



Sistema de Gestión de Mejoras de Madrid Salud 2024

Objetivos

1

Recoger en un sistema único todas las acciones de mejora y nuevos planes de la organización para facilitar su gestión.

2

Facilitar la evaluación de la implementación de las acciones de mejora.

3

Alinear las acciones con el valor que añaden a la organización.

4

Facilitar la difusión y el conocimiento de las acciones y nuevos planes propuestas por Madrid Salud.

5

Facilitar la recogida de datos para la elaboración de las memorias, informes y procesos de autoevaluación.

6

Incrementar el conocimiento y la implicación de las personas de la organización en las políticas de calidad de Madrid Salud.

Se revisa anualmente con objeto de mejorar su operatividad

Gestión: Servicio de coordinación y apoyo a gerencia

Qué recoge el sistema en 2024:

- Todas las acciones de mejora que han estado activas durante el año 2024 (las finalizadas y las iniciadas).

- Acciones previstas en cualquiera de las fuentes durante el año en curso y que no se han iniciado.

- Planes o programas nuevos implementados en el año

- Grupos de trabajo o mejora activos durante el año

- Acciones correctoras implementadas en los indicadores del CMI que no cumplen el estándar

Clasificadas en función de los siguientes criterios:

- Valor que añade cada acción a la organización.
- Ámbitos de actuación de Madrid Salud.
- Estado de cada acción de mejora (finalizada, iniciada, no iniciada).
- Grado de cumplimiento de cada acción de mejora

- Justificación de no inicio.

- Grado de cumplimiento de los indicadores de evaluación

- Clasificados por número de grupos y valor que añaden a la organización

- Clasificados por perspectivas

Estructura

AÑO	FUENTE	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	LE	RESPONSABLE	ÁMBITO	VALOR AÑADIDO	ESTADO	CUMPLIMIENTO	ACM iniciada: % tipo de cierre	OBSERVACIONES
Modificaciones introducidas 2020					Modificaciones introducidas 2021 y actualizadas en 2022					

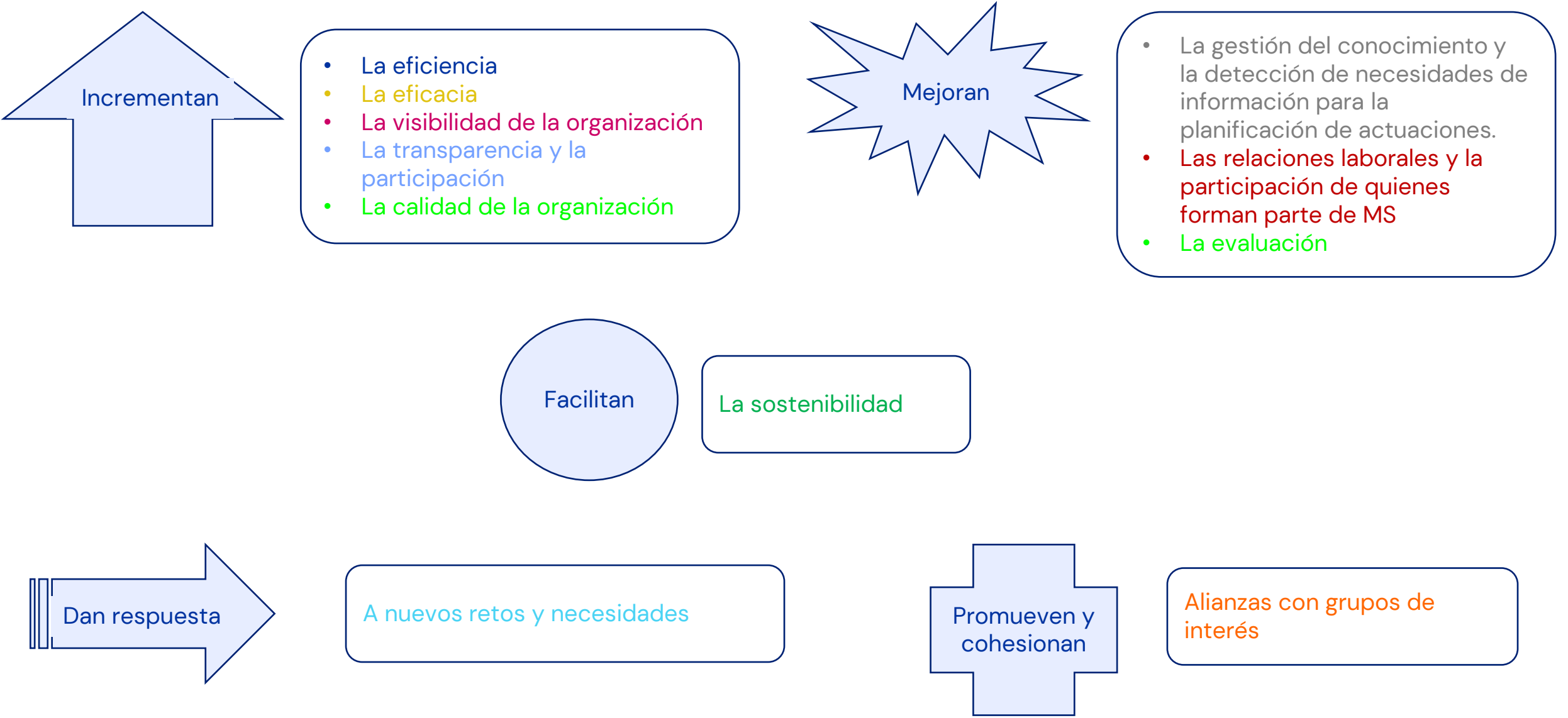
Fuentes 2024

- Áreas de mejora del Plan de Actuación 2024
- Planes o programas nuevos incluidos en el Plan de Actuación 2024
- Grupos de trabajo o mejora reflejados en la memoria 2024
- Cartas de servicios
- Cuadro de Mando Integral

LÍNEA ESTRATÉGICA RESPONSABLE		ÁMBITO PRINCIPAL
1	Mejorar la seguridad alimentaria en la ciudad	Seguridad Alimentaria
2	Prevenir los efectos en salud de los factores ambientales de riesgo, promover entornos urbanos saludables y controlar las actividades de riesgo en salud pública	Salud Ambiental
		C. Vectores
3	Actuar sobre las poblaciones de animales domésticos atendiendo a su sanidad y bienestar para minimizar su impacto en la salud pública	Sanidad y bienestar animal
4	Supervisar, auditar y coordinar los departamentos de salud de los distritos	Coordinación
5	Desarrollar estrategias de promoción de la salud que potencien el bienestar y la equidad en salud de la población madrileña	Prevención y promoción de la salud (PPS)
6	Ofertar a la ciudadanía de Madrid prevención y atención integral en materia de adicciones	Adicciones
7	Facilitar un entorno de seguridad y salud laboral	Prevención de riesgos laborales (PRL)
8	Gestionar el capítulo 1 del presupuesto y los recursos humanos, aumentando la motivación de las personas que trabajan en Madrid Salud	Gestión Comunicación / Gestión del conocimiento (Formación
9	Mejorar de forma continua los servicios y potenciar el compromiso social y ambiental	Evaluación, Calidad y Sostenibilidad / Gestión del conocimiento (Formación)
10	Mejorar los procesos administrativos y optimizar el presupuesto	Gestión
11	Potenciar la comunicación	Comunicación
12	Establecer alianzas	Alianzas
13	Monitorizar el estado de salud de la ciudadanía y las condiciones de salubridad de la ciudad	Monitorizar salud y salubridad

