



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención al Mayor
y a la Dependencia

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES,
FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES

Resultados 2020

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
IMPLANTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA.....	4
EJECUCIÓN Y FINANCIACIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	6
ESTIMACIÓN PRESUPUESTARIA	7
CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN	7
LÍNEA ESTRATÉGICA 1	8
LÍNEA ESTRATÉGICA 2	19
LÍNEA ESTRATÉGICA 3	23
LÍNEA ESTRATÉGICA 4	28
LÍNEA ESTRATÉGICA 5	32

INTRODUCCIÓN

La Estrategia de Atención a las Personas Mayores de la Comunidad de Madrid 2017-2021, dotada con un presupuesto estimado de 6.790 millones de euros, fue aprobada el 21 de marzo de 2017 por el Consejo de Gobierno.

Se estructura en cinco líneas estratégicas, que se concretan en 21 objetivos específicos de los que emanan 129 medidas:

- Promover medidas enfocadas el envejecimiento activo y a la prevención de situaciones de dependencia;
- Promover medidas para la atención a personas mayores autónomas en dificultad social;
- Desarrollar un catálogo de servicios y prestaciones para personas en situación de dependencia;
- Mejorar la coordinación socio sanitaria en el ámbito de la atención a la dependencia y al mayor;
- Desarrollar una organización integrada e innovadora en la prestación de servicios públicos.

Evaluación y seguimiento

La estrategia tiene una revisión semestral del resultado de los indicadores, con una explotación anual de los resultados agregados, según se recoge en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid.

Durante el periodo de vigencia de la Estrategia, se emitirán los siguientes informes:

- Informes de seguimiento en el primer trimestre de cada ejercicio, cuyo alcance se centra en los resultados anuales de la Estrategia.
- Informe final en el último trimestre de 2021, que recogerá los resultados finales conseguidos por el desarrollo de las medidas de la Estrategia.

IMPLANTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE LA ESTRATEGIA

A lo largo del ejercicio 2020 estaba prevista la implantación de las 129 medidas, recogidas en esta Estrategia:

Nº de MEDIDAS						
LÍNEA ESTRATEGICA	CANCELADA	COMPLETADA	EN CURSO	NO COMENZADA	SUSPENDIDA / EN ESPERA	Total general
1	3	1	31	4	20	59
2	2	2	5	5	2	16
3		3	12	1	3	19
4	14		5			19
5	1	4	9		2	16
Total general	20	10	62	10	27	129

Se destaca que en 2020 se han suspendido actividades, debido a restricciones derivadas de la crisis sanitaria derivada del COVID-19.

RESUMEN DE LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y SUS OBJETIVOS

	LÍNEA 1	LÍNEA 2	LÍNEA 3	LÍNEA 4	LÍNEA 5
	Promover Medidas enfocadas al Envejecimiento Activo y la Prevención de la Aparición de las Situaciones de Dependencia.	Promover Medidas enfocadas a la Atención de Personas Mayores Autónomas en Dificultad Social.	Desarrollo del Catálogo de Servicios y Prestaciones para Personas en Situación de Dependencia.	Mejorar la Coordinación Sociosanitaria en el Ámbito de la Atención a la Dependencia y al Mayor	Desarrollo de una Organización Integrada, Moderna e Innovadora en la prestación de servicios públicos.
OBJETIVOS	1. Promover, favorecer y apoyar la autonomía de las personas mayores, mediante la prevención de las situaciones de dependencia y el desarrollo de un envejecimiento activo y saludable.	1a) Potenciar la mejora continua de los servicios en las residencias para personas mayores autónomas	1. Reordenación de los servicios de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal	1- Compartir información entre ambos sistemas. Diseño e implementación de una ficha sociosanitaria integrada en el ámbito de la dependencia	1. Modernizar la organización para conseguir una mejora de la calidad del servicio.
	2. Favorecer la integración y participación social de las personas mayores	1b) Potenciar la mejora continua en los servicios de los pisos tutelados.	2a. Mejora de los servicios y prestaciones de apoyo a la atención a personas en situación de dependencia en su domicilio. Teleasistencia	2. Implementar la colaboración con el sistema de salud en el procedimiento de diagnóstico y valoración de las situaciones de dependencia	2. Promover mejoras en la comunicación con la ciudadanía y con las y los destinatarios de la actuación de la Dirección General.
	3. Facilitar el acceso a la información a través de distintos canales	1c) Potenciar la mejora continua de los servicios de estancias temporales.	2b. Mejora de los servicios y prestaciones de apoyo a la atención a personas en situación de dependencia en su domicilio. Ayuda a Domicilio	3. Acordar y desarrollar un itinerario prestacional sociosanitario en el que se garantice la aplicación de los diferentes recursos necesarios de forma progresiva y continuada.	3. Promover la evaluación a las actuaciones de atención a la dependencia y al mayor.
	4. Desarrollar un programa de formación de profesionales y familias e investigación de aspectos relacionados con los procesos de envejecimiento.	1d) Potenciar la mejora continua en las ayudas económicas para el acogimiento familiar de personas mayores.	2c. Mejora de los servicios y prestaciones de apoyo a la atención a personas en situación de dependencia en su domicilio. Prestación económica por cuidados en el entorno familiar	4. Incorporar intervenciones sociosanitarias coordinadas en la comunidad y el domicilio para la promoción de la autonomía personal y la prevención y la atención a la situación de dependencia	4. Promover la optimización del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
	5. Impulsar la colaboración interinstitucional mediante actuaciones transversales	2a) Desarrollar programas de viviendas compartidas para personas de 65 o más años autónomas.	2d. Mejora de los servicios y prestaciones de apoyo a la atención a personas en situación de dependencia en su domicilio. Prestación económica de asistencia personal	5. Acercar el sistema público de salud a las personas residentes en instituciones.	
	6. Elaboración e implantación de un plan de prevención de las situaciones de dependencia		3. Implementación de medidas destinadas a la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia		
			4. Mejora de la calidad de los servicios de atención en los centros		

EJECUCIÓN Y FINANCIACIÓN DE LA ESTRATEGIA

El diseño de la Estrategia contempla un desarrollo de ejecución que transcurrirá desde el ejercicio 2017 hasta el ejercicio 2021.

