



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓ DE ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y FORMACIÓN

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2017

EQUIPO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR

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
Número de familias atendidas.	101 familias (169 menores)	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 %)
Tiempo medio de espera para la recepción de las familias derivadas.	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días	15 días
Composición profesional del equipo del EIF	-1 Directora en funciones (funcionaria) - 2 Psicólogos/as - 2 Educadores/as sociales - 2 Trabajadores/as	-1 Directora en funciones (funcionaria) - 2 Psicólogos/as - 2 Educadores/as sociales - 2 Trabajadores/as	Idem	Idem	3 Psicólogos/as 3 Educadores/as sociales 3 Trabajadores/as familiares	3 Psicólogos/as 3 Educadores/as sociales 3 Trabajadores/as familiares

	Familiares	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.	- 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, evaluación y cierre Extraordinariamente, reuniones de coordinación para abordar expedientes y toma de decisiones que por su complejidad lo requieren
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	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	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	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

	el servicio.	el servicio.		satisfacción con los/as profesionales y el servicio	general, su satisfacción con los/as profesionales y el servicio	general, su satisfacción con los/as profesionales y el servicio
Número de quejas y sugerencias presentadas, según motivo.	0	1	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias presentadas.	0	1 mes	-	Se ha realizado una consulta a personas usuarias mediante cuestionario de grado de satisfacción, en el periodo de diciembre 2015 a enero de 2016. El informe se adjunta a continuación.		-----
Grado de satisfacción				Se adjunta resultados de la encuesta.	Se adjunta resultados de la encuesta.2015	Se adjunta resultados de la encuesta.2015

CARTA DE SERVICIO – SEGUIMIENTO 2015
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS
EQUIPO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR

Sección de Planificación e Innovación
Servicio de Bienestar Social e Integración
Regidoria de Servicios Sociales

Febrero, 2016

En este documento se recogen los resultados obtenidos de la consulta sobre grado de satisfacción de las personas usuarias, dentro del marco de cumplimiento de compromisos de la Carta de Servicio del **Equipo de Intervención Familiar**. El cuestionario fue pasado a 15 personas, entre el 15 diciembre de 2015 y el 15 febrero de 2016.

Las preguntas planteadas están divididas en tres grupos: accesibilidad física y a la información, calidad del servicio prestado y protección de datos. En el análisis de los resultados también se incluirá la evolución de las respuestas respecto a la consulta anterior realizada en el año 2010, en la que se consultó a 13 personas.

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.

Sexo		
Hombre	3	20,0 %
Mujer	12	80,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

La mayor parte de las personas usuarias de los Servicios sociales, como es tradicional, corresponde a mujeres¹, pero este aspecto está incluso más acentuado en el caso del Equipo de Intervención Familiar. Las personas encuestadas en el Equipo de Intervención Familiar en el año 2015 ha sido de un 80 % mujeres y un 20 % hombres. Comparando con el año 2010, observamos que el porcentaje de personas encuestadas es similar con un 84,6 % de mujeres y un 15,4 % de hombres. Estas proporciones coinciden en general con las de las personas que acuden a los servicios sociales en general, siendo las mujeres las que acuden con mayor frecuencia a los servicios relacionados con el cuidado de los hijos e hijas (educativos, sanitarios, etc.)

¹ En el Informe de resultados de la investigación sobre calidad de las cartas de servicio de los CMSS de abril de 2013 se recoge que el 69,8 % de las personas encuestadas en los Centros Municipales de Servicios Sociales son mujeres

Edad		
Menos de 18	1	6,7 %
De 18 a 35	2	13,3 %
De 36 a 50	8	53,3 %
De 51 a 64	2	13,3 %
De 65 a 79	2	13,3 %
80 y más	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

La franja de edad mayoritaria de las personas usuarias encuestadas del Servicio de Atención a la familia y la infancia (SEAFI) es de entre 36 y 50 años, con un 53,3 %. Llama la atención que una persona menor de 18 años ha contestado, lo cual resulta infrecuente en el resto de servicios.²

Los resultados del año 2010 son similares al año 2015, la franja mayoritaria de edad entre 36 a 50 años fue un 53,85 % y también una persona menor de 18 años fue encuestada.

Nacionalidad		
Española	13	86,7 %
No española	2	13,3 %
Doble nacionalidad	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

La proporción mayoritaria de personas de nacionalidad española es común a la mayoría de los servicios. En el año 2015, el 86,7 % de personas usuarias eran de nacionalidad española y en el año 2010 el 92,31 %. La proporción de personas extranjeras en este grupo, aunque

² En el Informe de resultados de la investigación sobre calidad de las cartas de servicio de los CMSS de abril de 2013 sólo dos personas encuestadas (el 0,2 % de la muestra) eran menores de 18 años.

es mínimo en números absolutos, es relativamente similar a la que se presenta en la población en general (11,9 % de la población de la ciudad de Valencia³).

A continuación se detallan los resultados más significativos, comenzando con las preguntas referidas a la **accesibilidad a los centros**.

