

# **CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022**

---

## **INFORME DE CUADRO DE MANDOS 2025**

	MARIA CONCEPCION CARDESA CABRERA	16/04/2026	PÁGINA 1/9
VERIFICACIÓN	BndJAB2K4Z47B57Z9DGMV4JKK23DU	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER**

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14.b de la Ley 1/2014, de Transparencia Pública de Andalucía, así como en el artículo 10 del Decreto 317/2003, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el presente informe de seguimiento expone los resultados obtenidos en relación con el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios del Instituto Andaluz de la Mujer de Resolución 22 de Febrero de 2022, haciendo posible de este modo el ejercicio de rendición de cuentas y transparencia en la actividad pública.

Las Cartas de Servicios son instrumentos para la calidad de los servicios públicos que cumplen una doble finalidad: por un lado, son herramientas diseñadas para la mejora continua de los servicios y, por otro, actúan como documentos a través de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los servicios que prestan, los derechos y obligaciones de los usuarios, los modos de acceso y participación y, especialmente, los compromisos de calidad que asumen en la prestación de sus servicios, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y a la creciente demanda de transparencia en la gestión pública.

El seguimiento y la evaluación de los resultados resultan así aspectos esenciales para valorar tanto el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad asumidos como el grado de satisfacción de la ciudadanía, impulsando de esta manera la mejora continua de los servicios prestados.

En este contexto, los informes de seguimiento se convierten en herramientas fundamentales para facilitar la toma de decisiones orientadas a la mejora continua, mediante la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades que permitan adaptar la prestación de los servicios a las necesidades reales de la ciudadanía.

Para más información y detalle sobre los contenidos de la Carta de Servicios del Instituto Andaluz de la Mujer de Resolución 22 de Febrero de 2022 puede visitar este <https://juntadeandalucia.es/organismos/iam/servicios/cartas-servicio/detalle/239379.html>

MARIA CONCEPCION CARDESA CABRERA		16/04/2026	PÁGINA 2/9
VERIFICACIÓN	BndJAB2K4Z47B57Z9DGJMV4JKK23DU	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER**  
Informe sobre el cuadro de mandos 2025

**Servicio:**

**1. Información y atención a las mujeres**

**Compromiso 1:**

1.1 Informar y atender con carácter inmediato a través del teléfono 900

Indicador:	Mide la tasa de llamadas no atendidas de forma inmediata. Su cálculo responde a la siguiente fórmula : (N.º de llamadas no atendidas de forma inmediata/ N.º total de llamadas) x 100
Frecuencia de medición:	Mensual
Estándar de calidad:	0%

**Resultados:**

01/01/2025 a 31/12/2025: 100 %

**Observaciones:**

*El estándar de respuesta óptimo, al enunciarse el indicador como una tasa de no respuesta, se fijaba en el 0%. La media anual es del 0% de llamadas no atendidas de forma inmediata.*

*El número total de llamadas recibidas en el teléfono 900 durante 2025 ha sido de 44.101, de las cuales todas son atendidas de forma inmediata, lo que corresponde al 100% de las llamadas .*

**Servicio:**

**1. Información y atención a las mujeres**

**Compromiso 2:**

1.2 Informar y atender en los Centros Provinciales de la Mujer y en los Centros Municipales de Información a la Mujer en un plazo de 48 horas desde la solicitud

Indicador:	Mide la rapidez de atención en los Centros Provinciales y Municipales de Información a la Mujer. Se calcula de la siguiente manera: N.º de solicitudes atendidas en 48 horas/ N.º total de solicitudes atendidas x 100
Frecuencia de medición:	Mensual
Estándar de calidad:	100%

**Resultados:**

01/01/2025 a 31/12/2025: 100 %

**Observaciones:**

*El estándar de respuesta óptimo se fijaba en un porcentaje de respuesta del 100%. No se dispone de los datos relativos a la resolución de solicitudes en el plazo de 48 horas.*

*El número de mujeres atendidas durante 2025 en los Centros Provinciales y de los Centros*

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER**

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

Municipales de información a la mujer ascienden a 72.951 mujeres.

