

CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

2023

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	29/04/2024	PÁGINA 1/12
VERIFICACIÓN	Pk2jm7M2452Z5EJ4ZVQJ2QU6WRQEDR	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

Servicio:

Comprobación del cumplimiento de las leyes y demás disposiciones vigentes en materia de servicios sociales, adoptando medidas para el restablecimiento y aseguramiento de la legalidad si fuera preciso.

Compromiso 1

Realizar el 100% de las actuaciones inspectoras ordinarias y extraordinarias encomendadas.

Indicador *Porcentaje de actuaciones inspectoras realizadas respecto a las encomendadas.*

Frecuencia de la medición *Anual*

Estandar de calidad: *100%*

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **99,70 %**

Observaciones: *(si bien los datos reales arrojarían un grado de consecución del 99,70% de ejecución, es un dato inferior al porcentaje de actuaciones realizadas. El Plan General de Inspección para 2023 preveía un total de 1379 actuaciones, realizándose 1375. Una actuación sobre un servicio dependiente de la Dirección General de Infancia (20 pisos) no fue realizada a petición de dicha Dirección General, posponiéndose para 2024. En relación a las actuaciones extraordinarias encomendadas (que precisamente por su carácter no pueden preverse) han supuesto un total de 240 (134 de ellas actuaciones extraordinarias y 106 por denuncia). Todo ello supone, que de las 1379 actuaciones previstas, se han realizado 1615.*

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	29/04/2024	PÁGINA 2/12
VERIFICACIÓN	Pk2jm7M2452Z5EJ4ZVQJ2QU6WRQEDR	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

Servicio:

Supervisión, control y verificación de los requisitos y estándares de calidad de los centros de servicios sociales integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Compromiso 2

Realizar el 100% de las actuaciones previstas en el Plan general de Inspección de Servicios Sociales en los centros integrados en el sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Indicador	<i>Porcentaje de centros integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, inspeccionados, en relación a los programados.</i>
Frecuencia de la medición	<i>Anual</i>
Estandar de calidad:	<i>100%</i>

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100,49%**

Observaciones: *El estándar de calidad queda superado. Según la programación de centros integrados en el Sistema para la autonomía y Atención a la Dependencia para 2023, tenían que visitarse 1006 centros (pertenecientes a los sectores de personas mayores, personas con discapacidad y enfermedad mental), siendo visitados un total de 1011.*

Compromiso 3

Obtener una valoración positiva, superior al 80% de las personas responsables de centros y servicios encuestadas, respecto al interés personal inspector por la organización y funcionamiento del centro, por la práctica asistencial y por la satisfacción de las personas usuarias.

Indicador	<i>Porcentaje de personas responsables encuestadas que valoran positivamente el interés del personal inspector por la organización y funcionamiento del centro, por la práctica asistencial y por la satisfacción de las personas usuarias.</i>
Frecuencia de la medición	<i>Anual</i>
Estandar de calidad:	<i>80%</i>

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	29/04/2024	PÁGINA 3/12
VERIFICACIÓN	Pk2jm7M2452Z5EJ4ZVQJ2QU6WRQEDR	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **99,05%**

Observaciones: *El estándar de calidad previsto ha quedado superado. En 2023 se realizaron 423 encuestas a directores de centros y servicios, de ellas, en el 99,05 % valoraron positivamente el interés del personal inspector por la satisfacción de los usuarios.*

Servicio:

Supervisión, control y verificación de los requisitos y estándares de calidad de los servicios y prestaciones sociales del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Compromiso 4

Realizar el 100% de las actuaciones previstas en el Plan General de Inspección de Servicios Sociales sobre supervisión, control y verificación de los requisitos y estándares de calidad de los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Indicador Porcentaje de actuaciones de supervisión, control y verificación de los requisitos y estándares de calidad de los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia realizadas, en relación a las programadas.

Frecuencia de la medición Anual

Estandar de calidad: 100%

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **100%**

Observaciones: *Se cumple el estándar de calidad previsto. Para 2023 se planificaron un total de 88 actuaciones en servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, ejecutándose el 100%. Fueron un total de 88 actuaciones: 80 de ellas se desarrollaron en 71 centros residenciales de personas mayores, para verificar las prestaciones vinculadas al servicio residencial; y 8 fueron desarrolladas en 8 municipios (1 por provincia) para verificar la prestación del servicio de ayuda a domicilio.*

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	29/04/2024	PÁGINA 4/12
VERIFICACIÓN	Pk2jm7M2452Z5EJ4ZVQJ2QU6WRQEDR	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

Servicio:

Control de la obtención o disfrute fraudulento de prestaciones y de otros beneficios o ayudas económicas que puedan recibir las personas que participen en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, o sean beneficiarias del mismo.

Compromiso 5

Realizar el 100% de las actuaciones previstas en el Plan General de Inspección de Servicios Sociales sobre supervisión y control de prestaciones y otros beneficios o ayudas económicas de personas que participen en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Indicador *Porcentaje de actuaciones de supervisión y control de prestaciones y otros beneficios o ayudas económicas de personas que participen en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia realizadas, en relación a las programadas.*

Frecuencia de la medición *Anual*

Estandar de calidad: *100%*

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **90%**

Observaciones: *Si bien se realizaron todas las actuaciones previstas (88, de las cuales 80 se correspondían con prestaciones vinculadas al servicio y 8 se correspondían con el Servicio de Ayuda a Domicilio), no se alcanza el estándar de calidad previsto. No obstante, dichos datos, merecen una aclaración. De las 80 prestaciones vinculadas al servicio, 8 no pudieron ser comprobadas por los siguientes motivos: 6 usuarios habían fallecido con anterioridad a la actuación; 1 usuario había causado baja voluntaria en el centro residencial Y 1 resultaba desconocido para el centro residencial. En cuanto a la actuación sobre el Servicio de Ayuda a Domicilio, para la verificación de las prestaciones: las 8 actuaciones se realizaron en 8 municipios (1 por provincia), entrevistándose en el domicilio particular a un total de 238 usuarios.*

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	29/04/2024	PÁGINA 5/12
VERIFICACIÓN	Pk2jm7M2452Z5EJ4ZVQJ2QU6WRQEDR	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

Servicio:

Supervisión, control y verificación de los requisitos y estándares de calidad en centros y servicios sociales no integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Compromiso 6

Realizar el 100% de las actuaciones previstas en el Plan General de Inspección de Servicios Sociales en los centros no integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Indicador *Porcentaje de centros no integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, inspeccionados, en relación a los programados*

Frecuencia de la medición *Anual*

Estandar de calidad: *100%*

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **93,39 %**

Observaciones: *La Inspección de Servicios Sociales planificó en su Plan General de Inspección 303 actuaciones sobre centros y servicios sociales no integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, divididas en los siguientes sectores: 244 en el sector de infancia, adolescencia y juventud; 24 en centros de acogida a marginados sin hogar, 15 en pisos de atención a mujeres víctimas de violencia de género y 20 en servicio de alta intensidad para menores tutelados. Se realizaron todas las actuaciones a excepción de las 20 en servicio de alta intensidad, a petición de la propia Dirección General competente, posponiéndose dicha actuación para 2024.*

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	29/04/2024	PÁGINA 6/12
VERIFICACIÓN	Pk2jm7M2452Z5EJ4ZVQJ2QU6WRQEDR	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

Compromiso 7

Obtener una valoración positiva, superior al 80% de las personas responsables de centros y servicios encuestadas, respecto al interés del personal inspector por la organización y funcionamiento del centro, por la práctica asistencial y por la satisfacción de las personas usuarias.

Indicador *Porcentaje de personas responsables encuestadas que valoran positivamente el interés del personal inspector por la organización y funcionamiento del centro, por la práctica asistencial, y por la satisfacción de las personas usuarias.*

Frecuencia de la medición *Anual*

Estandar de calidad: *80%*

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **99,05%**

Observaciones: *El estándar de calidad queda superado para las previsiones establecidas. Indicar que no es posible desagregar los datos en relación a si las encuestas realizadas (un total de 423) pertenecen a centros y servicios que integran el Sistema de Atención a la Dependencia o no; por lo que los resultados obtenidos son los mismos que se recogen para el compromiso 3.*

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	29/04/2024	PÁGINA 7/12
VERIFICACIÓN	Pk2jm7M2452Z5EJ4ZVQJ2QU6WRQEDR	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

Servicio:

Vigilancia de que se dan el respeto y la garantía de los derechos de las personas usuarias en las entidades, los servicios y los centros de servicios sociales.

Compromiso 8

Realizar en los centros y servicios entrevistas a personas usuarias con capacidad de respuesta para conocer la garantía de sus derechos.

Indicador	<i>Porcentaje de entrevistas realizadas a personas usuarias de servicios y centros de servicios sociales, respecto a las previstas.</i>
Frecuencia de la medición	<i>Anual</i>
Estandar de calidad:	<i>70%</i>

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **100%**

Observaciones: *El número de entrevistas a realizar en los servicios y centros de servicios sociales no es previsible, salvo que para una actuación concreta se determinara un objetivo específico de entrevistas a realizar. En el año 2023 se realizaron un total de 3467 entrevistas, a las que habría que añadir 100 en recursos de una actuación extraordinaria en toda la red de recursos de mujeres víctimas de violencia de género.*

Compromiso 9

Comprobar en todas las actuaciones inspectoras la adecuación de la práctica asistencial desarrollada así como el respeto a los derechos de las personas usuarias.

Indicador	<i>Porcentaje de personas usuarias entrevistadas a las que se ha preguntado si reciben un trato digno y adecuado, respecto al número total de entrevistas.</i>
Frecuencia de la medición	<i>Anual</i>
Estandar de calidad:	<i>100%</i>

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **100%**

Observaciones: *En todas las entrevistas realizadas a usuarios se incluyó una pregunta que*

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	29/04/2024	PÁGINA 8/12
VERIFICACIÓN	Pk2jm7M2452Z5EJ4ZVQJ2QU6WRQEDR	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

versaba sobre el trato recibido por parte del personal (centros de atención a personas mayores, atención a la infancia y adolescencia, personas en situación de exclusión social y mujeres víctimas de violencia de género)

Servicio:

Atención y respuesta a las denuncias presentadas por la ciudadanía en relación con el funcionamiento de entidades, centros o servicios, así como en relación a la vulneración de derechos fundamentales.

Compromiso 10

Realizar el 100% de las actuaciones inspectoras consecuencia de denuncias relativas al funcionamiento de los servicios o centros de servicios sociales, o a la vulneración de los derechos de las personas, en un plazo de un mes desde la recepción de la denuncia en los Servicios de Inspección de Servicios Sociales.

Indicador Porcentaje de actuaciones inspectoras consecuencia de denuncias relativas al funcionamiento de los servicios o centros de servicios sociales, o a la vulneración de los derechos de las personas, resueltas en el plazo de un mes desde la recepción de la denuncia en los Servicios Provinciales de la Inspección de Servicios Sociales.

Frecuencia de la medición Trimestral

Estandar de calidad: 100%

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **75%**

Observaciones: Si bien se han realizado el 100% de las actuaciones por denuncia y extraordinarias; no se ha alcanzado el estándar previsto en relación al tiempo de respuesta en plazo inferior a un mes (que ha sido en el 75% de los casos).

Servicio:

Asesoramiento a las personas responsables de entidades, servicios y centros de servicios sociales del ejercicio de sus derechos y del cumplimiento de sus obligaciones.

Compromiso 11

Realizar en cada actuación inspectora una sesión de asesoramiento con la persona responsable de la entidad, centro o servicio.

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	29/04/2024	PÁGINA 9/12
VERIFICACIÓN	Pk2jm7M2452Z5EJ4ZVQJ2QU6WRQEDR	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

Indicador *Porcentaje de personas responsables de entidades, centros y servicios asesoradas por la Inspección de Servicios Sociales, respecto al número total de visitas de inspección.*

Frecuencia de la medición *Mensual*

Estandar de calidad: *100%*

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **100%**

Observaciones: *Se han realizado un total de 1615 visitas a centros residenciales, de las que 1375 correspondían a Plan General de Inspección; 106 a denuncias y 134 a extraordinarias. En todas ellas se prestó asesoramiento a las personas responsables.*

Compromiso 12

Obtener una valoración positiva, superior al 80%, de las personas responsables encuestadas, respecto al interés del personal inspector por la mejora continua y la utilidad del asesoramiento recibido.