Valor añadido	Acciones
Promoción de alianzas con grupos de interés	Detección, establecimiento, seguimiento
Eficacia	Adaptación a normativa-Formación-Recomendaciones-Campañas Incremento de servicios/ampliación personal Ampliación y/o refuerzo de servicios Establecimiento de benchmarking con organismos similares Validaciones
Eficiencia	Elaboración, revisión, actualización de protocolos y procedimientos - GUÍAS Homogeneización, sistematización y simplificación de actuaciones, Acreditaciones Implementación, revisión, actualización de indicadores
Equidad	Lenguaje inclusivo en documentos, programas, señalética, etc. Programas con perspectiva de género
- Evaluación, Calidad	Cartas de servicios Encuestas de satisfacción Seguimiento y evaluación: Acciones de mejora, indicadores, procesos
Sostenibilidad	Cuidado de las instalaciones Acreditaciones Compromiso social
Gestión del conocimiento	Detección de necesidades Impulso y difusión planes de formación Acuerdos con entidades de reconocido prestigio para el desarrollo de actividades formativas, científicas y de investigación
Relaciones laborales y participación	Accesibilidad Fomentar la participación de quienes forman parte de MS (ej.: en la encuesta de identificación de mejoras en el trabajo (EIMT) Actividades de comunicación interna Planes de jubilación y acogida Difusión del informe de la EIMT
Respuesta a nuevos retos y necesidades	Relacionados con los diferentes servicios que presta Madrid Salud Relacionados con el ámbito de la Gestión - Digitalización Relacionados con la Información para el diagnóstico y la planificación de estrategias y actuaciones
Transparencia y participación ciudadana	Uso de lenguaje más claro Revisión de sistemas de participación ciudadana para facilitar su uso
Visibilidad	Comunicación/difusión/información

