

INFORME ANUAL SOBRE LA
CARTA DE SERVEIS
D'ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DE
VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE.

ANY 2008



Policia  **Local**
Ajuntament de Palma

Dins la lluita per eradicar conductes violentes associades a la discriminació per qüestió de gènere, és necessari que, a banda d'existir un marc legislatiu que tipifiqui clarament quines són les conductes il·lícites, es possibiliti el concurs racional i efectiu de les administracions implicades en la prevenció d'aquestes conductes i repressió de les que malauradament s'hagin produït.

En aquesta línia, comptam a Palma, amb la Carta de Serveis contra la violència de gènere i domèstica, que ofereix uns serveis per part de la Policia Local de Palma i de l'Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte adscrita a la Direcció General de Justícia del Govern de les Illes Balears, com són:

- Auxili policial, instrucció d'atestats i seguiment especialitzat
- Assistència psicològica immediata
- Assessorament jurídic
- Activació de recursos comunitaris

Es vol destacar que l'any 2008 s'ha caracteritzat per l'impuls de les administracions en establir acords i protocols per a la millora de la coordinació cara a l'assistència a les persones víctimes de la violència de gènere. Menció especial a la Regidoria d'Educació, Igualtat i Drets Cívics del nostre Ajuntament que ha fet possible l'existència del Pacte Palma contra la Violència de Gènere, amb els següents objectius:

- **Fer visible la realitat** de la violència contra les dones, condemnar les seves manifestacions i donar a conèixer la vertadera dimensió del problema i les conseqüències sobre les víctimes directes i indirectes (filles i fills).
- **Donar suport a les víctimes** mitjançant les accions i actuacions necessàries per superar la situació de violència, respectant les seves decisions i iniciatives, i facilitant els mitjans i l'accés als recursos.
- **Divulgar els recursos, accions i mesures** que afavoreixen l'eradicació de la violència contra les dones, i reforçar els models socials que permetin la resolució de conflictes de forma no violenta, fomentant l'educació per a la pau.
- **Assolir el compromís** d'actuar contra tot tipus de violència, fomentant i transmetent models no sexistes i de respecte a la igualtat de dones i homes

D'altra banda des de l'Institut Balear de la Dona (CAIB) es van iniciar les gestions per a disposar d'un "Protocol interinstitucional de detecció, prevenció i atenció de la violència masclista i en casos d'atacs sexuals", amb l'objecte de millorar la coordinació entre les institucions i entitats implicades en la protecció i assistència a dones en situació de risc o víctimes de violència masclista i d'agressions sexuals, així com establir unes pautes d'actuació homogènies per a tota la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que redundin en benefici de l'atenció a les pròpies víctimes. Aquest protocol està recollint les aportacions de totes la àrees implicades i s'espera que durant el 2009 es pugui implementar.

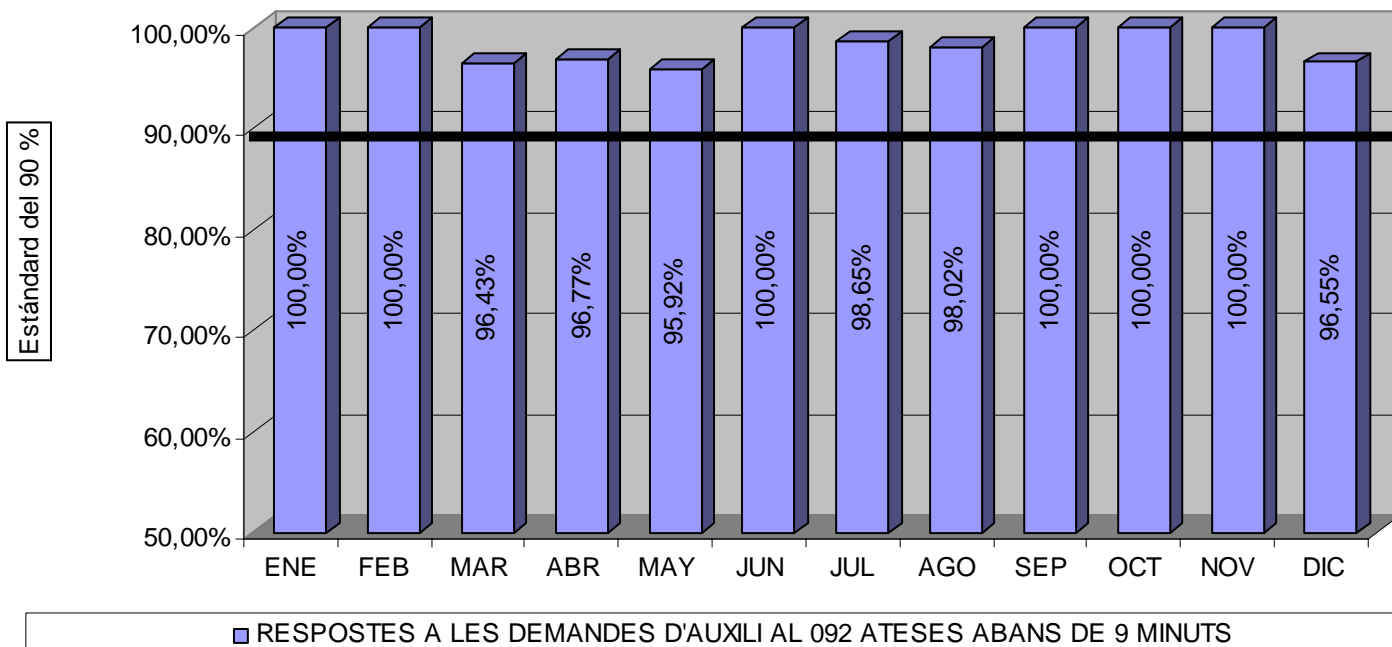
Respecte a la carta de Serveis PL /OAVD, al novembre de 2008 es va publicar una nova versió, que a més de perseguir un disseny més clar introdueix un nou compromís. Ens referim a la tasca de seguiment per part de la Unitat d'Intervenció Immediata de tots els agressors de les víctimes tutoritzades per la PL, que compten amb una ordre de protecció. Consideram que és un acció innovadora que suposa una continuïtat a les tasques reactives envers l'agressor, que es duen a terme en el moment de la urgència i denúncia, i que persegueixen augmentar la percepció de control policíac a l'agressor i en definitiva millorar la seguretat de la víctima.

És un dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, publicar anualment la memòria de les actuacions i avaluar si s'estan aconseguint els objectius que es determinen a la mateixa. Durant el primer trimestre de 2008 es va superar amb èxit l'auditoria d'AENOR i en conseqüència es mantenen els estàndards de qualitat que des de l'any 2007 acrediten la certificació AENOR.