Respecto al total de atención e información a la mujer a través de los Centros Municipales de Información a la Mujer en 2025 asciende a 185.436.

**Servicio:**
**1. Información y atención a las mujeres**
**Compromiso 3:**

1.3 Atender y acoger a mujeres víctimas de violencia de género, menores a su cargo y personas dependientes en un plazo de 24 horas desde la solicitud

Indicador:	Mide la rapidez en la acogida. Se calcula así: N.º total de solicitudes que cumplen los requisitos / N.º total de acogimientos x 100
Frecuencia de medición:	Semestral
Estándar de calidad:	Superior al 90%

**Resultados:**

01/01/2025 a 31/12/2025: 100%

**Observaciones:** Durante el 1º semestre de 2025, se ha atendido un total de 1.220 mujeres víctimas de violencia de género, menores a su cargo y personas dependientes, siendo todas ellas atendidas en un plazo de 24 horas desde la solicitud.

Durante el 2º semestre de 2024, se ha atendido un total de 929 mujeres víctimas de violencia de género, menores a su cargo y personas dependientes, siendo todas ellas atendidas en un plazo de 24 horas desde la solicitud.

**Servicio:**
**2. Asesoramiento en materia de igualdad a las empresas**
**Compromiso 1:**

2.1 Responder a las Consultas efectuadas en la materia en el plazo máximo de 48 horas.

Indicador:	Mide la rapidez en el asesoramiento a las empresas y ha sido calculado de la siguiente manera: N.º de consultas atendidas en el plazo máximo de 48 horas / N.º total de consultas efectuadas x100
Frecuencia de medición:	Semestral
Estándar de calidad:	Superior al 80%

**Resultados:**

01/01/2025 a 31/12/2025: 100 %

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER**

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

**Observaciones:**

*El estándar de respuesta óptimo se ha fijado en un porcentaje superior al 80%. La media total del año es del 100%, por lo que se cumple el objetivo marcado.*

*Hasta diciembre de 2025 se han atendido un total de 521 actuaciones/consultas de asesoramiento en materia de igualdad. Todas se han atendido en un plazo inferior o igual a 48 horas, es decir, el 100% de las atenciones están dentro del tiempo objetivo.*

**Servicio:**
**3. Formación en igualdad de género en las empresas y organizaciones laborales**
**Compromiso 1:**
**3.1 Maximizar la satisfacción de las personas participantes en formación online sobre los planes de igualdad en las empresas**

Indicador:	Mide la satisfacción de las personas participantes en una encuesta realizada al término del curso. Se calcula la satisfacción media manifestada en relación de los aspectos académicos del curso valorados en un rango de 1 a 5.
Frecuencia de medición:	Anual
Estándar de calidad:	Superior al 3,5%

**Resultados:**

01/01/2025 a 31/12/2025: 4,68 %

**Observaciones:**

*El estándar fijado por la Carta de Servicios era una media superior a 3,5. La satisfacción media de las personas participantes fue del 4,68, cumpliéndose de esta manera el objetivo marcado.*

*Durante el primer semestre de 2025, se han impartido 5 cursos del catálogo EQUIPA que han generado 165 horas formativas. Las personas usuarias han valorado estos cursos con una satisfacción media de 4,62 puntos sobre 5.*

*Durante el segundo semestre de 2025, se han impartido 14 cursos del catálogo EQUIPA que han generado 445 horas formativas.*

*Las personas usuarias han valorado estos cursos (610 horas formativas en total) con una satisfacción media de 4,68 puntos sobre 5.*

**Servicio:**
**3. Formación en igualdad de género en las empresas y organizaciones laborales**
**Compromiso 2:**
**3.2 Maximizar la satisfacción de las personas participantes en formación contra el acoso asexual y**