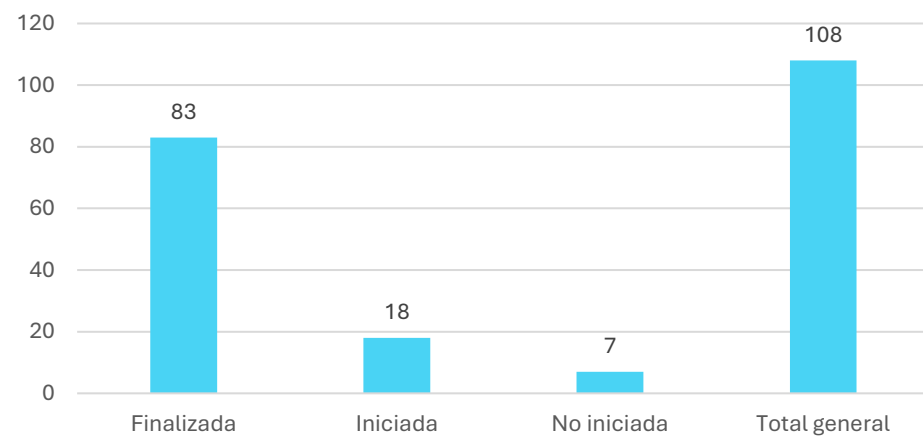
Valor añadido acciones de mejora 2023



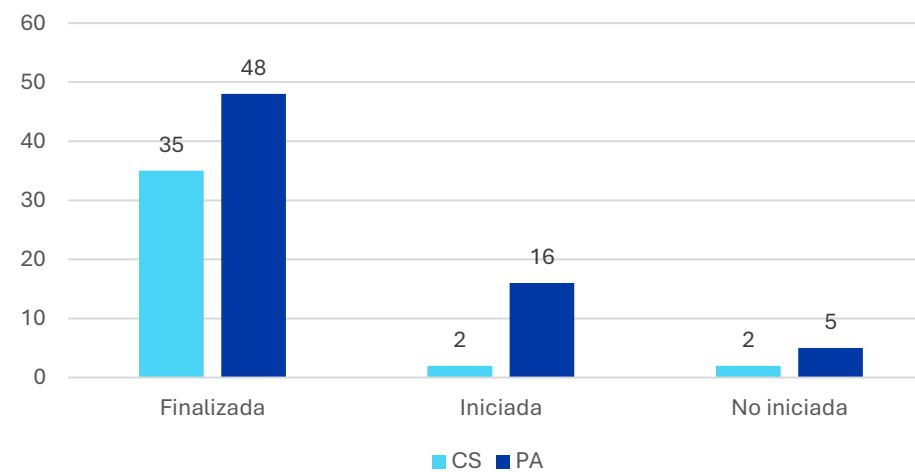
RESULTADOS



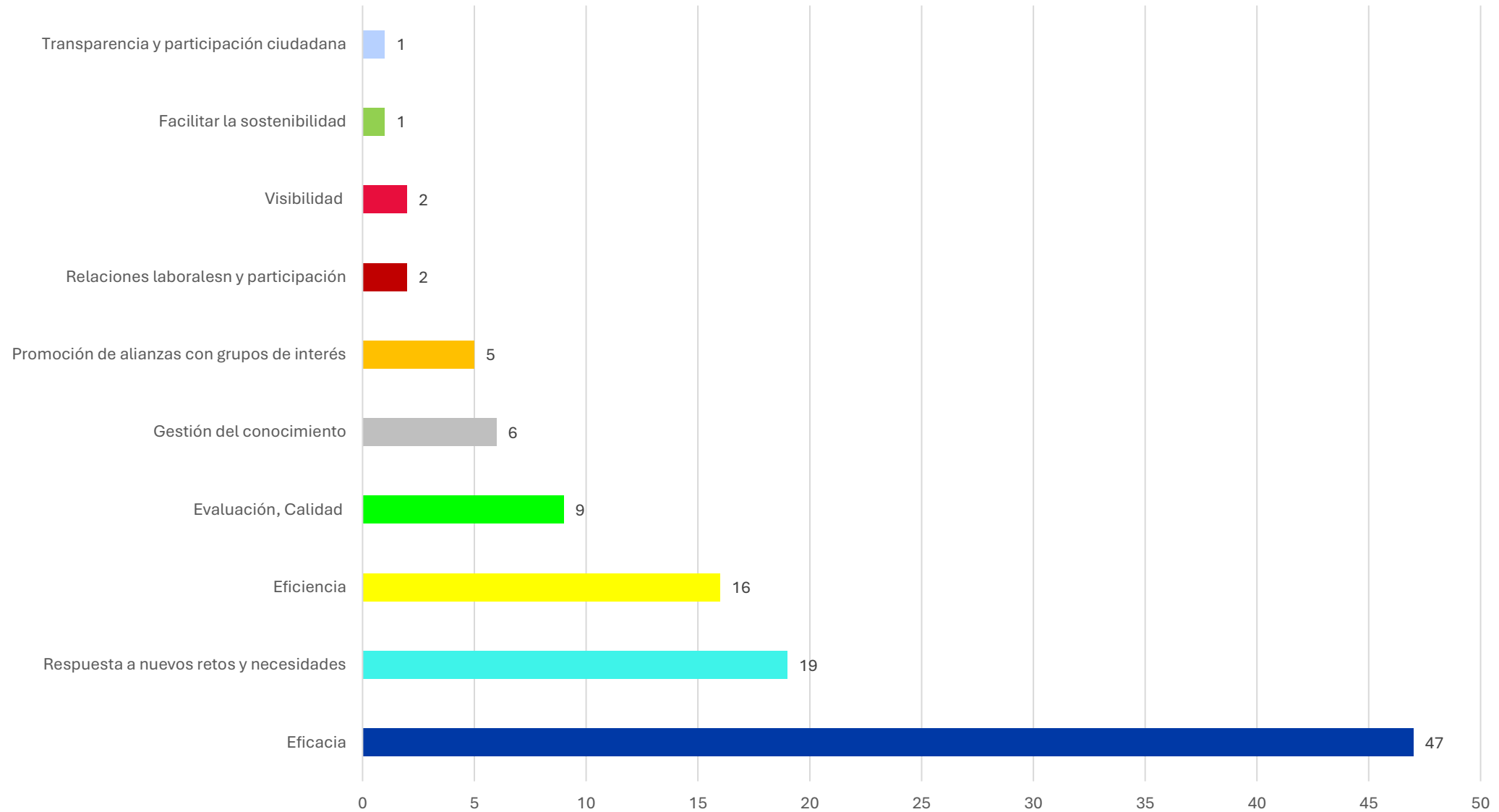
Acciones de mejora planificadas para 2024:
Estado