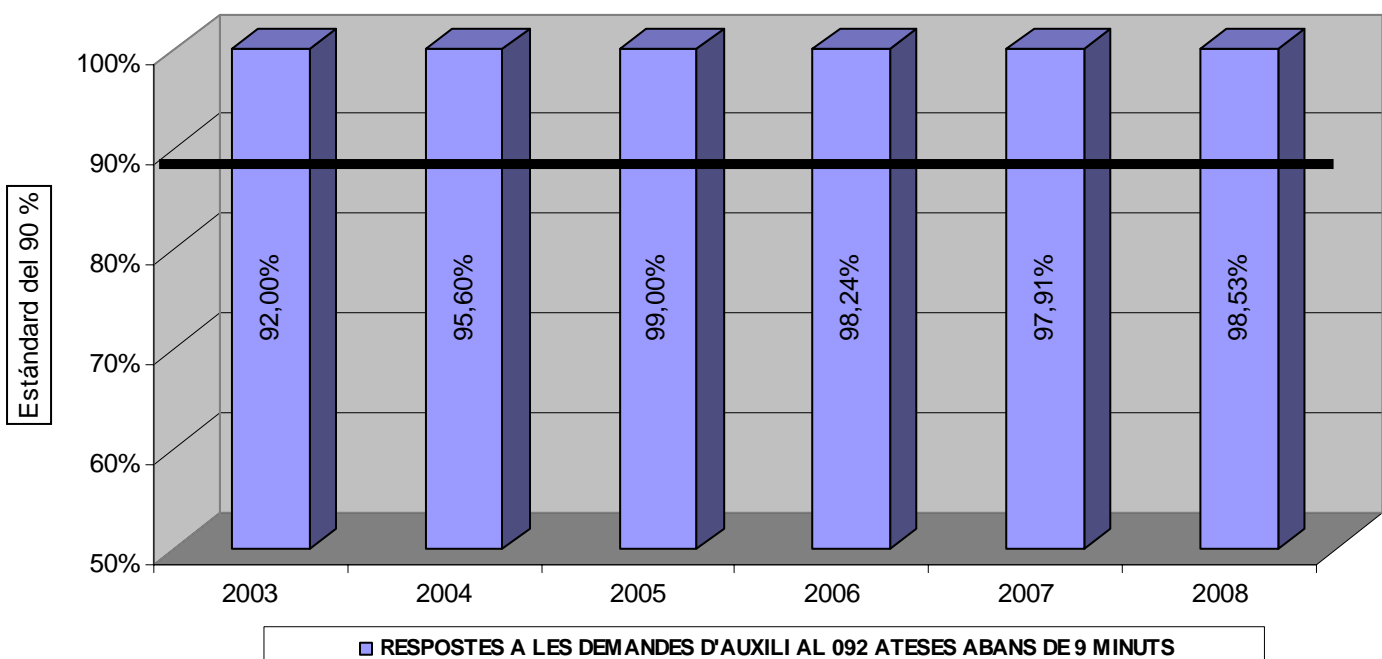
El resultat que a continuació es presenten tenen una doble vessant, d'una banda ens hem de felicitar pels nivells d'eficàcia aconseguits . Veurem que en tots els compromisos s'han assolit les metes plantejades i les enquestes de satisfacció a les usuàries són també satisfactòries. D'altra banda no podem deixar de lamentar que el nombre de demandes d'auxili al 092 per violència de gènere ha seguit augmentant durant el 2008 , arribant a la xifra record de 706 demandes d'auxili.

CARTA DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE		Informe anual ANY 2008				
COMPROMÍS 1						
Acudirem en els casos d'urgència al lloc de l'incident en un temps de resposta no superior als 9 minuts						
META : " Mesurarem les nostres actuacions per verificar que almenys en un 90 % es duen a terme amb un temps d'espera igual o inferior a l'estàndard "						
<u>RESULTAT 2008</u>						
<p>s'ha aconseguit un temps de resposta policial d'urgència dins el compromís en un 98.5 % de les demandes d'auxili sobre un total de 706 serveis generats per la Sala del 092.</p> <p>Comentari : La codificació d'aquest tipus de serveis (codi vermell) per part dels agents de la Sala del 092 exigeix una resposta d'urgència a les Unitats Policials . Tot i que el nombre de demandes ha estat el més alt dels últims anys, les Unitats d'Intervenció Immediata i la resta de patrulles reactives han possibilitat la consecució de l'objectiu arribant en menys de 9 minuts en el 98.5 % de les intervencions.</p>						
COMPARATIVA ANUAL DELS INDICADORS DEL COMPROMÍS 1						
Respostes policials a les demandes d'auxili al 092	2003 (jun-des)	2004	2005	2006	2007	2008
Nombre total de demandes d'auxili	312	440	579	614	693	706
Percentatge de respostes amb temps d'arribada no superior a 9 minuts	92 %	95.6 %	99 %	98.2%	97.9 %	98.5 %
SATISFACCIÓ DE LES USUÀRIES DEL SERVEI : Indicador nº 7.1 (avaluat mitjançant enquesta telefònica)						
Un percentatge superior al 80 % de les usuàries enquestades valoraran satisfactoriament el servei	2003	2004	2005	2006	2007	2008
La qualitat de l'atenció policíaca de les unitats d'urgència ha estat satisfactori	99 %	95.8 %	100 %	98.1 %	98.6 %	95.8%

RESPOSTES A LES DEMANDES D'AUXILI AL 092 ATESES ABANS DE 9 MINUTS.
 (COMPROMIS 1.)

