

PROYECTO :

INDICADORES DE CALIDAD,
MEMORIA Y ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE
SERVICIOS SOCIALES



Ajuntament d'Elx

Índice

I. DATOS DE LA ENTIDAD LOCAL:	2
II. ACTUACIONES E INICIATIVAS PRESENTADAS:	3
A) BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN E INICIATIVA.	3
B) DIAGNÓSTICO PREVIO.	4
C) ENUMERACIÓN DEL CONJUNTO DE ACTUACIONES DESARROLLADAS.	5
D) ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE ÁMBITO LOCAL O PERSONAS IMPLICADAS QUE HAN CONTRIBUIDO AL DESARROLLO DE LA INICIATIVA INNOVADORA.	51
E) RECURSOS MATERIALES Y ECONÓMICOS.	51
F) PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN.	52
G) RESULTADOS OBTENIDOS.	
H) INNOVACIÓN EN SERVICIOS SOCIALES.	53

I. DATOS DE LA ENTIDAD LOCAL:

- a) Nombre: Ayuntamiento de Elche
- b) Número de Habitantes de la entidad local: 230.625 habitantes
- c) CIF: P0306500J
- d) Representante: María Teresa Maciá Milla, Concejala de Bienestar Social, cooperación , juventud e Igualdad.
- e) Persona de contacto y cargo en la entidad local: Ana Isabel Ferrández Rodríguez, jefa de unidad de servicios sociales.
- f) Dirección: C/ Ànimes , 1
- g) Teléfono 655618497
- h) Correo electrónico: aferrandez@elche.es

II. ACTUACIONES E INICIATIVAS PRESENTADAS:

A) BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN E INICIATIVA.

Los indicadores de calidad de los servicios sociales, son una herramienta necesaria para evaluar y mejorar los servicios, partimos de un listado de 74 indicadores definidos, de los cuales hemos podido calcular en 2017 , 9 de ellos, esperamos en 2018 poder calcular algunos ratios más, pero sobretodo poder analizar la evolución de estos 9 primeros indicadores.

La memoria de cada uno de los 27 servicios de la concejalía es parte importante para el conocimiento y análisis cuantitativo del funcionamiento de la concejalía y los servicios, por último hemos encuestado a los usuarios para conocer la satisfacción de primera mano, diferenciando entre la valoración de las oficinas con la valoración de los talleres impartido con monitores.

B) DIAGNÓSTICO PREVIO.

Memoria 2017

Índice:

1. SERVICIOS SOCIALES GENERALES	2
1.1. PROGRAMA DE INFORMACIÓN (SIOA)	2
1.2. UNIDAD DE GESTIÓN DE FAMILIA Y EMERGENCIA. COMEDORES SOCIALES	3
1.3. UNIDAD DE GESTIÓN. SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO (SAD) Y DEPENDENCIA (SADIF)	13
1.4. UNIDAD DE GESTIÓN DE MAYORES	18
1.5. CENTROS SOCIALES	21
1.6. UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	26
1.7. CONVENIOS Y COLABORACIONES	33
2. SERVICIOS SOCIALES ESPECÍFICOS	34
2.1. UNIDAD DE GESTIÓN DE FAMILIA Y MENOR. SADIF	34
2.2. OFICINA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL	41
2.3. CENTRO DE REHABILITACIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL (CRIS). SADIF	48
2.4. IGUALDAD DE GÉNERO (CASA DE LA DONA)	56
3. PROGRAMAS	59
3.1. OFICINA MUNICIPAL DE VIVIENDA SOCIAL	59
3.2. OFICINA ATENCIÓN PERSONAS MIGRADAS (PANGEA)	60
3.3. ACTIVIDADES PREVENCIÓN CONDUCTAS ADICTIVAS	62
3.4. SERVICIO DINAMIZACIÓN COMUNITARIA	64
3.4.1. ELX CONVIU	64
3.4.2. ESCUELA DE VERANO 2017 CARRÚS TOSCAR Y PLA-SECTOR V	66
3.4.3. MEMORIA SERVICIO DE DINAMIZACIÓN COMUNITARIA. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN BARRIOS 67	
3.5. TALLERES, CURSOS Y ACTIVIDADES ENCUADRABLES EN EL PROGRAMA DE DESARROLLO COMUNITARIO Y COOPERACIÓN	69
3.6. INFORME ESCUELA DE VERANO 2017	70
3.7. UNIDAD DE GESTIÓN DE JUVENTUD	71
3.7.1. INFOVIVIENDA	71
3.7.2. CENTROS JUVENILES PEDANÍAS (EL ALTET, TORRELLANO, LAS VALLAS, LA HOLLA Y LA MARINA) ...	72
3.7.3. CENTRO JUVENIL PALMERALES	73
3.7.4. CENTRO JUVENIL POETA MIGUEL HERNÁNDEZ	73
3.7.5. CENTRO JUVENIL CARRÚS	75
3.7.6. RADIO JOVE ELX	76
3.8. COOPERACIÓN AL DESARROLLO	78
3.9. PROGRAMA DE ATENCIÓN AL PUEBLO GITANO	79
3.10. PROGRAMA DE PERSONAS SIN HOGAR	79

1. Servicios Sociales Generales

1.1. Programa de información (SIOA)

Introducción

El SIOA constituye el portal de entrada a la red pública de Servicios Sociales "...dirigido a todos los ciudadanos y ciudadanas, para informarles, orientarles y asesorarles acerca de sus derechos, del ejercicio de los mismos y de los recursos sociales adecuados para resolver sus necesidades".

Teniendo como objetivos:

General: Garantizar el derecho de la población a la información como vía para mejorar su situación vital, posibilitando la igualdad de acceso a los servicios que la sociedad ofrece.

Específicos:

- Facilitar información, orientación y asesoramiento a ciudadanos, grupos y entidades públicas y privadas sobre los derechos y recursos existentes en el ámbito de los Servicios Sociales.
- Canalizar las demandas recibidas a los servicios correspondientes
- Recoger y analizar las demandas atendidas con vistas a detectar la realidad social, para garantizar una adecuada planificación y evaluación, e identificar situaciones y grupos de riesgo para facilitar la igualdad de acceso al sistema y prevenir las necesidades sociales
- Coordinar las acciones con otros sistemas y servicios
- Proveer de datos que orienten y mejoren el funcionamiento del sistema en sus procesos de planificación, programación y evaluación.

Estructura

El Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento (SIOA), perteneciente a la Concejalía de Bienestar Social del Ajuntament d'Elx, se organiza en: **UBI (Unidad Básica Informadora) y UC (Unidad Central)**.

En la actualidad existen 3 UBI – Casco urbano, situadas en C.S. Polivalente Carrús, C.S. Raval y C.S. Altabix. En partidas rurales, se organiza: C.S. Torrellano, C.S. Altet, C.S. la Foia, C. S. La Marina, C.S. La Baia. Se configura la UC, situada en el Departamento de Bienestar Social.

Recursos Humanos que integran el servicio

- UBI – SIOA – CARRUS –. Trabajador Social. TIS. Personal administrativo.
- UBI – SIOA – RAVAL –. Trabajador Social. TIS. Personal administrativo.
- UBI – SIOA – ALTABIX –. Trabajador Social. TIS. Personal administrativo.
- Partidas rurales:
 - 1 TIS compartido para Torrellano y Altet.

- 1 TIS (1/2 compartido con tareas de Comunitaria), para La Foia, La Marina, La Baia.
- UC:
 - Trabajador Social (Compartido).
 - Técnico Medio (Compartido con la Concejalía Políticas de Mayores).
 - Jefatura de Gestión (Compartida con la Concejalía Políticas de Mayores).

Resumen estadístico de intervenciones realizadas durante el año 2017

Total de intervenciones realizadas por el equipo de trabajadores/as sociales	2684
Total de intervenciones realizadas por el TIS	9364
Total de actuaciones realizadas por el equipo administrativo	7532

1.2. Unidad de gestión de familia y emergencia. Comedores sociales

Introducción

El equipo de Familia y Emergencia desempeña una labor de detección de las problemáticas, valorando y priorizando las necesidades y canalizándolas hacia los recursos y programas más apropiados, para con ello, poder dar una respuesta adecuada que posibilite un mayor bienestar y calidad de vida a los ciudadanos. Por otro lado, se constituye conjuntamente con el equipo de SIOA, la primera puerta de entrada de problemáticas y carencias a las que debe dar respuesta bien sea por iniciativa propia del ciudadano, bien sea por parte de otras administraciones u Organismos.

Este equipo está formado por Trabajadores/as Sociales que realizan su tarea profesional en los diferentes centros sociales existentes en el municipio de Elche. Hay un total de 13 profesionales (TTSS) adscritos a este programa.

Actuaciones propias del programa

Ayudas económicas de emergencia social

En el año 2017 la partida presupuestaria para ayudas sociales a familia e infancia es de 2.050.000€ (1577/20/17) y de 150.000€ (112/20/17) para vales de alimentos, de los cuales 140.000 son para casco urbano y 10.000€ para pedanías.

En las cantidades que vienen a continuación se han integrado las actuaciones y el presupuesto para la gestión de la línea nominativa lucha contra el empobrecimiento energético, por lo que puede haber algunas variaciones.

Se han atendido a 3.134 familias y 9.135 beneficiarios, de los que 3.087 son menores (34%). Del total de menores la mayoría se sitúa en la franja de edad de 5 a 10 años (31%) seguido de los de 16 a 18 años (33,5%), de 11 a 15 años (32%) y por último de 0 a 5 años (31%).

Se han tramitado un total de 6.154 expedientes. Se han atendido 10.664 solicitudes de ayudas de emergencia de las cuales 9.963 han sido aprobadas, 696 denegadas y 5 han sido desestimadas.

Por centros sociales, el centro social que más expedientes y ayudas ha atendido es el centro social Carrús, 1.820 exp. (29,6%) y 3.196 ayudas (30%), seguido de Poeta, 1.735 exp. (28%) y 2.849 ayudas (27%).

En comparación con el año 2016, se observa que ha habido un descenso en n.º de expedientes estudiados de un 10% y un 7% en cuanto a n.º de solicitudes de ayudas de emergencia.

Por centros sociales el descenso más destacable tanto en n.º de expedientes como en solicitudes de ayudas ha sido, el centro social Altabix con un 22% y un 15% respectivamente.

Se han aprobado un total de 9.963 ayudas económicas de emergencia social, repartidas según los tipos de ayuda de la siguiente manera: ayudas destinadas a cubrir necesidades básicas (alimentación e higiene) un total de 4.872 ayudas (49%).

Ayudas destinadas a cubrir gastos de vivienda (alquiler/ hipoteca) un total de 1.375 ayudas (14%).
Ayudas destinadas a cubrir gastos de vivienda (suministros) un total de 3.329 ayudas (33,4%).
Ayudas destinadas a cubrir acciones extraordinarias (equipamiento básico de la vivienda, medicación, gafas, etc.) un total de 347 ayudas (3,4%).

Tanto en el año 2016 como en el año 2017 se han atendido de manera prioritaria todos aquellos casos que se encontraban en total exclusión y con graves problemas para mantener los suministros básicos de su vivienda, situándose en el segundo lugar en cuanto a n.º de ayudas aprobadas.

Por otro lado, la Administración recogiendo esta demanda ha posibilitado esta actuación a través de: (Ley 3/2017, de 3 de febrero, de la Generalitat, para paliar y reducir la pobreza energética electricidad, agua y gas) en la Comunidad Valenciana, Subvención vía nominativa de Empobrecimiento energético de la Conselleria de Igualdad y políticas Inclusivas y el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica).

El gasto total en ayudas económicas de emergencia social ha sido de 2.212.643,51€, de los cuales

el 61,5% (1.361.970,08€) se ha destinado a la cobertura de alimentación e higiene, el 17% (381.331,32€) se ha destinado para apoyo en alquiler/hipoteca, el 17% (381.236,31€) se ha destinado a el apoyo para suministros, luz, agua y gas, el 3% (68.236,31€) se ha destinado para apoyo en acciones extraordinarias y el 0,8% (19.869,31€) se ha destinado a ayudas para el desarrollo personal de 3ª edad.

En relación con el año 2016, ha aumentado en 1% el gasto destinado a Alimentación e Higiene y en un 3% el gasto en suministros. Ha bajado en un 3% el gasto para apoyo en alquiler e hipoteca, el resto de los conceptos se han quedado con la misma proporción.

Por centro social ha habido la misma proporción que en los datos totales de gasto. Reseñar que El centro social de Palmerales es el que más gasto ha tenido en Acciones extraordinarias (equipamiento básico, dentista, gafas, etc.).

Hay que indicar que en vales de emergencia se ha gastado un total de 127.254€. Por centros sociales es el centro social de Palmerales el que más gasto ha tenido en este concepto el 26,5%.

597 familias han sido beneficiarias de los vales de alimentos, lo que supone el 19% del total de familias beneficiarias de ayudas económicas de emergencia. Resaltar que, de las 597 familias, 252 familias están compuesta por personas solas. Casi la mitad de las personas beneficiarias de vales de alimentos son personas solas, un colectivo en una situación de mayor exclusión.

En relación con el año 2016 ha habido un aumento en el n.º de familias que solicitan ayudas de manera puntual (una o dos veces al año), año 2016 el 69,4% en el año 2017 el 75% y un descenso en el n.º de familias que solicitan ayudas tres, cuatro y más de cuatro veces, año 2016 el 31%. Año 2017 el 24%.

Ha habido un total de 696 ayudas denegadas, el 6,5% del total de ayudas, siendo el motivo más recogido “el tener recursos propios”.

De las 10.664 ayudas solicitadas la mayoría están integradas en el sector de población de inmigrantes (29%), seguido del sector familias (25%), familias monoparentales (12%) y minorías étnicas (10,6%).

Lucha contra el empobrecimiento energético

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas tiene asignada en la Ley 14/2016, de 30 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2017, con la inclusión en el programa 313.50 de la Dirección General de Inclusión Social, de la línea nominativa para la “Lucha

contra el empobrecimiento energético”, de concesión directa de subvenciones para determinados ayuntamientos que debe ser destinada a personas o unidades familiares que por sus ingresos no pueden hacer frente al pago de los suministros de energía eléctrica, gas y agua de su residencia familiar; por estar en riesgo de exclusión social. La concesión que se le ha adjudicado al Ayuntamiento de Elche es de 62.738,00€.

Se han apoyado a 331 personas /familias. Ha habido un gasto total de 90.601,25€. Reseñar que la mayoría del gasto se sitúa en los recibos de luz 58.263,76€.

3.- Ley 3/2017, de 3 de febrero, de la Generalitat. Para paliar y reducir la pobreza energética (electricidad, agua y gas) en la Comunidad Valenciana.

El objeto de esta Ley es la adopción de medidas para paliar y reducir la pobreza energética en los hogares en situación de vulnerabilidad social de la Comunidad Valenciana, así como establecer medidas efectivas para incrementar el ahorro y la eficiencia energética.

Hogar en situación de vulnerabilidad social, se entenderá aquel que se encuentre en situación de pobreza energética y que cuente con los informes sociales municipales que acrediten esta situación y que como principal percepción regular de los integrantes de la unidad familiar o de convivencia sean las rentas mínimas de inserción o rentas garantizadas de ciudadanía.

Ha habido un total de 1.993 peticiones, se han tenido que revisar una por una, para conocer si tenían intervención en SSSS o no. La mayoría de las peticiones ha sido de AIGÜES D'ELX.

Se han realizado 118 informes de hogar en situación de vulnerabilidad, de los cuales 106 han sido positivos y 12 negativos.

Solicitud de informe de hogar en situación de vulnerabilidad por parte de ciudadanos/as: Ha habido un total de 159 peticiones de ciudadanos/as de informes de hogar en situación de vulnerabilidad social remitidas por registro de entrada del Ayuntamiento. De los cuales 149 han sido positivos y 10 negativos.

Fondo social del agua

Se han estudiado 3.482 solicitudes, de las cuales 3.207 han sido aprobadas y 275 denegadas. Los periodos de solicitud se han repartido en 4 trimestres, siendo:

- Primer trimestre (febrero 2017). Un total de 2.552 solicitudes, de los cuales 2.353 fueron aprobadas y 199 fueron denegadas.
- Segundo trimestre (mayo 2017): Un total de 501 solicitudes, de los cuales 459 fueron aprobadas y 42 denegadas.

- Tercer trimestre (julio 2017): Un total de 166 solicitudes, de las cuales 148 fueron aprobadas y 18 denegadas.
- Cuarto trimestre (noviembre 2017): Un total de 263 solicitudes, de las cuales 247 fueron aprobadas y 16 denegadas.
- En cuanto a los motivos de denegación se encuentran los siguientes:
 - Por superar la renta: 225 solicitudes.
 - Por falta de documentación: 30 solicitudes.
 - Por estar fuera de plazo: 11 solicitudes.
 - Cancelada: 9 solicitudes.

Esta bonificación es una herramienta más que utilizan los técnicos de Bienestar Social para apoyar a aquellas familias que se encuentran en situación de precariedad económica y exclusión social. Prueba de ello, es que en el año 2017 1.302 expedientes vinieron derivados de centros sociales.

Renta garantizada de ciudadanía

En el año 2017 ha habido un total de peticiones de Planes familiares de Inserción de 1.661 repartidos por los diferentes centros sociales.

Ha habido un aumento en peticiones de Planes Familiares de Inserción en el año 2017 respecto al año 2016 de un 54,5%.

Propuesta de ordenanza municipal reguladora de prestaciones económicas individualizadas. Instrucciones y directrices relativas al procedimiento y tramitación de ayudas de emergencia social

Es uno de los objetivos propuestos y cumplidos de esta unidad de gestión. El objeto de esta Ordenanza es la definición y regulación de las ayudas económicas municipales individuales para la atención inmediata de personas y situaciones de emergencia social del Ayuntamiento de Elche y los requisitos necesarios para acceder a las mismas.

El Ayuntamiento de Elche establece en esta Ordenanza las bases para regular la concesión de las ayudas económicas individuales ante situaciones de necesidad, con el objeto de garantizar la máxima transparencia y eficiencia en la gestión; principios éstos que junto a los de “necesidad”, “eficacia”, “proporcionalidad” y “seguridad jurídica” que han regido la actuación de este Ayuntamiento en la redacción de esta disposición normativa, conforme a lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En este momento está en proceso de aprobación.

