



**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 2019

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	18
LÍNEA ESTRATÉGICA 3	22
LÍNEA ESTRATÉGICA 4	27
LÍNEA ESTRATÉGICA 5	31

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 2019 estaba prevista la implantación de las 129 medidas, recogidas en esta Estrategia:

- 59 medidas corresponden a la Línea 1 con el fin de promover el envejecimiento activo y prevenir la aparición de situaciones de dependencia.
- 16 medidas de la Línea 2 encaminada a mejorar y promover medidas dirigidas a personas autónomas de 65 o más años que se encuentren en situación de dificultad social.
- 19 medidas de la Línea 3 para el desarrollo del catálogo de servicios y prestaciones para personas en situación de dependencia.
- 19 medidas de la Línea 4 para mejorar la coordinación socio sanitaria en el ámbito de la atención a la dependencia y al mayor.
- 16 medidas corresponden a la Línea 5 para el desarrollo de una organización integrada, moderna e innovadora en la prestación de servicios públicos.

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 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 2019 por Líneas Estratégicas, incluyendo el estado de ejecución.

LÍNEA ESTRATÉGICA 1

A 31/12/2019 el estado de desarrollo de las medidas es:

2019	Nº de MEDIDAS	Nº MEDIDAS CON ACTIVIDAD SEGÚN CALENDARIO PREVISTO	Nº MEDIDAS CON ALGUNA INCIDENCIA DE CALENDARIO	% DESARROLLO SEGÚN CALENDARIO
Línea Estratégica 1	59	47	12	79,66%

	DESGLOSE DE Nº DE MEDIDAS SEGÚN INCIDENCIA DE CALENDARIO		
Nº MEDIDAS CON INCIDENCIA DE CALENDARIO	DEMORADAS	FINALIZADAS	SUSPENDIDA
12	6	3	3

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº1		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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 2019 han participado 113.319 personas mayores de 60 años en este programa, en colaboración con 8 empresas del sector: Colaboración: BTTB, Cemo, Halcón, Nautalia, Cibeles, El Corte Inglés, IAG7 y Caminos 6.0
2	1.2. Programa Interuniversitario de personas mayores	Se ha desarrollado el Convenio para la puesta en marcha del Programa contando en 2019 con 1.105 matrículas, en 35 seminarios, en tres Universidades: Rey Juan Carlos, Carlos III y Alcalá.
3	1.3. Desarrollo de programas de intercambio cultural	Han participado 82.498 personas en programas de intercambio cultural a través de las rutas culturales internacionales y de largo recorrido
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"	Se desarrolló la edición de los Reconocimientos Mayores Magníficos, organizado por la Agencia Madrileña de Atención Social (AMAS), con los que se rinde homenaje a la trayectoria vital de los mayores de los centros y residencias de la Comunidad de Madrid que hayan destacado por su singularidad, genialidad o valor humano. (sin coste)
6	1.6. Homenaje a las personas centenarias	Prevista su realización en 2020. (sin coste)
7	1.7. Programas de ejercicio físico en espacios público	En desarrollo por parte de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno. Cuenta con una ejecución muy superior a la prevista . Participan 46 municipios con 4.500 personas. 1066,76 % de ejecución. Asume la medida 9, que ha sido anulada.
8	1.8. Orientación y apoyo psicológico a través del SIPEMA	No se ha puesto en marcha por dificultades de implantación.