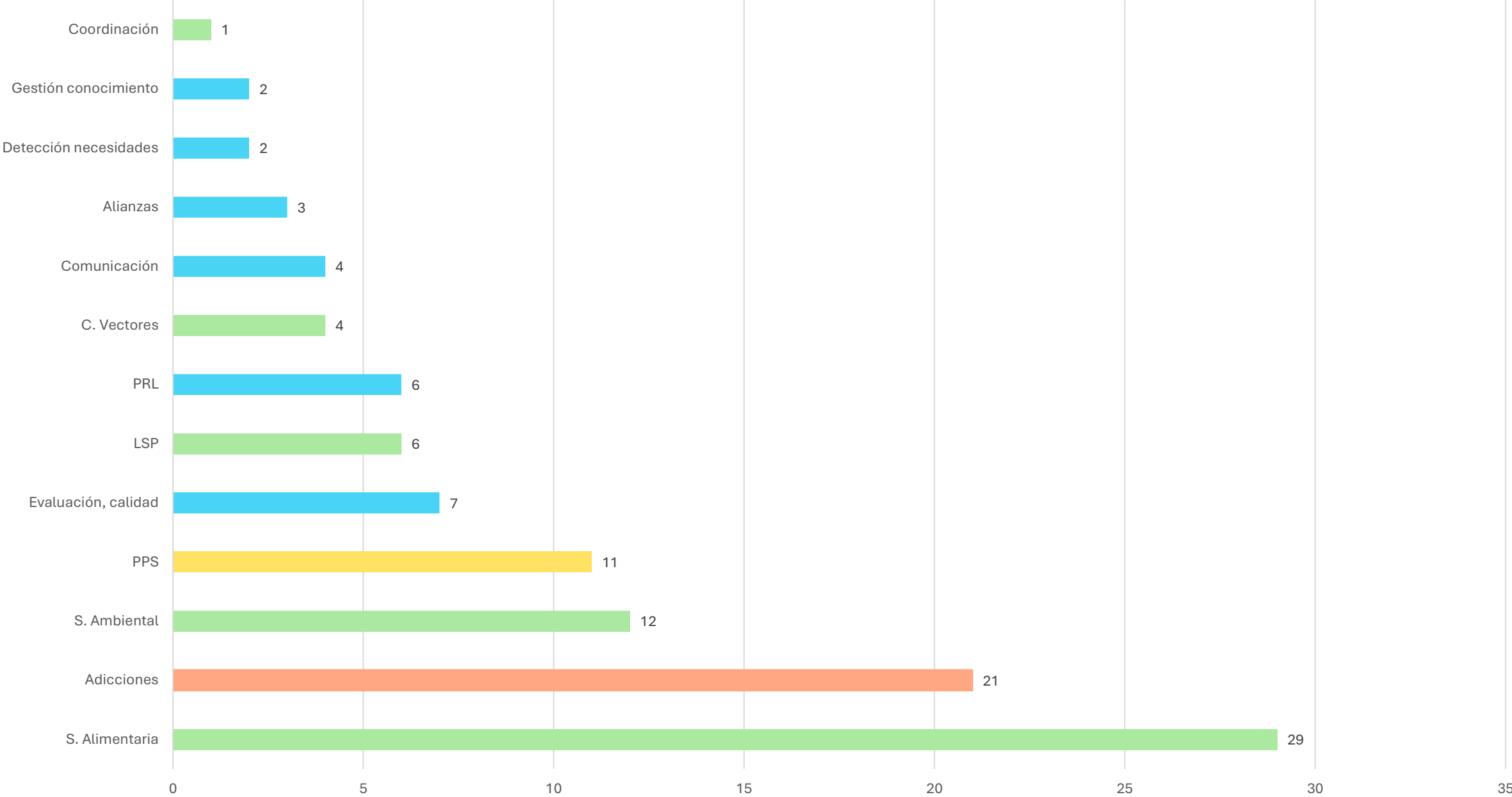
Acciones de mejora por fuente y estado



Acciones de mejora por valor añadido



Acciones de mejora por ámbito



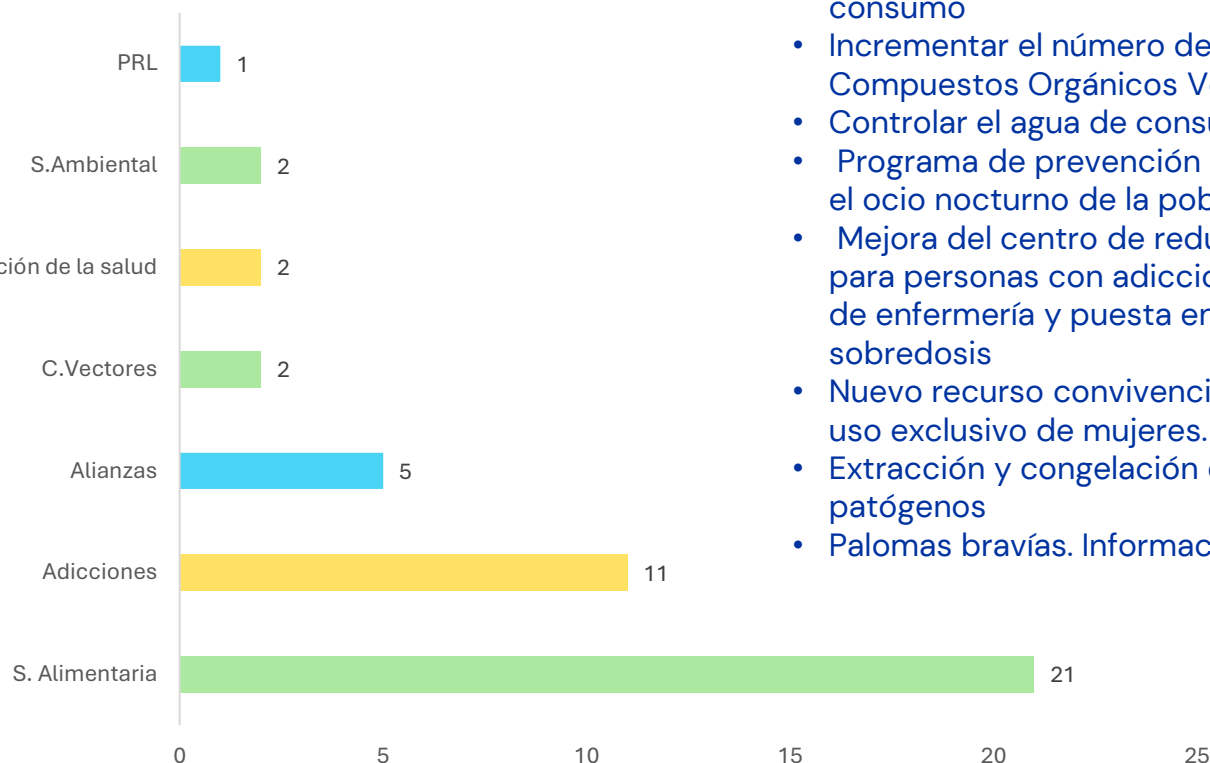
Actuar con eficacia es uno de los principales objetivos de las Administraciones públicas. La mayor parte de las líneas estratégicas que dan servicio directo a la población madrileña han realizado acciones de mejora para incrementarla.



- Mejora económica de línea de subvenciones a entidades sociales para la prevención y apoyo al tratamiento y reinserción de las personas con adicciones.
- Desarrollo, validación y /o puesta a punto de procedimientos analíticos
- Desarrollo de un sistema de seguimiento posalta de pacientes de los CAD.
- Actualización de los materiales audiovisuales sobre vacunación y consejos en viajes internacionales.
- Adecuar las plazas actualmente cubiertas en la plantilla del CSI en relación con las plazas aprobadas en la última RPT.
- Incrementar el número de parámetros solicitados en las muestras tomadas en los puntos establecidos junto con el Canal de Isabel II
- Formación en materia de actualización de la normativa de aguas de consumo
- Incrementar el número de muestras para determinar el contenido de Compuestos Orgánicos Volátiles (COV) en el agua de consumo
- Controlar el agua de consumo en grandes centros comerciales de Madrid
- Programa de prevención de adicciones dirigido a reducir riesgos durante el ocio nocturno de la población joven de la ciudad de Madrid PAD Night
- Mejora del centro de reducción del daño y prevención de sobredosis para personas con adicciones en la Cañada Real: incorporación médica y de enfermería y puesta en marcha de una sala de prevención de sobredosis
- Nuevo recurso convivencial terapéutico de reinserción con 7 plazas de uso exclusivo de mujeres.
- Extracción y congelación del ADN de las colonias de microorganismos patógenos
- Palomas bravías. Información/concienciación ciudadana (2024-2025).

