



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓ DE ESTUDIOS, PLANIFICACIÓ Y FORMACIÓ

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2018

OMAD – Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad

En cumplimiento del compromiso establecido en la Carta de Servicio, realizamos con este documento el seguimiento de la misma.

Se relacionan a continuación los resultados de los principales indicadores contenidos en la Carta con datos del año 2010 al 2018.

INDICADORES	2010	2012	2014	2016	2017	2018
Atenciones	2.726: 1.366 mujeres, 50,1% - 1.280 hombres, 47% - 80 entidades, 2,9%.	3.838 atenciones 1.790 mujeres (46,64%) 2018 hombres (52,58%)	3.371 atenciones 1.590 mujeres (47,2%) 1.764 hombres (52,3%) 17 entidades (0,5%)	3.538 atenciones 1.826 mujeres (51,6%) 1.689 hombres (47,7%) 23 entidades (0,7%)	5.403 atenciones 2.783 mujeres (51,5%) 2.582 hombres (47,79%)	5.908 atenciones 3.107 mujeres (52,6%) 2.769 hombres (46,8%) 32 entidades (0,1%)
Tiempo medio de espera en las entrevistas personales	10 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos
Tiempo medio de las respuestas a las consultas electrónicas.	1 día	1-2 días	1 día	1 día	1 día	1 día
Tiempo medio de respuesta para demandas diferidas.	2 días	2 días	2 días	2 días	2 días	2 días

Medidas de accesibilidad introducidas.	Acceso automatizado a las dependencias de la OMAD	Bucle magnético	_____	_____	S-VISUAL EN CMSS	_____
Tiempo medio de tramitación de las tarjetas de estacionamiento.	20 días	17 días	17 DIAS	17 días	17 días	17 días
Tiempo medio de atención y remisión de solicitudes de centro ocupacional y centro de día.	15 días	Actualmente no se realizan en la Sección	Actualmente no se realizan en la sección	Actualmente no se realizan en la sección	Actualmente no se realizan en la sección	Tramitación de solicitudes mediante modelo antiguo anterior a dependencia.- tiempo medio desde entrevista para remisión a Dirección Territorial 6 días
Número de personas con discapacidad remitidas a recursos de inserción laboral. Al proyecto Valencia Inserta	194 6 (2ª MEMORIA ANUAL periodo: 16-9-2009 al 14-9-2010.)	105 4	41 18	86 13	97 11	136 28
Número de quejas y sugerencias presentadas, según motivo. Número y motivo.	No se dispone de esta información en este ejercicio	3 sobre condiciones de accesibilidad no referidas a la OMAD. 1 sobre la atención a las personas con discapacidad (escasez de recursos)	0	0	0	0

Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias presentadas.	20 días	20 días	No procede	No procede	No procede	No procede
Grado de satisfacción						Consulta 2018, a continuación

RESPUESTA A CUESTIONARIO GRADO DE SATISFACCIÓN - CARTAS DE SERVICIOS

CENTRO: OMAD

Fecha pase de cuestionarios: Noviembre 2018

A continuación se muestran los resultados obtenidos para el total de cuestionarios contestados (29) por las personas usuarias de la OMAD durante el mes de noviembre de 2018. Este cuestionario fue administrado durante el mes de noviembre de 2018. En primer lugar mostraremos los resultados de algunos **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (sexo, nacionalidad y edad) para contextualizar las respuestas a las preguntas del cuestionario.

Personas encuestadas según sexo		
	n	%
Hombre	11	37,9%
Mujer	18	62,1%
NC	0	0 %
Total	29	100%

Personas encuestadas según nacionalidad		
	n	%
Española	29	100%
No española	0	0%

NC	0	0%
Total	29	100%

Personas encuestadas según edad		
	n	%
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	2	6,9%
De 36 a 50	12	41,4%
De 51 a 64	6	20,7%
De 65 a 79	7	24,1%
80 y más	2	6,9%
NC	0	0%
Total	29	100%
Media de edad	54,7	

Preguntas del cuestionario

1.- ¿ Conocía la existencia de esta oficina antes de empezar a acudir a ella?

	n	%
No	19	65,5%
Sí	10	34,5%
NC	0	0%
Total	29	100%

2.- ¿Por qué medio fue derivado a ella?

	n	%
Por información de algún otro recurso municipal	18	62,1%
Por amigos, vecinos...	6	20,7%
Otros	5	17,2%
Total	29	100%

Dentro de las cinco personas que contestan “Otros”, solo especifican cuáles dos personas: una que añade “Uso” y otra que añade “Ventanilla”.

