

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

		2006	2007	2008	2009	DADES PUNTUALS ANY 2009														
		Indicador 1.													TOTAL					
		GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DES	TOTAL						
1.	RESPOSTES A LES DEMANDES D'AUXILI AL 092 ATESES ABANS DE 9 MINUTS	1.1.- Respostes policials a les demandes d'auxili, contemplades en aquesta Carta de Serveis	2006	2007	2008	2009	Indicador 1.													
		Nombre total de demandes d'auxili amb resposta policial < 7 mesos.	614	693	706	700	Total demandes d'auxili.	58	55	41	59	59	79	72	76	52	58	38	53	700
		Miñana mensual de demandes d'auxili amb resposta policial.	51,17	57,75	58,83	58,33	Total dins de l'estàndar	57	55	40	58	59	77	71	76	52	57	38	53	693
		Miñana mensual de respostes policials dintre de l'estàndar	50,25	56,42	57,92	57,75	Compromís del mes	98,28%	100,00%	97,56%	98,31%	100,00%	97,47%	98,81%	100,00%	100,00%	98,28%	100,00%	100,00%	99,04%
2.	ASSISTÈNCIES PSICOLÒGIQUES EN SITUACIÓ DE CRISI ATESES ABANS DE 20 MINUTS	1.2.- Les Assistències Psicològiques en situació de crisi	2006	2007	2008	2009	Indicador 2.													
		Nombre de Assistències Psicològiques en situació de crisi (*)=9 mesos	220	244	209	216	Total d'atencions psicològ.	10	11	17	18	23	23	20	22	17	24	19	12	216
		Miñana mensual d'Assistències Psicològiques en situació de crisi	18,33	20,33	17,42	18,00	Total dins de l'estàndar	8	10	17	18	23	22	19	22	16	23	18	11	207
		Miñana mensual dintre de l'estàndar atenció psicològica	17	18,58	16,67	17,25	Compromís del mes	68,00%	90,91%	100,00%	100,00%	100,00%	95,65%	95,00%	100,00%	94,12%	95,83%	94,74%	91,67%	94,83%
3.	ATENCIÓ A LES DEPENDÈNCIES POLICIALS ATESES ABANS DE 20 MINUTS	1.3.- Les atencions policials realitzades a les dependències policials, en el moment d'atendre les denúncies contemplades a la Carta de Serveis	2006	2007	2008	2009	Indicador 3.													
		Nombre d'atencions en dependències policials(*)=8 mesos.	554	360	343	356	Total d'atencions.	20	14	26	29	39	39	39	33	35	32	22	28	356
		Miñana mensual d'atencions a dependències policials	46,17	30,00	28,58	29,67	Total dins de l'estàndar	19	12	26	28	39	38	38	33	34	31	22	26	346
		Miñana mensual dintre de l'estàndar temps resposta a dependències.	45	28,92	27,17	28,83	Compromís del mes	95,00%	87,71%	100,00%	98,25%	100,00%	97,44%	97,44%	100,00%	97,14%	98,88%	100,00%	92,86%	96,59%
4.	VÍCTIMES TUTELADES DE FORMA INDIVIDUALITZADA PER UN AGENT	4.1.- L'índex de víctimes tutelades de manera individualitzada satisfactoriament, serà favorable en un percentatge superior al 90% (mitjan sondeig telefònic)	2006	2007	2008	2009	Indicador 4.													
		Nombre de víctimes tutelats		351	329	336	Total Víctimes per tutelar.	20	13	23	27	38	35	35	33	34	29	22	27	336
		Miñana mensual de Víctimes tutelades.		29,25	27,42	28,00	Total Víctimes Tutelades.	20	13	23	27	38	35	35	33	34	29	22	27	336
		Miñana mensual dintre de l'estàndar.		29,25	27,42	28,00	% dins de l'estàndar.	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%
5.	CONTROL I SEGUIMENT DELS AGRESSORS EN EL 100% DESL CASOS ENCOMANATS PEL GRUP DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE I DOMÈSTICA	5.1.- L'índex de agressors controlats de manera individualitzada satisfactoriament, serà favorable en un percentatge igual al 100%	2006	2007	2008	2009	Indicador 5.													
		Nombre de casos encomanats				123	Total Casos encomanats	8	12	8	5	12	5	10	11	14	20	7	123	
		Miñana mensual de casos complimentats.				10,25	Total Casos Complimentats	8	12	8	5	12	5	10	11	14	20	7	123	
		Miñana mensual dintre de l'estàndar.				10,25	% dins de l'estàndar.	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.	PERCENTATGE DE QUEIXES RELATIVES A LA CARTA DE SERVEIS	6.1.- El percentatge de queixes presentades relatives al que s'ofereix a aquesta Carta de Serveis no superarà el 3% del total de casos atesos.	2006	2007	2008	2009	Indicador 6.													
		Nombre de queixes presentades.	2	0	0	3	Total queixes.	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
		Compromís del compromís (no supera el 3%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Compromís del mes	0,00%	0,42%	0,00%	0,00%	1,60%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,60%	
7.	ÍNDEX DE SATISFACCIÓ PER PART DE LES VÍCTIMES SOBRE EL SERVEI REBUT.	7.1.- Transcorregut 1 mes desde la interposició de la denúncia, l'índex de satisfacció del servei rebut, serà favorable en un percentatge superior al 80%. (Mitjan sondeig telefònic).	2006	2007	2008	2009	Indicador 7.													
		Sondeig Telefònic (Atenció Global de la Pol. Local)	98,78%	98,62%	97,58%	97,83%	% dins de l'estàndar.	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,58%	100,00%	100,00%	100,00%	91,79%	100,00%	100,00%	93,38%	97,83%