La financiación de la estrategia responde a los siguientes criterios:

1. Las actuaciones diseñadas tienen su eje central en la gestión y planificación desarrollada por la Consejería de Políticas Sociales, Familia, Igualdad y Natalidad, con especial incidencia en las competencias de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia, pero sin olvidar que la atención a las personas en situación de dependencia y a los mayores es objeto de políticas transversales tanto en el seno de la propia Consejería como en el conjunto del gobierno regional.
2. En este sentido, a los efectos de una mayor precisión en la cuantificación de las acciones, se hizo circular el proyecto de estrategia en las distintas Consejerías con el fin de recoger aportaciones o sugerencias técnicas y, sobre todo, recabar información sobre los presupuestos que inciden en el desarrollo de la misma, en ese momento (presupuesto vigente 2016) y posterior (proyecto de presupuesto para 2017), así como en una visión prospectiva.
3. Asimismo, se procedió a realizar una estimación de los ingresos derivados de la financiación prevista en la Ley 39/2006 y, en su caso, los reintegros efectuados con motivo de la percepción de ingresos indebidos.
4. En cualquier caso, la financiación de la Estrategia de Atención a las Personas Mayores se ajustará a los escenarios presupuestarios que el gobierno regional diseñe, anualmente, con especial referencia a la normativa en materia de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.
5. Ninguna medida o propuesta de mejora supera las dotaciones consignadas en los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para 2017 y siguientes (tomándose como créditos de 2017 los de 2016 en los términos determinados en el Decreto de Prórroga), realizándose las mismas siempre de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias y escenarios presupuestarios futuros que se autoricen desde la Consejería de Consejería de Hacienda y Función Pública de conformidad con la legislación actualmente vigente en materia de estabilidad presupuestaria.

El resultado obtenido, mediante el proceso de información, se recoge en la siguiente tabla:

ESTIMACIÓN PRESUPUESTARIA

CONSEJERÍA	PREVISIÓN DE GASTO					TOTAL (€)
	2017	2018	2019	2020	2021	
Políticas Sociales y Familia	1.189.588.490,00	1.189.588.490,00	1.189.588.490,00	1.189.588.490,00	1.189.588.490,00	5.947.942.450,00
Educación, Juventud y Deporte	38.120,00	38.120,00	38.120,00	38.120,00	38.120,00	190.600,00
Presidencia, Justicia y Portavocía	665.154,30	665.154,30	665.154,30	665.154,30	665.154,30	3.325.771,50
Sanidad	14.283.265,47	14.283.265,47	14.283.265,47	14.283.265,47	14.283.265,47	71.416.327,35
Transportes, Vivienda e Infraestructuras	153.501.793,00	153.501.793,00	153.501.793,00	153.501.793,00	153.501.793,00	767.508.965,00
TOTAL	1.358.076.822,77	1.358.076.822,77	1.358.076.822,77	1.358.076.822,77	1.358.076.822,77	6.790.384.113,85

El resumen del presupuesto por cada línea estratégica es el siguiente:

LÍNEA ESTRATÉGICA	PREVISIÓN DE GASTO					TOTAL (€)
	2017	2018	2019	2020	2021	
LÍNEA ESTRATÉGICA 1	169.525.416,94	169.525.416,94	169.525.416,94	169.525.416,94	169.525.416,94	847.627.084,70
LÍNEA ESTRATÉGICA 2	210.949.670,00	210.949.670,00	210.949.670,00	210.949.670,00	210.949.670,00	1.054.748.350,00
LÍNEA ESTRATÉGICA 3	964.218.569,00	964.218.569,00	964.218.569,00	964.218.569,00	964.218.569,00	4.821.092.845,00
LÍNEA ESTRATÉGICA 4	5.636.219,83	5.636.219,83	5.636.219,83	5.636.219,83	5.636.219,83	28.181.099,15
LÍNEA ESTRATÉGICA 5	7.746.947,00	7.746.947,00	7.746.947,00	7.746.947,00	7.746.947,00	38.734.735,00
TOTAL	1.358.076.822,77	1.358.076.822,77	1.358.076.822,77	1.358.076.822,77	1.358.076.822,77	6.790.384.113,85

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN

A continuación se detallan las actuaciones realizadas a fecha 31 de diciembre de 2020 por Líneas Estratégicas, incluyendo el estado de ejecución.

LÍNEA ESTRATÉGICA 1

A 31/12/2020 el estado de desarrollo de las medidas es:

LÍNEA ESTRATEGICA 1						
Nº de MEDIDAS						
OBJETIVO	CANCELADA	COMPLETADA	EN CURSO	NO COMENZADA	SUSPENDIDA / EN ESPERA	Total general
1	1		13	1	17	32
2			4	3		7
3	1		3			4
4			5		2	7
5	1		6			7
6		1			1	2
Total general	3	1	31	4	20	59