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER**

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

por razón de sexo

Indicador:	Mide la satisfacción de las personas participantes en una encuesta realizada al término del curso. Se calcula la satisfacción media manifestada en relación de los aspectos académicos del curso valorados en un rango de 1 a 5.
Frecuencia de medición:	Anual
Estándar de calidad:	Superior al 3,5%

**Resultados:**

01/01/2025 a 31/12/2025: 4,76 %

**Observaciones:**

*Durante el primer semestre de 2025, se han impartido 2 cursos relacionados con la prevención del acoso sexual que han generado 70 horas formativas. Las personas usuarias han valorado estos cursos con una satisfacción media de 4,76 puntos sobre 5.*

*Durante el segundo semestre de 2025, se han impartido 3 cursos relacionados con la prevención del acoso que han generado 105 horas formativas. Las personas usuarias han valorado estos cursos con una satisfacción media de 4,76 puntos sobre 5.*

*Durante el año 2025, se han impartido 5 cursos relacionados con la prevención del acoso sexual que han generado 175 horas formativas. Las personas usuarias han valorado estos cursos con una satisfacción media de 4,74 puntos sobre 5.*

**Servicio:**

**4. Actividades formativas, campañas y jornadas dirigidas a la ciudadanía en materia de igualdad y en la lucha contra la violencia de género.**

**Compromiso 1:**

4.1 Realizar al menos una campaña anual de sensibilización en materia de igualdad de género y de prevención de violencia de sobre las mujeres.

Indicador:	Mide el número de campañas de sensibilización en materia de igualdad de género y de prevención de violencia sobre las mujeres realizadas durante el año
Frecuencia de medición:	Anual
Estándar de calidad:	100%

**Resultados:**

01/01/2025 a 31/12/2025: 100%

**Observaciones:**

*El indicador fijaba la realización de al menos una campaña anual de sensibilización. Se han*

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER**

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

realizado un total de 8 en 2025. Se supera así el estándar fijado.

Las campañas que se han realizado son las siguientes: Campaña de difusión de la app “ANDALUZAA: “Mujer presente y futuro” (Marzo), Campaña Institucional por el 8M “Mujeres por Bandera. Imprescindibles” (Marzo), Campaña de difusión del teléfono 900 200 999 en verano (julio), Campaña de difusión de la app ‘Iguales en igualdad’ (octubre), Campaña de prevención de la violencia de género en la juventud ‘#RedFlagChallenge’ (noviembre), Campaña Institucional por el 25N ‘No niegues. No normalices. No disculpes’ (noviembre), Campaña del juego y el juguete no sexista, no violento ‘No es solo el juego, es el ejemplo que les das’ (diciembre) y Campaña de difusión del teléfono 900 200 999 en Navidad (diciembre).

**Servicio:**

**4. Actividades formativas, campañas y jornadas dirigidas a la ciudadanía en materia de igualdad y en la lucha contra la violencia de género.**

**Compromiso 2:**

4.2 Realizar al menos 10 actividades formativas en el Centro de Formación Feminista Carmen de Burgos o en los Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer

Indicador:	Mide el número de total de actividades formativas realizadas en el Centro de Formación Feminista “Carmen de Burgos” o en los centros provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer.
Frecuencia de medición:	Anual
Estándar de calidad:	100%

**Resultados:**

01/01/2025 a 31/12/2025: 100%

**Observaciones:**

El indicador fijaba al menos 10 actividades formativas en el Centro de Formación Feminista Carmen de Burgos o en los Centros Provinciales del Instituto Andaluz de la Mujer . Se han realizado un total de 16 en 2025. Se supera así el estándar fijado.

La distribución mensual de las actividades es la que sigue: marzo 2 actividades, abril 1 actividad, mayo 1 actividad, junio 2 actividades, julio 1 actividad, septiembre 2 actividades, octubre 3 actividades, noviembre 3 actividades y diciembre 1 actividad.

