

**QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS dels Serveis Municipals  
contra la violència domèstica i violència masclista de l'Ajuntament de Palma 2023**



Compromisos	Indicadors	R	Observacions	Nivells d'incompliment	Indicadors anuals	gen-23	feb-23	mar-23	abr-23	1r quadrimestre	mai-23	jun-23	jul-23	ago-23	2n quadrimestre	set-23	oct-23	nov-23	des-23	3r quadrimestre	TOTAL	
1. La Policia Local <b>acudirà d'urgència al lloc de l'incident</b> i en el 80% dels casos el <b>temps de resposta per a la unitat comissionada serà com a màxim de 9 minuts</b> . Al 20% restant no se superaran els 15 minuts.	<a href="#">1. Percentatge de casos en què el temps de resposta no és superior als 9 minuts en relació amb el nombre total dels casos.</a>	Policia local	Indicador mensual	70%		86,36%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	97,44%	98,31%	89,55%		97,67%	91,89%	95,65%	76,47%		94,45%	
2. A l'oficina de la Policia local <b>s'oferirà sempre assistència psicològica</b> , i, si és requerida, el <b>temps d'espera fins l'arribada del psicòleg/loga serà inferior a 30 minuts</b> en el 95% de les atencions. Al 5% dels casos restants no es superaran els 40 min	<a href="#">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.</a>	Policia local	Indicador mensual	85%		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%	95,65%	96,67%	97,22%		95,45%	100,00%	100,00%	100,00%		98,75%	
3. La Policia Local <b>recollirà la denúncia amb un temps d'espera inferior a 20 minuts</b> en el 90% dels casos, des de l'arribada del/de la denunciante o bé des que finalitzi l'atenció psicològica i/o de l'interpret. Al 10% dels casos restants no se superaran els 40 minuts.	<a href="#">3. Percentatge de casos en què el temps d'espera és inferior a 20 minuts en relació amb el nombre total dels casos.</a>	Policia local	Indicador mensual	80%		100,00%	100,00%	90,32%	91,18%		90,91%	100,00%	100,00%	98,11%		100,00%	100,00%	92,50%	96,67%		96,64%	
4. El <b>nivell de satisfacció del servei d'atenció psicològica a Policia local</b> , quant a l'atenció rebuda, serà <b>"molt adequada"</b> per a un <b>85% de les persones usuàries</b> . El 15% restant l'avaluarà almenys com "correcta".	<a href="#">4.1 Índex de satisfacció.</a>	Policia local	Indicador quadrimestral	75%						95,24%					93,88%						100,00%	96,37%
	<a href="#">4.2 Mitjana de satisfacció igual o superior a 8.</a>												9,62					9,71				
5. Les dones víctimes ateses pel Servei d'atenció a integral a la violència de gènere, tindran a la seva disposició l' <b>oferta d'acompanyament per a interposar denúncia</b> , dins l'horari d'atenció del servei*, el 100% de casos.	<a href="#">5. Percentatge d'acompanyaments realitzats en relació amb els sol·licitats.</a>	Igualtat	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%	
6. El <b>temps d'espera entre la demanda i la data d'atenció proposada pel programa d'atenció a víctimes del Servei d'atenció integral a la violència de gènere no serà superior a 3 dies laborables</b> en el 90% de las demandes i a 6 dies laborables en el 10% restant.	<a href="#">6. Percentatge de casos en què el temps d'espera entre la demanda i la data proposada d'atenció no supera els 3 dies laborables.</a>	Igualtat	Indicador mensual	80%		100,00%	96,49%	93,85%	96,49%		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		98,15%	95,77%	90,32%	95,56%		97,22%	
7. Es farà la <b>valoració de les demandes d'atenció terapèutica</b> per a les persones víctimes i els seus fills i filles, en un <b>termini no superior a 15 dies laborables</b> , en el 95 % dels casos, i, en el 5% restant, no serà superior a 21 dies laborables.	<a href="#">7.1 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.</a>	Igualtat	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%	
	<a href="#">7.2 Mitjana de dies</a>					N/A	2,7	3,9	3,0	2,2		3,4	2,8	2,0	1,6		1,8	2,6	1,0	6,4		2,8
8. Es donarà <b>resposta a totes les demandes d'atenció de les persones agressores</b> , en un <b>termini inferior a 5 dies laborables</b> en el 90% dels casos i en el 10% restant en un termini inferior a 11 dies laborables.	<a href="#">8.1 Percentatge de casos en què el temps de resposta a les demandes d'atenció de les persones agressores és inferior a 5 dies hàbils.</a>	Igualtat	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%	
	<a href="#">8.2 Mitjana de dies</a>					N/A	0,0	0,0	5,0	2,0		2,5	1,3	0,3	1,0		2,3	0,0	0,0	0,0		1,2
9. El nivell de satisfacció del servei d'atenció integral a víctimes de violència de gènere, quant a l' <b>atenció i l'empatia de les persones que presten el servei</b> , serà igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 85% de les <b>persones usuàries</b> . El 15% restant l'avaluarà almenys amb un 5.	<a href="#">9.1 Índex de satisfacció.</a>	Igualtat	Indicador anual	75%																	92,70%	
	<a href="#">9.2 Mitjana de satisfacció igual o superior a 8.</a>																					

QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS dels Serveis Municipals  
contra la violència domèstica i violència masclista de l'Ajuntament de Palma 2023



10. Realitzarem la valoració policial de risc (VPR) el mateix dia o el dia següent des de la denúncia, en el 95% dels casos de VG i en el 5% restant abans dels 10 dies naturals.	<a href="#">10. Percentatge de casos en què es realitza atestat i valoració policial de risc (VPR) el mateix dia o el dia següent en relació amb el nombre total dels casos.</a>	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%	
11. S'assignarà un/una agent tutor/a al 100% de les persones usuàries competència de la policia local.	<a href="#">11. Percentatge de denúncies en què s'ha assignat un/una agent tutor/ra</a>	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. Al 100% dels casos, es realitzarà un seguiment específic de les persones que hagin agredit les víctimes usuàries del nostre servei, localitzades a Palma i amb OP en vigor, segons els protocols interns.	<a href="#">12. Percentatge de casos en què es realitza el seguiment en relació amb el nombre total dels casos.</a>	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%	
13. S'oferiran dos cursos anuals d'autoprotecció adreçats a les usuàries del servei (un mínim de 15 hores anuals)	<a href="#">13. Número de cursos i número d'hores anuals.</a>	Polícia local	Indicador anual	1	2																	2
14. 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%.	<a href="#">14.1. Percentatge en què la valoració sobre el servei ha estat superior a acceptable en relació amb el total de respostes.</a>	Polícia local	Indicador anual	80%	98,91%																	98,91%
	<a href="#">14.2. Mitjana de satisfacció.</a>			8	9,24																	
15. El 100% dels casos als que la petició d'acollida sigui en situació d'emergència, aquesta es farà el mateix dia.	<a href="#">15. Percentatge de casos als que la petició d'acollida sigui en situació d'emergència, als que l'acollida s'ha fet el mateix dia.</a>	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. En el 100% dels casos en què la petició d'acollida no sigui en situació d'emergència aquesta es farà en un termini màxim de 72 hores laborables.	<a href="#">16. 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.</a>	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%	
17. El nivell de satisfacció en quant a l'atenció rebuda durant l'estada al centre serà superior a 8 punts de mitjana	<a href="#">17. Resultats enquesta</a>	SAM VVDiG	Indicador anual	7,00	8,60																	8,60
18. El nivell de satisfacció quant a la millora de la situació i la sortida del centre serà superior a 8 punts de mitjana	<a href="#">18. Resultats enquesta</a>	SAM VVDiG	Indicador anual	7,00	8,39																	8,39
19. El 100% de les queixes relatives a la gestió dels serveis contra la violència domèstica i de gènere es respondrà en un termini màxim de 15 dies laborables.	<a href="#">19.1 Percentatge de queixes relatives al servei DMS que es responen en un termini màxim a 15 dies laborables.</a>		Indicador mensual	90%		No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS		100%	No hi ha DMS	100%	No hi ha DMS		No hi ha DMS	No hi ha DMS	100%	No hi ha DMS		100%	
	<a href="#">19.2 Nombre de queixes.</a>			N/A								1			2							3
NC: NO HI HA COMPROMÍS	NI: NO HI HA INFORMACIÓ																					
INCOMPLIMENTS maig	DMS-2023/004239	Estat: Tramitada	El mes de maig s'obre no conformitat per no tenir publicats els resultats dels indicadors de policia dels mesos de gener i febrer.																			