

Ajuntament  de Palma			QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i violència masclista de l'Ajuntament de Palma 2025																				 		
Compromisos	Indicadors	R	Observacions	Nivells d'incompliment	Indicadors anuals	gen-25	feb-25	mar-25	1r trimestre	abr-25	1r quadrimestre	mai-25	jun-25	2on trimestre	jul-25	ago-25	2n quadrimestre	set-25	3er trimestre	oct-25	nov-25	des-25	4rt trimestre	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%	100,00%	100,00%		100,00%															100,00%
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%		93,75%	93,75%	88,89%		94,44%															92,71%
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%		100,00%	96,00%	100,00%		100,00%															99,00%
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%																					#DIV/0!
	4.2 Mitjana de satisfacció igual o superior a 8.																								#DIV/0!
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.	Iguatlat	Indicador mensual	90%		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 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.	Iguatlat	Indicador mensual	80%		95,18%	100,00%	100,00%		100,00%															98,80%
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.	Iguatlat	Indicador mensual	85%		95,18%	100,00%	100,00%		85,71%															95,22%
	7.2 Mitjana de dies			N/A		1,9	1,4	2,9		3,9														2,5	
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.	Iguatlat	Indicador mensual	80%		100,00%	100,00%	100,00%		100,00%															100,00%
	8.2 Mitjana de dies			N/A		0,1	0,0	0,0		2,6														0,7	
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.	Iguatlat	Indicador anual	75%																					
	9.2 Mitjana de satisfacció igual o superior a 8.			7																					

Ajuntament  de Palma		QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i violència masclista de l'Ajuntament de Palma 2025																		UNE 93200 BUREAU VERITAS Certification 		
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%
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%
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%
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																		
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%																		
	14.2. Mitjana de satisfacció.			8																		
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 VVDiG	Indicador mensual	90%			100,00%	100,00%	100,00%		90,91%											97,73%
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 VVDiG	Indicador mensual	90%			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 VVDiG	Indicador anual	7,00																		
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 VVDiG	Indicador anual	7,00																		
19. Quant a la millora de la seguretat de les dones, totes les persones usuàries ateses al SAIVM, víctimes de violència de gènere* tindran una valoració de risc a la primera entrevista, sempre que no la tinguin feta prèviament.	19. Percentatge de dones víctimes de violència de gènere que no tenien una valoració de risc prèvia, a les que es realitza aquesta valoració a la primera entrevista, respecte del total de persones usuàries.	Unitat tècnica d'igualtat	Indicador trimestral	90%					100,00%													100,00%
20. Quant a la millora de la seguretat de les dones, totes les persones usuàries acollides al SAMVVM, víctimes de violència de gènere*, tindran una valoració de risc en un màxim de 5 dies laborables des de que son acollides al servei, sempre que no la tinguin feta prèviament.	20. Percentatge de dones que no tenien una valoració de risc prèvia, a les que es realitza aquesta valoració en un termini màxim de 5 dies laborables, respecte del total de persones usuàries.	Unitat tècnica d'igualtat	Indicador trimestral	90%					81,82%													
21. 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.	21.1 Percentatge de queixes relatives al servei DMS que es responen en un termini màxim a 15 dies laborables.		Indicador mensual	90%			100%	No hi ha DMS	100%		No hi ha DMS											100%
	21.2. Nombre de queixes.			N/A			1		1													1
*1 Horari del servei d'acompanyament: de 9 a 14 hores de dilluns a divendres, i els dimarts horabaixa de 16 a 18:30 hores.																						
*2 SAIVM: Servei d'Atenció Integral a les Victimes de Violència Masclista. SAMVVM: Servei d'Acolliment Municipal a Victimes de Violència Masclista.																						
NC: NO HI HA COMPROMÍS		NI: NO HI HA INFORMACIÓ																				
INCOMPLIMENTS xxx		DMS-	Estat:																			