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº1		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	1. Promover, favorecer y apoyar la autonomía de las personas mayores, mediante la prevención de las situaciones de dependencia y el desarrollo de un envejecimiento activo y saludable	
1. Para la población en general		
1	1.1. Actualización de las rutas culturales	En 2020 se elabora con 8 empresas del sector con previsión de un nuevo tipo de ruta (rutas accesibles). Debido a las restricciones de movilidad no se pudo poner en el mercado la oferta de rutas.
2	1.2. Programa Interuniversitario de personas mayores	El Programa ha desarrollado la actividad de 3 Convenios (Rey Juan Carlos, Carlos III y Alcalá). Han participado 612 personas, en 24 seminarios.
3	1.3. Desarrollo de programas de intercambio cultural	Debido a las restricciones de movilidad no se pudieron desarrollar estas actividades.
4	1.4. Promoción cultural	Prevista su Implantación en 2019, no se ha podido desarrollar por falta de dotación presupuestaria.
5	1.5. Premios "Mayores madrileños singulares"	No se realizó por estar los centros de mayores cerrados a causa de la pandemia.
6	1.6. Homenaje a las personas centenarias	No se realizó por estar los centros de mayores cerrados a causa de la pandemia.
7	1.7. Programas de ejercicio físico en espacios público	En 2020, condicionado por retrasos en comienzo de los proyectos debido a condicionantes de la pandemia (paralización de muchos proyectos en marzo, y reanudación parcial con adaptaciones), participan 36 municipios con 1.052. Se ejecuta el 60,40% del presupuesto. Asume la medida 9, que fue anulada en 2018.
8	1.8. Orientación y apoyo psicológico a través del SIPEMA	No se ha puesto en marcha por dificultades de implantación.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº1		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	1. Promover, favorecer y apoyar la autonomía de las personas mayores, mediante la prevención de las situaciones de dependencia y el desarrollo de un envejecimiento activo y saludable	
1. Para la población en general		
9	1.9. Desarrollo de programas de sensibilización social para favorecer el ejercicio físico entre las personas mayores en situación de dependencia y sus cuidadores en espacios públicos	Esta medida ha sido anulada por parte de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno. Está incluida en la medida 7.
10	1.10. Desarrollo de programas para prevenir riesgos y mejorar la seguridad	En 2020 se suspendieron las charlas debido a las recomendaciones de las autoridades sanitarias.
11	1.11. Plan de fomento de lectura acercando los libros a las personas mayores	En 2020, participan 290 personas en 12 actividades, en el marco del plan de fomento de lectura, promovido por la D.G. de Patrimonio Cultural.
12	1.12. Campaña Invierno y Salud: prevención de la enfermedad de las personas mayores mediante vacunación	esta medida desarrollada por la D.G. de Salud Pública de la Consejería de Sanidad, ha tenido una ejecución presupuestaria del 137,65%. Han participado 884 centros y 759.348 personas (supone un incremento del 11,54% respecto a participantes de 2019).
13	1.13. Prevención y detección de problemas en el “Mayor Frágil”	En desarrollo por parte de la Consejería de Sanidad, se han atendido a 236.961 personas mayores de 70 años, con una ejecución presupuestaria este año del 100,00 %.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº1		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	1. Promover, favorecer y apoyar la autonomía de las personas mayores, mediante la prevención de las situaciones de dependencia y el desarrollo de un envejecimiento activo y saludable	
2. Programas y talleres con Ayuntamientos		
14	2.1. Programa de mayores de Obra Social La Caixa y Comunidad de Madrid	Han participado 2.800 personas, en 227 talleres. Esta actividad ha tenido restricciones derivadas de las recomendaciones sanitarias. Se retomaron las actividades "en línea" a partir de octubre.
15	2.2. Desarrollo de la "Escuela de Abuelos"	Debido a las restricciones sanitarias, esta actividad se ha desarrollado "en línea" 5 talleres con la participación de 88 personas que han supuesto el 96,25% del presupuesto previsto.
16	2.3. Desarrollo de talleres para mejorar la calidad de vida	Debido a las restricciones sanitarias, esta actividad se ha desarrollado "en línea" 8 talleres con la participación de 103 personas de 12 municipios, que han supuesto el 48,40% del presupuesto previsto.
17	2.4. Desarrollo de talleres de contenido jurídico	Debido a las restricciones sanitarias, en 2020 esta actividad se ha desarrollado "en línea" 7 talleres con la participación de 91 personas de 7 municipios, que han supuesto el 63,53% del presupuesto previsto.
18	2.5. Laboratorio de ideas para envejecer de forma feliz	Debido a las restricciones sanitarias, en 2020 esta actividad se ha desarrollado "en línea" 9 talleres con la participación de 97 personas de 16 municipios, que han supuesto el 324% del presupuesto inicialmente previsto en la estrategia.
19	2.6. Desarrollo de talleres para la prevención de accidentes	La Fundación Mapfre dejó de participar en el programa existente. (sin coste asignado).
20	2.7. Taller "Sácale partido a tu Smartphone"	Debido a las restricciones sanitarias, en 2020 esta actividad se ha desarrollado "en línea" 18 talleres con la participación de 205 personas de 19 municipios. Esta actividad se desarrolla sin asignación presupuestaria, en colaboración con la entidad de voluntariado senior SECOT.
21	2.8. Fomentar las actividades para fomentar las visitas a salas de arte	Esta actividad ha tenido limitaciones debidas a restricciones. En desarrollo por parte de la Consejería de Cultura y Turismo. (DG de Promoción Cultural) a lo largo de 2020 han participado en estas visitas 420 personas mayores de 10 residencias. No se aporta dato de ejecución económica debido a la dificultad para su desglose.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº1		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	1. Promover, favorecer y apoyar la autonomía de las personas mayores, mediante la prevención de las situaciones de dependencia y el desarrollo de un envejecimiento activo y saludable	
3. Actuaciones Residenciales y Centros de Día		
22	3.1. Acercar los museos a las residencias	En 2020 esta actividad ha tenido restricciones por recomendaciones sanitarias. Han participado 2.080 personas de 39 residencias y centros de día con plazas públicas. En colaboración con Confederación Estatal de Aulas de Tercera Edad y profesionales centros (sin coste asignado).
23	3.2. Promover charlas que mejoren el conocimiento de la Unión Europea	Debido a las restricciones sanitarias solo se pudieron desarrollar actividades hasta marzo. Participaron 150 personas en 6 centros de atención a personas mayores. Se desarrolla en colaboración con la D. Gral. de Cooperación con el Estado y la Unión Europea.
24	3.3. Programa "Tejer solidaridad" en centros de mayores	Actividad afectada por las restricciones por el coronavirus. Se mantiene colaboración para la participación con 7 residencias.
25	3.4. "Pon ritmo a tu vida"	Durante 2020 no ha sido posible desarrollar esta actividad, debido a las restricciones sanitarias.
26	3.5. Desarrollo de actividades lúdicas y creativas: magia	En 2020 no ha habido actividades de esta medida.
27	3.6. Actividades para acercar el arte a las personas mayores	Actividad afectada por las restricciones sanitarias durante 2020.
28	3.7. Programa "Haz tus sueños realidad"	La Fundación DomusVi desarrolla en sus centros el programa ¡Soñar para Vivir! Cumplimos sueños. En la red de residencias se realizan diversos sueños de los usuarios. La actividad se ha visto afectada por las restricciones por la crisis sanitarias.
29	3.8. Organización de concursos: belenes, tarjetas de navidad, decoración de jardines y cultivo de huertos	En 2020 los concursos de jardines y huertos no se han podido desarrollar por COVID. Los de belenes y tarjetas (clásicas y en vídeo) se han realizado en línea. Se ha contado con 715 participaciones desde 130 centros.
30	3.9. Visitas a instalaciones de la Comunidad de Madrid	Por dificultades organizativas del IMIDRA, no se han ofertado a las residencias visitas a sus Instalaciones. (sin coste)

