

Nom Indicador	Inst. indicador	Unitat mesura	frequència mesura	1r trimestre	2n trimestre	3r. Trimestre	4t. Trimestre	total	Estandards
Nombre total d'entrevistes a usuaris realitzades pels Tècnics de Serveis Socials bàsics (presencials).	IT8SSS-001	num.	trimestral i anual	4.452	4.513	3.039	4.227	16.324	7500
Percentatge de persones de 65 anys en endavant usuàries del Servei d'ajuda domiciliària (SAD), sobre la població total de 65 anys en endavant .	IT8SSS-007	%	trimestral i anual	2,80%	2,40%	3,00%	3,10%	2,80%	4,00%
% de persones de 65 anys en endavant usuàries d'aparells de teleassistència , sobre el total d'habitants de 65 anys en endavant.	IT8SSS-011	%	trimestral i anual	13,20%	14,20%	14,60%	15,10%	14,30%	9%
Mitjana de temps d'espera per ser atès en primeres acollides (SAP i SPAD)	IT8SSS-034	dies	trimestral i anual	35	30	30	30	31,25	14
nombre de queixes i reclamacions de les persones usuàries	IT8SSS-115	Num.	trimestral i anual	4	4	1	2	11	4,40
Nombre total d'atencions personals fetes pels Serveis Socials Bàsics (SSB) (inclou presencial i telefònic)	IT8SSS-065	num.	Trimestral i anual	13185	13200	9716	11894	47995	
Percentatge de persones ateses pels Serveis Socials Bàsic (IT8SSS-001) sobre el total d'habitants.	IT8SSS-066	%	trimestral i anual	9,30%	9,95%	9,50%	9,90%	12,40%	
Percentatge d'atencions realitzades pels Serveis Socials Bàsic (IT8SSS-065) sobre el total d'habitants.*atencions	IT8SSS-114	%	trimestral i anual	19,59%	19,50%	14,40%	17,70%	17,80%	10,00%
Percentatge de persones usuàries del Servei d'ajuda Domiciliària, per raó de dependència, sobre el total de persones usuàries del SAD.	IT8SSS-009	%	trimestral i anual	83,50%	87,20%	87,60%	87,00%	86,00%	55%
Percentatge de persones usuàries del Servei d'ajuda Domiciliària, per raó social, sobre el total de persones usuàries del SAD.	IT8SSS-010	%	trimestral i anual	16,50%	12,80%	12,40%	13,00%	14,00%	45%
Percentatge de persones de 65 anys en endavant usuàries del Servei d'Ajuda Domiciliària (SAD), per raó de dependència, sobre el total de població de 65 anys en endavant.	IT8SSS-068	%	trimestral i anual	2,45%	2,34%	3,01%	3,11%	2,73%	

Nom Indicador	Inst. indicador	Unitat mesura	frequència mesura	1r trimestre	2n trimestre	3r. Trimestre	4t. Trimestre	total	Estandards
Mitjana de temps d'espera per a ser atès en servei de tractament (SAIF)	IT8SSS-069	dies	trimestral i anual	19	16	18	22	18,75	14,00%
Mitjana d'hores setmanals de prestació de Serveis Socials d'Atenció Domiciliària per persona.	IT8SSS-070	hores	trimestral i anual	4,51	4,43	4,48	4,42	4,46	3,47
Percentatge de dones d'entre 20 i 65 anys, sobre el total de la població que utilitza el Servei de Teleassistència Mòbil, per raó de violència de gènere (TAM)	IT8SSS-071	%	trimestral i anual	0,29%	0,29%	0,29%	0,30%	0,30%	0,22%
Accions de millora /innovació implantades en Serveis Socials (SSB)	IT8SSS-072	num.	trimestral i anual	2	1	1	1	5	10