Carta de Compromisos 2011
Asistencia a Víctimas de
Violencia Doméstica y de Género.

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

COMPROMISOS	INDICADORES	OBSERVACIONES	TIPOLOGIA														Nivel de cumplimiento
			092	DATOS PUNTUALES AÑO 2011													
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Acudiremos de urgencia al lugar del incidente en el 90% de los casos, en un tiempo de respuesta no superior a los 9 minutos. En ningún caso superior a 15 minutos.	Porcentaje de casos en que el tiempo de respuesta no es superior a los 9 minutos en relación al número total de los casos.		RESPUESTAS A LAS DEMANDAS DE AUXILIO AL 092.	Total demandas de auxilio	33	29	46	57	55	62	78	86	56	60	40	51	653
			ESTÁNDAR : ATENDIDAS ANTES DE 9 MINUTOS.	Total dentro del ESTÁNDAR	32	29	46	57	55	62	78	86	56	60	40	51	652
	Porcentaje de casos en que el tiempo de respuesta es entre 9 minutos y 15 minutos.		NO CONFORMIDAD: ATENDIDAS ENTRE 9 Y 15 MINUTOS.	Total NO CONFORMES	1												1
	Más de 15 minutos se considera inaceptable		INACEPTABLE: ATENDIDAS DESPUÉS DE 15 MINUTOS.	Total INACEPTABLE													
			Psicólogo	DATOS PUNTUALES AÑO 2011													
Ofreceremos siempre asistencia psicológica, y si es requerida, el tiempo de espera hasta la llegada del psicólogo/a será inferior a 30 minutos en el 95% de las atenciones. En ningún caso superior a 40 minutos.	Porcentaje de atenciones en las que el tiempo de espera hasta la llegada del psicólogo/a es inferior a 30 minutos en relación al número total de los casos	Derivación potencial para terapia psicológica posterior.	ASISTENCIAS PSICOLÓGICAS EN SITUACIÓN DE CRISIS.	Total Asistencias	11	12	21	13	16	14	14	28	21	18	14	8	190
			ESTÁNDAR: ATENDIDAS ANTES DE 30 MINUTOS.	Total dentro del ESTÁNDAR	11	12	20	13	16	14	14	28	21	17	14	8	188
	Porcentaje de casos en que el tiempo de respuesta es entre 30 y 40 minutos.		NO CONFORMIDAD: ATENDIDAS ENTRE 30 Y 40 MINUTOS.	Total NO CONFORMES										1			1
	Más de 40 minutos se considera inaceptable		INACEPTABLE: ATENDIDAS DESPUÉS DE 40 MINUTOS.	Total INACEPTABLE			1										1
			Dependencias policiales	DATOS PUNTUALES AÑO 2011													
Recogeremos la denuncia con un tiempo de espera inferior a 20 minutos en el 90% de los casos, desde la llegada del/de la denunciante o bien desde que finalice la atención psicológica y o del intérprete. En ningún caso será superior a 40 minutos.	Porcentaje de casos en los que el tiempo de espera es inferior a 20 minutos en relación al número total de los casos		ATENCIÓN EN DEPENDENCIAS POLICIALES.	Total Atenciones.	23	25	31	21	27	23	26	46	33	35	26	23	339
			ESTÁNDAR: ATENDIDAS ANTES DE 20 MINUTOS.	Total dentro del ESTÁNDAR	23	25	29	21	27	23	26	46	33	35	26	23	337
	Porcentaje de casos en que el tiempo de respuesta es entre 20 minutos y 40 minutos.		NO CONFORMIDAD: ATENDIDAS ENTRE 20 Y 40 MINUTOS.	Total NO CONFORMES			2										2
	Más de 40 minutos se considera inaceptable		INACEPTABLE: ATENDIDAS DESPUÉS DE 40 MINUTOS.	Total INACEPTABLE													
			Valoración policial	DATOS PUNTUALES AÑO 2011													
Realizaremos valoración policial de riesgo (VPR) al 100% de los casos de VG y aplicaremos las medidas de protección adecuadas.	Porcentaje de casos en los que se realiza una valoración policial de riesgo (*VPR) en relación al número total de los casos.	Casos con denuncia o atestado.	VALORACIONES POLICIALES DE RIESGO REALIZADAS. (VPR)	Total de Víctimas de VG.	33	24	31	23	35	28	38	48	43	36	31	29	399
		Adhesión en coordinación con el Cuerpo Nacional de Policía al sistema Nacional de Seguimiento Integral para Víctimas de Violencia de Género.		Total Valoraciones realizadas	33	24	31	23	35	28	38	48	43	36	31	29	399
	Se considera inaceptable no realizar el 100% de VPR			Total fuera del estándar													

