

**Carta de serveis**

---

**INDICADORS 2023**

**Serveis Socials**

**La Ràpita**



## 1. Assoliment dels Indicadors

<b>Codi</b>	<b>Indicador</b>	<b>Assoliment</b>
IdA01	Efectivitat de l'atenció telefònica	No assolit
IdA02	Efectivitat en l'atenció al correu electrònic	No assolit
IdA03	Atencions realitzades en el termini establert	Assolit
IdA04	Atenció a les sol·licituds de canvi de professional	No valorat*
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	No valorat*
IdA09	Formació rebuda per les professionals dels Serveis Socials	Assolit
IdA10	Publicació Memòria Anual	No assolit
IdA11	Enquesta de satisfacció anual i publicar els resultats globals	No assolit

\*No valorat, perquè no hi ha hagut cap sol·licitud ni queixes o suggeriments ni sol·licituds de canvi de professional.



## 2. Resultat dels indicadors

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

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre trucades ateses</b>	1489	1667	1502	1375	6033
<b>Nombre trucades totals</b>	2496	2453	2232	2626	9807
<b>Objectiu trimestre</b>	0	0	0	0	0
<b>Valor indicador</b>	-35,34	-27,04	-27,71	-42,64	<b>-33,48</b>



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

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre correus contestats en termini establert</b>	43	22	15	32	112
<b>Nombre correus totals</b>	47	31	17	35	130
<b>Objectiu trimestre</b>	0	0	0	0	0
<b>Valor indicador</b>	-6,51	-27,03	-9,76	-6,57	<b>-11,85</b>



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

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre atencions realitzades dins termini</b>	707	699	521	563	2490
<b>Nombre d'atencions totals</b>	724	711	530	578	2543
<b>Objectiu trimestre</b>	0	0	0	0	0
<b>Valor indicador</b>	7,65	8,31	8,30	7,40	<b>7,92</b>



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

<b>Mesures</b>			
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Semestre</b>	<b>2n Semestre</b>	<b>Total Acumulat</b>
<b>Nombre sol·licituds ateses dins termini</b>	0	0	0
<b>Nombre sol·licituds totals</b>	0	0	0
<b>Objectiu semestre</b>	0	0	0
<b>Valor indicador</b>	Sense valor	Sense valor	<b>Sense valor</b>

<b>Observacions</b>
Durant el 2023 no s'ha registrat cap sol·licitud de canvi de professional



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

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre situacions urgents ateses dins termini</b>	17	14	17	19	67
<b>Nombre situacions urgents totals ateses</b>	17	14	18	19	68
<b>Objectiu trimestre</b>	0	0	0	0	0
<b>Valor indicador</b>	5,00	5,00	-0,56	5,00	<b>3,53</b>



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

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre atencions ateses puntualment</b>	695	678	509	566	2448
<b>Nombre atencions totals</b>	722	707	527	578	2534
<b>Objectiu trimestre</b>	0	0	0	0	0
<b>Valor indicador</b>	6,26	5,90	6,58	7,92	<b>6,61</b>





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

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre visites cancel·lades pel servei</b>	26	26	23	26	101
<b>Nombre visites totals</b>	702	644	444	525	2315
<b>Objectiu trimestre</b>	0	0	0	0	0
<b>Valor indicador</b>	1,30	0,96	-0,18	0,05	<b>0,64</b>



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

<b>Mesures</b>					
<b>Any: 2023</b>	<b>1r Trimestre</b>	<b>2n Trimestre</b>	<b>3r Trimestre</b>	<b>4t Trimestre</b>	<b>Total Acumulat/4</b>
<b>Nombre queixes i suggeriments ateses dins termini</b>	0	0	0	0	0
<b>Nombre queixes i suggeriments totals</b>	0	0	0	0	0
<b>Objectiu trimestre</b>	0	0	0	0	0
<b>Valor indicador</b>	Sense valor	Sense valor	Sense valor	Sense valor	<b>Sense valor</b>

<b>Observacions</b>
Durant el 2023 no s'ha registrat cap sol·licitud de canvi de professional



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

<b>Mesures</b>	
<b>Any: 2023</b>	<b>Anual</b>
<b>Nombre hores de formació realitzades</b>	20
<b>Objectiu anual</b>	1
<b>Valor indicador</b>	<b>20</b>



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

<b>Mesures</b>	
<b>Any: 2023</b>	<b>Anual</b>
<b>Nombre de publicacions realitzades</b>	0
<b>Objectiu anual</b>	1
<b>Valor indicador</b>	<b>0</b>



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

<b>Mesures</b>	
<b>Any: 2023</b>	<b>Anual</b>
<b>Nombre d'enquestes realitzades</b>	0
<b>Objectiu anual</b>	1
<b>Valor indicador</b>	<b>0</b>