

QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma de Mallorca 2014

Compromisos	Indicadors	Observacions	Nivells d'incompliment	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	TOTAL
1. La Policia local acudirà d'urgència al lloc de l'incident 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.		80%	97,37%	96,43%	97,62%	100,00%	100,00%	98,36%	94,34%	96,77%	98,36%	95,00%	96,72%	100,00%	97,58%
2. A l'oficina de la Policia local s'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% de les atencions. 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.		85%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	85,71%	98,81%
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 e	3. Percentatge de casos en què el temps d'espera és inferior a 20 minuts en relació amb el nombre total dels casos.		80%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,30%	94,74%	100,00%	95,65%	100,00%	100,00%	98,89%
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.	#iDIV/O!: significa que no hi ha cap cas No es tindrà en compte si no es fa l'acompanyament per no presentació de l'usuari	NC si inferior o igual a 90%	100,00%	100,00%	100,00%	NO HI HA ACOMPANYAMENTS	NO HI HA ACOMPANYAMENTS	100,00%	100,00%	NO HI HA ACOMPANYAMENTS	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 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.			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 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.		NC si 18 dies en el 95% dels casos i si 25 dies en el 5% restant	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.		NC si 6 dies hàbils en el 90% i 13 dies en el 10% restant	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%

QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma de Mallorca 2014

8. 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.	8. 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.		85%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,88%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,74%
9. Assignarem un/una agent tutor/ra a totes les persones denunciants al nostre servei, amb ordre de protecció i localitzades a Palma o quan el cas ho exigeixi i ho acceptin.	9. Percentatge de denúncies en què s'ha assignat un/una agent tutor/ra		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%
10. 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).	10. Percentatge de casos en què es realitza el seguiment en relació amb el nombre total dels casos.		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. Es realitzaran dos cursos anuals d'autoprotecció adreçats a les usuàries del servei (un mínim de 15 hores anuals)	11. Número de cursos i numero de hores anuals.		40%	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	100,00%	NC	NC	NC	NC	100,00%	100,00%
12. Avaluarem el grau de satisfacció pel servei rebut de les persones ateses. Aquest serà favorable en un percentatge superior al 80%.	12. Percentatge en què la valoració sobre el servei ha estat favorable en relació amb el total de respostes.		100%	90,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	84,62%	87,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	96,84%
NC: NO HI HA COMPROMÍS	NI: NO HI HA INFORMACIÓ																