

| Ajuntament  de Palma                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                     | QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS dels Serveis Municipals<br>contra la violència domèstica i violència masclista de l’Ajuntament de Palma 2024 |                         |                           |                      |         |         |         |         |                    |         |         |         |         |                    |         |         |         | <div>UNE 93200<br/>BUREAU VERITAS<br/>Certification</div>  |                    |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------|----------------------|---------|---------|---------|---------|--------------------|---------|---------|---------|---------|--------------------|---------|---------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------|
| Compromisos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Indicadors                                                                                                                                                                                                          | R                                                                                                                                                             | Observacions            | Nivells<br>d'incompliment | Indicadors<br>anuals | gen-24  | feb-24  | mar-24  | abr-24  | 1r<br>quadrimestre | mai-24  | jun-24  | jul-24  | ago-24  | 2n<br>quadrimestre | set-24  | oct-24  | nov-24  | des-24                                                                                                                                        | 3r<br>quadrimestre | TOTAL   |
| 1. La Policia Local <b>acudirà d’urgència al lloc de l’incident</b> i en el 80% dels casos el <b>temps de resposta per a la unitat comissionada serà com a màxim de 9 minuts</b> . Al 20% restant no se superaran els 15 minuts.                                                                                            | <a href="#">1. Percentatge de casos en què el temps de resposta no és superior als 9 minuts en relació amb el nombre total dels casos.</a>                                                                          | Policia local                                                                                                                                                 | Indicador mensual       | 70%                       |                      | 100,00% | 95,00%  | 96,15%  | 100,00% |                    | 100,00% | 100,00% | 96,55%  | 96,30%  |                    | 94,74%  | 95,45%  | 96,00%  | 92,59%                                                                                                                                        |                    | 96,90%  |
| 2. A l’oficina de la Policia local <b>s’oferirà sempre assistència psicològica</b> , i, si és requerida, el <b>temps d’espera fins l’arribada del psicòleg/loga serà inferior a 30 minuts</b> en el 95% de les atencions. Al 5% dels casos restants no es superaran els 40 min                                              | <a href="#">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.</a>                                          | Policia local                                                                                                                                                 | Indicador mensual       | 85%                       |                      | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |                    | 100,00% | 96,43%  | 100,00% | 100,00% |                    | 100,00% | 96,88%  | 100,00% | 100,00%                                                                                                                                       |                    | 99,44%  |
| 3. La Policia Local <b>recollirà la denúncia amb un temps d’espera inferior a 20 minuts</b> 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.                                         | <a href="#">3. Percentatge de casos en què el temps d’espera és inferior a 20 minuts en relació amb el nombre total dels casos.</a>                                                                                 | Policia local                                                                                                                                                 | Indicador mensual       | 80%                       |                      | 97,06%  | 100,00% | 95,12%  | 97,67%  |                    | 97,87%  | 100,00% | 97,78%  | 100,00% |                    | 94,87%  | 93,75%  | 100,00% | 97,14%                                                                                                                                        |                    | 97,61%  |
| 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".                                                                                                       | <a href="#">4.1 Índex de satisfacció.</a>                                                                                                                                                                           | Policia local                                                                                                                                                 | Indicador quadrimestral | 75%                       |                      |         |         |         |         | 90,25%             |         |         |         |         | NI                 |         |         |         |                                                                                                                                               | 98,75%             | 94,50%  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <a href="#">4.2 Mitjana de satisfacció igual o superior a 8.</a>                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                         |                           |                      |         |         |         |         | 9,81               |         |         |         |         |                    |         |         | 9,97    | 9,89                                                                                                                                          |                    |         |
| 5. Les dones víctimes ateses pel Servei d’atenció a integral a la violència de gènere, tindran a la seva disposició l’ <b>oferta d’acompanyament per a interposar denúncia</b> , dins l’horari d’atenció del servei*, el 100% de casos.                                                                                     | <a href="#">5. Percentatge d’acompanyaments realitzats en relació amb els sol·licitats.</a>                                                                                                                         | Igualtat                                                                                                                                                      | 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 <b>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</b> en el 90% de las demandes i a 6 dies laborables en el 10% restant.                                                 | <a href="#">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.</a>                                                                    | Igualtat                                                                                                                                                      | Indicador mensual       | 80%                       |                      | 84,06%  | 93,48%  | 97,59%  | 97,75%  |                    | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |                    | 100,00% | 98,70%  | 97,62%  | 100,00%                                                                                                                                       |                    | 97,43%  |
| 7. Es farà la <b>valoració de les demandes d’atenció terapèutica</b> per a les persones víctimes i els seus fills i filles, en un <b>termini no superior a 15 dies laborables</b> , en el 95 % dels casos, i, en el 5% restant, no serà superior a 21 dies laborables.                                                      | <a href="#">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.</a> | Igualtat                                                                                                                                                      | 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% |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <a href="#">7.2 Mitjana de dies</a>                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                               |                         | N/A                       |                      | 1,8     | 1,7     | 1,3     | 1,6     |                    | 1,5     | 1,0     | 2,4     | 2,5     |                    | 2,4     | 2,4     | 2,3     | 0,7                                                                                                                                           |                    | 1,8     |
| 8. Es donarà <b>resposta a totes les demandes d’atenció de les persones agressores</b> , en un <b>termini inferior a 5 dies laborables</b> en el 90% dels casos i en el 10% restant en un termini inferior a 11 dies laborables.                                                                                            | <a href="#">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.</a>                                                               | Igualtat                                                                                                                                                      | Indicador mensual       | 80%                       |                      | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |                    | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |                    | 100,00% | 100,00% | 50,00%  | No hi ha demandes d’atenció                                                                                                                   |                    | 95,45%  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <a href="#">8.2 Mitjana de dies</a>                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                               |                         | N/A                       |                      | 0,0     | 0,1     | 0,0     | 0,0     |                    | 0,1     | 0,0     | 0,0     | 0,3     |                    | 0,0     | 0,0     | 0,0     |                                                                                                                                               |                    | 0,0     |
