

CUADRO DE MANDO DE LA CARTA DE COMPROMISOS del servicio de Asistencia a Víctimas de Violencia Doméstica y de Género 2013

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	Jun-13	Jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	TOTAL
1. Acudiremos con urgencia al lugar del incidente, siendo el tiempo de respuesta en el 90% de los casos inferior a 9 minutos. En el 10% de los casos restantes no se superará los 15 minutos.	1. Porcentaje de casos en que el tiempo de respuesta no es superior a los 9 minutos en relación al número total de casos		80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,25%	100,00%	100,00%	98,00%	100,00%	100,00%	97,62%	99,49%
2. Ofreceremos siempre asistencia psicológica, y si es requerida, el tiempo de espera hasta la llegada del psicólogo/a será inferior a 30 minutos en el 95% de las atenciones. En el 5% de los casos restantes no se superará los 40 minutos.	2. Porcentaje de atenciones en las que el tiempo de espera hasta la llegada del psicólogo/a es inferior a 30 minutos en relación al número total de los casos.		85%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
3. Recogeremos la denuncia con un tiempo de espera inferior a 20 minutos en el 90% de los casos, desde la llegada del/de la denunciante o bien desde que finalice la atención psicológica y o del intérprete. En el 10% restante no se superarán los 40 minutos.	3. Porcentaje de casos en los que el tiempo de espera es inferior a 20 minutos en relación al número total de los casos.		80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
4. Realizaremos el atestado y la valoración policial riesgo (VPR) en el plazo de 7 días naturales desde que tenemos conocimiento del hecho, en el 95% de los casos de VG y en el 5% restante antes de los 10 días naturales.	Porcentaje de casos en los que se realiza atestado y valoración policial de riesgo (VPR) antes de 7 días naturales en relación al número total de los casos.		85%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
5. Asignaremos un/a agente tutor/a a todas las personas denunciadas a nuestro servicio, con orden de protección y localizadas en Palma o cuando el caso lo precise y lo acepten.	5. Porcentaje de denuncias		90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
6. Haremos un seguimiento específico de todas las personas agresoras de las víctimas usuarias de nuestro servicio, localizadas en Palma y con OP en vigor, mediante la Unidad de Seguridad Integral (USEI) y/o Unidad de intervención inmediata (UII).	6. Porcentaje de casos en los que se realiza el seguimiento en relación al nombre total de los casos		90%	71,43%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,62%
7. Evaluaremos el grado de satisfacción sobre el servicio recibido de las personas atendidas. Este será favorable en un porcentaje superior al 80% y en ningún caso se tolerará una evaluación muy deficitaria.	7. Porcentaje en que la valoración sobre el servicio ha sido favorable en relación al total de respuestas		40%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
8. Organizaremos dos cursos anuales de autoprotección, conjuntamente con a la Escuela Municipal de Formación. Dirigidos a un mínimo de 10 víctimas de VG por edición, con una duración de 15 horas.	8. Número de cursos desarrollados al año		1	NI	NI	NI	NI	NI	100%	NI	NI	100%	NI	100%	NI	100%

NC: NO HI HA COMPROMÍS

NI: NO HI HA INFORMACIÓ