Además, se han anexo a la misma, Instrucciones y Directrices relativas al procedimiento y tramitación de las ayudas de emergencia social con objeto de tener un documento que sirva de soporte a los profesionales de este equipo en su práctica profesional y de registro de la realidad existente.

Proyecto de implantación de la tarjeta social

En el Procedimiento de gestión de las ayudas de emergencia, junto al pago en metálico de la ayuda concedida, (bien a través de transferencia bancaria, bien mediante la emisión y entrega de cheque nominativo para el caso de no disponer de cuenta aperturada en ninguna entidad financiera) se utiliza también el sistema de entrega de los denominados “Vales de Alimentos”.

La aplicación de este sistema de “Vales” en la tramitación de ayudas de emergencia, dirigido a cubrir las necesidades básicas de alimentación e higiene, permite dar respuesta a una situación urgente e inmediata, y ha mostrado su efectividad durante todo el tiempo en que se viene aplicando, no obstante, plantea a su vez determinados inconvenientes como son:

1. Quejas de la ciudadanía de manera continuada ante la no disponibilidad de diferentes centros comerciales en los cuales adquirir los productos. Las personas usuarias, solo pueden acudir con los vales mencionados a los tres establecimientos que en todo el término municipal: uno en el casco urbano y dos en pedanías, tiene la mercantil adjudicataria del contrato, con las dificultades que ello conlleva en cuanto a desplazamientos y movilidad.
2. Estigmatización, señalamiento, marcación social que puede conllevar para las personas usuarias de estas ayudas la entrega de los “vales para alimentos” en dichos establecimientos.
3. Dificultades en el procedimiento administrativo de gestión y entrega de los vales de alimentos, sistema que ha quedado un tanto primitivo y anticuado para dar respuesta adecuada en la actualidad a la totalidad de personas usuarias de este tipo de ayudas.

Desde esta perspectiva, tras el estudio de un nuevo modelo implantado en otras entidades locales, desde la Concejalía de Bienestar Social se propone la implantación, en fase de prueba, de un nuevo instrumento que permitiría reducir el uso de “vales de alimentos” y, en consecuencia, corregir y minimizar los inconvenientes expuestos. Se trata de la denominada “Tarjeta Monedero” o “Tarjeta Social”, que, emitida con la colaboración de una entidad financiera, será válida en establecimientos de alimentación e higiene del municipio, lo que permitirá:

- Que la persona beneficiaria pueda adquirir los productos autorizados en una mayor diversidad de establecimientos.
- A la persona se le ingresará en su tarjeta nominativa la cantidad económica aprobada. En ningún caso podrá sacar dinero en metálico de la misma.
- Deberá justificar mediante el tique de compra, los productos adquiridos. Dado que la entrega de esta memoria es a final de febrero de 2018, anexo todos los documentos que se han elaborado para poder poner en marcha este proyecto.

Implantación del SIUSS V5

A finales de este año se ha implantado un nuevo sistema de información de usuarios de Servicios Sociales. Esta Jefatura ha colaborado en la organización de las personas que son de su competencia para la formación grupos formativos en este ámbito.

Por otro lado, ha realizado un informe sobre los códigos para tener en cuenta en los asuntos relativos a la competencia de este programa.

Proceso de estudio y diagnóstico. Valoración de casos de posible situación de riesgo de menores y/o adultos en situación de vulnerabilidad

Los servicios sociales generales son un observatorio donde se visualizan desde un primer nivel de intervención disfunciones y problemáticas que derivadas a los servicios competentes pueden tener una respuesta y atención adecuada.

Por otro lado, de igual modo, constituyen una puerta de entrada de problemáticas y carencias a las que se debe responder, bien sea por iniciativa propia de los ciudadanos (vecinos, familiares, el propio afectado) bien sea por parte de otras administraciones u organizaciones (sanidad, educación, policía local, Fiscalía de menores, etc.) bien sea del propio desarrollo de la labor profesional.

Este año ha habido un total de 200 casos provenientes de Hojas de Notificación de desprotección de menores en posible situación de riesgo desde los diferentes ámbitos (Sanitario, educativo, policial, etc.) peticiones desde Fiscalía de menores, desde Conselleria, partes policiales, teléfono del menor, etc. y 120 casos de adultos en situación de vulnerabilidad. La mayoría de estos casos se sitúan en los centros sociales de Carrús y Poeta.

Actuaciones en colaboración con otros programas de Bienestar Social, Asociaciones, Concejalías, etc.

Oficina municipal de la vivienda social

Este servicio confluye de manera directa con el equipo de familia y emergencia. Este programa es una de las puertas de entrada por donde se detecta la necesidad de recurso habitacional de cualquier ciudadano. Por ello, la coordinación entre ambos programas es esencial e importante, con objeto de poder subsanar la problemática planteada.

Colaboración en el programa de atención de necesidades e inclusión social a menores y sus familias en período estival

Este programa se desarrolla desde la jefatura de sección de SSSS específicos, destinado a la cobertura de alimentación y ocio de los menores de familias desfavorecidas. El programa de familia y emergencia ha colaborado en la derivación de menores tanto para las escuelas de verano como para la dotación de vales de alimentos en el mes de agosto.

Convenio de colaboración con Iberdrola

Plan FEAD (2015-2020). Banco de alimentos. Edición 2017

El programa operativo FEAD, establece en el apartado 3.1, que “los alimentos se distribuirán en España entre las personas más desfavorecidas, entendiendo por tales a aquellos individuos, familias, hogares y otras personas en situación de pobreza económica, así como las personas sin hogar y otras personas en situación de especial vulnerabilidad”. Estas circunstancias se determinarán mediante informe de los servicios sociales públicos o de las entidades participantes en el programa siempre que éstas últimas cuenten con trabajadores sociales o con profesionales que realicen funciones asimiladas.

El programa de Familia y Emergencia ha participado juntamente con el departamento de informática en la elaboración de una base de datos de las familias beneficiarias de las entidades de reparto de la ciudad de Elche que dependen del Banco de alimentos o de Cruz Roja.

Todo ello, con objeto de:

- Poder realizar una asignación determinada de beneficiarios a cada entidad (cantidad que nos indican las asociaciones de distribución, Banco de alimentos y Cruz Roja).
- Evitar duplicidades.
- Realizar de manera ágil la certificación de que estas familias son familias desfavorecidas.

El programa detalla cada una de las unidades familiares reseñando los datos de cada uno de sus miembros (apellidos y nombre, DNI y fecha de nacimiento, si son menores solo la fecha de nacimiento).

Tener al día estos datos al igual que poner el baremo de ONG en el expediente de ayudas es fundamental para poder hacer un reparto eficaz y eficiente.

En el año 2017 se han realizado 3 repartos, la tercera fase del año 2016, la primera fase del año 2017 y la segunda fase del año 2017.

Se han derivado un total de 2.365 personas /familias que han sido atendidas desde las distintas ONG en apoyo en alimentos.

La iglesia evangelística La Paz

Esta asociación colabora con este programa durante todo el año, se realizan derivaciones de situaciones de grave emergencia que son atendidas de manera urgente.

Este año se han derivado un total de unas 50 personas/ familias. Las derivaciones las realizan los/las Trabajadores/as sociales, y el apoyo es en lotes de alimentos de primera necesidad.

Colaboración con actividad temporal en vía pública, venta ambulante y mercados

Ante la necesidad planteada por algunos ciudadanos/as de poder acceder a la venta ambulante en mercadillos, se ha establecido un procedimiento conjunto reflejado en la circular informativa n.º 11 de 2017, en la que expresa la colaboración entre ambos departamentos con objeto de facilitar y posibilitar la integración de colectivos desfavorecidos.

Este año se han realizado 13 informes de personas/familias que se encuentran en situación de vulnerabilidad, permitiendo la adjudicación de un puesto en mercadillos.

Colaboración con sección técnica de urbanismo

Con el objetivo de subsanar todas aquellas situaciones que se encuentran en situación de irregularidad en el tema de suministros, Familias/ personas “enganchadas” tanto en el suministro eléctrico como en el de agua. Era necesario solicitar la declaración responsable de 2ª ocupación para regularizar estas situaciones. En este sentido había un obstáculo, era necesario un informe técnico cuyo coste rondaba entre los 100€/150€. Estas familias no podían hacer frente a este gasto.

Se solicitó la colaboración de un técnico de la Concejalía de urbanismo para que realizara este informe en aquellas situaciones donde la persona /familia o pudiera hacer frente. La colaboración ha sido del Arquitecto Técnico (Rafael Baeza Ponsoda) inestimable y valiosa; ha facilitado que 12 familias hayan podido regularizar los suministros. Objetivo cumplido.

Colaboración con la Concejalía de educación

Este programa colabora con la Concejalía de educación realizando informes sociales con propuesta de reducción o exención de cuota mensual para asistencia a las Escuelas Infantiles Municipales.

En este año se han realizado 65 informes sociales, de los que 19 han sido renovaciones del curso anterior y 46 han sido nuevos.

Proyecto de colaboración escuela de ocupación ET FORMEN

En aplicación de la Orden 14/2017 de 17 de julio, de la Conselleria de Economía Sostenible, sectores productivos, comercio y trabajo, por la que se aprueban las bases reguladoras del programa mixto de empleo- formación Escoles d’Ocupació Et Formen y las bases para la selección del alumnado trabajador, publicadas el 29 de noviembre de 2017, una vez valorada la situación de los candidatos/as y realizada la entrevista, de acuerdo con lo establecido en las mencionadas bases se publicará el listado provisional de admitidos/as y reserva según especialidad.

La Concejalía de Bienestar Social a través del programa de Familia y Emergencia ha tenido un lugar activo en la selección de las personas destinatarias de esta formación. Los cursos de formación eran para Jardinería, Albañilería y Redes eléctricas.

De un total de 188 derivaciones realizadas por las TTSS se realizó una criba utilizando los criterios expuestos en las bases y baremando las situaciones; escogiendo a 23 aspirantes por taller, un total de 69 aspirantes.

Se realizaron entrevistas a cada uno de ellos durante tres días, siendo seleccionados 10 personas por Taller. Del Programa de familia y Emergencia se seleccionaron para el Taller de Jardinería 7 personas, para el Taller de Albañilería 6 personas y para el Taller de Redes Eléctricas 5 personas.

Objetivos alcanzados

1. Elaborar una propuesta de Ordenanza Reguladora de Ayudas Económicas Municipales para la atención de necesidades sociales, tomando como referencia las Instrucciones elaboradas para el ejercicio 2016 por la actual Jefatura de Gestión, que están basadas en la práctica profesional del equipo de Familia y Emergencia, las Instrucciones marcadas por Conselleria y en el presupuesto que atienda las necesidades planteadas.
2. Establecer un procedimiento más inmediato en la adjudicación de las ayudas económicas de emergencia, planteando la desaparición de los vales de alimentos y proponiendo fórmulas más eficaces y que respeten la dignidad del ciudadano (tarjetas de compra recargables, nóminas semanales, etc.).
3. Reorganizar administrativamente la gestión del Fondo Social del Agua.
4. Establecer coordinación con la Concejalía de Empleo a través de los Programas de fomento de empleo. Comprende la realización de cursos y talleres orientados a la inserción laboral.
5. Establecer coordinación con la Oficina Municipal de la Vivienda Social (OMVS).
6. Colaborar en el Programa de atención de necesidades e inclusión social destinados menores y sus familias en el periodo estival. Destinado a la cobertura de alimentación y ocio de los menores de familias desfavorecidas.
7. Establecer Coordinación con la Concejalía de Educación. Incluye informes para la exención de tasas de Escuelas infantiles, apoyos al material escolar, comedores escolares, etc.
8. Establecer coordinación con la Concejalía de Urbanismo.

9. Nutrir al equipo de Familia y Emergencia de profesionales de otras disciplinas (psicólogos, educadores, TIS, etc.) con la finalidad de abordar de manera integral la intervención social. Se ha conseguido con el nuevo protocolo de valoración de situaciones de posible riesgo de menores integrar en el equipo la figura del psicólogo/a.
10. Organizar y gestionar todo lo relativo a pobreza energética.

Objetivos no alcanzados

1. Activar un nuevo modelo de atención al ciudadano. Recogido en la memoria del año 2016 como propuesta de funcionamiento.

2. Establecer un procedimiento en la solicitud de las ayudas de emergencia social más ágil y eficaz, en el que sea el técnico asignado al caso, con apoyo administrativo, el que recabe los informes sectoriales necesarios, a través de las autorizaciones de comprobación de datos.

3. Renta Garantizada de Ciudadanía. Al ser un recurso de la Generalitat Valenciana en el que este Ayuntamiento colabora con dicha Administración, sería recomendable establecer un programa telemático que facilitara el procedimiento de tramitación actual y que, además, sirviera de portal informativo de la situación en la que se encuentran los expedientes de ayuda, pudiendo con ello dar una respuesta ágil y certera al ciudadano.

Características de los usuarios

Son personas individuales o unidades familiares o de convivencia en las que existe una privación de elementos básicos para su normal desarrollo y el de los miembros que la componen, caracterizándose por un bajo nivel de instrucción, baja cualificación profesional de los miembros en edad laboral, desocupación laboral, falta de habilidades en la búsqueda de empleo, poder adquisitivo reducido, muchos miembros, la mayoría menores, familias monoparentales, vivencias de sucesos estresantes y críticos.

Innovaciones y mejoras

Propuesta de procedimiento de atención al ciudadano. Ayudas de emergencia social

A) Solicitudes de ayudas de emergencia nuevas o que ha pasado un año desde la última solicitud.

- Atención desde el SIOA desde la figura del Trabajador/a Social:
 - Cita con el ciudadano.
 - Recogida de información de la persona y/o unidad familiar en SIUSS.
 - Diagnóstico y valoración de la situación, si se considera situación urgente de apoyo indicar dicha situación en SIUSS y derivar a la UC para su derivación al TS pertinente.
 - Información de los recursos disponibles y necesarios para poder afrontar la situación de necesidad en la que se encuentran
 - Entrega de solicitud y documentación, autorización de datos para la obtención de la documentación vía telemática (Hacienda, INSS, TGSS, y SEPE) y autorización datos ONG. Muy importante reflejar en la solicitud de la ayuda de emergencia: el centro social y el Trabajador/a Social de referencia. Si no la tuviera se asignará desde el Departamento de Bienestar Social.
- El ciudadano: Registrará en OMAC la solicitud con la documentación básica solicitada y las diferentes autorizaciones.
- El Departamento de Bienestar Social, en un primer momento: Recibirá todas las solicitudes, se organizarán por centro social y trabajador/a Social y se enviarán semanalmente por valija a los centros sociales. Aquellas solicitudes que no tengan TS, será asignado desde el Departamento según un orden establecido.

- El TS titular del expediente:
 - Ordenará los casos atendiendo a dos indicadores la fecha de entrada en el registro y la urgencia, este último se lo indicará la información recogida por TS de SIOA en SIUSS.
 - Los casos urgentes, serán atendidos de la manera más inmediata, ya sea por vía telefónica, con visita domiciliaria o en el despacho. En estos casos, si necesitarán apoyo económico urgente, el TS tendrá que apoyar, sin que estos hayan pasado por la Comisión de Valoración. El apoyo en estos casos es reducido y controlado, realizada esta medida pasarán por la Comisión de valoración más próxima.
 - Los TTSS estarán habilitados para poder obtener la documentación a través de la administración electrónica, la cual de una manera casi inmediata indicará de manera objetiva la situación económica del solicitante y de los miembros de su familia en edad laboral.
 - Se realizará visita domiciliaria de todos los casos. Se elaborará a cada TS una acreditación con objeto de ser visibles ante los ciudadanos en el contacto con los mismos en sus domicilios.
 - Se realizarán informes de valoración con propuestas de apoyo atendiendo a dos procesos: Ayudas puntuales o durante un periodo de tres meses, van dirigidas a situaciones de urgencia y/o crisis donde existe un pronóstico técnico de resolución durante un periodo breve de tiempo. Ayudas económicas por periodos de seis meses, van dirigidas a situaciones de urgencia y/o crisis donde hay un pronóstico técnico de que van a sostenerse en el tiempo.
 - Los/las TTSS realizarán los informes sociales de los ciudadanos que hayan atendido con las propuestas de apoyo, para ello, habrán tenido en cuenta el estudio y diagnóstico del caso, y se habrán tenido como soporte la Ordenanza Municipal Reguladora de Prestaciones Económicas individualizadas y el anexo que se adjunta relativo a las Instrucciones y Directrices sobre el procedimiento y tramitación de las ayudas de emergencia social.
- Comisión Técnica de Valoración:
 - A la Comisión Técnica de Valoración le corresponde evaluar los expedientes en base a los informes emitidos, aplicará los criterios de valoración, y propuesta de concesión o denegación de la ayuda, con el importe a conceder, finalidad a que se destina la ayuda, forma y destinatario/a del pago.
 - La Comisión Técnica de Valoración se reunirá mensualmente de forma ordinaria y de manera extraordinaria si así fuera necesario.
 - El plazo máximo para tramitar el procedimiento y notificar la resolución será de tres meses, a contar desde la entrada de la solicitud en el Registro de este Ayuntamiento.
- Adjudicación y justificación de las ayudas de emergencia:
 - El ciudadano recibirá estos apoyos mensualmente y estos cubrirán periodos trimestrales o semestrales según los procesos indicados anteriormente.
 - El ciudadano deberá justificar las ayudas obtenidas en el momento en que las reciba, teniendo un plazo de un mes para aportarlos (Tiques de compra, recibos de luz, agua y gas, recibos de alquiler y/o hipoteca, otros...) Los ciudadanos que no justifiquen las ayudas obtenidas no podrán solicitar nuevas ayudas.
- Administrativo de centro:
 - Reparto de las solicitudes de ayudas de emergencia por profesional.
 - Registro de las propuestas de ayudas de emergencia en el programa AS400.

- Obtención telemática de la documentación.
- Supervisión y revisión de la documentación que justifica las ayudas de emergencia adjudicadas registrando en el programa AS400 el resultado. (Tiques de compra, recibos de luz, agua, gas, alquiler, etc.)

