



INFORME DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

CAF: Centro de Atención a la Familia.

2020





ÍNDICE:

1. Motivación selección indicadores
2. Toma de datos 2020
3. Gráficas mensuales

1. Motivación selección indicadores

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 y que obtenga al menos un 75% de las valoraciones entre satisfecho y muy satisfecho..

4.- Que los peticionarios del CAF accedan a la intervención de sus profesionales como mínimo en 15 días y como máximo en 6 meses. Al menos el 25% de los peticionarios.

5.- 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.

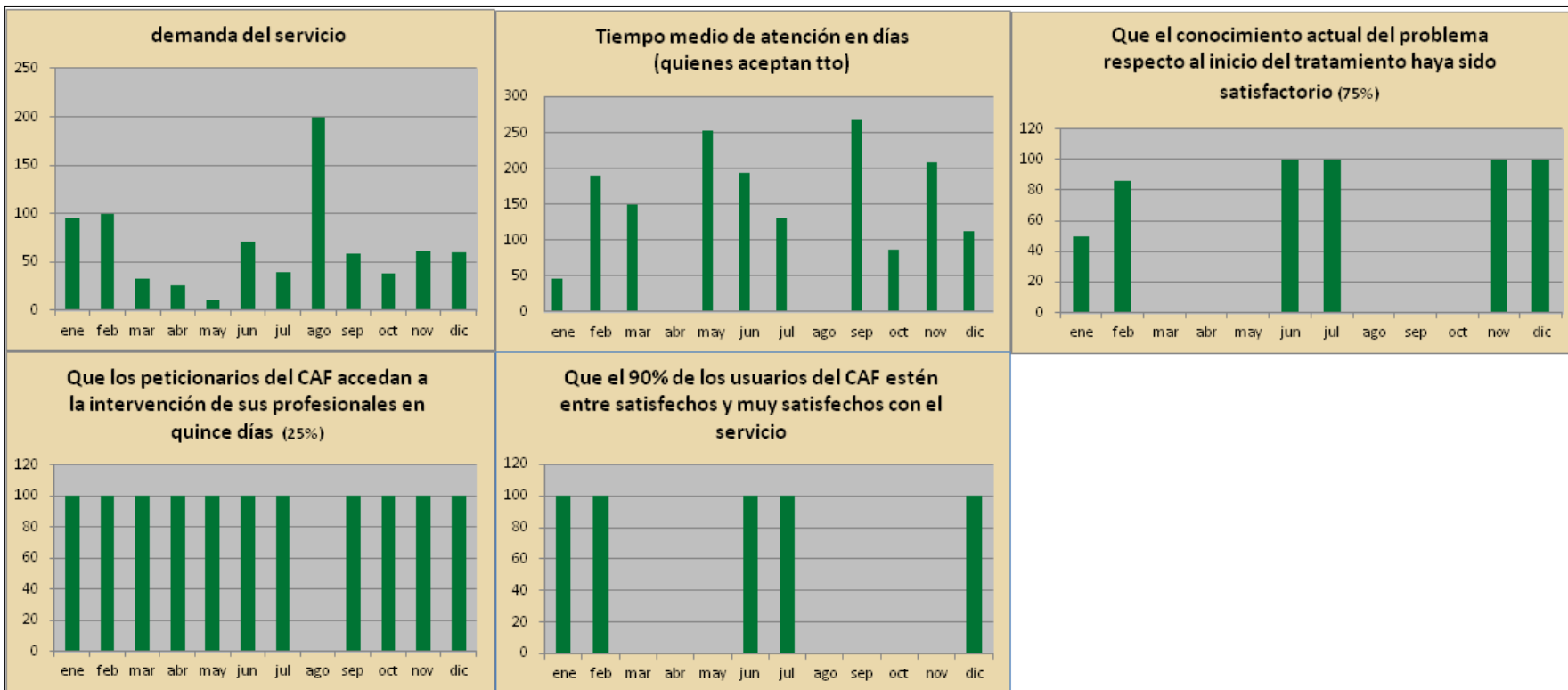
2. Toma de datos 2020

AÑO 2020 - Área de Familia: Centro de Atención Apoyo a la Familia (CAF)				
INDICADOR	Límite admisible	Total Año	MEDIA MENSUAL	%
Que la demanda del servicio se mantenga igual o al menos un 90% respecto al año anterior	90% (en 2019: 1907)	795	66,25	41,69
tiempo medio de atención (quienes aceptan tto)	No más de 6 meses (180 días)	1639	149	
Que el conocimiento actual del problema respecto al inicio del tratamiento haya sido satisfactorio	75%			89%
Que los peticionarios del CAF accedan a la intervención de sus profesionales en quince días	25%			100%
Que el 90% de los usuarios del CAF estén entre satisfechos y muy satisfechos con el servicio	90%			100%

En lo que se refiere a la demanda de servicio y comparándola con el 2019, sufre un gran bajada quedándose en un 42% de la demanda del año anterior. El tiempo medio de atención son 149 días, no alcanzando los 180 días que ha fijado el servicio como tope máximo para poder dar un servicio de calidad. Se observa que el 100% de los peticionarios acceden a la intervención de los profesionales en 15 días.

Los siguientes indicadores son sobre el grado de satisfacción de los usuarios con respecto al; conocimiento del problema, y la satisfacción global, en ambos casos los datos reflejan que el 100% de los encuestados está entre satisfecho y muy satisfecho.

3. Gráficas mensuales



Destaca en la 1ª gráfica que el mes de mayor demanda del servicio fuera agosto con casi 200 demandantes. En cuanto al tiempo medio de atención, los meses que muestran un mayor pico son mayo y septiembre. La gráfica de atención en menos de 15 días nos muestra que todos los meses el 100% de los peticionarios acceden dentro de ese límite temporal. En cuanto a las gráficas de satisfacción nos muestran los resultados de los meses en los que se han llevado a cabo dichas encuestas. Dado que al servicio municipal de calidad no han llegado los resultados totales de dichas encuestas no podemos afirmar si estos datos son representativos o no con respecto al total de usuarios del CAF.