

Resultado de los **SERVICIOS Y COMPROMISOS** adquiridos

Servicios	Compromisos	Indicadores	Resultados		
			Objetivo 2020	Dato 2020	Observaciones
Información, Valoración y Orientación	Lograr anualmente que el 80% de las citas que se dan a personas que acuden por primera vez a los Centros de Servicios Sociales (CSS) se den antes de que transcurran 7 días hábiles entre el primer contacto de las personas y la fecha de la cita.	% de primeras citas que se dan antes de transcurridos 7 días hábiles entre el primer contacto y la fecha de la cita por CSS.	80%	91,67%	Debido a la pandemia, entre marzo y diciembre, las citas presenciales se sustituyeron por citas telefónicas.
	Atender el 65% de las llamadas que se reciben en los Centros de Servicios Sociales.	% llamadas atendidas.	65%	65,6%	
	Asignar al 100% de personas que acuden a los CSSs un/una profesional de referencia.	% de personas a las que se les ha asignado un/una profesional de referencia.	100%	100%	
	Prestar un servicio de calidad, obteniendo un nivel global de satisfacción de las personas usuarias igual o mayor a 7,5 puntos, en una escala de 0 a 10.	Satisfacción media de las personas usuarias en la encuesta anual.	7,5	*	* Debido a la pandemia, no se ha podido realizar la encuesta anual de satisfacción a las personas usuarias.
Tramitación administrativa de los servicios y prestaciones del Sistema Vasco de Servicios Sociales	Facilitar ayuda instrumental y solicitar solo la documentación indispensable que no se pueda obtener por interoperabilidad de tal manera que no haya más de un 10% de quejas relacionadas con la tramitación.	% de quejas relacionadas con la dificultad de realizar la tramitación administrativa.	<=10%	0%	Durante la pandemia, se habilitaron medios para poder realizar los tramites mediante correo y WhatsApp.
Seguimiento de la evolución de las intervenciones y servicios activados y su adecuación a las situaciones a las que tiene que dar respuesta	Lograr anualmente que el 85% de las citas de seguimiento que se solicitan al Centro de Servicios Sociales, se den antes de que transcurran 15 días hábiles desde la fecha de contacto de las personas hasta la fecha de la cita.	% de citas de seguimiento que se dan antes de 15 días hábiles desde la fecha de contacto a la fecha de la cita por CSS.	85%	88,53%	Debido a la pandemia, entre marzo y diciembre las citas de seguimiento se atendieron por teléfono.
	Visitar en el domicilio anualmente al 15% de las personas y/o familias atendidas en los CSSs.	% de personas atendidas en el CSS, visitadas en su domicilio.	15%	8%	Debido a la pandemia, entre marzo y diciembre, las visitas en el domicilio se limitaron a: visitas de diagnóstico y seguimientos urgentes.
	Contestar de forma oral o por escrito al 100% de las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en menos de 30 días hábiles.	% de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de un mes.	100%	100%	
	Realizar un seguimiento semestral de oficio al 70% de los casos catalogados como de especial atención, por ser personas y/o familias en situación de riesgo, que no demandan atención.	% de seguimientos de oficio realizados semestralmente de los casos catalogados como de especial atención.	70%	83%	