



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓ DE ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y FORMACIÓN

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2018
CAST – Centro de atención a personas sin techo

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
Nº de personas atendidas	Total 1.014: mujeres 169 (16,7%), hombres 845 (83,3%)	Total 997: mujeres 155 (15,5%), hombres 842 (84,5%)	Total 900: mujeres 147 (16,3%), hombres 751 (83,4%)	Total 835: mujeres 151 (18,1%), hombres 684 (81,9%)	Total 797: mujeres 125 (15,7%), hombres 671 (84,2%)	Total 820: mujeres 132 (16,1%), hombres 687 (83,8%)
Número de alojamientos tramitados y tiempo medio de respuesta.	1.805 alojamientos Respuesta: de inmediato a 2 días	1.102 alojamientos Respuesta: inmediato a 2 días	837 alojamientos Respuesta: inmediato a 2 días	1.059 alojamientos Respuesta: inmediato a 2 días	911 alojamientos Respuesta: inmediato a 2 días	604 alojamientos Respuesta: inmediato a 2 días
Número de reuniones de coordinación mantenidas con los recursos de alojamiento de la ciudad.	15	14	16	15	18	21
Número y perfil de	- 1 Directora	- 1 Directora	1 Directora	1 Directora	1 Directora -	1 Directora -

los profesionales del equipo del centro.	- 9 Policías Locales - 6 Trabajadoras/es Sociales - 1 Administrativa/o - 2 Subalternos/as - Personal sanitario: 1 Médico/a, 2 Psicólogos/as, 2 Psiquiatras y 2 Enfermeros/as	- 9 Policías Locales - 4 Trabajadoras/es Sociales - 1 Administrativa/o - 2 Subalternos/as - Personal sanitario: 1 Médico/a, 1 Psicólogo/a y 1 Enfermero/a (Programa Salud Mental del CAST) 1 Médico/a y 1 Enfermero/a (Programa Prevención TBC, Salud Pública - Conselleria Sanidad)	- 9 Policías Locales - 4 Trabajadoras/es Sociales - 1 Administrativa/o - 1 Subalternos/as - Personal sanitario: 1 Médico/a, 1 Psicólogo/a y 1 Enfermero/a (Programa Salud Mental del CAST) 1 Médico/a y 1 Enfermero/a (Programa Prevención TBC, Salud Pública - Conselleria Sanidad)	- 9 Policías Locales - 5 Trabajadoras/es Sociales - 1 Administrativa/o - 1 Subalternos/as - Personal sanitario: 1 Médico/a, 1 Psicólogo/a y 1 Enfermero/a (Programa Salud Mental del CAST) 1 Médico/a y 1 Enfermero/a (Programa Prevención TBC, Salud Pública - Conselleria Sanidad)	8 Policías Locales - 5 Trabajadoras / es Sociales - 1 Auxiliar Administrativo - 2 Subalternos/as - Personal sanitario: 1 Médico/a, 1 Psicólogo/a y 1 Psiquiatra (Programa Salud Mental del CAST)	8 Policías Locales - 5 Trabajadoras / es Sociales - 1 Trabajador Social Programa Encuju - 1 Educadora Social - 1 Auxiliar Administrativo - 2 Subalternos/as - 1 Subalterna Programa Valencia Activa Mayores 55 años - Personal sanitario: 1 Médico/a, 1 Psicólogo/a y 1 Psiquiatra (Programa Salud Mental del CAST)
Número de personas atendidas con apoyo de traducción.	201 (229 personas extranjeras - 28 América del Sur)	253 (280 personas extranjeras – 27 América del Sur)	241 (265 personas extranjeras – 24 América del Sur)	195 (218 personas extranjeras – 17 América del Sur)	241 (270 personas extranjeras – 29 América del Sur)	223 (247 personas extranjeras – 24 América del Sur)
Documentos disponibles en idiomas diferentes al español.	- Folleto con información de los servicios básicos de la ciudad en inglés, francés y alemán - Folleto con información de la clínica en francés, inglés, polaco, árabe y alemán	- Folleto con información de los servicios básicos de la ciudad en inglés, francés y alemán - Folleto con información de la clínica en francés, inglés, polaco, árabe y alemán	- Folleto con información de los servicios básicos de la ciudad en inglés, francés y alemán - Folleto con información de la clínica en francés, inglés, polaco, árabe y alemán	- Folleto con información de los servicios básicos de la ciudad en inglés, francés y alemán - Folleto con información de la clínica en francés, inglés, polaco, árabe y alemán	- Folleto con información de los servicios básico de la ciudad en inglés, francés y alemán. - Folleto con información de la clínica en francés, inglés, polaco, árabe y alemán.	- Folleto con información de los servicios básico de la ciudad en inglés, francés y alemán. - Folleto con información de la clínica en francés, inglés, polaco, árabe y alemán.
Número de quejas y sugerencias recibidas, según	- 11 quejas por escrito - 9 quejas por la	- 12 quejas por escrito - 5 quejas por la página web	- 3 quejas por escrito - 5 quejas por la página web	- 12 quejas por la página web. Motivos: vecinos/as u oficinas	-1 queja por correo electrónico. - 11 PIAE	- 37 quejas por teléfono – 37 quejas por e-mail – 15