B) Solicitudes de ayudas de emergencia que han tenido intervención en el último año en curso:

- Atención desde el SIOA desde la figura de un TIS:
 - Entrega de solicitud y documentación, autorización de datos documentación (Hacienda, INSS, TGSS, y SEPE) y autorización datos ONG. Muy importante reflejar en la solicitud el centro social y el Trabajador/a Social de referencia. Si no la tuviera se asignará desde el Departamento de Bienestar Social. Reseñar en la solicitud si existiera situación de urgencia o cambio de circunstancias a las reflejadas en la última intervención.
- El ciudadano: Registrará en OMAC la solicitud y la autorización de datos para la documentación.
- El Departamento de Bienestar Social: Todas las solicitudes se organizarán por centro social y trabajador/a Social y se enviarán semanalmente por valija a los centros sociales.
- El TS titular del expediente:
 - Ordenará los casos atendiendo a dos indicadores la fecha de entrada en el registro y la urgencia, este último se lo indicará la información recogida en la solicitud o al conocimiento que se tiene del caso.
 - Los casos urgentes, serán atendidos de la manera más inmediata, ya sea por vía telefónica, con visita domiciliaria o en el despacho. En estos casos puede que el TS tenga que apoyar con una medida económica urgente, sin que estos hayan pasado por la Comisión de Valoración. El apoyo en estos casos es reducido y controlado, realizada esta medida pasarán por la Comisión de valoración más próxima.
 - Los TTSS estarán habilitados para poder obtener la documentación a través de la administración electrónica, la cual de una manera casi inmediata indicará de manera objetiva la situación económica del solicitante y de los miembros de su familia en edad laboral.
 - Se realizará visita domiciliaria de aquellos casos que se valore necesario. Se elaborará a cada TS una acreditación con objeto de ser visibles ante los ciudadanos en el contacto con los mismos en sus domicilios.
 - Se realizarán informes de valoración con propuestas de apoyo atendiendo a dos procesos: Ayudas puntuales o durante un periodo de tres meses, van dirigidas a situaciones de urgencia y/o crisis donde existe un pronóstico técnico de resolución en un periodo breve de tiempo. Ayudas económicas por periodos de seis meses,

van dirigidas a situaciones de urgencia y/o crisis donde hay un pronóstico técnico de que van a sostenerse en el tiempo.

- Los/las TTSS realizarán los informes sociales de los ciudadanos que hayan atendido con las propuestas de apoyo, para ello habrán tenido en cuenta el estudio y diagnóstico del caso, la Ordenanza Municipal Reguladora de Prestaciones Económicas individualizadas y el anexo que se adjunta relativo a las Instrucciones y Directrices sobre el procedimiento y tramitación de las ayudas de emergencia social.
- Comisión Técnica de Valoración:
 - A la Comisión Técnica de Valoración le corresponde evaluar los expedientes en base a los informes emitidos, aplicará los criterios de valoración, y propuesta de concesión o denegación de la ayuda, con el importe a conceder, finalidad a que se destina la ayuda, forma y destinatario/a del pago.
 - La Comisión Técnica de Valoración se reunirá mensualmente de forma ordinaria y de manera extraordinaria si así fuera necesario.
 - El plazo máximo para tramitar el procedimiento y notificar la resolución será de tres meses, a contar desde la entrada de la solicitud en el Registro de este Ayuntamiento.
- Adjudicación y justificación de las ayudas de emergencia:
 - El ciudadano recibirá estos apoyos mensualmente y estos cubrirán periodos trimestrales o semestrales según los procesos indicados anteriormente.
 - El ciudadano deberá justificar las ayudas obtenidas en el momento en que las reciba, teniendo un plazo de un mes para aportarlos (Tiques de compra, recibos de luz, agua y gas, recibos de alquiler y/o hipoteca, otros...) Los ciudadanos que no justifiquen las ayudas obtenidas no podrán solicitar nuevas ayudas.
- Administrativo de centro:
 - Reparto de las solicitudes de ayudas de emergencia por profesional.
 - Registro de las propuestas de ayudas de emergencia en el programa AS400.
 - Obtención telemática de la documentación.
 - Supervisión y revisión de la documentación que justifica las ayudas de emergencia adjudicadas registrando en el programa AS400 el resultado. (Tiques de compra, recibos de luz, agua, gas, alquiler, etc.)

Implantación en período de prueba de la Tarjeta Social

Posibilitar y activar la documentación electrónica, tanto en el departamento de Bienestar Social como en los diferentes centros sociales

Instar a los responsables para que posibiliten la aprobación de la ordenanza reguladora de ayudas económicas municipales de emergencia social.

Activar y procedimental la nueva Ley de renta valenciana de inclusión

Plantear que la valoración en casos menores con posible situación de riesgo sea a través de un equipo intermedio formado por profesionales del programa de familia y

emergencia y del programa de familia y menor

1.3. Unidad de gestión. Servicio de Atención a Domicilio (SAD) y Dependencia (SADIF)

Definición

El Servicio de Ayuda a Domicilio en el Ayto. de Elche se encuentra regulado, actualmente, por la "Ordenanza Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio" adoptado por el Ayuntamiento Pleno en sesión celebrada el 25 de febrero del 2013, publicado en el Boletín Oficial de las Provincia número 44, de 4 de marzo de 2013.

El Objeto del SAD, de conformidad con lo dispuesto en la LEY 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana, se concreta en el desarrollo de tareas de carácter doméstico, Psicológico, rehabilitador, social, personal y educativo, dirigidas a la población residente en el término municipal de Elche cuyas circunstancias y condiciones personales y familiares conlleven su calificación como persona o familia en estado o situación de especial necesidad.

La finalidad, en todo caso, es procurar la permanencia de la persona en su núcleo familiar o de convivencia de origen, atender situaciones de crisis personal o familiar, colaborar con las familias cuando por sí mismas no puedan atender totalmente las necesidades del usuario, apoyar a las familias en sus responsabilidades de la vida diaria y favorecer en el usuario el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados, entre otras.

Por último, hay que mencionar que el SAD incluye servicios de carácter doméstico relacionados con la alimentación, la ropa, la limpieza y el mantenimiento de la vivienda; y de servicios de carácter personal, relacionado con actividades relativas a la compañía, apoyo higiénico personal, acompañamientos fuera del hogar para la realización de gestiones y tareas rehabilitadores. Actualmente Se lleva a cabo el SAD mediante una empresa prestadora del Servicio (VALORIZA).

Actualizaciones realizadas (propias y en colaboración con asociaciones, concejalías y otros)

- Gestión del Programa de SAD Municipal: Tramitación, realización de dos comisiones mensuales, coordinación con la empresa prestadora del Servicio, etc.
- Charlas informativas en Radio y presenciales en centros.

Objetivos alcanzados

- Acotar el tiempo de la puesta en marcha del Servicio.
- Se ha reorganizado, administrativamente, el control de los casos: se cambia a una solicitud por usuario y no por unidad de convivencia.
- Se ha establecido canales de coordinación más ágiles con la empresa, mediante instrucciones concretas de actuación.
- Se han elaborados procedimientos a seguir, consensuados con los profesionales implicados, en las diferentes etapas de la intervención del SAD.

- En cuanto a los usuarios de los 938 casos que han estado en activos se han conseguidos los siguientes objetivos:

Objetivos	N.º de casos
Prevenir ingresos en instituciones	281
Aumentar la calidad de vida	473
Aumentar la autonomía personal y familiar	119
Otros: apoyo a la familia, prevención de aislamiento social, etc.	65

- Se especifican a continuación el número de horas realizadas y el coste de las mismas a lo largo del año. Se ha dado más cobertura, a aquellos casos que lo han precisado, en días festivos y no laborables, consiguiendo una atención integral y continua mediante la prestación del servicio.

SADAP	Horas laborales	Horas laborables festivos	Horas laborales pedanías	Horas festivos pedanías	Totales
Número	97.723,25	1.698	20.379,75	430	120.231
Coste	1.666.181,42	37.627,68	364.797,57	9.528,80	2.078.135,47

Características de los usuarios de los servicios

- El SAD comenzó el año 2017 con 728 usuarios y finaliza el año con 736 usuarios. Durante el año se han producido 270 bajas definitivas, de las cuales 105 han sido por concesión del recurso de la Dependencia, 120 por motivo de fallecimiento y 45 otros (ingresos en residencia, bajas voluntarias, cambios de residencia, etc.). Las altas que se han producido en el año han sido de 278 usuarios.

Meses	N.º usuarios SADAP	N.º usuarios alta nueva	N.º usuarios baja definitiva
Enero	728	16	17
Febrero	733	27	27
Marzo	733	28	18
Abril	730	16	16
Mayo	735	35	38
Junio	733	33	22
Julio	720	15	23

Agosto	690	17	19
Septiembre	714	7	27
Octubre	734	35	20
Noviembre	752	30	28
Diciembre	736	19	15

- En cuanto a las incidencias a lo largo del año se resumen en la siguiente tabla:

Tipo de incidencia	Totales
Alta iniciales	278
Suspensiones	196
Bajas definitivas	270
Reinicios	117
Ampliaciones	45
Reducciones	18
Cambios de titular	9
Bajas por dependencia	105

- En relación con la tipología de usuarios por colectivos, la mayor demanda corresponde al colectivo de las personas mayores, tal como se especifica en la siguiente tabla.

Tipo colectivo	Total	Porcentaje (%)
Adulto dependiente	68	7,2
Discapacidad	57	6
Enfermedad mental	9	0,9
Mayores	803	85,6
Mayores con discapacidad	1	0,1
total	938	100

- En cuanto a la distribución por sexo, son las mujeres el sector que más representa el servicio de ayuda a domicilio (SADAP), en enero se inició con 497 mujeres y finalizó el año con 487 usuarias. Los hombres se iniciaron el año con 231 y el año finalizó con 249 usuarios.

Meses	Hombres	Mujeres	Total usuarios
Enero	231	497	728
Febrero	233	500	733
Marzo	234	499	733
Abril	233	497	730
Mayo	242	493	735
Junio	251	482	733
Julio	240	480	720
Agosto	228	462	690
Septiembre	235	479	714
Octubre	249	485	734
Noviembre	261	491	752
Diciembre	249	487	736

- En relación con la distribución del servicio por edad, cabe destacar, al igual que se ha nombrado con anterioridad, que el sector que más representación tiene es el colectivo de personas mayores con el 85,6 %. En cuanto a las franjas de edad son las de 64 años a 85 años las que predominan, seguidas de los usuarios de más de 85 años.

Meses	De 18 a 64 años	De 65 a 84 años	Más de 85 años
Enero	110	290	328
Febrero	112	296	325
Marzo	115	304	314
Abril	115	300	315
Mayo	116	308	311

Junio	111	310	312
Julio	107	303	310
Agosto	104	394	292
Septiembre	112	303	299
Octubre	115	314	305
Noviembre	115	326	311
Diciembre	114	322	300

- A continuación, se especifica la distribución del servicio por estado civil, donde se aprecia que mayoritariamente el estado civil son los casados/as, seguidos muy de cerca por los viudos/as.

Estado civil	Total	Porcentaje (%)
Casado/a	381	40,6
Viudo/a	365	38,9
Soltero/a	122	13
Divorciado/a	33	3,5
En pareja	4	0,4
Separado/a	21	2,2
Sin indicar	21	1,2

- En la gráfica siguiente, se muestra que en el Servicio de Ayuda a Domicilio son las tareas de atención y apoyo personal las que más se prestan con un porcentaje del 85,3%. En relación con la realización de tareas domésticas nos encontramos con un porcentaje reducido, ya que van dirigidas a personas que carecen de apoyo familiar alguno.

Tipo de tarea	Total de usuarios	Porcentaje (%)
Atención y apoyo personal	801	85,3
Atención doméstica	137	14,6

- Por último, mencionar la atención de los usuarios de acuerdo con las zonas de actuación social establecidas en el Departamento de Bienestar Social. En la tabla se

observa que la zona de mayor intervención es Carrús, seguida de Poeta, son las dos zonas de mayor concentración de casos.

Meses	Carrús	Poeta	Altabix	S. Antón - Palmerales	Raval	Pedanías
Enero	236	187	90	33	45	127
Febrero	236	199	87	32	47	132
Marzo	240	196	85	30	48	135
Abril	240	194	87	31	47	131
Mayo	244	198	85	28	46	134
Junio	240	195	86	29	45	138
Julio	238	187	83	29	42	141
Agosto	233	171	80	28	41	137
Septiembre	234	185	82	29	48	136
Octubre	236	188	88	30	50	142
Noviembre	245	189	91	28	50	149
Diciembre	247	184	81	28	48	148

Recursos (materiales, humanos, económicos, financieros e infraestructuras)

- Materiales: propios de oficina.
- Humanos:
 - TT. SS adscritos a la jefatura de gestión de SAD y Dependencia.
 - Personas de la empresa prestadora del Servicio de Ayuda a Domicilio: tres coordinadoras de zona, 115 auxiliares de hogar.
- Financieros:
- Infraestructuras:
 - Dependencias Municipales: Departamento B. Social, centros sociales.
 - Sede de la empresa prestadora del servicio.

Coordinación y participación (interna y externa)

- Reuniones mensuales de coordinación equipo municipal de atención a personas mayores, personas con diversidad funcional y personas con enfermedad mental (adscritos a la jefatura de SAD y Dependencia).
- Reuniones trimestrales de coordinación con la empresa prestadora del Servicio.
- Uso de habitual y continuo de los correos electrónicos entre los diferentes profesionales de intervención.

Difusión y visibilidad en medios de comunicación

- Página web Ayto.
- Charlas asociaciones y radio.

Innovación y mejoras (metas a alcanzar)

Necesidades de aumento de personal con el objeto de:

- Agilizar los trámites de acceso al programa (recepción de la solicitud, realización de visita domiciliaria, cumplimentación baremación e informe social y resolución).
- Realizar seguimiento de los casos. Cada profesional lleva una media de unos 80 casos y el SAD es uno de los múltiples recursos con los que trabajan en la atención a Mayores.

Propuestas para mejorar el Servicio:

- Reducir la tramitación de la resolución de expedientes en el menor tiempo posible (actualmente se realiza en una media de tres meses si no hay incidencias).
- Establecer canales de participación más accesibles de los usuarios del programa.
- Elaborar “contratos” con los usuarios del servicio.

Observaciones y/o notas finales

Se hace constar que el número de solicitudes de Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal se ha ido incrementando paralelamente y coincidiendo con el aumento de solicitudes iniciales en materia de Dependencia. Mientras se resuelve este último recurso solicitan apoyo a nivel municipal. A pesar de la gran movilidad, en relación con las altas y bajas del programa, se ha llevado a un aumento del coste final del mismo (26.260,87 €)

También hay que mencionar que no tenemos lista de espera en el servicio, tal como se ha manifestado anteriormente, si un proceso medio de tres meses para la resolución de los expedientes.

1.4. Unidad de gestión de mayores

Resumen de las actividades de mayores

Actividades		Fechas	
Consejo Municipal de Mayores	Es convocado cada 2 meses aproximadamente (generalmente martes o miércoles) y se realiza en el Salón de Plenos del Ayuntamiento. Durante este año se han realizado 4 Consejos y ha asistido una media de 40 personas de media pertenecientes a las 43 Asociaciones que forman parte del Consejo en la actualidad.	28 febrero	
		13 junio	
		20 septiembre	
		28 noviembre	
Voluntariado	Actividades con asignación fija (todo el año)	Acompañamiento en Asilo: 7 voluntarios/as	Todo el año
		Acompañamiento domiciliario: 13 voluntarios/as	Todo el año
		Acompañamiento en Proyecto Novaire: 3 voluntarios/as	Todo el año
			11 enero
		Servicio de Hemodonación: 7 voluntarios/as.	12 junio
	Actividades puntuales		28 junio
			26 julio
		Colaboración con la XIII Carrera contra el Cáncer de Mama: 3 voluntarios/as	26 noviembre
		Bodas de Oro: 8 voluntarios/as apoyo organización	14 octubre
		Colaboraciones Día Internacional Pueblo Gitano: 7 voluntarios/as	7 abril
	Colaboración en evento "ilifive: moda, música y copas" organizado por Concejalía de Promoción Económica. Desfile Moda por no profesionales: 6	16 marzo	

		voluntarios y miembros del Consejo	
		Día internacional del Voluntariado: Jornada de formación en C.S. Carrús. Asisten 22 voluntarios/as.	5 diciembre
		Mes del Mayor: 3 voluntarios/as talleres manualidades	3 octubre
Formación y educación continua	Cursos de Informática		20/02 al 15/03 ESC.
	Nivel Inicial y Avanzado	Nivel inicial: 6 cursos	21/03 al 27/04 ESC. 21/03 al 05/04 ESC. 08/05 al 31/05 ESC.
	8 sesiones de 2 horas (16 horas)		04/10 al 08/11 CAM 13/11 al 29/11 CAM
	Media de 17 alumnos/as por clase		21/02 al 16/03 ESC. 20/03 al 28/04 ESC.
	Alrededor de 185 personas participantes	Nivel avanzado: 5 cursos	09/05 al 01/06 ESC. 05/10 al 07/11 CAM 14/11 al 30/11 CAM
	Taller de uso práctico de móviles y tablet.		18/01 al 13/02 RAVAL
5 sesiones de 2 horas (10 horas)		19/01 AL 14/02 LA MARINA	
Total de 12 talleres		17/05 al 31/05 CARRÚS	
Media de 20 alumnos/as por curso		18/05 al 01/06 CARRÚS	