LÍNEA ESTRATÉGICA N°1		
Medida N°	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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. Esta incluida en la medida 7.
10	1.10. Desarrollo de programas para prevenir riesgos y mejorar la seguridad	En 2019 se han realizado 129 charlas y 4.895 asistentes, a través del Convenio con el Ministerio del Interior.
11	1.11. Plan de fomento de lectura acercando los libros a las personas mayores	Han participado 563 personas en 29 actividades dirigidas a mayores de 60 años 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	En desarrollo a través de la Consejería de Sanidad, con una ejecución presupuestaria del 51,24%.
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 388.393 personas, con una ejecución presupuestaria este año del 446,41%.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº1		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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 11.476 personas en 810 talleres programados. (sin coste)
15	2.2. Desarrollo de la "Escuela de Abuelos"	Se han impartido 5 "Escuelas" en las que han participado 53 personas.
16	2.3. Desarrollo de talleres para mejorar la calidad de vida	Han participado 365 personas en los 24 talleres celebrados en 24 municipios de la región.
17	2.4. Desarrollo de talleres de contenido jurídico	Han participado 310 personas en los 21 talleres celebrados en 21 municipios de la región.
18	2.5. Laboratorio de ideas para envejecer de forma feliz	Han participado 256 personas en los 16 talleres celebrados en 16 municipios de la región.
19	2.6. Desarrollo de talleres para la prevención de accidentes	La Fundación Mapfre dejó de participar en el programa existente. (sin coste). Se pretende su desarrollo con la Consejería Sanidad.
20	2.7. Taller "Sácale partido a tu Smartphone"	Han participado 364 personas en los 26 talleres celebrados en 24 municipios de la región. (sin coste)
21	2.8. Fomentar las actividades para fomentar las visitas a salas de arte	En desarrollo por parte de la Consejería de Cultura y Turismo. (DG de Promoción Cultural) a lo largo de 2019 han participado en estas visitas 62 personas mayores de 18 residencias.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº1		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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	Han participado 10.480 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)
23	3.2. Promover charlas que mejoren el conocimiento de la Unión Europea	Han participado 780 personas de 17 residencias y centros de día con plazas públicas. En Colaboración con D.G. Asuntos Europeos (sin coste)
24	3.3. Programa "Tejer solidaridad" en centros de mayores	Han participado 3 residencias con plazas públicas. (sin coste)
25	3.4. "Pon ritmo a tu vida"	Han participado 243 personas de 19 residencias con plazas públicas. (sin coste)
26	3.5. Desarrollo de actividades lúdicas y creativas: magia	Han participado 352 personas de 7 centros, con la Fundación Abracadabra.
27	3.6. Actividades para acercar el arte a las personas mayores	Se ha desarrollado en 1 residencia
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.
29	3.8. Organización de concursos: belenes, tarjetas de navidad, decoración de jardines y cultivo de huertos	En los concursos de decoración de jardín, cultivo de huertos y los concursos de tarjetas navideñas y belenes han participado 1767 personas de 221 residencias y centros de día con plazas públicas. (sin coste)
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)
31	3.10. Acercar la nueva cocina a las personas mayores	En diseño. Se desarrollan experiencias de comida texturizada en varias residencias. El IV Torneo de Cocina ORPEA, pionero en el sector de la atención residencial, pretende visibilizar la importancia de contar con una cocina de excelencia en los centros de mayores. (sin coste)
32	3.11. Recorridos para conocer la iluminación navideña de Madrid	En colaboración con el Gabinete de la Presidente de la Comunidad de Madrid, se han articulado la visita de mayores de centros de día y residencias, para visitar el Nacimiento de la Puerta del Sol

		para grupos de unas 10-15 personas por centro. Esta actividad se completa con una visita que se organiza desde los centros para realizar un recorrido para disfrutar de la decoración e iluminación de Madrid. 8 personas visitaron el Belén de la Puerta del Sol.
--	--	--