1.- ¿Ha tenido dificultades para llegar al Servicio?		
Sí	0	0,0 %
No	15	100,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %
En caso de respuesta positiva, ¿cuáles?		
Falta de señalización en las calles	0	0
Dirección poco conocida	0	0
Transporte público escaso	0	0
Otras, ¿cuáles?	0	0
<i>Total</i>	0	0

El 100 % de las personas usuarias en el año 2015 no han tenido dificultades para llegar al centro. En los resultados del año 2010, el dato de las personas que habían tenido problemas fue un 15,38 % (2 personas).

Observamos una mejoría en los resultados de esta pregunta, ya que la totalidad de las personas encuestadas en el año 2015 ha manifestado no haber tenido dificultades para llegar al centro.

2.- ¿Ha tenido algún otro tipo de problema?		
Sí	0	0,0 %

3 Fte.: Padrón municipal a 1-1-2015

No	15	100,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %
En caso de respuesta positiva, ¿cuáles?		
Barreras arquitectónicas interiores	0	0
Barreras arquitectónicas exteriores	0	0
Lengua extranjera	0	0
Lengua de signos	0	0
Braille	0	0
Otras	0	0
Total	0	0

Al igual que en la pregunta número uno, el 100 % de personas usuarias no ha tenido ningún otro tipo de problema en materia de acceso a los centros. Así mismo, los resultados de esta pregunta en el año 2010 seguían la misma tónica ya que el 100 % de las personas usuarias tampoco había tenido ningún otro tipo de problema.

3.- ¿Considera que los horarios de este Servicio son amplios y flexibles?		
Mucho	9	60,0 %
Bastante	6	40,0 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

Las personas usuarias han considerado mayoritariamente los horarios del servicio como “mucho o bastante” amplios y flexibles (100 %). Al igual que en el año 2010, las personas usuarias consideran positivamente los horarios de este servicio “mucho o bastante” amplios y flexibles en su totalidad.

4.- ¿Los profesionales del Servicio le han proporcionado la información que necesitaba?		
Sí	15	100,0 %
No	0	0,0 %

NC	0	0,0 %
Total	15	100,00 %

Un contundente 100 % de las personas usuarias considera que los profesionales del centro le han proporcionado la información que necesitaba, lo que podemos considerar como una evidencia de la calidad del servicio prestado. En el año 2010 las contestaciones de esta pregunta fueron afirmativas en un 84,6 %, sólo la de una persona fue negativa y otra persona no contestó, por lo que podemos considerar que se ha mejorado en este aspecto.

5.- ¿El personal de este Servicio le ha atendido correctamente?		
Muy correctamente	14	93,3 %
Bastante	1	6,7 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

Las personas encuestadas consideran que han sido “muy correctamente” atendidas en el 93,3 % de los casos y “bastante” en el 6,7 %. Si comparamos los datos con la encuesta del año 2010, se observa una mejoría, las respuestas “muy correctamente” fueron un 84,6 % y las respuestas “bastante” un 15,38 %.

6.- ¿En los contactos mantenidos le han transmitido confianza y seguridad?		
Mucha	12	80,0 %
Bastante	3	20,0 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

Los profesionales transmiten “muchacha o bastante” confianza y seguridad (80 % y 20 %, relativamente) en su relación con las personas usuarias del servicio. La comparación con los resultados del año 2010 mejoran considerablemente, las respuestas de “muchacha” (53,8 %) aumentan en treinta puntos porcentuales y las respuestas de “bastante” (46.1 %) bajan en veintiséis puntos.

7.- En general la atención que ha recibido en este Servicio ¿cómo ha sido?		
Muy buena	14	93,3 %
Buena	1	6,7 %
Mala	0	0,0 %
Muy mala	0	0,0 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

La pregunta nº 7 se plantea como una compilación de las opiniones anteriores sobre la calidad del servicio. De forma correlativa a los resultados de las anteriores preguntas, la opinión es positiva para el 100 % de los casos, llegando la calificación de “muy buena” al 93,3 % de los casos y “buena” un 6,7 %.

En este caso la comparación con los resultados del año 2010, nos aporta una variación positiva. La contestación “muy buena” sobre la atención recibida en el centro pasa del 61,54 % en 2010 al 93,3 % de este año, y las respuestas de “buena” del año 2010 pasan del 38,5 % al 6,7 % de este año.

En el siguiente grupo de preguntas (8, 9 y 10) se solicita a las personas consultadas que sólo contesten si han acudido al Servicio dos o más veces. Sin embargo, sólo hay dos personas que no contestan en la pregunta ocho –sí lo hacen en la nueve y la diez- por lo que podemos interpretar que todas las personas encuestadas han acudido al Equipo de Intervención Familiar dos veces o más.

8.- ¿Le ha resultado sencillo realizar los trámites y gestiones que necesitaba?		
Mucho	7	46,7 %
Bastante	6	40,0 %
Poco	0	0,0 %
Nada	0	0,0 %
NC	2	13,3 %
Total	15	100,0 %

A un total de 86,7 % de las personas encuestadas les ha resultado “mucho” y “bastante” sencillo, a partes iguales, realizar los trámites y gestiones que necesitaba y dos personas no han contestado (13,3 %).

