



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN E INNOVACIÓN

CARTA DE SERVICIOS - SEGUIMIENTO 2021

OMAD – Oficina Municipal de Atención a Personas con Discapacidad

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
Atenciones	3.838 atenciones 1.790 mujeres (46,64%) 2018 hombres (52,58%)	3.371 atenciones 1.590 mujeres (47,2%) 1.764 hombres (52,3%) 17 entidades (0,5%)	3.538 atenciones 1.826 mujeres (51,6%) 1.689 hombres (47,7%) 23 entidades (0,7%)	5.908 atenciones 3.107 mujeres (52,6%) 2.769 hombres (46,8%) 32 entidades (0,1%)	6.081 atenciones 3.198 mujeres (52,6%) 2.852 hombres (46,9%) 31 entidades (0,5%)	5.780 atenciones 2.713 mujeres 46,9 % 3.059 hombres 52,9 % 8 Entidades 0.1 %	6576 atenciones 3523 mujeres 53% 3040 hombres 46% 13 entidades 0.1%
Tiempo medio de espera en las entrevistas personales	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	CITA PREVIA : NO hay espera SIN cita 5 min.	CITA PREVIA: Sin cita se atiende. Esperan, 5 min.
Tiempo medio de las respuestas a las consultas electrónicas.	1-2 días	1 día	1 día	1 día	1 día	1 día	1 día

Tiempo medio de respuesta para demandas diferidas.	2 días	2 días	2 días	2 días	2 días	2 días	2 días
Medidas de accesibilidad introducidas.	Bucle magnético	_____	_____	_____	_____	CITA PREVIA : facilitamos al ciudadano cita previa en el registro y en la OMAD.	CITA PREVIA: facilitamos al ciudadano cita previa en el registro de otros organismos.
Tiempo medio de tramitación de las tarjetas de estacionamiento.	17 días	17 DIAS	17 días	17 días	20 días	20 días	20 días
Tiempo medio de atención y remisión de solicitudes de centro ocupacional y centro de día.	Actualmente no se realizan en la Sección	Actualmente no se realizan en la sección	Actualmente no se realizan en la sección	Tramitación de solicitudes mediante modelo antiguo anterior a dependencia.- tiempo medio desde entrevista para remisión a Dirección Territorial 6 días	Tramitación de solicitudes mediante modelo antiguo anterior a dependencia.- tiempo medio desde entrevista hasta remisión a Dirección Territorial 6 a 10 días	Tramitación de solicitudes mediante modelo antiguo anterior a dependencia.- tiempo medio desde entrevista hasta remisión a Dirección Territorial 6 días	Tramitación de solicitudes mediante modelo antigua anterior a dependencia tiempo medio desde entrevista hasta remisión a Dirección Territorial de 6 a 10 días.
Número de personas con discapacidad remitidas a recursos de inserción laboral. Al proyecto Valencia Inserta	105  4	41  18	86  13	136  28	70  44	75 REALIZAMOS REUNIONES TRIMESTRALES  28 CONTRATOS	Derivaciones 73  Formación 9 Contratos 26 Trabajando 24

Número de quejas y sugerencias presentadas, según motivo. Número y motivo.	3 sobre condiciones de accesibilidad no referidas a la OMAD. 1 sobre la atención a las personas con discapacidad (escasez de recursos)	0	0	0	0	Disponer donde valorar la calidad del servicio	Encuesta calidad RATENOW, no se encuentran quejas ni sugerencias
Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias presentadas.	20 días	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	1 Día
Consulta grado de satisfacción				Consulta 2018.		Se ha efectuado la consulta por medio de los dispositivos interactivos, habiendo llegado a una calificación media de 9,7	Se ha efectuado la consulta por medio de los dispositivos interactivos RATENOW, habiendo llegado a una calificación media de 9,7

