

**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 acudirà d'urgència al lloc de l'incident i en el 80% dels casos el temps de resposta per a la unitat comissionada serà com a màxim de 9 minuts. Al 20% 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	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 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.	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 recollirà la denúncia amb un temps d'espera inferior a 20 minuts en el 90% dels casos, des de l'arribada del/de la denunciant 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%	90,32%	91,18%		90,91%	100,00%	100,00%	98,11%		100,00%	100,00%	92,50%	96,67%		96,64%	
4. El nivell de satisfacció del servei d'atenció psicològica a Policia local, quant a l'atenció rebuda, serà "molt adequada" per a un 85% de les persones usuàries. El 15% restant l'avaluarà almenys com "correcta".	4.1 Índex de satisfacció.	Policia local	Indicador quadrimestral	75%						95,24%					93,88%						100,00%	96,37%
	4.2 Mitjana de satisfacció igual o superior a 8.																					
5. 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.	5. Percentatge d'acompanyaments realitzats en relació amb els sol·licitats.	Iguaitat	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 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 les demandes i a 6 dies laborables en el 10% restant.	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.	Iguaitat	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%	
	7.1 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.																					
7. 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.	7.2 Mitjana de dies	Iguaitat	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%	
																						N/A
8. 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.	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.	Iguaitat	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%	
	8.2 Mitjana de dies																					N/A
9. 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 almenys amb un 5.	9.1 Índex de satisfacció.	Iguaitat	Indicador anual	75%		92,70%															92,70%	
	9.2 Mitjana de satisfacció igual o superior a 8.																					7

**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.	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.	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.	11. 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%	
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.	12. 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%	
13. S'oferiran dos cursos anuals d'autoprotecció adreçats a les usuàries del servei (un mínim de 15 hores anuals)	13. Número de cursos i número d'hores anuals.	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%.	14.1. 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%	98,91%														98,91%	
	14.2. Mitjana de satisfacció.			8	9,24															9,24
15. El 100% dels casos als que la petició d'acollida sigui en situació d'emergència, aquesta es farà el mateix dia.	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.	SAM VDiG	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.	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.	SAM VDiG	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	17. Resultats enquesta	SAM VDiG	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	18. Resultats enquesta	SAM VDiG	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.	19.1 Percentatge de queixes relatives al servei DMS que es responen en un termini màxim a 15 dies laborables.		Indicador mensual	90%		No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS		100%	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS	No hi ha DMS		No hi ha DMS	No hi ha DMS	100%	No hi ha DMS
	19.2 Nombre de queixes.			N/A								1								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.																