Indicador *Porcentaje de personas responsables encuestadas que valoran positivamente el interés del personal inspector por la mejora continua y la utilidad del asesoramiento recibido.*

Frecuencia de la medición *Anual*

Estandar de calidad: *80%*

Resultados:

 01/01/2023 a 31/12/2023: **83,92% y 93,14%**

Observaciones: *Dos son las preguntas que se realizan a las personas responsables de los centros: si consideran que el personal inspector ayuda a promover la mejora continua del nivel de calidad en la prestación de los servicios sociales (a lo que un 93,14% responde favorablemente); y si consideran que las recomendaciones son útiles y suficientes en relación con la mejora en la organización (a lo que el 83,92% responde favorablemente).*

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	29/04/2024	PÁGINA 10/12
VERIFICACIÓN	Pk2jm7M2452Z5EJ4ZVQJ2QU6WRQEDR	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

Servicio:

Asesoramiento a las personas usuarias de entidades, servicios y centros de servicios sociales del ejercicio de sus derechos y del cumplimiento de sus obligaciones.

Compromiso 13

Asesorar a todas las personas usuarias que lo demanden sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Indicador *Porcentaje de personas usuarias asesoradas sobre sus derechos y obligaciones, respecto al porcentaje de personas usuarias que han demandado asesoramiento a la Inspección.*

Frecuencia de la medición *Anual*

Estandar de calidad: *100%*

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100%**

Observaciones: *Se prestó asesoramiento a todas las personas usuarias que así lo reclamaron a la Inspección, tanto a través de las actuaciones inspectoras en los centros, como a aquellas que llegaron de forma telefónica, por email, registro, ...*

Servicio:

Información y asesoramiento, en las materias de su competencia, a las unidades que lo soliciten y a la ciudadanía en general.

Compromiso 14

Responder a todas aquellas consultas técnicas que se le formulen sobre materias de su competencia, o remitirla a los responsables de dicha competencia dado el caso.

Indicador *Porcentaje de consultas técnicas realizadas por otras unidades administrativas a la Inspección y respondidas por ésta respecto a las formuladas.*

Frecuencia de la medición *Anual*

Estandar de calidad: *100%*

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100%**

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	29/04/2024	PÁGINA 11/12
VERIFICACIÓN	Pk2jm7M2452Z5EJ4ZVQJ2QU6WRQEDR	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

CARTA DE SERVICIOS DE

Informe sobre el cuadro de mandos 2023

Observaciones: *Se prestó asesoramiento e información a todas aquellas cuestiones solicitadas a la Inspección de Servicios Sociales en sus distintos ámbitos territoriales, siendo derivadas a las instancias correspondientes aquellas que no correspondían a su ámbito de competencia.*

Servicio:

Realización de las actuaciones extraordinarias ordenadas por la persona titular de la Consejería, por la persona titular de la Viceconsejería y por la persona titular de la Delegación Provincial de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

Compromiso 15

Realizar el 100% de las actuaciones inspectoras de carácter extraordinario.

Indicador *Porcentaje de actuaciones extraordinarias realizadas con respecto a las ordenadas.*

Frecuencia de la medición *Anual*

Estandar de calidad: *100%*

Resultados:

01/01/2023 a 31/12/2023: **100%**

Observaciones: *En 2023 se realizaron un total de 135 actuaciones extraordinarias, que por sectores de atención se desglosan a continuación: 124 en centros de atención a personas mayores; 3 sobres de atención a personas con discapacidad; 6 en centros de atención a infancia/adolescencia; 1 en centros de personas con enfermedad mental y 1 en recursos de atención a mujeres víctimas de violencia de género (se llevó a cabo en toda la red de recursos en el ámbito de las 8 provincias).*

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	29/04/2024	PÁGINA 12/12
VERIFICACIÓN	Pk2jm7M2452Z5EJ4ZVQJ2QU6WRQEDR	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	