	Alrededor 240 personas participantes		02/06 al 16/06 RAVAL 05/06 al 19/06 RAVAL 11/09 al 25/09 CARRÚS 12/09 al 26/09 LA HOYA 17/10 a 31/10 ALTET 06/11 al 20/11 RAVAL 07/11 al 21/11 BAYAS 11/01/18 al 25/01/18 CARRÚS
Ocio y tiempo libre	Bailes de Salón en diferentes centros sociales y cívicos del municipio (600 bailes)	Ordinarios: Bailongo, Francesc Cantó, Victoria Kent, 1º Mayo, Poeta, Sector 5º, Altabix, Palmerales, Perleta, Las Bayas. CEAM	Todos los fines de semana. Quincenalmente, los martes desde el 27 de junio
		Puntuales: La Hoya, Puçol, La Marina	6 bailes (homenaje mayor, convivencias...)
	Bailes especiales	Día de San Valentín: Bailongo, Victoria Kent, 1º Mayo, Poeta, Sector 5º, Palmerales, Las Bayas, Perleta	18 febrero 19 febrero
		Celebración Carnavales: Bailongo, Francesc Cantó, 1º Mayo, Poeta, Sector 5º, Palmerales, Perleta	25 febrero
		San José: Bailongo, Perleta	19 marzo
	1 de mayo: Francesc Cantó	1 mayo	

	Roà: Bailongo, Francesc Cantó, Victoria Kent, Palmerales	14 agosto
	Día Hispanidad: Bailongo, Francesc Cantó, Victoria Kent, Perleta	12 octubre
	Constitución: Bailongo, Francesc Cantó, Victoria Kent	6 diciembre
	Purísima: Perleta, Palmerales	8 diciembre
	Navidad: Bailongo, Francesc Cantó, Victoria Kent, 1º Mayo,	25 diciembre
	Sector 5º, Altabix, La Baia, Palmerales, Perleta	31 diciembre
Bailes especiales de verano	Se organizan tres bailes especiales en el Hort de Baix. Horario de 21:00 a 1:00 horas. Servicio de cantina.	23 julio
		30 julio
		6 agosto
Salidas Culturales	Salida Cultural MUPE: 20 participantes Salida Cultural Alcudia: 35 participantes Salida Programa Radio: 32 personas	18 mayo
		6 junio
		21 junio
Tardeo Sénior	Celebración anticipada de la Nochevieja Centro Cívico Candalix de 16:30 a 19:00 horas.	30 diciembre
Proyectos especiales	Concurso Superchef Sénior Escuela de Hostelería: 31 participantes mayores de 65 años o jubilados	28 marzo
		29 marzo
		30 marzo
		Final 6 abril
Proyecto de Ciudades Amigables		Todo el año

Mes del mayor	Homenaje Mayores principalmente en la zona del campo de Elche (La Marina, Puçol, Perleta, Victoria Kent...)	Septiembre-Octubre
	Consejo Municipal Personas Mayores	20 septiembre
	Sesiones de toma de tensión, glucemia, consejos... a cargo de alumnos del Ceu. (Carrús, Altabix, Poeta, Raval, Plaza Barcelona, Pla de Sant Josep, Victoria Kent, Torrellano).	28 septiembre 29 septiembre
	Acto institucional Día internacional de Personas Mayores	Se traslada al 22 octubre
	Talleres Manualidades "Saberes Mayores"	3 octubre
	Ciclo de Cine "El Becario" y "Hotel Marigold"	5 octubre 19 octubre
	Concurso de Baile en C. Candalix	7 octubre
	Taller de Risoterapia	10 octubre
	Ruta paleo-Urbana MUPE	11 octubre
	CELEBRACIÓN "50 AÑOS JUNTOS"	14 octubre
	Lunes Activo Mayor	16 octubre
	Jornada "CIUDADES AMIGABLES CON LAS PERSONAS MAYORES"	18 octubre
	Acto de Apertura actividades CEAM 2017/2018	20 octubre
	Gala Personas Mayores	22 octubre
	Pleno Firma del Convenio UNED	Se traslada al 14 de noviembre
Salón de Plenos Ayuntamiento de Elche		

Tarjeta dorada	Se han tramitado un total de 2.158 altas nuevas y 1509 duplicados por pérdida o deterioro.	Todo el año
Convenios	Con Universidades	UMH UNED
	Otros	Asilo Fundación CAM

1.5. Centros Sociales

Centro Cívico/Social	Ubicación/Contacto	Descripción	Talleres
1º de Mayo	Plaza primero de mayo, Elche, Alicante – 03206.	El Centro Social de 1º de Mayo está ubicado en la plaza 1º de Mayo. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gimnasia para Mayores ▪ Memoria
Altabix	Calle Bernabé del Campo La Torre, 26, Elche, Alicante – 03202.	El Centro Social de Altabix está ubicado en el mismo barrio de Altabix. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. Este Centro Sociocultural dispone de un equipo multiprofesional. El centro dispone de una oficina	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Psicología ▪ Bailes de salón individual

	Teléfono: 966 65 81 75	municipal de atención al ciudadano (OMAC). En él se encuentra ubicado el centro juvenil y la asociación de vecinos del barrio de Altabix. Además, dispone de una biblioteca para adultos y una infantil y juvenil. Es Punto SIOA.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bailes de salón por parejas ▪ Manualidades reciclaje ▪ Customización de prendas ▪ Teatro en familia ▪ Gimnasia para Mayores Memoria ▪ Yoga para mayores ▪ Coaching
Altabix-Universidad	Avda. Jubalcoi, 34, Elche, Alicante – 03202. Teléfono: 966 65 82 71	El Centro Social de Altabix-Universidad, está ubicado en el mismo barrio de Altabix. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. Este Centro Sociocultural dispone de un equipo multiprofesional. El centro dispone de punto de encuentro familiar (PEF) y de una oficina municipal de atención al ciudadano (OMAC).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pintura ▪ Bailes de salón individual
Balsares	Antiguas Escuelas Els Bassars, Elche, Alicante – 03195.	El Centro Cívico de Balsares, está ubicado en Els Bassars. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gimnasia para mayores
Pla de Sant Josep	Calle Valencia, 2, El Altet, Elche, Alicante – 03195. Teléfono: 966 65 82 66	El Centro Social de El Altet, está ubicado en la pedanía ilicitana de El Altet. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. Este Centro Sociocultural dispone de un equipo multiprofesional. Dispone de una oficina municipal de atención al ciudadano (OMAC).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pintura ▪ Bolillos Bordados y Vainicas ▪ Psicología ▪ Animación lectora ▪ Bailes de salón individual ▪ Manualidades ▪ Gimnasia para Mayores

El Pla - Sector V	Avinguda Llauradors, 1, Elche, Alicante · 03204 Teléfono: 966 63 07 27	El Centro Social de El Pla, está ubicado en la pedanía ilicitana de El Pla. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yoga ▪ Pintura ▪ Psicología ▪ Gimnasia para Mayores
El Raval	Carrer Boix i Rosario, 2, Elche, Alicante – 03202. Teléfono: 966 65 82 33	El Centro Social del Raval, está ubicado en el mismo barrio del Raval. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. Este Centro Sociocultural dispone de un equipo multiprofesional. Es Punto SIOA.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pintura al oleo ▪ Gimnasia para mayores ▪ Pintura acuarela ▪ Memoria ▪ Manualidades reciclaje ▪ Coaching ▪ Bolillos y bordados ▪ Yoga para mayores
Francesc Cantó	Calle Pedro Moreno Sastre, 36, Elche, Alicante – 03205.	El Centro Cívico Francesc Cantó, está ubicado en el barrio de Carrús, en el entorno de la Avenida de Novelda. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guitarra ▪ Bailes de salón Individual ▪ Bailes de salón por parejas ▪ Teatro en familia ▪ Gimnasia para Mayores ▪ Yoga para Mayores
La Hoya	Avinguda de Sant Andreu, 25, La Foia, Elche, Alicante – 03294. Teléfono: 966 65 82 89	El Centro Social de La Foia, está ubicado en la pedanía ilicitana de La Foia. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. Este Centro Sociocultural dispone de un equipo multiprofesional. Dispone de una oficina municipal de atención al ciudadano (OMAC).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pintura ▪ Animación lectora ▪ Bailes de salón por parejas

La Marina	<p>Avinguda de l'Alegría, 72, La Marina, Elche, Alicante – 03194. Teléfono: 966 65 82 78</p>	<p>El Centro Social de La Marina, está ubicado en la pedanía ilicitana de La Marina. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. Este Centro Sociocultural dispone de un equipo multiprofesional. Dispone de una oficina municipal de atención al ciudadano (OMAC).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Psicología ▪ Bailes de salón por parejas ▪ Manualidades ▪ Gimnasia para Mayores
Las Bayas	<p>Carrer la Casilla, 2, Las Bayas, Elche, Alicante – 03292. Teléfono: 966 65 82 02</p>	<p>El Centro Social de La Baia, está ubicado en la pedanía ilicitana de La Baia. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. Este Centro Sociocultural dispone de un equipo multiprofesional. En él se encuentra el consultorio médico y dispone de una oficina municipal de atención al ciudadano (OMAC).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de animación sociocultural (Talleres Bienestar Social) ▪ Gimnasia (Mayores) ▪ Bailes de Salón (Adultos) ▪ Pintura (Adultos) ▪ Animación Lectora (Adultos) ▪ Costura ▪ Taller de gimnasia ▪ Baile ▪ Taller de yoga ▪ Bingo
Palmerales	<p>Calle Abogados de Atocha, 39, Elche, Alicante – 03203. Teléfono: 966 65 92 29</p>	<p>El Centro Social de Palmerales, está ubicado en el mismo barrio de Palmerales. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. Este Centro Sociocultural dispone de un equipo multiprofesional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Costura ▪ Bailes de salón individual ▪ Manualidades reciclaje ▪ Gimnasia
Perleta	<p>Calle Casino Dura, Perleta, Elche, Alicante – 03295.</p>	<p>El Centro Cívico de Perleta, está ubicado en la pedanía de Perleta. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. En el centro se encuentra ubicado el consultorio médico y dispone de una oficina municipal de</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Animación lectora ▪ Bailes de salón por parejas

	Teléfono: 966 65 82 62	atención al ciudadano (OMAC).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gimnasia para mayores ▪ Memoria
Peña de las Águilas	Calle Francisco Vazquez Mateu, La Peña de les Àguiles, Elche, Alicante – 03296.	El Centro Cívico Peña de las Águilas, está ubicado en el camino de la peña de las águilas. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bailes de salón individual ▪ Gimnasia para Mayores
Plaza Barcelona	Carrer Mario Pastor Sempere, 43, Elche, Alicante – 03206. Teléfono: 966 65 92 13	El Centro Social Plaza Barcelona, está ubicado en el mismo barrio de la Plaza Barcelona. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. Este Centro Sociocultural dispone de un equipo multiprofesional. En él se encuentra la “Casa de la Dona” (servicio de atención integral a la mujer).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Costura ▪ Pintura ▪ Bailes de Salón Individual ▪ Customización de Prendas ▪ Gimnasia para Mayores ▪ Memoria ▪ Yoga para mayores ▪ Coaching ▪ Psicología
Poeta Miguel Hernández	Carrer Torres Quevedo, 14, Elche, Alicante – 03201. Teléfono: 966 65 82 40	El Centro Social de Poeta Miguel Hernández. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. Este Centro Sociocultural dispone de un equipo multiprofesional. Dispone de una oficina municipal de atención al ciudadano (OMAC). Es punto SIOA.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pintura ▪ Psicología ▪ Bailes de Salón Individual ▪ Bailes de salón por parejas ▪ Gimnasia para Mayores ▪ Yoga para Mayores ▪ Coaching

Polivalente Carrús	Carrer Antonio Brotons Pastor, 72, Elche, Alicante – 03205. Teléfono: 966 65 81 15	El Centro Social Polivalente de Carrús, está ubicado en Carrús Oeste. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. Este Centro Sociocultural dispone de un equipo multiprofesional. Es Punto SIOA.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Costura ▪ Pintura ▪ Psicología ▪ Rondalla ▪ Coral ▪ Manualidades reciclaje ▪ Customización de Prendas ▪ Gimnasia para Mayores ▪ Memoria ▪ Coaching
Salvador Allende	Calle Espronceda, 98, Elche, Alicante – 03204. Teléfono: 966 63 42 45	El Centro Cívico Salvador Allende. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pintura ▪ Guitarra ▪ Manualidades ▪ Gimnasia para Mayores ▪ Memoria
San Antón	Carrer Joan Fuster, Elche, Alicante – 03203. Teléfono: 966 65 92 14	El Centro Social de San Antón, está ubicado en el mismo barrio de San Antón. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. Este Centro Sociocultural dispone de un equipo multiprofesional.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pintura ▪ Psicología ▪ Jardinería ▪ Bailes de salón individual ▪ Bailes de salón por parejas ▪ Horticultura en familia ▪ Artesanía productos naturales ▪ Teatro ▪ Bolillos y Bordados

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gimnasia para Mayores ▪ Animación lectora/Memoria ▪ Iniciación Palma Blanca ▪ Esparto
Torrellano	<p>Plaza Maestro Antonio Cutillas, Calle del Jazmín, 102, Torrellano,</p> <p>Elche, Alicante – 03320. Teléfono: 966 65 82 99</p>	<p>El Centro Social de Torrellano, está ubicado en la pedanía ilicitana de torrellano. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. Este Centro Sociocultural dispone de un equipo multiprofesional. Dispone de una oficina municipal de atención al ciudadano (OMAC).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Costura ▪ Pintura ▪ Bolillos ▪ Yoga ▪ Encaje Ruso ▪ Bailes de salón por parejas ▪ Psicología ▪ Gimnasia para Mayores ▪ Manualidades ▪ Animación Lectora/Memoria
Valverde	<p>Carrer de Paco Viudes, 26,</p> <p>Elche, Alicante – 03195. Teléfono: 966 65 81 00</p>	<p>El Centro Cívico de Valverde, está ubicado en la pedanía ilicitana de Valverde. En él se realizan actividades socioculturales y lúdico-recreativas. Dispone de una oficina municipal de atención al ciudadano (OMAC).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Psicología ▪ Bailes salón individual ▪ Gimnasia para Mayores

1.6. Unidad de información y Comunicación

Noticias

Fecha	Titular
04/01/17	Abierto el plazo para la concesión del sello distintivo local de "Empresa Conciliadora" hasta el día 31 de enero 2017
11/01/17	El alcalde se compromete a buscar nuevas instalaciones para la asociación de personas con diversidad funcional
13/01/17	Casa de la Dona Radio-enero 2017
17/01/17	II Certamen Literario de Igualdad de "Casa de la Dona"
17/01/17	I Paseo Saludable de la 4ª edición
17/01/17	Jornada sobre mediación comunitaria
18/01/17	Juventud y el IVAJ impulsan un plan de orientación para jóvenes de entre 16 y 22 años que dejan de estudiar
18/01/17	La campaña "Media Vida" por la conciliación laboral y familiar logra cien millones de impactos
19/01/17	"Las hortalizas de invierno son cultivos fundamentales para vertebrar socialmente el Camp d'Elx"
25/01/17	Gala de reconocimiento al voluntariado
27/01/17	La campaña "Media Vida" por la conciliación laboral y familiar logra cien millones de impactos
27/01/17	Programa de radio Jove Elx, Onda Bienestar
31/01/17	Doce ilicitanos participan en un programa piloto de orientación para jóvenes que abandonan sus estudios
01/02/17	Hoy se abre el plazo para solicitar las ayudas para el recibo del agua
07/02/17	"Taller de educación en habilidades de bienestar e igualdad"
07/02/17	20 de marzo charla para padres y madres: "Repensar las relaciones en la adolescencia desde las familias"
07/02/17	Casa de la Dona Radio 02-02-17
08/02/17	El Ayuntamiento facilita la tramitación de la devolución del copago de la dependencia
13/02/17	Más de un millar de estudiantes participaron en los talleres de prevención de conductas adictivas en 2016
14/02/17	Clinic Sitting Voley en Elche
14/02/17	Comienza la formación a todos los jóvenes, chicos y chicas, que se han inscrito a la 2ª muestra de cortometrajes para móvil "Casa de la Dona"

17/02/17	La concejalía de Mayores organiza el primer concurso gastronómico “Super Chef Senior”
17/02/17	Consellería resuelve favorablemente 411 solicitudes para las ayudas del alquiler social en Elche
17/02/17	II Paseo Saludable de la IV edición
22/02/17	22 de febrero 2017, Día por la igualdad salarial entre mujeres y hombres
22/02/17	El Ayuntamiento se vuelca en la lucha por la igualdad y contra la brecha salarial
22/02/17	Visita del alcalde a la lavandería de la ONCE
24/02/17	Programa de radio Jove Elx, Onda Bienestar
24/02/17	Resumen reunión Consejo Municipal de las Mujeres y para la Igualdad de Género
28/02/17	Elche se adhiere a la red mundial de ciudades y comunidades de las personas mayores
02/03/17	El Ayuntamiento cede una sala para atender a niños y jóvenes en riesgo de exclusión
02/03/17	Consejo diversidad funcional 16/02/2017
07/03/17	Igualdad organiza las “Rutas Lila” con el fin de visibilizar el papel de las mujeres que han hecho historia
08/03/17	Abierto el plazo de subvenciones para asociaciones de mujeres
09/03/17	La coreógrafa Asun Noales lee la declaración institucional con motivo del Día de la Mujer
09/03/17	Un total de 87 mujeres se inscriben en el Programa Clara
09/03/17	Un jardín en memoria de Lola Puntas
10/03/17	El Ayuntamiento de Elche promueve el “Valencià per la igualtat”
13/03/17	El ayuntamiento escenifica su compromiso con los refugiados
13/03/17	El domingo día 12 de marzo tuvo lugar la “Marxa per tu”
15/03/17	Ruta Lila 1- Altabix
15/03/17	La residencia de personas con enfermedad mental abrirá en octubre gestionada por Asfeme
17/03/17	Casa de la Dona Radio 09-03-17
17/03/17	Onda Bienestar
20/03/17	La concejalía de Mayores sortea los días del Concurso Super Chef Senior
21/03/17	Repensar las relaciones en la adolescencia desde las familias

