

PLAN PLURIANUAL DE GESTIÓN 2023-2026

Informe de seguimiento Plan de Acción Anual 2023

Fecha: 23/04/2024





ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	3
2	METODOLOGÍA	3
3	DATOS DESCRIPTIVOS DEL PLAN	4
4	PRINCIPALES RESULTADOS	8
5	RESULTADOS DETALLADOS DEL PLAN ACCIÓN ANUAL 2023	10
5.1	RESULTADO GLOBAL.....	10
5.2	RESULTADOS POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS.....	11
5.2.1	<i>Mejorar la calidad de vida y promover la autonomía personal de las personas mayores, personas con discapacidad y dependencia.</i>	11
5.2.2	<i>Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, de las unidades familiares y de los grupos en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo y promover su inclusión social y laboral.</i>	13
5.2.3	<i>Contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.</i>	13
5.2.4	<i>Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres.</i>	14
5.2.5	<i>Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.</i>	15
5.2.6	<i>Impulsar la innovación en los servicios sociales.</i>	16
5.2.7	<i>Fomentar la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales.</i>	17
5.2.8	<i>Promover la incorporación de la perspectiva de género y contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres.</i>	17
5.2.9	<i>Consolidar los procesos de la organización avanzando a la excelencia.</i>	18
5.2.10	<i>Potenciar la puesta en valor de las personas.</i>	20
5.2.11	<i>Optimizar los recursos materiales y económicos.</i>	21
5.3	RESULTADOS POR JEFATURA	22
5.4	ACTUACIONES INCLUIDAS EN PRESUPUESTO	23
5.5	ACTUACIONES DE ATENCIÓN DIRECTA	24
6	ANEXOS	25
6.1	ANEXO I RESULTADO DE INDICADORES Y ACTUACIONES	26
6.2	ANEXO II: GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTUACIONES DEL PAA 2023	43



1 INTRODUCCIÓN

El Plan Plurianual de Gestión se configura como un instrumento flexible, que delimita un marco de actuación, y cuyo seguimiento y revisión periódica resulta imprescindible para coordinar los esfuerzos necesarios en su realización y garantizar su ejecución en tiempo y forma.

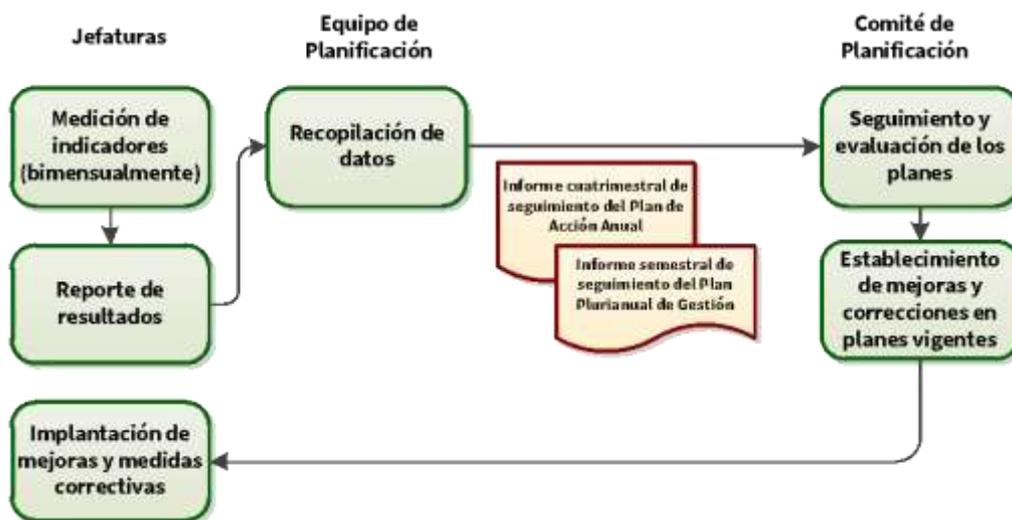
Los planes de acción anuales comprenden los objetivos a alcanzar en la correspondiente anualidad, así como las actuaciones a desarrollar.

El seguimiento y evaluación de los resultados de todas las actuaciones incluidas en el Plan de Acción Anual 2023, nos permite realizar una evaluación del grado de avance del Plan Plurianual de Gestión 2023-2026.

2 METODOLOGÍA

Cada una de las actuaciones que configuran el plan de acción anual incluye uno o varios indicadores que permiten medir de forma objetiva si han sido implantadas o si han alcanzado los resultados esperados. Para cada indicador se ha establecido el estándar anual que se pretende alcanzar.

En el siguiente diagrama se muestra el procedimiento de seguimiento y evaluación:



El análisis de los grados de cumplimiento nos permite resaltar las acciones que han conseguido los resultados esperados, o en su caso, están implantadas y las que están muy avanzadas en su ejecución, que son las que han conseguido resultados óptimos y deseados de la planificación y, por tanto, miden el grado de eficacia del plan.



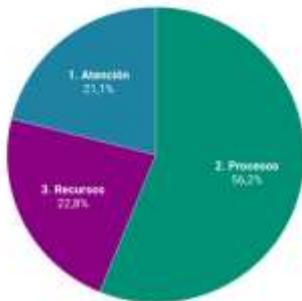
3 DATOS DESCRIPTIVOS DEL PLAN

La estructura del Plan es piramidal, desglosándose en ejes y objetivos estratégicos, objetivos operativos y actuaciones. Para 2023, se han planificado 193 **actuaciones**, que se agrupan en **32 objetivos operativos** que desarrollan los **11 objetivos estratégicos**, enmarcados en **3 ejes estratégicos** de Atención, Procesos y Recursos.



Peso relativo de los ejes en el Plan de Acción Anual 2023

■ 2. Procesos
■ 3. Recursos
■ 1. Atención



Cada uno de los **ejes** tiene un peso diferente dentro del plan, en función del número y relevancia de actuaciones que se incluyen en el.

El eje de **procesos**, con 111 actuaciones previstas en 2023, tiene un peso de un 56% en el Plan de Acción Anual. Los ejes de **Atención** y **Recursos**, tienen un peso similar en el plan con un 21% (38 actuaciones) y un 23% (44 actuaciones) respectivamente.

De la misma manera, cada uno de los objetivos tiene un peso diferente dentro del eje en el que se enmarca, así como en el Plan. En la tabla siguiente se muestran los objetivos estratégicos ordenados de mayor a menor peso en el Plan.



OBJETIVO ESTRATÉGICO	Nº ACT.	PESO
9. Consolidar los procesos de la organización avanzando a la excelencia.	50	23,6%
6. Impulsar la innovación en los servicios sociales.	30	16,4%
11. Optimizar los recursos materiales y económicos.	30	15,7%
1. Mejorar la calidad de vida y promover la autonomía personal de las personas mayores, personas con discapacidad y dependencia.	21	12,8%
5. Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.	18	9,9%
10. Potenciar la puesta en valor de las personas.	14	7,1%
4. Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres.	7	3,7%
8. Promover la incorporación de la perspectiva de género y contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres.	7	3,4%
7. Fomentar la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales.	6	2,9%
2. Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, de las unidades familiares y de los grupos en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo y promover su inclusión social y laboral.	6	2,8%
3. Contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.	4	1,7%

Los objetivos operativos resultan del despliegue de los objetivos estratégicos, y como el resto de elementos del plan, también tienen su peso relativo, calculado a partir del número y relevancia de las actuaciones. En la tabla siguiente se muestran los objetivos operativos asociados a cada objetivo estratégico, así como el número de actuaciones que lo desarrollan y el peso relativo en el Plan.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	NºACT	PESO
1. Mejorar la calidad de vida y promover la autonomía personal de las personas mayores, personas con discapacidad y dependencia.	Objetivo operativo 1.1 Mejorar la autonomía, la dignidad y el bienestar de las personas que requieren apoyo y cuidados en el domicilio	9	6,0%
	Objetivo operativo 1.2 Atender a las personas en situación de Dependencia centros residenciales y de día	4	2,5%
	Objetivo operativo 1.3 Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales	2	1,2%
	Objetivo operativo 1.4 Poner a disposición de las personas mayores de 65 años servicios que favorezcan la promoción de la autonomía.	6	3,2%
2. Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, de las unidades familiares y de los grupos en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo y promover su inclusión social y laboral.	Objetivo operativo 2.1 Mejorar la integración social de los colectivos desfavorecidos	6	2,8%
	Objetivo operativo 3.1 Fomentar las investigaciones, estrategias y métodos de intervención en materia de infancia y adolescencia, así como la necesidad de formar a las y los profesionales de todas las áreas y sistemas que atienden e intervienen con la infancia y adolescencia	4	1,7%
4. Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres.	Objetivo operativo 4.1 Mejorar la accesibilidad de las personas atendidas en la Red Pública de Atención a las Adicciones.	2	1,1%
	Objetivo operativo 4.2 Atender a personas con problemas de adicciones	5	2,6%
5. Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.	Objetivo operativo 5.1 Aumentar el número de personas beneficiarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	1	0,6%
	Objetivo operativo 5.2 Reducir los plazos de tramitación y las listas de espera para la valoración y reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a prestaciones.	6	3,6%
	Objetivo operativo 5.3 Impulsar la revisión y simplificación de la normativa aplicable al sector	5	2,7%
	Objetivo operativo 5.4 Normalizar la gestión del procedimiento en todo el territorio	6	3,0%
6. Impulsar la innovación en los servicios sociales.	Objetivo operativo 6.1 Desarrollar sistemas de información eficientes para la gestión de los servicios.	12	6,2%
	Objetivo operativo 6.2 Avanzar en la extensión y mejora tecnológica de la teleasistencia, para aprovechar el potencial de las tecnologías en el propio domicilio, personalizar la atención, reforzar los cuidados y efectuar un seguimiento proactivo	10	5,9%
	Objetivo operativo 6.3 Fomentar la investigación y el conocimiento en el ámbito de los servicios sociales	8	4,3%
7. Fomentar la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales.	Objetivo operativo 7.1 Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica	3	1,7%
	Objetivo operativo 7.2 Promover la colaboración público y privada	3	1,1%



OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO	NºACT	PESO
8. Promover la incorporación de la perspectiva de género y contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres.	Objetivo operativo 8.1 Avanzar en la incorporación de la perspectiva de género en el diseño de las políticas públicas	2	1,1%
	Objetivo operativo 8.2 Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres	2	0,9%
	Objetivo operativo 8.3 Sensibilizar, prevenir y desarrollar estrategias contra la violencia de género.	3	1,4%
9. Consolidar los procesos de la organización avanzando a la excelencia.	Objetivo operativo 9.1 Potenciar la comunicación y la transparencia.	14	6,8%
	Objetivo operativo 9.2 Atender las demandas de los grupos de interés	20	8,8%
	Objetivo operativo 9.3 Establecer mecanismos y foros para la gestión y transferencia del conocimiento dentro de la organización	1	0,4%
	Objetivo operativo 9.4 Impulsar la planificación estratégica	7	3,3%
	Objetivo operativo 9.5 Ampliar el despliegue de la estrategia de gestión por procesos	8	4,3%
10. Potenciar la puesta en valor de las personas.	Objetivo operativo 10.1 Optimizar los recursos humanos.	8	4,1%
	Objetivo operativo 10.2 Mejorar la formación continua y el desarrollo profesional.	2	1,0%
	Objetivo operativo 10.3 Promover un entorno seguro y saludable para las personas	4	2,0%
11. Optimizar los recursos materiales y económicos.	Objetivo operativo 11.1 Mejorar las sedes y equipamientos.	9	5,2%
	Objetivo operativo 11.2 Mejorar los sistemas de información y la infraestructura tecnológica.	3	1,5%
	Objetivo operativo 11.3 Preservar la seguridad de la información y la protección de datos.	6	3,1%
	Objetivo operativo 11.4 Aumentar la eficiencia económica	12	5,9%

Las **Jefaturas**, con las directrices y apoyo de la alta dirección, son las responsables de llevar a la práctica las actuaciones previstas en el Plan. En función de las actuaciones de las que sean responsable y la relevancia de las mismas, las Jefaturas también tienen un peso relativo dentro del Plan.

AREA/Jefatura	PESO	NÚMERO
ÁREA DE DEPENDENCIA Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA	45,6%	85
Jefatura de Centros y Promoción de la Autonomía ¹	3,5%	6
Jefatura de Coordinación de la Dependencia ²	10,6%	22
Jefatura de Servicio de Ayuda a Domicilio y Prestaciones Económicas ³	9,4%	16
Jefatura de Teleasistencia	11,7%	19
Jefatura de Comunicación, Promoción y Seguimiento de la Dependencia ⁴	5,9%	12
Polígono Sur	0,6%	1
Observatorio de la Infancia en Andalucía	3,6%	8
ÁREA DE ADICCIONES	8,7%	16
Jefatura de Atención Social y Sanitaria	3,2%	6
Jefatura de Seguimiento de Programas y Gestión del Conocimiento en Adicciones	5,5%	10
SECRETARÍA GENERAL	45,7%	92
Jefatura de Asuntos Jurídicos y Transparencia	3,4%	8

¹ Tras la Resolución de la Dirección–Gerencia de la ASSDA, de fecha 14 de abril de 2024, esta jefatura pasa a denominarse Jefatura de Servicios de la Dependencia, asignándole la función de gestión, seguimiento y evaluación del servicio de ayuda a domicilio del SAAD, además de las funciones ya asumidas con anterioridad a la Resolución.

² Tras la Resolución de la Dirección–Gerencia de la ASSDA, de fecha 14 de abril de 2024, esta jefatura asume las funciones de gestión, seguimiento y evaluación de las prestaciones económicas del SAAD.

³ Tras la Resolución de la Dirección–Gerencia de la ASSDA, de fecha 14 de abril de 2024, esta jefatura desaparece, asumiendo sus funciones las jefaturas de Coordinación de la Dependencia y Servicios de la Dependencia.

⁴ Tras la Resolución de la Dirección–Gerencia de la ASSDA, de fecha 14 de abril de 2024, esta jefatura pasa a denominarse jefatura de Comunicación y Promoción de la Dependencia y se desvincula de las funciones seguimiento y la evaluación integral del SAAD, que asume la jefatura de Coordinación de la Dependencia.



AREA/Jefatura	PESO	NÚMERO
Jefatura de Contratación	1,5%	3
Jefatura de Presupuestos y Gestión Financiera	7,0%	16
Jefatura de Recursos Humanos	10,5%	22
Jefatura de Servicios Generales	6,6%	12
Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	16,7%	31

En la siguiente tabla puede observarse el peso de las Jefaturas en cada uno de los ejes. Las Jefaturas de las Áreas finalistas tienen un mayor peso en **Atención**, mientras que las de la Secretaría General son las principales responsables de implantar los ejes relacionados con **Procesos** y **Recursos**.

JEFATURA	PESO EN EJE 1	PESO EN EJE 2	PESO EN EJE 3
Área de Dependencia y Promoción de la Autonomía	82,31%	43,15%	16,23%
Jefatura de Centros y Promoción de la Autonomía	16,83%	0,00%	0,00%
Jefatura de Comunicación, Promoción y Seguimiento de la Dependencia	18,83%	3,48%	0,00%
Jefatura de Coordinación de la Dependencia	1,71%	17,45%	1,85%
Jefatura de Servicio de Ayuda a Domicilio y Prestaciones Económicas	16,69%	5,30%	12,80%
Jefatura de Teleasistencia	13,69%	14,99%	1,58%
Observatorio de la Infancia en Andalucía	14,55%	0,91%	0,00%
Polígono Sur	0,00%	1,02%	0,00%
Área de Adicciones	17,69%	7,49%	5,01%
Jefatura de Atención Social y Sanitaria	9,99%	0,00%	5,01%
Jefatura de Seguimiento de Programas y Gestión del Conocimiento en Adicciones	7,70%	7,49%	0,00%
Secretaría General	0,00%	49,36%	78,76%
Jefatura de Asuntos Jurídicos y Transparencia	0,00%	5,03%	2,51%
Jefatura de Contratación	0,00%	2,73%	0,00%
Jefatura de Presupuesto y Gestión Financiera	0,00%	7,28%	12,66%
Jefatura de Recursos Humanos	0,00%	10,28%	20,84%
Jefatura de Servicios Generales	0,00%	0,00%	28,76%
Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	0,00%	24,04%	13,98%

En la siguiente tabla se muestran otros datos descriptivos del Plan de Acción Anual de 2023

INDICADOR	DATO
Número de actuaciones de atención directa a las personas	35
• Ciudadanía en general	4
• Infancia	5
• Personas con adicciones	4
• Personas cuidadoras	1
• Personas en situación de dependencia	8
• Personas en situación de dependencia, mayores o con discapacidad	3
• Personas en situación de exclusión social	3
• Personas mayores	7
Peso en el plan de las actuaciones de atención directa	19.39%



Número de actuaciones del Plan recogidas en el presupuesto 2023	33
Porcentaje de actuaciones del presupuesto recogidas en el Plan	100%
Peso en el plan de las actuaciones incluidas en el presupuesto	19%

4 Principales resultados

- El **grado de cumplimiento del Plan de Acción Anual 2023** ha sido de un **73,0%**.
- Por **ejes estratégicos**, los resultados de los grados de cumplimiento han sido:
 - Atención: 75,4%
 - Procesos: 68,5%
 - Recursos: 81,7%

El eje *Recursos*, con un peso en el plan de 22,8% es el que presenta un mayor grado de cumplimiento, casi 9 unidades porcentuales por encima del resultado global.

- Por **objetivos estratégicos**, 5 de los 11 objetivos estratégicos están por encima del grado de cumplimiento medio del plan (73,0%):
 - OE 3 Contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes (98,4%).
 - OE 11 Optimizar los recursos materiales y económicos (84,7%).
 - OE 5 Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (81,1%).
 - OE 4 Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres (78,6%).
 - OE 10 Potenciar la puesta en valor de las personas (75,3%).

El objetivo estratégico con mayor peso en el plan es el *OE 9 Consolidar los procesos en la organización avanzando hacia la excelencia*. Concretamente su peso es del 23,6% y su grado de cumplimiento del 72,7%, casi idéntico al resultado global.

- Entre los **objetivos operativos**, se detalla aquellos **objetivos que han superado el 90% de grado de cumplimiento**:
 - OO 5.1 Aumentar el número de personas beneficiarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (100%).
 - OO 9.3 Establecer mecanismos y foros para la gestión y transferencia del conocimiento dentro de la organización (100%).



- OO 3.1 Fomentar las investigaciones, estrategias y métodos de intervención en materia de infancia y adolescencia, así como la necesidad de formar a las y los profesionales de todas las áreas y sistemas que atienden e intervienen con la infancia y adolescencia (98,4%)
- OO 10.1 Optimizar los recursos humanos (96,9%).
- OO 9.4 Impulsar la planificación estratégica (96,2%).

- Por el contrario, los **objetivos operativos que han conseguido un grado de cumplimiento por debajo del 50%** son:
 - O.O 1.3 Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales (30,5%).
 - OO 8.1 Avanzar en la incorporación de la perspectiva de género en el diseño de las políticas públicas (36,1%).
 - OO 10.2 Mejorar la formación continua y el desarrollo profesional (40,6%).
 - OO 6.2 Avanzar en la extensión y mejora tecnológica de la teleasistencia, para aprovechar el potencial de las tecnologías en el propio domicilio, personalizar la atención, reforzar los cuidados y efectuar un seguimiento proactivo (42,9%).
 - OO 6.1 Desarrollar sistemas de información eficientes para la gestión de los servicios (48,6%).
 - OO 10.3 Promover un entorno seguro y saludable para las personas (49,0%).

- **76 actuaciones del Plan (un 39,4% del total de actuaciones) alcanzan un nivel de cumplimiento del 100%**, por tanto, en el caso de actuaciones puntuales estarán finalizadas, y en el caso de actuaciones continuas los resultados de los indicadores mejoran los objetivos previstos para los mismos.

Grado de cumplimiento	Dato	Porcentaje
100%	76	39%
Mayor o igual de 80% y menor de 100%	43	22%
Mayor o igual de 50% menor de 80%	29	15%
Mayor de 0% y menor o igual al 50%	24	13%
0%	21	11%

- Por el contrario, **21 actuaciones del Plan (un 12% del total de actuaciones) tienen un nivel de cumplimiento de un 0%**, lo que indica que o bien no se han iniciado a fecha de este informe, o bien sus indicadores no alcanzan los valores mínimos previstos en los objetivos del año.

- Por **áreas de actividad**, el grado de consecución del plan es el siguiente:
 - Área de Adicciones: 88,3%.
 - Área de Dependencia y Promoción de la Autonomía: 73,6%



- Secretaría General: 69,4%.
- El **grado de cumplimiento de las actuaciones del Plan de Acción Anual 2023 que se recogen en el presupuesto alcanza el 82,2%**, más de 9 puntos porcentuales por encima del grado de cumplimiento general de todo el plan.
- El **grado de cumplimiento de las actuaciones de atención directa** a la ciudadanía ha sido de **71,2%**, muy similar al grado de cumplimiento global del plan (73,0%).

5 RESULTADOS DETALLADOS DEL PLAN ACCIÓN ANUAL 2023

Para el seguimiento de la evolución del Plan de Acción Anual 2023 se utiliza el indicador «grado de cumplimiento».

$$\text{Grado de cumplimiento} = \frac{\text{Aportación de las actuaciones al plan}}{\text{Aportación máxima de las actuaciones al plan}} * 100$$

Dónde:

- $\text{Aportación de actuación al plan} = \sum_1^n \text{Relevancia de la actuación}_i * \text{Grado de avance}_i$
 - *Relevancia de la actuación: factor entre 5 y 30 asignado por las jefaturas a las actuaciones*
 - $\text{Grado avance actuaciones} = \frac{\text{Resultado indicadores}}{\text{valor objetivo indicadores}}$
- $\text{Aportación máxima de las actuaciones} = \sum_1^n \text{Relevancia de la medida}_i$

En el Anexo I de este informe se detallan los resultados de todas las actuaciones incluidas en el Plan de Acción Anual 2023, recogiendo para cada una de ellas sus indicadores, valores objetivo, resultado y grado de consecución.

