Ajuntament de Palma

Carta de Compromisos 2011
Assistència a Víctimes de
Violència Domèstica i de Gènere.

Policia Local de Palma
"Cream seguretat i milloram la qualitat de vida"

Govern de les Illes Balears
www.illesbalears.cat
Conselleria de Presidència

Oficina de Atención a las Víctimas del Delito

INDICADORS DE QUALITAT DE LA CARTA DE COMPROMISOS, EN RELACIÓ AMB EL SERVEI D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE

COMPROMISOS	INDICADORS	OBSERVACIONS	TIPOLOGIA														Nivell de complimient
			092	DADES PUNTUALS ANY 2011													
					GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DES	TOTAL
Acudirem d'urgència al lloc de l'incident, en el 90% dels casos, en un temps de resposta no superior als 9 minuts. En cap cas superior a 15 minuts.	Percentatge de casos en què el temps de resposta no és superior als 9 minuts en relació al nombre total dels casos		RESPOSTES A LES DEMANDES D'AUXILI AL 092.	Total demandes d'auxili.	33	29	46	57	55	62	78	86	56	60	40	51	653
			ESTÁNDAR : ATESES ABANS DE 9 MINUTS. (90%).	Total dins de l'ESTÀNDARD.	32	29	46	57	55	62	78	86	56	60	40	51	652
	Percentatge de casos en què el temps de resposta és entre 9 minuts i 15 minuts.		NO CONFORMITAT: ATESES ENTRE 9 I 15 MINUTS.	Total NO CONFORMES.	1												1
	Més de 15 minuts es considera inacceptable		INACCEPTABLE: ATESES DESPRÉS DE 15 MINUTS.	Total INACCEPTABLE.													
			Psicòleg	DADES PUNTUALS ANY 2011													
Oferirem sempre assistència psicològica, i si és requerida, el temps d'espera fins l'arribada del psicòleg/a serà inferior a 30 minuts en el 95% de les atencions. En cap cas superior a 40 minuts.	Percentatge d'atencions en les que el temps d'espera fins l'arribada del psicòleg/a és inferior a 30 minuts en relació al nombre total dels casos	Derivació potencial per a teràpia psicològica posterior.	ASSISTÈNCIES PSICOLÒGIQUES EN SITUACIÓ DE CRISI.	Total Assistències.	11	12	21	13	16	14	14	28	21	18	14	8	190
			ESTÀNDARD: ATESES ABANS DE 30 MINUTS. (90%).	Total dins de l'ESTÀNDARD.	11	12	20	13	16	14	14	28	21	17	14	8	188
	Percentatge de casos en què el temps de resposta és entre 30 i 40 minuts.		NO CONFORMITAT: ATESES ENTRE 30 I 40 MINUTS.	Total NO CONFORMES.										1			1
	Més de 40 minuts es considera inacceptable		INACCEPTABLE: ATESES DESPRÉS DE 40 MINUTS.	Total INACCEPTABLE			1										1
			Dependències policials	DADES PUNTUALS ANY 2011													
Recollirem 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'intèrpret. En cap cas serà superior a 40 minuts.	Percentatge de casos en els que el temps d'espera és inferior a 20 minuts en relació al nombre total dels casos		ATENCIÓ EN DEPENDÈNCIES POLICIALS.	Total Atencions.	23	25	31	21	27	23	26	46	33	35	26	23	339
			ESTÀNDARD: ATESES ABANS DE 20 MINUTS. (90%).	Total dins de l'ESTÀNDARD.	23	25	29	21	27	23	26	46	33	35	26	23	337
	Percentatge de casos en què el temps de resposta és entre 20 minuts i 40 minuts.		NO CONFORMITAT: ATESES ENTRE 20 I 40 MINUTS.	Total NO CONFORMES.			2										2
	Més de 40 minuts es considera inacceptable		INACCEPTABLE: ATESES DESPRÉS DE 40 MINUTS.	Total INACCEPTABLE.													
			Valoració policial	DADES PUNTUALS ANY 2011													
Realitzarem valoració policial de risc (VPR) al 100% dels casos de VG i aplicarem les mesures de protecció adients.	Percentatge de casos en els que es realitza una valoració policial de risc (VPR) en relació al nombre total dels casos.	Casos amb denúncia o atestat.	VALORACIONS POLICIALS DE RISC REALITZADES. (*VPR).	Total de Víctimes	33	24	31	23	35	28	38	48	43	36	31	29	399
		Adhesió en coordinació amb el Cos Nacional de Policia al sistema Nacional de Seguiment Integral per a Víctimes de Violencia de Gènere.		Total Valoracions realitzades	33	24	31	23	35	28	38	48	43	36	31	29	399
	Es considera inacceptable no realitzar el 100% de VPR			Total fora de l'estàndard.													

