



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN E INNOVACIÓN

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2021
EQUIPO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR

En cumplimiento del compromiso establecido en la Carta de Servicio, debemos realizar el seguimiento de la misma.

A continuación se adjunta una relación de los resultados de los principales indicadores contenidos en la Carta con datos del año 2012 al 2021.

INDICADORES	2012	2014	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Número de familias atendidas.	96 familias (158 menores)	101 familias (189 menores: 106 niños, 56% y 83 niñas, 44%)	121 familias (201 menores: 121 niños, 60,2%, 80 niñas, 39,8%)	99 Familias (172 menores: 92 niños, 53,4%, 80 niñas, 46,5 %)	122 Familias (224 menores: 115 niños, 51,3%, 109 niñas, 48,7 %)	158 Familias (<i>Expediente iniciados en 2019: 95</i>) (251 menores: 136 niños, 54,2%, 115 niñas, 45,8 %)	108 Familias 180 menores (56.67%) 102 niños (56.67%) 78 niñas (43,33%)	138 Familias 212 NNA 113 Niños (53,30%) 99 Niñas (46,70%)
Tiempo medio de espera para la recepción de las familias derivadas.	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días
Composición	-1 Directora en	Idem	idem	3	3	3	3 Psicólogos/as	3 Psicólogos/as

profesional del equipo del EIF	funciones (funcionaria) - 2 Psicólogos/as - 2 Educadores/as sociales - 2 Trabajadores/as Familiares			Psicólogos/as 3 Educadores/as sociales 3Trabajadores/as familiares	Psicólogos/as 3 Educadores/as sociales 3 Trabajadores/as familiares	Psicólogos/as 3 Educadores/as sociales 3 Trabajadores/as familiares	3Educadores/as sociales 3 Trabajadores/as familiares	3 Educadores/as sociales 3 Trabajadores/as familiares
Número de reuniones de coordinación con los/as profesionales que derivan los casos.	- Telefónicamente: 1 vez al mes como mínimo. - 3 comisiones para cada caso: derivación, diagnóstico y cierre.	Idem	Telefónicamente 1 vez al mes como mínimo. -2 comisiones para cada caso, diagnóstico y cierre	Telefónicamente 1 vez al mes como mínimo 3 comisiones para cada expediente: diagnóstico, evaluación y cierre.	Telefónicamente (periódicamente) 1 vez al mes como mínimo 3 comisiones para cada expedientes: diagnóstico cierre Extraordinariamente, reuniones de coordinación para abordar	Telefónicamente (periódicamente) 1 vez al mes como mínimo 2 comisiones para cada expedientes: diagnóstico y cierre. Extraordinariamente, reuniones de coordinación para abordar expedientes y	Este año, derivado de la crisis socio-sanitaria no se han realizado, a nivel general (excepcionalmente y en base a la complejidad del expediente si se han realizado puntualmente) las comisiones contempladas de diagnóstico y cierre.	Telefónicamente y telemáticamente de manera periódica. Reuniones de coordinación periódicas entre el EIF y profesionales de referencia. Comisiones de diagnóstico y cierre de carácter puntual.

					expedientes y toma de decisiones que por su complejidad lo requieren	toma de decisiones que por su complejidad lo requieren.	Por el contrario, la coordinación telefónica, como fundamentalmente telemáticamente ha realizado de manera continuada.	
Grado de satisfacción con la calidad del servicio de los centros derivadores.	No existe un instrumento que recoja este dato, pero los/as técnicos/as de los centros que derivan familias al servicio manifiestan su satisfacción con los/as profesionales y el servicio.	La puntuación de los profesionales sobre el grado de satisfacción es de un 7,5 sobre 10	Este año no ha habido ningún instrumento que recoja el grado de satisfacción del usuario pero los/as técnicos/as de los centros que derivan familias al servicio manifiestan su satisfacción con los/as profesionales y	Este año no ha habido ningún instrumento que recoja el grado de satisfacción del usuario pero los/as técnicos/as de los centros que derivan familias al servicio manifiestan, a nivel general, su satisfacción con los/as	Este año no ha habido ningún instrumento que recoja el grado de satisfacción del usuario pero los/as técnicos/as de los centros que derivan familias al servicio manifiestan, a nivel	Este año no ha habido ningún instrumento que recoja el grado de satisfacción del usuario pero los/as técnicos/as de los centros que derivan familias al servicio manifiestan, a nivel general,	Este año no ha habido ningún instrumento que recoja el grado de satisfacción del usuario pero los/as técnicos/as de los centros que derivan familias al servicio manifiestan, a nivel general, su satisfacción con los/as profesionales y	Este año no ha habido ningún instrumento que recoja el grado de satisfacción del usuario pero los/as técnicos/as de los centros que derivan familias al servicio manifiestan, a nivel general, su satisfacción con los/as profesionales y el servicio

			el servicio	profesionales y el servicio	general, su satisfacción con los/as profesionales y el servicio	satisfacción con los/as profesionales y el servicio	el servicio	
Número de quejas y sugerencias presentadas, según motivo.	1	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias presentadas.	1 mes	-	-.		-----		-----	-----
Consulta sobre Grado de satisfacción			Se adjunta resultados de la encuesta.	Se adjunta resultados de la encuesta.2015	Se adjunta resultados de la encuesta.2015			-----