LÍNEA ESTRATÉGICA N°1		
Medida N°	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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)
34	2. Mesa de voluntariado de mayores	Inició su funcionamiento en colaboración con la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, como grupo de trabajo del Consejo Regional de Mayores. En 2019 ha celebrado 3 reuniones
35	3. Mesa de voluntariado corporativo	Se está diseñando con la Dirección General de Servicios Sociales e Integración 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)
37	5. Comunicación a través de nuevas tecnologías	Hasta el momento se han desarrollado 344 talleres en municipios de la región donde han participado 4,538 personas.
38	6. Talleres de la experiencia	En diseño con la Dirección General de Educación Infantil, Primaria y Secundaria.
39	7. Concurso para promover relaciones intergeneracionales	En diseño con la Dirección General de Educación Infantil, Primaria y Secundaria.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº1		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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 595.392 visitas. Actualmente se muestra la información en las nuevas Sub-Home de Mayores y Dependencia. (sin coste)
42	3. Teléfono de Información	La Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano ha ejecutado el 100% del presupuesto previsto a esta medida. Se han atendido 2.431 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 2019
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	Se han llevado a cabo un total de 73 acciones formativas y 2 simposios. Total participantes: 1.266 (sin coste)
45	2. Cursos, jornadas, talleres, charlas y seminarios para familiares y cuidadores	Se han llevado a cabo un total de 24 acciones formativas. Total participantes: 213 (sin coste)
46	3. Información y asesoramiento para profesionales y familiares sobre la Tutela de Adultos	Se han atendido a 645 personas. Desarrollada por parte de la Agencia Madrileña de Tutela de Adultos.
47	4. Formación para profesionales que trabajan con personas enfermas de Parkinson	A través del Convenio firmado con la Asociación de Parkinson Madrid se desarrollaron dos cursos en mayo y octubre de 2019. (sin coste). Participaron 48 personas.
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. Se han realizado 304 actividades formativas, en las que han participado 7.060, con un total de 2.457 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). Se señalan 17 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 2019. Se considera que debe tener una convocatoria bianual.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº1		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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 51,51 %.
52	2. Bibliometro	En desarrollo por parte de la Consejería de Cultura y Turismo. Su ejecución anual ha sido del 96,43 %.
53	3. Bibliobuses	En desarrollo por parte de la Consejería de Cultura y Turismo. Su ejecución anual ha sido del 5,93 %.
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 121,61 %.
56	6. Abono Tercera Edad	En desarrollo por el Consorcio Regional de Transportes. El nivel de ejecución presupuestario es del 99,15 %.
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)
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 2019 se han ofertado 914 cursos y talleres con 57.960 horas, 203 conferencias y conciertos con 6.325 participantes, actividades que permite al usuario la elección de aquel taller o actividad que más se adapta a sus necesidades e intereses.

LÍNEA ESTRATÉGICA 2

A 31/12/2019 el estado de desarrollo de las medidas es:

2019	Nº de MEDIDAS	Nº MEDIDAS CON ACTIVIDAD SEGÚN CALENDARIO PREVISTO	Nº MEDIDAS CON ALGUNA INCIDENCIA DE CALENDARIO	% DESARROLLO SEGÚN CALENDARIO
Línea Estratégica 2	16	11	5	68,75%

	DESGLOSE DE Nº DE MEDIDAS SEGÚN INCIDENCIA DE CALENDARIO		
Nº MEDIDAS CON INCIDENCIA DE CALENDARIO	DEMORADAS	FINALIZADAS	SUSPENDIDA
5	5	0	0

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 2		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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 114,83 % 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 116,30% por parte de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor. Estan 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 2019
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	Se facilitó información de la de la publicación de la convocaoria (Orden) que regula las ayudas económicas para el acogimiento familiar, a todos los servicios sociales y a través del portal del mayor y del 012. Se atendió el 100% de las solicitudes. Se ha ejecutado el 10,20 % del presupuesto previsto, en función a la demanda existente.
72	2. Mejorar la coordinación y los canales de comunicación con Servicios Sociales Municipales	En desarrollo (sin coste) / Se facilita información a todos los servicios sociales de la publicación de la convocaoria. Información a través del portal del mayor y 012

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 2		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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	Se ha elaborado material de difusión (folletos, cartelería) y se realizaron reuniones con los centros de mayores y servicios sociales municipales. Las actuaciones realizadas han sido: <ul style="list-style-type: none"> • Captación, valoración de la idoneidad de los usuarios, de la unidad de convivencia y de las viviendas • Acompañamiento y apoyo a la mejora de la autonomía y funcionamiento personal. • Seguimiento y valoración de la convivencia y gestión de la finalización.
75	3. Puesta en funcionamiento	El servicio de promoción de la convivencia y alojamiento en viviendas compartidas para personas mayores autónomas se inició el 1 de abril de 2019 a través de un contrato de servicios, cuyo adjudicatario fué Eulen Servicios Sociosanitarios, S.A, y finaliza el 31 de diciembre de 2019, con posibilidad de prórroga por otro año más.No se ha podido constituir ninguna unidad de convivencia. La mayor dificultad está en la falta de recursos económicos suficientes de las personas interesadas

