

6. CENTRE INFORMACIÓ I RECURSOS PER A DONES

Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*		
		2018	2019	2020
1	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	100%	No avaluat ⁽²⁾	100%
2	<p>Donar resposta, com a mínim, al 70% de les demandes d'atenció, en un termini no superior de 10 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	60% ⁽¹⁾	No avaluat ⁽²⁾	100%
3	<p>Mantenir actualitzada la informació al web municipal i no rebre més de 10 queixes anuals per aquest concepte.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017. 	0 queixes	No avaluat ⁽²⁾	0 queixes
4	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de novembre de 2019. 			100%
5	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de novembre de 2019. 			100%

■ Complert
 ■ Incomplert
 ■ No avaluat

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

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

	Causes 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.			