



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS
SECCIÓ DE PLANIFICACIÓ I INNOVACIÓ

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2021
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 2012 al 2021.

INDICADORES	2012	2014	2016	2018	2019	2020	2021
Cursos de formación realizados a personal técnico.	1 de Inglés 1 de Comercio Electrónico	1 Administración y Gestión. 1 Informática	1 Planificador de medios digitales	1 Community Manager	1. Innovación habitacional	1. Eficiencia energética	- Digitalización productiva -Acción social
Número de las consultas atendidas y realizadas por el personal técnico.	867 consultas 506 mujeres – 58,4% 361 hombres – 41,6%	851 consultas	994 consultas 580 mujeres (58,4%) 414 hombres (41,6%)	1.053 consultas Mujeres: 674 – 64% Hombres: 379- 36%	924 consultas Mujeres: 656 – 71% Hombres: 268- 29%	1.719 Mujeres 1.134.-66 % Hombres 585.- 34 %	1.065 consultas Mujeres 841 - 79% Hombres 224-21%
Número y							

datos específicos, de inclusión de inquilinos en la bolsa de solicitudes de vivienda en la Red Alquila (actual denominación).	188 altas/anuales	191 altas/anuales	324 altas anuales	455 altas nuevas	503 altas nuevas	384 altas nuevas	710 altas nuevas
Número y datos específicos, de las viviendas en alquiler dadas de alta en la Red Alquila.	60 viviendas	38 viviendas	32 viviendas	14 viviendas	18 viviendas	12 viviendas	9 viviendas
Número y datos específicos de los contratos realizados.	37 contratos externos	38 contratos	31 contratos	25 contratos	30 contratos	26 contratos	24 contratos
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.	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	15 contactos por inquilino y 6 a propietarios	20 contactos por inquilino y 11 a propietarios	14 contactos por inquilino y 16 a propietarios	11 contactos por Inquilino y 4 a propietarios
Número de contactos, reuniones, etc., y periodicidad media realizados por el personal técnico con entidades e instituciones relativas al objeto de los servicios que	19 contactos por mes	27 contactos/mes	21 contactos por mes	23 contactos por mes	18 contactos por mes	11 contactos por mes	4 contactos Por mes

se prestan.							
Número de reuniones de coordinación mantenidas con las entidades implicadas.	11 reuniones	25 reuniones	10 reuniones	27 reuniones	18 reuniones	6 reuniones	11 reuniones
Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo.	0 quejas 0 sugerencias	0 quejas 0 sugerencias	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.	---	---	---	---	---	---	---
Grado de satisfacción de las personas usuarias						Se ha efectuado la consulta por medio de los dispositivos interactivos, habiendo llegado a una calificación media de 9,8	

