

Carta de serveis

INDICADORS 2021

Serveis Socials

La Ràpita



1. Assoliment dels Indicadors

Codi	Indicador	Assoliment
IdA01	Efectivitat de l'atenció telefònica	No assolit
IdA02	Efectivitat en l'atenció al correu electrònic	Assolit
IdA03	Atencions realitzades en el termini establert	Assolit
IdA04	Atenció a les sol·licituds de canvi de professional	Assolit
IdA05	Resposta de les situacions valorades com a urgents en el termini establert	Assolit
IdA06	Puntualitat en l'atenció a les persones	Assolit
IdA07	Visites cancel·lades imputables al servei	Assolit
IdA08	Resposta a les queixes i suggeriments en menys de 30 dies	Assolit
IdA09	Formació rebuda per les professionals dels Serveis Socials	Assolit
IdA10	Publicació Memòria Anual	Assolit
IdA11	Enquesta de satisfacció anual i publicar els resultats globals	No assolit



2. Resultat dels indicadors

Codi d'indicador	IdA01
Indicador	Efectivitat de l'atenció telefònica
Responsable	Regidoria Polítiques Socials i Igualtat
Què mesura	El percentatge de trucades ateses
Finalitat	Conèixer el grau d'atenció mitjançant el servei telefònic.
Criteri d'acceptació	95%
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Trimestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Nombre de trucades ateses
Informació de dades	Memòria d'indicadors dels Serveis Socials Municipals: Indicadors_SSM.xlsx
Fórmula	$[[[\text{Nombre trucades ateses}] / [\text{Nombre trucades totals}]] * 100] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

Mesures					
Any: 2021	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Nombre trucades ateses	1429	1452	1472	1531	5884
Nombre trucades totals	2186	2187	2189	2190	8761
Objectiu trimestre	0	0	0	0	0
Valor indicador	-29,63	-28,61	-27,75	-25,09	-27,84



Codi d'indicador	IdA02
Indicador	Efectivitat en l'atenció al correu electrònic
Responsable	Regidoria Polítiques Socials i Igualtat
Què mesura	El tant per cent de respostes donades en el termini establert
Finalitat	Conèixer el temps de resposta des del moment que en fan la sol·licitud.
Criteri d'acceptació	98%
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Trimestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Nombre de correus electrònics
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Serveis de Serveis Socials Municipals:
Fórmula	Indicadors_SSM.xlsx

Mesures					
Any: 2021	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Nombre correus contestats en termini establert	38	27	12	27	104
Nombre correus totals	38	27	12	27	104
Objectiu trimestre	0	0	0	0	0
Valor indicador	2	2	2	2	2



Codi d'indicador	IdA03
Indicador	Atencions realitzades en el termini establert.
Responsable	Regidora Polítiques socials i igualtat
Què mesura	Percentatge d'atencions realitzades en el termini establert.
Finalitat	Conèixer el grau de resposta de les atencions realitzades en el termini establert.
Criteri d'acceptació	90%
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Trimestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Nombre d'atencions realitzades en el termini establert.
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Serveis de Serveis Socials Municipals: Indicadors_SSM.xlsx
Fórmula	$[[[\text{Nombre d'atencions realitzades en el termini establert}] / [\text{Nombre d'atencions realitzades}]] * 100] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

Mesures					
Any: 2021	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Nombre atencions realitzades dins termini	294	299	393	401	1387
Nombre d'atencions totals	316	327	432	405	1480
Objectiu trimestre	0	0	0	0	0
Valor indicador	3,03	1,44	0,97	9,01	3,72



Codi d'indicador	IdA04
Indicador	Atenció a les sol·licituds de canvi de professional
Responsable	Regidora Polítiques socials i igualtat
Què mesura	El tant per cent de sol·licituds ateses a 30 dies.
Finalitat	Conèixer el grau de resposta de les sol·licituds en el termini establert
Criteri d'acceptació	90%
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Semestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Nombre de sol·licituds de canvi de professionals
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Serveis de Serveis Socials Municipals: Indicadors_SSM.xlsx
Fórmula	$\left[\frac{([\text{Nombre sol·licitud canvi professionals ateses dins termini establert}] - [\text{Nombre sol·licitud canvi professional total}])}{[\text{Nombre sol·licitud canvi professional total}]} * 100 \right] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

Mesures			
Any: 2021	1r Semestre	2n Semestre	Total Acumulat
Nombre sol·licituds ateses dins termini	0	0	0
Nombre sol·licituds totals	0	2	2
Objectiu semestre	0	0	0
Valor indicador	Sense valor	5,00	5,00



Codi d'indicador	IdA05
Indicador	Resposta de les situacions valorades com a urgents en el termini establert.
Responsable	Regidora Polítiques socials i igualtat
Què mesura	Percentatge de situacions valorades com a urgents en el termini establert.
Finalitat	Conèixer el grau de resposta de les situacions valorades com a urgents en el termini establert.
Criteri d'acceptació	95%
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Trimestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Nombre d'atencions realitzades com a situacions valorades com a urgents en el termini establert
Informació de dades	Memòria d'indicadors dels Serveis de Serveis Socials Municipals: Indicadors_SSM.xlsx
Fórmula	$(((\text{Nombre situacions urgents ateses dins termini}) / (\text{Nombre situacions urgents totals})) * 100) - [\text{Criteri acceptació}]$

Mesures					
Any: 2021	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Nombre situacions urgents ateses dins termini	12	11	11	14	48
Nombre situacions urgents totals ateses	12	11	11	14	48
Objectiu trimestre	0	0	0	0	0
Valor indicador	5	5	5	5	5



