

52. Servicios sociales

	Compromisos de calidad	Resultados anteriores						Resultados de 2023					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	En caso de incumplimiento			
										Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
52.1.	Atención a la infancia y las familias Conceder a las personas usuarias el 90%, como mínimo, de las entrevistas solicitadas a los servicios sociales básicos.	No vigente	Implementada	No evaluada	No implementada	Implementada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
52.2.	Garantizar atención social de urgencias durante las 24 horas del día a las personas usuarias que cumplan los criterios establecidos para este tipo de servicio. Estas demandas se atenderán en los servicios sociales básicos o a través del CUESB.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	No implementada	75	Se han producido diferentes problemas con la empresa proveedora del realojo de urgencia.	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas
52.3.	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 ni el catalán ni el castellano. Estas entrevistas se deberán de pedir con cita previa.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	90	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
52.4.	Facilitar a las personas usuarias información sobre los servicios sociales municipales y de otras Administraciones y no recibir más de 10 quejas por información deficiente.	No vigente	Implementada	No evaluada	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	0	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
52.5.	Favorecer la coordinación institucional para gestionar las situaciones de riesgo y maltrato infantil y adolescente, a través del funcionamiento de la Mesa Local de Infancia.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	No implementada	No implementada	No	Hay que hacer una revisión de las funciones de la Mesa.	No evaluadas	Revisar las funciones de la Mesa.	No evaluadas
52.6.	Poner en marcha el protocolo de actuación para gestionar situaciones de riesgo y maltrato infantil y adolescente.	No vigente	No vigente	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	Sí	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
52.7.	Atención a las personas en condición de dependencia y adultos/as vulnerables Atender en un tiempo medio inferior a 4 semanas, el 90% de las personas usuarias de la unidad de acogida, atención a las personas mayores, dependencia y adultos/as vulnerables.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	90	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
52.8.	Atender en un tiempo medio inferior a 2 semanas al 90% de las personas usuarias del servicio de transporte adaptado.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	No implementada	80	No evaluados	No evaluadas	No evaluadas	No evaluadas

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
52.9.	Ofrecer el servicio de tele-asistencia, como mínimo, a 100 nuevas personas mayores de 75 años.	No vigente	Implementada	Implementada	Implementada	Implementada	No evaluada	Implementada	100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica