



## 6. CENTRE INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p><b>Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció en un termini no superior de 24 hores, en els casos d'urgència.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	100%	No avaluat <sup>(2)</sup>	*
2	<p><b>Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció, en un termini no superior de 10 dies.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	60% <sup>(1)</sup>	No avaluat <sup>(2)</sup>	*
3	<p><b>Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest concepte.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>	0 queixes	No avaluat <sup>(2)</sup>	*
4	<p><b>Oferir un servei d'atenció continuada i de recuperació a les dones per donar resposta als seus processos i necessitats, amb una mitjana com a mínim de 4 visites realitzades per dona atesa.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de novembre de 2019.</li> </ul>			*
5	<p><b>Oferir un servei que doni una resposta intergeneracional al conjunt de les dones de la ciutat. Per aquest motiu s'atendrà com a mínim el 20% de dones entre 13 i 37 anys.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de novembre de 2019.</li> </ul>			*

Complert
  Incomplert
  No avaluat

\* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

La següent tabla especifica informació complementària en relació als incompliments dels compromisos: causes, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació.

	Causas de l'incompliment	Queixes	Accions de millora	Data
(1)	Manca de personal suficient per a la 1a atenció	0	Ampliació servei i professionals	Juliol 2019
(2)	Dificultats d'avaluació degut a la pandèmia del Covid-19.			



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet