

# CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ DE LES DONES

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2020

Atendre amb rapidesa les sol·licituds de primera atenció.

**Atendrem el 95% de les persones abans de 2 dies hàbils**

Nombre de sol·licituds de primera atenció: 393

Nombre de sol·licituds de primera atenció ateses abans de 2 dies hàbils: 381

Percentatge de sol·licituds de primera atenció ateses abans de 2 dies hàbils: 97%

Actualitzar els continguts del web de gènere

**Actualitzarem amb un mínim de 10 entrades per trimestre la informació del web.**

Nombre d'entrades noves al web el primer trimestre: 6

Nombre d'entrades noves al web el segon trimestre: 6

Nombre d'entrades noves al web el tercer trimestre: 6

Nombre d'entrades noves al web el quart trimestre: 10

Proporcionar una oferta de formació permanent al personal especialitzat

**El conjunt de l'equip de professionals del SIAD rebrà un mínim de 80 hores de formació.**

Nombre de professionals del SIAD: 9

Nombre d'hores anuals de formació del personals del SIAD: 102

Mitjana d'hores anual de formació per persona: 11,33

Oferir una atenció professional i personalitzada de qualitat.

**Les persones que siguin ateses al SIAD rebran un tracte proper, acurat i especialitzat per part del personal d'atenció.**

Nombre total de dones que s'atenen al SIAD: 393

Nombre de queixes respecte al total d'atencions del SIAD: 0

Garantir que les dones ateses al servei tinguin una primera acollida amb la Treballadora social amb promptitud.

**Atendrem les primeres acollides per part de la Treballadora Social abans de 15 dies hàbils en el 90% dels casos, excepte a l'agost.**

Nombre de dones ateses en primera acollida per la treballadora social: 393

Nombre de dones ateses en primera acollida per la treballadora social abans de 15 dies hàbils: 315

Percentatge de dones ateses en primera acollida per la treballadora social abans de 15 dies hàbils: 80%

Organitzar anualment activitats pròpies en matèria de Gènere, feminismes i LGBTI.

**Es realitzaran un mínim de 5 activitats de sensibilització anuals.**

Nombre d'actes en matèria de gènere, feminismes i LGTBI organitzats: 70

Donar suport a les activitats proposades per les entitats de l'àmbit.

**Es col·laborarà en un mínim del 80% de les peticions rebudes per part de les entitats de l'àmbit.**

Nombre de peticions de col·laboració per part de les entitats de l'àmbit: 8  
Nombre de col·laboracions realitzades respecte a les peticions de col·laboració per part de les entitats de l'àmbit: 8  
Percentatge de col·laboracions realitzades respecte a les peticions de col·laboració per part de les entitats de l'àmbit: 100%

Facilitar material de sensibilització en les activitats programades pel servei.

**En el 90% de les activitats organitzades pel SIAD es distribuirà material de sensibilització.**

Nombre d'activitats organitzades per el SIAD: 70  
Nombre d'activitats organitzades per el SIAD en que es distribueix material de sensibilització: 63  
Percentatge d'activitats organitzades per el SIAD en que es distribueix material de sensibilització: 90%