

QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS dels Serveis Municipals
contra la violència domèstica i violència masclista de l'Ajuntament de Palma 2024



Compromisos	Indicadors	R	Observacions	Nivells d'incompliment	Indicadors anuals	gen-24	feb-24	mar-24	abr-24	1r quadrimestre	mai-24	jun-24	jul-24	ago-24	2n quadrimestre	set-24	oct-24	nov-24	des-24	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%		100,00%	95,00%														97,50%	
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%
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%		97,06%	100,00%															98,53%
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%																		#iDIV/0!
	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.	Igualtat	Indicador mensual	90%		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 las 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.	Igualtat	Indicador mensual	80%		84,06%	93,48%															88,77%
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.	7.1 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.	Igualtat	Indicador mensual	85%		100,00%	100,00%															100,00%
	7.2 Mitjana de dies			N/A		1,8	1,7															
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.	Igualtat	Indicador mensual	80%		100,00%	100,00%															100,00%
	8.2 Mitjana de dies			N/A		0,0	1,1															
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.	Igualtat	Indicador anual	75%																		
	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 2024



<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Polícia local</p>	<p>Indicador mensual</p>	<p>85%</p>		<p>100,00%</p>	<p>100,00%</p>													<p>100,00%</p>
<p>11. S'assignarà un/una agent tutor/a al 100% de les persones usuàries competència de la policia local.</p>	<p>11. Percentatge de denúncies en què s'ha assignat un/una agent tutor/ra</p>	<p>Polícia local</p>	<p>Indicador mensual</p>	<p>90%</p>		<p>100,00%</p>	<p>100,00%</p>													<p>100,00%</p>
<p>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.</p>	<p>12. Percentatge de casos en què es realitza el seguiment en relació amb el nombre total dels casos.</p>	<p>Polícia local</p>	<p>Indicador mensual</p>	<p>90%</p>		<p>100,00%</p>	<p>100,00%</p>													<p>100,00%</p>
<p>13. S'oferiran dos cursos anuals d'autoprotecció adreçats a les usuàries del servei (un mínim de 15 hores anuals)</p>	<p>13. Número de cursos i número d'hores anuals.</p>	<p>Polícia local</p>	<p>Indicador anual</p>	<p>1</p>																
<p>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%.</p>	<p>14.1. Percentatge en què la valoració sobre el servei ha estat superior a acceptable en relació amb el total de respostes. 14.2. Mitjana de satisfacció.</p>	<p>Polícia local</p>	<p>Indicador anual</p>	<p>80%</p>																
<p>15. El 100% dels casos als que la petició d'acollida sigui en situació d'emergència, aquesta es farà el mateix dia.</p>	<p>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.</p>	<p>SAM VDiG</p>	<p>Indicador mensual</p>	<p>90%</p>		<p>100,00%</p>	<p>100,00%</p>													<p>100,00%</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>SAM VDiG</p>	<p>Indicador mensual</p>	<p>90%</p>		<p>100,00%</p>	<p>100,00%</p>													<p>100,00%</p>
<p>17. El nivell de satisfacció en quant a l'atenció rebuda durant l'estada al centre serà superior a 8 punts de mitjana</p>	<p>17. Resultats enquesta</p>	<p>SAM VDiG</p>	<p>Indicador anual</p>	<p>7,00</p>																
<p>18. El nivell de satisfacció quant a la millora de la situació i la sortida del centre serà superior a 8 punts de mitjana</p>	<p>18. Resultats enquesta</p>	<p>SAM VDiG</p>	<p>Indicador anual</p>	<p>7,00</p>																
<p>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.</p>	<p>19.1 Percentatge de queixes relatives al servei DMS que es responen en un termini màxim a 15 dies laborables. 19.2 Nombre de queixes.</p>		<p>Indicador mensual</p>	<p>90%</p>		<p>No hi ha DMS</p>	<p>No hi ha DMS</p>													<p>No hi ha DMS</p>
<p>NC: NO HI HA COMPROMÍS</p>	<p>NI: NO HI HA INFORMACIÓ</p>																			
<p>INCOMPLIMENTS xxx</p>	<p>DMS-</p>	<p>Estat:</p>																		