En el anexo II se recoge la relevancia y grado de cumplimiento de todas las actuaciones, calculado en función de los resultados de sus indicadores.

5.1 Resultado global

El **grado de cumplimiento** del Plan de Acción Anual 2023, calculado en función de los resultados de las actuaciones y el peso de las mismas, **ha sido de un 73,0%**. Este nivel de cumplimiento es superior en más de 4 unidades porcentuales al obtenido en el Plan de Acción anual de 2022.



Evolución del grado de cumplimiento de los planes de acción anual de la ASSDA



Por ejes, el de **Recursos** ha alcanzado un nivel de cumplimiento superior al 81,7%, le sigue el eje de **Atención**, con un 75,4% y por último el de **Procesos** con un 68,5%.

Eje	Nivel de cumplimiento (NC)
1. Atención	75,4%
2. Procesos	68,5%
3. Recursos	81,7%
PAA 2023	73,0%

5.2 Resultados por objetivos estratégicos y operativos

5.2.1 Mejorar la calidad de vida y promover la autonomía personal de las personas mayores, personas con discapacidad y dependencia.

Objetivo estratégico	GC
1. Mejorar la calidad de vida y promover la autonomía personal de las personas mayores, personas con discapacidad y dependencia.	73,0%

Objetivos operativos	GC
Objetivo operativo 1.1 Mejorar la autonomía, la dignidad y el bienestar de las personas que requieren apoyo y cuidados en el domicilio	80,2%
Objetivo operativo 1.2 Atender a las personas en situación de Dependencia centros residenciales y de día	99,7%
Objetivo operativo 1.3 Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales	30,5%
Objetivo operativo 1.4 Poner a disposición de las personas mayores de 65 años servicios que favorezcan la promoción de la autonomía.	54,6%

La **mejora de la calidad de vida de personas mayores**, personas con discapacidad y dependencia tiene un peso de un 12,5% dentro del Plan, incluyendo 21 actuaciones que se agrupan en cuatro objetivos operativos: **personas que reciben apoyos y cuidados en el domicilio**, **personas que son atendidas en centros**, **apoyo a los cuidados no profesionales** y **servicios que favorezcan la autonomía de las personas mayores**.



Durante 2023, 562.378 personas, 181.381 hombres y 380.997 mujeres, han sido atendidas en su domicilio mediante algunos de los servicios del SAAD, como el servicio de ayuda a domicilio, prestación económica para cuidados en el entorno familiar, prestación económica de asistencia personal y servicio de teleasistencia. Por otra parte, 43.361 personas en situación de dependencia han sido atendidas en centros residenciales o de día y noche. En cuanto a los servicios que favorecen la autonomía de las personas mayores, el 67% de la población andaluza mayor de 65 años disponen de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco en alguna de sus modalidades, oro o verde.

El grado de cumplimiento del objetivo estratégico ha sido de un 73,0%. Los mejores resultados se han obtenido en los objetivos operativos 1 y 2, relacionados con las **prestaciones y servicios del SAAD**. Se destacan varias actuaciones que han alcanzado el 100% de los objetivos previstos:

- Atención a las personas en situación de dependencia mediante el Servicio de Ayuda a Domicilio
- Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para cuidados en el entorno familiar
- Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica vinculada al servicio
- Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de centro de día
- Incremento del coste hora del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Incremento del coste máximo de plazas objeto de concertación en centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad
- Seguimiento y control de la prestación del servicio de atención residencial y el servicio de centro de día y noche.

En el otro extremo se encuentran las actuaciones propuestas para prestar **apoyo a las personas cuidadoras**, cuyo nivel de cumplimiento se ha quedado en un 30%, ya que no se ha iniciado el protocolo previsto para la atención a personas cuidadoras mediante el servicio de teleasistencia. Además, el porcentaje de plazas ocupadas concertadas del servicio de Respiro Familiar ha sido muy inferior al previsto.

En cuanto a las actuaciones previstas para **mejorar la autonomía de personas mayores**, alcanzan un nivel de cumplimiento bajo (un 54%), ya que, a pesar de haberse obtenido resultados muy cercanos a los previstos en el programa de comedores (96,9%) y en el de orientación jurídica (89,0%), en otros, como el programa de transporte bonificado (46,7%) o la gestión de la emisión de la Tarjeta (58,8%) se han quedado lejos de alcanzar los objetivos previstos. La causa principal ha sido la paralización del servicio de personalización y envío de la tarjeta durante 2023, debido a las características tecnológicas del nuevo modelo de tarjeta sin contacto MIFARE DESFIREEV3 (mapa de memoria y funcionalidades del chip de la tarjeta), suministrado por la empresa SELP Solution.



5.2.2 Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, de las unidades familiares y de los grupos en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo y promover su inclusión social y laboral.

Objetivo estratégico

GC

2. Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, de las unidades familiares y de los grupos en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo y promover su inclusión social y laboral.	68,3%
---	-------

Objetivos operativos

GC

Objetivo operativo 2.1 Mejorar la integración social de los colectivos desfavorecidos	68,3%
---	-------

El objetivo estratégico de **inclusión social y laboral** tiene un peso de un 2,8% dentro del Plan, incluyendo 6 actuaciones que se agrupan en un único objetivo operativo, de **mejora de la integración social de colectivos desfavorecidos**. En el marco de este objetivo estratégico se han atendido 8.282 personas en situación de vulnerabilidad social, destacándose las 6.050 inserciones laborales de personas en el programa INCORPORA.

El nivel de cumplimiento medio de las actuaciones ha sido de un 68,3%. Las dos actuaciones relacionadas con la gestión del bono social térmico han alcanzado los objetivos previstos, tanto el acceso a la tramitación (100%) como la gestión del pago (97,8%). La gestión del programa INCORPORA también ha superado el 80% de nivel de cumplimiento, mientras que las actuaciones relacionadas con la atención a jóvenes y adolescentes han tenido valores más bajos de cumplimiento, especialmente en el caso de la integración sociolaboral de la población joven procedente del Sistema de Protección de Menores de la Junta de Andalucía (0%) para el que no se ha podido elaborar el protocolo de coordinación previsto y, por tanto, no ha podido llevarse a la práctica. Tras estos resultados estas últimas actuaciones han sido suprimidas en el Plan de Acción Anual de 2024.

5.2.3 Contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.

Objetivo estratégico

GC

3. Contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.	98,4%
---	-------

Objetivo operativo

GC

Objetivo operativo 3.1 Fomentar las investigaciones, estrategias y métodos de intervención en materia de infancia y adolescencia, así como la necesidad de formar a las y los profesionales de todas las áreas y sistemas que atienden e intervienen con la infancia y adolescencia	98,4%
---	-------



El objetivo estratégico de **contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes** es el de menor peso relativo dentro del Plan de Acción Anual, concretamente un 1,7%, e incluye únicamente 4 actuaciones, gestionadas todas ellas por el Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía e incluidas en un objetivo operativo relativo a la **investigación y formación**. En 2023, 2.224 personas han recibido formación especializada en atención a la infancia, dentro del programa formativo del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía, con un nivel de satisfacción superior a 9 en una escala de 0 a 10.

El nivel de cumplimiento del objetivo operativo ha sido de un 98,4%, las actuaciones de consultoría con otras entidades y la gestión de la biblioteca virtual han alcanzado un 100% de los objetivos previstos. Las otras dos actuaciones, relacionadas con la formación y la investigación también han obtenido notables resultados con un 99% y un 93% respectivamente.

5.2.4 Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres.

Objetivo estratégico	GC
4. Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres.	78,6%

Objetivos operativos	GC
Objetivo operativo 4.1 Mejorar la accesibilidad de las personas atendidas en la Red Pública de Atención a las Adicciones.	86,7%
Objetivo operativo 4.2 Atender a personas con problemas de adicciones	75,1%

El objetivo estratégico relacionado con el **abordaje de las adicciones en Andalucía** tiene un peso relativo dentro del plan de un 3,7% y se despliega mediante 7 actuaciones organizadas en dos objetivos operativos, uno relativo al acceso a la Red Pública de Atención a las Adicciones (RPAA) y otro específico de atención a este grupo de interés. Durante 2023, 618 personas, 489 hombres y 129 mujeres, han sido atendidas en las Comunidades Terapéuticas gestionadas por la Agencia, con un nivel medio de satisfacción de 8,4 en una escala de 0 a 10. Además, se han gestionado 3.675 protocolos de acceso a centros de la Red Pública de Tratamiento de las Adicciones en Andalucía.

El objetivo estratégico ha alcanzado un nivel de cumplimiento medio-alto de un 78,6%, obteniéndose mejores resultados en la **gestión del acceso a la RPAA** (86,7%) que en la **atención directa** (75,1%).

En relación a la **gestión del acceso a la RPAA**, la gestión y mantenimiento del sistema de información que da soporte a la gestión ha logrado el 100% de los objetivos previstos, mientras que la propia tramitación de los protocolos de ingreso se ha quedado en un 77%, debido principalmente al descenso de protocolos gestionados respecto a los previstos.



En la **atención directa**, las actuaciones relacionadas con las Comunidades Terapéuticas gestionadas por la Agencia han alcanzado un elevado nivel de cumplimiento (99%). En el caso del PEPSA se han quedado en el 83% debido al descenso en las intervenciones respecto a las previstas.

5.2.5 Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.

Objetivo estratégico	GC
5. Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.	81,1%

Objetivos operativos	GC
Objetivo operativo 5.1 Aumentar el número de personas beneficiarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	100,0%
Objetivo operativo 5.2 Reducir los plazos de tramitación y las listas de espera para la valoración y reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a prestaciones.	79,6%
Objetivo operativo 5.3 Impulsar la revisión y simplificación de la normativa aplicable al sector	77,5%
Objetivo operativo 5.4 Normalizar la gestión del procedimiento en todo el territorio	82,4%

El objetivo estratégico de **incremento de la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso al SAAD** tiene un peso relativo dentro del plan de un 9,9%, incluyendo 18 actuaciones que se despliegan en torno a cuatro objetivos operativos. En el marco de ese objetivo estratégico se destaca el incremento respecto a 2022 de la tasa de población potencialmente dependiente que ha llegado a las 1.541 personas sobre cada 10.000, así como la reducción de un 40% del número de personas solicitantes pendientes de resolución de grado. También se ha incrementado el porcentaje de personas atendidas por el SAAD respecto al total de personas con derecho, que ha alcanzado el 89%. En el otro lado de la balanza, los plazos de tramitación de los procedimientos se han mantenido con respecto a 2022, por lo que para 2024 se ha establecido como prioritario la reducción de dichos plazos en un 25%.

El objetivo estratégico ha alcanzado un nivel de cumplimiento medio alto (81,1%), impulsado por la consecución de los objetivos previstos **de incremento del número de personas beneficiarias del SAAD en Andalucía** (100%) y al avance que se ha producido durante 2023 en la **normalización de la gestión del procedimiento en todo el territorio**, que alcanza un 82,4% de nivel de cumplimiento de las 6 actuaciones que incluye.

Las actuaciones previstas para la **reducción de los plazos de tramitación y de las listas de espera** para la valoración de la dependencia y el reconocimiento de la dependencia y el derecho a prestaciones también han alcanzado resultados notables (un 79,6%).



En cuanto a la **simplificación de la normativa**, durante 2023 se ha avanzado notablemente en el nuevo decreto (93%) y en la orden de regulación de las prestaciones del SAAD (100%) y teleasistencia (100%). Los resultados de este objetivo operativo se han visto lastradas por el proyecto de unificación de las normas reguladoras del servicio de atención residencial y el servicio de centro de día y noche (0% de grado de avance en 2023). En el lado contrario se ha avanzado en la unificación de los procedimientos de dependencia en la normativa reguladora, estableciéndose como objetivo para 2024 el establecimiento del nuevo marco normativo andaluz de dependencia.

5.2.6 Impulsar la innovación en los servicios sociales.

Objetivo estratégico	GC
6. Impulsar la innovación en los servicios sociales.	56,7%

Objetivos operativos	GC
Objetivo operativo 6.1 Desarrollar sistemas de información eficientes para la gestión de los servicios.	48,6%
Objetivo operativo 6.2 Avanzar en la extensión y mejora tecnológica de la teleasistencia, para aprovechar el potencial de las tecnologías en el propio domicilio, personalizar la atención, reforzar los cuidados y efectuar un seguimiento proactivo	42,9%
Objetivo operativo 6.3 Fomentar la investigación y el conocimiento en el ámbito de los servicios sociales	87,3%

La innovación en los servicios sociales tiene un peso de un 16,4% dentro del Plan de Acción Anual, lo que la convierte en el segundo objetivo estratégico de mayor relevancia en la ASSDA. El objetivo estratégico se desarrolla mediante tres objetivos operativos en los que se incluyen 30 actuaciones en 2023.

El **fomento de la investigación y el conocimiento en el ámbito de los servicios sociales** han alcanzado niveles de cumplimiento satisfactorios (87,32), sin embargo, los otros dos objetivos operativos no han llegado al 50% de desarrollo.

En el caso del desarrollo de **sistemas de información eficientes para la gestión de los servicios sociales** (48,6%), el escaso desarrollo del mapa de empresas colaboradoras, el mantenimiento evolutivo de las aplicaciones y la ampliación de la integración MGS-Netgefys han lastrado los resultados. Las actuaciones con mejores resultados en este objetivo han sido las adecuaciones en el sistema de información para la gestión del Bono Social Térmico (100%), el sistema de información para la gestión del procedimiento de reintegro de cantidades indebidamente percibidas (94%) y la actualización del módulo de TAJ65 en SIASSDA (90%).

La **extensión y mejora tecnológica de la teleasistencia**, ha obtenido los resultados más bajos de este objetivo estratégico. De las 11 actuaciones previstas 4 no se han llevado a la práctica o han obtenido valores muy inferiores a los previstos en sus indicadores: integración SAT-Salud Responde (0%), aplicación móvil para teleasistencia (0%), adaptación del SAT a personas con dificultades auditivas (0%) y el sistema de



telemonitorización de hábitos y rutinas (3%). En el otro extremo se encuentran el sistema para la gestión del alta de solicitudes de dispositivos de teleasistencia, MGAI y SIASSDA (98%) y la modernización de la infraestructura del SAT (98%).

5.2.7 Fomentar la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales.

Objetivo estratégico	GC
7. Fomentar la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales.	72,4%

Objetivos operativos	GC
Objetivo operativo 7.1 Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica	72,9%
Objetivo operativo 7.2 Promover la colaboración público y privada	71,6%

El objetivo de fomento de la **coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada** tiene un peso relativo dentro del PAA 2023 de un 2,9%. Para su implantación se han definido dos objetivos operativos, uno de coordinación dentro de la administración autonómica y otro de colaboración público-privada que incluyen tres actuaciones cada uno.

El nivel de cumplimiento del objetivo estratégico en 2023 ha sido de un 72,4%, con resultados similares en ambos objetivos operativos. Se destaca el 100% de grado de cumplimiento de las siguientes actuaciones:

- Apoyo técnico a la elaboración del IV Plan de Adicciones y Salud Mental.
- Coordinación e interlocución entre la acción pública y la participación ciudadana en el Polígono Sur.
- Prospección de empresas para la inclusión laboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión.

En el lado contrario, la ampliación de la colaboración entre el SAT y Salud Response y las colaboraciones en equipos de trabajo interdisciplinarios/intersectoriales se han quedado lejos de los resultados previstos, con un 21% y un 30% respectivamente.

5.2.8 Promover la incorporación de la perspectiva de género y contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres.

Objetivo estratégico	GC
8. Promover la incorporación de la perspectiva de género y contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres.	56,7%

Objetivos operativos	GC
Objetivo operativo 8.1 Avanzar en la incorporación de la perspectiva de género en el diseño de las políticas públicas	36,1%



Objetivo operativo 8.2 Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres	74,9%
Objetivo operativo 8.3 Sensibilizar, prevenir y desarrollar estrategias contra la violencia de género.	61,3%

La **promoción de la incorporación de la perspectiva de género**, con un peso en el plan de un 3,4% y 7 actuaciones para su implantación, ha obtenido unos resultados medios, con un 56,7% de nivel de cumplimiento.

Los mejores resultados se han obtenido en el objetivo operativo de **fomento de la igualdad de oportunidades**, con un 74,9% de nivel de cumplimiento, obtenidos por la realización de las jornadas de sensibilización (88%) y el inicio de los trabajos en el II Plan de Igualdad de la Agencia (63%). En el caso del **avance en la incorporación de la perspectiva de género en el diseño de las políticas públicas** (36,1%), los resultados se han visto afectados por el nulo avance en la integración de actuaciones de perspectiva de género en los servicios del SAAD.

En cuanto a la **sensibilización y establecimiento de estrategias contra la violencia de género** (61,3% de nivel de cumplimiento), se destaca, por una parte, la publicación e implantación de un protocolo de coordinación entre las redes de atención a las adicciones y de atención integral a las víctimas de violencia de género y, por otra parte, el incumplimiento de los resultados previstos en la elaboración del protocolo para la detección de mujeres víctimas de violencia de género en los procedimientos de dependencia, cuyo borrador está pendiente de validación por parte del Instituto Andaluz de la Mujer.

5.2.9 Consolidar los procesos de la organización avanzando a la excelencia.

Objetivo estratégico	GC
9. Consolidar los procesos de la organización avanzando a la excelencia.	72,7%

Objetivos operativos	GC
Objetivo operativo 9.1 Potenciar la comunicación y la transparencia.	75,7%
Objetivo operativo 9.2 Atender las demandas de los grupos de interés	69,2%
Objetivo operativo 9.3 Establecer mecanismos y foros para la gestión y transferencia del conocimiento dentro de la organización	100,0%
Objetivo operativo 9.4 Impulsar la planificación estratégica	96,2%
Objetivo operativo 9.5 Ampliar el despliegue de la estrategia de gestión por procesos	54,3%

La **consolidación de los procesos en la ASSDA** tiene un peso de un 23,6% dentro del Plan de Acción Anual, lo que la convierte en el objetivo estratégico de mayor relevancia en la ASSDA. El objetivo estratégico se desarrolla mediante cinco objetivos operativos en los que se incluyen 50 actuaciones en 2023.



El nivel de cumplimiento de los diferentes objetivos operativos ha sido muy dispar, desde el 100% en el **establecimiento de mecanismos y foros para la transferencia del conocimiento** (aunque este objetivo únicamente incluye una única actuación), hasta un 54,3% en la **ampliación del despliegue de la estrategia de gestión por procesos**.

En lo relativo a la **potenciación de la comunicación y la transparencia** (75,7% de nivel de cumplimiento) se destaca el 100% de consecución de los objetivos previstos en las siguientes actuaciones:

- Obligaciones en materia de Transparencia
- Establecimiento escrito de los cauces de la comunicación de la Jefatura de forma interna y con terceros
- Mantenimiento Mapa de Indicadores de Dependencia
- Producción y difusión de estadísticas públicas en el marco del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía
- Comunicación externa
- Potenciar la visibilidad de la página web de la ASSDA
- Difusión de datos relativos a la gestión del SAAD en Andalucía
- Explotación de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD para facilitar la gestión del procedimiento

Sin embargo otras actuaciones de las previstas han alcanzado un nivel muy bajo de desarrollo, como por ejemplo la elaboración del mapa de recursos de dependencia (5%), el mapa GRID (13%) o el Plan de Comunicación de la Agencia (0%).

En cuanto a la **atención de las demandas de los grupos de interés** (69,2%), se han logrado valores de 100% de cumplimiento en actuaciones como el establecimiento de un modelo único para la atención a la ciudadanía en los servicios territoriales, la gestión de los expedientes judiciales, la elaboración de informes jurídicos, la gestión de sugerencias y reclamaciones y de recursos especiales y de alzada en materia de dependencia. En el otro extremo, actuaciones como gestión de las quejas provenientes del Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal referentes al SAD, las alegaciones y recursos de reposición de procedimientos de reintegro de las prestaciones económicas o las migraciones de los teléfonos de información de la tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco y de información sobre discapacidad y accesibilidad han tenido un nivel mínimo de desarrollo.

En cuanto al **impulso de la planificación estratégica** (96,2%), prácticamente se han alcanzado los resultados previstos de las 7 actuaciones que lo desarrollan, destacándose con un 100% la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan Plurianual de gestión, el desarrollo de acciones de planificación y seguimiento del SAAD, el



seguimiento de la gestión presupuestaria del SAAD y el tratamiento de datos de los sistemas de información del procedimiento de reconocimiento de la situación y derecho a prestaciones en el SAAD.

Por último, los resultados de la **ampliación del despliegue de la estrategia de gestión por procesos** (54,3%), se han visto lastrados por el poco desarrollo de actuaciones concretas como la normalización del procedimiento de contratación (18%), la elaboración del mapa de procesos de la Jefatura de Presupuestos y Gestión Financiera (14%), la elaboración de un protocolo para la elaboración del presupuesto (0%) y el desarrollo de la gestión por procesos y normalización (12%). Estos resultados tan desfavorables se han visto compensado con el 100% de grado de cumplimiento de las actuaciones de mejora de los tiempos de los procesos económico financiero y los niveles de calidad en la gestión y pago de la nómina de prestaciones económicas.