21/03/17	Las rutas lilas partirán mañana desde el barrio de San Antón hasta el IES Victoria Kent
21/03/17	Senda del Poeta
22/03/17	Charla de Juan Lillo, sociólogo: “Repensar las relaciones en la adolescencia desde las familias”
23/03/17	Ruta lila 2 – Travalón / Altabix
28/03/17	Primera semifinal Super Chef Senior
29/03/17	17 establecimientos se suman a una iniciativa del ayuntamiento para fomentar la dispensación de alcohol responsable
30/03/17	Últimas tres rutas lila
03/04/17	Curso de informática nivel iniciación
05/04/17	Mancomunidad la Vega lanza la Campaña #NoTienesMiPermiso
06/04/17	El Ayuntamiento se suma a la celebración del Día del Pueblo Gitano
06/04/17	Visita al Programa Clara
07/04/17	Manuela Clavel gana el Super Chef Senior con un plato de gachas de bacalao
10/04/17	El Ayuntamiento de Elche se suma a la celebración del Día Internacional del Pueblo Gitano
10/04/17	Participación por la inclusión y la igualdad
10/04/17	Carlos González: “La Asociación del Parkinson ya tiene una sede adecuada”
11/04/17	Salida del taller de jardinería en el parque municipal
11/04/17	Aprendizaje y servicio: El cuidado de los animales
11/04/17	Radio Casa de la Dona
12/04/17	Vidas compartidas
19/04/17	Bienestar Social destina 73.000 euros para las ayudas a proyectos y mantenimiento de asociaciones locales
20/04/17	Onda Bienestar 20-04-17
21/04/17	Bienestar Social crea una bolsa municipal de viviendas sociales para familias necesitadas
25/04/17	Casa de la Dona presenta el libro “Victoria viene a cenar”, de Olga Mínguez Pastor
26/04/17	El alcalde recibe a dos funcionarias que han prestado asistencia de Cooperación al Desarrollo en Ecuador
26/04/17	El festival Diversa celebra su décimo aniversario centrado en la LGTBfobia y el ciberbullying

27/04/17	El ayuntamiento se suma a la fiesta solidaria del Parque Empresarial
28/04/17	Vivienda adecuará la instalación de luz y la fontanería de dos bloques de Palmerales afectados por el corte del suministro
02/05/17	Entregados los diplomas de los talleres de palma blanca
02/05/17	El alcalde visita las instalaciones de la Fundación Defora
02/05/17	2º Consejo Municipal de Personas Mayores
02/05/17	El Ayuntamiento presenta la Ruta de la Tapa Solidaria 2017
04/05/17	La Generalitat inicia los trámites para la reparación de la instalación eléctrica y de fontanería en las viviendas públicas de Los Palmerales
04/05/17	El Ayuntamiento presenta los actos del Día de la Accesibilidad
04/05/17	Un total de 120 cortometrajes se presentan a la Mostra de Cinema Jove d'Elx
08/05/17	Acto de entrega de premios del Segundo Certamen Literario para la Igualdad, "Casa de la Dona"
09/05/17	El Ayuntamiento aporta 18.000 euros para el programa de respiro familiar de Aspanias
10/05/17	Taller Aikido
11/05/17	Entrega de cheques translicitana
12/05/17	Ampliación plazo para presentar solicitudes de subvenciones para proyectos de interés social
15/05/17	Casa de la Dona Radio 11-05-17
16/05/17	Presentado el proyecto "El abrazo"
16/05/17	¡Vuelven las Escuelas Abiertas de Verano en Carrús, Toscar y Pla-Sector V!
17/05/17	Derechos LGTB
17/05/17	Una nueva web sobre accesibilidad facilitará el día a día de las personas con diversidad funcional
22/05/17	Onda Bienestar 18-05-17
22/05/17	XIX Jornada Cáncer de Mama
23/05/17	Formación en Igualdad
23/05/17	El ayuntamiento se vuelca con "Elx al carrer" que llenará las plazas y calles de la ciudad del 1 al 4 de junio
26/05/17	El Ayuntamiento entrega los galardones del sello distintivo "Empresa Conciliadora 2017"
29/05/17	El alcalde acude a la inauguración de las II Jornada Multidisciplinaria en Violencia de Género

31/05/17	Ayudas a la pequeña y mediana empresa y otras entidades para la elaboración e implantación de planes de igualdad, correspondientes al año 2017
01/06/17	El Ayuntamiento presenta una herramienta que agiliza las gestiones de los Servicios Sociales de la ciudad
05/06/17	Prop d'una trentena de xiquets saharians passaran l'estiu a Elx i Santa Pola gràcies al programa "Vacacions en Pau"
05/06/17	¡Llega el verano y con él las Escuelas Abiertas de Verano!
06/06/17	Una iniciativa solidaria acerca el legado de Miguel Hernández a los refugiados sirios en Grecia
09/06/17	Una exposición solidaria que muestra la vida cotidiana de personas con discapacidad
12/06/17	La edil de Bienestar Social presenta los talleres de verano para personas con diversidad funcional
14/06/17	La Sareb y el Ayuntamiento trabajan en un convenio para la cesión de viviendas sociales
15/06/17	Manifiesto día nacional de las lenguas de signos españolas
19/06/17	S'obri el termini per a sol·licitar plaça en l'Escola d'Estiu de Altabix – Universitat
20/06/17	Onda Bienestar 15-06-17
21/06/17	Listado de admisión Área Especial Playa de Arenales
23/06/17	Últimos días para solicitar el acogimiento del programa "Vacaciones en paz"
27/06/17	Los talleres de los centros sociales acogen a cerca de 4.500 personas
28/06/17	El Ayuntamiento da su apoyo al colectivo LGTBI
29/06/17	El Ayuntamiento presenta las Escuelas de Verano
03/07/17	1200 personas asisten al encuentro de talleres
04/07/17	Subvenciones para proyectos de Ayuda Solidaria Internacional
04/07/17	Integración de la igualdad en los centros educativos
04/07/17	Subvenciones para proyectos de Cooperación Internacional al Desarrollo
07/07/17	Próximo estreno del espectáculo "Fémima, Las Mujeres mueven el mundo"
10/07/17	Ya está en marcha el Taller coeducativo "El sueño de Paula"
11/07/17	Recepción en el Ayuntamiento a los niños saharauis y sus familias de acogida
13/07/17	Bienestar Social presenta la campaña "Xarxes sanitàries solidàries"
17/07/17	El Ayuntamiento colabora en la organización de un congreso que pretende

	avanzar en el Derecho de la Discapacidad
17/07/17	Convenio de colaboración entre el Patronato del Misteri d'Elx y Fesord
21/07/17	"Gestando Buenos Tratos"
24/07/17	Taller IGUAL-ART (Escuela Verano Elx Conviu)
26/07/17	Atendidas este año 605 mujeres víctimas de violencia de género
26/07/17	Concurso para logotipo del Fons Valencià per la Solidaritat
28/07/17	El Ayuntamiento lanza la campaña "Elche, por unas fiestas seguras" para evitar agresiones sexuales durante los festejos populares
31/07/17	El Ayuntamiento acuerda con las tres universidades realizar un estudio para impulsar un plan de igualdad
30/08/17	Inscripción a los talleres de los centros sociales: programa de animación sociocultural
01/09/17	Acaba el programa de respiro familiar en el que han participado 80 personas con discapacidad
04/09/17	El Ayuntamiento presenta las I Jornadas Didácticas y Buenas Prácticas para la Igualdad y la Diversidad en el Aula
04/09/17	El Ayuntamiento destina 10.000 euros para subvenciones a Entidades y Asociaciones de Mujeres
05/19/17	Se abre el plazo de inscripción para los talleres de los Centros Sociales de la ciudad
08/09/17	Didàctiques i Bones Pràctiques per a la Igualtat i la Diversitat en l'Aula
13/09/17	AFAE presenta las actividades con motivo del Día Mundial del Alzheimer
14/09/17	El Ayuntamiento presenta la edición XXII de la Mostra de Teatre Dama d'Elx
15/09/17	Abierta la inscripción para el II Curso de Formación en Cooperación al Desarrollo
18/09/17	El Ayuntamiento se suma al Pacto Valenciano contra la Violencia de Género y Machista
18/09/17	El Ayuntamiento entrega los diplomas a los usuarios que han participado en el Respiro Familiar
21/09/17	Bienestar Social presenta una nueva estrategia para favorecer la inclusión del pueblo gitano
22/09/17	Listado de admitidos en los talleres de los centros sociales: programa de animación sociocultural
26/09/17	Taller de prevención del mal uso de las nuevas tecnologías
27/09/17	Cerca de 3.000 familias de Elche se benefician de la reducción de la factura del agua en lo que va de año

27/09/17	Programa Clara
28/09/17	Baile, cultura y talleres para celebrar el Mes del Mayor
29/29/17	Mes del Mayor
03/10/17	Actividades culturales por el Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza
03/10/17	Publicados los datos de la primera encuesta sobre Juego On-Line en jóvenes de Elche
05/10/17	Las entidades del Consejo de las Mujeres celebran una jornada de convivencia
10/10/17	Manifiesto del Día de la Salud Mental
11/10/17	Día Internacional de la Niña
11/10/17	El Ayuntamiento de Elche se suma a la lucha contra la pobreza
11/10/17	El concurso de talentos vuelve a Torrellano
16/10/17	Las bodas de oro de 35 parejas llenan de público el salón de actos del Centro de Congresos
16/10/17	Día de las escritoras
18/07/17	Una exposición y un documental sobre la tragedia de los refugiados sirios cierran en Elche los actos de homenaje a Miguel Hernández
18/10/17	Inscríbete ya a las Actividades Saludables de tu Ciudad
19/10/17	Jornada para favorecer el empoderamiento de las niñas
19/10/17	Elche se une a la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores
20/10/17	Lectura Manifiesto Día contra el Cáncer de Mama
20/10/17	Paseos saludables, charlas y talleres en las "Segundas jornadas de la Salud"
24/10/17	El Ayuntamiento se une a la lucha contra la violencia de género en la sexta edición de la carrera "Mil Camins, una meta"
23/10/17	La Junta de Gobierno autoriza a Tempe la construcción de una plataforma logística de más de 34.000 metros en el Parque Empresarial
24/10/17	The Cleaner: una "nueva" marca de trapos exclusiva para hombres que quiere concienciar sobre la desigualdad de género en las tareas del hogar
25/10/17	El Ayuntamiento destinará 75.000 euros a mejorar la accesibilidad de los centros sociales
25/10/17	Elche lleva al festival de cine de Valladolid el documental "Vientos del pueblo sirio"
25/10/17	Onda Bienestar Octubre: Programa de Familia y Emergencia, II semana de la

	salud y V Jornada Promoción de la Salud
26/10/17	Apoyo al día de la mujer rural
31/10/17	Cuatro empresas de Elche son premiadas por la Mesa de Igualdad de Cruz Roja por su labor integradora
02/11/17	Visita al Taller de Formación “Programa Clara”
02/11/17	La campaña “Entra al trapo” por la igualdad en las tareas domésticas consigue más de 100.000 impactos
03/11/17	Encuentro Mujeres por la Paz-Sesión 28 octubre 2017
06/11/17	Mil camins, una meta
06/11/17	La Concejalía de Juventud y el Fondo Social Europeo formarán a jóvenes para trabajar en el sector comercial
06/11/17	Presentación Institucional de la Asociación APPROMIG
07/11/17	Esta noche en “Elche se mueve contigo”: Centros Sociales.
09/11/17	Carlos González: “Hoy quiero renovar el compromiso municipal con Elche Acoge”
09/11/17	Firma convenio de colaboración Ayuntamiento – FUMH
10/11/17	Concentración en silencio contra la violencia de género
13/11/17	La presentación de los equipos del Club Deportivo Altet congrega a más de mil personas en el campo de fútbol de la pedanía ilicitana
13/11/17	Un amor revolucionari. Jornadas por la diversidad
15/11/17	“Una de las prioridades del Gobierno municipal es hacer una ciudad que piense en la dignidad y en las necesidades de las personas mayores”
14/11/17	El Ayuntamiento impulsa un plan de formación de mujeres en paro para puestos que suelen ocupar hombres
17/11/17	La Concejalía de Igualdad pedirá a la Conselleria de Justicia que se agilice la resolución de casos de violencia de género en los juzgados
21/11/17	El Ayuntamiento crea el primer Plan Municipal contra la Violencia Machista
23/11/17	El Ayuntamiento colabora en la edición de una guía para la detección de precoz de la violencia machista
23/11/17	Programa Actividades Conmemoración Día Internacional Contra la Violencia hacia las Mujeres
24/11/17	Talleres en los institutos contra la violencia machista
27/11/17	Más de 800 estudiantes se dan cita en Elche para protestar contra la violencia de género
27/11/17	Presentación libro en Casa de la Dona

28/11/17	Ya se puede visitar en la CASA DE LA DONA la exposición DEL MORAT AL NEGRE
29/11/17	El Ayuntamiento se vuelca para mejorar la vida de las personas con discapacidad
30/11/17	Tercer Encuentro de Mujeres por la Paz 2017
01/12/17	Programa Onda Bienestar 23-11-17
04/12/17	Arranca el Itinerario Sociolaboral "Avanza"
05/12/17	Conductas Adictivas – Elche se mueve contigo
07/12/17	Consejo de Discapacidad – Elche se mueve contigo
11/12/17	La concejalía de Igualdad y la Casa de la Dona lanzan una campaña para que se regalen juguetes no sexistas
12/12/17	Oficina Pangea Inmigración – Elche se mueve contigo
14/12/17	Campaña sobre la igualdad y en contra de la violencia de género
18/12/17	El Ayuntamiento impulsa la limpieza viaria con la compra de nueve máquinas y la renovación o arreglo de 3.000 contenedores
18/12/17	Centros Sociales – Elche se mueve contigo
18/12/17	Programa Onda Bienestar 14-12-17
20/12/17	Taller de pintura en el MAHE, programa de animación sociocultural
21/12/17	Presentación Campaña Juguetes no Sexistas en el CEIP Clara Campoamor
21/12/17	El alcalde inaugura el centro de ASFEME con 40 plazas de residencia y 20 de día para personas con enfermedad mental
21/12/17	Visita al proyecto de prevención violencia género "Conversaciones Ajenas"
26/12/17	Semana de la Salud – Elche se mueve contigo

Ruedas de prensa

Tema	Cantidad
Acción Comunitaria	4
Algües	2
Servicios Sociales	6
Cooperación	4
Dependencia	4
Discapacidad	12
Emergencia	1
Igualdad	21

Inmigración	4
Juventud	9
Prevención	1
Vivienda	3

Redes Sociales: Facebook

INFORME DE FACEBOOK (2017)

COMUNIDAD	Nuevos fans	Total de fans
	358	358
	Nuevos No-Fans	Marcados como SPAM
	1	0
	Personas hablando de esto	Publicaciones
3346	347	

Me gusta	Comentarios Negativos	ENGAGEMENT
86054	18	
Compartir	Clics publicaciones	
303	3650	
Total engagement		
90025		

ALCANCE	Alcance publicaciones	Partes Pagina Más visitadas
	54219	Página Inicio Eventos
	TOP 3 - Fuentes de tráfico	
	Facebook Google elche.es Twitter outlook.live.com	

TOP Ciudades en página de fans		PAÍSES
Elche	Alicante	
Santa Pola	Crevillente	

PUBLICACIÓN MÁS EFECTIVA



Un grupo de niñas de la escuela tuvo lugar el programa de intervención grupal "El mundo Nunca Termina" a través del Estado de intervención de Elche y Mancomunidad el cual han participado familias. Junto a ellas están los padres y madres y con el consentimiento de todas ellas se les ha brindado la oportunidad de recibir a un grupo de niñas que les rodea durante su día a día en el aula y que les ayudan a trabajar el lenguaje oral con sus familias, mejorando sus habilidades y fortaleciendo su autoestima. Este es un momento que vive con la escuela. Además se han creado redes de apoyo entre las familias que se ayudan y comparten experiencias.

Me gusta	Comentarios	Compartir	Total
18	1	5	24

Se debe tener en cuenta que la página se creó en febrero de 2017, por tanto los datos de futuros informes pueden variar considerablemente

COMENTARIOS

1.7. Convenios y colaboraciones

Centro de Acogida para personas sin hogar

Es un Centro de Acogida donde se ofrece alojamiento temporal y cobertura de necesidades básicas de personas sin hogar. A su vez, se ofrecen alternativas de promoción e integración para aquellas personas que quieran/puedan iniciar un proceso de inserción social.

Asociaciones de Familiares y Personas con Enfermedad Mental Elche

ASFEME es una asociación sin ánimo de lucro, fundada por familiares, reconocida legalmente desde 1994 y que agrupa a personas con enfermedad mental, a sus familiares y a todas aquellas personas sensibilizadas con este colectivo.

Asociación de Familiares de Personas con Alzheimer de Elche

La Asociación de Familiares de Personas con de Alzheimer de Elche es una asociación sin ánimo de lucro que nace en el año 2000 tras el empeño de diferentes familiares que desinteresadamente unen sus esfuerzos para trabajar por este colectivo.

Asociación de personas con Discapacidad Física de Elche- Sin Límites

La asociación Sin Límites, con sede en Elche y ámbito de acción en la comarca del Baix Vinalopó comprende entre sus fines la defensa de la persona con discapacidad física en su integración, desde la realización de talleres, actividades de normalización, etc. Asociación abierta a todos/as, especialmente para personas con cualquier discapacidad física, familiares y amigos.

Asociación de personas Sordas de Elche- APESOELX

La Associació de Persones Sordes del Baix Vinalopó d'Elx (APESOELX) es una entidad sin ánimo de lucro. Fue fundada en 1958 en Elche (Alicante). Tiene como fin último la defensa de los intereses de las personas Sordas y las personas con Deficiencia Auditiva de Elche y Comarca.

Asociación a favor de personas con discapacidad Intelectual – Aspania

Aspanias (Asociación a favor de las personas con Discapacidad Intelectual de Elche) es una entidad declarada de utilidad pública el 27 de marzo de 1979, tiene como fin “La defensa de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y sus familias”.

Fundación secretariado gitano

La Fundación Secretariado Gitano (FSG) es una entidad social intercultural sin ánimo de lucro que presta servicios para el desarrollo de la comunidad gitana en España y en el ámbito europeo. Su actividad comenzó en los años 60, si bien se constituyó jurídicamente en 1982.

Cruz Roja Elche

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media luna Roja, creado en 1.863, está formado por el Comité Internacional de la Cruz Roja, la Federación de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja y las Sociedades Nacionales de Cruz Roja y Media Luna Roja que están presentes en todos los países del Mundo.

