



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓ DE PLANIFICACIÓ I INNOVACIÓ

**CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2021**

**Centro de Día de Jóvenes - Malvarrosa**

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 2012 al 2021.

INDICADORES	2012	2014	2016	2018	2019	2020	2021
Número de menores en Centro de Día en el año	65 (18 Chicas, 27,69 % - 47 Chicos, 72,30 %)	66 (17 Chicas, 25,8% - 49 Chicos, 74,2%)	59 (17 chicas, 28,1% - 42 Chicos, 71,2%)	57 (42 chicos 73,7 % - 15 chicas, 26,3 %)	73 (51 chicos 69,9 % - 22 chicas, 30,1 %)	65 (47 chicos-72,3 %.-11 chicas 27,7 %)	41 (32 chicos - 78,04%.-9 chicas 21,95 %)
Número de reuniones trimestrales y jornadas anuales del equipo técnico del CDM con el objeto de analizar la consecución de objetivos globales y la consecución de objetivos individuales.	2 trimestrales 1 jornadas anuales	2 trimestrales 1 jornadas anuales	2 trimestrales 1 jornadas anuales	2 trimestrales 1 jornadas anuales	2 trimestrales 1 jornada anual	2 trimestrales y 1 jornada anual	2 trimestrales y 1 jornada anual
Tiempo medio de las informaciones sobre asistencia al centro que se realizan a los familiares.	Mensualmente	Mensualmente	Mensualmente	Mensualmente	Mensualmente	Mensualmente	Mensualmente

Periodicidad media de los contactos que se mantengan con los familiares sobre la evolución de los/as jóvenes en el Centro.	Quincenal-Mensual	Quincenal	Quincenal-Mensual	Quincenal-Mensual	Quincenal-mensual	Quincenal (Durante el confinamiento semanal)	Quincenal-Mensual (depende de cada joven)
Periodicidad media de los contactos valorativos con los/las profesionales de referencia de cada caso.	<p>Notificaciones de seguimiento de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A los CMSS: 85</li> <li>- Al EMJ: 33</li> <li>- A la Sección de Servicios Educativos: 29</li> </ul> <p>Además se mantienen contactos periódicos, sobre todo telefónicos, con los centros de referencia. En 2012 se han superado las 500 conversaciones.</p>	<p>Notificaciones de seguimiento de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A los CMSS: 74</li> <li>- Al EMJ: 33</li> <li>- A la Sección de Servicios Educativos: 21</li> </ul> <p>Además se mantienen contactos periódicos y puntuales, sobre todo telefónicos, con los centros de referencia. En 2014 se han superado las 650 conversaciones</p>	<p>Notificaciones de seguimiento de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A los CMSS: 63</li> <li>- Al EMJ: 38</li> <li>- A la Sección de Servicios Educativos: 26</li> </ul> <p>Además se mantienen contactos periódicos y puntuales, sobre todo telefónicos, con los centros de referencia. En 2016 se han superado las 700 conversaciones</p>	<p>Notificaciones de seguimiento de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A los CMSS: 42</li> <li>- Al EMJ: 27</li> <li>- A la Sección de Servicios Educativos: 66</li> </ul> <p>Además se mantienen contactos periódicos y puntuales, sobre todo telefónicos, con los centros de referencia. En 2018 se han superado las 585 conversaciones</p>	<p>Notificaciones de seguimiento de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A los CMSS: 65</li> <li>- Al EMJ: 21</li> <li>- A la Sección de Servicios Educativos: 73</li> </ul> <p>Además se mantienen contactos periódicos y puntuales, sobre todo telefónicos, con los centros de referencia. En 2019 se han superado las 710 conversaciones</p>	<p>Notificaciones de seguimiento de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A los CMSS: 53</li> <li>- Al EMJ: 18</li> <li>- A la Sección de Servicios Educativos: 63</li> </ul> <p>Además se mantienen contactos periódicos y puntuales, sobre todo telefónicos, con los centros de referencia. En 2020 se han superado las 725 conversaciones</p>	<p>Notificaciones de seguimiento de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A los CMSS: 59</li> <li>- Al EMJ: 26</li> <li>- A la Sección de Servicios Educativos: 71</li> </ul> <p>Además se mantienen contactos periódicos y puntuales, sobre todo telefónicos, con los centros de referencia. En 2021 se han superado las 755 conversaciones</p>

Número de reuniones semanales con los usuarios y las usuarias del CDM para valorar su grado de satisfacción, intercambiar propuestas y sugerencias, debatir acontecimientos, etc.	- 36 reuniones ordinarias - De 15 a 20 reuniones extraordinarias	- 22 reuniones ordinarias - De 15 a 20 reuniones extraordinarias	- 34 reuniones ordinarias - De 15 a 20 reuniones extraordinarias	- 32 reuniones ordinarias - De 25 a 30 reuniones extraordinarias	- 38 reuniones ordinarias - De 27 a 32 reuniones extraordinarias	- 35 reuniones ordinarias - De 25-35 reuniones extraordinarias	- 32 reuniones ordinarias - De 25-30 reuniones extraordinarias
Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo.	Las quejas y sugerencias las realizan los/as jóvenes verbalmente en los espacios de debate. Externas no han existido, ni verbales ni escritas.	Las quejas y sugerencias las realizan los/as jóvenes verbalmente en los espacios de debate. Externas no han existido, ni verbales ni escritas.	Las quejas y sugerencias las realizan los/as jóvenes verbalmente en los espacios de debate. Externas no han existido, ni verbales ni escritas.	Las quejas y sugerencias las realizan los/as jóvenes verbalmente en los talleres y los espacios de debate (asambleas, charlas, actividades-taller, etc.). Externas no han existido, ni verbales ni escritas.	Las quejas y sugerencias las realizan los/as jóvenes verbalmente en los talleres y los espacios de debate (asambleas, charlas, actividades-taller, etc.). Externas no han existido, ni verbales ni escritas.	Las quejas y sugerencias las realizan los/as jóvenes verbalmente en los talleres y los espacios de debate (asambleas, charlas, actividades-taller, etc.). Externas no han existido, ni verbales ni escritas.	Las quejas y sugerencias las realizan los/as jóvenes verbalmente en los talleres y los espacios de debate (asambleas, charlas, actividades-taller, etc.). Externas no han existido, ni verbales ni escritas.
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.	Respuesta: de inmediata a una semana.	Respuesta: de inmediata a una semana.	Respuesta: de inmediata a una semana.	Respuesta: de inmediata a una semana.			
Consulta sobre grado de satisfacción							Por parte alumnado ha sido buena.

