

# CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

---

## INFORME DE CUADRO DE MANDOS

2024

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	10/04/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmRRL5FCNXQGDX37SMM3NP2LSQF	PÁG. 1/12



**CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**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 1**

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

<b>Indicador:</b>	Porcentaje de actuaciones inspectoras realizadas respecto a las encomendadas.
<b>Frecuencia de la medición:</b>	Anual
<b>Estándar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**

 01/01/2024 a 31/12/2024: **97,80%**

**Observaciones:** Las actuaciones previstas para realizar en 2024 eran 1.191 en Centros y 257 en servicios y prestaciones (1.448 en total). En el mes de enero se produjo un reajuste en la provincia de Cádiz, disminuyéndose en 33 las actuaciones previstas (quedando el objetivo en 1.415). Dicho objetivo ha quedado rebasado, habiéndose realizado un total de 1.789 actuaciones en centros, servicios y prestaciones, a lo que habría que sumar 124 actuaciones extraordinarias y 77 por denuncias (que por su propia naturaleza no pueden preverse para el establecimiento de objetivos anuales). En 2024 se realizaron un total de 1.990 actuaciones inspectoras (375 actuaciones más que en 2023). De igual forma que sucediera en el año 2023, una de las actuaciones previstas en servicios, “Inspección del Servicio de alta intensidad para jóvenes de 18 a 25 años” fue pospuesta para el Plan General de Inspección de 2025, por razones ajenas a esta Inspección.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	10/04/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmRRL5FCNXQGHX37SMM3NP2LSQF	PÁG. 2/12



**CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**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 2**

*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.*

<b>Indicador:</b>	<i>Porcentaje de centros integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, inspeccionados, en relación a los programados.</i>
<b>Frecuencia de la medición:</b>	<i>Anual</i>
<b>Estándar de calidad:</b>	<i>100%</i>

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: **111,70%**

**Observaciones:** El estándar de calidad queda superado. Estaban previstas 940 actuaciones en centros de personas mayores, personas con discapacidad y enfermedad mental (actuaciones presenciales). Se realizaron un total de 1.050 actuaciones ordinarias (visitas a centros), a las que habría que sumar 99 actuaciones en centros residenciales de personas mayores para verificación de la implantación del modelo de atención centrado en la persona, lo que suponen un total de 1.149 actuaciones).

**Compromiso 3**

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

<b>Indicador:</b>	<i>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.</i>
-------------------	---

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	10/04/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRRL5FCNXQGHX37SMM3NP2LSQF	PÁG. 3/12	

**CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Frecuencia de la medición:** *Anual*  
**Estándar de calidad:** *80%*

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: -

**Observaciones:** A fecha de cierre de este informe nos encontramos a la espera de que nos faciliten los datos obtenidos en las encuestas remitidas a las personas responsables de los centros objeto de actuación inspectora durante 2024.

**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 4**

*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.*

**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:** *Anual*  
**Estándar de calidad:** *100%*

**Resultados:**

 01/01/2024 a 31/12/2024: **100%**

**Observaciones:** Se cumple el estándar de calidad previsto. Para 2024 se planificaron 82 actuaciones de comprobación de prestaciones vinculadas al servicio (en centros residenciales de personas mayores) y 60 actuaciones de verificación de conciertos-contratos en centros residenciales de personas mayores. Se ejecutaron el 100% de las actuaciones previstas (142 actuaciones en Andalucía).

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	10/04/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmRRL5FCNXQGHX37SMM3NP2LSQF	PÁG. 4/12



**CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**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 5**

*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.*

<b>Indicador:</b>	<i>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.</i>
<b>Frecuencia de la medición:</b>	<i>Anual</i>
<b>Estándar de calidad:</b>	<i>100%</i>

**Resultados:**

 01/01/2024 a 31/12/2024: **100%**

**Observaciones:** Se cumple el estándar de calidad previsto. Se realizaron las 82 actuaciones programadas sobre prestaciones vinculadas al servicio, en centros residenciales de personas mayores. Se detectaron 16 incidencias: 9 personas habían fallecido, 5 personas habían pasado a ocupar plaza concertada, 1 persona había causado baja voluntaria y 1 se encontraba en centro residencial distinto (posiblemente un error en los datos facilitados por la ASSDA). Se plantea como mejora para el año 2025, contar con una muestra mayor, para no contabilizar como actuación aquella en la que la persona perceptora haya fallecido.

