



CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2021
CAST – Centro de atención a personas sin techo

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
Nº de personas atendidas	Total 997: mujeres 155 (15,5%), hombres 842 (84,5%)	Total 900: mujeres 147 (16,3%), hombres 751 (83,4%)	Total 835: mujeres 151 (18,1%), hombres 684 (81,9%)	Total 820: mujeres 132 (16,1%), hombres 687 (83,8%)	Total 764: mujeres 139 (18,2%), hombres 625 (81,8%)	Total 620: Mujeres 116(18,71%), Hombres 503 (81%), Otros 1 (0,16%)	Total 788: Mujeres 160 (20,30%) Hombres 624 (79,19%), Otros 4 (0,51 %)
Número de alojamientos tramitados y tiempo medio de respuesta.	1.102 alojamientos Respuesta: inmediato a 2 días	837 alojamientos Respuesta: inmediato a 2 días	1.059 alojamientos Respuesta: inmediato a 2 días	604 alojamientos Respuesta: inmediato a 2 días	557 alojamientos Respuesta: inmediato a 2 días	574 alojamientos. Respuesta: inmediata a 2 días	679 alojamientos. Respuesta: inmediata a 2 días
Número de reuniones de coordinación mantenidas con	14	16	15	21	26	45	45

los recursos de alojamiento de la ciudad.							
Número y perfil de los profesionales del equipo del centro.	- 1 Directora - 9 Policías Locales - 4 Trabajadoras/es Sociales - 1 Administrativa/o - 2 Subalternos/as - Personal sanitario: 1 Médico/a, 1 Psicólogo/a y 1 Enfermero/a (Programa Salud Mental del CAST) 1 Médico/a y 1 Enfermero/a (Programa Prevención TBC, Salud Pública - Conselleria Sanidad)	1 Directora - 9 Policías Locales - 4 Trabajadoras/es Sociales - 1 Administrativa/o - 1 Subalternos/as - Personal sanitario: 1 Médico/a, 1 Psicólogo/a y 1 Enfermero/a (Programa Salud Mental del CAST) 1 Médico/a y 1 Enfermero/a (Programa Prevención TBC, Salud Pública - Conselleria Sanidad)	1 Directora - 9 Policías Locales - 5 Trabajadoras/es Sociales - 1 Administrativa/o - 1 Subalternos/as - Personal sanitario: 1 Médico/a, 1 Psicólogo/a y 1 Enfermero/a (Programa Salud Mental del CAST) 1 Médico/a y 1 Enfermero/a (Programa Prevención TBC, Salud Pública - Conselleria Sanidad)	1 Directora - 8 Policías Locales - 5 Trabajadoras / es Sociales - 1 Trabajador Social Programa Encuju - 1 Educatora Social - 1 Auxiliar Administrativo - 2 Subalternos/as - 1 Subalterna Programa Valencia Activa Mayores 55 años - Personal sanitario: 1 Médico/a, 1 Psicólogo/a y 1 Psiquiatra (Programa Salud Mental del CAST)	1 Directora - 4 Policías Locales - 5 Trabajadoras / es Sociales - 1 Trabajador Social Programa Encuju - 1 Educatora Social - 1 Auxiliar Administrativo - 2 Subalternos/as - 1 Subalterna Programa Valencia Activa Mayores 55 años Personal sanitario: Médico/a, 1 (Programa Prevención TBC, Salud Pública - Conselleria Sanidad)	1 Directora - 4 Policías Locales (1 de ellos hasta nov.2020) - 5 Trabajadoras / es Sociales - 1 Trabajadora Social Programa Covid desde nov 2020 - 1 Educatora Social / 1 Auxiliar Administrativo - 2 Subalternos/as - 1 Psicólogo Programa Encorp (de enero a junio) Personal sanitario: Médico/a, 1 (hasta marzo 2020) (Programa Prevención TBC, Salud Pública - Conselleria Sanidad) / 1 Psicóloga desde nov. 2020	- 1 Directora - 7 Policías Locales - 5 Trabajadoras Sociales - 1 Educadora Social - 1 Auxiliar Administrativa - 2 Subalternas - 1 Psicóloga - 1 Técnica de Integración Social incorporada el 30 de diciembre de 2021 (Programa Ecodiv)
Número de personas atendidas con	253 (280 personas extranjeras – 27 América del	241 (265 personas extranjeras – 24 América del	201 (218 personas extranjeras – 17 América del Sur)	223 (247 personas extranjeras – 24	186 (221 personas extranjeras – 35	192 (Africa 48, Asia 5, Resto América 24,	51 Africa, 10 Asia , 31 Resto América

