



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓ DE ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y FORMACIÓN

SEGUIMIENTO 2016 - CARTA DE SERVICIOS

SPAI – Servicio de Primera Acogida a Personas Inmigrantes

En cumplimiento del compromiso establecido en la Carta de Servicio, se realiza el seguimiento de la misma.

A continuación se adjunta una relación de los resultados de los principales indicadores contenidos en la Carta con datos de los años 2010 a 2016.

INDICADORES	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Número de personas atendidas en el SPAI.	Total 4.002: 337 mujeres, 8,4%; 3.665 hombres, 91,6%.	Total: 3.887 Mujeres: 472 (4,9%) Hombres: 3.415 (95,1%)	Total: 3.828 Mujeres: 373 (9,7%) Hombres: 3.455 (90,3%)	Total: 3.345 Mujeres: 315 (9,4%) Hombres: 3.030 (90,6%)	Total: 3.515 Mujeres: 219 (6,2%) Hombres: 3.296 (93,8%)	Total: 2.965 Mujeres: 333 (11,2%) Hombres: 2.632 (88,8%)	Total: 2.351 Mujeres: 270 (11,5%) Hombres: 2.081 (88,5%)
Número de personas a las que se ha aplicado un recurso de alojamiento	Total 2010: 3.218 personas: AVC: 398 HOSOJU: 58 ESCLAVAS DE Mª: 63 MAMI. 983 LA PAZ: 1.711 Centros de Mujer: 5	Total: 2734 AVC: 406 HOSOJU: 45 ESCLAVAS DE Mª: 67 LA PAZ: 2110 Centros de Mujer: 9 Tyrius: 3 Otros: 94	Total: 2921 AVC: 460 HOSOJU: 36 ESCLAVAS DE Mª: 58 LA PAZ: 2295 Centros de Mujer: 8 Tyrius: 1 Otros: 63	Total: 2618 AVC: 436 HOSOJU: 37 ESCLAVAS DE Mª: 60 LA PAZ: 2.041 Centros de Mujer: 7 Tyrius: 0 Otros: 37	Total: 2.816 AVC: 367 HOSOJU: 5 ESCLAVAS DE Mª: 54 LA PAZ: 2.166 Centros de Mujer: 12 Tyrius: 0 Otros: 212	Total: 2.495 AVC: 334 HOSOJU: 37 ESCLAVAS DE Mª: 81 LA PAZ: 1.908 Centros de Mujer: 2 Tyrius: 2 Otros: 131	Total: 2.329 AVC: 333 CIDES: 523 ESCLAVAS DE Mª: 49 SAN JUAN DE DIOS: 130 LA PAZ: 1185 Centros de Mujer:

							5 Tyrius: 2 Fundación Amigó:11 Casal D' Esplai:91
Número y perfil de los/as profesionales de las diferentes entidades gestoras.	- Ayuntamiento de Valencia: 1 Trabajador/a Social y 1 Técnico/a Auxiliar. - Cruz Roja: 2 Trabajadores/as Sociales - Cáritas: 1 Trabajador/a Social	- Ayuntamiento de Valencia: 1 Trabajador/a Social y 1 Técnico/a Auxiliar. - Cruz Roja: 3 Trabajadores/as Sociales	- Ayuntamiento de Valencia: 1 Trabajador/a Social y 1 Técnico/a Auxiliar. - Cruz Roja: 3 Trabajadores/as Sociales	- Ayuntamiento de Valencia: 1 Trabajador/a Social y 1 Técnico/a Auxiliar. - Cruz Roja: 3 Trabajadores/as Sociales	- Ayuntamiento de Valencia: 1 Trabajador/a Social y 1 Técnico/a Auxiliar. - Cruz Roja: 3 Trabajadores/as Sociales	- Cruz Roja: 4 Trabajadores/as Sociales	- Cruz Roja: 4 Trabajadores/as Sociales
Número de documentos informativos propios del SPAI según número de idiomas en los que están disponibles.	109 documentos, de los cuales se han traducido: - 2 al francés - 3 al alemán - 1 al rumano - 2 al árabe - 1 al italiano - 2 al búlgaro - 1 al checo	109 documentos, de los cuales se han traducido: - 2 al francés - 3 al alemán - 1 al rumano - 2 al árabe - 1 al italiano - 2 al búlgaro - 1 al checo	109 documentos, de los cuales se han traducido: - 2 al francés - 3 al alemán - 1 al rumano - 2 al árabe - 1 al italiano - 2 al búlgaro - 1 al checo	109 documentos, de los cuales se han traducido: - 2 al francés - 3 al alemán - 1 al rumano - 2 al árabe - 1 al italiano - 2 al búlgaro - 1 al checo	109 documentos, de los cuales se han traducido: - 2 al francés - 3 al alemán - 1 al rumano - 2 al árabe - 1 al italiano - 2 al búlgaro - 1 al checo	109 documentos, de los cuales se han traducido: - 2 al francés - 3 al alemán - 1 al rumano - 2 al árabe - 1 al italiano - 2 al búlgaro - 1 al checo	109 documentos, de los cuales se han traducido: - 2 al francés - 3 al alemán - 1 al rumano - 2 al árabe - 1 al italiano - 2 al búlgaro - 1 al checo
Número de quejas y sugerencias presentadas, según	6 quejas o sugerencias de las cuales:	1 queja referida al Albergue La Paz	2 quejas, una por registro de entrada y otra por correo		Total: 6 3 solicitudes de plaza alojamiento.	Total: 1 1 solicitud de ayuda viaje.	Total: 2 1 solicitud de ayuda viaje.

motivo.	- 5 solicitando atención a sus necesidades - 1 reclamando la readmisión en alojamiento		electrónico a través de la web municipal (quejas y sugerencias), ambas solicitando atención a sus necesidades y prolongación alojamiento.		1 petición ayuda para organizar fiesta-cena para personas sin techo. 2 quejas sobre atención en el SPAI		1 solicitud de vivienda social.
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.	Todas por escrito. Respuesta en aproximadamente 3 semanas	Por escrito. Respuesta en 2 semanas.	Por escrito. Respuesta en 10 días		Por escrito. Entre tres semanas y un mes.	Dos semanas	Todas por escrito. Tiempo medio de respuesta 1 mes y medio.

Grado de satisfacción con la calidad de los servicios prestados: encuesta 2014.