**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.***

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	10/04/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmRRL5FCNXQGHX37SMM3NP2LSQF	PÁG. 5/12



**CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Compromiso 6**

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.

<b>Indicador:</b>	Porcentaje de centros no integrados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, inspeccionados, en relación a los programados
<b>Frecuencia de la medición:</b>	Anual
<b>Estándar de calidad:</b>	100%

**Resultados:**

 01/01/2024 a 31/12/2024: **92,32%**

**Observaciones:** Estaban previstas 365 actuaciones y se llevaron a cabo 337: 244 en el sector de infancia, adolescencia y juventud; 9 en casas de acogida para mujeres víctimas de violencia de género y 84 en pisos de inserción laboral y social para personas sin hogar. De igual forma que sucediera en 2023, no se realizaron las actuaciones sobre el servicio de alta intensidad, por razones ajenas a la propia Inspección, quedando pospuestas para 2025.

**Compromiso 7**

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.

<b>Indicador:</b>	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.
<b>Frecuencia de la medición:</b>	Anual
<b>Estándar de calidad:</b>	80%

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: -

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	10/04/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRRL5FCNXQGHX37SMM3NP2LSQF	PÁG. 6/12	

**CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Observaciones:** De igual forma que lo indicado para el Compromiso 3, a fecha de cierre de este informe nos encontramos a la espera de que nos faciliten los datos obtenidos en las encuestas remitidas a las personas responsables de los centros objeto de actuación inspectora durante 2024.

**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 8**

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

<b>Indicador:</b>	<i>Porcentaje de entrevistas realizadas a personas usuarias de servicios y centros de servicios sociales, respecto a las previstas.</i>
<b>Frecuencia de la medición:</b>	<i>Anual</i>
<b>Estándar de calidad:</b>	<i>70%</i>

**Resultados:**

 01/01/2024 a 31/12/2024: **100%**

**Observaciones:** Se supera el estándar de calidad establecido. En número de entrevistas a realizar en los servicios y centros de servicios sociales no es previsible, salvo que para una actuación concreta se determinara un objetivo específico de entrevistas a realizar. En el año 2024 se realizaron 3.375 encuestas (1.279 a hombres y 2001 a mujeres) en 1050 centros, y en 84 pisos de inserción laboral y social.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	10/04/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRRL5FCNXQGHX37SMM3NP2LSQF	PÁG. 7/12	

**CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Compromiso 9**

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

<b>Indicador:</b>	<i>Porcentaje de personas usuarias entrevistadas a las que se ha preguntado si reciben un trato digno y adecuado, respecto al número total de entrevistas.</i>
<b>Frecuencia de la medición:</b>	<i>Anual</i>
<b>Estándar de calidad:</b>	<i>100%</i>

**Resultados:**

 01/01/2024 a 31/12/2024: **100%**

**Observaciones:** El estándar de calidad queda alcanzado. En todas las entrevistas a personas usuarias se incluyó una pregunta relacionada con el trato recibido por parte del personal.

**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 10**

*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.*

<b>Indicador:</b>	<i>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.</i>
<b>Frecuencia de la medición:</b>	<i>Trimestral</i>
<b>Estándar de calidad:</b>	<i>100%</i>

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	10/04/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRRL5FCNXQGHX37SMM3NP2LSQF	PÁG. 8/12	

**CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Resultados:**

 01/01/2024 a 31/12/2024: **76,61%**

**Observaciones:** Se han realizado el 100% de las actuaciones extraordinarias y por denuncia originadas en 2024; si bien no se ha alcanzado el estándar previsto en relación al tiempo de respuesta en un plazo inferior a un mes (en el 76,61%).

