



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS
SECCIÓ DE ESTUDIOS, PLANIFICACIÓN Y FORMACIÓN

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2018
Infovivienda Solidaria

En cumplimiento del compromiso establecido en la Carta de Servicio, debemos realizar el seguimiento de la misma.

A continuación se adjunta una relación de los resultados de los principales indicadores contenidos en la Carta con datos del año 2010 al 2018.

INDICADORES	2010	2012	2014	2016	2017	2018
Cursos de formación realizados a personal técnico.	1 de Valenciano 1 de Informática	1 de Inglés 1 de Comercio Electrónico	1 Administración y Gestión. 1 Informática	1 Planificador de medios digitales	Desarrollo de aplic. Con técnicas web	Community Manager
Número de las consultas atendidas y realizadas por el personal técnico.	1.104 consultas de propietarios/as, inquilinos/as y acerca de ayudas para vivienda.	867 consultas 506 mujeres – 58,4% 361 hombres – 41,6%	851 consultas	994 consultas 580 mujeres (58,4% 414 hombres (41,6%	1.270 consultas Mujeres: 789 – 62,1% Hombres: 481- 37,9%	1.053 consultas Mujeres: 674 – 64% Hombres: 379- 36%
Número y datos específicos, de	1 semestre: 102 altas de	188 altas/anuales	191			

inclusión de inquilinos en la bolsa de solicitudes de vivienda en la Red Alquiler (actual denominación).	inquilinos/as 2º semestre: 121 altas de inquilinos/as		altas/anuales	324 altas anuales	483 altas anuales	455 altas nuevas
Número y datos específicos, de las viviendas en alquiler dadas de alta en la Red Alquiler.	1 semestre: 7 viviendas contratadas y 17 viviendas libres 2º semestre: 9 viviendas contratadas y 53 libres	60 viviendas	38 viviendas	32 viviendas	25 viviendas	14 viviendas
Número y datos específicos de los contratos realizados.	- 16 contratos externos: 9 de personas extranjeras y 7 de personas españolas. - 6 contratos de adjudicación institucional. . Todos	37 contratos externos	38 contratos	31 contratos	37 contratos	25 viviendas

	para familias gitanas.					
Media de los contactos y atenciones realizados por personal técnico por cada una de las personas incluidas en la bolsa como inquilinos y como propietarios.	6 contactos por inquilino 9 contactos por propietario	9 contactos por inquilino 23 contactos por propietario	6 contactos por inquilino y 20 contactos a propietarios	9 contactos por inquilino y 19 cont. A propietarios	14 contactos por inquilino y 8 cont. a propietarios	15 contactos por inquilino y 6 a propietarios
Número de contactos, reuniones, etc., y periodicidad media realizados por el personal técnico con entidades e instituciones relativas al objeto	15 contactos por mes	19 contactos por mes	27 contactos/mes	21 contactos. por mes	16 contactos por mes	23 contactos por mes

de los servicios que se prestan.						
Número de reuniones de coordinación mantenidas con las entidades implicadas.	5 reuniones	11 reuniones	25 reuniones	10 reuniones	16 reuniones	27 reuniones
Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo.	0 quejas 1 sugerencia de un inquilino pidiendo acceso gratuito a la web de red alquiler en las dependencias municipales	0 quejas 0 sugerencias	0 quejas 0 sugerencias	0 quejas 0 sugerencias	0 quejas 0 sugerencias	0 quejas 0 sugerencias
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.	Inmediato	---	---	---	---	---