5.2.10 Potenciar la puesta en valor de las personas.

Objetivo estratégico	GC
10. Potenciar la puesta en valor de las personas.	75,3%

Objetivos operativos	GC
Objetivo operativo 10.1 Optimizar los recursos humanos.	96,9%
Objetivo operativo 10.2 Mejorar la formación continua y el desarrollo profesional.	40,6%
Objetivo operativo 10.3 Promover un entorno seguro y saludable para las personas	49,0%

La **puesta en valor de las personas**, con un peso en el plan de un 7,1% y 14 actuaciones para su implantación, ha obtenido unos resultados medios-altos, con un 75,30% de nivel de cumplimiento.

Las actuaciones previstas para la **optimización de los recursos humanos** han alcanzado un elevado nivel de cumplimiento (96,9%) con la finalización de actuaciones como la digitalización de los expedientes de todo el personal laboral de la Agencia y la automatización de los certificados expedidos por la Jefatura de Recursos Humanos. También alcanzan un nivel de cumplimiento del 100% las mejoras del sistema de registro de presencia y gestión de vacaciones y permisos (AHORA), el proceso de estabilización de empleo público y la gestión de los procesos de provisión de puestos mediante la herramienta SEPPA.

Los otros dos objetivos operativos no han logrado alcanzar el 50% de nivel de cumplimiento. La **mejora de la formación continua y el desarrollo profesional** (40,7%) únicamente incluye dos actuaciones y una de ellas, la revisión del protocolo de organización de acciones formativas no se ha llevado a la práctica. En cuanto a la **promoción de un entorno seguro y saludable para las personas**, a pesar de haberse alcanzado un nivel de cumplimiento del 100% en el abordaje de los riesgos psicosociales desde un punto de vista preventivo, las otras actuaciones (implantación de la política de seguridad interior en las sedes de la Agencia, la implantación



del plan de prevención de riesgos laborales y la promoción de la vida saludable) han alcanzado un bajo nivel de desarrollo, inferior al 40%.

5.2.11 Optimizar los recursos materiales y económicos.

Objetivo estratégico	GC
11. Optimizar los recursos materiales y económicos.	84,7%

Objetivos operativos	GC
Objetivo operativo 11.1 Mejorar las sedes y equipamientos.	82,4%
Objetivo operativo 11.2 Mejorar los sistemas de información y la infraestructura tecnológica.	94,0%
Objetivo operativo 11.3 Preservar la seguridad de la información y la protección de datos.	85,0%
Objetivo operativo 11.4 Aumentar la eficiencia económica	84,2%

La **optimización de los recursos materiales y económicos**, con 30 actuaciones que desarrollan cuatro objetivos operativos, tiene un peso de un 15,7% dentro del Plan de Acción Anual, lo que la convierte en el tercer objetivo estratégico de mayor relevancia en la ASSDA. Los cuatro objetivos operativos han alcanzado en 2023 un alto grado de implantación, haciendo que el nivel de cumplimiento del objetivo estratégico sea de un 84,7%.

Los mejores resultados se han alcanzado en la **mejora de los sistemas de información y la infraestructura tecnológica** (94,0%), obteniéndose resultados algo inferiores en la **mejora de las sedes** (82,4%), la **seguridad de la información y protección de datos** (85,0%) y el **aumento de la eficiencia económica** (84,2%).

Dentro del objetivo estratégico se destaca el 100% de cumplimiento de los objetivos previstos para las siguientes actuaciones:

- Dar acceso a los registros de entrada SIR al personal de registro de los 8 SVD provinciales
- Módulo contratación personal integrado con el Sistema de Provisión de Puestos y el ERP de la ASSDA
- Integración de la plataforma de pago telemático (modelo 046) en el Sistema de Provisión de Puestos de la Agencia (SEPPA)
- Cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal
- Instalación sistema SIEM (requisito ENS)
- Sistema de monitorización y gestión de la seguridad y privacidad de los sistemas de ficheros y directorio activo
- Gestión de liquidaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio
- Gestión de impagos en la nómina de prestaciones económicas



- Control de la financiación en concepto de nivel mínimo de protección garantizada en dependencia
- Avanzar en la operativa de Tesorería
- Elaboración Procedimiento de Conciliación cuentas bancarias abiertas con Programas gestión
- Integración GIRO Devoluciones pago de Prestaciones Dependencia en SSSDEPEND
- Elaboración de informes que permitan la trazabilidad de cada hecho desde los diferentes puntos de vista (Contratación, Financiera, Tesorería, Presupuesto)
- Ejecución presupuestaria SAD

Otras actuaciones previstas como mejorar la seguridad de los accesos a NETGEFYS o el perfeccionamiento del proceso de integración en GIRO no han podido llevarse a la práctica en 2023.

5.3 Resultados por Jefatura

En la siguiente tabla se muestra el peso relativo en el Plan y el grado de cumplimiento medio de las actuaciones de cada una de las jefaturas:

Jefatura	Peso	GC
ÁREA DE ADICIONES	9,08%	88,33%
Jefatura de Atención Social y Sanitaria	3,25%	92,74%
Jefatura de Seguimiento de Programas y Gestión del Conocimiento en Adiciones	5,83%	85,88%
ÁREA DE DEPENDENCIA Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA	45,27%	71,33%
Jefatura de Centros y Promoción de la Autonomía	3,55%	83,2%
Jefatura de Comunicación, Promoción y Seguimiento de la Dependencia	5,92%	84,20%
Jefatura de Coordinación de la Dependencia	10,58%	82,51%
Jefatura de Servicio de Ayuda a Domicilio y Prestaciones Económicas	9,41%	78,47%
Jefatura de Teleasistencia	11,66%	45,45%
Observatorio de la Infancia en Andalucía	3,58%	75,91%
Polígono Sur	0,57%	100,00%
SECRETARÍA GENERAL	45,66%	69,38%
Jefatura de Asuntos Jurídicos y Transparencia	3,40%	91,26%
Jefatura de Contratación	1,53%	69,29%
Jefatura Presupuesto y Gestión Financiera	6,97%	66,21%
Jefatura de Recursos Humanos	10,52%	73,85%
Jefatura de Servicios Generales y Atención a la Ciudadanía	6,55%	68,99%
Jefatura de Tecnologías de la información y Comunicaciones	16,68%	63,59%

La jefatura con **mayor peso relativo** en el Plan es la **Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**, no obstante el **grado de cumplimiento medio** de las 31 actuaciones bajo su responsabilidad (**63,6%**) no ha alcanzado el nivel de cumplimiento global del Plan (72,6%).



Otras jefaturas con un **peso relativo superior al 10%** han sido la **Jefatura de Coordinación de la Dependencia**, con 22 actuaciones y un grado de cumplimiento medio de **82,5%**, la **Jefatura de Recursos Humanos**, con 22 actuaciones y grado de cumplimiento de **73,9%** y la **Jefatura de Teleasistencia**, con 19 actuaciones y un nivel de cumplimiento medio de **45,5%**.

Las jefaturas con **menor representatividad en el Plan** han sido el **Polígono Sur**, con un peso relativo de 0,57% y un nivel de cumplimiento del 100%, y la **Jefatura de Contratación**, con un peso relativo del 1,53% y un nivel de cumplimiento de sus actuaciones del 69,3%.

5.4 Actuaciones incluidas en presupuesto

El Plan de Acción Anual de 2023 recoge todas las actuaciones incluidas en la información cualitativa del presupuesto de la Agencia de 2023. Se trata de 33 actuaciones, que suponen un 19% del Plan.

El nivel de cumplimiento medio de las actuaciones del plan incluidas en el presupuesto ha sido de un 82,2%, casi 8 unidades porcentuales por encima del resultado global del plan. De las 33 actuaciones, más de la mitad, 18, han alcanzado un nivel de cumplimiento superior al 90% (8 han llegado al 100% de los resultados previstos).

Únicamente dos actuaciones no se han llevado a la práctica, en concreto no se han elaborado dos protocolos previstos, uno para la atención a personas cuidadoras de personas usuarias del SAT y otro para la detección de violencia de género en los procedimientos de dependencia.

EJE/ACTUACIÓN	PESO	GC
Actuación 1.1.1 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el Servicio de Ayuda a Domicilio	0,8%	100,0%
Actuación 1.1.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para cuidados en el entorno familiar	0,8%	100,0%
Actuación 1.1.3 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica vinculada al servicio	0,8%	100,0%
Actuación 1.1.7 Incremento del coste hora del Servicio de Ayuda a Domicilio	0,6%	100,0%
Actuación 1.2.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de centro de día	0,6%	100,0%
Actuación 1.2.3 Incremento del coste máximo de plazas objeto de concertación en centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad	0,7%	100,0%
Actuación 3.1.4 Gestión y mantenimiento de la biblioteca virtual en materia de infancia y adolescencia del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía	0,5%	100,0%
Actuación 5.2.1 Refuerzo de los recursos humanos destinados a atender el SAAD en corporaciones locales	0,6%	100,0%
Actuación 4.2.2 Gestión de Comunidades Terapéuticas adscritas a la ASSDSA	0,7%	99,3%
Actuación 3.1.1 Acciones formativas realizadas en el Plan de Formación anual del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía	0,5%	99,2%
Actuación 1.2.1 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de atención residencial	0,6%	98,9%
Actuación 2.1.2 Gestión de pago del Bono Social Térmico en Andalucía	0,6%	97,8%
Actuación 1.4.2 Gestión del programa de comedores en centros de participación activa	0,5%	96,9%
Actuación 1.1.6 Acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio	0,4%	94,4%
Actuación 9.2.20 Teléfono de violencia intrafamiliar	0,5%	94,1%



EJE/ACTUACIÓN	PESO	GC
Actuación 3.1.2 Realización de informes de investigación sobre temáticas relacionadas con infancia y adolescencia	0,4%	93,4%
Actuación 1.1.4 Atención a las personas mediante el servicio de teleasistencia	0,8%	93,2%
Actuación 9.2.15 Teléfono de atención a las personas mayores	0,6%	92,6%
Actuación 1.4.4 Gestión del programa de orientación jurídica en centros de participación activa	0,4%	89,0%
Actuación 8.2.2 Jornadas de sensibilización en materia de igualdad de género	0,4%	88,2%
Actuación 4.2.1 Atención Centro tratamiento integral uso compasivo (PEPSA)	0,5%	83,4%
Actuación 2.1.1 Incorporación sociolaboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión (programa INCORPORA)	0,4%	80,8%
Actuación 1.1.5 Atención a las personas usuarias mediante el servicio de teleasistencia a través de dispositivos adicionales	0,8%	77,8%
Actuación 4.1.1 Gestión acceso de personas con adicciones a recursos Red Pública	0,6%	76,6%
Actuación 9.2.19 Teléfonos de atención a la infancia: información general (900 92 11 11), línea de ayuda a la infancia (116111) y maltrato infantil 900 851 818	0,6%	72,5%
Actuación 8.3.1 Jornadas de sensibilización contra la violencia de género	0,4%	70,0%
Actuación 1.4.3 Gestión del programa de ópticos	0,4%	68,6%
Actuación 1.3.2 Atención a las personas mediante el servicio de respiro familiar	0,6%	64,3%
Actuación 1.4.1 Gestión de la emisión de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	0,6%	58,8%
Actuación 6.2.5 Digitalización del parque de dispositivos de teleasistencia	0,8%	56,7%
Actuación 1.4.5 Gestión del programa de transporte bonificado	0,6%	46,7%
Actuación 1.3.1 Atención a las personas cuidadoras mediante el servicio de teleasistencia	0,6%	0,0%
Actuación 8.3.3 Elaboración e impresión de un protocolo para la detección de mujeres víctimas de violencia de género en los procedimientos de dependencia.	0,4%	0,0%
Total general	19,0%	82,2%

5.5 Actuaciones de atención directa

El Plan incluye 35 actuaciones de atención directa a las personas, con un peso relativo total del 19,4% y un nivel de cumplimiento del 71,2%, siendo ligeramente inferior al nivel de cumplimiento global del Plan (72,6%).

Los **colectivos con mayor representatividad** son las **personas en situación de dependencia**, con 8 actuaciones cuyo peso relativo es del 5,32% y un nivel de cumplimiento del 82,16%, y las **personas mayores**, con 7 actuaciones, un peso relativo del 3,76% y un nivel de cumplimiento del 60,74%.

COLECTIVO/Actuación	Peso	GC
PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA	5,32%	82,16%
Actuación 1.1.1 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el Servicio de Ayuda a Domicilio	0,81%	100,00%
Actuación 1.1.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para cuidados en el entorno familiar	0,81%	100,00%
Actuación 1.1.3 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica vinculada al servicio	0,75%	100,00%
Actuación 1.1.8 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia	0,51%	25,00%
Actuación 1.1.9 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para asistencia personal	0,57%	2,20%
Actuación 1.2.1 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de atención residencial	0,63%	98,86%
Actuación 1.2.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de centro de día	0,63%	100,00%
Actuación 5.1.1 Reconocimiento de las situaciones de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	0,60%	100,00%
PERSONAS MAYORES	3,76%	60,74%



Actuación 1.4.1 Gestión de la emisión de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	0,63%	58,77%
Actuación 1.4.2 Gestión del programa de comedores en centros de participación activa	0,45%	96,87%
Actuación 1.4.3 Gestión del programa de ópticos	0,42%	68,63%
Actuación 1.4.4 Gestión del programa de orientación jurídica en centros de participación activa	0,39%	88,95%
Actuación 1.4.5 Gestión del programa de transporte bonificado	0,60%	46,75%
Actuación 1.4.6 Fomentar políticas de envejecimiento activo y saludable, a través de campañas que promuevan el bienestar de las personas mayores en Andalucía.	0,66%	0,00%
Actuación 9.2.15 Teléfono de atención a las personas mayores	0,60%	92,64%
INFANCIA	2,43%	60,10%
Actuación 2.1.4 Atención y seguimiento a menores inmigrantes en el Sistema de Protección de Menores en Andalucía	0,51%	73,68%
Actuación 2.1.5 Actuaciones dirigidas a la integración sociolaboral de la población adolescente migrante no acompañada y personas jóvenes migrantes extuteladas y procedentes del Sistema de Protección de menores de la Junta de Andalucía	0,42%	41,38%
Actuación 2.1.6 Actuaciones dirigidas a la integración sociolaboral de la población joven procedentes del Sistema de Protección de menores de la Junta de Andalucía	0,42%	0,00%
Actuación 3.1.1 Acciones formativas realizadas en el Plan de Formación anual del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía	0,48%	99,17%
Actuación 9.2.19 Teléfonos de atención a la infancia: información general (900 92 11 11), línea de ayuda a la infancia (116111) y maltrato infantil 900 851 818	0,60%	72,50%
PERSONAS CON ADICCIONES	2,34%	65,93%
Actuación 4.1.1 Gestión acceso de personas con adicciones a recursos Red Pública	0,63%	76,58%
Actuación 4.2.1 Atención Centro tratamiento integral uso compasivo (PEPSA)	0,45%	83,37%
Actuación 4.2.2 Gestión de Comunidades Terapéuticas adscritas a la ASSDSA	0,69%	99,29%
Actuación 4.2.5 Detección y eliminación de Hepatitis C en personas en tratamiento en la RPAA	0,57%	0,00%
PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA, MAYORES O CON DISCAPACIDAD	2,16%	80,21%
Actuación 1.1.4 Atención a las personas mediante el servicio de teleasistencia	0,84%	93,16%
Actuación 1.1.5 Atención a las personas usuarias mediante el servicio de teleasistencia a través de dispositivos adicionales	0,75%	77,82%
Actuación 1.3.2 Atención a las personas mediante el servicio de respiro familiar	0,57%	64,25%
PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL	1,47%	93,63%
Actuación 2.1.1 Incorporación sociolaboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión (programa INCORPORA)	0,42%	80,80%
Actuación 2.1.2 Gestión de pago del Bono Social Térmico en Andalucía	0,60%	97,83%
Actuación 2.1.3 Acceso a la tramitación del bono social térmico de las personas más vulnerables	0,45%	100,00%
CIUDADANÍA EN GENERAL	1,26%	81,10%
Actuación 9.2.12 Atención a la ciudadanía a través de respuesta a las quejas del Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal referentes al SAD	0,21%	0,00%
Actuación 9.2.13 Respuesta ágil a la ciudadanía	0,33%	100,00%
Actuación 9.2.20 Teléfono de violencia intrafamiliar	0,48%	94,13%
Actuación 9.2.8 Sugerencias y Reclamaciones	0,24%	100,00%
PERSONAS CUIDADORAS	0,63%	0,00%
Actuación 1.3.1 Atención a las personas cuidadoras mediante el servicio de teleasistencia	0,63%	0,00%
TOTAL GENERAL	19,39%	71,18%

6 ANEXOS

- ANEXO I: Resultado de indicadores de las actuaciones.
- ANEXO II: Grado de cumplimiento de las actuaciones del PAA 2023.



6.1 Anexo I Resultado de indicadores y actuaciones

OE/OO/ACT Descripción	Resp.	Nº	Peso	INDICADOR 2023 Descripción	Genero	Objetivo	RESULTADOS 2023	
							Resultado	GC
Objetivo Estratégico 1 Mejorar la calidad de vida y promover la autonomía personal de las personas mayores, personas con discapacidad y dependencia.	JCD	1	100%	Grado de bienestar subjetivo de mujeres y hombres en situación de dependencia que son atendidos por el SAAD.	T	7	-	-
					H	7	-	-
					M	7	-	-
Objetivo operativo 1.1 Mejorar la autonomía, la dignidad y el bienestar de las personas que requieren apoyo y cuidados en el domicilio.	JCD	1	50%	Número de mujeres y hombres que reciben apoyo y cuidados en el domicilio.	T	553.438	562.378	102%
					H	174.760	181.381	104%
					M	378.678	380.997	101%
		2	50%	Percepción de dignidad en la atención prestada en el domicilio a mujeres y hombres que requieren apoyo y cuidados.	T	7	-	-
					H	7	-	-
					M	7	-	-
Actuación 1.1.1 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el Servicio de Ayuda a Domicilio.	JCD	1	50%	Número de personas beneficiarias del servicio de ayuda a domicilio	T	145.549	155.969	107%
					H	40.554	44.756	110%
					M	104.995	111.213	106%
		2	50%	Número de horas de atención del servicio de ayuda a domicilio	T	40.000.000	53.550.797	134%
					H	11.145.088	14.348.756	129%
					M	28.854.912	39.202.041	136%
Actuación 1.1.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.	JCD	1	100%	Número de personas beneficiarias de prestación económica para cuidados en el entorno familiar (PECEF)	T	77.389	82.380	106%
					H	38.653	43.010	111%
					M	38.736	39.370	102%
Actuación 1.1.3 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica vinculada al servicio.	JCD	1	100%	Número de personas beneficiarias de prestación económica vinculada al servicio (PEVS)	T	4.112	4.940	120%
					H	988	1.268	128%
					M	3.124	3.672	118%
Actuación 1.1.4 Atención a las personas mediante el servicio de teleasistencia.	JT	1	10%	Llamadas Contacto Sin Respuesta	T	1.747.865	1.381.547	100%
					H	478.926	403.317	84%
					M	3.428.127	2.715.368	79%
		2	10%	Llamadas de gestión sanitaria	T	1.694.877	1.556.786	92%
					M	2.100.683	1.745.972	83%
		3	10%	Llamadas de seguimiento	T	330.000	324.018	98%
					M	95.339	93.611	98%
		4	10%	Llamadas entrantes	T	234.661	230.407	98%
					M	265.000	261.840	99%
		5	10%	Llamadas salientes	H	54.632	57.055	104%
					M	210.368	204.785	97%
		6	13%	Personas beneficiarias del servicio de teleasistencia	T	30.000	14.812	49%
					H	6.300	3.128	50%
					M	23.700	11.684	49%
		7	37%	Personas titulares atendidas	T	55.000	43.225	79%
H	11.550				9.634	83%		
M	43.450				33.591	77%		
Actuación 1.1.5 Atención a las personas usuarias mediante el servicio de teleasistencia a través de dispositivos adicionales	JT	1	5%	Llamada entrantes gas	T	15.000	9.190	61%
					H	3.150	1.834	58%
					M	11.850	7.356	62%
		2	5%	Llamada entrantes humo	T	47.684	42.895	90%
					M	10.490	9.792	93%
		3	5%	Llamada entrantes móvil	M	37.194	33.103	89%
					T	2.808	2.990	106%
		4	25%	Número de Personas usuarias con apoyo Complementario Instalado	H	618	632	102%
					M	2.190	2.358	108%
					T	2.808	2.990	106%
		5	10%	Persona titular con dispositivo gas	H	618	632	102%
					M	2.190	2.358	108%
					T	2.808	2.990	106%
		6	10%	Persona titular con dispositivo humo	T	100%	92%	92%
					H	100%	100%	100%
M	100%				100%	100%		
7	10%	Persona titular con dispositivo móvil	T	100%	92%	92%		
			H	100%	100%	100%		
			M	100%	100%	100%		
8	15%	Personas usuarias con Apoyo. Comp. Instalado Pers. Sit. Dependencia	T	15 €	15 €	103%		
			H	15 €	15 €	103%		
			M	15 €	15 €	103%		
9	15%	Personas usuarias con Apoyo. Comp. Instalado Personas Mayores	T	20%	5%	25%		
			H	20%	5%	25%		
			M	20%	5%	25%		
Actuación 1.1.6 Acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio	JCD	1	70%	Porcentaje de procedimientos de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio resueltos en 60 días o menos.	T	100%	92%	92%
					H	100%	100%	100%
					M	100%	100%	100%
Actuación 1.1.7 Incremento del coste hora del Servicio de Ayuda a Domicilio	JCD	2	30%	Porcentaje de procedimientos de renovación de acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio resueltos en 60 días o menos.	T	100%	100%	100%
					H	100%	100%	100%
					M	100%	100%	100%
Actuación 1.1.8 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia	JCD	1	100%	Grado de avance acumulado de la actuación	T	15 €	15 €	103%
					H	15 €	15 €	103%
					M	15 €	15 €	103%
Actuación 1.1.9 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para asistencia personal	JCD	1	100%	Número de personas beneficiarias de la prestación económica de asistencia personal (PEAP)	T	500	11	2%
					H	214	4	2%
					M	286	7	2%