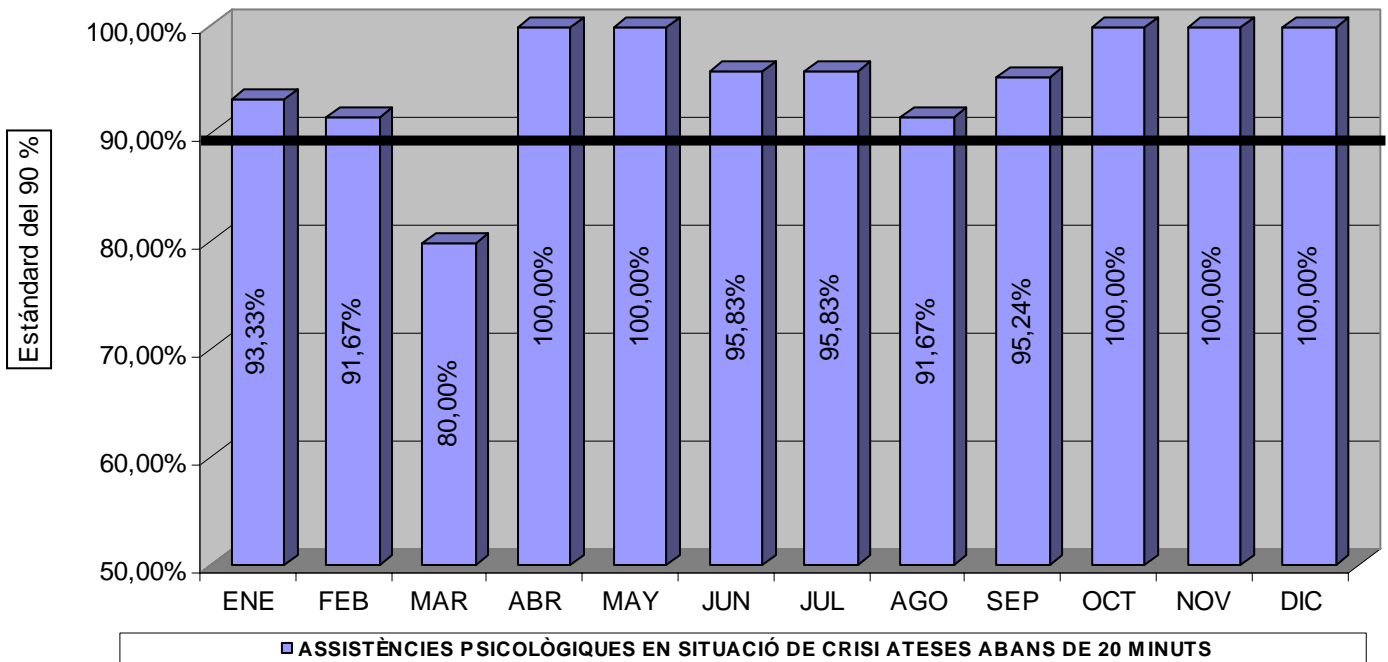


RESPOSTES A LES DEMANDES D'AUXILI AL 092 ATESES ABANS DE 9 MINUTS.
 (COMPROMIS 1)

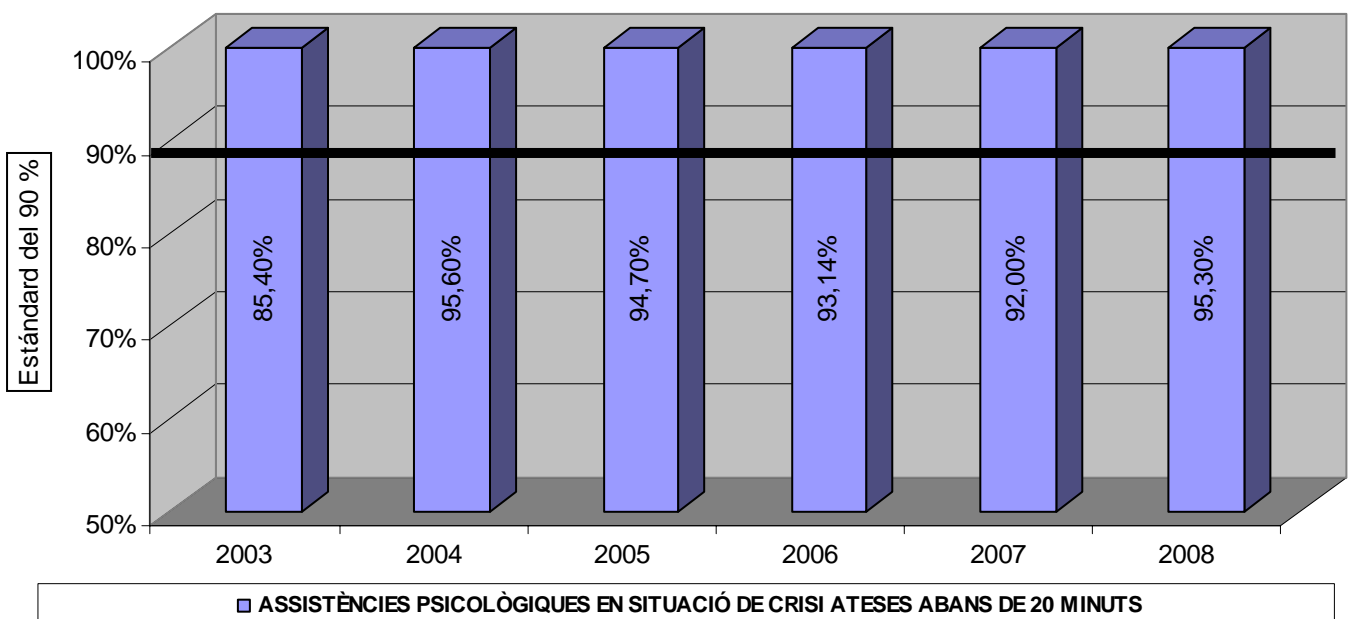


CARTA DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE		Informe anual ANY 2008				
COMPROMÍS 2						
"Els agents de la Policia Local que reben les denúncies relacionades amb aquesta Carta de Serveis, sempre oferiran a la persona denunciant la possibilitat de rebre assistència psicològica i el temps d'espera fins a l'arribada del psicòleg/a serà inferior a 20 minuts"						
META :						
" Mesurarem les nostres actuacions per verificar que almenys en un 90 % es duen a terme amb un temps d'espera igual o inferior a 20 minuts"						
<u>RESULTAT 2008</u>						
s'ha aconseguit un temps d'espera fins l'arribada del/la psicòleg/a a les dependències , igual o inferior a 20 minuts en un percentatge del 95.30 %, sobre un total de 208 casos atesos.						
Comentari : Un equip integrat per 5 professionals cobreixen les 24 hores del dia durant tot l'any, activant-se a demanda dels agents de la Sala d'Atestats quan una persona usuària de la carta de Serveis necessita la seva intervenció. Es realitza una assistència psicològica en situació de crisi , a les dependències policials de Sant Ferran						
COMPARATIVA ANUAL DELS INDICADORS DEL COMPROMÍS 2						
Les assistències psicològiques en situació de crisi es faran amb un temps màxim de 20 minuts a partir de la demanda.	2003 (jun-des)	2004	2005	2006	2007	2008
Nombre total d'assistències	107	165	157	220	244	209
Percentatge d'assistències que compleixen el compromís	85.4 %	95.6 %	94.7 %	93.1 %	92.0 %	95.3 %
SATISFACCIÓ DE LES USUÀRIES DEL SERVEI : Indicador 7.2 (avaluat mitjançant enquesta telefònica)						
Un percentatge superior al 80 % de les usuàries enquestades valoraran satisfactòriament el servei	2003	2004	2005	2006	2007	2008
La qualitat de l'assistència psicològica ha estat satisfactòria	100 %	96.8 %	100 %	100 %	100 %	98.4%

ASSISTÈNCIES PSICOLÒGIQUES EN SITUACIÓ DE CRISI ATESES ABANS DE 20 MINUTS.
 (COMPROMIS 2)



