

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE

FAMILIA 2019

Plan de 
Calidad
BOADILLA DEL MONTE

Familia

Centro de Atención y Apoyo Integral a la Familia (CAF).

1.- Que la demanda del servicio se mantenga igual o al menos en un 90% respecto al año anterior.

Al ser considerado un servicio extraordinario, se requiere una alta optimización de los recursos. Como es lógico se requiere que sea un servicio demandado.

2.- Tiempo medio de atención.

Que la atención no supere los seis meses de terapia, con el fin de dar respuesta al mayor número de población.

3.- Que el conocimiento del problema respecto al inicio del tratamiento haya sido satisfactorio o muy satisfactorio.

Con el fin de dar visibilidad a la eficacia del servicio se hace necesario establecer un indicador que muestre dicho ítem.

4.- Que los peticionarios del CAF accedan a la intervención de sus profesionales como mínimo en 15 días y como máximo en 6 meses.

5.- Que la mayoría de los centros derivantes estén entre satisfechos y muy satisfechos con el servicio del CAF.

La filosofía del servicio pasa por consolidarse como herramienta clave de la comunidad educativa. Consensuando el triángulo familia-escuela-alumno. Se mediará de forma anual los logros conseguidos, contrastando información con los centros. Con el fin de cumplir una de las finalidades del servicio que es la orientación, capacitación y apoyo de la convivencia y de la labor de los diferentes profesionales de la comunidad educativa, es necesario establecer indicador que muestre el cumplimiento de la eficiencia del servicio.

6.- Que la mayoría de los usuarios del CAF estén entre satisfechos y muy satisfechos con el servicio del CAF. Límite Admisible 90%.

A efectos de continuar con el servicio tanto el indicador que refleja la demanda, como éste referido a la satisfacción, son los que sustentan la prestación del servicio. Se mantienen el mismo porcentaje de exigencia. Se medirá al finalizar la intervención.

Familia

AÑO 2019		Área de Familia: Centro de Atención a la Familia (CAF)																
Num	INDICADOR	RESULTADO MEDICIÓN	Frecuencia de toma de datos	Responsab de toma de datos	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total Año	Media Mensual
		Límite admisible																
1	Que la demanda del servicio se mantenga igual o al menos un 90% respecto al año anterior	90%	anual	Téc Educación	263	218	105	95	86	131	250	25	71	200	111	200		133%
2	tiempo medio de atención	No más de 6 meses	mensual	Téc Educación	68	111	75	80	49	1	40	0	30	19	10	8		37%
3	Que el conocimiento actual del problema respecto al inicio del tratamiento haya sido satisfactorio	75%	mensual	Téc Educación	100	100	100	100	80	92	100	0	100	100	100	100		81%
4	Que los peticionarios del CAF accedan a la intervención de sus profesionales en quince días	25%	mensual	Téc Educación	37	42	41	50	28	29	41	0	47	29	34	44		32%
5	Que la mayoría de los centros derivantes estén entre satisfechos y muy satisfechos con el servicio del CAF	90%	trimestral	Téc Educación														#¡DIV/0!
6	Que el 90% de los usuarios del CAF estén entre satisfechos y muy satisfechos con el servicio	90%	anual	Téc Educación	100	100	100	91	80	93	100	0	100	100	100	100		81%