OE/OO/ACT Descripción	Resp.	Nº	Peso	INDICADOR 2023			RESULTADOS 2023			
				Descripción	Genero	Objetivo	Resultado	GC		
Objetivo operativo 1.2 Atender a las personas en situación de Dependencia centros residenciales y de día	JCPA	1	50%	Número de mujeres y hombres que reciben apoyo y cuidados en centros residenciales y de día.	T	44.838	43.361	97%		
					H	18.182	18.113	100%		
					M	26.656	25.248	95%		
		2	50%	Percepción de dignidad en la atención prestada en centros residenciales y de día a mujeres y hombres que requieren apoyo y cuidados	T	7				
					H	7				
					M	7				
Actuación 1.2.1 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de atención residencial	JCPA	1	50%	Plazas ocupadas del servicio de Atención Residencial respecto al total de plazas concertadas ASSDA	T	100%	98%	98%		
					H	26.869	28.704	107%		
					M	10.579	11.274	107%		
		2	50%	Número de personas beneficiarias del servicio de atención residencial	T	16.290	17.430	107%		
					H					
					M					
Actuación 1.2.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de centro de día	JCPA	1	50%	Plazas ocupadas del servicio de centro de día respecto al total de plazas concertadas ASSDA	T	80%	83%	103%		
					H	13.857	14.657	106%		
					M	6.615	6.839	103%		
		2	50%	Número de personas beneficiarias del servicio de centro de día	T	7.242	7.818	108%		
					H					
					M					
Actuación 1.2.3 Incremento del coste máximo de plazas objeto de concertación en centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad	JCPA	1	100%	Grado de avance acumulado de la actuación	T	100%	100%	100%		
Actuación 1.2.4 Seguimiento y control de la prestación del servicio de atención residencial y el servicio de centro de día y noche	JCPA	1	50%	Plazo medio de resolución de incidencias informáticas	T	15	53	353%		
		2	50%	Porcentaje de centros revisados tras recibir Informe de Inspección	T	100%	100%	100%		
Objetivo operativo 1.3 Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales	JCPA	1	100%	Porcentaje plazas ocupadas concertadas ASSDA del servicio de Respiro Familiar para personas con discapacidad y mayores	T	100%	31%	31%		
Actuación 1.3.1 Atención a las personas cuidadoras mediante el servicio de teleasistencia	JT	1	100%	Desarrollo del protocolo	T	10%	0%	0%		
		1	25%	Porcentaje plazas ocupadas concertadas ASSDA del servicio de Respiro Familiar para personas con discapacidad	T	100%	15%	15%		
					H					
					M					
Actuación 1.3.2 Atención a las personas mediante el servicio de respiro familiar	JCPA	2	25%	Porcentaje plazas ocupadas concertadas ASSDA del servicio de Respiro Familiar para personas mayores	T	100%	42%	42%		
		3	25%	Número de plazas financiadas ASSDA de Respiro Familiar para personas mayores	T	201	201	100%		
		4	25%	Número de plazas financiadas ASSDA en Respiro Familiar para personas con discapacidad	T	138	138	100%		
					H					
Objetivo operativo 1.4 Poner a disposición de las personas mayores de 65 años servicios que favorezcan la promoción de la autonomía.	JCPSD	1	100%	Tasa de cobertura de la TAJ65	T	70%	67%	96%		
					H	68%	65%	96%		
					M	72%	69%	96%		
		Actuación 1.4.1 Gestión de la emisión de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	JCPSD	1	10%	Número de personas titulares de la TAJ65	T	1.030.000	962.170	93%
							H	442.900	402.187	91%
							M	587.100	559.983	95%
				2	25%	Número de nuevas expediciones de TAJ65	T	76.000	65.703	86%
							H	35.000	32.619	93%
							M	41.000	33.084	81%
				3	60%	Número de renovaciones de TAJ65	T	207.394	85.682	41%
							H	87.000	31.034	36%
							M	120.394	54.648	45%
4	5%			Número de reexpediciones de TAJ65	T	15.000	9.070	60%		
					H	6.000	3.387	56%		
					M	9.000	5.683	63%		
Actuación 1.4.2 Gestión del programa de comedores en centros de participación activa	JCPSD	1	50%	Número de comidas bonificadas en CPA	T	250.000	288.230	115%		
					H	27.500	31.705	115%		
					M	222.500	256.525	115%		
		2	50%	Número de personas usuarias del servicio de comedor titulares de la tarjeta oro	T	3.000	2.812	94%		
					H	300	229	76%		
					M	2.700	2.583	96%		
Actuación 1.4.3 Gestión del programa de ópticos	JCPSD	1	50%	Número de personas usuarias del Servicio de Ópticos	T	5.762	3.595	62%		
					H	2.362	1.459	62%		
					M	3.400	2.136	63%		
		2	50%	Número de compras bonificadas	T	5.762	4.314	75%		
					H	2.362	1.728	73%		
					M	3.400	2.586	76%		
Actuación 1.4.4 Gestión del programa de orientación jurídica en centros de participación activa	JCPSD	1	50%	Número de personas usuarias del servicio de orientación jurídica	T	1.200	1.156	96%		
					H	550	542	99%		
					M	650	614	94%		
		2	50%	Número de sesiones	T	890	726	82%		
					H	400	327	82%		
					M	490	399	81%		



OE/OO/ACT Descripción	Resp.	Nº	Peso	INDICADOR 2023 Descripción	Genero	Objetivo	RESULTADOS 2023						
							Resultado	GC					
Actuación 1.4.5 Gestión del programa de transporte bonificado	JCPSD	1	50%	Número de personas usuarias de Transporte Bonificado	T	308.500	192.675	62%					
					H	129.570	76.432	59%					
					M	178.930	116.243	65%					
		2	50%	Número de viajes bonificados	T	5.725.400	1.777.046	31%					
					H	2.347.400	732.884	31%					
					M	3.378.000	1.044.162	31%					
Actuación 1.4.6 Fomentar políticas de envejecimiento activo y saludable, a través de campañas que promuevan el bienestar de las personas mayores en Andalucía.	JT	1	100%	Número de campañas realizadas	T	1	0	0%					
Objetivo Estratégico 2 Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, de las unidades familiares y de los grupos en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo y promover su inclusión social y laboral.	JCPSD	1	100%	Número total de personas en situación de vulnerabilidad atendidas	T	8.600	8.282	96%					
					H	5.200	5.222	100%					
					M	3.400	3.060	90%					
Objetivo operativo 2.1 Mejorar la integración social de los colectivos desfavorecidos	JCPSD	1	100%	Número total de inserciones laborales	T	5.600	6.050	108%					
					H	2.700	3.272	121%					
					M	2.900	2.778	96%					
		Actuación 2.1.1 Incorporación sociolaboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión (programa INCORPORA)	JCPSD	1	25%	Empresas contratantes anualmente	T	5000	2635	53%			
				2	25%	Inserciones laborales de personas beneficiarias realizadas por las entidades sociales anualmente	T	5600	6050	108%			
							H	2.700	3.272	121%			
3	25%	Empresas creadas a través de la línea Autoempleo	T	100	307	307%							
			4	25%	Inserciones de jóvenes atendidos desde la línea Incorpora Joven procedentes del Sistema de Protección de Menores una vez cumplida la mayoría de edad.	T	800	564	71%				
						H	700	361	52%				
M	100	203	203%										
Actuación 2.1.2 Gestión de pago del Bono Social Térmico en Andalucía	JCPSD	1	100%	Grado de cumplimiento del pago del Bono Social Térmico a las personas beneficiarias en Andalucía	T	92%	90%	98%					
Actuación 2.1.3 Acceso a la tramitación del bono social térmico de las personas más vulnerables	JCPSD	1	100%	Entidades en zonas ERACIS informadas	T	20	30	150%					
					Actuación 2.1.4 Atención y seguimiento a menores inmigrantes en el Sistema de Protección de Menores en Andalucía	OIA	1	20%	Menores inmigrantes atendidos/as en el programa	T	3000	2232	74%
										H	2.500	1.950	78%
		M	500	282						56%			
		2	40%	Menores que se identifican en los Consulados	T	1000	2008	201%					
					H	900	1.794	199%					
M	100				214	214%							
3	40%	Número de personas menores regularizadas	T	900	423	47%							
			H	800	398	50%							
			M	100	25	25%							
Actuación 2.1.5 Actuaciones dirigidas a la integración sociolaboral de la población adolescente migrante no acompañada y personas jóvenes migrantes extuteladas y procedentes del Sistema de Protección de menores de la Junta de Andalucía	OIA	1	100%	Número de jóvenes migrantes que ingresan en los recursos de mayoría de edad (tanto JEM como PAILS),	T	800	331	41%					
					H	700	283	40%					
					M	100	48	48%					
Actuación 2.1.6 Actuaciones dirigidas a la integración sociolaboral de la población joven procedentes del Sistema de Protección de menores de la Junta de Andalucía	OIA	1	40%	Elaboración de un protocolo de coordinación entre el Programa Incorpora y Programa MENA	T	1	0	0%					
					2	60%	Número de jóvenes derivados al programa Incorpora	T	60	0	0%		
								H	50	0	0%		
		M	10	0				0%					
		Objetivo Estratégico 3 Contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.	OIA	1	100%	Número de profesionales que reciben formación especializada en atención a la infancia	T	2.100	2.224	106%			
							H	300	366	122%			
M	1.800						1.857	103%					
Objetivo operativo 3.1 Fomentar las investigaciones, estrategias y métodos de intervención en materia de infancia y adolescencia, así como la necesidad de formar a las y los profesionales de todas las áreas y sistemas que atienden e intervienen con la infancia y adolescencia	OIA	1	100%	Grado de satisfacción de las personas formadas en el ámbito de la infancia	T	8,90	9,05	102%					
					H	9	9	102%					
					M	9	9	102%					
		Actuación 3.1.1 Acciones formativas realizadas en el Plan de Formación anual del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía	OIA	1	25%	Número de acciones de formación del OIA-A	T	30	29	97%			
							T	2100	2224	106%			
				2	25%	Alumnado acciones formativas OIA	H	300	366	122%			
M	1.800						1.857	103%					
3	25%	Porcentaje Cobertura demanda	T	13,35%	30,18%	226%							
			H	8,61%	4,83%	56%							
M	4,84%	24,47%	506%										
Actuación 3.1.2 Realización de informes de investigación sobre temáticas relacionadas con	OIA	1	85%	Número de publicaciones/ informes de investigación	T	7	21	300%					



Informe de seguimiento PAA 2023

Jefatura de Presupuestos y Gestión Financiera

OE/OO/ACT Descripción	Resp.	Nº	Peso	INDICADOR 2023 Descripción	Genero	Objetivo	RESULTADOS 2023	
							Resultado	GC
infancia y adolescencia		2	15%	Número de visitas a la ficha de las publicaciones/informes en nuestra biblioteca virtual	T	8072	4535	56%
Actuación 3.1.3 Actuaciones de consultoría con otras entidades en materia de infancia y adolescencia	OIA	1	70%	Número de proyectos/encargos de consultoría de más de 3 meses de duración	T	4	5	125%
		2	30%	Número de proyectos/encargos de consultoría de menos de 3 meses de duración	T	3	3	100%
Actuación 3.1.4 Gestión y mantenimiento de la biblioteca virtual en materia de infancia y adolescencia del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía	OIA	1	100%	Número de publicaciones sobre infancia y adolescencia subidas a la biblioteca virtual OIA-A	T	350	353	101%
Objetivo Estratégico 4 Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres	JASS	1	50%	Número de personas atendidas en programas gestionados por la ASSDA	T	578	618	107%
					H	478	489	102%
					M	118	129	109%
		2	50%	Número total de protocolos de ingreso en centros de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía	T	5.238	3.675	70%
H	4.240	2.971	70%					
M	998	704	71%					
Objetivo operativo 4.1 Mejorar la accesibilidad de las personas atendidas en la Red Pública de Atención a las Adicciones.	JASS	1	50%	Satisfacción de los profesionales de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía sobre la gestión Listas de Espera.	T	8	9	114%
		2	50%	Tiempo medio, medido en días, para la ocupación de una plaza en comunidad terapéutica de la red pública andaluza de atención a las drogodependencias y adicciones desde la disponibilidad de ésta.	T	6	3	56%
Actuación 4.1.1 Gestión acceso de personas con adicciones a recursos Red Pública	JASS	1	4%	Número anual de protocolos de Centros de Día revisados	T	310	312	101%
					H	260	237	91%
					M	50	75	150%
		2	2%	Número anual de protocolos de unidad de desintoxicación hospitalaria revisados	T	410	507	124%
					H	330	401	122%
					M	80	106	133%
		3	2%	Número anual de protocolos de viviendas de supervisión al tratamiento a enfermos de SIDA revisados	T	8	1	13%
					H	6	1	17%
					M	2	0	0%
		4	6%	Número anual de protocolos de viviendas de supervisión a la reinserción revisados	T	230	253	110%
					H	190	207	109%
					M	40	46	115%
		5	5%	Número anual de protocolos de viviendas de supervisión al tratamiento revisados	T	137	184	134%
					H	117	160	137%
					M	20	24	120%
6	14%	Número de ingresos a comunidad terapéutica gestionados anualmente	T	1190	1218	102%		
			H	970	955	98%		
			M	220	263	120%		
7	2%	Número de ingresos a Centros de Día gestionados anualmente	T	410	285	70%		
			H	330	217	66%		
			M	80	68	85%		
8	2%	Número de ingresos a unidad de desintoxicación hospitalaria gestionados anualmente	T	215	236	110%		
			H	165	189	115%		
			M	50	47	94%		
9	2%	Número de ingresos a viviendas de supervisión al tratamiento a enfermos de SIDA gestionados anualmente	T	3	16	533%		
			H	2	0	0%		
			M	1	16	1600%		
10	6%	Número de ingresos de viviendas de supervisión a la reinserción gestionados anualmente	T	200	190	95%		
			H	150	155	103%		
			M	50	35	70%		
11	5%	Número de ingresos de viviendas de supervisión al tratamiento gestionados anualmente	T	75	92	123%		
			H	65	83	128%		
			M	10	9	90%		
12	14%	Número de protocolos de comunidad terapéutica revisados anualmente	T	2050	1218	59%		
			H	1.655	955	58%		
			M	395	263	67%		
13	28%	Número de protocolos gestionados	T	5238	2418	46%		
			H	4.240	1.965	46%		
			M	998	453	45%		
14	6%	Satisfacción de los profesionales de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía sobre la gestión Listas de Espera	T	8	9,14	114%		
15	2%	Satisfacción de los profesionales Red Pública de Tratamiento de Andalucía (Recursos Receptores)	T	8,7	8,93	103%		
Actuación 4.1.2 Sistemas Información (SIPASDA)	JSPGCA	1	100%	Media de satisfacción de usuarios SIPASDA	T	7,6	8,4	111%
Objetivo operativo 4.2 Atender a personas con problemas de adicciones	JASS	1	50%	Satisfacción personas usuarias de las Comunidades Terapéuticas	T	8	8,39	105%
					H	8	8	105%
					M	8	8	105%



OE/OO/ACT Descripción	Resp.	Nº	Peso	INDICADOR 2023 Descripción	Genero	Objetivo	RESULTADOS 2023			
							Resultado	GC		
Actuación 4.2.1 Atención Centro tratamiento integral uso compasivo (PEPSA)	JASS	2	50%	Porcentaje de altas terapéuticas y por cumplimiento de objetivos	T	50 %	58 %	116%		
		1	60%	Número de intervenciones	T	16060	11610	72%		
					H	13.870	9.338	67%		
					M	2.190	2.272	104%		
		2	40%	Número de sobredosis/intoxicaciones producidas en el centro en el año	T	0	0	100%		
					H	0	0	100%		
					M	0	0	100%		
		Actuación 4.2.2 Gestión de Comunidades Terapéuticas adscritas a la ASSDSA	JASS	1	4%	Número de reclamaciones realizadas por las personas usuarias	T	8	2	100%
							H	6	2	100%
							M	2	0	100%
2	3%			Número anual de personas derivadas a VAR	T	65	77	118%		
					H	58	68	117%		
					M	7	9	129%		
3	3%			Número anual de personas que han acudido a Educación Permanente	T	185	220	119%		
					H	125	159	127%		
					M	60	61	102%		
4	10%			Número anual de personas que han participado en grupos socioeducativos	T	430	528	123%		
					H	346	403	116%		
					M	84	125	149%		
5	4%			Número anual de personas que participan en formación de manipulación de alimentos	T	225	366	163%		
					H	173	280	162%		
		M	52		86	165%				
6	4%	Número anual de personas que participan en Grupos de Educación para la salud. (Actividades sanitarias)	T	320	456	143%				
			H	242	350	145%				
			M	78	106	136%				
7	14%	Número anual de personas que participan en Grupos psicoterapéuticos (Actividades psicológicas)	T	560	596	106%				
			H	464	469	101%				
			M	96	127	132%				
8	4%	Número anual de vacunaciones (por dosis) (actividades sanitarias)	T	165	154	93%				
			H	130	108	83%				
			M	35	36	103%				
9	10%	Número anual desintoxicaciones realizadas (actividades sanitarias)	T	220	219	100%				
			H	200	189	95%				
			M	20	30	150%				
10	4%	Número anual personas en programa de opiáceos (actividades sanitarias)	T	210	193	92%				
			H	184	168	91%				
			M	26	25	96%				
11	14%	Número anual terapias individuales actividades psicológicas	T	9950	11350	114%				
			H	7.200	8.046	112%				
			M	2.750	3.304	120%				
12	18%	Número de personas atendidas	T	560	670	120%				
			H	460	533	116%				
			M	100	137	137%				
13	2%	Satisfacción de los profesionales de la Red Pública de Tratamiento de Andalucía	T	8,1	8,39	104%				
			T	8,6	8,49	99%				
Actuación 4.2.3 Puesta a disposición de los y las profesionales nuevas opciones terapéuticas para la dependencia a opiáceos (buprenorfina de liberación lenta).	JSPGCA	1	100%	Número de centros que pueden dispensar buvidal a través de la herramienta específica en SIPASDA	T	100	460	460%		
Actuación 4.2.4 Gestión de la actualización y renovación de las autorizaciones y acreditaciones de las Comunidades Terapéuticas	JASS	1	100%	Porcentaje de solicitudes de autorizaciones de funcionamiento y acreditaciones opiáceos presentadas en los plazos establecidos	T	100%	100%	100%		
Actuación 4.2.5 Detección y eliminación de Hepatitis C en personas en tratamiento en la RPAA	JSPGCA	1	100%	Elaboración de una herramienta en SIPASDA que proporcione un identificador de los pacientes atendidos en los centros de adicciones (NUHSA) para poder interrogar las BBDD de los SIL de laboratorio y conocer la situación en cuanto al diagnóstico de hepatitis C de estos pacientes.	T	1	0	0%		
Objetivo Estratégico 5 Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	JCD	1	100%	Población atendida en el Sistema Andaluz de Atención a la Dependencia sobre cada 10.000 personas potencialmente dependientes	T	1.467	1.541	105%		
					H	530	568	107%		
					M	937	973	104%		
Objetivo operativo 5.1 Aumentar el número de personas beneficiarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	JCD	1	100%	Personas atendidas por el SAAD respecto a las personas con derecho a prestaciones	T	87%	89%	102%		
					H	85%	88%	103%		
					M	88%	90%	102%		
Actuación 5.1.1 Reconocimiento de las situaciones de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	1	50%	Número total de personas beneficiarias de las prestaciones y servicios del SAAD	T	281.423	286.600	102%		
					H	101.895	105.730	104%		
					M	179.528	180.870	101%		
		2	50%	Número de personas con reconocimiento de dependencia	T	368.381	392.545	107%		
					H	136.082	147.727	109%		
M	232.299	244.818	105%							