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº1		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	1. Promover, favorecer y apoyar la autonomía de las personas mayores, mediante la prevención de las situaciones de dependencia y el desarrollo de un envejecimiento activo y saludable	
3. Actuaciones Residenciales y Centros de Día		
31	3.10. Acercar la nueva cocina a las personas mayores	En diseño. Esta actividad se ha visto afectada por las restricciones por las recomendaciones sanitarias (sin coste asignado).
32	3.11. Recorridos para conocer la iluminación navideña de Madrid	En colaboración con el Gabinete de la Presidente de la Comunidad de Madrid, en 2020 no se pudo articular la visita de mayores de centros de día y residencias, por restricciones para este tipo de actividades.

LÍNEA ESTRATÉGICA N°1		
Medida N°	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	2.Favorecer la integración y participación social de las personas mayores	
33	1. Consejo regional de mayores	Se han celebrado una reunión del pleno en el mes de noviembre. (sin coste asignado). También una reunión de puesta en marcha del grupo de trabajo "Soledad no deseada".
34	2. Mesa de voluntariado de mayores	Debido a las restricciones de movilidad no se pudieron desarrollar estas actividades. Se realizaron actividades de coordinación con las entidades. Desde la Mesa se puso en marcha un servicio de acompañamiento emocional telefónico (Programa ¿Charlamos?) con la aportación de "Nadie solo", "Cruz Roja", "Grandes amigos" y "Solidarios para el desarrollo". La medida no cuenta con asignación presupuestaria.
35	3. Mesa de voluntariado corporativo	Debido a las dificultades derivadas de la crisis sanitaria no se han puesto en marcha actuaciones de esta medida en coordinación con la DG de Servicios Sociales e Innovación Social.
36	4. Dinamización de los programas de animación socio-cultural que se desarrollan en residencias y centros de día	En desarrollo en las residencias y centros de día con plazas públicas con arreglo a su programación de actividades. (sin coste). En 2020 se han visto restringidas por medidas derivadas de la crisis sanitaria.
37	5. Comunicación a través de nuevas tecnologías	Estas actividades se han visto afectadas por las medidas para prevenir los contagios del coronavirus. Se han podido desarrollar 106 actividades "on-line" en los que han participado 1.257 personas). (Sin coste asignado)
38	6. Talleres de la experiencia	En diseño con la Dirección General de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Suspendida por las restricciones derivadas de la pandemia.
39	7. Concurso para promover relaciones intergeneracionales	En diseño con la Dirección General de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. Suspendida por las restricciones derivadas de la pandemia.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº1		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	3. Facilitar el acceso a la información a través de distintos canales	
40	1. Portal del Mayor	Desde el mes de junio de 2018 no se visualiza al haberse creado la nueva estructura de la web institucional. Actualmente se muestra la información en la Sub-Home de Mayores y Dependencia. (sin coste)
41	2. Sub-Home de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor del portal "madrid.org"	Ha recibido un total 681.7602 visitas. Actualmente se muestra la información en las nuevas Sub-Home de Mayores y Dependencia. (sin coste específico consignado en la Estrategia)
42	3. Teléfono de Información	La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano se encarga del desarrollo de este servicio; se ejecuta según lo previsto. En 2020 se han atendido 2.655 llamadas.
43	4. Programa "Conócenos"	Los programas que se desarrollan están recogidos en la web institucional a través de la Sub-home de Mayores. No se realiza difusión a través de folletos.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº1		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	4. Desarrollar un programa de formación de profesionales y familias e investigación de aspectos relacionados con los procesos de envejecimiento	
44	1. Simposios, cursos, jornadas, talleres, charlas y seminarios para profesionales	Estas actividades se interrumpen por restricciones derivadas de la crisis sanitaria. Se retoman en el último trimestre en la modalidad "en línea". Se han llevado a cabo un total de 29 acciones formativas. Total participantes: 442 (sin coste desglosado)
45	2. Cursos, jornadas, talleres, charlas y seminarios para familiares y cuidadores	Estas actividades se interrumpen por restricciones derivadas de la crisis sanitaria. Se retoman en el último trimestre en la modalidad "en línea". Se han llevado a cabo un total de 5 acciones formativas. Total participantes: 45 familiares (sin coste desglosado)
46	3. Información y asesoramiento para profesionales y familiares sobre la Tutela de Adultos	Se han atendido a 116 personas. Desarrollada por parte de la Agencia Madrileña de Tutela de Adultos.
47	4. Formación para profesionales que trabajan con personas enfermas de Parkinson	Estas actividades se interrumpen por restricciones derivadas de la crisis sanitaria. Aunque se retoman en el último trimestre en la modalidad "en línea", no se celebran acciones de esta medida.
48	5. Desarrollo de un Programa de Formación para profesionales sobre aspectos relacionado con los procesos de envejecimiento.	En desarrollo por parte de la Consejería de Sanidad. En 2020 se han realizado 23 actividades formativas, en las que han participado 807, con un total de 475 horas lectivas.
49	6. Investigación de enfermedades específicas y de los tratamientos que mejoren la calidad de vida de las personas en situación de dependencia.	Seguimiento del Convenio con Fundación CIEN. (sin coste asignado a la Estrategia). Se señala el inicio de 4 actividades de investigación. Seguimiento clínico y neuropsicológico a grupo de centenarios durante tres años y programa ejercicio físico varias semanas a grupo para evaluar efectos beneficiosos
50	7. Recopilación de ideas para profesionales de residencias.	Sin actividad en 2020 aunque correspondía la propuesta convocatoria bianual. No se realiza, debido a las prioridades de atención derivadas de la crisis sanitarias.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº1		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	5. Impulsar la colaboración interinstitucional mediante actuaciones transversales	
51	1. Telebiblioteca	En desarrollo por parte de la Consejería de Cultura y Turismo. Su ejecución anual ha sido del 51,91 % de lo previsto para 2 años (por encima del 100% de lo previsto anualmente).
52	2. Bibliometro	En desarrollo por parte de la Consejería de Cultura y Turismo. Su ejecución anual ha sido del 89,86 %.
53	3. Bibliobuses	En desarrollo por parte de la Consejería de Cultura y Turismo. Su ejecución anual ha sido del 97,98 % y ha contado con la participación de 30 clubs de lectura.
54	4. Memoria histórica fotográfica de la región	Al transformarse la web institucional se ha dejado de visualizar. (sin coste)
55	5. Tarjeta azul.	En desarrollo por el Consorcio Regional de Transportes. El nivel de ejecución presupuestario es del 116,57 %. La desviación está relacionada por un coste unitario mayor de los viajes efectuados como consecuencia de las obligaciones de oferta mínima existentes durante 2020.
56	6. Abono Tercera Edad	En desarrollo por el Consorcio Regional de Transportes. El nivel de ejecución presupuestario es del 118,66 %. La desviación está relacionada por un coste unitario mayor de los viajes efectuados como consecuencia de las obligaciones de oferta mínima existentes durante 2020.
57	7. Ayudas al acceso a la vivienda a personas en situación de dependencia	Las personas reconocidas en situación de dependencia, con Grado II o Grado III, cuentan con una puntuación añadida en el baremo establecido para la adjudicación de una vivienda con protección pública de la Agencia de Vivienda Social, para casos de especial necesidad. (sin coste)