Codi d'indicador	IdA06
Indicador	Puntualitat en l'atenció a les persones.
Responsable	Regidora Polítiques socials i igualtat
Què mesura	El tant per cent d'atencions fetes puntualment (no més tard de 10 minuts de l'hora de la cita)
Finalitat	Conèixer el grau de puntualitat en què atenem a les persones.
Criteri d'acceptació	90%
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Trimestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Nombre d'atencions
Informació de dades	Memòria d'indicadors dels Serveis Socials Municipals: Indicadors_SSM.xlsx
Fórmula	$[[[\text{Nombre d'atencions fetes puntualment}] / [\text{Nombre d'atencions totals}]] * 100] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

Mesures					
Any: 2021	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Nombre atencions ateses puntualment	285	299	413	394	1391
Nombre atencions totals	316	327	432	405	1480
Objectiu trimestre	0	0	0	0	0
Valor indicador	0,19	1,44	5,60	7,28	3,99



Codi d'indicador	IdA07
Indicador	Visites cancel·lades imputables al servei
Responsable	Regidora Polítiques Socials i Igualtat
Què mesura	El tant per cent de visites cancel·lades imputables al servei
Finalitat	Conèixer el grau de visites cancel·lades des del servei
Criteri d'acceptació	95%
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Trimestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Nombre de visites cancel·lades imputables al servei
Informació de dades	Memòria d'indicadors dels Serveis Socials Municipal: Indicadors_SSM.xlsx
Fórmula	$\frac{[(((\text{Nombre de visites totals}) - (\text{Nombre visites cancel·lades des del servei})) / (\text{Nombre de visites totals})) * 100] - (\text{Criteri d'acceptació})}{}$

Mesures					
Any: 2021	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Nombre visites cancel·lades pel servei	4	4	5	11	24
Nombre visites totals	316	327	432	405	1480
Objectiu trimestre	0	0	0	0	0
Valor indicador	3,73	3,78	3,84	2,28	3,38



Codi d'indicador	IdA08
Indicador	Resposta a les queixes i suggeriments en menys de 30 dies
Responsable	Regidora Polítiques socials i igualtat
Què mesura	El tant per cent de queixes i suggeriments que han tingut resposta dins el termini establert.
Finalitat	Conèixer el grau de resposta a les queixes i suggeriments dins el termini establert
Criteri d'acceptació	90%
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Trimestral
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 0
Àmbit de mesura	Nombre de queixes i suggeriments registrats
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Serveis de Serveis Socials Municipals: Indicators_SSM.xlsx
Fórmula	$\left[\frac{\text{[[[Nombre de queixes i suggeriments ateses en un termini inferior a 30 dies]]}}{\text{[Nombre de queixes i suggeriments totals]}} * 100 \right] - [\text{Criteri d'acceptació}]$

Mesures					
Any: 2021	1r Trimestre	2n Trimestre	3r Trimestre	4t Trimestre	Total Acumulat/4
Nombre queixes i suggeriments ateses dins termini	0	0	0	0	0
Nombre queixes i suggeriments totals	0	0	0	0	0
Objectiu trimestre	0	0	0	0	0
Valor indicador	Sense valor	Sense valor	Sense valor	Sense valor	Sense valor



Codi d'indicador	IdA09
Indicador	Formació rebuda per les professionals dels Serveis Socials
Responsable	Regidoria Polítiques Socials i igualtat
Què mesura	La formació permanent per part de l'equip de professionals del Serveis Socials .
Finalitat	Garantir la qualitat, l'eficiència i l'eficàcia de l'atenció social en benefici dels usuaris dels Serveis socials
Criteri d'acceptació	Mínim 20 d'hores de formació
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Anual
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 1
Àmbit de mesura	Nombre de d'hores de formació realitzades per les professionals del Servei de Polítiques Socials i igualtat
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Serveis de Serveis Socials Municipals: Indicadors_SSM.xlsx
Fórmula	[Nombre d'hores de formació realitzades] / [Criteri d'acceptació]

Mesures	
Any: 2021	Anual
Nombre hores de formació realitzades	318
Objectiu anual	1
Valor indicador	15,9



Codi d'indicador	IdA10
Indicador	Publicació Memòria Anual
Responsable	Regidoria polítiques Socials i igualtat
Què mesura	La quantitat de publicacions anuals realitzades.
Finalitat	Saber si es publica la memòria anual
Criteri d'acceptació	1
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Anual
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 1
Àmbit de mesura	Número de publicacions
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Serveis de Serveis Socials Municipals: Indicadors_SSM.xlsx
Fórmula	[Nombre publicacions realitzades] / [Criteri d'acceptació]

Mesures	
Any: 2021	Anual
Nombre de publicacions realitzades	1
Objectiu anual	1
Valor indicador	1



Codi d'indicador	IdA11
Indicador	Enquesta de satisfacció anual i publicar els resultats globals
Responsable	Regidoria polítiques Socials i igualtat
Què mesura	El grau de satisfacció de les persones usuàries dels serveis socials municipals.
Finalitat	Saber si es realitzen les enquestes de satisfacció
Criteri d'acceptació	1
Termini	De gener a desembre
Freqüència de mesura	Anual
Objectiu	Assolir un valor igual o superior a 1
Àmbit de mesura	Nombre enquestes satisfacció
Informació de dades	Memòria d'indicadors del Serveis de Serveis Socials Municipals: Indicadors_SSM.xlsx
Fórmula	[Nombre d'enquestes realitzades] / [Criteri d'acceptació]

Mesures	
Any: 2021	Anual
Nombre d'enquestes realitzades	0
Objectiu anual	1
Valor indicador	0