OE/OO/ACT Descripción	Resp.	Nº	Peso	INDICADOR 2023			RESULTADOS 2023	
				Descripción	Genero	Objetivo	Resultado	GC
Objetivo operativo 5.2 Reducir los plazos de tramitación y las listas de espera para la valoración y reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a prestaciones.	JCD	1	50%	Porcentaje de reducción del tiempo medio (número de días) que transcurre entre la solicitud de dependencia hasta la resolución de la prestación	T	5%	-2%	0%
		2	50%	Porcentaje de reducción del número de personas solicitantes pendientes de resolución de grado	T	5%	40%	803%
Actuación 5.2.1 Refuerzo de los recursos humanos destinados a atender el SAAD en corporaciones locales	JCD	1	25%	Número Informes de seguimiento y evaluación del refuerzo de recursos humanos en las Corporaciones Locales para el desarrollo de competencias en materia de dependencia	T	1	1	100%
		2	25%	Número Informes técnicos preceptivos previos al Acuerdo de Consejo de Gobierno para la distribución de créditos en materia de dependencia	T	3	3	100%
					T	362	394	109%
		3	50%	Número de personas contratadas	H	33	39	118%
			M	329	355	108%		
Actuación 5.2.2 Automatización robótica de procesos en Dependencia	JTIC	1	100%	Grado de Avance	T	75%	70%	93%
Actuación 5.2.3 Control de los tiempos de tramitación y seguimiento de las resoluciones de expedientes que nos permitan proponer estrategias de mejora para reducir las listas de espera y los tiempos de tramitación.	JCD	1	50%	Porcentaje de reducción del tiempo medio (número de días) que transcurre entre la solicitud de dependencia hasta la resolución de la prestación	T	5%	-2%	0%
		2	25%	Porcentaje de reducción del número de personas solicitantes pendientes de resolución de grado	T	5%	40%	803%
		3	25%	Porcentaje de reducción del número de personas beneficiarias con derecho a prestación pendientes de resolución de PIA	T	5%	3%	100%
Actuación 5.2.4 Ampliación Ventanilla Electrónica de Dependencia	JTIC	1	100%	Grado de avance	T	100%	95%	95%
Actuación 5.2.5 Sistema de información para la gestión del procedimiento de reconocimiento de situación de dependencia	JTIC	1	100%	Porcentaje Avance	T	100%	60%	60%
Actuación 5.2.6 Sistema de información para la gestión del procedimiento del derecho a las prestaciones de dependencia	JTIC	1	100%	Porcentaje Avance	T	50%	40%	80%
Objetivo operativo 5.3 Impulsar la revisión y simplificación de la normativa aplicable al sector	JAJT	1	100%	Número total de normas revisadas (valor acumulado)	T	0		
Actuación 5.3.1 Tramitación normativa	JAJT	1	100%	Porcentaje de proyectos normativos impulsados respecto a los solicitados	T	100%	100%	100%
Actuación 5.3.2 Elaboración de un nuevo Decreto para la regulación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD en Andalucía	JCD	1	50%	Publicación en BOJA del Decreto	T	75%	75%	100%
		2	50%	Porcentaje de herramientas de soporte desarrolladas para la modificación del decreto regulador del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema	T	75%	65%	87%
Actuación 5.3.3 Nueva regulación de los servicios y prestaciones del Sistema: Orden por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía	JCD	1	100%	Publicación en BOJA de la Orden	T	50%	50%	100%
Actuación 5.3.4 Proyecto normativo para la unificación de las normas reguladoras del servicio de atención residencial y servicio de centro de día y de noche	JCD	1	100%	Grado de avance acumulado de la actuación	T	50%	0%	0%
Actuación 5.3.5 Modificación de la norma reguladora del servicio de teleasistencia	JT	1	100%	Grado de Avance	T	25%	30%	120%
Objetivo operativo 5.4 Normalizar la gestión del procedimiento en todo el territorio	JCD	1	100%	Porcentaje de los indicadores de dependencia, de los analizados en el diagnóstico, cuyos resultados convergen entre provincias.	T	60%		
Actuación 5.4.1 Coordinación de las acciones de gestión del procedimiento de dependencia desplegadas en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía	JCD	1	50%	Porcentaje de avance en el análisis, ajuste y seguimiento de la dotación de recursos para la atención a las personas en situación de dependencia	T	100%	100%	100%
		2	50%	Porcentaje de espacios de trabajo cooperativo desarrollados con éxito para la gestión coordinada del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	T	100%	100%	100%
Actuación 5.4.2 Unificación de los criterios técnicos de gestión del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	1	50%	Número de Instrucciones creadas para la mejora de la gestión del procedimiento de dependencia	T	2	1	50%
		2	50%	Número de protocolos elaborados para la mejora de la gestión del procedimiento de dependencia	T	2	2	100%



OE/OO/ACT Descripción	Resp.	Nº	Peso	INDICADOR 2023			RESULTADOS 2023	
				Descripción	Genero	Objetivo	Resultado	GC
Actuación 5.4.3 Unificación de criterios de gestión de prestaciones económicas	JSADPE	1	100%	Número de protocolos entregados y difundidos a los SS.TT.	T	2	2	100%
Actuación 5.4.4 Asesoramiento técnico y jurídico en el ámbito del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	1	100%	Porcentaje de consultas resueltas en materia del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	T	100%	100%	100%
Actuación 5.4.5 Actualización de herramientas para la mejora de la gestión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	1	100%	Número de actualizaciones realizadas	T	5	3	60%
Actuación 5.4.6 Estudio de la situación de dependencia en Andalucía (Next Generation)	JCD	1	100%	Porcentaje de avance en el desarrollo del proyecto	T	100%	50,0%	50,0%
Objetivo Estratégico 6 Impulsar la innovación en los servicios sociales	DG	1	100%	Número de actuaciones o proyectos de innovación implantados de manera eficaz.	T	4	2	50%
Objetivo operativo 6.1 Desarrollar sistemas de información eficientes para la gestión de los servicios.	JTIC	1	100%	Número de proyectos puestos en producción (proyectos finalizados)	T	3	1	33%
Actuación 6.1.1 Interoperabilidad con el Sistema CoheSSiona	JTIC	1	100%	Grado de Avance	T	75%	25%	33%
		1	11%	Implementación modelo Línea 900	T	100%	25%	25%
		2	16%	Implementación del módulo BONOSOCIAL TERMICO	T	100%	75%	75%
Actuación 6.1.3 Mantenimiento del Business Intelligence	JTIC	3	11%	Implementación del módulo de impagos de SIASSDA_SAT	T	100%	0%	0%
		4	16%	Optimización de los proyectos de carga	T	100%	100%	100%
		5	16%	Implementación modelo MGAI	T	75%	5%	7%
		6	16%	Implementación del nuevo modelo SCD	T	100%	0%	0%
		7	16%	Implementación del nuevo módulo de SAR	T	100%	93%	93%
Actuación 6.1.4 Mapa Empresas Colaboradoras	JTIC	1	100%	Grado de Avance	T	100%	10%	10%
		1	33%	Plan calidad ajuste de liquidación de nivel mínimo. Número de archivos (12)	T	100%	0%	0%
Actuación 6.1.5 Plan de calidad de datos en los sistemas de información	JTIC	2	33%	Plan de calidad de datos personales. Número de archivos (12)	T	100%	600%	600%
		3	33%	Plan de calidad PIA pendiente de grabación. Número de archivos (12)	T	100%	1200%	1200%
Actuación 6.1.8 Sistema de información para la gestión de las prestaciones económicas de la dependencia	JTIC	1	50%	Porcentaje Avance	T	25%	0%	0%
		2	50%	Número desarrollos en producción	T	2	2	100%
Actuación 6.1.9 Sistema de información para la gestión del procedimiento de reintegro de cantidades indebidamente percibidas de la dependencia	JTIC	1	100%	Porcentaje Avance	T	100%	94%	94%
Actuación 6.1.10 Implantación sistema GILDA en servicios centrales	JTIC	1	100%	Porcentaje Avance	T	100%	50%	50%
Actuación 6.1.11 Mantenimiento evolutivo de aplicaciones de dependencia	JTIC	1	100%	Grado de Avance	T	25%	0%	0%
Actuación 6.1.12 Adecuaciones en el Sistema de Información para la gestión del pago del Bono Social Térmico	JTIC	1	100%	Porcentaje Avance	T	100%	100%	100%
Actuación 6.1.13 Actualización del módulo de Gestión de Tarjetas Expedidas en SIASSDA como consecuencia de la nueva solicitud de la TAJ65 y su evolución tecnológica a tarjeta inteligente sin contacto.	JTIC	1	100%	Porcentaje Avance	T	100%	90%	90%
Actuación 6.1.14 Desarrollo de una API para la interoperabilidad entre los distintos sistemas de gestión de liquidaciones (CD, SAR, SAD, GTI, RF, GAJ) y el ERP SAP de la Agencia	JTIC	1	100%	Porcentaje Avance	T	75%	25%	33%
Actuación 6.1.15 Ampliación de integración de MGS-Netgefys a todos los tipos de resoluciones y notificaciones generados en Netgefys	JTIC	1	100%	Grado de Avance	T	75%	0%	0%
Objetivo operativo 6.2 Avanzar en la extensión y mejora tecnológica de la teleasistencia, para aprovechar el potencial de las tecnologías en el propio domicilio, personalizar la atención, reforzar los cuidados y efectuar un seguimiento proactivo	JT	1	100%	Número de nuevos servicios o funcionalidades del SAT puestas en marcha	T	4	1	25%
Actuación 6.2.1 Sistema para la Gestión del Alta de Solicitudes de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI y SIASSDA multiempresas)	JTIC	1	50%	Porcentaje Avance Actualización de SIASSDA	T	100%	97%	97%
		2	50%	Porcentaje Avance Actualización MGAI.	T	100%	98%	98%
Actuación 6.2.2 Integración SAT - Salud Responde (incluyendo cita médica)	JTIC	4	100%	Grado de Avance identificación de usuarios comunes	T	100%	0%	0%
Actuación 6.2.4 Desarrollar una aplicación para prestar el servicio de teleasistencia mediante smartphone	JT	1	100%	Grado de avance de la validación APP	T	10%	0%	0%



OE/OO/ACT Descripción	Resp.	Nº	Peso	INDICADOR 2023 Descripción	Genero	Objetivo	RESULTADOS 2023	
							Resultado	GC
Actuación 6.2.5 Digitalización del parque de dispositivos de teleasistencia	JT	1	50%	Dispositivos digitales instalados	T	128.937	67.310	52%
					H	25.787	13.462	52%
					M	103.150	53.848	52%
		2	50%	Dispositivos domiciliarios digitales instalados	T	60.297	36.849	61%
					H	12.059	7.370	61%
					M	48.238	29.479	61%
Actuación 6.2.6 Adaptación del Servicio a las personas con dificultades auditivas	JT	1	100%	Número de dispositivos adaptados a las necesidades de personas con dificultades auditivas o para la comunicación oral instalados	T	6	0	0%
					H	3	0	0%
					M	3	0	0%
Actuación 6.2.7 Desarrollo de un nuevo ecosistema del SAT	JT	1	100%	Grado de Avance	T	25%	15%	60%
Actuación 6.2.8 Desarrollo de un sistema de telemonitorización de hábitos y rutinas de personas usuarias del SAT	JT	1	27%	Número de domicilios sensorizados, cuyos datos se incorporan al software de análisis avanzado de datos	T	100	0	0%
					H	20	0	0%
					M	80	0	0%
		2	27%	Número de domicilios con monitorización del uso de agua	T	125	0	0%
					H	25	0	0%
					M	100	0	0%
		3	40%	Número de casos de uso que cubre el sistema de telemonitorización	T	1	0	0%
		4	3%	Integración con la Empresa Municipal de Agua de Málaga. Grado de Avance.	T	25%	98%	392%
5	3%	Integración con otras empresas de agua. Grado de Avance	T	4%	0%	0%		
Actuación 6.2.9 Actualización y desarrollo de aplicaciones para optimizar la gestión interna del SAT	JTIC	1	13%	Grado de avance actualización MGAI Instalaciones	T	75%	25%	33%
		2	13%	Grado de avance desarrollo MGAI Mantenimientos	T	50%	30%	60%
		3	13%	Grado de avance listados de Inventariado	T	30%	0%	0%
		4	13%	Grado de avance listados de Facturación	T	30%	0%	0%
5	13%	Grado de avance de aplicación de Protocolo automatizado	T	50%	15%	30%		
6	13%	Grado de avance Cuadro de Mandos SAT	T	25%	95%	380%		
7	13%	Grado avance sistema de Mensajería interna	T	10%	0%	0%		
8	13%	Grado de Avance digitalización protocolo SAT	T	75%	100%	133%		
Actuación 6.2.10 Modernización de la infraestructura del Servicio Andaluz de Teleasistencia	JTIC	1	100%	Grado de Avance Adaptación de MGAI a la nueva central de atención de llamadas PNC8	T	100%	98%	98%
Actuación 6.2.11 Migración de pool de aplicaciones SAT a VS 2019	JTIC	1	100%	Grado de Avance	T	25%	15%	60%
Objetivo operativo 6.3 Fomentar la investigación y el conocimiento en el ámbito de los servicios sociales	DG	1	100%	Número de hitos finalizados (investigaciones finalizadas, publicaciones, jornadas, etc.)	T	52	10	19%
Actuación 6.3.1 Gestión de Indicadores	JSPGCA	1	100%	Número de publicaciones realizadas en el año	T	3	3	100%
Actuación 6.3.2 Impulso de la actividad investigadora para el mejor abordaje de las adiciones	JSPGCA	1	100%	Número de estudios o informes técnicos realizados	T	1	2	200%
Actuación 6.3.3 Fomento de la formación de profesionales de la RPAA o de otros y otras profesionales que se coordinan en la atención de las personas con problemas de adiciones	JSPGCA	1	100%	Número de sesiones de formación impartidas	T	2	5	250%
Actuación 6.3.4 Establecimiento de un espacio de trabajo para profesionales de la RPAA	JSPGCA	1	100%	Número de profesionales que asisten a la jornadas de trabajo para profesionales de la RPAA	T	100	334	334%
					H	60	200	333%
					M	40	134	335%
Actuación 6.3.5 Homogeneización de las actividades y programas preventivos en materia de adiciones en Andalucía	JSPGCA	1	100%	Elaboración de una herramienta en SIPASDA (SIPRA) que proporcione información homogénea de las actividades y programas que se incluyan en el programa ciudades ante las drogas	T	20%	20%	100%
Actuación 6.3.6 Incorporación de unidades móviles que faciliten la atención personalizada de las personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia	JT	1	100%	Grado de Avance	T	25%	10%	40%
Actuación 6.3.7 Evolución tecnológica y modernización de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco	JCPSD	1	100%	Diseño del mapa de memoria de la tarjeta evolucionada	T	100%	100%	100%
Actuación 6.3.8 Sistema colaborativo de Teleformación para profesionales de los Servicios Sociales (Next Generation)	JCD	1	100%	Porcentaje de avance en el desarrollo del proyecto	T	60%	40%	67%
Objetivo Estratégico 7 Fomentar la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales	DG	1	100%	Número de actuaciones, proyectos o programas llevados a cabo con la colaboración de otras entidades	T	6	3	50%
Objetivo operativo 7.1 Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica	DG	1	100%	Número de proyectos de coordinación con otras administraciones	T	3	2	67%



OE/OO/ACT Descripción	Resp.	Nº	Peso	INDICADOR 2023 Descripción	INDICADOR 2023		RESULTADOS 2023	
					Genero	Objetivo	Resultado	GC
Actuación 7.1.1 Apoyo técnico a la elaboración del IV Plan de Adicciones y Salud Mental	JSPGCA	1	100%	Grado de ejecución	T	50%	50%	100%
		1	40%	Número de personas usuarias del SAT con NUHSSA identificado	T	200.000	107.119	54%
Actuación 7.1.2 Ampliar colaboración entre el SAT y Salud Responde/061	JT	2	20%	Grado de avance de la elaboración del nuevo convenio de colaboración	H	40.000	27.614	69%
		3	40%	Número de proyectos desarrollados en colaboración	M	160.000	79.505	50%
		2	20%	Grado de avance de la elaboración del nuevo convenio de colaboración	T	100%	0%	0%
Actuación 7.1.3 Coordinación e interlocución entre la acción pública y la participación ciudadana en el Polígono Sur	PSUR	1	50%	Actividades de dinamización (talleres, jornadas, foros, etc.)	T	8	9	113%
		2	50%	Reuniones realizadas con grupos, entidades y Administraciones	T	50	55	110%
Objetivo operativo 7.2 Promover la colaboración público y privada	DG	1	100%	Número de proyectos de colaboración público privada	T	3	1	33%
Actuación 7.2.1 Colaboraciones en equipos de trabajo interdisciplinarios/intersectoriales	JSPGCA	1	70%	Número de colaboraciones en con duración mayor a 3 meses	T	1	0	0%
		2	30%	Número de colaboraciones puntuales en duración menores a 3 meses	T	3	3	100%
Actuación 7.2.2 Plan de captación y fidelización de empresas colaboradoras de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco	JCPSD	1	80%	Número de nuevas empresas conveniadas	T	5	7	140%
		2	20%	Elaboración del Plan de captación y fidelización	T	100%	0%	0%
Actuación 7.2.3 Prospección de empresas para la inclusión laboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión	JCPSD	1	60%	Empresas recuperadas desde la red de entidades	T	1000	1000	100%
		2	40%	Ofertas conseguidas	T	50	72	144%
Objetivo Estratégico 8 Promover la incorporación de la perspectiva de género y contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres	JRRHH	1	100%	Valoración del cumplimiento de los mandatos normativos de la ley 12/2007 y ley 13/2007	T	8		
Objetivo operativo 8.1 Avanzar en la incorporación de la perspectiva de género en el diseño de las políticas públicas	JRRHH	1	100%	Porcentaje de servicios en los que se han incluido actuaciones para incorporar la perspectiva de género	T	100%	0%	0%
Actuación 8.1.1 Análisis desde el punto de vista de la perspectiva de género la prestación de servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia	JRRHH	1	100%	Servicios analizados del Sistema de Andaluz de Atención a la Dependencia desde una perspectiva de género	T	100%	100%	100%
Actuación 8.1.2 Impulso de la integración de la perspectiva de género en los servicios del SAAD.	JRRHH	1	100%	Grado de avance del proyecto	T	50%	0%	0%
Objetivo operativo 8.2 Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres	JRRHH	1	100%	Grado de cumplimiento de las actuaciones del II Plan de Igualdad	T	-		
Actuación 8.2.1 II Plan de igualdad	JRRHH	1	100%	Grado de Avance	T	40%	25%	63%
					T	20%	18%	88%
					H	0	0	83%
Actuación 8.2.2 Jornadas de sensibilización en materia de igualdad de género	JRRHH	1	100%	Personas que visualizan las conferencias de igualdad del total de la plantilla de la ASSDA	M	1	1	89%
					T	100%	100%	100%
Objetivo operativo 8.3 Sensibilizar, prevenir y desarrollar estrategias contra la violencia de género.	JRRHH	1	100%	Porcentaje de posibles situaciones de violencia de género detectadas que son derivadas al recurso correspondiente	T	100%	100%	100%
Actuación 8.3.1 Jornadas de sensibilización contra la violencia de género	JRRHH	1	100%	Plantilla que visualiza las conferencias contra la violencia de género	T	20%	14%	70%
					H	20%	16%	78%
					M	80%	54%	68%
Actuación 8.3.2 Publicación e implantación del protocolo de coordinación entre las redes de atención a las adicciones y de atención integral a mujeres víctimas de violencia de género	JSPGCA	1	100%	Publicación y difusión del protocolo	T	1	1	100%
Actuación 8.3.3 Elaboración e impresión de un protocolo para la detección de mujeres víctimas de violencia de género en los procedimientos de dependencia.	JRRHH	1	100%	Personal valorador y piador que recibe el protocolo impreso.	T	100%	0%	0%
					H	100%	0%	0%
					M	100%	0%	0%
Objetivo Estratégico 9 Consolidar los procesos de la organización avanzando a la excelencia	JPGF	1	100%	Porcentaje de procesos normalizados	T	30%		
Objetivo operativo 9.1 Potenciar la comunicación y la transparencia.	JAJT	1	100%	Porcentaje de procedimientos y servicios de alta en el registro de procedimientos y servicios (RPS)	T	100%	98%	98%
		1	30%	Número de Newsletter publicadas	T	18	19	106%
		2	10%	Número de Boletines informativos publicados	T	4	19	475%
		3	20%	Número de publicaciones compartidas en los perfiles de Facebook del OIA-A y EFAAC	T	2.500	2.612	104%
		4	20%	Número de publicaciones compartidas en los perfiles de Twitter del OIA-A y EFAAC	T	2.500	2.648	106%
		5	5%	Alcance en los perfiles de Facebook del OIA-A y EFAAC	T	1.214.500	402.047	33%
		6	5%	Número de impresiones de las publicaciones en los perfiles de Twitter del OIA-A y EFAAC	T	302.900	359.194	119%
7	5%	Número de reproducciones de los vídeos de los canales de YouTube OIA-A y EFAAC	T	191.100	79.800	42%		