apoyo de traducción.	de Sur)	Sur)		América del Sur)	América del Sur)	Resto Europa 9, resto UE 90, No consta 16)	9 Resto Europa 97 Resto UE 39 No consta
Documentos disponibles en idiomas diferentes al español.	- Folleto con información de los servicios básicos de la ciudad en inglés, francés y alemán - Folleto con información de la clínica en francés, inglés, polaco, árabe y alemán	- Folleto con información de los servicios básicos de la ciudad en inglés, francés y alemán - Folleto con información de la clínica en francés, inglés, polaco, árabe y alemán	- Folleto con información de los servicios básicos de la ciudad en inglés, francés y alemán - Folleto con información de la clínica en francés, inglés, polaco, árabe y alemán	- Folleto con información de los servicios básicos de la ciudad en inglés, francés y alemán. - Folleto con información de la clínica en francés, inglés, polaco, árabe y alemán.	Folleto con información de los servicios básicos de la ciudad en inglés, francés y alemán. - Folleto con información de la clínica en francés, inglés, polaco, árabe y alemán.	Folleto con información de los servicios básicos de la ciudad en inglés, francés y alemán. - Folleto con información de la clínica en francés, inglés, polaco, árabe y alemán.	Folleto con información de los servicios básicos de la ciudad en inglés, francés y alemán. - Folleto con información de la clínica en francés, inglés, polaco, árabe y alemán.
Número de quejas y sugerencias recibidas, según motivo.	- 12 quejas por escrito - 5 quejas por la página web - Motivos: vecinos/as u oficinas de administración de fincas por quejas por las molestias que causa la presencia de indigentes cerca de sus viviendas	- 3 quejas por escrito - 5 quejas por la página web Motivos: vecinos/as u oficinas de administración de fincas por quejas por las molestias que causa la presencia de indigentes	- 12 quejas por la página web. Motivos: vecinos/as u oficinas de administración de fincas por quejas por las molestias que causa la presencia de indigentes	- 37 quejas por teléfono – 37 quejas por e-mail – 15 quejas por sede. Motivos: vecinos/as u oficinas de administración de fincas por quejas por las molestias que causa la presencia de indigentes.	- 50 quejas por teléfono – 25 quejas por e-mail – 5 quejas por sede – 2 quejas. Motivos: vecinos/as u oficinas de administración de fincas por quejas por las molestias que causa la presencia de indigentes.	- 58 quejas por teléfono – 32 quejas por e-mail – 28 quejas por sede – 60 en Of. Quejas – 2 presenciales – 4 por registro Motivos: vecinos/as u oficinas de administración de fincas por quejas por las molestias que causa la	- 42 quejas por teléfono – 24 quejas por e-mail – 1 queja por xarxes – 36 por Of. Quejas – 1 presencial – 6 por registro Motivos: vecinos/as u oficinas de administración de fincas por quejas por las molestias que causa la

						presencia de indigentes.	presencia de indigentes.
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.	- Quejas por escrito: menos de 1 mes - Quejas por la web: inmediata o menos de 1 semana	Quejas por escrito: menos de 1 mes - Quejas por la web: Entre 1 y 2 semanas	Quejas por escrito: menos de 1 mes - Quejas por la web: Entre 1 y 2 semanas	Quejas por escrito: menos de 1 mes - Quejas por la web: Entre 1 y 2 semanas	Quejas por escrito: menos de 1 mes - Quejas por la web: Entre 1 y 2 semanas	Quejas por escrito: menos de 1 mes - Quejas por la web: Entre 1 y 2 semanas	Quejas por escrito: menos de 1 mes - Quejas por la web: Entre 1 y 2 semanas
Consulta sobre grado de satisfacción	Efectuada	Efectuada	Efectuada	Efectuada	Efectuada	Se ha efectuado la consulta por medio de los dispositivos interactivos, habiendo llegado a una calificación media de 8,0	Se ha efectuado la consulta por medio de los dispositivos interactivos, habiendo llegado a una calificación media de 9,0