Asociación de enfermos de esclerosis múltiple

AEDEM-COCEMFE es una entidad sin ánimo de lucro que congrega a afectados de Esclerosis Múltiple, sus familiares y personas sensibilizadas con la problemática de esta enfermedad. Asimismo, cuenta con la colaboración de profesionales de la salud y otras disciplinas relacionadas con esta patología.

C) ENUMERACIÓN DEL CONJUNTO DE ACTUACIONES DESARROLLADAS.

1. Memoria Concejalía 2017
2. Encuesta usuarios percepción de los servicios sociales
3. Encuesta usuarios percepción de los talleres (comunitaria).
4. Elaboración del documento de calidad de servicios sociales (74 ratios)
5. Viabilidad y cálculo de los indicadores (9 ratios)

D) ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE ÁMBITO LOCAL O PERSONAS IMPLICADAS QUE HAN CONTRIBUIDO AL DESARROLLO DE LA INICIATIVA INNOVADORA.

Las personas implicadas en el proyecto son:

- Ayuntamiento de Elche,
 - Coordinación Concejala María Teresa Maciá Milla
 - Dirección Anaís Ferrández Rodríguez, Jefa de unidad de innovación y documentación, concejalía de servicios sociales
- Universidad Miguel Hernández de Elche,
 - Alumnos en prácticas Javier Domingo Corbi y Aaron Aznar Valero
 - Profesora tutora de las Prácticas, Asunción Mayoral

E) RECURSOS MATERIALES Y ECONÓMICOS.

➤ Materiales:

Material fungible.

- Artículos de papelería: Folios, cartulinas de colores, pegamentos, bolígrafos, lápices, gomas de borrar, papel continuo, papel pinocho, cinta adhesiva, lápices de colores, rotuladores, rotuladores permanentes, pegamentos.
- Impresión y encuadernación de Documentos finales .

Material inventariable.

Ninguno ya que en esta ocasión se ha utilizado materiales prestados de otros servicios , pero es conveniente incluirlos en el proyecto:

- Uso de 3 ordenadores portátiles
- Uso de 3 tabletas o móviles
- Uso de tres mesas y sillas
- Uso de un despacho
- Uso de mesa de reuniones

➤ **Recursos Económicos**

	CONCEPTO	IMPORTE
Personal 6 meses	1 Técnico Superior Estadística	18.000€
	1 Sociólogo	12.000€
	1 auxiliar	6.000 €
	2 alumnos en prácticas universidad	4.800€
Material fungible	Reprografía	500€
Material inventariable	Mobiliario y ofimática	2.000€
TOTAL		43.300€

F) PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN.

- Solicitud memorias a los distintos servicios/ programas
- Lectura y análisis
- Adaptación y modelización indicadores de servicios sociales
- Análisis de indicadores.
- Diseño de cuestionario, recogida de encuestas y análisis de datos.

G) RESULTADOS OBTENIDOS.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2018

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



Diseño, análisis y resultados

1. Resumen

La Concejalía de Bienestar Social, a través de la Unidad de información y Comunicación, ha querido recoger la calidad percibida por los usuarios atendidos en los servicios sociales que dispone el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Elche.

El objetivo es analizar la calidad percibida por los usuarios de los programas o servicios desarrollados desde los Centros Sociales y Cívicos de Elche y sus pedanías.

Se ha utilizado un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml

y Berry, 1988), que mide las distintas dimensiones de la calidad percibida por los usuarios de los programas o servicios y agrupadas en cinco dimensiones: *Elementos Tangibles*, *Confiabilidad*, *Capacidad de Respuesta*, *Seguridad* y *Empatía*.

El perfil de los usuarios encuestados se estudia desde una perspectiva descriptiva, con el fin de obtener un perfil respecto a factores como el grupo de edad, sexo, Centro Social/Cívico y programa o servicio atendido.

Una vez obtenido el perfil de los encuestados, se procede a estudiar por medio de análisis descriptivos las valoraciones medias obtenidas para las distintas dimensiones de calidad, así como la valoración media global y exponer las propuestas de mejora planteadas o sugeridas por los usuarios.

2. Introducción

El Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Elche, integra en su ámbito de actuación las materias de Asuntos Sociales compuesto por 15 programas o servicios desarrollados en los distintos Centros Sociales/Cívicos de Elche y sus pedanías, destacando entre otros:

Vivienda Social: Información y asesoramiento para personas o familias cuya situación es de grave vulnerabilidad y sean deudores hipotecarios o de alquiler.

Oficina de Atención a Personas Migradas (PANGEA): Oficina destinada a favorecer la integración de la población inmigrante del municipio.

Mayores: Red de recursos para dar respuesta a las necesidades de las Personas Mayores.

Igualdad: La Concejalía de Igualdad trabaja en la sensibilización y promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

7

Familia y Emergencia: Servicio dirigido a personas y unidades familiares en situación de riesgo de exclusión o vulnerabilidad social.

Dependencia: Asesoramiento, ayudas y prestaciones para personas en situación de dependencia.

Cooperación: Actuaciones destinadas a la lucha contra la pobreza y la injusticia social en los países más desfavorecidos.

Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento (SIOA): Servicio público y gratuito que se facilita información general sobre los servicios sociales y recursos a disposición de los ciudadanos/as.

Diversidad Funcional: Oficina dirigida a personas con diversidad funcional para atender sus necesidades y obstáculos sociales.

Centro de Rehabilitación e Integración Social (CRIS): Dirigidos a personas que presentan un deterioro importante de sus capacidades funcionales y de su actividad social y laboral debido a una enfermedad mental crónica.

Dinamización Comunitaria: Servicio para impulsar la participación ciudadana en diferentes ámbitos.

Unidad de Prevención Comunitaria de Conductas Adictivas (UPCCA): Servicio municipal, cuyo objetivo es la prevención en el campo de las adicciones, así como la promoción de la salud y el bienestar social.

3. Objetivos generales y específicos

El objetivo general de este estudio es recoger una serie de indicadores cuantificables de la calidad percibida por los usuarios de los programas o servicios desarrollados desde los Centros Sociales/Cívicos de Elche y sus pedanías y analizar los resultados.

El análisis se centra en cuatro objetivos específicos:

Obtener un perfil de los usuarios encuestados según el sexo, edad, Centro Social/Cívico y programa o servicio atendido.

Describir la valoración media para cada dimensión de calidad estudiada.

Describir la valoración media global por grupo de edad, sexo, Centro Social/Cívico

y programa o servicio atendido.

Exponer las propuestas de mejora planteadas por los usuarios.

8

4. Recogida de datos

La recogida de información se ha realizado entre el 23 de abril y 28 de mayo de 2018. La población objeto del presente estudio ha sido el conjunto de usuarios de los siguientes programas o servicios: *Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento (SIOA), Dinamización Comunitaria, Dependencia, Familia y Emergencia, Diversidad funcional, Mayores, Igualdad, Oficina de Atención a Personas Migradas (PANGEA), Vivienda Social, Unidad de Prevención Comunitaria de Conductas Adictivas (UPCCA), Centro de Rehabilitación e Integración Social (CRIS) y Cooperación*. Los programas o servicios del Área de Bienestar Social no son atendidos en todos los Centros Sociales/Cívicos de Elche y sus pedanías, de manera que se han seleccionado aquellos Centros Sociales/Cívicos que se atiendan más servicios.

Tabla 1: Cronograma de visitas del encuestador.

Fecha Centro Social/Cívico Horario N.º de encuestas

23/04/2018	Torrellano	11:00-15:00	1
24/04/2018	1º de Mayo	09:00-11:00	1
24/04/2018	Polivalente Carrús	13:00-15:00	7
25/04/2018	Oficina Central B. S.	09:00-12:30	7
27/04/2018	San Antón	09:00-11:00	0
27/04/2018	La Marina	13:00-15:00	0
30/04/2018	Plaza Barcelona	09:00-14:00	4
02/05/2018	Altabix	09:00-12:30	7
04/05/2018	El Raval	13:00-15:00	1

07/05/2018 Altabix-Universidad 09:00-14:00 1

08/05/2018 Polivalente Carrús 09:00-11:00 8

08/05/2018 Polivalente Carrús 13:00-15:00 4

09/05/2018 Miguel Hernández 09:00-12:30 7

11/05/2018 Palmerales 09:00-11:00 2

11/05/2018 Palmerales 13:00-15:00 2

21/05/2018 Plaza Barcelona 11:00-14:00 4

22/05/2018 Altabix 09:00-11:00 6

23/05/2018 Polivalente Carrús 09:00-12:30 13

28/05/2018 Altabix 11:00-13:30 7

Para llevar a cabo la recogida de datos, se ha desplazado un encuestador a cada Centro Social/Cívico previamente seleccionado, con el propósito de ofrecer a los usuarios la oportunidad de responder voluntariamente a la encuesta, mediante una entrevista personal. El encuestador ha visitado doce Centros Sociales/Cívicos distintos en 16 días y ha entrevistado a un total de 82 usuarios (*ver* Tabla 1).

9

5. La encuesta

Se ha diseñado un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL de calidad propuesto por Parasuraman, Zeithmal y Berry (1988) para medir variables tales como la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de los programas o servicios del Área de Bienestar Social.

En el cuestionario se plantea una serie de afirmaciones que los usuarios, al que va dirigida la encuesta, deben indicar su grado de acuerdo o desacuerdo. La escala de medida de la satisfacción se representa en una valoración comprendida entre 1, o totalmente en desacuerdo, a 5, o totalmente de acuerdo, con la afirmación obtenida en cada ítem.

Se dispone también de una cuestión de libre cumplimentación para recoger las propuestas

o sugerencias de los usuarios encuestados para mejorar el funcionamiento de los servicios sociales estudiados.

6. Análisis de los datos

6.1. Procesado de datos

En el tratamiento de los datos se han modificado los nombres de las categorías de los Centros Sociales/Cívicos y de los programas o servicios atendidos. Ha sido necesario también crear una nueva variable, con el propósito de obtener la valoración media general de las cinco dimensiones de calidad por cada usuario.

6.2. Análisis estadístico

En el cuestionario se distinguen dos tipos de variables: *clasificadoras* y *valorativas*. Las primeras sirven para perfilar sociológica y demográficamente a los usuarios encuestados en virtud de la edad, sexo, Centro Social/Cívico y programa o servicio atendido. Las segundas se utilizan para registrar la conformidad de las afirmaciones o ítems planteados en el cuestionario sobre la calidad que perciben los usuarios.

Los datos de la encuesta se han analizado desde una perspectiva puramente descriptiva.

En el análisis univariante de las variables clasificatorias, se han calculado las frecuencias (absolutas y relativas) de las distintas categorías de las variables y se representan a través de gráficos de barras.

10

Respecto a las variables valorativas, se han calculado las medias y desviaciones típicas por cada ítem y dimensión de calidad (resumen) y se representan a través de tablas.

El análisis bivariante tiene el propósito de investigar la relación entre las variables clasificatorias y valorativas. Las valoraciones medias para cada dimensión de calidad se representan por medio de tablas y la valoración media global a través de gráficos de barras.

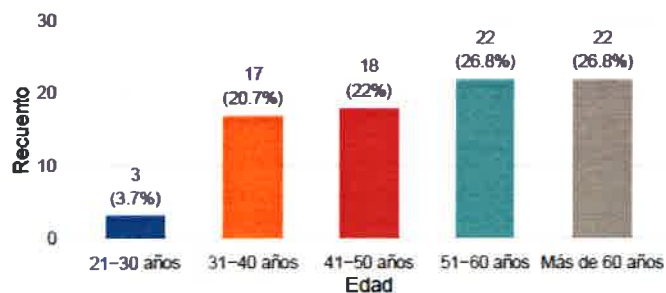
6.3. Software

El procesado de datos y la creación de nuevas variables se ha realizado íntegramente con Microsoft Excel versión 2016. El análisis estadístico, descriptivo e inferencial, se ha realizado con el lenguaje estadístico R [2], bajo el entorno visual RStudio [3]. Se ha utilizado la librería *rmarkdown* [5] para generar directamente el documento integrando código (no visible en el documento), gráficos y resultados. Las librerías de R utilizadas para los análisis han sido: *readxl* [6], *dplyr* [7], *ggplot2* [8], *ggthemes* [9], *xtable* [10], *RColorBrewer* [11] y *wordcloud* [12]. El procesado de textos se realiza con LATEX [4] utilizando los siguientes paquetes adicionales: *babel*, *enumerate*, *hyperref*, *cite*, *setspace* y *caption*.

7. Perfil de los usuarios

A continuación, se presentan los datos sociodemográficos generales, referidos a las 82 personas que han participado en el estudio, considerándose los factores de edad, sexo, Centro Social/Cívico y programa o servicio atendido. El propósito es obtener un perfil de los usuarios encuestados.

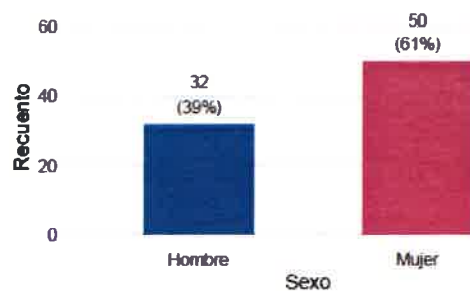
Gráfico 1: Distribución de los usuarios encuestados por grupo de edad.



7.2. Perfil por sexo

Se estudia a continuación el perfil de los usuarios respecto al sexo. En el Gráfico 2 se puede apreciar que el 61% de los encuestados son mujeres y el 39% son hombres.

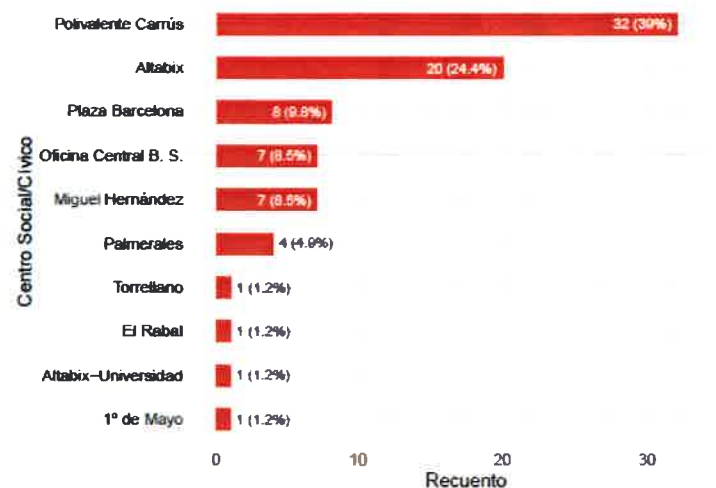
Gráfico 2: Distribución de los usuarios encuestados por sexo.



7.3. Perfil por Centro Social/Cívico

Se estudia seguidamente el perfil de los usuarios por el Centro Social/Cívico donde han sido atendidos.

Gráfico 3: Distribución de los usuarios encuestados por Centro Social/Cívico.

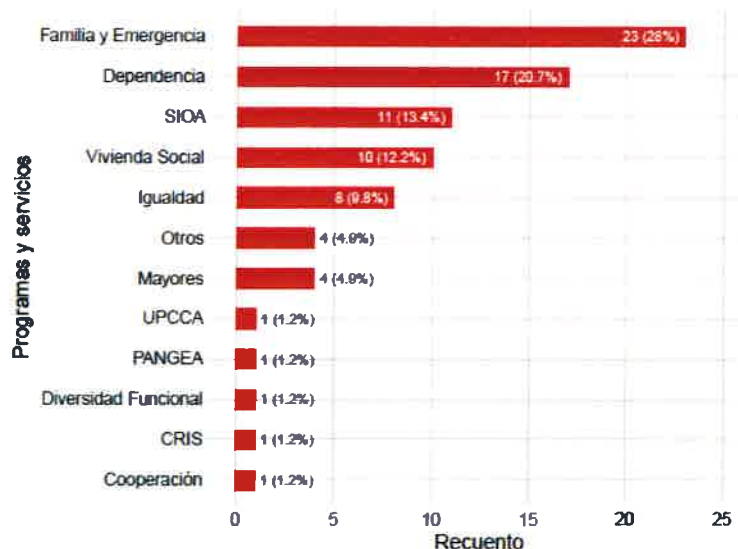


En el Gráfico 3 se puede visualizar que el Centro Social Polivalente de Carrús es el más representativo, con un 30% sobre el total de usuarios encuestados, seguido del 24.4% de Altabix, 9.8% de Plaza Barcelona, 8.5% de la Oficina Central de Bienestar Social y Miguel Hernández, 4.9% de Palmerales y del 1.2% de Torrellano, El Rabal, Altabix-Universidad y 1º de Mayo.

7.4. Perfil por programa o servicio atendido

Respecto al perfil por programa o servicio atendido, se puede observar en el Gráfico 4 que los servicios de Familia y Emergencia han sido los más demandados por los usuarios, pues representa el 28% sobre el total de encuestados, le sigue el 20.7% de Dependencia, 13.4% del Programa de Información, Orientación y Asesoramiento (SIOA), 12.2% de Vivienda Social, 9.8% de Igualdad, 4.9% de Otros servicios y Mayores y el 1.2% de la Unidad de Prevención Comunitaria de Conductas Adictivas (UPCCA), Oficina de Atención a Personas Migradas (PANGEA), Diversidad Funcional, Centro de Rehabilitación e Integración Social (CRIS) y Cooperación.

Gráfico 4: Distribución de los usuarios encuestados por programa o servicio atendido.



8. Valoración media por dimensión de calidad

Una vez obtenido el perfil sociodemográfico de los usuarios que han participado en el estudio, se analiza a continuación la calidad percibida en los servicios sociales que han sido objeto de estudio, agrupadas en cinco dimensiones: *Elementos Tangibles*, *Fiabilidad*, *Capacidad de Respuesta*, *Seguridad* y *Empatía*.

8.1. Elementos Tangibles

Respecto a la calidad percibida sobre la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y material de comunicación de los Centros Sociales/Cívicos, se puede observar en la Tabla 2 que el aspecto mejor valorado por los usuarios es la limpieza de las instalaciones, con una puntuación media de 4.12, le sigue la apariencia de los equipos y del material, con un 3.76 y 3.49, respectivamente.

Tabla 2: Valoración media de los aspectos físicos del Centro Social/Cívico.