LÍNEA ESTRATÉGICA N°1		
Medida N°	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	6. Elaboración e implantación de un plan de prevención de las situaciones de dependencia	
58	1. Elaboración del plan	Los 32 centros de mayores de la AMAS, ofrecen el Plan de Promoción del Envejecimiento Activo y Prevención de la Dependencia. Se implementa mediante tres ejes de intervención: el área de actividades físicas, el área de actividades cognitivas y el área relacional.
59	2. Implantación del plan	A través del Plan en 2020 se han ofertado 957 cursos y talleres con 40.169 participantes y 23 charlas y conferencias con 387 participantes. . Datos de enero y febrero. A partir de marzo los centros permanecen cerrados por situación COVID19.

LÍNEA ESTRATÉGICA 2

A 31/12/2020 el estado de desarrollo de las medidas es:

LÍNEA ESTRATEGICA	2						
Nº de MEDIDAS							
OBJETIVO	CANCELADA	COMPLETADA	EN CURSO	NO COMENZADA	SUSPENDIDA / EN ESPERA	Total general	
1	1		5	5	2	13	
2	1	2				3	
Total general	2	2	5	5	2	16	

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 2		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	1a) Potenciar la mejora continua de los servicios en las residencias para personas mayores autónomas	
60	1. Mejorar y adaptar la normativa reguladora	No se ha realizado la medida ya que es necesaria abordar paralelamente la modificación de los sistemas de información, que tampoco se ha llevado a cabo
61	2. Mejorar y adaptar los sistemas informáticos	No se han iniciado los estudios y análisis para el desarrollo de nuevos sistemas de información.
62	3. Mejorar la coordinación y los canales de comunicación con Servicios Sociales Municipales	Generalización del uso de buzón del departamento, creado al efecto, para facilitar la comunicación con los servicios sociales.
63	4. Mejorar la coordinación con la AMAS	Se ha ejecutado el 122,80 % por parte de la Agencia Madrileña de Atención Social.
64	5. Ajustar y/o adaptar las plazas de la AMAS a la situación real de demanda	Se ha ejecutado al 110,29 % por parte de la Agencia Madrileña de Atención Social. La AMAS gestiona 25 residencias de personas mayores con 6.258 plazas.
Objetivo	1b) Potenciar la mejora continua en los servicios de los pisos tutelados	
65	1. Mejorar y adaptar la normativa reguladora	No se ha realizado la medida ya que es necesaria abordar paralelamente la modificación de los sistemas de información, que tampoco se ha llevado a cabo
66	2. Ajustar y/o adaptar las plazas de los pisos tutelados a la situación real de demanda y necesidad de las y los solicitantes	Se ha ejecutado al 113,63% por parte de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor. Están funcionando 6 pisos tutelados con un total de 598 plazas.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 2		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	1c) Potenciar la mejora continua de los servicios de estancias temporales	
67	1. Definir y crear una nueva herramienta/aplicación informática	No se han iniciado los estudios y análisis para el desarrollo de nuevos sistemas de información
68	2. Mejorar y adaptar la normativa reguladora	No se ha realizado la medida en su totalidad ya que es necesario abordar paralelamente la modificación de los sistemas de información, que tampoco se ha llevado a cabo.
69	3. Disponer de un servicio de Transporte Adaptado	No se ha realizado por falta de demanda
70	4. Mejorar la coordinación y los canales de comunicación con Servicios Sociales Municipales	Generalización del uso de buzón del departamento, creado al efecto, para facilitar la comunicación con los servicios sociales .
Objetivo	1d) Potenciar la mejora continua en las ayudas económicas para el acogimiento familiar de personas mayores	
71	1. Dar mayor difusión del programa	No se ha publicado la convocatoria (Orden) que regula las ayudas económicas para el acogimiento familiar, por falta de demanda.
72	2. Mejorar la coordinación y los canales de comunicación con Servicios Sociales Municipales	Aparejada con la medida 71, no se ha desarrollado, al no haberse publicado la convocatoria por falta de demanda.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 2		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	2a) Desarrollar programas de viviendas compartidas para personas mayores de 65 o más años autónomas	
73	1. Realización del diagnóstico de público objetivo	Realizado el estudio diagnóstico.
74	2. Difusión y publicación	Elaborados en 2019 materiales de difusión (folletos, cartelería) y se realizaron reuniones con los centros de mayores y servicios sociales municipales.
75	3. Puesta en funcionamiento	El contrato por el que se desarrollaba esta medida fue cancelado (no se prorrogó) en 2019 al no haberse podido constituir ninguna unidad de convivencia. Actualmente la Consejería subvenciona proyectos encaminados a apoyar la definición e implantación de esta alternativa residencial.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3

