Carta de Servicios
Asistencia a Víctimas de Violencia Doméstica y de Género

Ajuntament de Palma

Policia Local de Palma
"Cream seguretat i milloram la qualitat de vida"

Govern de les Illes Balears
www.illesbalears.cat
Conselleria de Presidència

Oficina de Atención a las Víctimas del Delito

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

							DATOS PUNTUALES AÑO 2009												
RESPUESTAS A LAS DEMANDAS DE AUXILIO AL 092 ATENDIDAS ANTES DE 9 MINUTOS **1.**	1.1.- Respuestas policiales a las demandas de auxilio, contempladas en esta Carta de Servicios.	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**		Indicador 1.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	Número total de demandas de auxilio con respuesta policial (*)=7 meses	614	693	706	700		Total demandas de auxilio	58	55	41	59	59	79	72	76	52	58	38	53	700
	Media mensual de demandas de auxilio con respuesta policial	51,17	57,75	58,83	58,33		Total dentro del estándar	57	55	40	58	59	77	71	76	52	57	38	53	693
	Media mensual de respuestas policiales dentro del estándard	50,25	56,42	57,92	57,75		Compromiso del mes	**98,28%**	**100,00%**	**97,56%**	**98,31%**	**100,00%**	**97,47%**	**98,61%**	**100,00%**	**100,00%**	**98,28%**	**100,00%**	**100,00%**	**99,04%**
	Cumplimiento del compromiso (90%) de tiempo de respuesta **(1)**	**98,24%**	**97,91%**	**98,53%**	**99,04%**		Total fuera del estándar	1	0	1	1	0	2	1	0	0	1	0	0	7
ASISTENCIAS PSICOLÓGICAS EN SITUACIÓN DE CRISIS ATENDIDAS ANTES DE 20 MINUTOS **2.**	1.2.- Las Asistencias Psicológicas en situación de crisis	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**		Indicador 2.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	Número de Asistencias Psicológicas en situación de crisis (*)=9 meses	220	244	209	216		Total de atenciones psicológicas	10	11	17	18	23	23	20	22	17	24	19	12	216
	Media mensual de Asistencias Psicológicas en situación de crisis	18,33	20,33	17,42	18,00		Total dentro del estándar	8	10	17	18	23	22	19	22	16	23	18	11	207
	Media mensual dentro estándard atención psicológica	17	18,58	16,67	17,25		Compromiso del mes	**80,00%**	**90,91%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**95,65%**	**95,00%**	**100,00%**	**94,12%**	**95,83%**	**94,74%**	**91,67%**	**94,83%**
	Cumplimiento del compromiso (90%) en atención psicológica **(3)**	**93,14%**	**92,00%**	**95,30%**	**94,83%**		Total fuera del estándar	2	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	9
ATENCIÓN EN DEPENDENCIAS POLICIALES ATENDIDAS ANTES DE 20 MINUTOS **3.**	1.3- Las atenciones realizadas en las dependencias policiales, en el momento de atender las denuncias contempladas en esta Carta de Servicios.	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**		Indicador 3.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	Número de atenciones en dependencias policiales (*)=9 meses	554	360	343	356		Total atenciones	20	14	26	29	39	39	39	33	35	32	22	28	356
	Media mensual de atenciones en dependencias policiales	46,17	30,00	28,58	29,67		Total dentro del estándar	19	12	26	28	39	38	38	33	34	31	22	26	346
	Media mensual dentro estándard tiempo respuesta en dependencias	45	28,92	27,17	28,83		Compromiso del mes	**95,00%**	**85,71%**	**100,00%**	**96,55%**	**100,00%**	**97,44%**	**97,44%**	**100,00%**	**97,14%**	**96,88%**	**100,00%**	**92,86%**	**96,58%**
	Cumplimiento del compromiso (90%) en atención en dependencias **(2)**	**97,67%**	**96,38%**	**95,40%**	**96,58%**		Total fuera del estándar	1	2	0	1	0	1	1	0	1	1	0	2	10
VÍCTIMAS TUTELADAS DE FORMA INDIVIDUALIZADA POR UN AGENTE **4.**	4.1. El indice de victimas tuteladas de forma individualizada de forma satisfactoria, **será favorable en un porcentaje superior al 90%.** (Mediante Sondeo Telefónico)	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**		Indicador 4.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	Número de víctimas tuteladas		351	329	336		Total Víctimas por tutelar	20	13	23	27	38	35	35	33	34	29	22	27	336
	Media mensual de Asistencias Psicológicas en situación de crisis		29,25	27,42	28,00		Total Víctimas tuteladas	20	13	23	27	38	35	35	33	34	29	22	27	336
	Media mensual dentro estándard atención psicológica		29,25	27,42	28,00		% dentro del estándar	**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%**
	Cumplimiento del compromiso (90%) en víctimas tuteladas		**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**		Total fuera del estándar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS AGRESORES EN EL 100% DE LOS CASOS REMITIDOS POR EL GRUPO DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA **5.**	5.1. El índice de agresores controlados de manera individualizada de forma satisfactoria, será favorable en un porcentage igual al 100%	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**		Indicador 5.	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DES	TOTAL
	Número de de casos remitidos				123		Total Casos Remitidos	8	12	8	5	12	5	10	11	11	14	20	7	123
	Media mensual de casos cumplimentados.				10,25		Total Casos Cumplimentados	8	12	8	5	12	5	10	11	11	14	20	7	123
	Media mensual dentro del estándar.				10,25		% dentro del estándar.	**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%**
	Cumplimiento del compromiso (100%) en agresores controlados.				**100,00%**		Total fuera del estándar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PORCENTAJE DE QUEJAS RELATIVAS A LA CARTA DE SERVICIOS **6.**	6.1. El porcentaje de quejas presentadas relativas a lo que se ofrece en esta Carta de Servicios ***no superará el 3%*** del total de casos atendidos.	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**		Indicador 6.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	Número de quejas presentadas	2	0	0	3		Total quejas	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	3
	Cumplimiento del compromiso (no superar el 3%)	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**		Compromiso del mes	**0,00%**	**1,82%**	**0,00%**	**0,00%**	**1,69%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**1,89%**	**0,43%**
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR PARTE DE LAS VÍCTIMAS SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO **7.**	7.1. Transcurrido 1 mes desde la interposición de la denuncia, el índice de satisfacción sobre el servicio recibido, **será favorable en un porcentaje superior al 80%.** (Mediante Sondeo Telefónico)	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**		Indicador 7.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	Sondeo Telefónico **(Atención Global de la Pol. Local)**	**96,76%**	**95,62%**	**97,55%**	**98,32%**		% dentro del estándar	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**87,50%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**92,30%**	**98,32%**