OE/OO/ACT Descripción	Resp.	Nº	Peso	INDICADOR 2023			RESULTADOS 2023	
				Descripción	Genero	Objetivo	Resultado	GC
Actuación 9.1.2 Obligaciones en materia de Transparencia	JAJT	8	5%	Número de reproducciones de los podcast del canal EFAAC	T	3.193	7.585	238%
		1	20%	Porcentaje de solicitudes respondidas en relación al total de solicitudes recibidas	T	100%	98%	98%
		2	40%	Porcentaje de publicaciones activas realizadas de las exigidas por la Ley.	T	100%	100%	100%
		3	40%	Porcentaje de nuevos procedimientos y servicios para los que se ha cursado alta en el registro de procedimientos y servicios (RPS) respecto a los aparecidos.	T	100%	100%	100%
Actuación 9.1.3 Establecimiento escrito de los cauces de la comunicación de la Jefatura de forma interna y con terceros	JPGF	1	56%	Establecimiento escrito de la comunicación interna de la Jefatura en tareas que atañen a los distintos departamentos de la misma.	T	40%	40%	100%
		2	44%	Establecimiento escrito de la comunicación interna de la Agencia en tareas que atañen al tránsito de información de la Jefatura con otras Jefaturas.	T	40%	40%	100%
Actuación 9.1.4 Mantenimiento Mapa de Indicadores de Dependencia	JTIC	1	100%	Mantenimiento de los datos. Número de actualizaciones	T	100%	1200%	1200%
Actuación 9.1.5 Mapa de Recursos en materia de dependencia	JTIC	1	40%	Indicadores de dependencia	T	2	0	0%
		2	60%	Recursos en materia de dependencia	T	12	1	8%
Actuación 9.1.6 Mapa GRID	JTIC	1	100%	Porcentaje Avance	T	75%	10%	13%
Actuación 9.1.7 Producción y difusión de estadísticas públicas en el marco del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía	JTIC	1	33%	Número de periodos difundidos para la estadística de dependencia	T	12	12	100%
		2	33%	Número de periodos difundidos para la estadística de tarjeta	T	2	2	100%
		3	33%	Número de periodos difundidos para la estadística de teleasistencia	T	12	12	100%
Actuación 9.1.8 Comunicación externa	JRRHH	1	50%	Número anual de acciones realizadas	T	120	157	131%
		2	50%	Número anual de notas de prensa o respuesta a medios enviadas	T	52	88	169%
Actuación 9.1.9 Elaboración y difusión del informe ejecutivo anual	JRRHH	1	90%	Informe publicado	T	1	1	100%
		2	10%	Número de envíos	T	20	0	0%
Actuación 9.1.10 Potenciar la visibilidad de la página web de la ASSDA	JRRHH	1	50%	Número de visitas recibidas en la web	T	600.000	2.500.000	417%
		2	50%	Número de páginas vistas	T	1.250.000	6.000.000	480%
Actuación 9.1.11 Identidad corporativa	JRRHH	1	45%	Número de consultas de asesoramiento respondidas en plazo	T	100%	100%	100%
		2	50%	Número de documentos corporativos homogeneizados	T	40	57	143%
		3	5%	Número de expedientes (informes/consultas) tramitados a la Dirección General de Comunicación Social	T	5	4	80%
Actuación 9.1.12 Diseñar e implantar el Plan de Comunicación de la ASSDA	JRRHH	1	100%	Elaboración de los planes de Comunicación externa, interna, digital y de crisis	T	4	0	0%
Actuación 9.1.13 Difusión de datos relativos a la gestión del SAAD en Andalucía	JCD	1	50%	Número de publicaciones realizadas	T	12	12	100%
		2	50%	Número verificaciones de estadísticas oficiales realizadas	T	24	24	100%
Actuación 9.1.14 Explotación de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD para facilitar la gestión del procedimiento	JCD	1	100%	Porcentaje de explotaciones de datos realizadas en los Sistemas de Información del SAAD en Andalucía en relación a las solicitudes recibidas	T	100%	100%	100%
Objetivo operativo 9.2 Atender las demandas de los grupos de interés	DG	1	50%	Total de llamadas atendidas en teléfonos de información de la ASSDA	T	149.272		
		2	50%	Índice de reclamaciones en relación a la población usuaria	T	0,1%		
Actuación 9.2.1 Atención a la ciudadanía en materia de dependencia	JCD	1	30%	Atención por escrito a la ciudadanía	T	900	1896	211%
					H	350	746	213%
					M	550	1.150	209%
		2	10%	Atención presencial a la ciudadanía en los Servicios Centrales	T	1000	1064	106%
					H	400	399	100%
					M	600	665	111%
		3	50%	Atención telefónica a la ciudadanía en materia de dependencia	T	20000	18647	93%
					H	7.000	6.097	87%
					M	13.000	12.550	97%
		4	10%	Reducción del plazo de atención por escrito a la ciudadanía	T	90%	90%	100%
					H	90%	90%	100%
					M	90%	90%	100%
Actuación 9.2.2 Atención a la ciudadanía en materia de dependencia en los Servicios de Valoración de las Delegaciones Territoriales	JCD	1	4%	Atención por escrito SVD Granada	T	250	106	42%
					H	50	31	62%
		2	4%	Atención por escrito SVD Huelva	M	200	75	38%
					T	250	6	2%
				H	50	3	6%	



Informe de seguimiento PAA 2023

Jefatura de Presupuestos y Gestión Financiera

OE/OO/ACT Descripción	Resp.	INDICADOR 2023			RESULTADOS 2023			
		Nº	Peso	Descripción	Genero	Objetivo	Resultado	GC
					M	200	3	2%
					T	250	4	2%
		3	4%	Atención por escrito SVD Almería	H	50	1	2%
					M	200	3	2%
					T	250	0	0%
		4	4%	Atención por escrito SVD Cádiz	H	50	0	0%
					M	200	0	0%
					T	250	197	79%
		5	4%	Atención por escrito SVD Córdoba	H	50	72	144%
					M	200	125	63%
					T	250	31	12%
		6	4%	Atención por escrito SVD Jaén	H	50	14	28%
					M	200	17	9%
					T	400	644	161%
		7	4%	Atención por escrito SVD Málaga	H	100	132	132%
					M	300	512	171%
					T	600	460	77%
		8	4%	Atención por escrito SVD Sevilla	H	150	46	31%
					M	450	414	92%
					T	300	185	62%
		9	1%	Atención presencial SVD Granada	H	75	63	84%
					M	225	122	54%
					T	200	763	382%
		10	1%	Atención presencial SVD Huelva	H	50	257	514%
					M	150	506	337%
					T	400	2.884	721%
		11	1%	Atención presencial SVD Almería	H	100	1.064	1064%
					M	300	1.820	607%
					T	400	2.964	741%
		12	1%	Atención presencial SVD Cádiz	H	100	1.141	1141%
					M	300	1.823	608%
					T	300	385	128%
		13	1%	Atención presencial SVD Córdoba	H	75	120	160%
					M	225	265	118%
					T	200	899	450%
		14	1%	Atención presencial SVD Jaén	H	50	363	726%
					M	150	536	357%
					T	300	2.539	846%
		15	1%	Atención presencial SVD Málaga	H	75	836	1115%
					M	225	1.703	757%
					T	400	167	42%
		16	1%	Atención presencial SVD Sevilla	H	100	49	49%
					M	300	118	39%
					T	4.000	4.939	123%
		17	8%	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Granada	H	1.000	1.068	107%
					M	3.000	3.871	129%
					T	3.000	768	26%
		18	8%	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Huelva	H	750	261	35%
					M	2.250	507	23%
					T	4.000	4.209	105%
		19	8%	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Jaén	H	1.000	1.302	130%
					M	3.000	2.907	97%
					T	2.000	1.083	54%
		20	8%	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Almería	H	500	238	48%
					M	1.500	845	56%
					T	2.000	140	7%
		21	8%	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Cádiz	H	500	61	12%
					M	1.500	79	5%
					T	6.000	5.762	96%
		22	8%	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Córdoba	H	1.500	1.496	100%
					M	4.500	4.266	95%
					T	6.000	2.925	49%
		23	8%	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Málaga	H	1.500	792	53%
					M	4.500	2.133	47%
					T	6.000	5.573	93%
		24	8%	Atención telefónica en materia de dependencia SVD Sevilla	H	1.500	1.660	111%
					M	4.500	3.913	87%
Actuación 9.2.3 Modelo único para la atención a la ciudadanía en los servicios territoriales	JCD	1	50%	Actualización del Protocolo de atención a la ciudadanía	T	85%	85%	100%
		2	25%	Análisis de modelos de atención a la ciudadanía en las distintas Unidades Territoriales	T	95%	95%	100%
		3	25%	Implantación de modelo único de atención a la ciudadanía en las distintas Unidades Territoriales	T	75%	80%	107%



Informe de seguimiento PAA 2023

Jefatura de Presupuestos y Gestión Financiera

OE/OO/ACT Descripción	Resp.	Nº	Peso	INDICADOR 2023			RESULTADOS 2023	
				Descripción	Genero	Objetivo	Resultado	GC
Actuación 9.2.4 Gestión de los expedientes judiciales	JAJT	1	33%	Porcentaje de resoluciones judiciales dictadas en el ámbito social que han sido ejecutadas respecto de las resoluciones judiciales recibidas.	T	100%	100%	100%
		2	33%	Porcentaje de resoluciones judiciales dictadas en el ámbito de contencioso administrativo que han sido ejecutadas respecto de las resoluciones judiciales recibidas	T	100%	100%	100%
		3	33%	Número medio de días emisión informe económico para ejecución sentencias	T	15	14,4	100%
Actuación 9.2.5 Resolución de los Recursos de Alzada en materia de dependencia	JAJT	1	33%	Porcentaje de Recursos respondidos en relación al total de recursos de alzada contra resoluciones de grado recibidos.	T	100%	97%	97%
		2	33%	Porcentaje de Recursos respondidos en relación al total de recursos de alzada contra resoluciones de PIA recibidos.	T	100%	93%	93%
		3	33%	Porcentaje de recursos respondidos en relación al total de recibidos (no resolución de grado o PIA)	T	100%	100%	100%
Actuación 9.2.6 Elaboración de Informes Jurídicos	JAJT	1	100%	Porcentaje de consultas jurídicas respondidas en relación al total de recibidas.	T	100%	100%	100%
Actuación 9.2.7 Resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial.	JAJT	1	100%	Porcentaje de expedientes resueltos en relación al total de recibidos	T	40%	13%	33%
Actuación 9.2.8 Sugerencias y Reclamaciones	JAJT	1	100%	Porcentaje de sugerencias y reclamaciones respondidas en relación al total de recibidas	T	100%	100%	100%
Actuación 9.2.9 Gestión de recursos especiales y de alzada en materia de contratación	JC	1	100%	Porcentaje de recursos respondidos en relación al total de recibidos	T	100%	100%	100%
Actuación 9.2.10 Gestión de consultas del Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal recibidas en SS.CC.	JRRHH	1	50%	Número de consultas respondidas	T	50	127	254%
		2	50%	Porcentaje de consultas respondidas en plazo	T	95%	76%	80%
Actuación 9.2.11 Gestión de iniciativas parlamentarias	JRRHH	1	50%	Número de iniciativas contestadas	T	150	115	77%
		2	50%	Porcentaje de preguntas parlamentarias respondidas en plazo	T	100%	100%	100%
Actuación 9.2.12 Atención a la ciudadanía a través de respuesta a las quejas del Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal referentes al SAD	JSADPE	1	100%	Quejas contestadas fuera de plazo	T	1%	8%	0%
Actuación 9.2.13 Respuesta ágil a la ciudadanía	JSADPE	1	50%	Número medio de días emisión certificado de prestaciones	T	10	7,58	100%
		2	50%	Número medio de días de respuesta	T	10	5	100%
Actuación 9.2.14 Alegaciones / Recursos reposición procedimiento de reintegros	JSADPE	1	100%	Media de número de días entre recepción alegación/recurso (en SSCC) y resolución	T	10	21,5	0%
Actuación 9.2.15 Teléfono de atención a las personas mayores	JT	1	25%	Grado de implementación de análisis de llamadas	T	1	90	9000%
		2	25%	Número de comunicaciones	T	8.500	7.153	84%
		2	0%	Número de comunicaciones	H	2.635	2.161	82%
		2	0%	Número de comunicaciones	M	5.865	4.992	85%
		3	25%	Número de llamadas	T	10.501	9.072	86%
		4	25%	Número de llamadas abandonadas	T	779	749	100%
Actuación 9.2.16 Migración del Teléfono de información de la tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco al 012	JT	1	100%	Grado de avance	T	50%	0%	0%
Actuación 9.2.17 Migración del Teléfono de información sobre discapacidad y accesibilidad al 012	JT	1	100%	Grado de avance	T	50%	5%	10%
Actuación 9.2.18 Teléfono de servicio técnico del SAT	JT	1	50%	Número de llamadas abandonadas	T	31.238	70.832	0%
		2	50%	Número de llamadas atendidas	T	75000	101539	135%
Actuación 9.2.19 Teléfonos de atención a la infancia: información general (900 92 11 11), línea de ayuda a la infancia (116111) y maltrato infantil 900 851 818	JT	1	25%	Grado de implementación de análisis de llamadas	T	100%	90%	90%
		2	25%	Número de comunicaciones	T	7.000	8.000	114%
					H	2.100	2.635	125%
					M	4.900	5.365	109%
		3	25%	Número de llamadas	T	10.438	12.201	117%
		4	25%	Número de llamadas abandonadas	T	840	998	0%
Actuación 9.2.20 Teléfono de violencia intrafamiliar	JT	1	25%	Grado de implementación de análisis de llamadas	T	100%	90%	90%
					T	400	346	87%
		2	25%	Número de comunicaciones	H	106	100	94%
					M	294	246	84%
		3	25%	Número de llamadas	T	333	643	193%
		4	25%	Número de llamadas abandonadas	T	330	130	100%
Objetivo operativo 9.3 Establecer mecanismos y foros para la gestión y transferencia del conocimiento dentro de la organización	DG	1	100%	Número de actuaciones implantadas que favorezcan la transferencia del conocimiento dentro de la ASSDA	T	5	1	20%
Actuación 9.3.1 Integración de los sistemas de planificación y seguimiento de la gestión (Planificación, presupuesto, sistema de gestión)	JPGF	1	100%	Porcentaje de indicadores presupuestarios incluidos en el Plan de acción anual correspondiente	T	100%	100%	100%



OE/OO/ACT Descripción	Resp.	Nº	Peso	INDICADOR 2023			RESULTADOS 2023	
				Descripción	Genero	Objetivo	Resultado	GC
Objetivo operativo 9.4 Impulsar la planificación estratégica	JPGF	1	50%	Valoración de la utilidad de los planes por parte del equipo directivo y los responsables de las jefaturas	T	8	8	100%
		2	50%	Porcentaje de indicadores presupuestarios incluidos en el Plan de acción anual correspondiente	T	100%	100%	100%
Actuación 9.4.1 Elaboración de planes de contratación anual	JC	1	100%	Publicación del anuncio de información previa en el plazo establecido	T	1	0,95	95%
Actuación 9.4.2 Elaboración, seguimiento y evaluación del Plan Plurianual de gestión	JPGF	3	50%	Número de informes de evaluación del Plan 23-26	T	2	2	100%
		4	50%	Grado de cumplimiento del Plan Plurianual de Gestión 23-26	T	60%	60%	100%
Actuación 9.4.3 Elaboración, seguimiento y evaluación de Planes de Acción Anual	JPGF	1	25%	Entrega en plazo de la propuesta de plan	T	100%	100%	100%
		2	25%	Valoración de la utilidad del plan por parte del equipo directivo y los responsables de las jefaturas	T	8	8	100%
		3	25%	Grado de cumplimiento de los planes de acción anuales	T	85%	60%	71%
		4	25%	Número de evaluaciones anuales	T	3	3	100%
Actuación 9.4.4 Desarrollo de acciones de planificación y seguimiento del SAAD	JCD	1	50%	Número de Informes de seguimiento de los indicadores de ejecución	T	12	12	100%
		2	50%	Número de Informes remitidos de planificación mensual de resoluciones estimadas para alcanzar los objetivos de ejecución de gastos previstos	T	12	12	100%
Actuación 9.4.5 Seguimiento de la gestión presupuestaria de las prestaciones de dependencia	JCPSD	1	100%	Número de Informes de estimación del gasto de prestaciones/servicios	T	12	12	100%
Actuación 9.4.6 Tratamiento de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	1	100%	N.º Informes periódicos sobre situación del SAAD en Andalucía	T	60	66	110%
Actuación 9.4.7 Elaboración de estudios e informes técnicos para el seguimiento del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	JCD	1	100%	Número de peticiones atendidas	T	100	80	80%
Objetivo operativo 9.5 Ampliar el despliegue de la estrategia de gestión por procesos	JPGF	1	100%	Servicios incluidos en el sistema de gestión frente al total de servicios	T	30%		
Actuación 9.5.1 Normalización del procedimiento de contratación en la ASSDA	JC	1	36%	Aprobación procedimiento contratación	T	1	0,5	50%
		2	14%	Difusión procedimiento contratación	T	1	0	0%
		4	36%	Aprobación procedimiento contratación menor	T	1	0	0%
		5	14%	Difusión procedimiento contratación menor	T	1	0	0%
		4	14%	Definición de los procesos diarios en CO	T	25%	25%	100%
Actuación 9.5.2 Análisis y elaboración de un mapa de procesos de la Jefatura	JPGF	5	43%	Definición de los procesos con periodicidad no diaria pero que son habituales en CO	T	25%	0%	0%
		6	43%	Definición de otros procesos que aparecen de forma esporádica pero se repiten en el tiempo en CO	T	25%	0%	0%
Actuación 9.5.3 Elaboración de un Procedimiento para el proceso de elaboración del Presupuesto	JPGF	1	100%	Calendario flujos de información entre Jefaturas elaborado antes del 30 de abril	T	1	0	0%
Actuación 9.5.4 Desarrollo de la gestión por procesos y la normalización	JPGF	1	70%	Aprobación del mapa de procesos global de la ASSDA	T	100%	10%	10%
		2	30%	Procesos normalizados frente a procesos identificados	T	30%	5%	17%
Actuación 9.5.5 Sistema de gestión de calidad y medioambiente y certificación externa	JPGF	1	25%	Catálogo de servicios	T	100%	10%	10%
		2	25%	Servicios incluidos en el sistema de gestión frente al total de servicios	T	30%	20%	67%
		3	25%	Servicios incluidos en la certificación externa de calidad frente al total de servicios	T	20%	20%	100%
		4	25%	Número de no conformidades por punto de norma en la auditoría externa	T	6	6	100%
Actuación 9.5.6 Pago de la nóminas de prestaciones económicas de dependencia	JSADPE	1	100%	Número nóminas mensuales no reparadas	T	12	12	100%
Actuación 9.5.7 Calidad de la gestión de la nómina de prestaciones económicas de dependencia	JSADPE	1	100%	Número procedimientos reparados en control previo de Intervención provincial	T	10%	553%	0%
Actuación 9.5.8 Mejora en los tiempos en procesos económico financieros	JPGF	1	50%	Acortar el tiempo de respuesta a terceros externos a la Agencia (respuestas auditoría y certificados)	T	10	7	100%
		2	50%	Acortar los tiempos de conciliación de cuentas GIRO-SAP con el objetivo de no sobrecargar los meses de cierre contable en dic-ene-feb	T	3	6	200%
Objetivo Estratégico 10 Potenciar la puesta en valor de las personas.	JRRHH	1	100%	Porcentaje de resolución de las convocatorias del proceso de estabilización	T	40%	45%	113%
Objetivo operativo 10.1 Optimizar los recursos humanos.	JRRHH	1	100%	Porcentaje de convocatorias de provisiones de puesto realizadas a través de la herramienta SEPPA	T	100%	100%	100%



OE/OO/ACT Descripción	Resp.	Nº	Peso	INDICADOR 2023			RESULTADOS 2023	
				Descripción	Genero	Objetivo	Resultado	GC
Actuación 10.1.1 Digitalización de los expedientes de todo el personal laboral de la ASSDA	JRRHH	1	100%	Grado de avance	T	30%	30%	100%
Actuación 10.1.2 Avance en la mejora del sistema de registro de presencia y gestión de vacaciones y permisos del personal de la ASSDA AHORA.	JRRHH	1	100%	Grado de avance	T	70%	70%	100%
Actuación 10.1.3 Actualización del sistema de turnos y horarios del personal de Sala de Teleasistencia	JT	1	100%	Grado de avance	T	20%	15%	75%
Actuación 10.1.4 Automatización de los certificados expedidos por recursos humanos	JRRHH	1	100%	Grado de avance	T	50%	50%	100%
Actuación 10.1.5 Proceso de estabilización de empleo público	JRRHH	1	100%	Grado de avance de la resolución de las convocatorias del proceso de estabilización	T	40%	40%	100%
Actuación 10.1.6 Manual de Acogida	JRRHH	1	100%	Elaboración del Manual de Acogida	T	100%	92%	92%
Actuación 10.1.7 Diálogo con los órganos decisorios en materia de Recursos Humanos	JRRHH	1	100%	Número anual de interacciones (reuniones, informes, peticiones, etc.) de la ASSDA con los órganos decisorios	T	10	22	220%
Actuación 10.1.9 Gestión y desarrollo de los procesos de provisión de puestos de la ASSDA mediante la herramienta SEPPA.	JRRHH	1	50%	Porcentaje de convocatorias de provisiones de puesto realizadas a través de la herramienta.	T	100%	100%	100%
		2	50%	Número de mejoras realizadas	T	10	16	160%
Objetivo operativo 10.2 Mejorar la formación continua y el desarrollo profesional.	JRRHH	1	100%	Porcentaje de acciones formativas con una valoración de satisfacción por encima del 70%	T	80%	100%	125%
Actuación 10.2.1 Plan de formación	JRRHH	1	80%	Grado de Avance Plan de formación 2023-2024	T	50%	38%	77%
		3	20%	Número de acciones formativas impartidas por personal formador interno	T	10	13	130%
Actuación 10.2.2 Revisión del protocolo "Fomento, organización y/o participación en actividades internas de carácter formativo" para impulsar la formación especializada	JRRHH	1	100%	Aprobación y difusión del protocolo	T	1	0	0%
Objetivo operativo 10.3 Promover un entorno seguro y saludable para las personas	JSG	1	100%	Número de accidentes laborales derivados de contingencias profesionales que se producen en los centros de trabajo de la Agencia	T	5	38	0%
Actuación 10.3.1 Actuaciones dirigidas a la implantación de la Política de Seguridad Interior en las sedes de la ASSDA. Comité de seguridad interior y seguridad TIC	JSG	1	30%	Consulta preliminar para la contratación de un servicio de asistencia técnica para implantación del Plan de Seguridad Interior en las sedes de la ASSDA.	T	75%	10%	13%
		2	30%	Desarrollo de las actuaciones competencia del comité en materia de seguridad interior	T	40%	10%	25%
		3	40%	Actuaciones dirigidas a la implantación del Plan de Seguridad Interior en las sedes de la ASSDA.	T	40%	10%	25%
Actuación 10.3.2 Abordaje de los riesgos psicosociales desde un punto de vista preventivo	JSG	1	100%	Porcentaje de actuaciones realizadas respecto a las planificadas inicialmente con carácter anual	T	100%	100%	100%
Actuación 10.3.3 Revisión, actualización e implantación del plan de prevención de riesgos laborales	JSG	1	25%	Grado de Avance de la actualización del plan	T	100%	25%	25%
		2	75%	Grado de avance del desarrollo de procedimientos	T	40%	15%	38%
Actuación 10.3.4 Promoción de la vida saludable	JSG	1	100%	Número de campañas	T	4	1	25%
Objetivo Estratégico 11 Optimizar los recursos materiales y económicos	JPGF	1	100%	Grado de ejecución presupuestaria	T	90%	98%	109%
Objetivo operativo 11.1 Mejorar las sedes y equipamientos.	JSG	1	100%	Número de sedes trasladadas o en las que se lleva a cabo un proyecto de adaptación a las necesidades de la ASSDA.	T	4	1	25%
Actuación 11.1.1 Mantenimiento integral de los edificios e instalaciones de las Comunidades Terapéuticas adscritas a la Agencia	JASS	1	100%	Informes de actuaciones entregados por el proveedor de cada CT dentro de los primeros cinco días de cada mes.	T	72	71	99%
Actuación 11.1.2 Intervención para la resolución de las incidencias de las grietas detectadas en el edificio de dormitorios de la CT Tarifa	JASS	1	100%	Grado de avance de la actuación	T	15%	15%	100%
		1	20%	Alta a las personas que trabajan en registro en el sistema de intercambio de registral con permisos de RECEPCIÓN de registros SIR	T	30%	30%	100%
		2	20%	Formación del personal encargado de esta tarea, a través de resúmenes personalizados y asesoramiento personal.	T	30%	30%	100%
Actuación 11.1.3 Dar acceso a los registros de entrada SIR al personal de registro de los 8 SVD provinciales	JSG	3	20%	Implementación de esta tarea por el personal de los registros de los SVD provinciales.	T	100%	100%	100%
		4	20%	Seguimiento, apoyo y control de la realización de esta tarea. Con el objetivo final de que quede como una tarea compartida entre el registro de servicios centrales y cada registro provincial.	T	30%	30%	100%
		5	20%	Asesoramiento en la utilización de medios electrónicos a todos los trabajadores de la ASSDA que lo han solicitado	T	30%	30%	100%
Actuación 11.1.4 Adecuación de las sedes a las necesidades de infraestructura y equipamiento.	JSG	1	20%	Adaptación de la nueva sede de Sevilla a las necesidades de la ASSDA	T	50%	40%	80%