A 31/12/2020 el estado de desarrollo de las medidas es:

LÍNEA ESTRATEGICA		3				
Nº de MEDIDAS						
OBJETIVO	COMPLETADA	EN CURSO	NO COMENZADA	SUSPENDIDA / EN ESPERA	Total general	
1		1			1	
2		6	1	3	10	
3	3	2			5	
4		3			3	
Total general	3	12	1	3	19	

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 3		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	1. Reordenación de los servicios de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal	
76	1. Implementación de los servicios de promoción de la autonomía personal	El Servicio de Prevención de la Dependencia y Promoción de la Autonomía Personal cuenta con 3.388 personas.
Objetivo	2a. Mejora de los servicios y prestaciones de apoyo a la atención a personas en situación de dependencia en su domicilio. Teleasistencia	
77	1. Incrementar anualmente la oferta de servicios de teleasistencia en el ámbito de la Comunidad de Madrid	En conjunto, con la medida 79, se ha ejecutado el 101,61 % por parte de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia. El Servicio de Teleasistencia cuenta con 48.866 personas usuarias.
78	2. Mejorar la calidad en la prestación del servicio, así como el grado de satisfacción de los usuarios del mismo	Se dispone de la Carta de Servicios de la Dirección General. (sin coste). En este servicio aún no se ha implementado la medición de satisfacción.
Objetivo	2b. Mejora de los servicios y prestaciones de apoyo a la atención a personas en situación de dependencia en su domicilio. Ayuda a Domicilio	
79	1. Incrementar anualmente la oferta de servicios de ayuda a domicilio en el ámbito de la Comunidad de Madrid	En conjunto, con la medida 77, se ha ejecutado el 101,61 % por parte de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia. El Servicio de Ayuda a Domicilio cuenta con 30.410 personas usuarias.
80	2. Mejorar la calidad en la prestación del servicio, así como el grado de satisfacción de los usuarios del mismo	Se dispone de la Carta de Servicios de la Dirección General. (sin coste). En este servicio aún no se ha implementado la medición de satisfacción.
Objetivo	2c. Mejora de los servicios y prestaciones de apoyo a la atención a personas en situación de dependencia en su domicilio. Prestación económica por cuidados en el entorno familiar	
81	1. Promover acciones de apoyo a las y los cuidadores no profesionales que incorporen programas de formación e información en colaboración con los Servicios Sociales de atención primaria así como con las asociaciones de apoyo mutuo dirigidas a las y los cuidadores familiares	A través del Centro de Formación Alzheimer Fundación Reina Sofía, se actualizan conocimientos de cuidadores familiares de personas mayores enfermas de Alzheimer y otras enfermedades neurodegenerativas. En 2020 estas actividades tuvieron restricciones por la crisis sanitaria. Se desarrollaron actividades on-line en el último trimestre del año: 5 actividades y 45 personas participantes.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 3		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
82	2. Reconocer esta prestación económica, a propuesta de los servicios sociales de Atención Social Primaria, cuando no sea posible el reconocimiento de un servicio más adecuado a las necesidades del beneficiario y siempre y cuando se acredite que los cuidados que se deriven de su situación de dependencia se estén prestando en el entorno familiar con anterioridad de, al menos, un año	Se ha ejecutado el 130,94% de la partida dedicada a esta prestación, por parte de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor. Un total de 36.477 personas reciben la Prestación económica por cuidados en el entorno familiar.
83	3. Incrementar la coordinación con los Servicios Sociales de atención primaria para el seguimiento de la atención prestada en el ámbito domiciliario a las personas dependientes	Se ha desarrollado por parte de la Dirección General de Servicios Sociales. Se han realizado 50.976 seguimientos individuales y una ejecución del 99,19% del presupuesto inicialmente previsto.
Objetivo	2d. Mejora de los servicios y prestaciones de apoyo a la atención a personas en situación de dependencia en su domicilio. Prestación económica de asistencia personal	
84	1. Desarrollo de campañas informativas para la difusión de esta opción en la atención a personas en situación de dependencia	En desarrollo en la web institucional, a través de la Sub Home de Dependencia.
85	2. Consolidación del Programa de Vida Independiente de la Dirección General de Discapacidad, tanto en recursos como en población objeto, incorporando a más personas en situación de dependencia.	Se ha ejecutado el 82,14 % por parte de la Dirección General de Atención a la Discapacidad. Número de prestaciones (PEAP) concedidas son 88 (73 participantes en la OVI).
86	3. Creación de una bolsa de asistentes/as personales para su contratación por las personas beneficiarias de la PEAP.	En desarrollo en la Dirección General de Discapacidad. (sin coste). Se oferta bolsa de asistentes. En 2019 de ella se formalizaron 8 contratos de asistentes personales.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 3		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	3. Implementación de medidas destinadas a la mejora del sistema para la autonomía y atención a la dependencia	
87	1. Elaboración de un mapa de recursos	Se dispone de un cuadro de mandos de recursos para mayores y atención a la dependencia.
88	2. Ajustar y/o adaptar las plazas residenciales y de atención diurna a la situación real de demanda y necesidad de las y los solicitantes de atención residencial de personas mayores en situación de dependencia.	Se ha ejecutado el 93,01 % por parte de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia. Se disponen de 21.252 plazas residenciales públicas y 4.143 plazas públicas de Centros de Día.
89	3. Aumento del número de plazas de atención residencial psico geriátricas	En 2020 se disponen de 424 plazas psicogerítricas en residencias de personas mayores.
90	4. Avanzar en la libertad de elección servicio; geoposicionamiento	Finalizada. Se ha incorporado en la nueva web institucional un buscador de centros para facilitar a los ciudadanos la mejor información posible (sin coste consignado).
91	5. Mejorar la información de las listas de acceso	Finalizada (sin coste). Madrid Digital ha elaborado un sistema de acceso vía web para consultar las listas de espera de atención residencial.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 3		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	4. Mejora de la calidad de los servicios de atención en los centros	
92	1. Establecimiento de itinerarios prestacionales en la intervención que permitan prever, en términos de gestión y presupuestarios el desarrollo futuro de la dependencia.	En desarrollo (sin coste)
93	2. Establecimiento de estándares de calidad para cada uno de los servicios incluidos en el catálogo.	Funciona dentro de la Comisión de Calidad de la Consejería un grupo de trabajo relativo a la "Calidad en Residencias de Mayores", (sin coste asignado)
94	3. Comités de Ética Asistencial en Residencias y Centros de Día para personas mayores.	Los centros en los que se han implantado Comités de ética son 5. Además, la creación de los Comités de Ética Asistencial en Residencias y Centros de Día para Personas Mayores de la Comunidad de Madrid se están incluyendo en los pliegos actuales. (sin coste)