Víctimes VD i VG.

				DADES PUNTUALS ANY 2011											
					GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DES	TOTAL
Assignarem un/a agent tutor/a a totes les persones denunciants al nostre servei, amb ordre de protecció i localitzades a Palma o quan el cas ho precisi i ho acceptin	Percentatge de denúncies Percentatge denúncies en què s'ha assignat un/a agent tutor/a Es considera inacceptable no arribar al 100% de tutoritzacions		TUTORITZACIÓ DEL 100% DE DENUNCIANTSAMB ORDRE DE PROTECCIÓ.	Total Víctimes per tutelar.	19	20	19	14	23	21	25	36	20	14	10	10	231
				Total Víctimes tutelades.	19	20	19	14	23	21	25	36	20	14	10	10	231
				Total fora de l'estàndard.													

Control Agressors

				DADES PUNTUALS ANY 2011												
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.	Percentatge de casos en els que es realitza el seguiment en relació al nombre total dels casos Es considera inacceptable no arribar al 100% dels controls		CONTROL I SEGUIMENT DELS AGRESSORS EN EL 100% DELS CASOS REMESOS PEL GRUP DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE I DOMÈSTICA.	Total Casos Remesos.	10	5	6	8	10	10	11	9	7	10	8	3	97
				Total Casos Emplenats.	10	5	6	8	10	9	11	9	1	9	8	2	88
				% DENTRO DEL ESTÁNDAR	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	100,00%	100,00%	14,29%	90,00%	100,00%	66,67%	90,72%
				Total fora de l'estàndard.						1			6	1		1	9

Queixes

				DADES PUNTUALS ANY 2011												
Contestarem totes les queixes sobre el servei, en un termini màxim de 15 dies.	Percentatge de queixes contestades en un termini màxim de 15 dies hàbils en relació a totes les queixes rebudes Es considera inacceptable superar els 20 dies en la resposta		QUEIXES.	Total de QUEIXES.													
			ESTÀNDARD: CONTESTADES ABANS DE 15 DIES.	Total dins de l'ESTÀNDARD.													
			NO CONFORMITAT: CONTESTADES ENTRE 15 I 20 DIES.	Total NO CONFORMES.													
			INACCEPTABLE: CONTESTADES DESPRÉS DE 20 DIES.	Total INACCEPTABLE.													

Enquestes

				DADES PUNTUALS ANY 2011												
Avaluarem el grau de satisfacció sobre el servei rebut de les persones ateses. Aquest serà favorable en un percentatge superior al 80% i en cap cas es tolerarà una avaluació molt deficitària.	Percentatge en què la valoració sobre el servei ha estat favorable en relació al total de respostes Es considera inacceptable una avaluació molt deficitària.	L'enquesta es realitzarà sobre una mostra del 40% de víctimes.	ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ÍNDEX DE SATISFACCIÓ SUPERIOR Al 80%.	Total Enquestes	9	13	7	11	6	10	11	8	8	12	9	4	108
				Total enquestes satisfactòries.	8	13	7	10	6	8	11	8	8	11	9	4	103
				Total fora de l'estàndard.	1			1		2				1			5