Ítem	Descripción	Valoración media	Desviación típica
1	Las instalaciones del Centro Social tienen apariencia de estar limpias.	4.12	0.87
2	Los equipos del Centro Social tienen apariencia moderna.	3.49	1.09
3	El material (folletos, etc.) que utiliza el Centro Social es visualmente atractivo	3.76	1.08

8.2. Fiabilidad

Respecto a la habilidad del personal de prestar el servicio de forma precisa, se puede observar en la Tabla 3 que el aspecto mejor valorado por los usuarios es el interés que muestra el personal en resolver sus problemas, con una puntuación media de 4.20, seguido de no repetir el servicio, con una calificación de 4.10 y del cumplimiento del tiempo estimado por el personal, con un 3.94.

Tabla 3: Valoración media de la habilidad del personal del Centro Social/Cívico para prestar el servicio de forma precisa.

Ítem	Descripción	Valoración media	Desviación típica
4	Cuando el personal del Centro Social le promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	3.94	1.18
5	Cuando tienes un problema, el personal del Centro Social muestra un sincero interés en solucionarlo.	4.20	1.04
6	El personal del Centro Social no necesita repetir el servicio que le ofrece, porque lo hace bien a la primera	4.10	1.13

8.3. Capacidad de Respuesta

Respecto a la ayuda y el servicio rápido por parte del personal del Centro Social/Cívico, se puede apreciar en la Tabla 4 que el aspecto mejor valorado por los encuestados es la amabilidad y ayuda que perciben de la plantilla, con una puntuación media de 4.55, le sigue la precisión con la que el personal les informa de cuándo va a concluir el servicio y que nunca están muy ocupados para responder a sus preguntas, con un 4.37 y 3.95, respectivamente.

Tabla 4: Valoración media de la ayuda y rapidez del servicio que realiza el personal del Centro Social/Cívico.

Ítem	Descripción	Valoración media	Desviación típica
7	El personal del Centro Social es amable y está dispuesto a ayudar	4.55	0.82
8	El personal del Centro Social informa con precisión cuándo concluye el servicio	4.37	0.98
9	El personal del Centro Social no está muy ocupado para responder a las preguntas	3.95	1.09

8.4. Seguridad

Se estudia seguidamente la calidad percibida sobre el servicio prestado y la transmisión de confianza por parte del personal del Centro Social/Cívico.

Tabla 5: Valoración media del servicio prestado y la transmisión de confianza de los empleados del Centro Social/Cívico.

Ítem	Descripción	Valoración media	Desviación típica
10	El comportamiento del personal del Centro Social le transmite confianza.	4.40	0.89
11	El personal del Centro Social tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	4.43	0.85

En la Tabla 5 se puede observar que la puntuación media obtenida en los dos aspectos planteados sobre la seguridad del servicio son muy similares: 4.43 para los conocimientos que tiene el personal para responder a las preguntas de los usuarios y 4.40 para la confianza que les transmite el personal del Centro Social/Cívico.

8.5. Empatía

Respecto a empatía que perciben los usuarios del personal del Centro Social/ Cívico, en la Tabla 6 se puede apreciar que la puntuación más alta se obtiene en la atención personalizada que proporciona el personal, con un 4.26, seguido del 4.17 de la comprensión del personal sobre las necesidades específicas de los usuarios y del 4.13 de los horarios de trabajo de los Centros Sociales/Cívicos.

Tabla 6: Valoración media de la atención personalizada del personal del Centro Social/Cívico.

Ítem	Descripción	Valoración media	Desviación típica
12	El personal del Centro Social le proporciona una atención personalizada.	4.26	1.11
13	El Centro Social tiene horarios de trabajo convenientes para usted.	4.13	1.22
14	El personal del Centro Social comprende sus necesidades específicas.	4.17	1.16

8.6. Resumen

Se muestra a continuación la valoración media para las distintas dimensiones de calidad estudiadas.

Tabla 7: Valoración media para las distintas dimensiones de calidad.

Descripción	Descripción	Valoración media
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales.	3.79
Fiabilidad	Capacidad de prestar el servicio de forma precisa.	4.08
Capacidad de respuesta	Buena disposición para ayudar a los usuarios a proporcionarles un servicio expedido.	4.29
Seguridad	Capacidad de transmitir seguridad y confianza.	4.41
Empatía	Cuidado y atención individualizada que el Centro Social proporciona a las personas.	4.19
	Valoración media global	4.15

En la Tabla 7 se puede observar que la dimensión de *seguridad* es la mejor valorada por los usuarios, con una puntuación media de 4.41, le sigue el 4.29 de *capacidad de respuesta*, 4.19 de *empatía*, 4.08 de *fiabilidad* y el 3.79 de *elementos tangibles*, como la dimensión peor valorada.

Las dimensiones mejor valoradas han sido las relacionadas con las cualidades del profesional: amabilidad, confianza, conocimientos y atención personalizada, entre otras. Las dimensiones peor valoradas, por su parte, han sido las ajenas a la labor del profesional, los elementos tangibles, referidos al aspecto de los equipos y material de comunicación.

9. Valoración media global

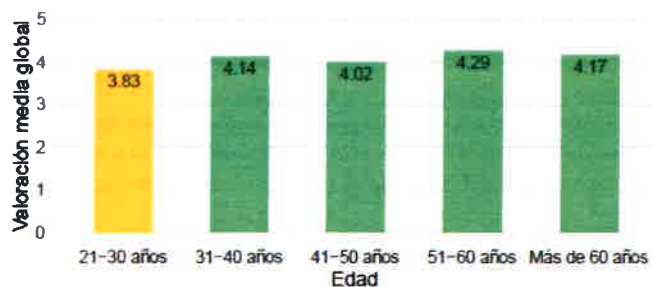
En esta sección se estudia la *valoración media global* de los usuarios encuestados respecto al grupo de edad, sexo, Centro Social/Cívico y programa o servicio atendido, con el propósito de visualizar las diferencias entre las categorías de los factores anteriores sobre la valoración media global.

Se obtiene la valoración media global como el promedio de las puntuaciones obtenidas en las cinco dimensiones: *Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía*. La valoración media global de los programas y servicios estudiados es de 4.15 (ver Tabla 7).

9.1. Valoración media global por grupo de edad

Se estudia a continuación la relación entre la valoración media global y los grupos de edad de los usuarios.

Gráfico 5: Valoración media global por grupo de edad



Se puede observar en el Gráfico 5 que los usuarios que más calidad perciben del servicio atendido son los del grupo de edad de 51 a 60 años (4.29), seguidos de los de más de 60 años (4.17), 31 a 40 años (4.14), 41 a 50 años (4.02) y los de 21 a 30 años (3.83).

9.2. Valoración media global por sexo

Al relacionar la valoración media global con el sexo, se puede observar en el Gráfico 6 que la calidad percibida es muy similar para ambos sexos: 4.2 para los hombres y 4.12 para las mujeres.

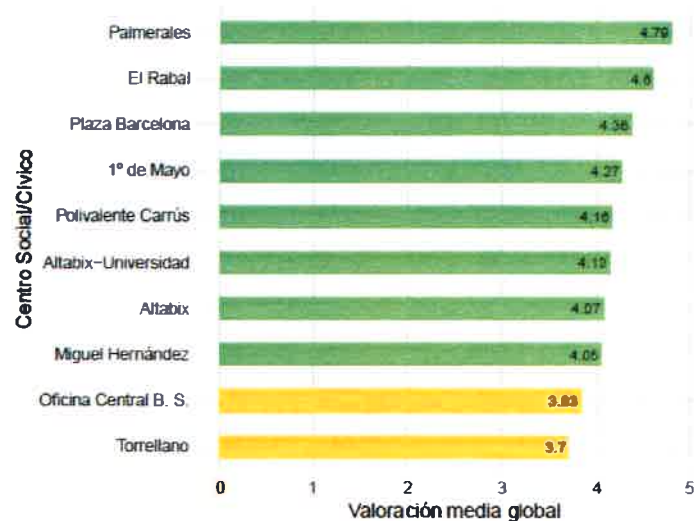
Gráfico 6: Valoración media global por sexo.



9.3. Valoración media global por Centro Social/Cívico

Se estudia ahora la relación entre la valoración media global y el Centro Social/Cívico donde han sido atendidos los usuarios.

Gráfico 7: Valoración media global por Centro Social/Cívico.

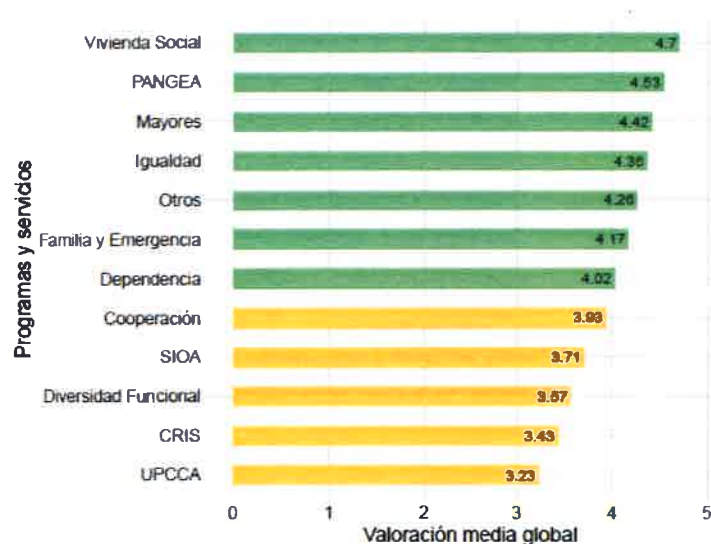


Se puede visualizar en el Gráfico 7 que la valoración más alta se obtiene en los programas o servicios atendidos en el Centro Social de Palmerales, con una puntuación media de 4.79, le sigue el 4.6 del Centro Social El Rabal, 4.36 de Plaza Barcelona, 4.27 de 1º de Mayo, 4.16 de polivalente Carrús, 4.13 de Altabix-Universidad, 4.07 de Altabix, 4.05 de Poeta Miguel Hernández, 3.83 de la Oficina Central de Bienestar Social y, por último, el 3.7 de Torrellano, como el Centro Social/Cívico que peor valoración obtiene de los usuarios.

9.4. Valoración media global por programa o servicio atendido

Respecto a la relación entre valoración media global y programa o servicio atendido, en el Gráfico 8 se puede apreciar que el programa o servicio de Vivienda Social es el mejor valorado por los usuarios encuestados, con una puntuación media de 4.7, seguido del 4.53 de los servicios de PANGEA, 4.42 de Mayores, 4.36 de Igualdad, 4.26 de Otros Servicios, 4.17 de Familia y Emergencia, 4.02 de Dependencia, 3.93 de Cooperación, 3.71 de SIOA, 3.57 de Diversidad Funcional, 3.43 de CRIS y, por último, el 3.23 de UPCCA, como el programa o servicio peor valorado por los usuarios.

Gráfico 8: Valoración media global por programa o servicio atendido.



10. Propuestas de mejora

En el último apartado del cuestionario, los usuarios pueden proponer o sugerir mejoras sobre los programas o servicios del Área de Bienestar Social. El 34.15% de los usuarios encuestados han cumplimentado voluntariamente el apartado de *observaciones*.

En la siguiente tabla se expone, por orden descendente de frecuencia, las propuestas o sugerencias de mejoras de los usuarios.

Tabla 8: Propuestas o sugerencias planteadas por los usuarios encuestados.

Propuesta o sugerencia	N.º de Usuarios	Porcentaje
Aumentar los horarios de atención	8	28.57%
Aumentar el personal	7	25.00%
Incrementar los conocimientos del personal	2	7.14%
Facilitar información sobre los servicios sociales	2	7.14%
Reducir los tiempos de espera	2	7.14%
Mejorar la comprensión de las necesidades específicas	2	7.14%
Agilizar los servicios sociales	1	3.57%
Agilizar los trámites de los servicios sociales	1	3.57%
Más espacio	1	3.57%
Enlazar las bases de datos de las distintas áreas	1	3.57%
Mayor control sobre el personal	1	3.57%

Se puede observar (Tabla 8) que el aumento de los horarios de atención (28.57%) es la propuesta más demandada por los usuarios que han propuesto o sugerido mejoras, seguido del aumento del personal (25%), incrementar los conocimientos del personal (7.14%), facilitar información sobre los servicios sociales disponibles (7.14%), reducción de los tiempos de espera (7.14%), mejorar la comprensión de las necesidades específicas de los usuarios (7.14%), agilizar los servicios (3.57%) y los trámites de los servicios sociales (3.57%), más espacio (3.57%), conectar las bases de datos de las diferentes áreas o departamentos municipales (3.57%) y mayor control sobre el personal (3.57%).

11. Conclusiones

11.1. Perfil de los usuarios

El perfil de los usuarios se ha trabajado en este estudio desde una perspectiva puramente descriptiva.

Las principales conclusiones obtenidas a partir de los análisis realizados para describir a los usuarios encuestados de los programas o servicios del Área de Bienestar Social son:

- El 61 % de los usuarios encuestados es mujer y el 39 % son hombres.
- Los usuarios de una edad comprendida de 51 a 60 años y de más de 60 años son los más numerosos, pues representan cada uno el 26.8 %. En cambio, los usuarios de entre 21 y 30 años son los menos numerosos, con un 3.7 %.
- El Centro Social Polivalente de Carrús es el más representativo entre los usuarios, con un 39 %. Los Centros Sociales/Cívicos de Torrellano, El Rabal, Altavix-Universidad y 1º de Mayo son los menos frecuentes y representan individualmente el 1.2 % de los encuestados.
- Los programas o servicios de Familia y Emergencia son los más frecuentes por los usuarios, con un 28 %. Sin embargo, los usuarios de la Unidad de Prevención Comunitaria de Conductas Adictivas (UPCCA), Oficina de Atención a Personas Migradas (PANGEA), Centro de Rehabilitación e Integración Social (CRIS), Diversidad Funcional y Cooperación son los menos frecuentes y representan individualmente el 1.2 % de los encuestados.

11.2. Valoración media

La valoración media para las cinco dimensiones de calidad percibida por los usuarios (*Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía*) se analiza desde una perspectiva descriptiva.

Las principales conclusiones obtenidas a partir de los análisis realizados sobre las valoraciones medias de los usuarios del Área de Bienestar Social son:

- En la dimensión de *Elementos Tangibles* el aspecto mejor valorado por los usuarios ha sido la limpieza de las instalaciones, con una puntuación media de 4.12. En cambio, la apariencia moderna de los equipos es el peor aspecto valorado, con una puntuación media de 3.49.
- En la dimensión de *Fiabilidad* el aspecto mejor valorado ha sido el interés que muestra la plantilla del Centro Social/Cívico en resolver sus problemas, con una puntuación media de 4.20. En cambio, el tiempo estimado por el personal es el peor aspecto valorado, con una puntuación de 3.94.
- En la dimensión de *Capacidad de Respuesta* el aspecto mejor valorado ha sido la amabilidad y disposición de ayudar del personal del Centro Social/Cívico, con una

puntuación media de 4.55. Sin embargo, los usuarios perciben que el personal está muy ocupado para responder a sus preguntas, con una puntuación de 4.07.

- En la dimensión de *Seguridad* la puntuación media obtenida en los dos aspectos planteados son muy similares: 4.43 para los conocimientos que tiene el personal para responder a las preguntas de los usuarios y 4.40 para la confianza que les transmite el personal del Centro Social/Cívico.
- En la dimensión de *Empatía* el aspecto mejor valorado es la atención personalizada que proporciona el personal, con un 4.26. Por el contrario, los horarios de atención del Centro Social/Cívico es el aspecto peor valorado, con una puntuación media de 4.13.
- En resumen, la dimensión de *seguridad* es la mejor valorada por los usuarios, con una puntuación media de 4.41, le sigue el 4.29 de la *capacidad de respuesta*, 4.19 de *empatía*, 4.08 de *fiabilidad* y el 3.79 de *elementos tangibles*, como la dimensión peor valorada. En definitiva, las dimensiones mejor valoradas han sido las relacionadas con las cualidades del profesional: amabilidad, confianza, conocimientos y atención personalizada, entre otras. Las dimensiones peor valoradas, por su parte, han sido las ajenas a la labor del profesional, los elementos tangibles, referidos al aspecto de los equipos y material de comunicación.

11.3. Valoración media global

La *valoración media global* es el promedio de las puntuaciones obtenidas en las cinco dimensiones de calidad estudiadas: *Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía*.

Se ha realizado un análisis descriptivo en función del grupo de edad, sexo, Centro Social/Cívico y programa o servicio atendido, con el fin de visualizar las diferencias entre las categorías de los factores anteriores sobre la valoración media global.

Las principales conclusiones obtenidas a partir de los análisis realizados son:

- La valoración media global de los programas y servicios estudiados es de 4.15.
- Los usuarios con una edad comprendida entre 51 y 60 años son los que más calidad perciben de los programas o servicios atendidos, con una valoración media global de 4.29. En cambio, los usuarios de 21 a 30 años, es el grupo de edad que peor valoran el servicio (3.83).

- La valoración media global entre hombres y mujeres es muy similar: 4.2 para los hombres y 4.12 para las mujeres.
- La valoración media global más alta se obtiene en los programas o servicios atendidos en el Centro Social de Palmerales (4.79) y la más baja en el Centro Social de Torrellano (3.7).
- Los usuarios atendidos en el programa o servicio de Vivienda Social son los que más calidad perciben (4.7). En cambio, los usuarios de la Unidad de Prevención Comunitaria de Conductas Adictivas (UPCCA) son los que peor valoran el servicio (3.23).

11.4. Propuestas de mejora

La mayor fracción de los usuarios que han planteado o sugerido mejoras han demandado un horario de atención más amplio (apertura por las tardes, etc.), seguido de aumentar el personal, incrementar los conocimientos de la plantilla, facilitar información sobre los programas o servicios, reducción de los tiempos de espera, comprender las necesidades específicas de los usuarios, agilizar la atención y los trámites, mayor espacio, enlazar las bases de datos de las diferentes áreas o departamentos y un mayor control sobre el personal.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE TALLERES 2017/2018

UNIDAD DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



Diseño, análisis y resultados

Las Conclusiones de esta encuesta son las siguientes:

11. Conclusiones

11.1. Perfil de los encuestados

El perfil de los encuestados se ha trabajado en este estudio desde una perspectiva puramente descriptiva.

