

**Carta de Servicios de la Inspección de  
Servicios Sociales**

**INFORME SOBRE CARTA DE SERVICIOS 2017**

---



## Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales 2017

### 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%

01/01/2017  
31/12/2017

**100.13**

**Seguimiento del Indicador:** El estándar de calidad se ha cumplido e incluso superado, porque estando previstas en el Plan General de Inspección de 2017 un total de 2.276 actuaciones en centros de servicios sociales, se han realizado 2.279, además se han realizado las actuaciones extraordinarias y con motivo de denuncia que han sido encomendadas, es decir, 242 actuaciones. Lo que totaliza 2.521 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%

01/01/2017  
31/12/2017

**101.3**

## Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales 2017

**Seguimiento del Indicador:** El estándar de calidad se ha cumplido plenamente, habiéndose realizado el 101,3% 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 1.979 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%

01/01/2017

31/12/2017

**92.9**

**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 92,9%.  
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 7º.

---

**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.

## Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales 2017

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017

31/12/2017

**90.9**

**Seguimiento del Indicador:** Se han realizado el 90,9% de las actuaciones previstas. En el Área de Atención a personas con problemas de drogodependencias y adicciones estaban previstas 24 actuaciones y se realizaron 25. En el Área de Atención al menor, se previeron 214, realizándose 190 actuaciones inspectoras.

### 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%

01/01/2017

31/12/2017

**92.9**

**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 valoran positivamente el 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 3º.

### 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.

## Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales 2017

### 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%

01/01/2017

31/12/2017

**81.7**

### 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 4.138.

En centros de atención a personas con problemas de drogodependencias y adicciones se han realizado 37 entrevistas (Un 77% de las previstas).

En el sector de personas mayores se han realizado 3.283 entrevistas (Un 90% de las previstas).

En centros de atención de personas con discapacidad se han realizado 896 entrevistas (Un 78,5 %)

### 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%

01/01/2017

31/12/2017

**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.

## Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales 2017

**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%

01/01/2017 31/03/2017	<b>100.0</b>	01/04/2017 30/06/2017	<b>100.0</b>	01/07/2017 30/09/2017	<b>100.0</b>	01/10/2017 31/12/2017
--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------	--------------	--------------------------

**Seguimiento del Indicador:**

De las 99 denuncias computadas en 2017, 86 se han resuelto en el plazo fijado de menos de 1 mes (el 87%), siendo 13 (el 13%) las que han requerido un plazo de tiempo superior. La media de realización de la actuación inspectora consecuencia de denuncia ha sido de 20 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.

## Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales 2017

**Frecuencia de la medición:** mensualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017 31/01/2017	<b>100.0</b>	01/02/2017 28/02/2017	<b>100.0</b>	01/03/2017 31/03/2017	01/04/2017 30/04/2017
01/05/2017 31/05/2017	<b>100.0</b>	01/06/2017 30/06/2017	<b>100.0</b>	01/07/2017 31/07/2017	01/08/2017 31/08/2017
01/09/2017 30/09/2017	<b>100.0</b>	01/10/2017 31/10/2017		01/11/2017 30/11/2017	01/12/2017 31/12/2017

**Seguimiento del Indicador:**

Se han realizado en 2017 un total de 2.521 visitas a centros, correspondientes a 2.279 al Plan General de Inspección, 143 son visitas de actuaciones extraordinarias y 99 actuaciones con motivo de denuncia. De este listado habría que suprimir todas aquellas actuaciones que no pudieron tener asesoramiento al encontrarse el centro cerrado (165 centros). 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%

01/01/2017 31/12/2017	<b>92.4</b>
--------------------------	-------------

## Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales 2017

**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 92,4 %, 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%

01/01/2017  
31/12/2017

**100.0**

**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



## Carta de Servicios de la Inspección de Servicios Sociales 2017

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017  
31/12/2017

**100.0**

**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.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 100%

01/01/2017  
31/12/2017

**100.0**

**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 Territorial de la Consejería de la Igualdad y Políticas 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%

01/01/2017  
31/12/2017

**100.0**

**Seguimiento del Indicador:** Todas las actuaciones extraordinarias ordenadas, un total de 143 han sido realizadas por la Inspección de Servicios Sociales.