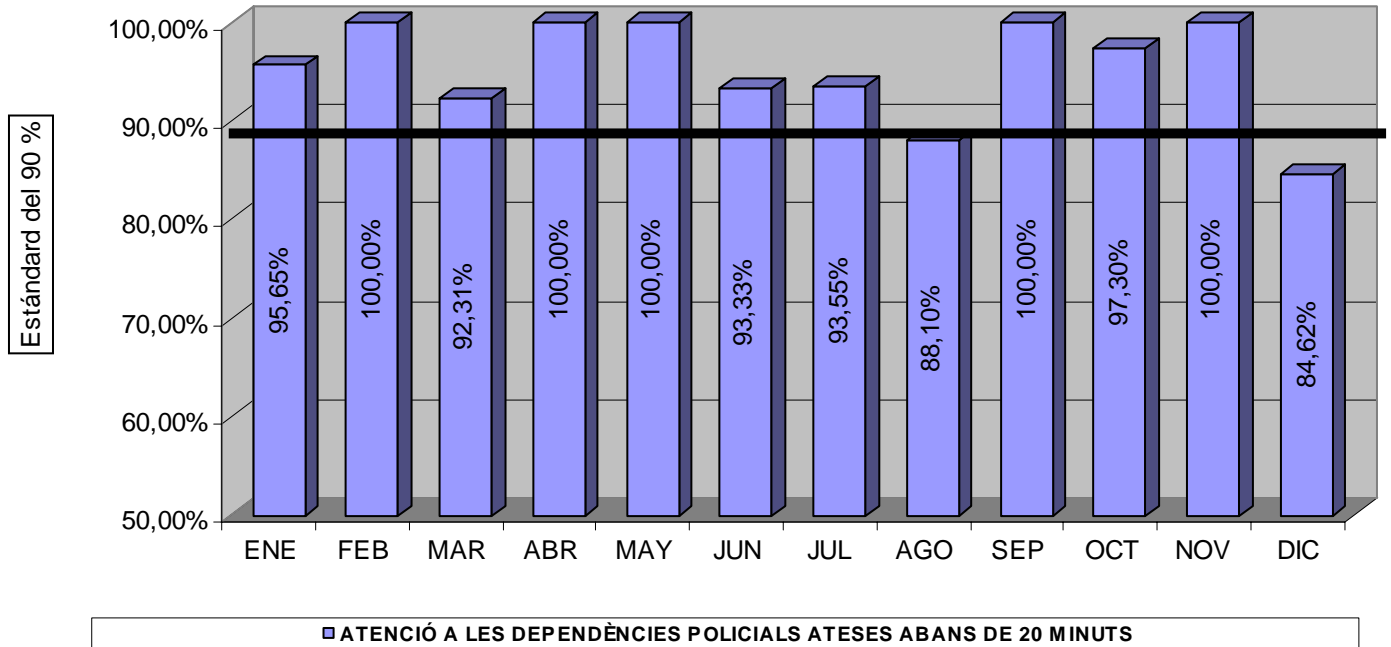
ASSISTÈNCIES PSICOLÒGIQUES EN SITUACIÓ DE CRISI ATESES ABANS DE 20 MINUTS.
 (COMPROMIS 2)



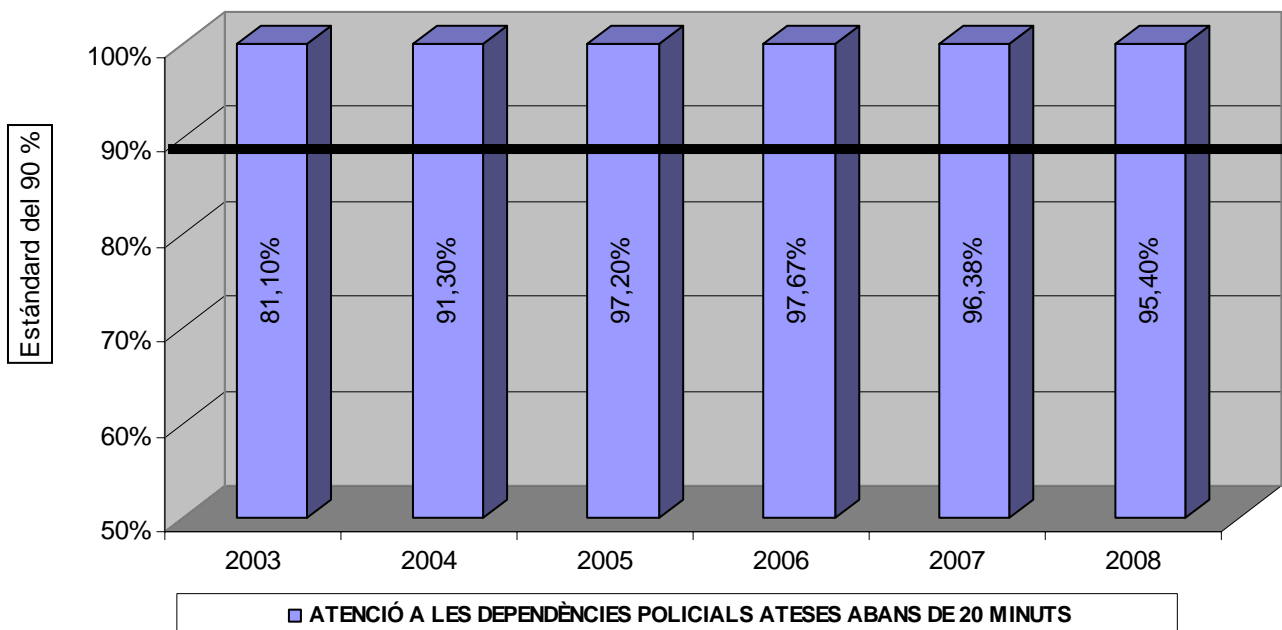
CARTA DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE		Informe anual ANY 2008				
COMPROMÍS 3						
"Recollirem la denúncia amb un temps d'espera inferior a 20 minuts, des de l'arribada del /la denunciante o bé des que finalitzi l'atenció psicològica"						
META : " Mesurarem les nostres actuacions per verificar que almenys en un 90 % es duen a terme amb un temps d'espera igual o inferior a l'estàndard "						
<u>RESULTAT 2008</u>						
s'ha aconseguit un temps d'espera a les dependències dins l'estàndard en un percentatge del 95.40 %, sobre un total de 343 casos						
Comentari : La coordinació entre els agents que presten servei a la recepció de Sant Ferran i els adscrits a la Sala d'Atestats, possibilita que en detectar una persona que vol interposar denúncia en aquest àmbit, s'activi un protocol que prioritza l'atenció de la mateixa per davant altres ciutadans amb problemàtiques diferents.						
COMPARATIVA ANUAL DELS INDICADORS DEL COMPROMÍS 3						
El temps d'espera per interposar denúncia a dependències policials	2003 (jun-des)	2004	2005	2006	2007	2008
Nombre total d'atencions amb motiu d'interposar denúncia	214	385	465	554	360(*)	343
Percentatge d'atencions que compleixen el compromís	81.1%	91.3%	97.2%	97.6%	96.3 %	95.4 %
SATISFACCIÓ DE LES USUÀRIES DEL SERVEI : Indicador 7.3.1/2 (avaluat mitjançant enquesta telefònica)						
Un percentatge superior al 80 % de les usuàries enquestades valoraran satisfactòriament el servei	2003	2004	2005	2006	2007	2008
El temps d'espera a dependències Policials fou satisfactori	88.4%	73.9 %	98.5 %	96.98 %	88.42 %	84.8 %
La qualitat de l'atenció policial dels agents dependències policials fou satisfactori	99.3 %	97 %	100 %	98.39 %	99.09 %	96.2%

