



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓ DE PLANIFICACIÓ I INNOVACIÓ

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2021
CMSS (Centros Municipales de Servicios Sociales)

En cumplimiento del compromiso establecido en la Carta de Servicio, se facilitan a continuación datos referidos a los resultados de los principales indicadores contenidos en la Carta de Servicios de los Centros Municipales de Servicios sociales, doce en la actualidad, con datos de los ejercicios 2019 , 2020 y 2021.

Indicadores	2019	2020	2021
Porcentaje de cumplimiento del horario de los Centros Municipales de Servicios Sociales CMSS, que es de 8 a 20 horas, de lunes a jueves, y los viernes de 8 a 15 horas. Excepto en períodos de verano, en que el horario es de 8 a 15 horas. El horario del Servicio de Información es de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.	Sin datos Se está pendiente de diseñar un instrumento para recoger las posibles incidencias que pudieran producirse en el horario de los CMSS.	Sin datos Se está pendiente de diseñar un instrumento para recoger las posibles incidencias que pudieran producirse en el horario de los CMSS.	Sin datos Se está pendiente de diseñar un instrumento para recoger las posibles incidencias que pudieran producirse en el horario de los CMSS.
Porcentaje de las quejas y reclamaciones presentadas por las personas usuarias sobre las deficiencias de los servicios prestados por los y las profesionales de los centros municipales de servicios sociales tramitadas y contestadas en un plazo	90%	77,3 %	88,37%

inferior a 15 días.			
Porcentaje de peticiones tramitadas con cita previa que tienen una atención personalizada.	100 %	100 % Este año y debido a la pandemia por COVID 19 han existido entrevistas no presidenciales atendidas telefónicamente, pero también personalizadas	100%
Porcentaje de situaciones que profesionalmente se valoren como urgentes atendidos en el mismo día en que se solicita cita.	6,5 %	7,8 %	Sin datos
Los centros municipales de servicios sociales son accesibles a las personas, tanto interna como externamente. Respuesta positiva en consulta a personas usuarias sobre accesibilidad.	91,8 %	87,8 %	92,3 %
Todas las personas que acudan a los centros municipales de servicios sociales serán atendidas por profesionales, con un trato amable y con un lenguaje claro y comprensible. Respuesta positiva respecto al trato recibido en consulta a personas usuarias.	97,5 %	93,3 %	91,3 %
La atención será personalizada y profesional, y se asegura la intimidad y la confidencialidad. Respuesta positiva en consulta a personas usuarias sobre grado de recomendación del centro a otras personas.	90 %	92,3 %	90,6 %
Porcentaje de personas atendidas desde los programas del centro con un o una profesional de referencia asignado o	Sin datos La nueva plataforma informática	60,2 %	90%

asignada.	Socyal que se está implementando actualmente permitirá recoger esta información.		
Consulta grado de satisfacción, grado de calificación media del centro.	-	Se ha efectuado la consulta por medio de los dispositivos interactivos situados en los CMSS, habiendo llegado a una calificación media de 9,0	9,0