**Servicio:**

**4. Actividades formativas, campañas y jornadas dirigidas a la ciudadanía en materia de igualdad y en la lucha contra la violencia de género.**

**Compromiso 3:**

4.3 Publicar al menos una noticia semanal en redes sociales

Indicador:	Mide el número total de noticias publicadas en los perfiles de redes sociales del Instituto Andaluz de la
------------	---

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER**

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

Frecuencia de medición: Mujer: Facebook, X e Instagram  
 Semanal  
 Estándar de calidad: 100%

**Resultados:**

01/01/2025 a 31/12/2025: 100%

**Observaciones:**

*El indicador fijaba la publicación de al menos una noticia semanal en redes sociales. En total, durante todo el año se han publicado 4.974 noticias. De media, al mes se publican 414 noticias, por lo que semanalmente se publican en torno a 95 noticias en redes. Se supera claramente el estándar marcado.*

**Servicio:**

**4. Actividades formativas, campañas y jornadas dirigidas a la ciudadanía en materia de igualdad y en la lucha contra la violencia de género.**

**Compromiso 4:**

4.4 Celebración de un Congreso anual de Coeducación para el fomento de la igualdad.

Indicador: Mide el número total de Congresos de Coeducación celebrados.  
 Frecuencia de medición: Anual  
 Estándar de calidad: 100 % (1 Congreso)

**Resultados:**

01/01/2025 a 31/12/2025: 100%

**Observaciones:**

*Este año el Congreso se ha realizado a principios de 2025 (Enero). Cumple con el estándar.*

**Servicio:**

**5. Subvenciones para el fomento del movimiento asociativo de mujeres**

**Compromiso 1:**

**5.1 Convocar anualmente las subvenciones dirigidas a asociaciones y federaciones de mujeres.**

Indicador: Mide el número total de convocatorias de subvenciones dirigidas a asociaciones y federaciones de mujeres para la realización de proyectos que fomenten la participación social de las mujeres, la promoción de la igualdad de género y la prevención de la violencia contra las mujeres  
 Frecuencia de medición: Anual  
 Estándar de calidad: 100%

**CARTA DE SERVICIOS DE RESOLUCIÓN DE 15 DE FEBRERO DE 2022 DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER**

Informe sobre el cuadro de mandos 2025

**Resultados:**

01/01/2025 a 31/12/2025: 100%

**Observaciones:**

*El indicador fijaba la convocatoria anual de las subvenciones. La convocatoria se publicó mediante Resolución de 4 de Julio de 2025 en BOJA n.º 131 de 10 de Julio de 2025. Se cumple el estándar.*

**Servicio:**

**6. Vigilancia de la publicidad no sexista, a través del Observatorio Andaluz de la Publicidad no sexista.**

**Compromiso 1:**

6.1 Responder sobre la tramitación de las denuncias en un plazo máximo de 10 días desde su recepción.

Indicador: Calcula el plazo de respuesta a las denuncias en un plazo máximo de 10 días desde su recepción, dividiendo el número de respuestas en 10 días entre el número total de denuncias recibidas.

Frecuencia de medición: Semestral

Estándar de calidad: Superior al 70 %

**Resultados:**

01/01/2025 a 31/12/2025: 100%

**Observaciones:**

*El estándar fija un porcentaje de respuesta superior al 70%.*

*En el primer semestre se han recibido un total de 14 denuncias por publicidad sexista, de las cuales se han tramitado 14 denuncias. Todas ellas se han gestionado en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la denuncia por los canales habilitados. Por lo tanto, el indicador alcanza un valor del 100% para el primer semestre del año 2025.*

*En el segundo semestre, se han tramitado un total de 12 denuncias por publicidad sexista. Todas ellas se han gestionado en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la denuncia por los canales habilitados. Por lo tanto, el indicador alcanza un valor de 100% para el segundo semestre del año 2025.*

*Durante el año 2025 se han tramitado un total de 26 denuncias por publicidad sexista, de las cuales 17 han originado requerimientos a las empresas denunciadas. Todas ellas se han gestionado en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la denuncia por los canales habilitados. Por lo tanto, el indicador alcanza un valor de 100% para el año 2025.*