(*) 360 és la xifra definitiva de denúncies trameses al Jutjat. La diferència amb els anys anteriors no respon a una disminució de casos, sinó al fet que a partir de la Carta de Serveis de l'any 2007 es modificaren els criteris d'inclusió a aquest paràmetre

**ATENCIÓ A LES DEPENDÈNCIES POLICIAIS ATESES ABANS DE 20 MINUTS
 (COMPROMIS 3)**



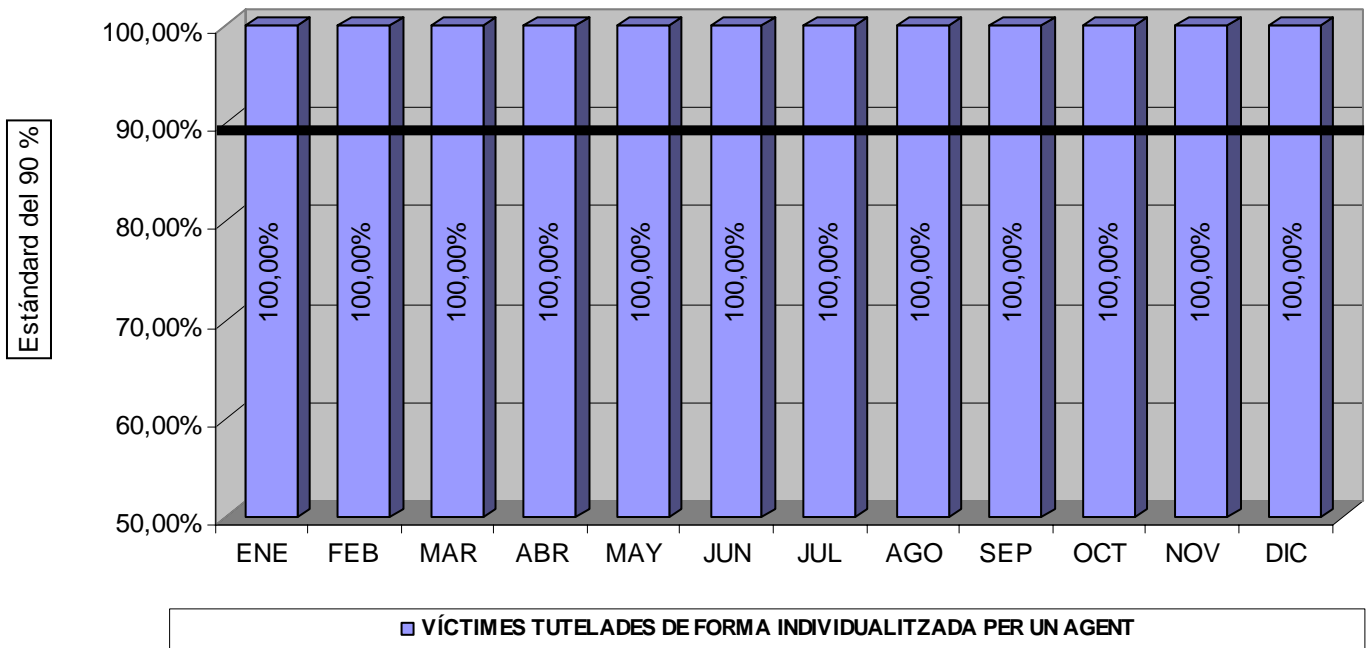
**ATENCIÓ A LES DEPENDÈNCIES POLICIAIS ATESES ABANS DE 20 MINUTS
 (COMPROMIS 3)**



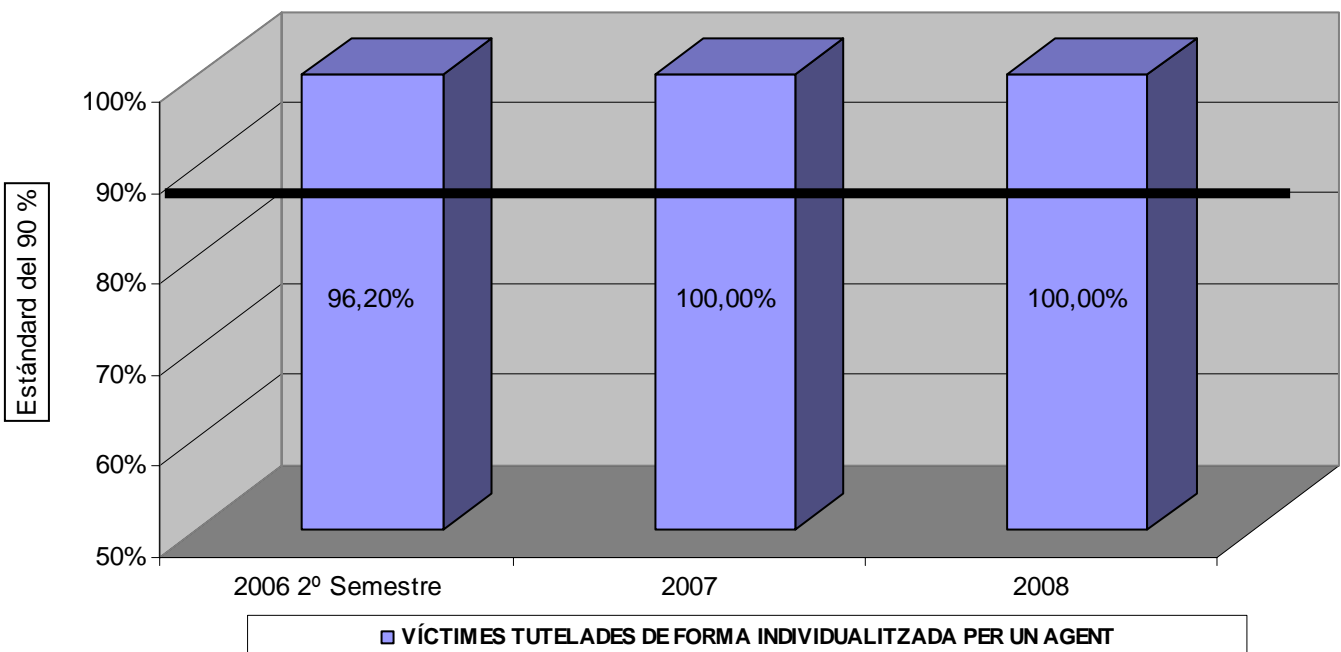
CARTA DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE		Informe anual ANY 2008	
COMPROMÍS 4 "Assignarem a cada víctima un/a agent tutor per fer un seguiment personalitzat"			
META : "Tutorització del 90% de les víctimes"			
<u>RESULTAT 2008</u> Durant l'any 2008 s'ha aconseguit un percentatge de persones tutelades del 100 % Comentari : El grup de Violència de Gènere i Domèstica de la Policia Local de Palma està integrat per agents amb dedicació exclusiva a les gestions i seguiment de les denúncies interposades per aquest motiu a la Policia Local. Entre les seves funcions destaca la de tutelar individualment les víctimes.			
COMPARATIVA ANUAL DELS INDICADORS DEL COMPROMÍS 4			
El 90 % de les víctimes seran tutelades individualment per un agent	Segon Semestre 2006	2007	2008
Nombre total de casos	291	351	329 (*)
Percentatge de casos tutelats	96.2 %	100%	100%
SATISFACCIÓ DE LES USUÀRIES DEL SERVEI: Indicador 7.4 (avaluat mitjançant enquesta telefònica)			
Un percentatge superior al 80 % de les usuàries enquestades valoraran satisfactòriament el servei	2006	2007	2008
L'atenció i servei del tutor		98.8 %	100 %