OE/OO/ACT Descripción	Resp.	INDICADOR 2023		INDICADOR 2023 Descripción	Genero	Objetivo	RESULTADOS 2023	
		Nº	Peso				Resultado	GC
		2	15%	Adaptación de la nueva sede de Málaga a las necesidades de la ASSDA	T	70%	50%	71%
		3	15%	Adaptación de la nueva sede de Almería a las necesidades de la ASSDA	T	25%	0%	0%
		4	15%	Ahorro en determinadas partidas de gastos corrientes de la ASSDA	T	25%	25%	100%
		5	15%	Actuaciones de mejora de las condiciones de accesibilidad de las sedes de la ASSDA	T	40%	20%	50%
		6	10%	Estudio de capacidad de optimización de recursos y unificación física y funcional	T	50%	50%	100%
		7	10%	Revisión modelos organizativos/necesidades	T	25%	20%	80%
Actuación 11.1.5 Asistencia técnica a la Jefatura de Atención Social y Sanitaria en actuaciones de inversión en Comunidades Terapéuticas	JSG	1	50%	Asistencia técnica permanente a JASS en la contratación y ejecución de actuaciones de inversión (edificación e instalaciones) en Comunidad Terapéutica de Cartaya	T	25%	25%	100%
		2	50%	Asistencia técnica permanente a JASS en la contratación y ejecución de actuaciones de inversión (edificación e instalaciones) en Comunidad Terapéutica de Tarifa	T	25%	25%	100%
Actuación 11.1.6 Mejora y nueva dotación de equipamiento a los centros de trabajo de la ASSDA	JSG	1	25%	Actuaciones realizadas de mejora planificada de las condiciones ambientales en espacios de trabajo	T	25%	25%	100%
		2	25%	Inventario actualizado de equipamiento	T	50%	15%	30%
		3	25%	Programa de renovación paulatina de mobiliario. Reducción de antigüedad máxima	T	25%	20%	80%
		4	25%	Reducción del plazo medio de subsanación de deficiencias menores detectadas.	T	50%	40%	80%
Actuación 11.1.7 Modernización y adaptación de las centrales de atención de llamada de Teleasistencia	JSG	1	14%	Trámites iniciales, derechos, licencias y encargos	T	100%	0%	0%
		2	43%	Construcción de nueva sede del SAT en Sevilla	T	10%	40%	400%
		3	43%	Construcción de la nueva sede del SAT en Málaga	T	10%	40%	400%
Actuación 11.1.8 Plan global de inversiones para la mejora de las infraestructuras de la ASSDA	JSG	1	20%	Contrato de mantenimiento general ASSDA	T	100%	15%	15%
		2	20%	Ejecución presupuestaria de inversiones de conservación, mejora y adapt.	T	25%	20%	80%
		3	15%	Número de revisiones provinciales de modelos organizativos/necesidades	T	25%	10%	40%
		4	15%	Número de sedes caracterizadas	T	100%	80%	80%
		5	10%	Traslado previsto de sedes. D.T. Almería	T	100%	0%	0%
		6	10%	Traslado previsto de sedes. D.T. Málaga	T	100%	50%	50%
		7	10%	Asistencia técnica permanente a JASS en seguimiento de contratos de mantenimiento de Comunidades Terapéuticas	T	25%	25%	100%
Actuación 11.1.9 Creación del Archivo General de la ASSDA	JSG	1	40%	Reorganizar los Archivos Provinciales de los Servicios de Valoración de la Dependencia	T	20%	15%	75%
		2	30%	Análisis de la Documentación custodiada para iniciar el procedimientos de eliminación de documentos o traspaso de documentación al Archivo Central de la Junta de Andalucía (Auditoría)	T	20%	5%	25%
		3	30%	Mejora y optimización de los archivos provinciales. Optimización de espacios y archivos móviles.	T	20%	25%	125%
Objetivo operativo 11.2 Mejorar los sistemas de información y la infraestructura tecnológica.	JTIC	1	50%	Número de proyectos de mejora de infraestructura o de sistemas de información finalizados.	T	2	1	50%
		2	50%	Caídas de la central de teleasistencia que impiden la comunicación con las personas usuarias.	T	0	0	100%
Actuación 11.2.1 Sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	JSG	1	40%	Diseño y análisis funcional para la definición del sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	T	50%	40%	80%
		2	30%	Fase de producción del sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	T	50%	40%	80%
		3	30%	Implantación del sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	T	50%	40%	80%
Actuación 11.2.2 Módulo contratación personal integrado con el Sistema de Provisión de Puestos y el ERP de la ASSDA	JTIC	1	100%	Porcentaje Avance	T	25%	25%	100%
Actuación 11.2.3 Integración de la plataforma de pago telemático (modelo 046) en el Sistema de Provisión de Puestos de la Agencia (SEPPA)	JTIC	1	100%	Porcentaje Avance	T	100%	100%	100%



OE/OO/ACT Descripción	Resp.	N°	Peso	INDICADOR 2023			RESULTADOS 2023	
				Descripción	Genero	Objetivo	Resultado	GC
Objetivo operativo 11.3 Preservar la seguridad de la información y la protección de datos.	JAJT	1	100%	Porcentaje de brechas de seguridad detectadas comunicadas al Consejo de Transparencia y Protección de Datos antes de 72 horas desde su detección.	T	100%	100%	100%
		1	20%	Porcentaje de informes emitidos respecto a los solicitados	T	100%	100%	100%
		2	40%	Porcentaje de nuevos servicios para los que se ha elaborado una Evaluación de Impacto de Protección de Datos respecto a los solicitados	T	100%	100%	100%
Actuación 11.3.1 Cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal	JAJT	3	40%	Porcentaje de brechas de seguridad detectadas comunicadas al Consejo de Transparencia y Protección de Datos antes de 72 horas desde su detección respecto al número de brechas de seguridad detectadas.	T	100%	100%	100%
		3	40%	Porcentaje de brechas de seguridad detectadas comunicadas al Consejo de Transparencia y Protección de Datos antes de 72 horas desde su detección respecto al número de brechas de seguridad detectadas.	T	100%	100%	100%
Actuación 11.3.3 Instalación sistema SIEM (requisito ENS)	JTIC	1	100%	Porcentaje Avance	T	100%	100%	100%
Actuación 11.3.5 Mejorar la seguridad de los accesos a Netgefys	JTIC	1	100%	Grado de Avance	T	50%	0%	0%
Actuación 11.3.6 Sistema de monitorización y gestión de la seguridad y privacidad de los sistemas de ficheros y directorio activo	JTIC	1	100%	Grado de Avance	T	100%	100%	100%
Actuación 11.3.9 Calidad de datos del sistema de gestión de prestaciones económicas	JSADPE	1	20%	Reducir el número de DNI ficticios	T	10 %	2 %	16%
		2	80%	Número expediente SISAAD identificado correctamente	T	99 %	100 %	101%
Actuación 11.3.10 Adecuación de las aplicaciones MGAI, Commonwell y Gestión Teleasistencia a la política de seguridad de Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	JTIC	1	100%	Grado de Avance	T	100%	98%	98%
Objetivo operativo 11.4 Aumentar la eficiencia económica	JPGF	2	100%	Periodo medio de pago (días)	T	15	8	100%
Actuación 11.4.1 Gestión de liquidaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio	JSADPE	1	100%	Media de días de gestión liquidaciones	T	5	1,5	100%
Actuación 11.4.2 Gestión de impagos en la nómina de prestaciones económicas	JSADPE	1	100%	Porcentaje de impagos gestionados / impagos reclamados	T	90 %	100 %	111%
Actuación 11.4.3 Control de la financiación en concepto de nivel mínimo de protección garantizada en dependencia	JCD	1	40%	Número de certificados anuales	T	1	1	100%
		2	40%	Número de certificados mensuales	T	12	12	100%
		3	20%	Número de regularizaciones mensuales	T	12	12	100%
Actuación 11.4.4 Perfeccionamiento proceso integración GIRO	JPGF	1	60%	Perfeccionar correlación entre cuentas financieras de GIRO y SAP	T	60%	0%	0%
		2	10%	Instaurar contabilización fomento activos en GIRO al igual que se hace en SAP	T	100%	0%	0%
		3	30%	Implementación contabilidad analítica o de costes en GIRO	T	40%	0%	0%
Actuación 11.4.5 Establecimiento de una Unidad de Control Interno dentro de la Jefatura	JPGF	1	70%	Definición de tareas que podrían desarrollarse para mejorar el control interno	T	1	0	0%
		2	20%	Establecimiento del reporte temporal del Dossier	T	1	1	100%
		3	10%	Establecimiento de los cauces de comunicación con la UCI de la Agencia.	T	1	1	100%
Actuación 11.4.6 Avanzar en la operativa de Tesorería	JPGF	1	40%	Número devoluciones tramitadas	T	75%	100%	133%
		2	20%	Periodo medio de pago (días)	T	15	8	100%
		3	40%	Número partidas pendientes conciliación SAP-GIRO	T	10%	0%	100%
Actuación 11.4.7 Elaboración Procedimiento de Conciliación cuentas bancarias abiertas con Programas gestión	JPGF	1	50%	Número partidas pendientes de conciliación Programa SAT (RI+ RI/)	T	10%	0%	100%
		2	50%	Número partidas pendientes de conciliación Programa Gestión Devoluciones Cobros Indebidos Prestaciones Económicas (Cta 39, restringida)	T	10%	0%	100%
Actuación 11.4.8 Integración GIRO Devoluciones pago de Prestaciones Dependencia en SSSDEPENDENDE	JPGF	1	50%	Elaboración Procedimiento Devolución Nómina de Prestaciones económicas Dependencia (RETRO)	T	1	1	100%
		2	50%	Elaboración Procedimiento recaudación en vía ejecutiva (SUR)	T	1	1	100%
Actuación 11.4.9 Elaboración de un Procedimiento para Modificaciones presupuestarias	JPGF	1	50%	Tipificar las diferentes clases de modificaciones presupuestarias y elaborar manual de procedimiento para cada caso.	T	1	0,8	80%
		2	50%	Identificar elementos comunes y específicos necesarios para cualquier modificación a aportar por las diferentes jefaturas.	T	90%	100%	111%
Actuación 11.4.10 Elaboración de informes que permitan la trazabilidad de cada hecho desde los diferentes puntos de vista (Contratación, Financiera, Tesorería, Presupuesto)	JPGF	1	100%	Grado de avance en la elaboración del informe	T	25%	25%	100%
Actuación 11.4.11 Ejecución presupuestaria SAD	JSADPE	1	100%	Porcentaje Ejecución presupuestaria	T	90 %	100 %	111%



Informe de seguimiento PAA 2023

Jefatura de Presupuestos y Gestión Financiera

OE/OO/ACT Descripción	Resp.	INDICADOR 2023		RESULTADOS 2023				
		Nº	Peso	Descripción	Genero	Objetivo	Resultado	GC
Actuación 11.4.12 Gestión de los procedimientos de reintegros de cantidades indebidamente JSADPE percibidas		1	35%	Número de procedimientos prescritos/Número procedimientos gestionados	T	2%	0%	100%
		2	35%	Número de procedimientos caducados/Número procedimientos gestionados	T	5%	0%	100%
		3	20%	Número medio días entre la Resolución de reintegro y el procedimiento de Apremio (cuando procede)	T	180	710	0%
		4	10%	Número meses actualizados recaudación (datos cta 39)	T	12	12	100%



6.2 Anexo II: Grado de cumplimiento de las actuaciones del PAA 2023

Objetivo/Actuación	Responsable	Relevancia (escala 5 a 30)	Grado de cumplimiento
Objetivo Estratégico 1 Mejorar la calidad de vida y promover la autonomía personal de las personas mayores, personas con discapacidad y dependencia			
Objetivo operativo 1.1 Mejorar la autonomía, la dignidad y el bienestar de las personas que requieren apoyo y cuidados en el domicilio			
Actuación 1.1.1 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el Servicio de Ayuda a Domicilio	JSADPE	27	100%
Actuación 1.1.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para cuidados en el entorno familiar	JSADPE	27	100%
Actuación 1.1.3 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica vinculada al servicio	JSADPE	25	100%
Actuación 1.1.4 Atención a las personas mediante el servicio de teleasistencia	JT	28	93%
Actuación 1.1.5 Atención a las personas usuarias mediante el servicio de teleasistencia a través de dispositivos adicionales	JT	25	78%
Actuación 1.1.6 Acreditación de entidades prestadoras del servicio de ayuda a domicilio	JCD	12	94%
Actuación 1.1.7 Incremento del coste hora del Servicio de Ayuda a Domicilio	JSADPE	19	100%
Actuación 1.1.8 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia	JCPA	17	25%
Actuación 1.1.9 Atención a las personas en situación de dependencia mediante la prestación económica para asistencia personal	JSADPE	19	2%
Objetivo operativo 1.2 Atender a las personas en situación de Dependencia centros residenciales y de día			
Actuación 1.2.1 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de atención residencial	JCPA	21	99%
Actuación 1.2.2 Atención a las personas en situación de dependencia mediante el servicio de centro de día	JCPA	21	100%
Actuación 1.2.3 Incremento del coste máximo de plazas objeto de concertación en centros de atención a personas mayores y personas con discapacidad	JCPA	22	100%
Actuación 1.2.4 Seguimiento y control de la prestación del servicio de atención residencial y el servicio de centro de día y noche	JCPA	18	100%
Objetivo operativo 1.3 Prestar apoyo a las personas que ejercen los cuidados no profesionales			
Actuación 1.3.1 Atención a las personas cuidadoras mediante el servicio de teleasistencia	JT	21	0%
Actuación 1.3.2 Atención a las personas mediante el servicio de respiro familiar	JCPA	19	64%
Objetivo operativo 1.4 Poner a disposición de las personas mayores de 65 años servicios que favorezcan la promoción de la autonomía.			
Actuación 1.4.1 Gestión de la emisión de la Tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco	JCPSD	21	59%
Actuación 1.4.2 Gestión del programa de comedores en centros de participación activa	JCPSD	15	97%
Actuación 1.4.3 Gestión del programa de ópticos	JCPSD	14	69%
Actuación 1.4.4 Gestión del programa de orientación jurídica en centros de participación activa	JCPSD	13	89%
Actuación 1.4.5 Gestión del programa de transporte bonificado	JCPSD	20	47%
Actuación 1.4.6 Fomentar políticas de envejecimiento activo y saludable, a través de campañas que promuevan el bienestar de las personas mayores en Andalucía.	JT	22	0%
Objetivo Estratégico 2 Prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, de las unidades familiares y de los grupos en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo y promover su inclusión social y laboral.			
Objetivo operativo 2.1 Mejorar la integración social de los colectivos desfavorecidos			
Actuación 2.1.1 Incorporación sociolaboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión (programa INCORPORA)	JCPSD	14	81%



Objetivo/Actuación	Responsable	Relevancia (escala 5 a 30)	Grado de cumplimiento
Actuación 2.1.2 Gestión de pago del Bono Social Térmico en Andalucía	JCPDS	20	98%
Actuación 2.1.3 Acceso a la tramitación del bono social térmico de las personas más vulnerables	JCPDS	15	100%
Actuación 2.1.4 Atención y seguimiento a menores inmigrantes en el Sistema de Protección de Menores en Andalucía	OIA	17	74%
Actuación 2.1.5 Actuaciones dirigidas a la integración sociolaboral de la población adolescente migrante no acompañada y personas jóvenes migrantes extuteladas y procedentes del Sistema de Protección de menores de la Junta de Andalucía	OIA	14	41%
Actuación 2.1.6 Actuaciones dirigidas a la integración sociolaboral de la población joven procedentes del Sistema de Protección de menores de la Junta de Andalucía	OIA	14	0%
Objetivo Estratégico 3 Contribuir a la mejora de la calidad de vida de niños, niñas y adolescentes.			
Objetivo operativo 3.1 Fomentar las investigaciones, estrategias y métodos de intervención en materia de infancia y adolescencia, así como la necesidad de formar a las y los profesionales de todas las áreas y sistemas que atienden e intervienen con la infancia y adolescencia			
Actuación 3.1.1 Acciones formativas realizadas en el Plan de Formación anual del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía	OIA	16	99%
Actuación 3.1.2 Realización de informes de investigación sobre temáticas relacionadas con infancia y adolescencia	OIA	12	93%
Actuación 3.1.3 Actuaciones de consultoría con otras entidades en materia de infancia y adolescencia	OIA	12	100%
Actuación 3.1.4 Gestión y mantenimiento de la biblioteca virtual en materia de infancia y adolescencia del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía	OIA	17	100%
Objetivo Estratégico 4 Abordar de manera integral el fenómeno de las adicciones en Andalucía teniendo en cuenta la socialización diferencial de mujeres			
Objetivo operativo 4.1 Mejorar la accesibilidad de las personas atendidas en la Red Pública de Atención a las Adicciones.			
Actuación 4.1.1 Gestión acceso de personas con adicciones a recursos Red Pública	JASS	21	77%
Actuación 4.1.2 Sistemas Información (SIPASDA)	JSPGCA	16	100%
Objetivo operativo 4.2 Atender a personas con problemas de adicciones			
Actuación 4.2.1 Atención Centro tratamiento integral uso compasivo (PEPSA)	JASS	15	83%
Actuación 4.2.2 Gestión de Comunidades Terapéuticas adscritas a la ASSDSA	JASS	23	99%
Actuación 4.2.3 Puesta a disposición de los y las profesionales nuevas opciones terapéuticas para la dependencia a opiáceos (buprenorfina de liberación lenta).	JSPGCA	19	100%
Actuación 4.2.4 Gestión de la actualización y renovación de las autorizaciones y acreditaciones de las Comunidades Terapéuticas	JASS	11	100%
Actuación 4.2.5 Detección y eliminación de Hepatitis C en personas en tratamiento en la RPAA	JSPGCA	19	0%
Objetivo Estratégico 5 Incrementar la equidad, eficacia y eficiencia en el acceso de las personas a los servicios y prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia			
Objetivo operativo 5.1 Aumentar el número de personas beneficiarias del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia			
Actuación 5.1.1 Reconocimiento de las situaciones de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	20	100%
Objetivo operativo 5.2 Reducir los plazos de tramitación y las listas de espera para la valoración y reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a prestaciones.			
Actuación 5.2.1 Refuerzo de los recursos humanos destinados a atender el SAAD en corporaciones locales	JCD	20	100%
Actuación 5.2.2 Automatización robótica de procesos en Dependencia	JTIC	18	93%
Actuación 5.2.3 Control de los tiempos de tramitación y seguimiento de las resoluciones de expedientes que nos permitan proponer estrategias de mejora para reducir las listas de espera y los tiempos de tramitación.	JCD	19	50%
Actuación 5.2.4 Ampliación Ventanilla Electrónica de Dependencia	JTIC	20	95%
Actuación 5.2.5 Sistema de información para la gestión del procedimiento de reconocimiento de situación de dependencia	JTIC	21	60%