Incrementa la eficacia

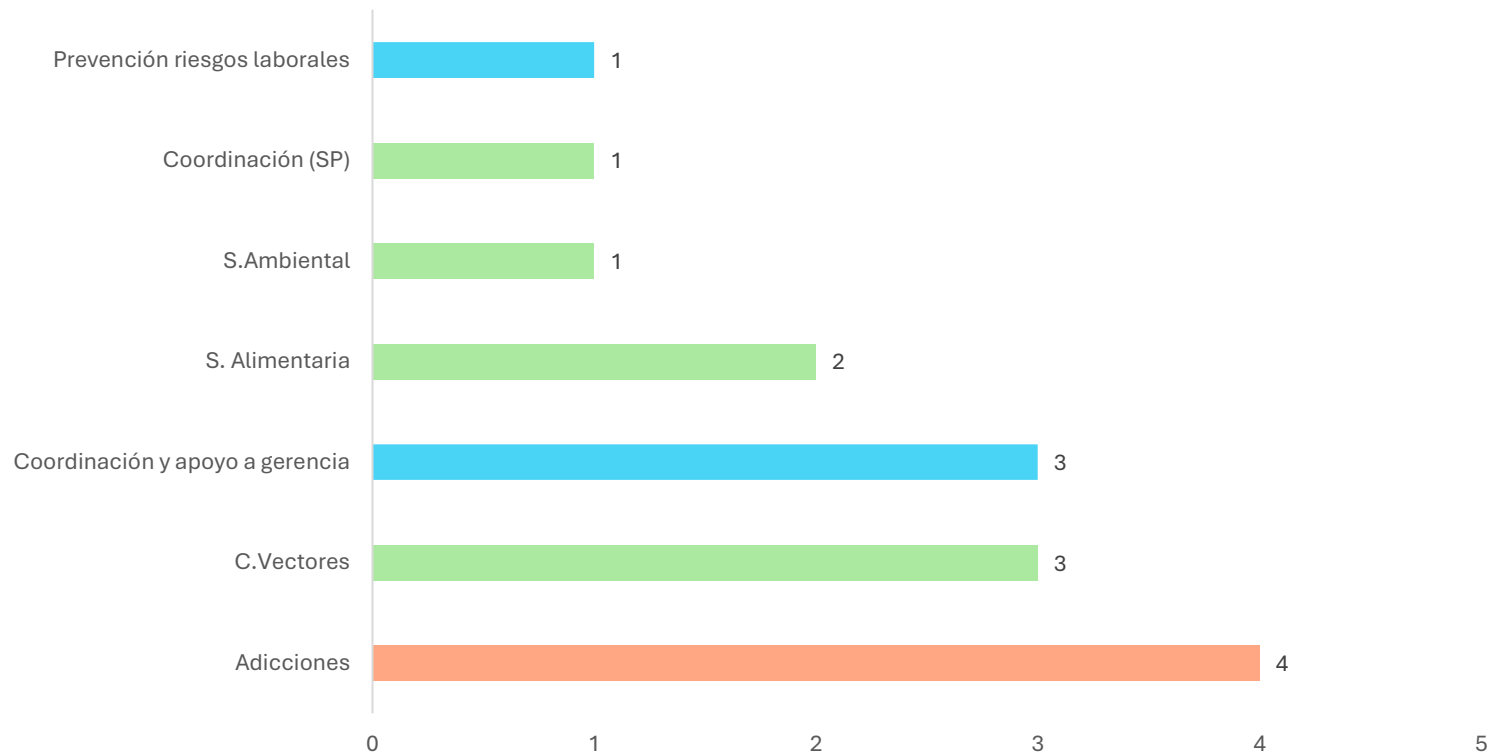
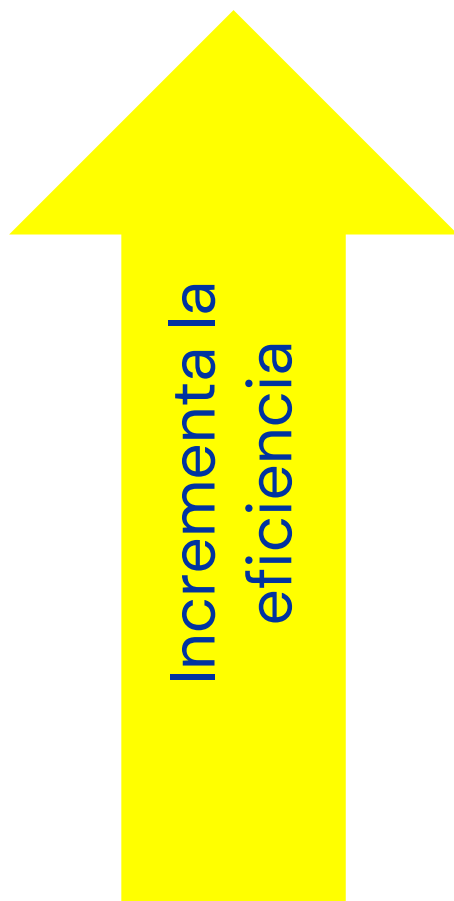
Prevención y promoción de la salud



La **eficiencia** en las actuaciones es un principio fundamental para Madrid Salud. Prácticamente todas sus líneas estratégicas han realizado acciones de mejora en este ámbito.



- Elaboración de una Guía de Interpretación de los Factores Contribuyentes a los Brotes de Origen Alimentario
- Actualizar el procedimiento vigente de Madrid Salud en las actuaciones de chinches de cama
- Reevaluar estrategias en control de plagas, especialmente de roedores en cocinas y comedores de los edificios de titularidad municipal"
- Procedimiento de Adaptación/Movilidad del puesto de trabajo por motivos de salud. Revisión

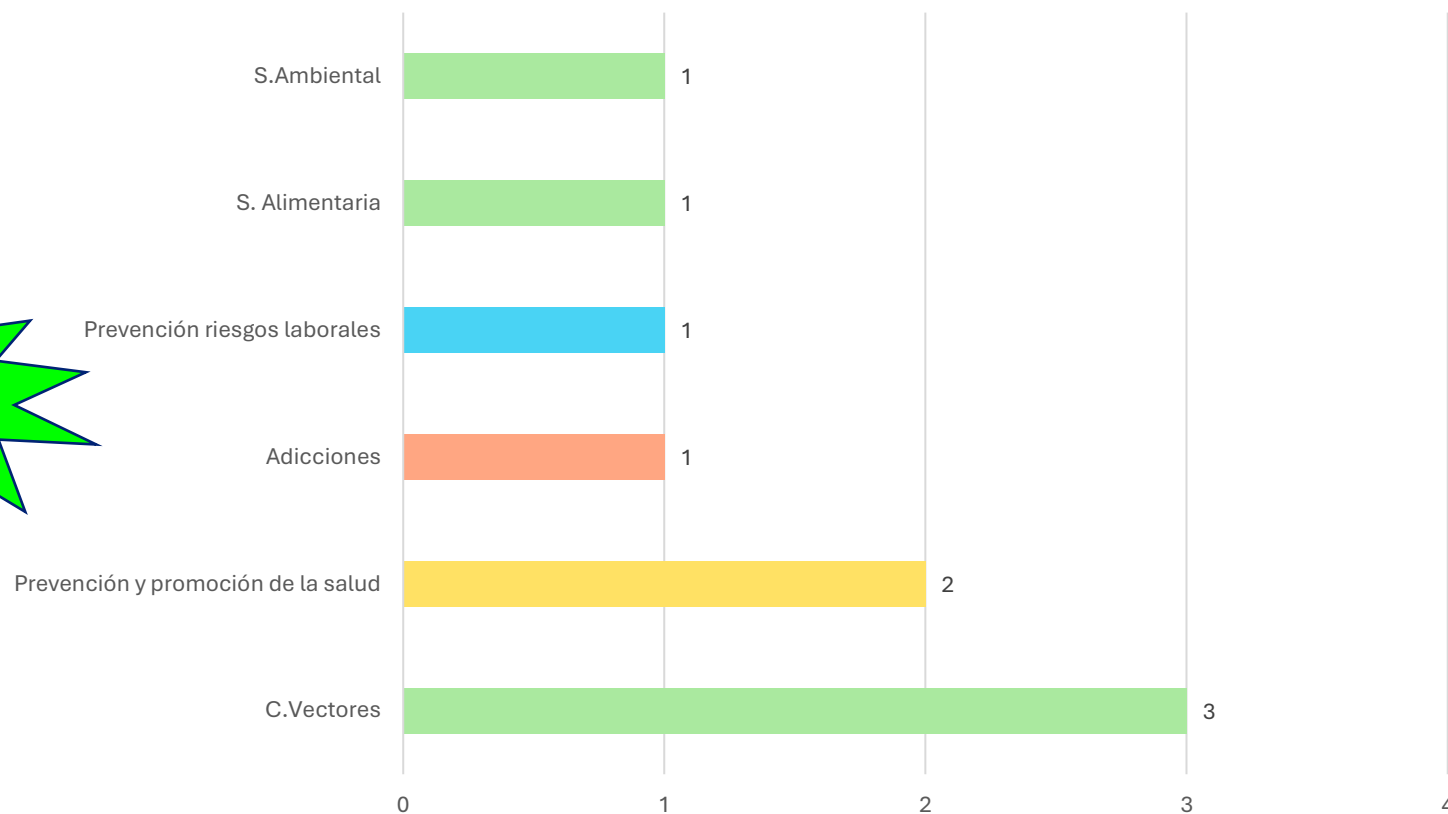
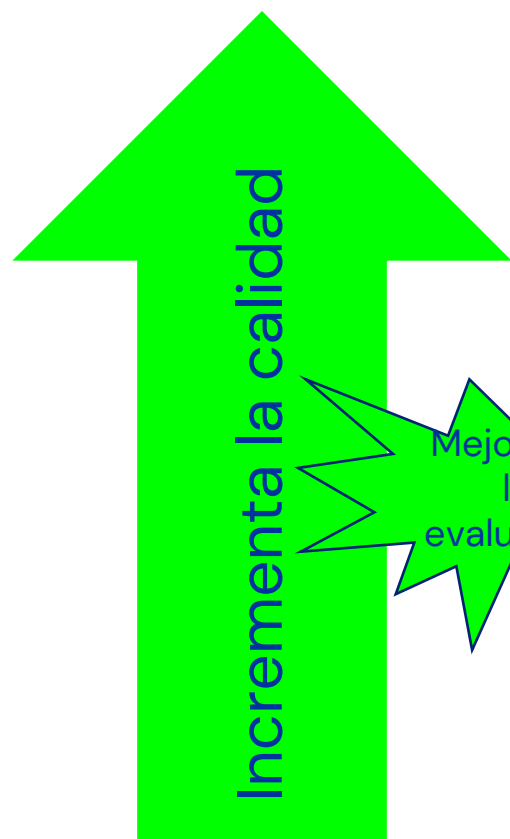