(*) Es varen interposar 343 denúncies, però 13 d'elles pertanyien a víctimes d'altres municipis i una altra no tenia domicili.

VÍCTIMES TUTELADES DE FORMA INDIVIDUALITZADA PER UN AGENT.
(COMPROMIS 4.)

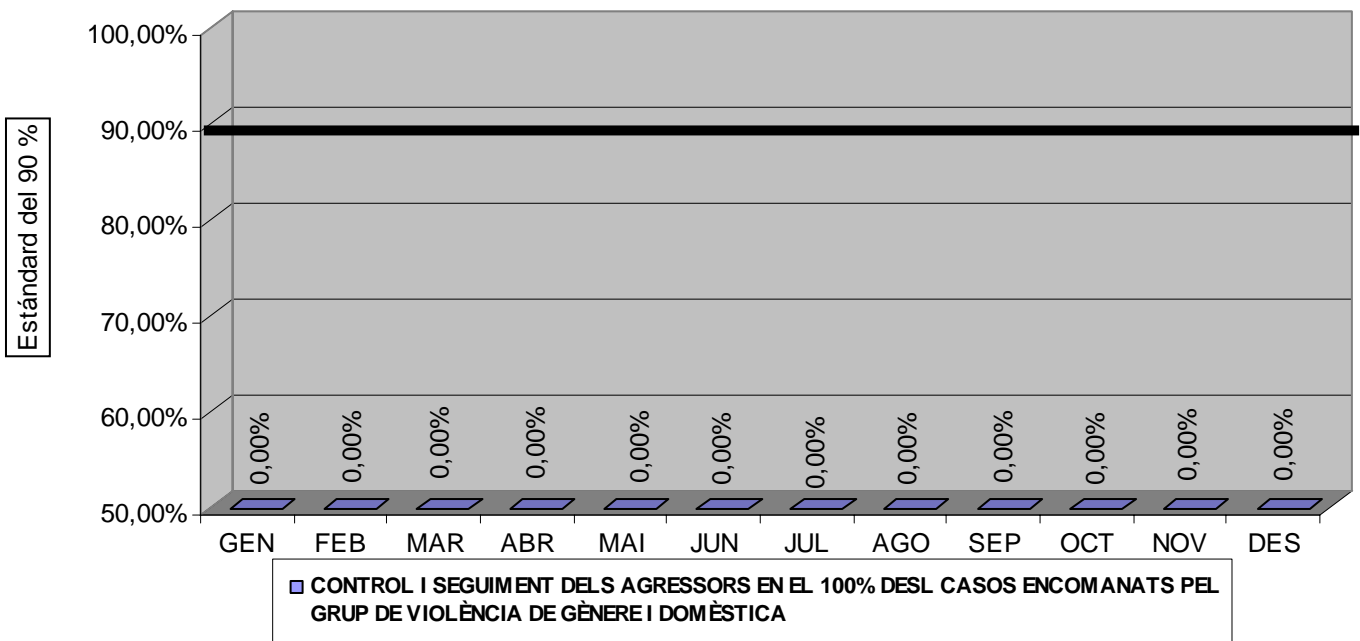


VÍCTIMES TUTELADES DE FORMA INDIVIDUALITZADA PER UN AGENT.
(COMPROMIS 4.)

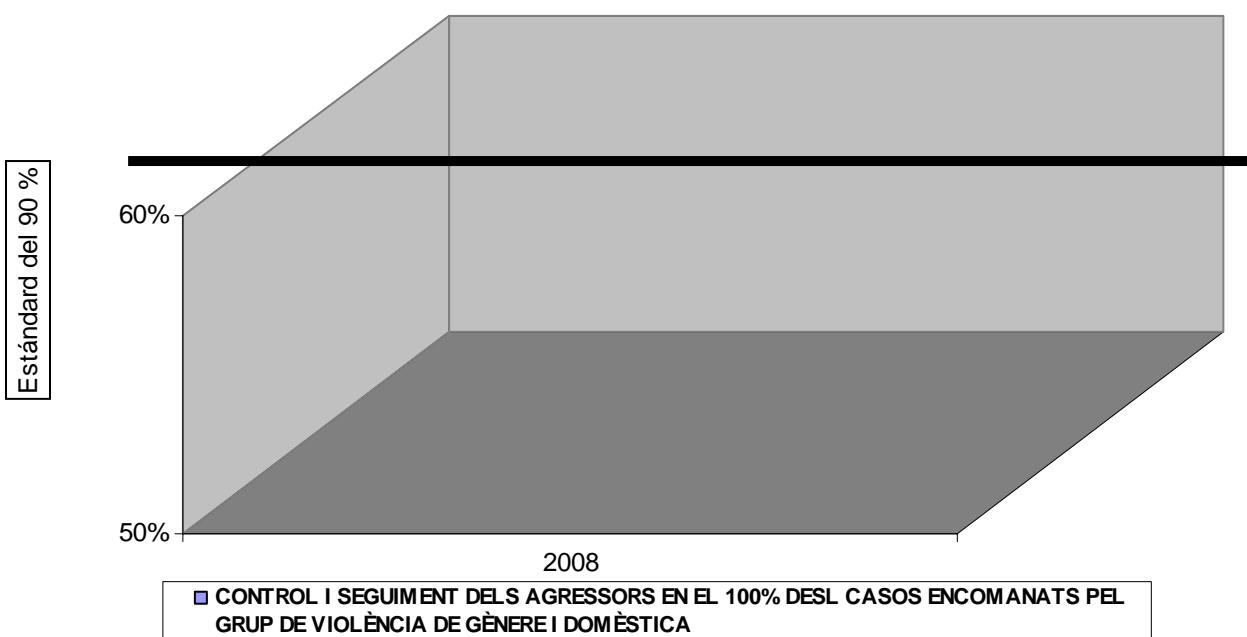


CARTA DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE						Informe anual ANY 2008
COMPROMÍS 5						
" Farem un seguiment específic de tots els agressors de les víctime tutoritzades amb Ordre de Protecció (OP) en vigor, mitjançant la Unitat de Intervenció Immediata (UII)						
META : " Mesurarem les nostres actuacions per verificar que el 100 % dels agressors amb OP envers una víctima tutoritzada per la PL ,són subjectes d'un seguiment específic"						
<u>RESULTAT 2008</u>						
INDICADORS DEL COMPROMÍS 5 (INICIAT L'ANY 2008)						
EI NOMBRE D'AGESSORS CONTROLATS PER LA UII						2008
Nombre total de casos						
Percentatge de seguiments						

