

QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma 2018

| Compromisos | Indicadors | R | Observacions | Nivells d'incompliment | Indicadors anuals | ene-18 | feb-18 | mar-18 | abr-18 | may-18 | jun-18 | jul-18 | ago-18 | sep-18 | oct-18 | nov-18 | dic-18 | TOTAL | |
|---|--|---------------|-------------------|------------------------|-------------------|---------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---------|---------|---------|-------------------------|---------|---------|---------|---------|--------|
| 1. La Policia Local acudirà d'urgència al lloc de l'incident i en el 90% dels casos el temps de resposta per a la unitat comissionada serà com a màxim de 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 des de que se da el aviso a las patrullas (10.4)". | Policia local | Indicador mensual | 80% | | 100,00% | 95,24% | 90,91% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 96,83% | 97,50% | 93,18% | 93,55% | 92,00% | 88,89% | 95,67% | |
| 2. A l'oficina de la Policia locals oferirà sempre assistència psicològica , i, si és requerida, el temps d'espera fins l'arribada del psicòleg/loga serà inferior a 30 minuts en el 95% dels casos. Al 5% dels casos restants 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% | 92,31% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 99,36% |
| 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 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. | 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% | 92,00% | 100,00% | 97,37% | 96,15% | 96,55% | 100,00% | 96,88% | 96,00% | 78,57% | 96,13% | |
| 4. Les dones víctimes ateses pel Servei d'atenció a integral a la violència de gènere, tindran 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. | Igualtat | Indicador mensual | 90% | | 100,00% | NO HI HA ACOMPANYAMENTS | NO HI HA ACOMPANYAMENTS | NO HI HA ACOMPANYAMENTS | NO HI HA ACOMPANYAMENTS | 100,00% | 100,00% | 100,00% | NO HI HA ACOMPANYAMENTS | 100,00% | 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 integral a la violència de gènere no serà superior a 3 dies laborables en el 90% de las demandes i a 6 dies laborables 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 laborables. | 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% | |
| 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 laborables , en el 95 % dels casos, i, en el 5% restant, no serà superior a 21 dies laborables. | 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 laborables. | 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% | |
| 7. Es donarà resposta a totes les demandes d'atenció de les persones agressores , en un termini inferior a 5 dies laborables en el 90% dels casos i en el 10% restant en un termini inferior a 11 dies laborables. | 7. Percentatge de casos en què el temps de resposta a les demandes d'atenció de les persones agressores és inferior a 5 dies laborables. | 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% | |
| 8. El nivell de satisfacció del servei d'atenció integral a víctimes de violència de gènere, quant a l' atenció i l'empatia de les persones que presten el servei , serà igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 85% de les persones usuàries . El 15% restant l'avaluarà | 8.1 Índex de satisfacció. | Igualtat | Indicador anual | 75% | 83,56% | | | | | | | | | | | | | 83,56% | |

QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma 2018

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---------------|-------------------|------|------|------------------|------------------|---------|---------|---------|------------------|---------|---------|------------------|---------|---------|---------|---------|------------------|
| amenys amb un 5. | 8.2 Mitjana de satisfacció igual o superior a 8. | | | 7 | 9,33 | | | | | | | | | | | | | | 9,33 |
| 9. Realitzarem la valoració policial de risc (VPR) en el termini de 4 dies naturals des de la denúncia, 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 4 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% | 100,00% |
| 10. S'assignarà un/una agent tutor/ra al 100% de les persones que denuncien 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% | 100,00% |
| 11. Al 100% dels casos, es realitzarà un seguiment específic de 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% | 100,00% |
| 12. S'oferiran dos cursos anuals d'autoprotecció adreçats a les usuàries del servei (un mínim de 15 hores anuals) | 12. Número de cursos i número d'hores anuals. | Polícia local | Indicador anual | 1 | | 100,00% | | | | | | | | | | | | | 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%. | 13.1. 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% | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 13.2. Mitjana de satisfacció. | | | 8 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14. El 100% dels casos als que la petició d'acollida sigui en situació d'emergència, aquesta es farà el 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% | No hi ha usuaris | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| 15. 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. | 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% | | No hi ha usuaris | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | No hi ha usuaris | 100,00% | 100,00% | No hi ha usuaris | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | No hi ha usuaris |
| 16. El nivell de satisfacció en quant a l'atenció rebuda durant l'estada al centre serà superior a 8 punts de mitjana | 16. Resultats enquesta | SAM VVDiG | Indicador anual | 7,00 | | 9,54 | | | | | | | | | | | | | 9,54 |
| 17. El nivell de satisfacció quant a la millora de la situació i la sortida del centre serà superior a 8 punts de mitjana | 17. Resultats enquesta | SAM VVDiG | Indicador anual | 7,00 | | 9,13 | | | | | | | | | | | | | 9,13 |

QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma 2018

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----|--------------|----|
| 18. 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. | 18.1 Percentatge de queixes relatives al servei DMS que es responen en un termini màxim a 15 dies laborables. | | | | | No hi ha DMS | No hi ha DMS | No hi ha DMS | No hi ha DMS | No hi ha DMS | No hi ha DMS | No hi ha DMS | No hi ha DMS | No hi ha DMS | No hi ha DMS | 0% | No hi ha DMS | 0% |
| | 18.2 Nombre de queixes. | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| NC: NO HI HA COMPROMÍS | NI: NO HI HA INFORMACIÓ | | | | | | | | | | | | | | | | | |