LÍNEA ESTRATÉGICA 3

A 31/12/2019 el estado de desarrollo de las medidas es:

2019	Nº de MEDIDAS	Nº MEDIDAS CON ACTIVIDAD SEGÚN CALENDARIO PREVISTO	Nº MEDIDAS CON ALGUNA INCIDENCIA DE CALENDARIO	% DESARROLLO SEGÚN CALENDARIO
Línea Estratégica 3	19	17	2	89,47%

	DESGLOSE DE Nº DE MEDIDAS SEGÚN INCIDENCIA DE CALENDARIO		
Nº MEDIDAS CON INCIDENCIA DE CALENDARIO	DEMORADAS	FINALIZADAS	SUSPENDIDA
2	1	0	1

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 3		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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 3.192 usuarios.
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	Valorada conjuntamente con la medida 79. El Servicio de Teleasistencia cuenta con 49.711 usuarios.
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)
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	Se ha ejecutado el 120,18 % por parte de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia (Valorada conjuntamente con la medida 77). El Servicio de Ayuda a Domicilio cuenta con 39.924 usuarios.
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. Funciona dentro de la Comisión de Calidad de la Consejería un grupo de trabajo relativo a la "Medición de la Satisfacción". Se dispone de la Guía Básica para la Medición de la Satisfacción en Centros y servicios de Acción Social, por parte del área de Impulso a la Calidad de la SG Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones de la SGT. Se está trabajando en esta línea de ultimar elementos comunes de aplicación. (sin coste)
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 2019 se realizaron 24 acciones formativas con 213 cuidadores participantes. Además, desde la Dirección General se ha diseñado un curso para perceptores de la Prestación Económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales. En 2019 Se ha elaborado el programa y material curso.

LÍNEA ESTRATÉGICA N° 3		
Medida N°	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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 126,98% por parte de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor. Un total de 34.363 personas reciben la Prestación económica por cuidados en el entorno familiar. En enero de 2019 se ha suprimido la lista de espera existente para esta prestación.
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 156.108 seguimientos individuales.
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 73,10 % por parte de la Dirección General de Atención a la Discapacidad. Número de prestaciones (PEAP) concedidas son 89 (75 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)

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 3		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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 95,43 % por parte de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor. 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 2019 se disponen de 424 plazas psicogerítricas en residencias de personas mayores.
90	4. Avanzar en la libertad de elección servicio; geoposicionamiento	En desarrollo. Se ha incorporado en la nueva web institucional un buscador de centros para facilitar a los ciudadanos la mejor información posible (sin coste). Madrid Digital está trabajando en la adaptación de una herramienta informática.
91	5. Mejorar la información de las listas de acceso	En desarrollo (sin coste). Madrid Digital ha trabajado en la elaboración de un sistema de acceso vía web para consultar las listas de espera.

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 3		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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", terminándose de elaborar el Protocolo de Ingreso y Acogida, (sin coste)
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 4. 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 31/12/2019 el estado de desarrollo de las medidas es:

2019	Nº de MEDIDAS	Nº MEDIDAS CON ACTIVIDAD SEGÚN CALENDARIO PREVISTO	Nº MEDIDAS CON ALGUNA INCIDENCIA DE CALENDARIO	% DESARROLLO SEGÚN CALENDARIO
Línea Estratégica 4	19	6	13	31,58%

	DESGLOSE DE Nº DE MEDIDAS SEGÚN INCIDENCIA DE CALENDARIO		
Nº MEDIDAS CON INCIDENCIA DE CALENDARIO	DEMORADAS	FINALIZADAS	SUSPENDIDA
13	2	3	8

