

Carta de Servicios de la Inspección de Servicios  
Sociales

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

---



## 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%

01/01/2010	<b>103.0</b>	01/01/2011	<b>100.98</b>	01/01/2014	<b>105.4</b>	01/01/2015	<b>100.0</b>
31/12/2010		31/12/2011		31/12/2014		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 409.38

**Seguimiento del Indicador:**

El estándar de calidad se ha cumplido e incluso superado, ya que estando previstas en el Plan General de Inspección de 2015 un total de 1.863 actuaciones en centros de servicios sociales, se han realizado 1.867, además se han realizado las actuaciones extraordinarias y con motivo de denuncia que has sido encomendadas, es decir, 229 actuaciones. Lo que totaliza 2.096 actuaciones inspectoras.

**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%

01/01/2010	<b>101.0</b>	01/01/2011	<b>100.76</b>	01/01/2014	<b>100.0</b>	01/01/2015	<b>100.5</b>
31/12/2010		31/12/2011		31/12/2014		31/12/2015	

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

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.57

**Seguimiento del Indicador:** El estándar de calidad se ha cumplido plenamente, habiéndose realizado el 100,5% de las actuaciones previstas en el Plan General de Inspección de Servicios Sociales, para control y verificación de los requisitos y estándares de calidad, de los centros integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, es decir 1.596 actuaciones.

**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%

01/01/2010	<b>89.0</b>	01/01/2011	<b>91.01</b>	01/01/2014	<b>85.56</b>	01/01/2015	<b>92.0</b>
31/12/2010		31/12/2011		31/12/2014		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 357.57

**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 92%.  
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 indicador 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%

01/01/2010 31/12/2010	<b>109.0</b>	01/01/2011 31/12/2011	<b>101.22</b>	01/01/2014 31/12/2014	<b>100.0</b>	01/01/2015 31/12/2015	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	---------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 102.56

**Seguimiento del Indicador:** El estandar de calidad se ha cumplido ya que estaban previstas un total de 1.846 (1.227 actuaciones en prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y 619 en Servicio de Ayuda a Domicilio).

**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%

01/01/2010 31/12/2010	<b>114.0</b>	01/01/2011 31/12/2011	<b>100.89</b>	01/01/2014 31/12/2014	<b>103.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	---------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 317.89

**Seguimiento del Indicador:** En desarrollo de las funciones de supervisión y control de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, se han llevado a cabo un total de 515 actuaciones en domicilios de beneficiarios del mismo: 318 actuaciones para verificar Prestaciones Económicas para Cuidados en el Entorno Familiar y 197 para las del Servicio de Ayuda a Domicilio.

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

**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%

01/01/2010	<b>100.0</b>	01/01/2011	<b>102.27</b>	01/01/2014	<b>95.4</b>	01/01/2015	<b>105.7</b>
31/12/2010		31/12/2011		31/12/2014		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.84

**Seguimiento del Indicador:**

Se han realizado el 105,7% de las actuaciones previstas. En el Área de Atención a personas con problemas de drogodependencias y adicciones estaban previstas 31 actuaciones y se realizaron 35. En el Área de Atención al menor, se previeron 133, realizandose 131.

**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%

01/01/2011	<b>91.0</b>	01/01/2014	<b>85.56</b>	01/01/2015	<b>92.9</b>
31/12/2011		31/12/2014		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 269.46

**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

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

interés del personal inspector por los aspectos contenidos en el Compromiso es de 92,9.  
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 indicador 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%

01/01/2010 31/12/2010	<b>67.0</b>	01/01/2011 31/12/2011	<b>90.0</b>	01/01/2014 31/12/2014	<b>40.0</b>	01/01/2015 31/12/2015	<b>50.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 247.0

**Seguimiento del Indicador:**

El número de entrevistas es muy imprevisible y depende de la capacidad de respuesta de las personas usuarias. A pesar de ello, el número de entrevistas realizadas ha sido de 2.702.

**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%

01/01/2010 31/12/2010	<b>100.0</b>	01/01/2011 31/12/2011	<b>100.0</b>	01/01/2014 31/12/2014	<b>100.0</b>	01/01/2015 31/12/2015	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

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

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** 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%

01/01/2010 31/03/2010	<b>20.0</b>	01/04/2010 30/06/2010	<b>30.0</b>	01/07/2010 30/09/2010	<b>40.0</b>	01/10/2010 31/12/2010	<b>50.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2011 31/03/2011	<b>31.0</b>	01/04/2011 30/06/2011	<b>30.0</b>	01/07/2011 30/09/2011	<b>30.0</b>	01/10/2011 31/12/2011	<b>33.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2014 31/03/2014	<b>100.0</b>	01/04/2014 30/06/2014	<b>76.0</b>	01/07/2014 30/09/2014	<b>83.0</b>	01/10/2014 31/12/2014	<b>75.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2015 31/03/2015	<b>69.7</b>	01/04/2015 30/06/2015	<b>80.1</b>	01/07/2015 30/09/2015	<b>96.1</b>	01/10/2015 31/12/2015	<b>100.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	--------------

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

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 58.99

**Seguimiento del Indicador:** De las 67 denuncias computadas en 2014, 54 se han resuelto en el plazo fijado de menos de 1 mes (el 81%), siendo 13 (el 19%) las que han requerido un plazo de tiempo superior. La media de realización de la actuación inspectora consecuencia de denuncia ha sido de 25 días.

