



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓ DE ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y FORMACIÓN

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2016

CAI-AMICS

Centro de apoyo a la inmigración

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 CAI.	17.038: 6.880 mujeres, 40,4%; 10.158 hombres, 59,6%.	9.589 presenciales + 486 at. de información telefónica (no consta el sexo). 5.358 mujeres (55,9%) 4.231 hombres (44,1%)	8.532 presenciales + 424 at. de información telefónica (no consta el sexo). 4.074 mujeres (47,7%) 4.458 hombres (52,3%)	7.073 presenciales + 500 at. de información telefónica (no consta sexo). 3.296 mujeres (46,6%) 3.777 hombres (53,4%)	9.144 presenciales + 310 at. de información telefónica (no consta sexo). 3.449 mujeres (37,7%) 5.695 hombres (62,3%)	9.505 presenciales + 443 at. de información telefónica (no consta sexo). 3.321 mujeres (34,9%) 6.184 hombres (65,1%)	7.421 presenciales + 774 at. de información telefónica (no consta sexo). 2.636 mujeres (35,5%) 4.785 hombres (64,5%)
Número y perfil de los profesionales que atienden los	10 profesionales, de ellos: - 7 en <u>Información y Arraigo</u> : 3	<u>Área Mediación Sociocultural</u> : 2 Trabajadoras Sociales	<u>Área Mediación Sociocultural</u> : 2 Trabajadoras Sociales	<u>Área Mediación Sociocultural</u> : 3 Trabajadores Sociales (una de	<u>Área Mediación Sociocultural</u> : 3 Trabajadores Sociales (una de	<u>Área Mediación Sociocultural</u> : 2 Trabajadores Sociales	<u>Área Mediación Sociocultural</u> : 2 Trabajadores Sociales

diferentes servicios.	Trabajadores/as Sociales, 3 Técnicos/as Medios de Servicios Sociales y 1 Técnico/a Auxiliar de Servicios Sociales. - 1 en <u>Servicio Jurídico</u> (TAG) - 2 en <u>Mediación Social y Cultural</u> (Trabajadoras Sociales)	<u>Área Información:</u> 1 TAG (S° Jurídico) 3 Trabajadores Sociales (una de ellas es personal de Cruz Roja, por convenio con el Ayto.) 1 Tec. Medio SS 1 Tec. Aux. SS <u>Nota:</u> 2 Tec. Medio SS, baja larga duración no incluidos arriba.	<u>Área Información:</u> 1 TAG (S° Jurídico) 3 Trabajadores Sociales (una de ellas es personal de Cruz Roja, por convenio con el Ayto.) 1 Tec. Medio SS 1 Tec. Aux. SS <u>Nota:</u> 2 Tec. Medio SS, baja larga duración no incluidos arriba.	ellas es personal de Cruz Roja, por convenio con el Ayto.) <u>Área Información:</u> 1 TAG (S° Jurídico) 2 Trabajadoras Sociales 1 Tec. Medio SS 1 Tec. Aux. SS <u>Nota:</u> 2 Tec. Medio SS, baja larga duración no incluidos arriba.	ellas es personal de Cruz Roja, por convenio con el Ayto.) <u>Área Información:</u> 1 TAG (S° Jurídico) 2 Trabajadoras Sociales 1 Tec. Medio SS * 1 Tec. Aux. SS (* ) Hasta junio de 2014 hubo 2, pero se perdió 1 por traslado dentro del Servicio B. S. e I.	<u>Área Información:</u> 1 TAG (S° Jurídico) 3 Trabajadoras Sociales 1 Tec. Medio SS 2 Tec. Aux. SS	<u>Área Información:</u> 1 TAG (S° Jurídico) 3 Trabajadoras Sociales 1 Tec. Medio SS 2 Tec. Aux. SS
Número de documentos informativos propios del CAI según número de idiomas en los que están disponibles.	121 documentos informativos (guía para las personas inmigrantes y fichas de trámites), de los cuales hay traducidos los siguientes: - 19 al francés - 19 al inglés - 1 al valenciano - 1 al ruso - 1 al rumano	80 documentos informativos (guía para las personas inmigrantes, cuaderno AJI y fichas de trámites), de los cuales hay traducidos los siguientes: - 19 al francés - 22 al inglés - 1 al valenciano - 1 al ruso	80 documentos informativos (guía para las personas inmigrantes, cuaderno AJI y fichas de trámites), de los cuales hay traducidos los siguientes: - 19 al francés - 22 al inglés - 1 al valenciano - 1 al ruso	80 documentos informativos (guía para las personas inmigrantes, cuaderno AJI y fichas de trámites), de los cuales hay traducidos los siguientes: - 19 al francés - 22 al inglés - 1 al valenciano	65 documentos informativos (disminución por refundición de anteriores al actualizarlos), de los cuales hay traducidos: - 19 al francés - 22 al inglés - 1 al valenciano - 1 al ruso - 1 al rumano - 1 al árabe	65 documentos informativos (disminución por refundición de anteriores al actualizarlos), de los cuales hay traducidos: - 19 al francés - 22 al inglés - 1 al valenciano - 1 al ruso - 1 al rumano - 1 al árabe	65 documentos informativos (disminución por refundición de anteriores al actualizarlos), de los cuales hay traducidos: - 19 al francés - 22 al inglés - 1 al valenciano - 1 al ruso - 1 al rumano - 1 al árabe

	- 1 al árabe - 1 al chino	- 1 al rumano - 1 al árabe - 1 al chino	- 1 al rumano - 1 al árabe - 1 al chino	- 1 al ruso - 1 al rumano - 1 al árabe - 1 al chino	- 1 al chino Destacar, facebook valenciaespaibert (plataforma icomunicativa, no documento)	- 1 al chino Destacar, facebook valenciaespaibert (plataforma icomunicativa, no documento)	- 1 al chino Destacar, facebook valenciaespaibert (plataforma icomunicativa, no documento)
Número de quejas y sugerencias presentadas, según motivo.	5 quejas o sugerencias, 2 referidas al Servicio Jurídico, 1 al servicio del ValenciaY@ y 2 al programa de Arraigo Social.	0	0	1 solicitud por registro de entrada solicitando cita al servicio de arraigo.	3 peticiones de informe regularización arraigo social.	1 queja, sobre solicitud empadronamiento.	13 solicitudes por registro entrada: -12 sol. Informe arraigo . -1 solicitud cesión espacio.
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.	Todas por escrito. Respuesta en aproximadamente 2 semanas desde su presentación en el registro.			Por escrito. 9 días	Por escrito. Entre tres semanas y un mes.	Dos semanas	9-10 días

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

