

**Indicadors de gestió i avaluació 2018**

En un 80% dels casos, es donarà hora de visita per fer l'entrevista amb el professional abans de 30 dies laborables/naturals comptant des del moment en què es formula una sol·licitud, excepte períodes de vacances, en què es donarà hora de primera cita en funció de la disponibilitat dels i de les professionals.	15 dies
Nombre de situacions valorades com a urgents que s'atenen fora del termini màxim de dos dies laborables.	1 dia
Percentatge de situacions valorades com a urgents i de risc imminent que s'atenen fora del mateix dia.	90%
Percentatge de les entrevistes de primera cita es realitzaran al centre de serveis socials adscrit a la zona de residència de ciutadà/na (habitualment, el més proper al seu domicili), llevat dels períodes de vacances.	98%
Nombre d'hores de formació anuals de l'equip de professionals d'atenció.	177 hores
Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades en relació al tracte rebut pel personal d'atenció.	1
Nombre de respostes personalitzades en relació a queixes ciutadanes que estan justificades en relació a una manca de comprensió de la persona atesa, oferint l'aclariment oportú.	12

Data de revisió indicadors: juny 2019  
Propera revisió prevista: gener 2020