Objetivo/Actuación	Responsable	Relevancia (escala 5 a 30)	Grado de cumplimiento
Actuación 5.2.6 Sistema de información para la gestión del procedimiento del derecho a las prestaciones de dependencia	JTIC	22	80%
Objetivo operativo 5.3 Impulsar la revisión y simplificación de la normativa aplicable al sector		-	
Actuación 5.3.1 Tramitación normativa	JAJT	13	100%
Actuación 5.3.2 Elaboración de un nuevo Decreto para la regulación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD en Andalucía	JCD	19	93%
Actuación 5.3.3 Nueva regulación de los servicios y prestaciones del Sistema: Orden por la que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía	JCD	19	100%
Actuación 5.3.4 Proyecto normativo para la unificación de las normas reguladoras del servicio de atención residencial y servicio de centro de día y de noche	JCD	19	0%
Actuación 5.3.5 Modificación de la norma reguladora del servicio de teleasistencia	JT	20	100%
Objetivo operativo 5.4 Normalizar la gestión del procedimiento en todo el territorio		-	
Actuación 5.4.1 Coordinación de las acciones de gestión del procedimiento de dependencia desplegadas en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía	JCD	19	100%
Actuación 5.4.2 Unificación de los criterios técnicos de gestión del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	16	75%
Actuación 5.4.3 Unificación de criterios de gestión de prestaciones económicas	JSADPE	18	100%
Actuación 5.4.4 Asesoramiento técnico y jurídico en el ámbito del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	17	100%
Actuación 5.4.5 Actualización de herramientas para la mejora de la gestión del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	14	60%
Actuación 5.4.6 Estudio de la situación de dependencia en Andalucía (Next Generation)	JCD	16	50%
Objetivo Estratégico 6 Impulsar la innovación en los servicios sociales		-	
Objetivo operativo 6.1 Desarrollar sistemas de información eficientes para la gestión de los servicios.		-	
Actuación 6.1.1 Interoperabilidad con el Sistema CoheSSiona	JTIC	21	33%
Actuación 6.1.3 Mantenimiento del Business Intelligence	JTIC	17	46%
Actuación 6.1.4 Mapa Empresas Colaboradoras	JTIC	17	10%
Actuación 6.1.5 Plan de calidad de datos en los sistemas de información	JTIC	15	67%
Actuación 6.1.8 Sistema de información para la gestión de las prestaciones económicas de la dependencia	JTIC	23	50%
Actuación 6.1.9 Sistema de información para la gestión del procedimiento de reintegro de cantidades indebidamente percibidas de la dependencia	JTIC	12	94%
Actuación 6.1.10 Implantación sistema GILDA en servicios centrales	JTIC	15	50%
Actuación 6.1.11 Mantenimiento evolutivo de aplicaciones de dependencia	JTIC	14	0%
Actuación 6.1.12 Adecuaciones en el Sistema de Información para la gestión del pago del Bono Social Térmico Anualidad 2022	JTIC	18	100%
Actuación 6.1.13 Actualización del módulo de Gestión de Tarjetas Expedidas en SIASSDA como consecuencia de la nueva solicitud de la TAJ65 y su evolución tecnológica a tarjeta inteligente sin contacto.	JTIC	21	90%
Actuación 6.1.14 Desarrollo de una API para la interoperabilidad entre los distintos sistemas de gestión de liquidaciones (CD, SAR, SAD, GTI, RF, GAJ) y el ERP SAP de la Agencia	JTIC	19	33%
Actuación 6.1.15 Ampliación de integración de MGS-Netgefys a todos los tipos de resoluciones y notificaciones generados en Netgefys	JTIC	14	0%
Objetivo operativo 6.2 Avanzar en la extensión y mejora tecnológica de la teleasistencia, para aprovechar el potencial de las tecnologías en el propio domicilio, personalizar la atención, reforzar los cuidados y efectuar un seguimiento proactivo			
Actuación 6.2.1 Sistema para la Gestión del Alta de Solicitudes de Dispositivos de Teleasistencia (MGAI y SIASSDA multiempresas)	JTIC	14	98%



Objetivo/Actuación	Responsable	Relevancia (escala 5 a 30)	Grado de cumplimiento
Actuación 6.2.2 Integración SAT – Salud Responde (incluyendo cita médica)	JTIC	14	0%
Actuación 6.2.4 Desarrollar una aplicación para prestar el servicio de teleasistencia mediante smartphone	JT	19	0%
Actuación 6.2.5 Digitalización del parque de dispositivos de teleasistencia	JT	26	57%
Actuación 6.2.6 Adaptación del Servicio a las personas con dificultades auditivas	JT	20	0%
Actuación 6.2.7 Desarrollo de un nuevo ecosistema del SAT	JT	22	60%
Actuación 6.2.8 Desarrollo de un sistema de telemonitorización de hábitos y rutinas de personas usuarias del SAT	JT	20	3%
Actuación 6.2.9 Actualización y desarrollo de aplicaciones para optimizar la gestión interna del SAT	JTIC	19	40%
Actuación 6.2.10 Modernización de la infraestructura del Servicio Andaluz de Teleasistencia	JTIC	24	98%
Actuación 6.2.11 Migración de pool de aplicaciones SAT a VS 2019	JTIC	18	60%
Objetivo operativo 6.3 Fomentar la investigación y el conocimiento en el ámbito de los servicios sociales			
Actuación 6.3.1 Gestión de Indicadores	JSPGCA	17	100%
Actuación 6.3.2 Impulso de la actividad investigadora para el mejor abordaje de las adicciones	JSPGCA	18	100%
Actuación 6.3.3 Fomento de la formación de profesionales de la RPAA o de otros y otras profesionales que se coordinan en la atención de las personas con problemas de adicciones	JSPGCA	18	100%
Actuación 6.3.4 Establecimiento de un espacio de trabajo para profesionales de la RPAA	JSPGCA	18	100%
Actuación 6.3.5 Homogeneización de las actividades y programas preventivos en materia de adicciones en Andalucía	JSPGCA	19	100%
Actuación 6.3.6 Incorporación de unidades móviles que faciliten la atención personalizada de las personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia	JT	23	40%
Actuación 6.3.7 Evolución tecnológica y modernización de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco	JCPSD	17	100%
Actuación 6.3.8 Sistema colaborativo de Teleformación para profesionales de los Servicios Sociales (Next Generation)	JCD	13	67%
Objetivo Estratégico 7 Fomentar la coordinación y colaboración administrativa y con la iniciativa privada en materia de servicios sociales			
Objetivo operativo 7.1 Promover la coordinación y colaboración dentro de la administración autonómica			
Actuación 7.1.1 Apoyo técnico a la elaboración del IV Plan de Adicciones y Salud Mental	JSPGCA	19	100%
Actuación 7.1.2 Ampliar colaboración entre el SAT y Salud Responde/061	JT	20	21%
Actuación 7.1.3 Coordinación e interlocución entre la acción pública y la participación ciudadana en el Polígono Sur	PSUR	19	100%
Objetivo operativo 7.2 Promover la colaboración público y privada			
Actuación 7.2.1 Colaboraciones en equipos de trabajo interdisciplinarios/intersectoriales	JSPGCA	12	30%
Actuación 7.2.2 Plan de captación y fidelización de empresas colaboradoras de la Tarjeta Andalucía Junta Sesentaycinco	JCPSD	12	80%
Actuación 7.2.3 Prospección de empresas para la inclusión laboral de personas en situación y/o riesgo de exclusión	JCPSD	14	100%
Objetivo Estratégico 8 Promover la incorporación de la perspectiva de género y contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres			
Objetivo operativo 8.1 Avanzar en la incorporación de la perspectiva de género en el diseño de las políticas públicas			
Actuación 8.1.1 Análisis desde el punto de vista de la perspectiva de género la prestación de servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia	JRRHH	13	100%
Actuación 8.1.2 Impulso de la integración de la perspectiva de género en los servicios del SAAD.	JRRHH	23	0%
Objetivo operativo 8.2 Fomentar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres			
Actuación 8.2.1 II Plan de igualdad	JRRHH	15	63%



Objetivo/Actuación	Responsable	Relevancia (escala 5 a 30)	Grado de cumplimiento
Actuación 8.2.2 Jornadas de sensibilización en materia de igualdad de género	JRRHH	14	88%
Objetivo operativo 8.3 Sensibilizar, prevenir y desarrollar estrategias contra la violencia de género.			
Actuación 8.3.1 Jornadas de sensibilización contra la violencia de género	JRRHH	14	70%
Actuación 8.3.2 Publicación e implantación del protocolo de coordinación entre las redes de atención a las adicciones y de atención integral a mujeres víctimas de violencia de género	JSPGCA	19	100%
Actuación 8.3.3 Elaboración e impresión de un protocolo para la detección de mujeres víctimas de violencia de género en los procedimientos de dependencia.	JRRHH	14	0%
Objetivo Estratégico 9 Consolidar los procesos de la organización avanzando a la excelencia			
Objetivo operativo 9.1 Potenciar la comunicación y la transparencia.			
Actuación 9.1.1 Acciones de difusión selectiva de la información en materia de infancia y adolescencia del Observatorio de la Infancia y Adolescencia de Andalucía (OIA-A) y de la Escuela de Familias Adoptivas, Acogedoras y Colaboradoras (EFAAC)	OIA	17	94%
Actuación 9.1.2 Obligaciones en materia de Transparencia	JAJT	15	100%
Actuación 9.1.3 Establecimiento escrito de los cauces de la comunicación de la Jefatura de forma interna y con terceros	JPGF	13	100%
Actuación 9.1.4 Mantenimiento Mapa de Indicadores de Dependencia	JTIC	18	100%
Actuación 9.1.5 Mapa de Recursos en materia de dependencia	JTIC	18	5%
Actuación 9.1.6 Mapa GRID	JTIC	20	13%
Actuación 9.1.7 Producción y difusión de estadísticas públicas en el marco del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía	JTIC	17	100%
Actuación 9.1.8 Comunicación externa	JRRHH	17	100%
Actuación 9.1.9 Elaboración y difusión del informe ejecutivo anual	JRRHH	12	90%
Actuación 9.1.10 Potenciar la visibilidad de la página web de la ASSDA	JRRHH	17	100%
Actuación 9.1.11 Identidad corporativa	JRRHH	14	99%
Actuación 9.1.12 Diseñar e implantar el Plan de Comunicación de la ASSDA	JRRHH	18	0%
Actuación 9.1.13 Difusión de datos relativos a la gestión del SAAD en Andalucía	JCD	16	100%
Actuación 9.1.14 Explotación de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD para facilitar la gestión del procedimiento	JCD	14	100%
Objetivo operativo 9.2 Atender las demandas de los grupos de interés			
Actuación 9.2.1 Atención a la ciudadanía en materia de dependencia	JCD	18	97%
Actuación 9.2.2 Atención a la ciudadanía en materia de dependencia en los Servicios de Valoración de las Delegaciones Territoriales	JCD	16	59%
Actuación 9.2.3 Modelo único para la atención a la ciudadanía en los servicios territoriales	JCD	16	100%
Actuación 9.2.4 Gestión de los expedientes judiciales	JAJT	17	100%
Actuación 9.2.5 Resolución de los Recursos de Alzada en materia de dependencia	JAJT	15	97%
Actuación 9.2.6 Elaboración de Informes Jurídicos	JAJT	12	100%
Actuación 9.2.7 Resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial.	JAJT	14	33%
Actuación 9.2.8 Sugerencias y Reclamaciones	JAJT	8	100%
Actuación 9.2.9 Gestión de recursos especiales y de alzada en materia de contratación	JC	15	100%
Actuación 9.2.10 Gestión de consultas del Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal recibidas en SS.CC.	JRRHH	8	90%
Actuación 9.2.11 Gestión de iniciativas parlamentarias	JRRHH	13	88%
Actuación 9.2.12 Atención a la ciudadanía a través de respuesta a las quejas del Defensor del Pueblo Andaluz y Estatal referentes al SAD	JSADPE	7	0%



Objetivo/Actuación	Responsable	Relevancia (escala 5 a 30)	Grado de cumplimiento
Actuación 9.2.13 Respuesta ágil a la ciudadanía	JSADPE	11	100%
Actuación 9.2.14 Alegaciones / Recursos reposición procedimiento de reintegros	JSADPE	14	0%
Actuación 9.2.15 Teléfono de atención a las personas mayores	JT	20	93%
Actuación 9.2.16 Migración del Teléfono de información de la tarjeta Andalucía Junta sesentaycinco al 012	JT	17	0%
Actuación 9.2.17 Migración del Teléfono de información sobre discapacidad y accesibilidad al 012	JT	17	10%
Actuación 9.2.18 Teléfono de servicio técnico del SAT	JT	20	50%
Actuación 9.2.19 Teléfonos de atención a la infancia: información general (900 92 11 11), línea de ayuda a la infancia (116111) y maltrato infantil 900 851 818	JT	20	73%
Actuación 9.2.20 Teléfono de violencia intrafamiliar	JT	16	94%
Objetivo operativo 9.3 Establecer mecanismos y foros para la gestión y transferencia del conocimiento dentro de la organización			
Actuación 9.3.1 Integración de los sistemas de planificación y seguimiento de la gestión (Planificación, presupuesto, sistema de gestión)	JPGF	13	100%
Objetivo operativo 9.4 Impulsar la planificación estratégica			
Actuación 9.4.1 Elaboración de planes de contratación anual	JC	18	95%
Actuación 9.4.2 Elaboración, seguimiento y evaluación del Plan Plurianual de gestión	JPGF	18	100%
Actuación 9.4.3 Elaboración, seguimiento y evaluación de Planes de Acción Anual	JPGF	17	93%
Actuación 9.4.4 Desarrollo de acciones de planificación y seguimiento del SAAD	JCD	15	100%
Actuación 9.4.5 Seguimiento de la gestión presupuestaria de las prestaciones de dependencia	JCPSD	22	100%
Actuación 9.4.6 Tratamiento de datos de los Sistemas de Información del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del SAAD	JCD	10	100%
Actuación 9.4.7 Elaboración de estudios e informes técnicos para el seguimiento del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia	JCD	10	80%
Objetivo operativo 9.5 Ampliar el despliegue de la estrategia de gestión por procesos			
Actuación 9.5.1 Normalización del procedimiento de contratación en la ASSDA	JC	18	18%
Actuación 9.5.2 Análisis y elaboración de un mapa de procesos de la Jefatura	JPGF	18	14%
Actuación 9.5.3 Elaboración de un Procedimiento para el proceso de elaboración del Presupuesto	JPGF	13	0%
Actuación 9.5.4 Desarrollo de la gestión por procesos y la normalización	JPGF	19	12%
Actuación 9.5.5 Sistema de gestión de calidad y medioambiente y certificación externa	JPGF	16	69%
Actuación 9.5.6 Pago de la nóminas de prestaciones económicas de dependencia	JSADPE	27	100%
Actuación 9.5.7 Calidad de la gestión de la nómina de prestaciones económicas de dependencia	JSADPE	22	100%
Actuación 9.5.8 Mejora en los tiempos en procesos económico financieros	JPGF	9	100%
Objetivo Estratégico 10 Potenciar la puesta en valor de las personas.			
Objetivo operativo 10.1 Optimizar los recursos humanos.			
Actuación 10.1.1 Digitalización de los expedientes de todo el personal laboral de la ASSDA	JRRHH	14	100%
Actuación 10.1.2 Avance en la mejora del sistema de registro de presencia y gestión de vacaciones y permisos del personal de la ASSDA AHORA.	JRRHH	16	100%
Actuación 10.1.3 Actualización del sistema de turnos y horarios del personal de Sala de Teleasistencia	JT	12	75%
Actuación 10.1.4 Automatización de los certificados expedidos por recursos humanos	JRRHH	18	100%
Actuación 10.1.5 Proceso de estabilización de empleo público	JRRHH	22	100%
Actuación 10.1.6 Manual de Acogida	JRRHH	15	92%



Objetivo/Actuación	Responsable	Relevancia (escala 5 a 30)	Grado de cumplimiento
Actuación 10.1.7 Diálogo con los órganos decisorios en materia de Recursos Humanos	JRRHH	19	100%
Actuación 10.1.9 Gestión y desarrollo de los procesos de provisión de puestos de la ASSDA mediante la herramienta SEPPA.	JRRHH	20	100%
Objetivo operativo 10.2 Mejorar la formación continua y el desarrollo profesional.			
Actuación 10.2.1 Plan de formación	JRRHH	17	81%
Actuación 10.2.2 Revisión del protocolo "Fomento, organización y/o participación en actividades internas de carácter formativo" para impulsar la formación especializada	JRRHH	17	0%
Objetivo operativo 10.3 Promover un entorno seguro y saludable para las personas			
Actuación 10.3.1 Actuaciones dirigidas a la implantación de la Política de Seguridad Interior en las sedes de la ASSDA. Comité de seguridad interior y seguridad TIC	JSG	17	22%
Actuación 10.3.2 Abordaje de los riesgos psicosociales desde un punto de vista preventivo	JSG	20	100%
Actuación 10.3.3 Revisión, actualización e implantación del plan de prevención de riesgos laborales	JSG	18	34%
Actuación 10.3.4 Promoción de la vida saludable	JSG	12	25%
Objetivo Estratégico 11 Optimizar los recursos materiales y económicos			
Objetivo operativo 11.1 Mejorar las sedes y equipamientos.			
Actuación 11.1.1 Mantenimiento integral de los edificios e instalaciones de las Comunidades Terapéuticas adscritas a la Agencia	JASS	19	99%
Actuación 11.1.2 Intervención para la resolución de las incidencias de las grietas detectadas en el edificio de dormitorios de la CT Tarifa	JASS	19	100%
Actuación 11.1.3 Dar acceso a los registros de entrada SIR al personal de registro de los 8 SVD provinciales	JSG	17	100%
Actuación 11.1.4 Adecuación de las sedes a las necesidades de infraestructura y equipamiento.	JSG	19	67%
Actuación 11.1.5 Asistencia técnica a la Jefatura de Atención Social y Sanitaria en actuaciones de inversión en Comunidades Terapéuticas	JSG	18	100%
Actuación 11.1.6 Mejora y nueva dotación de equipamiento a los centros de trabajo de la ASSDA	JSG	19	73%
Actuación 11.1.7 Modernización y adaptación de las centrales de atención de llamada de Teleasistencia	JSG	24	86%
Actuación 11.1.8 Plan global de inversiones para la mejora de las infraestructuras de la ASSDA	JSG	19	52%
Actuación 11.1.9 Creación del Archivo General de la ASSDA	JSG	20	68%
Objetivo operativo 11.2 Mejorar los sistemas de información y la infraestructura tecnológica.			
Actuación 11.2.1 Sistema de información para la gestión de solicitudes e incidencias de servicios generales	JSG	15	80%
Actuación 11.2.2 Módulo contratación personal integrado con el Sistema de Provisión de Puestos y el ERP de la ASSDA	JTIC	19	100%
Actuación 11.2.3 Integración de la plataforma de pago telemático (modelo 046) en el Sistema de Provisión de Puestos de la Agencia (SEPPA)	JTIC	16	100%
Objetivo operativo 11.3 Preservar la seguridad de la información y la protección de datos.			
Actuación 11.3.1 Cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal	JAJT	19	100%
Actuación 11.3.3 Instalación sistema SIEM (requisito ENS)	JTIC	21	100%
Actuación 11.3.5 Mejorar la seguridad de los accesos a Netgefys	JTIC	13	0%
Actuación 11.3.6 Sistema de monitorización y gestión de la seguridad y privacidad de los sistemas de ficheros y directorio activo	JTIC	21	100%
Actuación 11.3.9 Calidad de datos del sistema de gestión de prestaciones económicas	JSADPE	12	83%
Actuación 11.3.10 Adecuación de las aplicaciones MGAI, Commonwell y Gestión Teleasistencia a la política de seguridad de Esquema Nacional de Seguridad (ENS)	JTIC	16	98%
Objetivo operativo 11.4 Aumentar la eficiencia económica			



Informe de seguimiento PAA 2023

Jefatura de Presupuestos y Gestión Financiera

Objetivo/Actuación	Responsable	Relevancia (escala 5 a 30)	Grado de cumplimiento
Actuación 11.4.1 Gestión de liquidaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio	JSADPE	24	100%
Actuación 11.4.2 Gestión de impagos en la nómina de prestaciones económicas	JSADPE	18	100%
Actuación 11.4.3 Control de la financiación en concepto de nivel mínimo de protección garantizada en dependencia	JCD	14	100%
Actuación 11.4.4 Perfeccionamiento proceso integración GIRO	JPGF	14	0%
Actuación 11.4.5 Establecimiento de una Unidad de Control Interno dentro de la Jefatura	JPGF	17	30%
Actuación 11.4.6 Avanzar en la operativa de Tesorería	JPGF	16	100%
Actuación 11.4.7 Elaboración Procedimiento de Conciliación cuentas bancarias abiertas con Programas gestión	JPGF	11	100%
Actuación 11.4.8 Integración GIRO Devoluciones pago de Prestaciones Dependencia en SISSDEPENDENDE	JPGF	13	100%
Actuación 11.4.9 Elaboración de un Procedimiento para Modificaciones presupuestarias	JPGF	11	90%
Actuación 11.4.10 Elaboración de informes que permitan la trazabilidad de cada hecho desde los diferentes puntos de vista (Contratación, Financiera, Tesorería, Presupuesto)	JPGF	14	100%
Actuación 11.4.11 Ejecución presupuestaria SAD	JSADPE	24	100%
Actuación 11.4.12 Gestión de los procedimientos de reintegros de cantidades indebidamente percibidas	JSADPE	19	80%