



Carta de Compromissos 2010
Assistència a Víctimes de la
Violència Domèstica i de Gènere.



INDICADORS DE QUALITAT DE COMPROMISSOS, EN RELACIÓ AMB EL SERVEI D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DE LA VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE													
092	DADES PERIÒDIQUES ANO 2010												
	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DES	TOTAL
RESPOSTES A LES DEMANDES D'AUXILI 092.													
Total demanes d'auxi.	49	40	31	49	38	47	62	65	54	44	39	51	569
ESTÀNDAR : ATESES ABANS DE 9 MINUTS. (90%).	Total dia de l'ESTÀNDAR: 46 36 31 49 38 47 61 65 54 43 38 50 563												
NO CONFORMITAT: ATESES ENTRE 9 I 15 MINUTS.	Total NO CONFORMES: 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 6												
INACEPTABLE: ATESES DESPRÉS DE 15 MINUTS.	Total INACEPTABLE: 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0												
Psicòleg.													
ASSISTÈNCIES PSICOLÒGIQUES EN SITUACIÓ DE CRISI.													
Total demanes d'auxi.	16	18	10	21	20	19	27	26	22	17	13	17	226
ESTÀNDAR: ATESES ABANS DE 20 MINUTS. (90%).	Total dia de l'ESTÀNDAR: 16 17 10 21 20 19 27 26 21 17 13 17 224												
NO CONFORMITAT: ATESES ENTRE 20 I 40 MINUTS.	Total NO CONFORMES: 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 2												
INACEPTABLE: ATESES DESPRÉS DE 40 MINUTS.	Total INACEPTABLE: 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0												
Dependències policials.													
ATENCIÓ EN DEPENDÈNCIES POLICIALS.													
Total demanes d'auxi.	25	31	19	30	36	22	52	37	40	30	23	30	375
ESTÀNDAR: ATESES ABANS DE 20 MINUTS. (90%).	Total dia de l'ESTÀNDAR: 24 31 19 30 35 22 51 37 40 30 23 30 372												
NO CONFORMITAT: ATESES ENTRE 20 I 40 MINUTS.	Total NO CONFORMES: 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 3												
INACEPTABLE: ATESES DESPRÉS DE 40 MINUTS.	Total INACEPTABLE: 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0												
Victimes VD i VG.													
TUTORITZACIÓ DEL 100% DE DENUNCIANTS.													
Total Víctimes per treballar	25	30	18	30	34	22	51	33	40	30	23	30	368
Total Víctimes treballades	25	30	18	30	34	22	51	33	40	30	23	30	366
Total fora de l'estàndard													
Control Agressors.													
CONTROL I SEGUIMENT DELS AGRESSORS EN EL 100% DELS CASOS REMESOS PEL GRUP DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE I DOMÈSTICA.													
Total Casos Remesos.	9	9	15	7	11	10	9	16	17	18	17	12	150
Total Casos Empratats.	9	9	15	7	11	10	9	16	16	18	17	12	149
Total fora de l'estàndard													
Queixes.													
QUEIXES.													
Total de QUEIXES.													
ESTÀNDAR: CONTESTADES ABANS DE 15 DIES.	Total dia de l'ESTÀNDAR: 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 2												
NO CONFORMITAT: CONTESTADES ENTRE 15 I 20 DIES.	Total NO CONFORMES: 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0												
INACEPTABLE: CONTESTADES DESPRÉS DE 20 DIES.	Total INACEPTABLE: 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0												
Enquestes													
ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ÍNDEX DE SATISFACCIÓ SUPERIOR A 80%.													
Total Enquestes	11	15	12	11	12	14	11	24	14	20	16	12	172
Total enquestes satisfetes.	11	13	11	11	12	13	11	23	13	20	16	12	166
Total fora de l'estàndard	2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 6												



Carta de Compromissos 2010
Assistència a Víctimes de la
Violència Domèstica i de Gènere.



INDICADORS DE QUALITAT DE COMPROMISSOS, EN RELACIÓ AMB EL SERVEI D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DE LA VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE													
092	RESPOSTES A LES DEMANDES D'AUXILI 092.												
	Estànd.	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DES
ESTÀNDAR : ATESES ABANS DE 9 MINUTS. (90%).	(90%)	91.63%	90.00%	93.55%	95.92%	94.74%	93.55%	96.77%	95.56%	87.10%	91.43%	96.08%	94.90%
Psicòleg.													
ASSISTÈNCIES PSICOLÒGIQUES EN SITUACIÓ DE CRISI.													
ESTÀNDAR: ATESES ABANS DE 20 MINUTS. (90%).	(90%)	93.75%	94.44%	90.00%	95.24%	95.00%	95.00%	96.30%	95.00%	94.12%	96.67%	96.67%	96.15%
Dependències policials.													
ATENCIÓ EN DEPENDÈNCIES POLICIALS.													
ESTÀNDAR: ATESES ABANS DE 20 MINUTS. (90%).	(90%)	92.00%	96.77%	94.74%	96.67%	91.67%	96.67%	96.30%	95.00%	94.12%	96.67%	96.67%	96.20%
Victimes VD i VG.													
TUTORITZACIÓ DEL 100% DE DENUNCIANTS.													
(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 DELS CASOS REMESOS PEL GRUP DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE I DOMÈSTICA.													
(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%
Queixes.													
PERCENTATGE DE QUEIXES RELATIUES A LA CARTA DE SERVEIS CONTESTADES.													
ESTÀNDAR: CONTESTADES ABANS DE 15 DIES.	15 dia									100.00%	100.00%		100.00%
Enquestes													
ENQUESTA DE SATISFACCIÓ.													
(80%)	80.00%	86.67%	83.33%	81.82%	83.33%	85.71%	81.82%	87.50%	85.71%	85.00%	86.67%	86.67%	86.25%