3.- ¿Tiene dificultades para llegar al lugar donde se ubica la oficina?

	n	%
--	----------	----------

Sí	5	17,2%
No	24	82,8%
NC	0	0%
Total	29	100%

3B.- En caso de haber respondido SI, indique cuales de los siguientes

	n	%
Falta de señalización de calles	1	20%
Direcciones poco conocidas	0	0%
Transporte público escaso	3	60%
Otras, ¿Cuáles?	1	20%
Total	5	100%

La persona que contesta “Otros” añade que la dificultad para llegar al lugar donde se ubica la oficina se debe a “Problemas para aparcar”.

4.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema de acceso a la oficina y a la información?

	n	%
Sí	0	0%
No	29	100%
NC	0	0%
Total	29	100%

4B.- En caso de respuesta positiva, indique cuáles de las siguientes: No hay ninguna

5.- ¿Considera que los horarios de esta oficina son amplios y flexibles?		
	n	%
Mucho	5	17,2%
Bastante	20	69%
Poco	4	13,8%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	29	100%

6.- La información que le facilitan ¿ha sido la que necesitaba?		
	n	%
Sí	29	100%
No	0	0%
NC	0	0%
Total	29	100%

7.- ¿Las/os profesionales de la oficina le proporcionan información con rapidez?		
	n	%
Mucho	5	17,2%
Bastante	24	82,8%
Poco	0	0%
Nada	0	0%

NC	0	0%
Total	29	100%

7B.- Si su respuesta es negativa, por favor, exponga sus motivos: Nadie responde negativamente

8.- ¿La entiende claramente?		
	n	%
Sí	28	96,6%
No	0	0%
NC	1	3,4%
Total	29	100%

9.- ¿El personal de esta oficina le atiende correctamente? (Con respeto, con educación, etc.)		
	n	%
Mucho	26	89,7%
Bastante	2	6,9%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	1	3,4%
Total	29	100%

10.- ¿En los contactos mantenidos le transmiten confianza y seguridad?		
	n	%
Mucho	26	89,7%
Bastante	3	10,3%
Poco	0	0%
Nada	0	0%

NC	0	0%
Total	29	100%

11.- En general, la atención que recibe en la oficina ¿cómo es?		
	n	%
Muy buena	22	75,9%
Buena	7	24,1%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
NC	0	0%
Total	29	100%

12.- Si ha tenido que realizar trámites y gestiones, ¿le ha resultado sencillo?		
	n	%
Mucho	15	51,7%
Bastante	14	48,3%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
NC	0	0%
Total	29	100%

13.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto por el que fue derivado a esta oficina?		
	n	%
Sí	28	96,6%
No	0	0%
NC	1	3,4%

Total	29	100%
--------------	----	------

14.- Todas las personas tienen derecho a que sus datos personales sean confidenciales y a que no se divulguen sin su autorización. ¿Si sus datos personales le han sido solicitados, ¿ha recibido información sobre la protección de los mismos?

	n	%
Sí	24	82,8%
No	2	6,9%
NC	3	10,3%
Total	29	100%

Sugerencias

Una persona del sexo femenino responde: *Debería existir ventanilla única de todas las administraciones.*

Conclusión

Para concluir podemos señalar que el perfil mayoritario de personas que han respondido en la OMAD es de mujer de nacionalidad española cuya edad está comprendida entre los 36 y los 50 años. Existe, aun así, cierta variabilidad en cuanto a la edad, ya que también encontramos un elevado número de hombres y de personas de entre 51 y 79 años de edad.

Las respuestas al cuestionario no reflejan ni grandes dificultades físicas ni horarias de acceso a la información. También muestran una atención eficaz por parte del personal del recurso. En líneas generales, los usuarios reconocen el buen funcionamiento de la oficina. Respecto a las sugerencias aportadas por las personas usuarias, tan solo una de ellas ha propuesto una que gira en torno a temas organizativos (ventanilla única).

Si comparamos estos resultados con los obtenidos en el cuestionario anterior, pasado en 2016, encontramos algunas diferencias. Han disminuido los problemas relacionados con la accesibilidad a la Oficina. Por otra parte, las personas usuarias perciben que la atención en general sigue

siendo buena e incluso mejora en términos de confianza y seguridad. También aumenta la sencillez a la hora de realizar trámites y gestiones y se recibe mayor información sobre el tratamiento de datos personales.

Los resultados en general son muy positivos, solo podemos destacar alguna respuesta menos favorable en relación a los horarios de atención de la oficina, ya que algunas personas usuarias consideran que estos son poco amplios y poco flexibles.