			Víctimas VD y VG.														
				DATOS PUNTUALES AÑO 2011													
				Indicador 5.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Asignaremos un/a agente tutor/a a todas las persones denunciantes a nuestro servicio, con orden de protección y localizadas en Palma o cuando el caso lo precise y lo acepten.	Porcentaje de denuncias Porcentaje denuncias en que s'ha asignado uno/a agente tutor/a Se considera inaceptable no llegar al 100% de seguimientos y tutorizaciones		VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE VIOLENCIA DOMÉSTICA, Y DE GÉNERO, CON ORDEN DE PROTECCIÓN, TUTELADAS DE FORMA INDIVIDUALIZADA POR UN AGENTE	Total Víctimas por tutelar	19	20	19	14	23	21	25	36	20	14	10	10	231
				Total Víctimas tuteladas	19	20	19	14	23	21	25	36	20	14	10	10	231
				Total fuera del estándar													
			Control Agresores	DATOS PUNTUALES AÑO 2011													
Haremos un seguimiento específico de todas las persones agresoras de las víctimas usuarias de nuestro servicio, localizadas en Palma y con OP en vigor, mediante la Unidad de Intervención Inmediata.	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 Y SEGUIMIENTO DE LOS AGRESORES EN EL 100% DE LOS CASOS REMITIDOS POR EL GRUPO DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA	Total Casos Remitidos	10	5	6	8	10	10	11	9	7	10	8	3	97
				Total Casos Cumplimentados	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 fuera del estándar						1			6	1		1	9
			Quejas	DATOS PUNTUALES AÑO 2011													
Contestaremos todas las quejas sobre el servicio, en un plazo máximo de 15 días.	Porcentaje de quejas contestadas en un plazo máximo de 15 días habilidosos en relación a todas las quejas recibidas. Se considera inaceptable superar los 20 días en la respuesta		PORCENTAJE DE QUEJAS RELATIVAS A LA CARTA DE SERVICIOS CONTESTADAS.	Total de Quejas													
			ESTÁNDAR: CONTESTADAS ANTES DE 15 DÍAS.	Total dentro del ESTÁNDAR													
			NO CONFORMIDAD: CONTESTADAS ENTRE 15 Y 20 DIAS.	Total NO CONFORMES													
			INACEPTABLE: CONTESTADAS DESPUES DE 20 DIAS.	Total INACEPTABLE													
			Enquestes	DATOS PUNTUALES AÑO 2011													
Evaluaremos el grado de satisfacción sobre el servicio recibido de las personas atendidas. Este será favorable en un porcentaje superior al 80% y en ningún caso se tolerará una evaluación muy deficitaria.	Porcentaje en que la valoración sobre el servicio ha sido favorable en relación al total de respuestas Se considera inaceptable una evaluación muy deficitaria.	La encuesta se realizará sobre una muestra de 40% de víctimas.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE UNA MUESTRA SUPERIOR AL 40% DE PERSONAS USUARIAS DE NUESTRO SERVICIO. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN SUPERIOR AL 80%.	Total Encuestas	9	13	7	11	6	10	11	8	8	12	9	4	108
				Total encuestas con satisfacción	8	13	7	10	6	8	11	8	8	11	9	4	103
				Total fuera del estándar	1			1		2				1			5
			Cursos	DATOS PUNTUALES AÑO 2011													
Organizaremos cuatro cursos anuales de autoprotección, conjuntamente con a la Escuela Municipal de Formación. Dirigidos a un mínimo de 10 víctimas de VG por edición, con una duración de 15 horas.	Número de cursos desarrollados al año	Podran participar en los cursos usuarias del servicio de atención que oferta la Regiduría de Igualdad y Derechos Cívicos	REALIZACIÓN DE CURSOS DE AUTOPROTECCIÓN A VÍCTIMAS.	Total cursos programados			1			1			1		1		4
				Total cursos realizados			1			1					1		3
				Total fuera del estándar									1				1
			Publicaciones	DATOS PUNTUALES AÑO 2011													
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
			PUBLICACIÓN MENSUAL DEL CUADRO DE MANDO	Total cuadro de mandos realizados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
				Fecha de Publicación	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
				Compromiso del mes	-55	-45	-80	-22	-71	-67	-62	-111	-101	-103	-113	-102	1
				Correlativo 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
					ENE	FEB	MAR										TOTAL
			PUBLICACIÓN MEMORIA DEL AÑO ANTERIOR	Total memorias anuales realizadas	1												1
				Fecha de Publicación	05/01/2011												
				Compromiso del mes	-5												-5
				Correlativo 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	INDICADORES	OBSERVACIONES	TIPOLOGIA														
			092	RESPUESTAS A LAS DEMANDAS DE AUXILIO AL 092.													
				Estándar	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
			ESTÁNDAR : ATENDIDAS ANTES DE 9 MINUTOS.	(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%
			Psicólogo	ASISTENCIAS PSICOLÓGICAS EN SITUACIÓN DE CRISIS.													
			ESTÁNDAR: ATENDIDAS ANTES DE 30 MINUTOS.	(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%
			Dependencias policiales	ATENCIÓN EN DEPENDENCIAS POLICIALES.													
			ESTÁNDAR: ATENDIDAS ANTES DE 20 MINUTOS.	(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%
			Valoración policial	VALORACIONES POLICIALES DE RIESGO REALIZADAS. (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.	VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GENERO, CON ORDEN DE PROTECCIÓN, TUTELADAS DE FORMA INDIVIDUALIZADA POR UN AGENTE													
				(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 Agresores	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS AGRESORES EN EL 100% DE LOS CASOS REMITIDOS POR EL GRUPO DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA													
				(100%)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,00%	100,00%	100,00%	14,29%	90,00%	100,00%	66,67%	90,72%
			Quejas	PORCENTAJE DE QUEJAS RELATIVAS A LA CARTA DE SERVICIOS CONTESTADAS.													
			ESTÁNDAR: CONTESTADAS ANTES DE 15 DÍAS.	15 dies)													
			Enquestes	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE UNA MUESTRA SUPERIOR AL 40% DE PERSONAS USUARIAS DE NUESTRO SERVICIO. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN SUPERIOR AL 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	REALIZACIÓN DE CURSOS DE AUTOPROTECCIÓN A VÍCTIMAS.													
				(50%)			100,00%			100,00%							75,00%