**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 11**

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

<b>Indicador:</b>	<i>Porcentaje de personas responsables de entidades, centros y servicios asesoradas por la Inspección de Servicios Sociales, respecto al número total de visitas de inspección.</i>
<b>Frecuencia de la medición:</b>	<i>Mensual</i>
<b>Estándar de calidad:</b>	<i>100%</i>

**Resultados:**

 01/01/2024 a 31/12/2024: **100%**

**Observaciones:** En todas las actuaciones presenciales, tanto de Plan General de Inspección, como en las actuaciones por denuncia y extraordinaria, se ha prestado asesoramiento a las personas responsables de los centros y servicios.

**Compromiso 12**

*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*

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	10/04/2025
VERIFICACIÓN	Pk2jmRRL5FCNXQGHX37SMM3NP2LSQF	PÁG. 9/12



**CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

recibido.

<b>Indicador:</b>	<i>Porcentaje de personas responsables encuestadas que valoran positivamente el interés del personal inspector por la mejora continua y la utilidad del asesoramiento recibido.</i>
<b>Frecuencia de la medición:</b>	<i>Anual</i>
<b>Estándar de calidad:</b>	<i>80%</i>

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: -

**Observaciones:** De igual forma que lo indicado para los Compromisos 3 y 7, a fecha de cierre de este informe nos encontramos a la espera de que nos faciliten los datos obtenidos en las encuestas remitidas a las personas responsables de los centros objeto de actuación inspectora durante 2024.

**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 13**

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

<b>Indicador:</b>	<i>Porcentaje de personas usuarias asesoradas sobre sus derechos y obligaciones, respecto al porcentaje de personas usuarias que han demandado asesoramiento a la Inspección.</i>
<b>Frecuencia de la medición:</b>	<i>Anual</i>
<b>Estándar de calidad:</b>	<i>100%</i>

**Resultados:**

 01/01/2024 a 31/12/2024: **100%**

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

CARMEN PEREZ ALVAREZ

10/04/2025

VERIFICACIÓN

Pk2jmRRL5FCNXQGHX37SMM3NP2LSQF

PÁG. 10/12



**CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**Observaciones:** Se alcanza el estándar de calidad. Se prestó asesoramiento a todas las personas usuarias que así lo reclamaron a la Inspección, tanto a través de las actuaciones inspectoras en centros y servicios, como a aquellas que llegaron de forma telefónica, email, registro,...

**Servicio:**

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

**Compromiso 14**

*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.*

<b>Indicador</b>	<i>Porcentaje de consultas técnicas realizadas por otras unidades administrativas a la Inspección y respondidas por ésta respecto a las formuladas.</i>
<b>Frecuencia de la medición</b>	<i>Anual</i>
<b>Estándar de calidad:</b>	<i>100%</i>

**Resultados:**

 01/01/2024 a 31/12/2024: **100%**

**Observaciones:** Se alcanza el estándar de calidad. Se prestó asesoramiento e información a todas aquellas cuestiones solicitadas en sus distintos ámbitos territoriales, siendo derivadas a las instancias correspondientes por ámbito de competencia.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	10/04/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRRL5FCNXQGHX37SMM3NP2LSQF	PÁG. 11/12	

**CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES**

Informe sobre el cuadro de mandos 2024

**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 15**

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:** *Anual*

**Estándar de calidad:** *100%*

**Resultados:**

01/01/2024 a 31/12/2024: **100%**

**Observaciones:** Se alcanza el estándar de calidad. En 2024 se realizaron 124 actuaciones extraordinarias: 112 en centros de atención a personas mayores, 10 en centros de atención a personas con discapacidad, 1 en centro de atención a menores y 1 en centro de atención a personas en situación de exclusión social.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR	CARMEN PEREZ ALVAREZ	10/04/2025	
VERIFICACIÓN	Pk2jmRRL5FCNXQGHX37SMM3NP2LSQF	PÁG. 12/12	