

Carta de Servicios de la Inspección de Servicios
Sociales

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2020 - 31/12/2020



Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales

Servicio:

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

Compromiso:

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

Indicador:

Porcentaje de actuaciones inspectoras realizadas respecto a las encomendadas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2020

31/12/2020

89.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 89.0

Seguimiento del Indicador:

Se han realizado el 100% de las actuaciones extraordinarias encomendadas, que este año han sido 1.886 actuaciones superando todas las expectativas previstas debido a la crisis sanitaria producida por la pandemia del virus COVID-19 en 2020. Por el mismo motivo tan solo se han podido realizar el 78% de las actuaciones ordinarias previstas en Plan General de Inspección.

Servicio:

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

Compromiso:

Realizar el 100% de las actuaciones previstas en el Plan General de Inspección de Servicios sociales en los centros integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Indicador:

Porcentaje de centros integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, inspeccionados, en relación a los programados.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2020

31/12/2020

61.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 61.0

Seguimiento del Indicador:

Se han realizado el 45% de las actuaciones previstas en centros de personas mayores, el 39% de las actuaciones previstas en centros de personas con discapacidad y el 100% de las actuaciones previstas en centros de personas con enfermedad mental, debido a la crisis sanitaria producida por la pandemia del virus COVID-19 en 2020.

Compromiso:

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

➔ **Indicador:**

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2020

31/12/2020

87.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 87.0

Seguimiento del Indicador:

El estándar de calidad se ha cumplido y superado, ya que en las encuestas realizadas a las personas responsables de los centros, el porcentaje de personas responsables que valora positivamente el interés del personal inspector por la satisfacción de las personas usuarias es del 87,0%.

En la recogida de información no se ha distinguido si el centro pertenece al Sistema Andaluz de Atención a la Dependencia o no, por lo que los datos son compartidos con el compromiso de calidad 7°.

Servicio:

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

Compromiso:

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales

Indicador:

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2020

31/12/2020

61.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 61.0

Seguimiento del Indicador:

Se han realizado el 45% de las actuaciones previstas en centros de personas mayores, el 39% de las actuaciones previstas en centros de personas con discapacidad y el 100% de las actuaciones previstas en centros de personas con enfermedad mental, debido a la crisis sanitaria producida por la pandemia del virus COVID-19 en 2020.

Servicio:

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

Compromiso:

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

Indicador:

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2020

31/12/2020

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

El estándar de calidad se ha cumplido plenamente, habiéndose realizado el 100% de las actuaciones previstas en el Plan General de Inspección de Servicios sobre supervisión y control de prestaciones

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales

económicas vinculadas al servicio, es decir, 230 prestaciones económicas vinculadas al servicio de atención residencial, pertenecientes a 57 centros residenciales.

Servicio:

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

Compromiso:

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

Indicador:

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2020

31/12/2020

92.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 92.0

Seguimiento del Indicador:

Se han realizado el 100% de las actuaciones previstas en centros de infancia y adolescencia, el 100% de las actuaciones previstas en centros de valoración y orientación, el 114% de las actuaciones previstas en centros de personas víctimas de violencia de género, y tan solo el 55% de las actuaciones previstas en centros de servicios sociales comunitarios debido a la crisis sanitaria producida por la pandemia del virus COVID-19 en 2020

Compromiso:

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

Indicador:

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2020

31/12/2020

87.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 87.0

Seguimiento del Indicador:

El estándar de calidad se ha cumplido y superado, ya que en las encuestas realizadas a las personas responsables de los centros, el porcentaje de personas responsables que valora positivamente el interés del personal inspector por la satisfacción de las personas usuarias es del 87,0%.

En la recogida de información no se ha distinguido si el centro pertenece al Sistema Andaluz de Atención a la Dependencia o no, por lo que los datos son compartidos con el compromiso de calidad 3°.

Servicio:

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

Compromiso:

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

Indicador:

Porcentaje de entrevistas realizadas a personas usuarias de servicios y centros de servicios sociales, respecto a las previstas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 70%

01/01/2020

31/12/2020

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

El número de entrevistas es muy imprevisible y depende de la capacidad de respuesta de las personas usuarias. Además este año y debido a la crisis sanitaria producida por la pandemia del virus COVID-19 se han realizado menos visitas a centros. A pesar de ello, el número de entrevistas realizadas ha sido de 895: en centros del sector de personas mayores se han realizado 684 entrevistas; en centros de atención de personas con discapacidad se han realizado 118 entrevistas; en centros de infancia y adolescencia 66 entrevistas, y en

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales

centros de Valoración y Orientación 27 entrevistas.