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 4		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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	Estas 3 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.
96	2. Desarrollo informático	El proyecto se concluyó en junio del 2017.
97	3. Implantación de la ficha sociosanitaria	Finalmente, no fue aprobado por las Consejerías implicadas (Servicios Sociales y Sanidad) (sin coste).
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.
99	2. Puesta en marcha del protocolo	Finalmente, no fue aprobado por las Consejerías implicadas (Servicios Sociales y Sanidad) (sin coste)

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 4		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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. 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.
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	Se ha ejecutado al 25,58% por parte de la Consejería de Sanidad (ha cambiado algunos parámetros de la definición en la cartera de servicios de Sanidad). Se han incluido a 13.173 pacientes.
104	5. Implementar la atención domiciliaria en cuidados paliativos	Se ha ejecutado al 71,82% por parte de la Consejería de Sanidad. 17.332 pacientes en consultas de AP

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 4		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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. 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.
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	Se ha ejecutado al 25,58% por parte de la Consejería de Sanidad (ha cambiado algunos parámetros de la definición en la cartera de servicios de Sanidad). Se han incluido a 13.173 pacientes.
104	5. Implementar la atención domiciliaria en cuidados paliativos	Se ha ejecutado al 71,82% por parte de la Consejería de Sanidad. 17.332 pacientes en consultas de AP

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 4		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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	Lad 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.
106	2. Establecimiento de los mecanismos de coordinación y comunicación	El proyecto se concluyó en junio del 2017.
107	3. Elaboración de protocolos necesarios	Finalmente, no fue aprobado por las Consejerías implicadas (Servicios Sociales y Sanidad)
108	4. Coordinación entre los Sistemas de Información	Pendiente de desarrollar
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	Actuacion contemplada en la Ruta Sociosanitaria . El proyecto se concluyó en junio del 2017. (sin coste)
110	2. Realización de una historia clínica común	Implantación 2020 (sin coste)
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 botiquin de urgencia: 23.221,86 € ; Productos dietoterápicos: 376.215 €. 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	Se ha ejecutado al 100% por parte de la Consejería de Sanidad.

LÍNEA ESTRATÉGICA 5

A 31/12/2019 el estado de desarrollo de las medidas es:

2019	Nº de MEDIDAS	Nº MEDIDAS CON ACTIVIDAD SEGÚN CALENDARIO PREVISTO	Nº MEDIDAS CON ALGUNA INCIDENCIA DE CALENDARIO	% DESARROLLO SEGÚN CALENDARIO
Línea Estratégica 5	16	12	4	75,00%

	DESGLOSE DE Nº DE MEDIDAS SEGÚN INCIDENCIA DE CALENDARIO		
Nº MEDIDAS CON INCIDENCIA DE CALENDARIO	DEMORADAS	FINALIZADAS	SUSPENDIDA
4	3	0	1

LÍNEA ESTRATÉGICA Nº 5		
Medida Nº	Propuestas de Mejora / Medidas	Nivel de ejecución a 31 diciembre 2019
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 147,47 % 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.	Se ha ejecutado al 25'33 % por parte de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia.
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 y se programa 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 2019
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 al 79,3 % por parte de la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia. En 2019 se han atendido a 21.462 personas de manera presencial y 185.726 telefónicamente .
122	2.2 Adecuación y modernización del lenguaje administrativo utilizado.	En desarrollo. Formación permanente de cita presencial y de atención telefónica del 012. Revisión de 25 documentos dirigidos a los ciudadanos actualizando y adaptando su contenido y lenguaje. (sin coste)
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 595.392 visitas. (sin coste)
124	2.4 Establecimiento de canales de comunicación en las redes sociales	Utilización del Twitter, Facebook, Youtube, Linkeding 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.	Se han implantado 10 modificaciones en SIDM-AD. (sin coste)
128	4.2 Desarrollo del archivo electrónico y del acceso electrónico a los expedientes.	En desarrollo. Las actuaciones que completan el expediente electrónico se culminaron en el último trimestre de 2019, con la vinculación de la aplicación SIDMA y el registro (sin coste)
129	4.3. Renovación de los equipos informáticos y de telefonía	En desarrollo por parte de Madrid Digital. (sin coste)