

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

COMPROMISOS I INDICADORS ANY 2021

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: **437**

Nombre de sol·licituds de primera atenció ateses abans de 2 dies hàbils: **420**

Percentatge de sol·licituds de primera atenció ateses abans de 2 dies hàbils: **96%**

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: **10**

Nombre d'entrades noves al web el segon trimestre: **12**

Nombre d'entrades noves al web el tercer trimestre: **7**

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: **8**

Nombre d'hores anuals de formació del personal del SIAD: **255**

Mitjana d'hores anual de formació per persona: **32**

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: **341**

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: **341**

Nombre de dones ateses en primera acollida per la treballadora social abans de 15 dies hàbils: **266**

Percentatge de dones ateses en primera acollida per la treballadora social abans de 15 dies hàbils: **78%**

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: **67**

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: **67**
Nombre d'activitats organitzades per el SIAD en que es distribueix material de sensibilització: **43 (total d'activitats presencials)**
Percentatge d'activitats organitzades per el SIAD en que es distribueix material de sensibilització: **64.2% (per restriccions sanitàries per la COVID)**