La comparación con el año 2010 nos aporta una pequeña variación, las contestaciones de “mucho” permanecen prácticamente iguales -pasan del 46.1 % al 46,7 % de este año. Y las respuestas “bastante” del 53,8 % al 40 % de este año, esta variación es debida a que dos personas no han contestado a esta pregunta.

9.- ¿Ha solucionado o está en vías de solución el asunto que le ha traído al Servicio?		
Sí	12	80,0 %
No	1	6,7 %
No lo sé	2	13,3 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

Esta pregunta nos da una información directa de cómo se valora la repercusión de la acción realizada en la resolución de los problemas de las personas usuarias, es decir, una valoración de la efectividad del Servicio. Un 80 % de las personas encuestadas han respondido afirmativamente, una persona (6,7 %) ha contestado negativamente y dos personas “no lo se” (13,3 %).

Estos datos comparados con el año 2010 empeoran ligeramente, las respuestas afirmativas fueron el 84,6 % frente al 80 % de este año. Este ligero empeoramiento es debido a una única persona, que manifiesta que no ha encontrado solución al asunto que le había traído al centro.

10.- ¿Ha recibido información sobre la protección de sus datos personales?		
Sí	13	86,7 %
No	2	13,3 %
NC	0	0,0 %
Total	15	100,0 %

La respuesta mayoritaria a esta pregunta es positiva en un 86,7 %. No obstante, un 13,3 % de las personas encuestadas consideran que no han recibido información sobre la protección de sus datos personales.

Estos datos mejoran considerablemente con respecto al año 2010, ya que un 53,8 % contestó positivamente y un 23 % negativamente, además tenemos que tener en cuenta un 23,8 % de no respuestas, que podían enmascarar respuestas negativas especialmente a esta pregunta.

En la siguiente tabla se relacionan las sugerencias expresadas por algunas de las personas que han contestado los cuestionarios.

SUGERENCIAS

M	Ha sido un placer compartir un rato con vosotros. Nos ayuda bastante!
M	Mayor difusión, para conocimiento. Mucha gente desconoce de su existencia.
M	Agradezco mucho el gran servicio que nos están haciendo.
M	El funcionamiento de este servicio ha sido muy bueno y no tengo ninguna sugerencia para mejorarlo.
M	El trato de casa más personalizado y que sea más a menudo y se expliquen bien las cosas ⁴

En este apartado se recoge una síntesis de las observaciones recogidas en los cuestionarios en el apartado creado al efecto bajo el nombre de *Sugerencias*. Se solicitaba a las personas encuestadas que hicieran constar en ese espacio aquellas apreciaciones que quisieran realizar

⁴ Intuimos que la persona encuestada se refiere a las visitas domiciliarias que el equipo del SEAFI realiza dentro del proyecto de intervención.

para contribuir a la mejora de los servicios o el mejor funcionamiento del centro. Se han producido un total de 5 sugerencias de los 15 cuestionarios respondidos, es decir algo más de un 30 % de las personas consultadas realizan sugerencias.

En primer lugar hay que diferenciar entre las personas que aportan sus opiniones respecto al proyecto de las sugerencias prácticas. Dentro del primer grupo, tres personas han manifestado su alto grado de satisfacción con el funcionamiento del centro, por ejemplo: *“Ha sido un placer compartir un rato con vosotros. Nos ayuda bastante!”*

Respecto a las sugerencias prácticas destaca la necesidad de una mayor difusión del servicio de atención, como por ejemplo: *“Mayor difusión, para conocimiento. Mucha gente desconoce de su existencia”*.

Por último, una propuesta hace referencia a la posibilidad de ofrecer un servicio con un trato más personalizado como por ejemplo: *“El trato de casa más personalizado y que sea más a menudo y se expliquen bien las cosas”*.

Conclusiones

La principal conclusión que se debe destacar de los resultados de la encuesta desarrollada es el alto nivel de satisfacción que las personas demuestran respecto a la atención recibida y a los servicios prestados por el servicio de atención Equipo de Intervención Familiar. De hecho, únicamente una persona ha contestado que no le ha sido posible solucionar el asunto que le ha traído al centro.

Lo más destacable del análisis del contenido de las sugerencias realizadas por las personas encuestadas, es que la mayoría de ellas se utilizan para expresar agradecimientos por la atención recibida y reconocimientos por el buen funcionamiento del servicio. Solo algunas reflejan algunas cuestiones a tener en cuenta: atención más personalizada, mejor explicación de las cosas o el desconocimiento que se tiene del servicio por el público en general, lógico en un servicio que no está abierto a la atención directa.

Para terminar, queremos resaltar que las personas encuestadas muestran en términos mayoritarios una excelente consideración respecto a la profesionalidad y a los servicios que se prestan en el Equipo de Intervención Familiar, incluso mejorando los ya buenos resultados de la consulta de 2010.