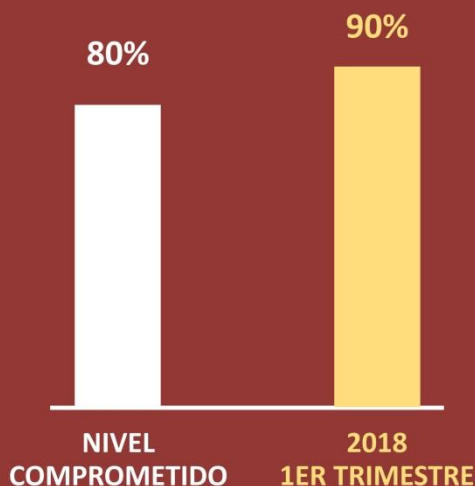
6

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



7

Lograr en un 80% que la puntuación obtenida en las encuestas de satisfacción de los usuarios no sea inferior a 7 puntos.



4. VALORACIÓN SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Según vemos en los gráficos anteriores, desde el Centro Municipal de Servicios Sociales, **se han alcanzado 5 de los 7 compromisos adquiridos**. Concretamente **se está en el nivel comprometido o se supera dicho nivel, en lo que se refiere a los compromisos:**

Nº Compromiso	Objetivo Comprometido
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.
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

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.
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.

Respecto al **Compromiso nº 7**, si bien el resultado es positivo, ya que se ha alcanzado el 90,91% (cuando el nivel comprometido era el 80%), cabe resaltar que se pretende seguir trabajando, con el objetivo de aumentar el número de personas que evalúan la calidad de los servicios, así como en mejorar aspectos señalados en algunas sugerencias (p.e. poner más sillas y agua en la sala de espera).

En concreto, podemos apreciar que en el **Compromiso nº 2 “Atender y Complimentar el 100% de la Declaración Anual de Pensionistas en un plazo máximo de un día desde su solicitud”**, en el 1º Trimestre del año 2018, no se alcanzó el 100% previsto (el nivel fue del 95%), debido a que a una de las personas declarantes le faltaba documentación en ese momento y no se pudo realizar el trámite. Si bien en el 2º Trimestre se llegó al 100%.

Así mismo, respecto al **Compromiso nº 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”** vemos una mejora considerable en el 2º trimestre del año en curso, sobrepasando el 80% comprometido. Si bien en los dos trimestres anteriores no se había alcanzado el objetivo previsto, el refuerzo de UTS, con la incorporación de una nueva trabajadora social, así como la reorganización de zonas y población atendida por cada una de ellas, parece estar dando los resultados positivos que se esperaban.

Respecto a los **compromisos donde no se ha conseguido alcanzar el objetivo previsto, (en 2 de los 7 adquiridos)**, se debe seguir profundizando en el análisis y desarrollo de propuestas de mejora, con el fin de dar cumplimiento a ellos, en el menor tiempo posible:

Nº Compromiso	Objetivo Comprometido
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
6	Atender en un plazo máximo de 15 días al 90% de los usuarios que demanden a un Trabajador Social.

Respecto al **Compromiso nº 4**, se observa como el nivel alcanzado en el 2º Trimestre de 2018 es tan solo del 33,33%, frente al 80% comprometido. Como resultado del análisis de estos datos **se ha tomado conciencia de la necesidad de realizar una revisión y, en su caso cambios, en la forma de acceso al programa de acompañamiento**. Así mismo, durante el 2º Trimestre de 2018, las dos profesionales que desarrollan este programa, han dedicado varias sesiones de trabajo a la formación y reciclaje profesional, lo que ha podido influir en la demora en el acceso al programa. No obstante esta inversión de tiempo en la formación, que a priori puede suponer una leve demora en el tiempo de entrada al programa, supondrá un aumento en la calidad en el trabajo desarrollado una vez iniciada la intervención social.

En el **Compromiso nº 6**, referente al tiempo que transcurre desde que se demanda la cita con una trabajadora social hasta que se atiende, también se aprecia una leve pero **constante mejoría**, vinculada a algunos cambios organizativos realizados en los primeros meses de 2018.

Así mismo, hemos observado en los resultados que, **en determinados meses o épocas del año, se produce una mayor demanda de la población debido a los recursos específicos puestos a disposición de la ciudadanía** en cada momento del año. Así, por ejemplo, hay determinadas prestaciones o ayudas, como por ejemplo las Ayudas Económicas para Personas Mayores y Ayudas Individualizadas a Personas con Discapacidad el IMAS, cuyo plazo de solicitud condicionan que durante un mes determinado, el Centro de Servicios Sociales reciba una demanda extraordinaria de petición de citas. No obstante, **estas circunstancias deberán ser abordadas, con el fin de definir estrategias alternativas para garantizar el cumplimiento en los plazos de atención**.

Podemos considerar los datos del ejercicio de 2017 como punto de partida o línea base, ya que es a partir de Enero de 2018 cuando se empiezan a desarrollar acciones concretas de mejora, con el fin de dar respuesta a las necesidades detectadas para el cumplimiento de los compromisos marcados. Si bien, cabe mencionar que en el último trimestre del año 2017 se dieron 238 citas, frente a 1.127 del primer trimestre del año 2018, lo que muestra que el nivel de demanda puede variar dependiendo de la época del año y de los recursos puestos a disposición de la ciudadanía en cada momento.

Algunas de las mejoras realizadas, son las que se detallan a continuación:

- **Incorporación de una Trabajadora Social de Zona**, que ha supuesto la redistribución de las zonas asignadas a cada Unidad de Trabajo Social. Como resultado de esta medida, **se ha disminuido la ratio de habitantes a atender por cada UTS**. Este refuerzo profesional ha facilitado el cumplimiento del Compromiso nº 5, en el que se depende del volumen de trabajo asignado a cada una de las Trabajadoras Sociales para poder cumplirlo.

- La **instalación de un buzón de quejas y sugerencias**, que facilita la participación y evaluación de la calidad por parte de las personas usuarias del centro.
- La **incorporación de un profesional que asume las tareas de Conserjería**, facilitando que el personal de la unidad administrativa realice los trámites con mayor rapidez.
- La **creación de la figura de la Dirección-Coordinación** del Centro de Servicios Sociales, hasta Mayo de 2018 inexistente, así como la contratación de una profesional para desarrollar esta función. Se prevé que canalizará la adopción de medidas que mejoren la organización interna y que mejore la coordinación inter e intrainstitucional.

En Alhama de Murcia a 10 de Julio de 2018

Vº Bº de la Coordinadora del Centro

Técnico Responsable Carta de Servicios

Fdo.: Eva M^a León Cánovas

Fdo.: M^a Ángeles Romero García