



55. SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

Compromisos de calidad		Resultados*		
		2018	2019	2020
Atención a la infancia y las familias				
1	Conceder a las personas usuarias el 90% como mínimo de las entrevistas solicitadas en los servicios sociales básicos. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.▪ Incorporada en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.	90%	No evaluado (1)	*
2	Garantizar atención social de urgencia durante las 24 horas del día a las personas usuarias que cumplen los criterios establecidos por este tipo de servicio. Estas demandas se atenderán en los servicios sociales básicos o a través del CUESB. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.▪ Incorporada en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.	100%	No evaluado (1)	*
3	Facilitar, como mínimo en el 90% de los casos, la realización de entrevistas en inglés, francés, árabe, chino o urdú, a las personas que no conozcan el catalán ni el castellano. Estas entrevistas se tendrán que pedir con cita previa. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 3. Calidad de servicios.▪ Incorporada en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.	90%	No evaluado (1)	*
4	Facilitar a las personas usuarias información sobre los servicios sociales municipales y otras Administraciones, y no recibir más de 10 quejas por información deficiente. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 5. Información pública.▪ Incorporada en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017.	0 quejas	No evaluado (1)	*
5	Favorecer la coordinación institucional para gestionar las situaciones de riesgo y maltrato infantil y adolescente, a través del funcionamiento de la Tabla Local de la Infancia. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.▪ Incorporada en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.			*
6	Poner en marcha el protocolo de actuación para gestionar situaciones de riesgo y maltrato infantil y adolescente. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.▪ Incorporada en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.			*
Atención a las personas en condiciones de dependencia				



y adultos vulnerables				
7	<p>Atender en un tiempo medio inferior a 4 semanas, el 90% de las personas usuarias de la unidad de acogida, atención a las personas de la tercera edad, dependencia y adultos vulnerables.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporada en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017. 	100%	95%	*
8	<p>Atender en un tiempo medio inferior a 2 semanas, el 90% de las personas usuarias del servicio de transporte adaptado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporada en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017. 	90%	95%	*
9	<p>Ofrecer el servicio de teleasistencia, como mínimo, a 100 personas nuevas, mayores de 75 años.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporada en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017. 	100	100%	*
10	<p>Atender las reclamaciones de las personas usuarias del departamento de dependencia, y no recibir más de 5 quejas por falta de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporada en sesión de Pleno del 6 de noviembre de 2017. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. 	0 quejas	4	

Cumplido Incumplido No evaluado

*El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en el web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

La siguiente tabla especifica información complementaria en relación a los incumplimientos de los compromisos: causas, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y datos de implantación

	Causas del incumplimiento	Quejas	Acciones de mejora	Fecha
(1)	Dificultades de evaluación debido a la pandemia de la COVID-19			