| 9. El nivell de satisfacció del servei d’atenció integral a víctimes de violència de gènere, quant a l’ <b>atenció i l’empatia de les persones que presten el servei</b> , serà igual o superior a 8 (en una escala del 0 al 10) per a un 85% de les <b>persones usuàries</b> . El 15% restant l’avaluarà almenys amb un 5. | <a href="#">9.1 Índex de satisfacció.</a>                                                                                                                                                                           | Igualtat                                                                                                                                                      | Indicador anual         | 75%                       |                      |         |         |         |         |                    |         |         |         |         |                    |         |         |         |                                                                                                                                               |                    | 92,30%  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <a href="#">9.2 Mitjana de satisfacció igual o superior a 8.</a>                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                         | 7                         |                      |         |         |         |         |                    |         |         |         |         |                    |         |         |         |                                                                                                                                               |                    | 9,35    |

|                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                               |                   |      |        |              |              |              |              |  |              |              |              |              |  |              |              |              |                                                                                                                                               |    |         |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--|--------------|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|--|
| <div>Ajuntament  de Palma</div>                                                                                              |                                                                                                                                                                                   | QUADRE DE COMANDAMENT DE LA CARTA DE COMPROMISOS dels Serveis Municipals<br>contra la violència domèstica i violència masclista de l'Ajuntament de Palma 2024 |                   |      |        |              |              |              |              |  |              |              |              |              |  |              |              |              | <div>UNE 93200<br/>BUREAU VERITAS<br/>Certification</div>  |    |         |  |
| 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.                           | <a href="#">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.</a>  | Polícia local                                                                                                                                                 | Indicador mensual | 85%  |        | 100,00%      | 100,00%      | 100,00%      | 100,00%      |  | 100,00%      | 100,00%      | 100,00%      | 100,00%      |  | 100,00%      | 97,83%       | 100,00%      | 100,00%                                                                                                                                       |    | 99,82%  |  |
| 11. S'assignarà un/una agent tutor/a al 100% de les persones usuàries competència de la policia local.                                                                                                        | <a href="#">11. Percentatge de denúncies en què s'ha assignat un/una agent tutor/ra</a>                                                                                           | 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. | <a href="#">12. Percentatge de casos en què es realitza el seguiment en relació amb el nombre total dels casos.</a>                                                               | 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)                                                                                             | <a href="#">13. Número de cursos i número d'hores anuals.</a>                                                                                                                     | 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%.                                     | <a href="#">14.1. Percentatge en què la valoració sobre el servei ha estat superior a acceptable en relació amb el total de respostes.</a>                                        | Polícia local                                                                                                                                                 | Indicador anual   | 80%  | 97,30% |              |              |              |              |  |              |              |              |              |  |              |              |              |                                                                                                                                               |    | 97,30%  |  |
|                                                                                                                                                                                                               | <a href="#">14.2. Mitjana de satisfacció.</a>                                                                                                                                     |                                                                                                                                                               |                   | 8    | 10     |              |              |              |              |  |              |              |              |              |  |              |              |              |                                                                                                                                               | 10 |         |  |
| 15. El 100% dels casos als que la petició d'acollida sigui en situació d'emergencia, aquesta es farà el mateix dia.                                                                                           | <a href="#">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.</a>                                 | 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.                                                          | <a href="#">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.</a> | 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                                                                                          | <a href="#">17. Resultats enquesta</a>                                                                                                                                            | SAM VDiG                                                                                                                                                      | Indicador anual   | 7,00 | 9,11   |              |              |              |              |  |              |              |              |              |  |              |              |              |                                                                                                                                               |    | 9,11    |  |
| 18.El nivell de satisfacció quant a la millora de la situació i la sortida del centre serà superior a 8 punts de mitjana                                                                                      | <a href="#">18. Resultats enquesta</a>                                                                                                                                            | SAM VDiG                                                                                                                                                      | Indicador anual   | 7,00 | 9,23   |              |              |              |              |  |              |              |              |              |  |              |              |              |                                                                                                                                               |    | 9,23    |  |
| 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.                                               | <a href="#">19.1 Percentatge de queixes relatives al servei DMS que es responen en un termini màxim a 15 dies laborables.</a>                                                     |                                                                                                                                                               | Indicador mensual | 90%  |        | No hi ha DMS | No hi ha DMS | No hi ha DMS | No hi ha DMS |  | No hi ha DMS | 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%                                                                                                                                          |    | 100%    |  |
|                                                                                                                                                                                                               | <a href="#">19.2 Nombre de queixes.</a>                                                                                                                                           |                                                                                                                                                               |                   | N/A  |        |              |              |              |              |  |              |              |              |              |  |              |              | 3            |                                                                                                                                               | 3  |         |  |
| NC: NO HI HA COMPROMÍS                                                                                                                                                                                        | NI: NO HI HA INFORMACIÓ                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                               |                   |      |        |              |              |              |              |  |              |              |              |              |  |              |              |              |                                                                                                                                               |    |         |  |
| INCOMPLIMENTS xxx                                                                                                                                                                                             | DMS-                                                                                                                                                                              | Estat:                                                                                                                                                        |                   |      |        |              |              |              |              |  |              |              |              |              |  |              |              |              |                                                                                                                                               |    |         |  |