**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%

01/02/2010	<b>92.0</b>	01/03/2010	<b>92.0</b>	01/04/2010	<b>92.0</b>	01/05/2010	<b>92.0</b>
28/02/2010		31/03/2010		30/04/2010		31/05/2010	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/06/2010	<b>92.0</b>	01/07/2010	<b>92.0</b>	01/08/2010	<b>92.0</b>	01/09/2010	<b>92.0</b>
30/06/2010		31/07/2010		31/08/2010		30/09/2010	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/10/2010	<b>92.0</b>	01/11/2010	<b>92.0</b>	01/12/2010	<b>92.0</b>	01/01/2011	<b>92.0</b>
31/10/2010		30/11/2010		31/12/2010		31/01/2011	

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/02/2011	<b>92.0</b>	01/03/2011	<b>92.0</b>	01/04/2011	<b>92.0</b>	01/05/2011	<b>92.0</b>
28/02/2011		31/03/2011		30/04/2011		31/05/2011	



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

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/06/2011 30/06/2011	<b>92.0</b>	01/07/2011 31/07/2011	<b>92.0</b>	01/08/2011 31/08/2011	<b>92.0</b>	01/09/2011 30/09/2011	<b>92.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/10/2011 31/10/2011	<b>92.0</b>	01/11/2011 30/11/2011	<b>92.0</b>	01/12/2011 31/12/2011	<b>92.0</b>	01/01/2014 31/01/2014	<b>100.0</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	--------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/02/2014 28/02/2014	<b>100.0</b>	01/03/2014 31/03/2014	<b>100.0</b>	01/04/2014 30/04/2014	<b>100.0</b>	01/05/2014 31/05/2014	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/06/2014 30/06/2014	<b>100.0</b>	01/07/2014 31/07/2014	<b>100.0</b>	01/08/2014 31/08/2014	<b>100.0</b>	01/09/2014 30/09/2014	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/10/2014 31/10/2014	<b>100.0</b>	01/11/2014 30/11/2014	<b>100.0</b>	01/12/2014 31/12/2014	<b>100.0</b>	01/01/2015 31/01/2015	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/02/2015 28/02/2015	<b>100.0</b>	01/03/2015 31/03/2015	<b>100.0</b>	01/04/2015 30/04/2015	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 3716.0

**Seguimiento del Indicador:**

Se han realizado en 2015 un total de 2.096 visitas a centros, correspondientes a 1.867 al Plan General de Inspección, 131 son visitas de actuaciones extraordinarias y 98 actuaciones con motivo de denuncia. De este listado habría que suprimir todas aquellas actuaciones que no pudieron tener asesoramiento al encontrarse el centro cerrado (179 centros).

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

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

### 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%

01/01/2010	<b>83.8</b>	01/01/2011	<b>82.84</b>	01/01/2014	<b>97.5</b>	01/01/2015	<b>92.0</b>
31/12/2010		31/12/2011		31/12/2014		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 89.04

### Seguimiento del Indicador:

El estándar se ha cumplido y superado ya que de la explotación del estudio de opinion realizado a las personas responsables de centros, se desprende que el 92,0 %, se situa entre 8 y 10, en una escala de 0 a 10, donde 10 es el maximo grado de satisfaccion. Manifestando que el asesoramiento recibido les ha sido util.

### 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.

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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2010	<b>100.0</b>	01/01/2011	<b>100.0</b>	01/01/2014	<b>100.0</b>
31/12/2010		31/12/2011		31/12/2014	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 300.0

**Seguimiento del Indicador:** 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 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%

01/01/2010	<b>100.0</b>	01/01/2011	<b>100.0</b>	01/01/2014	<b>100.0</b>	01/01/2015	<b>100.0</b>
31/12/2010		31/12/2011		31/12/2014		31/12/2015	

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

**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.

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

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2010 31/12/2010	<b>100.0</b>	01/01/2011 31/12/2011	<b>100.0</b>	01/01/2014 31/12/2014	<b>100.0</b>	01/01/2015 31/12/2015	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Sumatorio): 400.0

**Seguimiento del Indicador:** 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.

**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%

01/01/2010 31/12/2010	<b>100.0</b>	01/01/2011 31/12/2011	<b>100.0</b>	01/01/2014 31/12/2014	<b>100.0</b>	01/01/2015 31/12/2015	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------

Valor anual del indicador (Media Aritmética): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** Todas las actuaciones extraordinarias ordenadas, un total de 131 han sido realizadas por la Inspección de Servicios Sociales.