CONTROL I SEGUIMENT DELS AGRESSORS EN EL 100% DESL CASOS ENCOMANATS PEL GRUP DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE I DOMÈSTICA (COMPROMIS 5.)

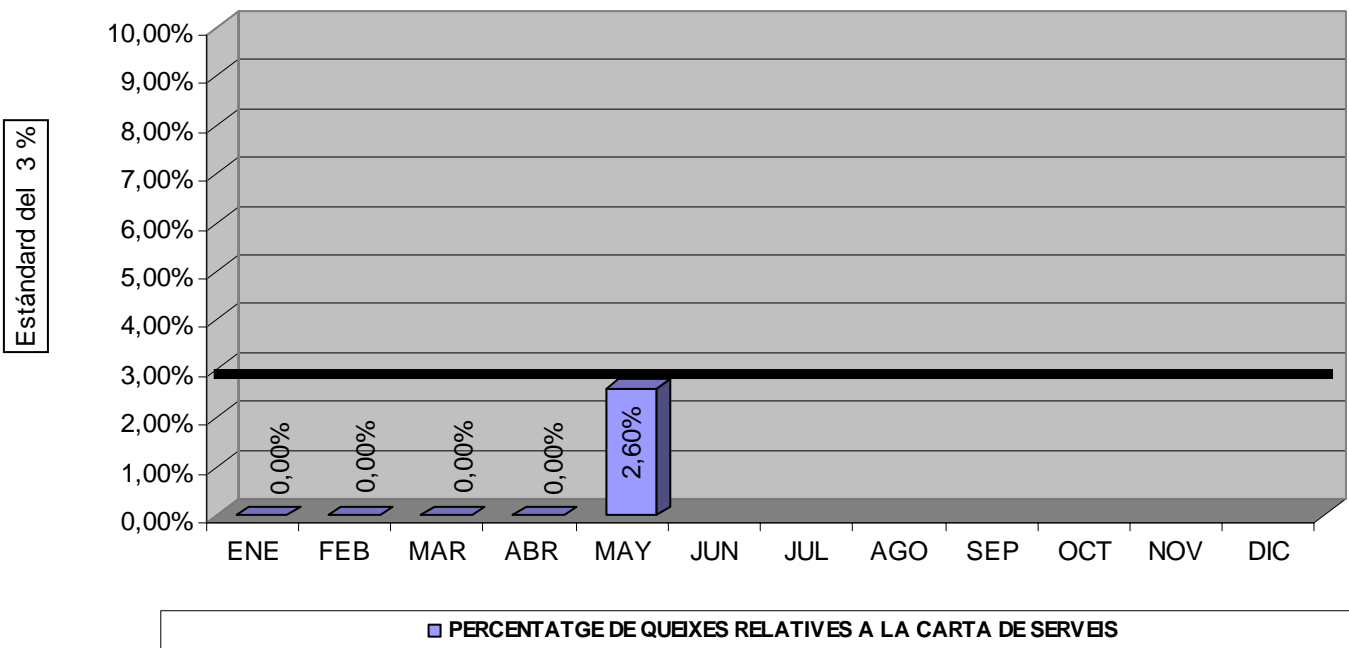


CONTROL I SEGUIMENT DELS AGRESSORS EN EL 100% DESL CASOS ENCOMANATS PEL GRUP DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE I DOMÈSTICA (COMPROMIS 5.)