La mejora continua, con el objetivo de incrementar la calidad de los servicios prestados, es un factor fundamental para Madrid Salud.

La evaluación de la información permite realizar un buen diagnóstico, detectar las áreas de mejora



- Ratat. Caracterizar datos y analizar el incremento de avisos en vía pública
- Revisar y actualizar los procesos de intervención del CPDC
- Actualización de los procesos de insalubridad
- Procesos del Dpto. Salud laboral Revisión y en su caso actualización de los procesos del servicio





Alianzas con grupos de interés imprescindibles para la continuidad y calidad de los servicios prestados por Madrid Salud.



- Coordinación con el Departamento de Control de Vectores para tomar decisiones en caso de presencia de plagas en viviendas o lugares de residencia. Iniciado protocolo de actuación
- Protocolo de actuación conjunta con los servicios sanitarios de las Juntas Municipales de Distrito en caso de denuncia por insalubridad con presencia de animales en vivienda.
- Consolidar un marco de coordinación estable con los Servicios Sociales de atención primaria para la adecuada intervención social de las personas más vulnerables.

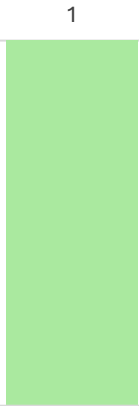
2

1

0



1



1



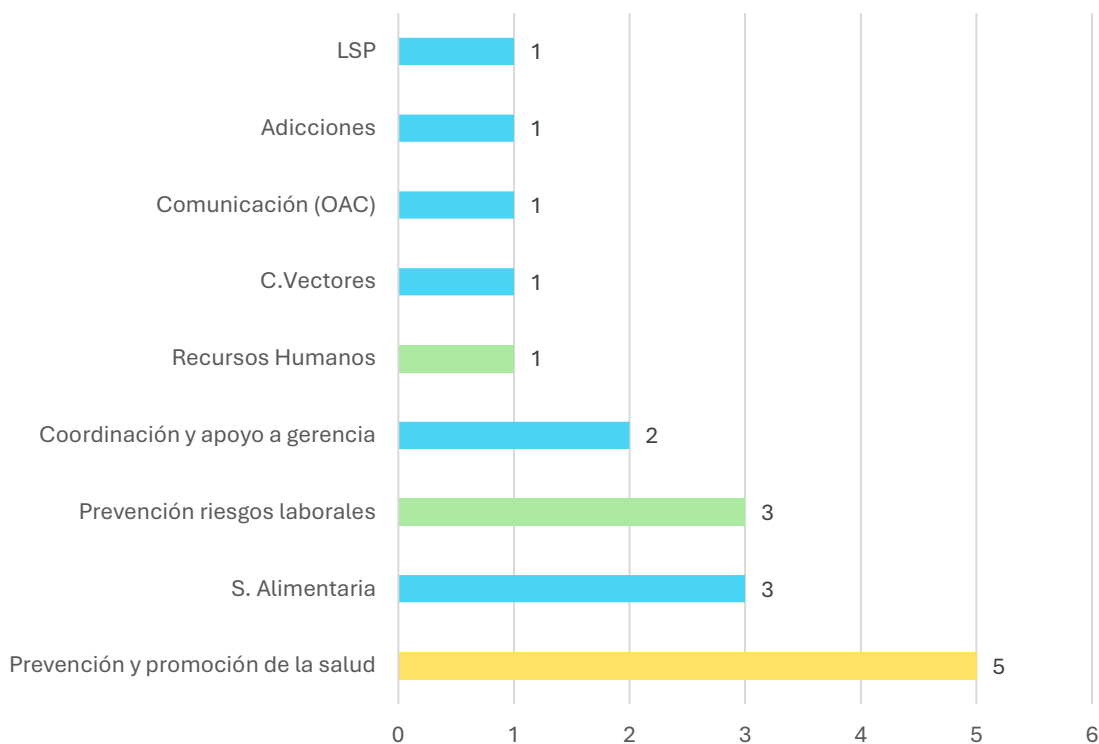
1

Alianzas

S.Ambiental

Adicciones

Da respuesta a nuevos retos y necesidades



Relacionados con los diferentes servicios prestados

- Incremento de tratamientos con nuevos fármacos agonistas opiáceos.
- Diseñar e implementar el programa municipal de prevención, vigilancia y control del Mosquito Tigre
- Difusión de la plataforma “Mejora la memoria”

Relacionados con el ámbito de la gestión, la comunicación y las tecnologías:

