

# CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS

Año 2023

SERV I. ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR			
COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO	RESULTADO
<b>C1.</b> Nos reunimos con las familias en despachos independientes para tratar información personal.	<b>IND1.</b> Porcentaje de uso de espacios independientes en las reuniones con familias	100%	Se cumple
<b>C2.</b> Ofrecemos una atención amable, personalizada a través del diálogo y de una comunicación respetuosa.	<b>IND2.</b> Puntuación media obtenida en los ítems 2 y 9 de la encuesta de satisfacción: "información y acogida"	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	5 Se cumple
<b>C3.</b> Proporcionamos información específica del servicio.	<b>IND3.</b> Puntuación obtenida en los ítems 1 y 4 de la encuesta de satisfacción: "Información y acogida"	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	4,83 Se cumple
<b>C4.</b> Garantizamos puntualidad en las citas programadas.	<b>IND4.</b> Puntuación obtenida en el ítem 4 de la encuesta de satisfacción.	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	4,52 Se cumple

## SERV II. VALORACIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO	RESULTADO
<b>C5.</b> Ofrecemos información precisa sobre cómo se va a llevar a cabo la valoración.	<b>IND5.</b> Puntuación obtenida en el ítem 8 de la encuesta de "Información y acogida" y en el ítem 1 de la encuesta de "Valoración"	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	4,73
<b>C6.</b> Recogemos de la familia la información y preocupaciones sobre la situación del niño o de la niña.	<b>IND6.</b> Puntuación obtenida en el ítem 5 de la encuesta de "Información y acogida" y en los ítems 2 y 5 de la encuesta de "Valoración"	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	4,97
<b>C7.</b> Entregamos a las familias usuarias un informe por escrito que recoge toda la información sobre la valoración inicial.	<b>IND7.</b> Porcentaje de los informes entregados en cada valoración inicial.	100%	Se cumple
<b>C8.</b> Entregamos a las familias usuarias los resultados de la valoración inicial en menos de un mes.	<b>IND8.</b> Porcentaje de las valoraciones iniciales realizadas antes de un mes.	Como mínimo el 80% de las valoraciones se realizan antes de un mes	Valoraciones realizadas antes del mes: 46 Valoraciones realizadas: 56 Porcentaje: 82,14% Se cumple

## SERV III. INTERVENCIÓN

COMPROMISO	INDICADOR	OBJETIVO	RESULTADO
<b>C9.</b> Trabajamos sobre lo que prioriza la familia.	<b>IND9.</b> Puntuación obtenida en el ítem 3 de la encuesta de satisfacción.	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	3,78 No se cumple Se propone utilizar herramientas de valoración que recojan estos aspectos.
<b>C10.</b> Ofrecemos estrategias de actuación a la familia.	<b>IND10.</b> Puntuación obtenida en el ítem 5 de la encuesta de satisfacción.	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	4,06 Se cumple
<b>C11.</b> Nos reunimos con profesionales de otras entidades.	<b>IND11.</b> Puntuación obtenida en los ítems 8 y 9 de la encuesta de satisfacción	Puntuación media obtenida: Mínimo 4 Máximo 5	4,12 Se cumple
<b>C12.</b> Consideramos el entorno próximo para una mejor intervención	<b>IND12</b> Porcentaje de intervenciones realizadas en el entorno educativo , familiar o sanitario	Mínimo el 15% de las intervenciones realizadas	26,22% Se cumple