Cursos

				DADES PUNTUALS ANY 2011												
Organitzarem quatre cursos anuals d'autoprotecció, conjuntament amb a l'Escola Municipal de Formació. Adreçats a un mínim de 10 víctimes de VG per edició, amb una durada de 15 hores.	Nombre de cursos desenvolupats a l'any	Podran participar en els cursos usuaries dels servei d'atenció que oferta la Regiduria d'Igualtat i Drets Cívics	REALITZACIÓ DE CURSOS D'AUTOPROTECCIÓ A VÍCTIMES.	Total cursos programats			1			1			1		1		4
				Total cursos realitzats			1			1					1		3
				Total fora de l'estàndard.									1				1

Publicacions

				DADES PUNTUALS ANY 2011												
					GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DES	TOTAL
			PUBLICACIÓ MENSUAL DEL QUADRE DE COMANDAMENTS.	Total quadre de comandaments realitzats	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
				Data de Publicació	24/01/2011	14/02/2011	22/03/2011	22/03/2011	10/06/2011	06/07/2011	01/08/2011	19/10/2011	09/11/2011	12/12/2011	23/01/2012	10/02/2012	7
				Compromis del mes	-55	-45	-80	-22	-71	-67	-62	-111	-101	-103	-115	-102	1
				Correlatiu al mes de :	nov-10	dic-10	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	5
					GEN	FEB	MAR										TOTAL
			PUBLICACIÓ MEMÒRIA DE L'ANY ANTERIOR	Total memorias anuales realitzades	1												1
				Data de Publicació													
				Compromisdel mes													
				Correlatiu al mes de :	dic-10	dic-10	dic-10	dic-10									

Carta de Compromisos 2011

Asistencia a Víctimas de

Violencia Doméstica y de Género.

INDICADORES DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS, EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA Y DE GÉNERO

COMPROMISOS	INDICADORS	OBSERVACIONS	TIPOLOGIA														
			092	RESPOSTES A LES DEMANDES D'AUXILI AI 092.													
				Estàndar	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DES	TOTAL
			ESTÁNDAR : ATESES ABANS DE 9 MINUTS. (90%)	(90%)	96,97%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,85%
			Psicòleg.	ASSISTÈNCIES PSICOLÒGIQUES EN SITUACIÓ DE CRISI.													
			ESTÀNDARD: ATESES ABANS DE 30 MINUTS. (90%).	(95%)	100,00%	100,00%	95,24%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	94,44%	100,00%	100,00%	98,95%
			Dependències policials.	ATENCIÓ EN DEPENDÈNCIES POLICIALS.													
			ESTÀNDARD: ATESES ABANS DE 20 MINUTS. (90%).	(90%)	100,00%	100,00%	93,55%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,41%
			Valoració policial	VALORACIONS POLICIALS DE RISC REALITZADES. (*VPR)													
				(100%)	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%
			Víctimas VD y VG.	VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GENERO, AMB ORDRE DE PROTECCIÓ, TUTELADES DE FORMA INDIVIDUALITZADA PER UN AGENT													
				(100%)	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%
			Control Agressors.	CONTROL I SEGUIMENT DELS AGRESSORS EN EL 100% DELS CASOS REMESOS PEL GRUP DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE I DOMÈSTICA													
				(100%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%	100,00%	100,00%	14,28%	90,00%	100,00%	66,67%	90,72%
			Queixes.	PERCENTATGE DE QUEIXES RELATIVES A LA CARTA DE SERVEIS CONTESTADES.													
			ESTÁNDAR: CONTESTADAS ABANS DE 15 DIES.	15 dies)													
			Enquestes	ENQUESTA DE SATISFACCIÓ. ÍNDEX DE SATISFACCIÓ SUPERIOR AI 80%.													
				(80%)	88,89%	100,00%	100,00%	90,91%	100,00%	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%	91,67%	100,00%	100,00%	95,37%
			Cursos	REALITZACIÓ DE CURSOS D'AUTOPROTECCIÓ A VÍCTIMES.													
				(50%)			100,00%			100,00%							75,00%