- Continuación de la digitalización de Madrid Salud
- Simplificación de procedimientos colaborativos de elaboración de documentación de Madrid Salud.
- Utilización de la aplicación Planner como herramienta para la tramitación de las peticiones de información
- Cambio de formato de la encuesta de satisfacción, cumplimentación en formato electrónico en lugar de en papel.
- Implantar el sistema de soporte informático para cumplimentación del consentimiento para el tratamiento de los datos personales
- Promover y supervisar la notificación electrónica de la información con las actuaciones realizadas por los servicios de control oficial de alimentos remitida a los denunciadores de brotes alimentarios.
- Agilizar el proceso de visionado de historias digitalizadas para realizar el seguimiento de pacientes
- Avanzar en el proceso de consultas sin historias en papel mediante un protocolo completo de deterioro cognitivo digital
- Mejorar la aplicación informática de gestión de muestras (ORALIMS).
- Agilizar y mejorar el registro de datos primarios de las muestras mediante el uso de tablets
- Mejorar la emisión de resultados mediante portal web facilitando el acceso a un mayor número de clientes
- Mejorar la aplicación de gestión de historias clínicas (OMI) y el tratamiento de registro de pruebas y documentos del Departamento de Salud Laboral
- WI-FI en el Departamento de Salud Laboral (sede Fabiola).
- Adquisición de software de llamamiento anonimizado de usuarios a consultas

Relacionados con la información para el diagnóstico y la planificación:

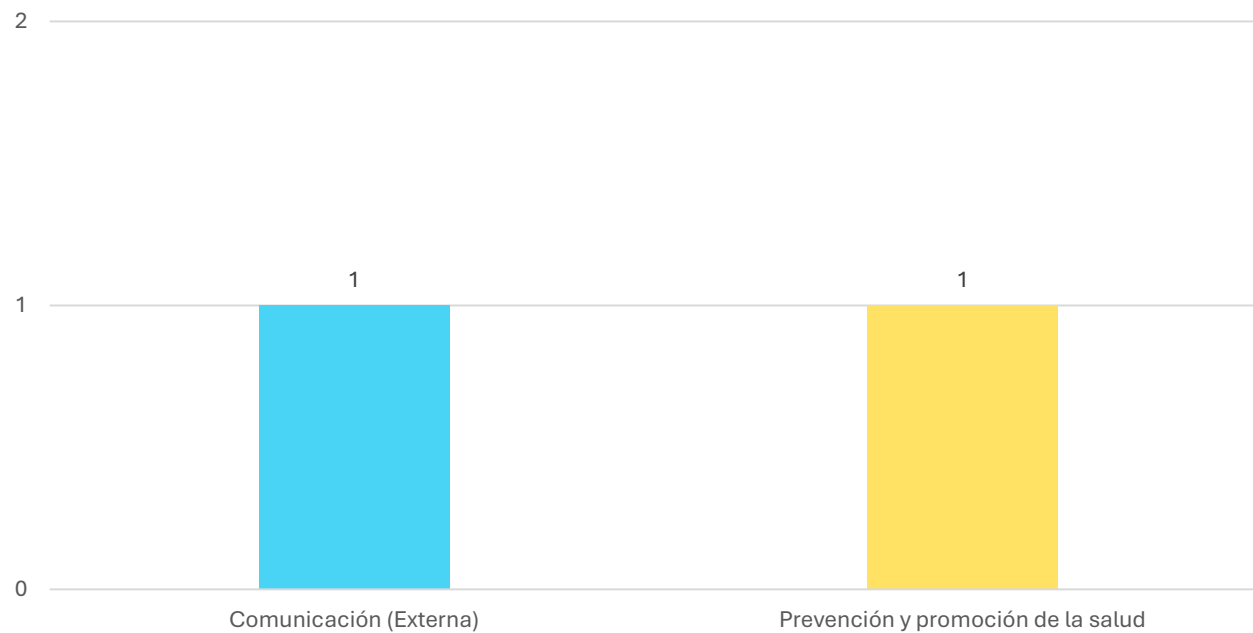
- Mejora del sistema informático OMI Salud Laboral.
- Diseño de un sistema de información que facilite el contraste de resultados en diversos sistemas de indicadores.

Acciones encaminadas a aumentar el conocimiento por parte de la ciudadanía y del personal municipal de las actuaciones, programas, objetivos y resultados de Madrid Salud.



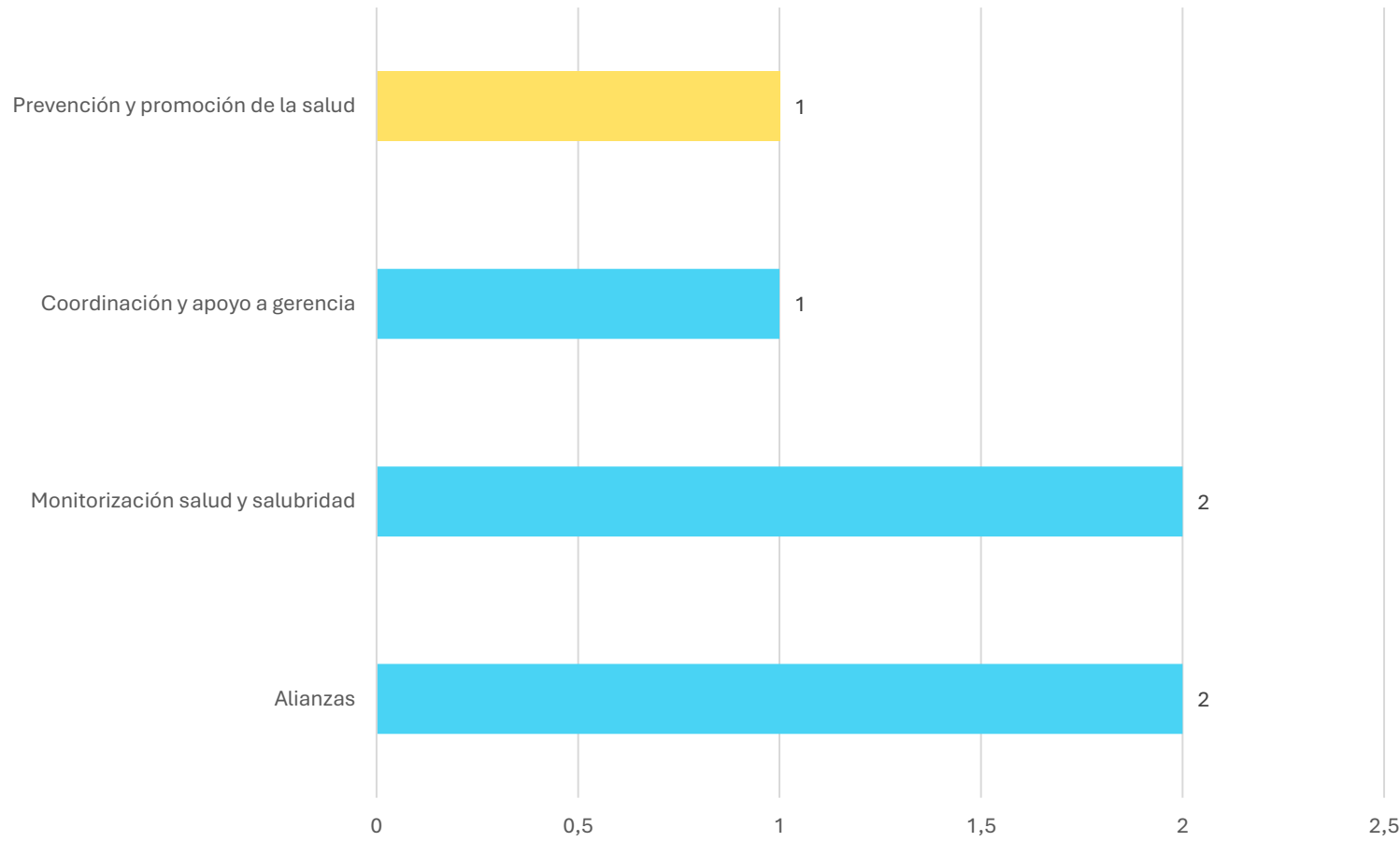
- Alta en Google Business de centros de Madrid Salud que reúnan el perfil adecuado.
- Difundir la plataforma en ámbitos científicos mediante presentación en congresos y jornadas

