



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

INFORME DEPARTAMENT BENESTAR SOCIAL

Identificació de l'expedient

Expedient PGEN2025000014 instat per AJUNTAMENT DE MONTORNES DEL VALLES relatiu a informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat de les cartes de servei 2024

Fets

Per donar compliment a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, el Ple municipal en la sessió del mes de juliol de 2022 va aprovar la carta de serveis del Serveis Socials.

Les Cartes de Serveis són documents públics mitjançant els quals s'informa a la ciutadania dels serveis que es presten i dels compromisos de qualitat que s'assumeixin respecte a aquests serveis, establint els indicadors més significatius i que tinguin una repercussió directa en la millora dels serveis i en la percepció de qualitat d'aquests en la ciutadania.

Cada compromís de qualitat porta associat un indicador que ha de permetre mesurar-ne el seu grau de compliment.

Els compromisos de qualitat establerts en la carta de serveis del Servei de Serveis Socials i Gent Gran i els resultats obtinguts per l'exercici 2023, són els següents:

Compromisos de qualitat	Indicadors	Valor esperat	Valor real
1.- Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 8 sobre 10 l'atenció rebuda en orientació, informació i assessorament	Valoració sobre l'atenció rebuda. Enquestes de valoració	8	No s'ha realitzat enquesta de satisfacció
2.- Garantir que les persones usuàries valorin entre un 6 i 7 sobre 10 l'atenció rebuda en actuacions preventives, tractament socioeducatiu i intervencions en necessitats socials.	Valoració sobre l'atenció rebuda. Enquestes de valoració	Entre 6 i 7	No s'ha realitzat enquesta de satisfacció
3 i 4.- Garantir que el 100% del personal (tècnics i administratius)	Formació especialitzada	100%	Del 100% dels tècnics tenen la



Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

compta amb formació en atenció a l'usuari/ària	en atenció a l'usuari/ària i atenció al públic		formació requerida. En el cas dels auxiliar administratius s'ha complert en un 75%
5.- Garantir que els tràmits de sol·licituds de servei, un cop obtinguda la documentació requerida, s'iniciaran com a màxim en el termini de 30 dies hàbils	Termini mig de tramitació de sol·licituds. Finestreta única 3 dies/ altres màxim 30 dies hàbils	Finestreta única 3 dies i resta tràmits màxim 30 dies hàbils	Finestreta única està assignada a OAC. Resposta al jutjats i altres administracions: -JUTJATS(exclusió residencial) 10 dies. 100% -Altres: 3 mesos. 100% - Gestions expedients interns. 80%
6.- Garantir que s'atendrà qualsevol situació sobrevinguda excepcional de vulnerabilitat en el termini màxim de 3 dies hàbils	Termini mig d'atenció de situació sobre vinguda de vulnerabilitat	>3 dies hàbils	La mitjana està en 3 dies hàbils. Assoliment objectiu 100%
7.- Garantir que el servei de teleassistència del SAeD s'activarà en el termini màxim de 45 dies hàbils	Termini mig d'activació del servei de teleassistència del SAD	> 45 dies hàbils	75 %. No s'ha complert en l'últim quadrimestre de l'any.
8.- Garantir que el servei de primera d'acollida amb demandes específiques atendrà en el termini màxim de 15 dies hàbils	Temps mig d'atenció. Amb la presentació de la sol·licitud i la gestió de tràmit d'alta dels serveis.	>15 dies hàbils	100%



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

A continuació s'explica de quina manera s'ha obtingut el resultat de l'indicador per cada un dels compromisos

Dels ítems 1 i 2:

1.- Garantir que les persones usuàries valorin amb un mínim de 8 sobre 10 l'atenció rebuda en orientació, informació i assessorament.

2.- Garantir que les persones usuàries valorin entre un 6 i 7 sobre 10 l'atenció rebuda en actuacions preventives, tractament socioeducatiu i intervencions en necessitats socials

Aquests ítems no tenim resultats del valor real ja que, per motius d'organització del departament i manca de personal, no s'ha pogut implementar l'enquesta de satisfacció dels usuaris del servei.

3 i 4.- Garantir que el 100% del personal (tècnics i administratius) compta amb formació en atenció a l'usuari/ària.