Compromiso:

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

Indicador:

Porcentaje de personas usuarias entrevistadas a las que se le ha preguntado si reciben un trato digno y adecuado, respecto al número total de entrevistas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2020
31/12/2020

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

En todas las actuaciones realizadas en 2020 se ha comprobado tanto la adecuada práctica asistencial como el respeto a los derechos de las personas usuarias, y en todas las entrevistas realizadas a las personas usuarias y sus familiares se pregunta acerca del trato que reciben por parte del personal del centro.

Servicio:

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

Compromiso:

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

Indicador:

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

Frecuencia de la medición: trimestralmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2020
31/03/2020

16.0

01/04/2020
30/06/2020

60.0

01/07/2020
30/09/2020

23.0

01/10/2020
31/12/2020

30.0

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 32.25

Seguimiento del Indicador: Debido a la a la crisis sanitaria producida por la pandemia del virus COVID-19 y al elevado número de actuaciones extraordinarias realizadas, ha sido imposible cumplir el plazo de un mes establecido en el compromiso de calidad, ya que el tanto por ciento de denuncias resueltas en el plazo de un mes es de un 32,25%.

Servicio:

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

Compromiso:

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

Indicador:

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

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2020	100.0	01/02/2020	100.0	01/03/2020	100.0	01/04/2020	100.0
31/01/2020		29/02/2020		31/03/2020		30/04/2020	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/05/2020	100.0	01/06/2020	100.0	01/07/2020	100.0	01/08/2020	100.0
31/05/2020		30/06/2020		31/07/2020		31/08/2020	

Frecuencia de la medición: mensualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/09/2020	100.0	01/10/2020	100.0	01/11/2020	100.0	01/12/2020	100.0
30/09/2020		31/10/2020		30/11/2020		31/12/2020	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 1200.0

Seguimiento del Indicador: En todas las visitas se ha prestado asesoramiento a las personas responsable, y en ausencia de esta, a quien le sustituyese.

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales

Compromiso:

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

Indicador:

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 80%

01/01/2020

31/12/2020

96.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 96.0

Seguimiento del Indicador:

El estándar se ha cumplido y superado ya que de la explotación del estudio de opinión realizado a las personas responsables de centros, se desprende que el 96%, se sitúa entre 8 y 10, en una escala de 0 a 10, donde 10 es el máximo grado de satisfacción, manifestando que el asesoramiento recibido les ha sido útil.

Servicio:

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

Compromiso:

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

Indicador:

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2020

31/12/2020

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

El estándar de calidad se cumple al 100% porque todas las personas que han demandado asesoramiento de la inspección en las visitas a los centros, o mediante consultas personales o telefónicas a los Servicios de Inspección de Servicios Sociales, han recibido el asesoramiento

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales

solicitado.

Servicio:

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

Compromiso:

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

➔ Indicador:

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

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

Seguimiento del Indicador:

Las consultas realizadas por corporaciones locales de manera presencial, telefónicamente o a través de correo electrónico, han recibido la información demandada.

➔ Indicador:

Porcentaje de consultas técnicas realizadas por la ciudadanía en general a la Inspección y respondidas por ésta respecto a las formuladas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2020

31/12/2020

100.0

Valor anual del indicador
(Sumatorio): 100.0

Seguimiento del Indicador:

El estandar de calidad se cumple al 100% porque todas las personas que han demandado consultas técnicas a la Inspección de Servicios Sociales mediante consultas personales, telefónicas, o por correo electrónico, han recibido el asesoramiento solicitado.

Servicio:

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

Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales

Compromiso:

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

Indicador:

Porcentaje de actuaciones extraordinarias realizadas con respecto a las ordenadas.

Frecuencia de la medición: anualmente

Estandar de Calidad: 100%

01/01/2020

31/12/2020

100.0

Valor anual del indicador
(Media Aritmetica): 100.0

Seguimiento del Indicador:

El 100% de las actuaciones extraordinarias ordenadas, un total de 1.886, han sido realizadas por la Inspección de Servicios Sociales.