

QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma 2016

Compromisos	Indicadors	R	Observacions	Nivells d'Incompliment	Indicadors anuals	gen-16	feb-16	març-16	abr-16	maig-16	juny-16	jul-16	ag-16	set-16	oct-16	nov-16	des-16	TOTAL
1. La Policia local acudirà d'urgència al lloc de l'incident i en el 90% dels casos el temps de resposta serà inferior als 9 minuts. Al 10% restant no se superaran els 15 minuts.	1. Percentatge de casos en què el temps de resposta no és superior als 9 minuts en relació amb el nombre total dels casos.	Policia local	Indicador mensual	80%		100,00%	98,08%	100,00%	98,41%	94,29%	100,00%	94,62%	97,78%	97,22%	98,81%	100,00%	100,00%	98,27%
2. A l'oficina de la Policia local s'oferirà sempre assistència psicològica, i, si és requerida, el temps d'espera fins a l'arribada del psicòleg/loga és inferior a 30 minuts en relació amb el nombre total dels casos. No es superaran els 40 min	2. Percentatge d'atencions en què el temps d'espera fins a l'arribada del psicòleg/loga és inferior a 30 minuts en relació amb el nombre total dels casos.	Policia local	Indicador mensual	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. La Policia Local recollirà la denúncia amb un temps d'espera inferior a 20 minuts en el 90% dels casos, des de l'arribada del/de la denunciador o bé des que finalitzi l'atenció psicològica i/o de l'interpret. Al 10% dels casos restants no se superaran els 40 minuts.	3. Percentatge de casos en què el temps d'espera és inferior a 20 minuts en relació amb el nombre total dels casos.	Policia local	Indicador mensual	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. Les dones víctimes ateses pel Servei d'atenció a integral a la violència de gènere, tenen a la seva disposició l'oferta d'acompanyament per a interposar denúncia, dins l'horari d'atenció del servei*, el 100% de casos.	4. Percentatge d'acompanyaments realitzats en relació amb els sol·licitats.	Iguatit	Indicador mensual	90%		No hi ha acompanyaments	100,00%	No hi ha acompanyaments	100,00%	100,00%	No hi ha acompanyaments	100,00%	No hi ha acompanyaments	100,00%	No hi ha acompanyaments	100,00%	100,00%	100,00%
5. El temps d'espera entre la demanda i la data d'atenció proposada pel programa d'atenció a víctimes del Servei d'atenció a integral a la violència de gènere no serà superior a 3 dies hàbils en el 90% de les demandes i a 6 dies hàbils en el 10% restant.	5. Percentatge de casos en què el temps d'espera entre la demanda i la data proposada d'atenció no supera els 3 dies hàbils.	Iguatit	Indicador mensual	80%		100,00%	100,00%	86,36%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,86%
6. Es farà la valoració de les demandes d'atenció terapèutica per a les persones víctimes i els seus fills i filles, en un termini no superior a 15 dies hàbils, en el 95 % dels casos, i, en el 5% restant, no serà superior a 21 dies hàbils.	6. Percentatge de casos en què el temps d'espera entre la demanda d'atenció terapèutica per a les persones víctimes i els seus fills i filles i la seva valoració no és superior a 15 dies hàbils.	Iguatit	Indicador mensual	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%
7. Es donarà resposta a totes les demandes d'atenció de les persones agressores, en un termini inferior a 5 dies hàbils en el 90% dels casos i en el 10% restant en un termini inferior a 11 dies hàbils.	7. Percentatge de casos en què el temps de resposta a les demandes d'atenció de les persones agressores és inferior a 5 dies hàbils.	Iguatit	Indicador mensual	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%
8. El nivell de satisfacció del servei d'atenció integral a víctimes de violència de gènere, quant a l'atenció i empatia de les persones que presten el servei, serà avaluat com molt adequat en un percentatge superior al 75%.	8. Percentatge en què la valoració sobre el servei ha estat molt adequat en relació amb el total de respostes (valors 8,9 i 10 a l'enquesta).	Iguatit	Indicador anual	65%	77,24%													77,24%

**QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma 2016**

9. Realitzarem la valoració policial de risc (VPR) en el termini de 7 dies naturals des que tindrem coneixement del fet, en el 95% dels casos de VG i en el 5% restant abans dels 10 dies naturals.	9. Percentatge de casos en què es realitza atestat i valoració policial de risc (VPR) abans de 7 dies naturals en relació amb el nombre total dels casos.	Polícia local	Indicador mensual	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%
10. S'assignarà un/una agent tutor/ra al 100% de les persones denunciants al nostre servei, amb ordre de protecció i localitzades a Palma o quan el cas ho exigeixi i ho acceptin.	10. Percentatge de denúncies en què s'ha assignat un/una agent tutor/ra	Polícia local	Indicador mensual	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%
11. Farem un seguiment específic de totes les persones agressores de les víctimes usuàries del nostre servei, localitzades a Palma i amb OP en vigor, mitjançant la Unitat d'Intervenció Immediata (UII).	11. Percentatge de casos en què es realitza el seguiment en relació amb el nombre total dels casos.	Polícia local	Indicador mensual	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%
12. Es realitzaran dos cursos anuals d'autoprotecció adreçats a les usuàries del servei (un mínim de 15 hores anuals)	12. Número de cursos i numero de hores anuals.	Polícia local	Indicador anual	1	100,00%	NC	NC	NC	NC	NC	1 curso	NC	NC	NC	NC	1 curso	NC	100,00%
13. El nivell de satisfacció en quant al servei rebut per part de Policia, de les persones ateses serà avaluat per damunt d'acceptable en un percentatge superior al 90%.	13. Percentatge en què la valoració sobre el servei ha estat superior a acceptable en relació amb el total de respostes.	Polícia local	Indicador anual	80%	99,38%													99,38%
14. El 100% dels casos als que la petició d'acollida sigui en situació d'emergència, aquesta serà al mateix dia.	14. Percentatge de casos als que la petició d'acollida sigui en situació d'emergència, als que l'acollida s'ha fet el mateix dia.	SAM VVDiG	Indicador mensual	90%		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	No hi ha persones usuàries	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
15. El 100% de los casos als que la petició d'acollida no es en situació d'emergència, l'acollida es donarà solució en un termini màxim de 72 hores laborables.	15. Percentatge de casos als que la petició d'acollida no es en situació d'emergència, en els que l'acollida s'ha fet en un termini màxim de 72 hores laborables.	SAM VVDiG	Indicador mensual	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%
16. El nivell de satisfacció en quant a l'atenció rebuda durant l'estància al centre serà superior a 8 punts de mitjana	16. Resultats enquesta de satisfacció	SAM VVDiG	Indicador anual	7,00	9,46													9,46
17. El nivell de satisfacció en quant a la millora de la situació i la sortida del centre serà superior a 8 punts de mitjana	17. Resultats enquesta de satisfacció	SAM VVDiG	Indicador anual	7,00	8,76													8,76

NC: NO HI HA COMPROMÍS NI: NO HI HA INFORMACIÓ