

SEGUIMENT DELS COMPROMISOS DE LES CARTES DE SERVEIS 2023

Servei:	SERVEI DE POLÍTQUES DE GÈNERE					
Període:	Gener - Desembre 2023					
Servei	Compromís	Indicador	Indicador de mesura	Resultat	Diferència respecte la previsió	Grau de compliment
SERVEI INTEGRAL D'ATENCIÓ A LES DONES Servei d'atenció a les persones usuàries	Atendrem el 95% de les persones en un temps d'espera inferior a 10 minuts.	Percentatge de persones ateses en un el temps d'espera inferior a 10 minuts	%	100 %	+ 5%	100 %
SERVEI INTEGRAL D'ATENCIÓ A LES DONES Servei d'Acollida	Atendrem el 100% de les dones que han sol·licitat cita amb el Servei d'Acollida.	Percentatge de dones ateses pel Servei d'Acollida sobre el total que ha sol·licitat cita	%	100 %	0 %	100 %
	Atendrem de manera presencial, en un termini màxim de 48h laborables des de la petició, el 100% de les dones que es troben en una situació de violència masclista valorada com a 'urgent'.	Percentatge de dones en situació de violència masclista valorada com a 'urgent' i ateses en un termini no superior de 48h laborables	%	100 %	0 %	100 %
	Atendrem, en el termini màxim de 20 dies hàbils, el 90% d'estudiants i entitats que sol·licitin informació.	Percentatge d'estudiants i entitats ateses en un termini no superior a 20 dies hàbils	%	100 %	+ 10%	100 %
SERVEI INTEGRAL D'ATENCIÓ A LES DONES Servei d'Atenció Psicològica	Atendrem el 100% de les usuàries que compleixen els criteris d'entrada al Servei d'Atenció Psicològica a través de les sessions individualitzades que siguin necessàries fins que assolixin els objectius terapèutics que permetin la situació d'alta.	Percentatge d'usuàries ateses pel Servei d'Atenció Psicològica	%	100 %	0 %	100 %
	Atendrem el 100% de les persones membres de les famílies afectades que ho sol·licitin.	Percentatge de familiars que reben suport o atenció psicològica sobre el total que ho ha sol·licitat	%	100 %	0 %	100 %
	Obrirem un mínim de 2 grups anuals i obtindrem un grau de satisfacció no inferior a 8 sobre 10 del 80% de les participants.	Nombre de grups d'aprenentatge que s'han obert anualment igual o superior a 2	Núm.	2	0 %	100 %
		Grau de satisfacció de 8 o més punts sobre 10 del 80% de les participants	%	90 %	+ 10%	100 %
SERVEI INTEGRAL D'ATENCIÓ A LES DONES Servei d'assessorament laboral	Atendrem el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Assessorament Laboral.	Percentatge de dones ateses sobre el total que ha sol·licitat cita	%	0 %	-100 %	0%

SERVEI INTEGRAL D'ATENCIÓ A LES DONES Servei d'assessorament jurídic	Atendrem el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Assessorament Jurídic.	Percentatge de dones ateses sobre el total que ha sol·licitat cita	%	100 %	0 %	100 %
SERVEI INTEGRAL D'ATENCIÓ A LES DONES Servei d'inserció laboral per la igualtat d'oportunitats	Atendrem el 100% de les dones que sol·licitin cita al Servei d'Inserció Laboral per a la Igualtat d'Oportunitats.	Percentatge de dones ateses sobre el total que ha sol·licitat cita	%	100 %	0 %	100 %
	Realitzarem el 80% dels itineraris de les dones que ho demanin.	Percentatge de dones que obtenen un itinerari personalitzat	%	100 %	+ 20%	100 %
	Oferirem un mínim de 2 tallers anuals i obtindrem un grau de satisfacció no inferior a 8 sobre 10 del 80% de les participants.	Nombre de tallers que s'han ofert anualment igual o superior a 2	Núm.	1	-50 %	50%
		Grau de satisfacció de 8 o més punts sobre 10 del 80% de les participants	Núm.	80%	+5%	100%
PROGRAMES I PROJECTES Serveis a les entitats i suport als grups de dones	Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de consultes ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils	%	100 %	+ 10%	100 %
	Atendrem el 90% de les demandes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de demandes ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils	%	100 %	+ 10%	100,00 %
	Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de demandes ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils	%	100 %	+ 10%	100 %
	Difondrem, a través de les eines corporatives, les informacions que siguin d'interès per a les entitats, en un termini no superior a una setmana des de la rebuda.	Percentatge d'informacions trameses en un termini no superior a una setmana des de la rebuda d'informació	%	100 %	0,00 %	100 %
PROGRAMES I PROJECTES Serveis als centres educatius i universitats	Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de consultes ateses en un termini de 10 dies hàbils	%	100 %	+ 10%	100 %
	Atendrem el 70% de les sol·licituds rebudes, dins el curs escolar.	Percentatge de formacions realitzades dins el curs escolar	%	100 %	+ 30%	100 %
	Atendrem el 80% de les consultes en un termini màxim de 30 dies hàbils.	Percentatge d'alumnes que s'atenen en un termini no superior de 30 dies hàbils	%	100 %	+ 20%	100 %
PROGRAMES I PROJECTES Serveis adreçats al conjunt de la ciutadania	Realitzarem un mínim de 2 campanyes anuals, coincidint amb la celebració del Dia Internacional de les Dones i el Dia Internacional contra la Violència Masclista.	Nombre de campanyes realitzades igual o superior a 2	Núm.	2	0	100 %
	Difondrem, a través de les eines corporatives, les informacions que siguin d'interès per a les dones, en un termini no superior a una setmana des de la rebuda.	Percentatge d'informacions trameses en un termini no superior a una setmana sobre el total des de la rebuda d'informació	%	100 %	0 %	100 %

(*)

	Respondrem el 90% de les demandes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de consultes respostes en un termini no superior a 10 dies hàbils	%	100 %	+ 10%	100 %
	Atendrem el 90% de les consultes en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de consultes respostes en un termini no superior a 10 dies hàbils	%	100 %	+ 10%	100 %
PROGRAMES I PROJECTES Serveis adreçats a professionals, entitats i empreses	Realitzarem un mínim del 70% de les formacions sol·licitades dins el següent trimestre.	Percentatge de formacions realitzades dins el següent trimestre des de la sol·licitud	%	100 %	+ 30%	100 %
	Atendrem el 90% de les demandes d'assessorament en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de demandes d'assessorament ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils.	%	100 %	+ 10%	100 %
	Atendrem el 90% de les demandes d'assessorament en un termini màxim de 10 dies hàbils.	Percentatge de demandes d'assessorament ateses en un termini no superior a 10 dies hàbils	%	100 %	+ 10%	100 %

(*)El Servei d'Assessorament Laboral no s'ha prestat durant l'any 2023.