motivo.	página web Motivos: vecinos/as u oficinas de administración de fincas por quejas por las molestias que causa la presencia de indigentes cerca de sus viviendas	- Motivos: vecinos/as u oficinas de administración de fincas por quejas por las molestias que causa la presencia de indigentes cerca de sus viviendas	Motivos: vecinos/as u oficinas de administración de fincas por quejas por las molestias que causa la presencia de indigentes	de administración de fincas por quejas por las molestias que causa la presencia de indigentes	Motivos: vecinos/as u oficinas de administración de fincas por quejas por las molestias que causa la presencia de indigentes.	quejas por sede. Motivos: vecinos/as u oficinas de administración de fincas por quejas por las molestias que causa la presencia de indigentes.
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.	- Quejas por escrito: menos de 1 mes - Quejas por la web: inmediata	- Quejas por escrito: menos de 1 mes - Quejas por la web: inmediata o menos de 1 semana	Quejas por escrito: menos de 1 mes - Quejas por la web: Entre 1 y 2 semanas	Quejas por escrito: menos de 1 mes - Quejas por la web: Entre 1 y 2 semanas	Quejas por escrito: menos de 1 mes - Quejas por la web: Entre 1 y 2 semanas	Quejas por escrito: menos de 1 mes - Quejas por la web: Entre 1 y 2 semanas

Consulta sobre grado de satisfacción con la calidad de los servicios prestados, a continuación.

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL CAST
CARTA DE SERVICIO – SEGUIMIENTO MAYO 2018

A continuación se muestran los resultados obtenidos para el total de cuestionarios contestados (73) por las personas usuarias del CAST durante el mes de mayo de 2018. En primer lugar mostraremos los resultados de algunos de los **datos sociodemográficos** básicos de las personas encuestadas (sexo, nacionalidad y edad). Estos datos nos sirven para introducir y contextualizar las respuestas a las preguntas del cuestionario que se detallarán a continuación.

	Personas encuestadas según sexo	%
Hombre	61	83,60%
Mujer	12	16,40%
NC	0	0%
Total	73	100%

	Personas encuestadas según nacionalidad	%
Española	55	75,40%
No española	18	24,70%
NC	0	0%
Total	73	100%

- Las nacionalidades de las personas extranjeras que responden son las de Rumania (3), Rusia (2), Ucrania (2), Grecia (2), Marruecos (2), Colombia (1), Bulgaria (1), Guinea Ecuatorial (1), Brasil (1), Georgia (1), Cuba (1)

	Personas encuestadas según edad	%
Menos de 18	0	0%
De 18 a 35	6	8,2%
De 36 a 50	29	39,7%
De 51 a 64	29	39,7%
De 65 a 79	9	12,4%
80 y más	0	0%
NC	0	0%
Total	73	100%
Media de edad	48,1	

Preguntas del cuestionario.

1.- ¿Ha tenido dificultades para encontrar, acceder o moverse en el centro?

No	68	93,10%
Sí	4	5,50%
NC	1	1,40%
Total	73	100%

A continuación mostramos las respuestas afirmativas de forma categorizada:

Por desconocimiento de la ubicación: dos personas responden “No estaba informado”, “Desconocía el centro, la policía me informó”

2.- ¿Se le ha proporcionado la atención que necesitaba?