En relació als tècnics especialistes de serveis socials, tots els tècnics : treballadors socials (T.S), educadors socials (E.S) i Integradors socials (I.S) tenen una formació bàsica en relació a l'atenció directa als usuaris. Aquesta s'ha complementat durant l'any 2024 amb les següents formacions especialitzades:

- FORMACIÓ PREVENCIÓ I CONTENIÓ VIOLENCIA 2024: 2 E.S, 2 T.S, 2 I.S, 2 Aux. Administratives i la Cap de Serveis Socials.
- Formació Perspectiva de gènere i abordatge de les Violències masclistes SBAS ABSS: 3 E.S, 1 T.S i 1 I.S
- Jornada Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia a Montornès: Tot l'equips tècnic i administratiu de Serveis Socials .
- Model d'abordatge dels Matrimonis Forçats: 1 T.S
- Pobresa energètica i garantia de drets bàsics (allotjament i alimentació): 1 T.S
- Els maltractaments a les persones grans. Bases per a la intervenció professional. Nivell 1: 1 T.S
- SAD i prestació vinculada de SAD: 1 T.S i la Cap de serveis Socials.
- El paper dels informadors als serveis socials bàsics: 1 Aux. Administrativa
- Atenció ciutadana i serveis a les persones amb perspectiva de gènere: 1 Aux. Administrativa
- Habilitats comunicatives i relacionals en la prestació del servei : 2 Aux. Administrativa
- Protecció de la Infància i Adolescència en Risc i/o víctima de violència: 1 E.S



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

- Grup de treball per l'atenció i protecció pública integral d'infants i adolescents en risc i/o víctimes de violència": 1 E.S

Un 25% dels professionals aux. administratius no tenen formació especialitzada en atenció al públic ja que han hagut canvis de professionals/ noves incorporacions durant l'any al departament de serveis socials.

5.- Garantir que els tràmits de sol·licituds de servei, un cop obtinguda la documentació requerida, s'iniciaran com a màxim en el termini de 30 dies hàbils

*Tràmits de finestra única: al 2024 aquest tràmit l'ha realitzat l'OAC.

* Resposta al jutjats i altres administracions:

- JUTJATS(exclusió residencial) 10 dies hàbils. S'ha complert al 100%
- Altres administracions com ara DGAIA, Mesa d'Emergència,... el període establert son 3 mesos i durant el 2024 s'ha complert en un 100%
- Gestions expedients administratius interns del departament: 80 %

Tràmits d'expedients administratius propis de departament la mitjana de gestió al 2024 ha estat per sobre dels 30 dies en alguns períodes per manca de personal.

Fora d'aquesta estadística ha quedat la resposta dels informes de vulnerabilitat energètica a les empreses subministradores que durant el 2024 l'Ajuntament de Montornès està per sobre del temps establert

6.- Garantir que s'atendrà qualsevol situació sobrevinguda excepcional, d'urgència i de vulnerabilitat en el termini màxim de 3 dies hàbils.

La mitjana de resposta en situacions sobrevingudes urgents de Violència de Gènere o Vulnerabilitat energètica (talls de subministraments) s'han atès en menys de 48 hores hàbils laborals.

7.- Garantir que el servei de teleassistència del SAD s'activarà en el termini màxim de 45 dies hàbils

Durant el tercer quadrimestre de l'any 2024 no s'ha pogut complir amb la gestió del tràmit corresponent als tècnics de Serveis Socials de l'alta de teleassistència dins del plaç previst per manca de professionals, treballadors socials.

DOCUMENT INFORME	ÒRGAN Àrea de Presidència	REFERÈNCIA PGEN2025000014
Codi Segur de Verificació: a640716a-d554-4d34-bd29-4c28065e11a5 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081363_2025_8406236 Data d'impressió: 21/05/2025 08:20:48 Pàgina 5 de 5		SIGNATURES 1.- M ISABEL PINZA GARCIA (Cap de Serveis Socials i Gent Gran), 19/02/2025 09:19:24



**Àrea de Presidència
Bon Govern i Transparència**

Exp. gral.: X2025000853
Exp. tipus: PGEN2025000014

Per part de Diputació , aquest any 2024, s'està complint l'activació del dispositiu dins dels "tempus" previstos de menys de 45 dies.

8.- Garantir que el servei de primera d' acollida amb demandes específiques s'atendran en el termini màxim de 15 dies hàbils.

Un cop fetes les sol·licituds corresponents al servei de primera acollida, el servei les gestiona dins del termini inferior als 15 dies hàbils marcats en l'índex esperat.

Conclusions

Primera. El 50% dels compromisos valorats s'han complert els indicadors dins dels valors esperats amb un 100% d'acompliment.

Segona. 2 dels 8 compromisos proposats corresponent a un 25%, no s'han pogut valorat per manca d'eines tècniques.

Tercera. La mitjana dels 3 compromisos valorats on no s'ha complert els indicadors esperats és del 81%.

Quart. Un cop feta la primera valoració de la cartera de serveis de Serveis Socials dels compromisos marcats per l'any 2024 valoro necessari fer una revisió, dels compromisos marcats i adaptar-los a la realitat actual per el 2025.

Document signat electrònicament