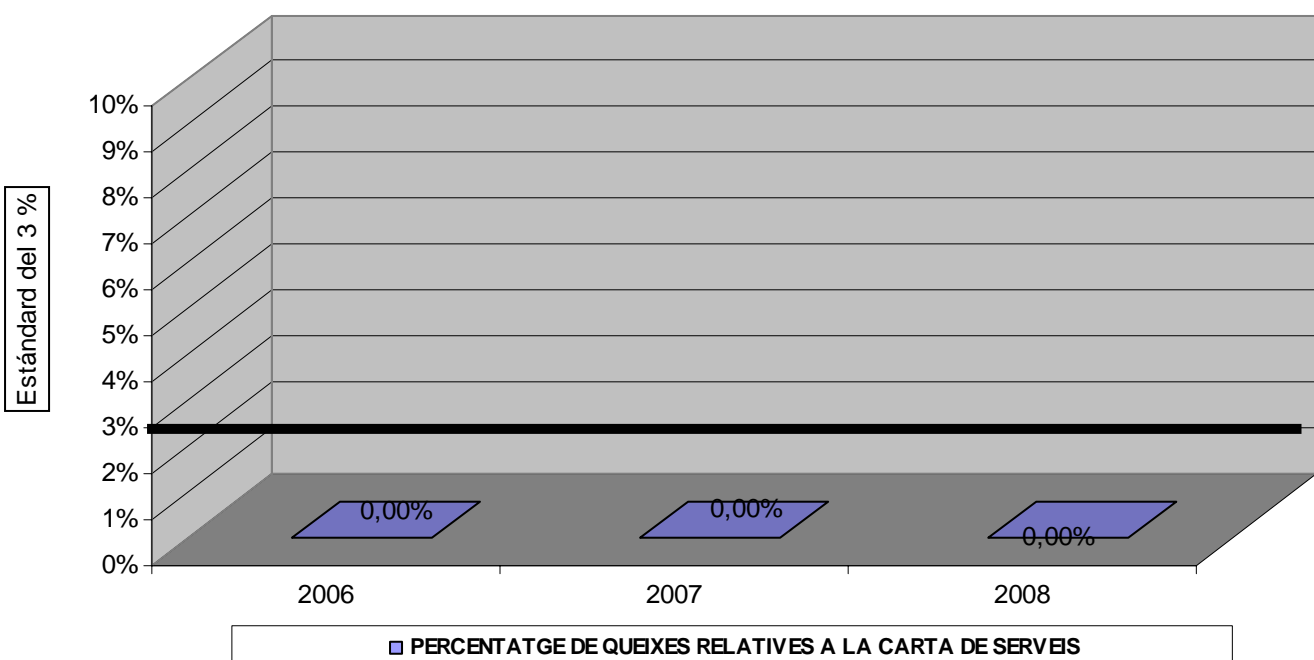


CARTA DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE		Informe anual ANY 2008				
COMPROMÍS 6						
"Contestarem les queixes que es puguin generar en un termini màxim de 15 dies"						
META :						
"Contestar el 100 % les queixes dins el termini establert "						
<u>RESULTAT 2008.</u>						
No s'ha rebut cap queixa relacionada amb la Carta de Serveis durant l'any 2008						
Comentari : Els ciutadans tenen a la seva disposició fulls de queixes i suggeriments a les dependències policials, a qualsevol oficina municipal (UIAP), al web de la Policia Local i al web de la CAIB. També es poden presentar queixes i suggeriments per telèfon o correu electrònic. (Tlf 900 711 092 ; policia@a-palma-es)						
COMPARATIVA ANUAL DELS INDICADORS DEL COMPROMÍS 6						
El percentatge de queixes relatives a la Carta de Serveis no superarà el 3% del total de casos atesos	2003 (jun-des)	2004	2005	2006	2007	2008
Nombre total de casos	312	440	579	614	693	706
Percentatge de queixes	0.96 %	0 %	0%	0%	0%	0%
SATISFACCIÓ DE LES USUÀRIES DEL SERVEI : Indicador 7.6 (avaluat mitjançant enquesta telefònica)						
Un percentatge superior al 80 % de les usuàries enquestades valoraran satisfactòriament el servei	2003	2004	2005	2006	2007	2008
L'atenció global de la Policia Local ha Resultat satisfactòria			98.4 %	96.8 %	95.6 %	97.6%

PERCENTATGE DE QUEIXES RELATIVES A LA CARTA DE SERVEIS.
 (COMPROMIS 6.)

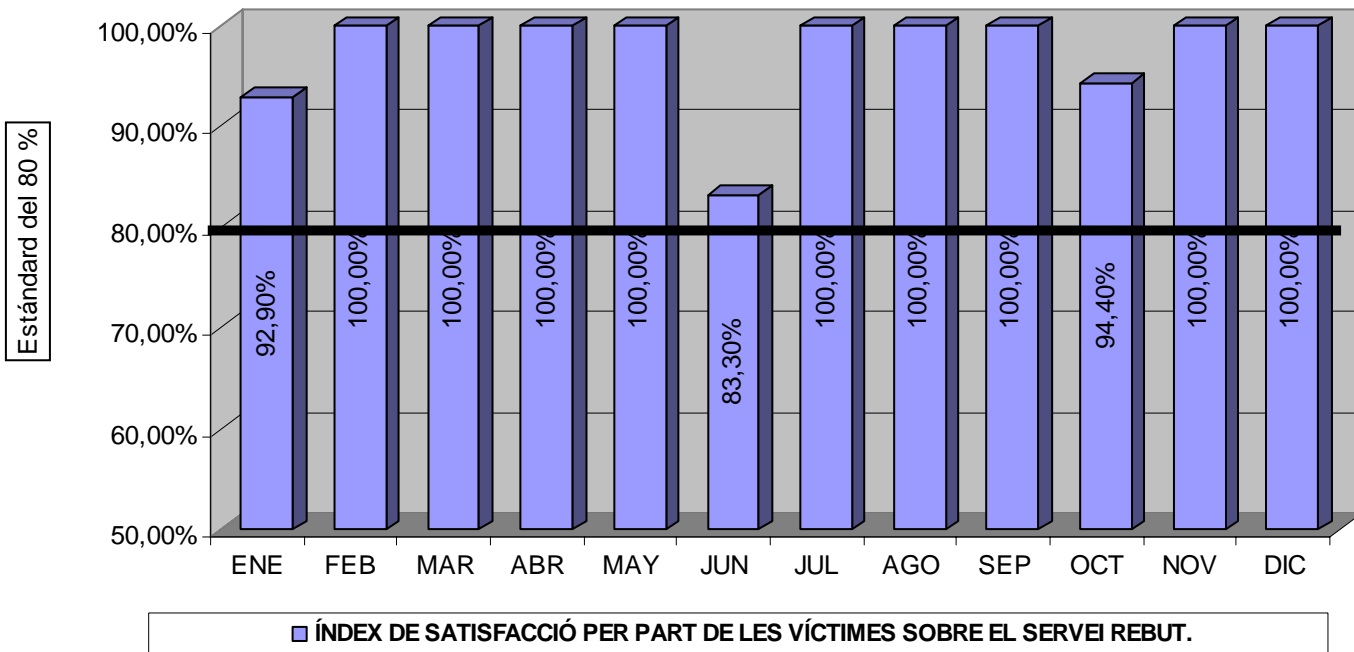


PERCENTATGE DE QUEIXES RELATIVES A LA CARTA DE SERVEIS.
 (COMPROMIS 6.)



CARTA DE SERVEIS D'ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE		Informe anual ANY 2008				
COMPROMÍS 7: "Avaluarem el grau de satisfacció de les víctimes envers el nostre servei, mitjançant enquesta telefònica realitzada al manco al 30% de les persones ateses"						
META : "L'índex de satisfacció sobre el servei rebut serà favorable en un percentatge superior al 80 %"						
COMPARATIVA ANUAL DELS INDICADORS DEL COMPROMÍS 7 : (avaluat mitjançant enquesta telefònica n > 30 %)						
7						
Un percentatge superior al 80 % de les usuàries enquestades valoraran satisfactòriament el servei	2003	2004	2005	2006	2007	2008
7.1						
La qualitat de l'atenció policíaca de les unitats d'urgència ha estat satisfactori	99 %	95.8 %	100 %	98.1 %	98.66 %	95.8 %
7.2						
La qualitat de l'assistència psicològica ha estat satisfactòria	100 %	96.8 %	100 %	100 %	100 %	98.4 %
7.3.1						
El temps d'espera a dependències Policials ha estat satisfactori	88.4%	73.9 %	98.5 %	96.9 %	88.4 %	84.8 %
7.3.2						
La qualitat de l'atenció policial dels agents a dependències policials ha estat satisfactori	99.3 %	97 %	100 %	98.3 %	99.0 %	96.2 %
7.4						
L'atenció i servei del tutor					98.8 %	100%
7.6						
L'atenció global de la Policia Local ha Resultat satisfactòria			98.4 %	96.8 %	95.6 %	97.6 %

ÍNDIX DE SATISFACCIÓ PER PART DE LES VÍCTIMES SOBRE EL SERVEI REBUT..
 (COMPROMIS 7.)



ÍNDIX DE SATISFACCIÓ PER PART DE LES VÍCTIMES SOBRE EL SERVEI REBUT.
 (COMPROMIS 7.)