Sí	70	95,90%
No	2	2,70%
NC	1	1,40%
Total	73	100%

3.- ¿El personal le ha atendido correctamente?

Sí	72	98,60%
No	1	1,40%
NC	0	0%
Total	73	100%

4.- ¿Recomendaría este Centro a otras personas?

Sí	69	94,50%
No	3	4,10%
NC	1	1,40%
Total	73	100%

5.- ¿Ha recibido información sobre protección de sus datos?

Sí	70	95,90%
No	3	4,10%
NC	0	0%
Total	73	100%

6.- Calificación del centro	
1	0
2	2
3	0
4	0
5	2
6	1
7	8
8	4
9	12
10	44
NC	0
Media	9

Sugerencias

Gestión de recursos

- *Se mejore la búsqueda de pisos/habitaciones*
- *Más trabajo de calle*
- *El CAST funciona bien pero casa caridad deberían cambiar algunas cosas, por ejemplo: no tener tanta gente acumulada en el botiquín de medicación y que los hombres de casa caridad se marcharan y pusiesen sólo mujeres, educadoras sociales.*

Inversión en recursos

- *Más ayuda del gobierno*
- *Aumentar el presupuesto*
- *Aumentar recursos de alojamiento*
- *Más habitaciones en albergues.*

Infraestructuras/dotaciones

- *Aseos para usuarios para hombre y para mujer separados*
- *Aire acondicionado*

Horarios/normas

- *Mejorar la atención/recursos a personas con mascotas*
- *En cuanto a AVC "a los que trabajan dormir hasta las 8h30. Ducharse también por las mañanas"*
- *Abrir 24h*

Dedicación personal en los centros

- *Más paciencia y empatía*
- *Me gusta que dediquen el tiempo que necesito*
- *Más personal*

Conclusiones

A modo de conclusión podemos señalar que el perfil mayoritario de personas que han respondido es el de varón de nacionalidad española y de una edad entre 36 y 64 años. A pesar de este dato existe cierta variabilidad en cuanto a perfiles atendidos, siendo especialmente preocupante la situación de las personas mayores de 64 años que suponen el tercer grupo de edad más numeroso con el 12,4%, así como la situación de las personas de otras nacionalidades que pueden desconocer el idioma vehicular.

Las respuestas al cuestionario reflejan un grado de satisfacción muy alto (la respuesta más satisfactoria siempre supera el 90% en todas las preguntas). En cuanto a las sugerencias, la mayoría de ellas se centran en la idea de la organización, la atención y los equipamientos, con aportaciones que apuntan a la mejora de estos aspectos reconociendo su buen funcionamiento en líneas generales.

Los resultados en general son muy positivos, solo podemos destacar alguna respuesta menos favorable en cuanto a la calificación del Centro (solo de dos personas).

El último cuestionario pasado data de 2010 y hay que tener en cuenta que el número de respuestas ha pasado de 36 a 75 y que los dos cuestionarios no contienen ni las mismas ni el mismo número de preguntas. Si realizamos una comparación encontramos que el perfil de las personas que han contestado al cuestionario se mantiene con las mismas características. Sí que advertimos cambios respecto a la accesibilidad del Centro. Desaparecen los problemas relacionados con barreras arquitectónicas interiores y exteriores.

El buen funcionamiento de este recurso es primordial, porque como señala el *Estudio sobre las personas sin hogar de la ciudad de València* elaborado en 2015 desde la Sección de Planificación e Innovación, un 49,8 % de las personas sin hogar acudieron en primer lugar al CAST, siendo este el recurso principal al que acuden. Esto ocurre por ser el recurso que centraliza desde el ámbito municipal la primera atención y el posterior seguimiento de las personas con nacionalidad española con perfil de personas sin hogar. Por otra parte, el estudio nos muestra un alto número de personas que dicen haber sido ayudadas por los servicios sociales. Más de un 70 % contestan las opciones “Mucho” y “Bastante”. Sin embargo, una cuarta parte de ellas asegura haber sido poco o nada ayudadas.