Las principales conclusiones obtenidas a partir de los análisis realizados para describir a las personas que han participado en el estudio son:

Las personas de más de 65 años son las más numerosas, pues representan el 53.7 %.

En cambio, los encuestados de menos de 35 años son los menos frecuentes, con un

1.2 %.

El 86.4% de los encuestados son mujeres y el 13.6% son hombres.

El Centro Social Polivalente de Carrús es el más representativo, con un 9.8 %. En cambio, el Centro Social Derramador es el menos frecuente y representa el 0.5 %.

El taller de Gimnasia es el más representativo entre los encuestados, con un 35 %.

Sin embargo, el taller de Bolillos y Bordados es el menos frecuente y representa el 0.1 %.

11.2. Valoraciones del contenido de la encuesta

Las opinión y satisfacción respecto de las afirmaciones planteadas en el cuestionario se han estudiado desde una perspectiva descriptiva.

Las principales conclusiones obtenidas a partir de los análisis realizados sobre las valoraciones del contenido de la encuesta son:

El 84.4% de los encuestados consideran que han mejorado sus relaciones sociales a través de los talleres.

El 84.3% de los encuestados consideran que han mejorado sus hábitos y estilo de vida desde que asisten a los talleres.

El 87.4% de los encuestados se sienten más motivados hacia el ocio desde que asisten a los talleres.

El 93.9% de los encuestados consideran que han aprendido y divertido en los talleres que han participado.

El 88.9% de los encuestados consideran que su calidad de vida cotidiana ha mejorado desde que asisten a los talleres.

El 67.4% de los encuestados consideran correctos los medios y recursos que se proporcionan en los talleres.

El 39% de los encuestados consideran adecuadas las horas semanales destinadas

para los talleres.

El 89.8% de los encuestados consideran que se han cumplido sus expectativas sobre los talleres que han participado.

11.3. Satisfacción general

Se denomina tasa de satisfacción al porcentaje de personas encuestadas que se muestran generalmente satisfechas (valoraciones del 8 al 10) con el taller realizado.

La tasa de satisfacción general se estudia en función de diversa información como el grupo de edad, sexo, Centro Social/Cívico y taller realizado. Se ajusta un modelo lineal probit con el propósito de averiguar si las variaciones producidas sobre las categorías de los factores anteriores son relevantes para la tasa de satisfacción.

Las personas de más de 60 años presentan la mayor tasa de satisfacción (95.5 %) y los de menos de 35 años la más baja (89.5 %). La satisfacción se incrementa ligeramente conforme la edad de los encuestados es mayor.

La tasa de satisfacción entre hombres y mujeres es muy similar: 95% para las mujeres y 94.8% para los hombres.

La totalidad de las personas que participan en los talleres impartidos desde los Centros Sociales/Cívicos de Victoria Kent, Santa Ana, Peña las Águilas, Palmerales, La Galia, La Algoda, El Pla de Sant Josep, Darramador, Atzavares, Altabix-Universidad y 1 ° de Mayo se muestran generalmente satisfechos. La tasa de satisfacción más baja se obtiene en Puçol (85.7 %), seguido de San Antón (88.2 %), Matola (88.3 %), Polivalente Carrús (88.3 %) y Altabix (89.4 %).

La totalidad de las personas que participan en los talleres de Zumba, Teatro en Familia, Manualidades Reciclaje, Customización de Prendas, Costura, Bordados y Bolillos se muestran generalmente satisfechos. En cambio, la tasa de satisfacción más baja se obtiene en el taller de Coral (56.7 %), seguido de Teatro (66.7 %),

Iniciación de Palma Blanca (86.7 %) y Rondalla (87.5 %).

Como resultado del modelo lineal probit ajustado, se ratifica la significatividad del efecto taller. En cambio, las diferencias observadas entre las distintas categorías de los factores de edad y sexo no son significativas. Se puede concluir pues, que la tasa de satisfacción difiere significativamente para los distintos talleres estudiados.

11.4. Actividades de ocio

En el cuestionario se incluye un ítem con respuesta abierta para que los encuestados enumeren las actividades de ocio que realizan habitualmente.

Se ha generado una nube de palabras para detectar visualmente las palabras más frecuentes y se ha podido observar que las actividades de ocio más comunes entre los encuestados son: pasear, leer, deporte, bailar y pintar.

H) INNOVACIÓN EN SERVICIOS SOCIALES.

Recientemente salió una nota de prensa, con uno de nuestros ratios que sirvió para comparar los servicios sociales de los ayuntamientos y compararlos en toda España.

Justo uno de los indicadores calculados en este proyecto y se comparó a nivel nacional. Es innovador es poder compararnos para mejorar cada ayuntamiento sobre sí mismo y además comparar con los municipios vecinos para ayudarnos y trabajar en conjunto con las mismas unidades de medida, actualmente no existe este conjunto de datos.

Todos los indicadores son posibles de calcular por todos los municipios, nos sirven para analizar si mejoramos o empeoramos sobre nuestra posición inicial, además de compararnos entre todos los servicios sociales de los municipios de la comunidad Valenciana.

La encuesta es necesaria para el cálculo de algunos ratios y las memorias de forma esquemática y concisa para conseguir el cálculo de otros indicadores.

Indicadores de calidad

2017

Área de Bienestar Social

Contenido

1. Dimensión estratégica.....	
Indicador 1: Importancia de las áreas en el presupuesto municipal	
Indicador 2: Gasto corriente de las áreas por habitante.....	
2. Dimensión del usuario.....	
Indicador 3: Quejas y reclamaciones hechas por personas usuarias	
Indicador 4: Encuesta de satisfacción con el servicio.....	
3. Dimensión de género	
Indicador 5: Personal femenino con mando respecto del total de mandos	
Indicador 6: Personal femenino respecto del total de profesionales en el Área de Bienestar Social	
4. Dimensión de organización y aprendizaje.....	
Indicador 7: Formación continua en el Área de Bienestar Social	
Indicador 8: Formación social del Personal del Ayuntamiento	
Indicador 9: Formación en igualdad de género del Personal del Ayuntamiento	
Referencias.....	

1. Dimensión estratégica

El objetivo es adecuar el servicio a la demanda ciudadana.

Indicador 1: Importancia de las áreas en el presupuesto municipal

Descripción del indicador
Este indicador calcula el porcentaje que supone el gasto en el Área de Bienestar Social sobre el total de los gastos del presupuesto municipal y muestra la importancia relativa otorgada al Área de Bienestar Social respecto al presupuesto total del Ayuntamiento.
Fórmula de cálculo
$(\text{Gasto total área} / \text{Total presupuesto de gastos municipales}) \times 100$
Variables utilizadas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gasto total área: Sumatorio del total de gastos (obligaciones reconocidas) del presupuesto para el Área de Bienestar Social incluidos en: Capítulo I (Personal, incluida la seguridad social), Capítulo II (mantenimiento, bienes corrientes y servicios), Capítulo IV, (prestaciones individuales y subvenciones), Capítulo VI, (inversiones reales, gastos de inversiones reales, destinados principalmente a infraestructuras, equipamientos y viviendas y la compra de bienes de naturaleza inventariable) y Capítulo VII (transferencias del capital). Estos datos corresponden al año natural en estudio (2017). Fuente: Presupuesto Municipal 2017. http://www.elche.es/hacienda/informacion-contable-y-presupuestaria/. ▪ Total presupuesto de gastos municipales: Sumatorio de todas las partidas previstas por parte del municipio en relación con el presupuesto (Capítulos I, II, III, IV, VI, VII). Estos datos corresponden al año natural del estudio (2017). Fuente: Presupuesto Municipal 2017. http://www.elche.es/hacienda/informacion-contable-y-presupuestaria/.
Valores (2017)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gasto total área: 12.084.923,76 €. ▪ Total presupuesto de gastos municipales: 171.119.556,78 €
Resultado (2017)
7.06%

Indicador 2: Gasto corriente de las áreas por habitante

Descripción del indicador
Este indicador mide el gasto corriente en el Área de Bienestar Social de los habitantes del municipio.
Fórmula de cálculo
Gasto corriente de las áreas (Capítulo I + Capítulo II + Capítulo IV)/Habitantes
VARIABLES UTILIZADAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gasto corriente de las áreas (Capítulo I + Capítulo II + Capítulo IV): Sumatorio del total de gastos (obligaciones reconocidas) en el Área de Bienestar Social, incluidas en: Capítulo I (Personal, incluida la Seguridad Social), Capítulo II (mantenimiento, bienes corrientes y servicios), el Capítulo IV (prestaciones individuales y subvenciones). Estos datos corresponden al año natural en estudio (2017). ▪ Habitantes: Es el número de personas empadronadas en el municipio a 1 de enero del año en estudio (2017). Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). http://www.ine.es/jaxiT3/Tabla.htm?t=2856&L=0.
Valores (2017)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gasto corriente de las áreas (Capítulo I + Capítulo II + Capítulo IV): 13.466.007,89 €. ▪ Habitantes: 228.675 habitantes.
Resultado (2017)
58.88 €/hab.

2. Dimensión del usuario

El objetivo es ofrecer un servicio accesible a los usuarios.

Indicador 3: Quejas y reclamaciones hechas por personas usuarias

Descripción del indicador

Este indicador recoge el grado de satisfacción de los usuarios/as respecto de la atención recibida por parte del Área de Bienestar Social.

Fórmula de cálculo

$(\text{Número de quejas o reclamaciones admitidas de personas usuarias a cualquier servicio del Área de Bienestar Social} / \text{Número de personas usuarias atendidas por el Área de Bienestar Social}) \times 100$

Variables utilizadas

- **Número de quejas o reclamaciones admitidas de personas usuarias registradas en cualquier servicio del Área de Bienestar Social:** Número de comunicaciones de insatisfacción documentadas formuladas por parte de personas usuarias de cualquier servicio del Área de Bienestar Social. No se tiene en cuenta las sugerencias ni agradecimientos, como tampoco quejas que llegan por medio verbal y que no hayan sido documentadas posteriormente. Este dato corresponde al año natural del estudio (2017). Fuente: Oficina Municipal de Atención Ciudadana (OMAC).
- **Número de personas usuarias atendidas por el Área de Bienestar Social:** Número de personas atendidas presencialmente en los distintos Centros Sociales dependientes del Ayuntamiento y demandantes de algún servicio social. Este dato corresponde al año natural del estudio (2017). Fuente: Departamento de Informática, Ayuntamiento de Elche.

Valores (2017)

- **Número de quejas o reclamaciones admitidas de personas usuarias registradas en cualquier servicio del Área de Bienestar Social:** 74 quejas/reclamaciones.
- **Número de personas usuarias atendidas por el Área Bienestar Social:** 7.377 usuarios.

Resultado (2017)

1%

Indicador 4: Encuesta de satisfacción con el servicio

Descripción del indicador

Este indicador recoge el grado de satisfacción de los usuarios/as respecto de la atención recibida en los servicios del Área de Bienestar Social en las que se haya podido realizar encuestas.

Cálculo

Promedio de las valoraciones medias en cinco dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Resultado obtenido en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2018. Fuente: Domingo Corbí, J. y Ferrández Rodríguez, A. I. (2018). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2018: Diseño, análisis y resultados*. Área de Bienestar Social: Ayuntamiento de Elche.

Resultado (2017)

4.15/5

3. Dimensión de género

El objetivo es visibilizar la participación de la mujer en la estructura organizativa y de gestión en el Área de Bienestar Social.

Indicador 5: Personal femenino con mando respecto del total de mandos

Descripción del indicador
Este indicador mide la importancia de las mujeres en los cargos de coordinación y gestión en la estructura organizativa de los servicios sociales básicos.
Fórmula de cálculo
$(\text{Número total de mujeres con mando en el Área de Bienestar Social} / \text{Número total de personal de mando en el Área de Bienestar Social}) \times 100$
Variables utilizadas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de mujeres con mando en el Área de Bienestar Social: Número total de mujeres dedicadas a la dirección, coordinación y/o gestión del Área de Bienestar Social. Este dato corresponde al año natural del estudio (2017). Fuente: Departamento de Informática, Ayuntamiento de Elche. ▪ Número total de personal de mando en el Área de Bienestar Social: Número total de personas que desarrollan funciones de coordinación y/o gestión en el Área de Bienestar Social. Este dato corresponde al año natural del estudio (2017). Fuente: Departamento de Informática, Ayuntamiento de Elche.
Valores (2017)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de mujeres con mando en el Área de Bienestar Social: 14 mujeres. ▪ Número total de personal de mando en el Área de Bienestar Social: 17 personas.
Resultado (2017)
82.35%

Indicador 6: Personal femenino respecto del total de profesionales en el Área de Bienestar Social

Descripción del indicador
Este indicador mide la importancia de las mujeres respecto de todas las plazas del personal (personal de mando, personal de apoyo y personal de atención directa) de cualquier servicio del Área de Bienestar Social.
Fórmula de cálculo
$(\text{Número total de personal femenino en el Área de Bienestar Social} / \text{Plantilla del Área de Bienestar Social}) \times 100$
VARIABLES UTILIZADAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de personal femenino en el Área de Bienestar Social: Número total de mujeres que ocupan plazas (personal de mando, personal de apoyo, personal de atención directa, personal de nivel auxiliar y de nivel técnico) de cualquiera de los servicios incluidos en el Área de Bienestar Social. Este dato corresponde al año natural del estudio (2017). Fuente: Departamento de Informática, Ayuntamiento de Elche. ▪ Plantilla del Área de Bienestar Social: Número de personas que trabajan (personal de mando, personal de apoyo, personal de atención directa, personal de nivel auxiliar y de nivel técnico) en cualquiera de los servicios incluidos del Área de Bienestar Social. Este dato corresponde al año natural del estudio (2017). Fuente: Departamento de Informática, Ayuntamiento de Elche.
Valores (2017)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total de personal femenino en el Área de Bienestar Social: 163 mujeres. ▪ Plantilla del Área de Bienestar Social: 221 personas.
Resultado (2017)
73.76%

4. Dimensión de organización y aprendizaje

Indicador 7: Formación continua en el Área de Bienestar Social

Descripción del indicador

Este indicador mide el aspecto formativo de la organización para lograr empleados públicos entrenados y formados que sirvan con efectividad a la ciudadanía.

Fórmula de cálculo

$(\text{Número de empleados/as del Área de Bienestar Social que se formaron} / \text{Número de empleados totales del Área de Bienestar Social}) \times 100$

Variables utilizadas

- **Número de empleados/as del Área de Bienestar Social que se formaron:** Número de personas que han realizados cursos formativos del Área de Bienestar Social (SIUSS y cursos de formación del Ayuntamiento de Elche). Este dato corresponde al año natural del estudio (2017). Fuente: Departamento de Organización, Ayuntamiento de Elche.
- **Número de empleados/as totales del Área de Bienestar Social:** Número de personas que trabajan (personal de mando, personal de apoyo, personal de atención directa, personal de nivel auxiliar y de nivel técnico) en cualquiera de los servicios incluidos del Área de Bienestar Social. Este dato corresponde al año natural del estudio (2017). Fuente: Departamento de Informática, Ayuntamiento de Elche.

Valores (2017)

- **Número de empleados/as del Área de Bienestar Social que se formaron:** 190 empleados/as.
- **Número de empleados/as del Área de Bienestar Social:** 221 empleados/as.

Resultado (2017)

85.97%

Indicador 8: Formación social del Personal del Ayuntamiento

Descripción del indicador

Este indicador mide el aspecto formativo de la organización municipal sobre aspectos sociales.

Fórmula de cálculo

$(\text{Número de empleados/as que se formaron sobre aspectos sociales} / \text{Número de empleados/as totales del Ayuntamiento}) \times 100$

Variables utilizadas

- **Número de empleados/as que se formaron sobre aspectos sociales:** Número de personas que han realizados cursos formativos sobre aspectos sociales. Este dato corresponde al año natural del estudio (2017). Fuente: Departamento de Organización, Ayuntamiento de Elche.
- **Número de empleados/as totales del Ayuntamiento:** Número de personas que trabajan en el Ayuntamiento. Este dato corresponde al año natural del estudio (2017). Fuente: Departamento de Organización, Ayuntamiento de Elche.

Valores (2017)

- **Número de empleados/as que se formaron sobre aspectos sociales:** 336 empleados/as.
- **Número de empleados/as totales del Ayuntamiento:** 1.919 empleados/as.

Resultado (2017)

17.51%

Indicador 9: Formación en igualdad de género del Personal del Ayuntamiento

Descripción del indicador
Este indicador mide el aspecto formativo de la organización municipal sobre igualdad de género.
Fórmula de cálculo
$(\text{Número de empleados/as que se formaron sobre igualdad de género} / \text{Número de empleados/as totales del Ayuntamiento}) \times 100$
VARIABLES UTILIZADAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de empleados/as que se formaron sobre igualdad de género: Número de personas que han realizado cursos formativos sobre igualdad de género. Este dato corresponde al año natural del estudio (2017). Fuente: Departamento de Organización, Ayuntamiento de Elche. ▪ Número de empleados/as totales del Ayuntamiento: Número de personas que trabajan en el Ayuntamiento. Este dato corresponde al año natural del estudio (2017). Fuente: Departamento de Organización, Ayuntamiento de Elche.
Valores (2017)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Número de empleados/as que se formaron sobre igualdad de género: 319 empleados/as. ▪ Número de empleados/as totales del Ayuntamiento: 1.919 empleados/as.
Resultado (2017)
16.62%

Referencias

- **Ayuntamiento de Elche.** Hacienda: Información contable y presupuestaria. <http://www.elche.es/hacienda/informacion-contable-y-presupuestaria/>.
- **Instituto Nacional de Estadística (INE).** <http://www.ine.es/>.
- Domingo Corbí, J. y Ferrández Rodríguez, A. I. (2018). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios: Diseño, análisis y resultados*. Concejalía de Bienestar Social: Ayuntamiento de Elche.

M^{ca} Teresa Maciá Milla

33492144 G

Concejalía de Bienestar Social, Cooperación, Juventud e Igualdad.



11 de Marzo de 2019