LÍNEA ESTRATÉGICA 4

A 31/12/2020 el estado de desarrollo de las medidas es:

LÍNEA ESTRATEGICA		4		
Nº de MEDIDAS				
OBJETIVO		CANCELADA	EN CURSO	Total general
1		3		3
2		2		2
3		3	2	5
4		4		4
5		2	3	5
Total general		14	5	19

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 4		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	1. Compartir Información entre ambos sistemas. Diseño e Implementación de una ficha sociosanitaria integrada en el ámbito de la dependencia	
95	1. Diseño de la ficha sociosanitaria	Las 3 medidas de este objetivo, se encontraban contenidas en la Ruta Sociosanitaria (Estrategia de Coordinación y Atención Sociosanitaria de la Comunidad de Madrid 2017-2021). El proyecto se finalizó, técnicamente, en junio de 2017. Finalmente, el proyecto no fue aprobado, políticamente, por las Consejerías implicadas responsables de la Sanidad y los Servicios Sociales. Las medidas estaban cuantificadas económicamente aunque no consignación presupuestaria en la Estrategia.
96	2. Desarrollo informático	Ver la anotación de la medida 95
97	3. Implantación de la ficha sociosanitaria	Ver la anotación de la medida 95
Objetivo	2. Implementar la colaboración con el sistema de salud en el procedimiento de diagnóstico y valoración de las situaciones de dependencia	
98	1. Definición del modelo informe	Estas 2 medidas eran actuaciones contempladas en la Ruta Sociosanitaria (Estrategia de Coordinación y Atención Sociosanitaria de la Comunidad de Madrid 2017-2021). El proyecto se concluyó en junio del 2017. (Ver también medida 95).
99	2. Puesta en marcha del protocolo	Ver anotación respecto a la medida 98.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 4		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	3. Acordar y desarrollar un itinerario prestacional sociosanitario en el que se garantice la aplicación de los diferentes recursos necesarios de forma progresiva y continuada	
100	1. Alcanzar un acuerdo protocolarizado	Los profesionales de ambos ámbitos que facilitan asistencia a las personas que presentan necesidades de atención sanitarias y sociales y ocupan plazas en centros de titularidad pública, de gestión directa e indirecta. Se contempla extender las intervenciones a aquellos centros que tengan sus plazas concertadas con la red pública de atención social. Esta actuación se contemplaba en la Ruta Sociosanitaria (Estrategia de Coordinación y Atención Sociosanitaria de la Comunidad de Madrid 2017-2021. El proyecto se concluyó en junio del 2017. (ver anotación en la medida 95) En desarrollo (sin coste)
101	2. Establecimiento de sistema de valoración integral	Actuaciones contempladas en la Ruta Sociosanitaria (Estrategia de Coordinación y Atención Sociosanitaria de la Comunidad de Madrid 2017-2021. El proyecto se concluyó en junio del 2017. (ver anotación en la medida 95)
102	3. Establecimiento de los recursos necesarios para garantizar el proceso de atención sociosanitaria	Finalmente, no fue aprobado por las Consejerías implicadas (Servicios Sociales y Sanidad)
103	4. Implementar la atención domiciliaria a pacientes inmovilizados	Incluida en la Cartera de Servicios Estandarizada de Atención Primaria, se refiere que con los datos de 2020 se ha atendido a 20.048 personas. Se informa de una ejecución del 155% del presupuesto inicialmente asignado
104	5. Implementar la atención domiciliaria en cuidados paliativos	La Consejería de Sanidad informa de 19.025 pacientes atendidos desde este servicio, con una ejecución por encima del 100 % del presupuesto inicialmente asignado.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 4		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	4. Incorporar intervenciones sociosanitarias coordinadas en la comunidad y el domicilio para la promoción de la autonomía personal y la prevención y la atención a la situación de dependencia	
105	1. Creación de comisiones sociosanitarias	Las 4 medidas (105, 106, 107 y 108) eran actuaciones contempladas en la Ruta Sociosanitaria (Estrategia de Coordinación y Atención Sociosanitaria de la Comunidad de Madrid 2017-2021). Finalmente, el proyecto no fue aprobado, políticamente, por las Consejerías implicadas responsables de la Sanidad y los Servicios Sociales. La referencia que se hace en el informe a que no tenían coste es el resultado de no haberlas llevado a cabo, ya que la Estrategia diseñada contaba con presupuesto.
106	2. Establecimiento de los mecanismos de coordinación y comunicación	El proyecto se concluyó en junio del 2017. (Ver medida 105)
107	3. Elaboración de protocolos necesarios	El proyecto se concluyó en junio del 2017. (Ver medida 105)
108	4. Coordinación entre los Sistemas de Información	Los antecedentes necesarios para el desarrollo de esta medida no fueron aprobados. (Ver medida 105)

