

52. Servicios Sociales

		Resultados anteriores							Resultados 2024					
											En caso de incumplimientos			
	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	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	Implementada	Implementada	100				
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	Implementada	si				
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	No implementada	75	El presupuesto dedicado a los interpretes se agotó antes de finalizar el año		Se está trabajando con el servicio de informática para poder comprar unos traductores portatiles que faciliten la realización de las entrevistas en diversos idiomas	primer semestre 2025 (previsto)
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	Implementada	0				
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	Implementada	Si				
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	Implementada	si				
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	Implementada	90				

	Compromisos de calidad	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Cumplimiento	Indicadores	Motivos	Quejas recibidas	Mejoras a implementar	Fechas
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	Implementada	95				
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	Implementada	100				