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 4		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	5. Acercar el sistema público de salud a las personas residentes en instituciones	
109	1. Establecer un sistema de información e instrumento de valoración comunes	Actuación contemplada en la Ruta Sociosanitaria. El proyecto se concluyó en junio del 2017. (sin coste). (ver también anotación a la medida 105).
110	2. Realización de una historia clínica común	Los antecedentes necesarios para el desarrollo de esta medida no fueron aprobados. (Ver medida 105)
111	3. Facilitar recursos necesarios a las y los profesionales médicos de las residencias	Nº residencias (AMAS) con uso talonario de recetas: 37 También reciben material de curas, absorbentes por gestión centralizada.
112	4. Atención farmacéutica a las personas mayores mediante botiquines de urgencia en los centros sociosanitarios	Medicamentos en botiquín de urgencia: 33.373,92 €. Tiene una ejecución por encima del 100% por parte de la Consejería de Sanidad
113	5. Circuito de derivación de pacientes a hospitales de media estancia	La estancia media del ingreso en hospital de media estancia ha sido de 50,63 días. Con esta unidad se ha garantizado la derivación a hospitales de media estancia a aquellos mayores que, estando ingresados en hospitales de agudos, precisaron de una continuidad de cuidados médicos y/o enfermeros y de rehabilitación de menor complejidad que no podían ser proporcionados en su entorno residencial habitual.

LÍNEA ESTRATÉGICA 5

A 31/12/2020 el estado de desarrollo de las medidas es:

LÍNEA ESTRATEGICA		5				
Nº de MEDIDAS						
OBJETIVO	CANCELADA	COMPLETADA	EN CURSO	SUSPENDIDA / EN ESPERA	Total general	
1			5	2	7	
2	1	1	2		4	
3			2		2	
4		3			3	
Total general	1	4	9	2	16	

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 5		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	1. Modernizar la organización para conseguir una mejora de la calidad del servicio	
114	1.1 Adecuación del modelo organizativo para que responda a las necesidades actuales al servicio de la ciudadanía.	Se ha ejecutado al 150,53 % por parte de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor.
115	1.2 Alineación del modelo organizativo a la Estrategia establecida.	En desarrollo en las reuniones de subdirectores con la Directora General (sin coste)
116	1.3 Elaboración y desarrollo de un plan de formación adecuado a las necesidades y para el personal de la organización.	No se han realizado actuaciones relativas a esta medida debido a restricciones de la crisis sanitaria.
117	1.4 Desarrollo de un Plan de comunicación interna	En desarrollo. Mejora de la comunicación entre unidades gestoras y el Área de Información para hacerla más fluida y eficiente. Se han mantenido reuniones entre las unidades gestoras y la Unidad de Información. (sin coste)
118	1.5 Implantación de un sistema de evaluación del desempeño.	El artículo 20 del Estatuto Básico del Empleado Público contempla que las administraciones públicas establecerán sistemas que permitan la evaluación del desempeño de sus empleados. La Comunidad de Madrid no ha desarrollado dicho sistema por lo que el cumplimiento de la medida deviene imposible. (sin coste)
119	1.6 Establecimiento de un sistema de mejora continua de la calidad.	Se han realizado actuaciones de control de calidad. Se organizan nuevas actuaciones para completar la medición de satisfacción de personas usuarias en 2020.
120	1.7 Implantación de un sistema de Gestión del conocimiento.	Destaca la labor realizada respecto de la "minería de datos", poniendo a disposición de la organización una aplicación integrada y completa que permite el acceso a los expedientes de dependencia (más de 200.000 expedientes activos) a más de 3000 usuarios. (sin coste)

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 5		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2020
Objetivo	2. Promover mejoras en la comunicación con la ciudadanía y con las y los destinatarios de la actuación de la Dirección General	
121	2.1 Implantación de un sistema integral de atención e información a la ciudadanía.	Se ha ejecutado el 103,53% del presupuesto inicialmente asignado. Se atendieron en 2020 a 4.619 personas (A partir del 13 de marzo se suspendió la Atención presencial en la Oficina de Información al Mayor y a la Dependencia, con motivo del estado de alarma, por el COVID-19). Se atienden 152.716 llamadas telefónicas.
122	2.2 Adecuación y modernización del lenguaje administrativo utilizado.	Revisión de 25 documentos dirigidos a los ciudadanos actualizando y adaptando su contenido y lenguaje. (sin coste). Finalizada en 2019
123	2.3 Adecuación y actualización de la información facilitada a través de internet	Las Subhomes de Mayor y Dependencia recogen la información de todas las actuaciones. Han recibido un total 681.760 visitas. (sin coste)
124	2.4 Establecimiento de canales de comunicación en las redes sociales	Utilización del Twitter, Facebook, YouTube, LinkedIn e Instagram institucional de la Comunidad y perfil Familia. (sin coste)
Objetivo	3. Promover la evaluación a las actuaciones de atención a la dependencia y al mayor	
125	3.1 Implantación de un sistema de evaluación de los servicios y prestaciones.	En la Comisión de Calidad de la Consejería hay un grupo de trabajo sobre "Medición de la Satisfacción". Se editó la Guía Básica para la Medición de la Satisfacción en Centros y servicios de Acción Social. Se está trabajando en esta línea de ultimar elementos comunes de aplicación. (sin coste)
126	3.2 Implantación de la evaluación de la satisfacción de las y los usuarios.	Se ha incorporado en el pliego de prescripciones técnicas del servicio de información, un sistema de encuestas de satisfacción sobre el 100% de las valoraciones efectuadas
Objetivo	4. Promover la optimización del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones	
127	4.1 Desarrollo de mejoras necesarias en las aplicaciones departamentales.	Finalizadas 10 modificaciones planteadas en SID-AD (sin coste consignado en la Estrategia).
128	4.2 Desarrollo del archivo electrónico y del acceso electrónico a los expedientes.	Finalizada las actuaciones (sin coste consignado en la Estrategia).
129	4.3. Renovación de los equipos informáticos y de telefonía	Completada. Debido a la crisis sanitarias, se ha realizado en 2020 un importante esfuerzo en dotación de equipos para teletrabajo.