Incrementa la visibilidad de la organización



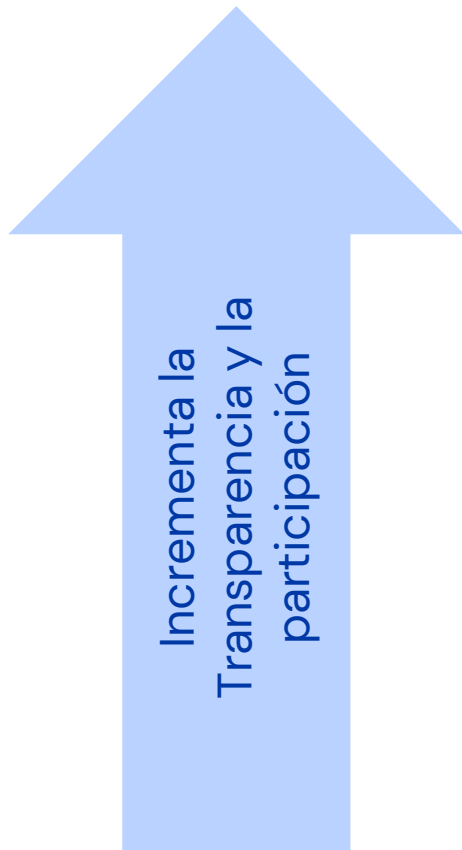


La gestión del conocimiento y la detección de necesidades de información para la planificación de actuaciones.

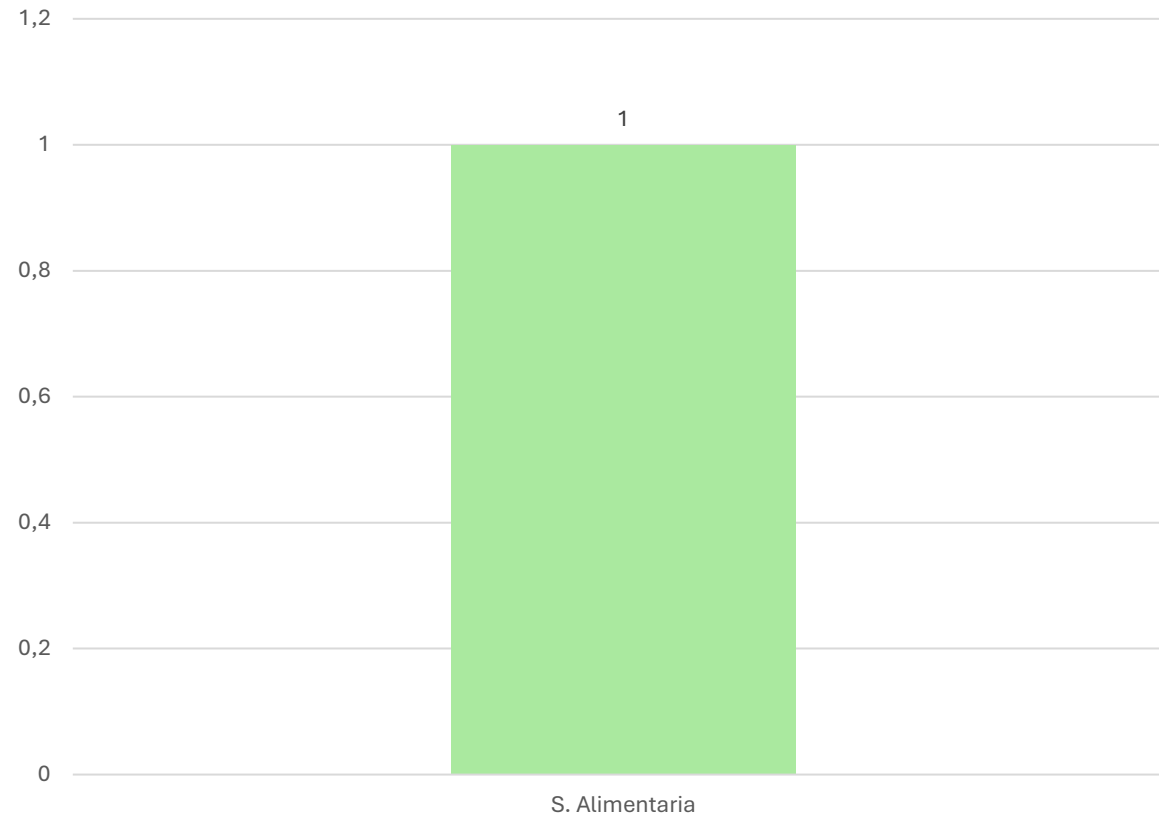


- Suscripción a la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT).
- Crear una guía-protocolo para establecer los comités de ética que puedan atender las necesidades de Madrid Salud.
- Promover el establecimiento de convenios de colaboración con universidades y centros de interés vinculados a la investigación para realizar estudios e investigaciones conjuntas.
- Análisis, realización de informes y difusión de resultados desagregados del Estudio de Salud de la Ciudad de Madrid 2022 por distritos.
- Elaboración y presentación de un estudio actualizado sobre mortalidad y esperanza de vida de la ciudad de Madrid por distritos y barrios.
- Realizar estudios de caracterización de patrones cognitivos de envejecimiento sano

Madrid Salud presta servicios a la población madrileña y al personal municipal, con quienes establece una relación basada en los valores de participación, cooperación, diálogo y transparencia. Por ello, es fundamental llevar a cabo acciones encaminadas a hacer más accesible la información, a la sistematización de la misma para dar respuesta a la ciudadanía y al incremento de la participación tanto ciudadana como de las personas de la organización.



- Mejorar la transparencia y la extracción de datos mediante la cumplimentación y grabación en SIGSA de los "Protocolos Técnicos de Inspección. Control de aguas de consumo"



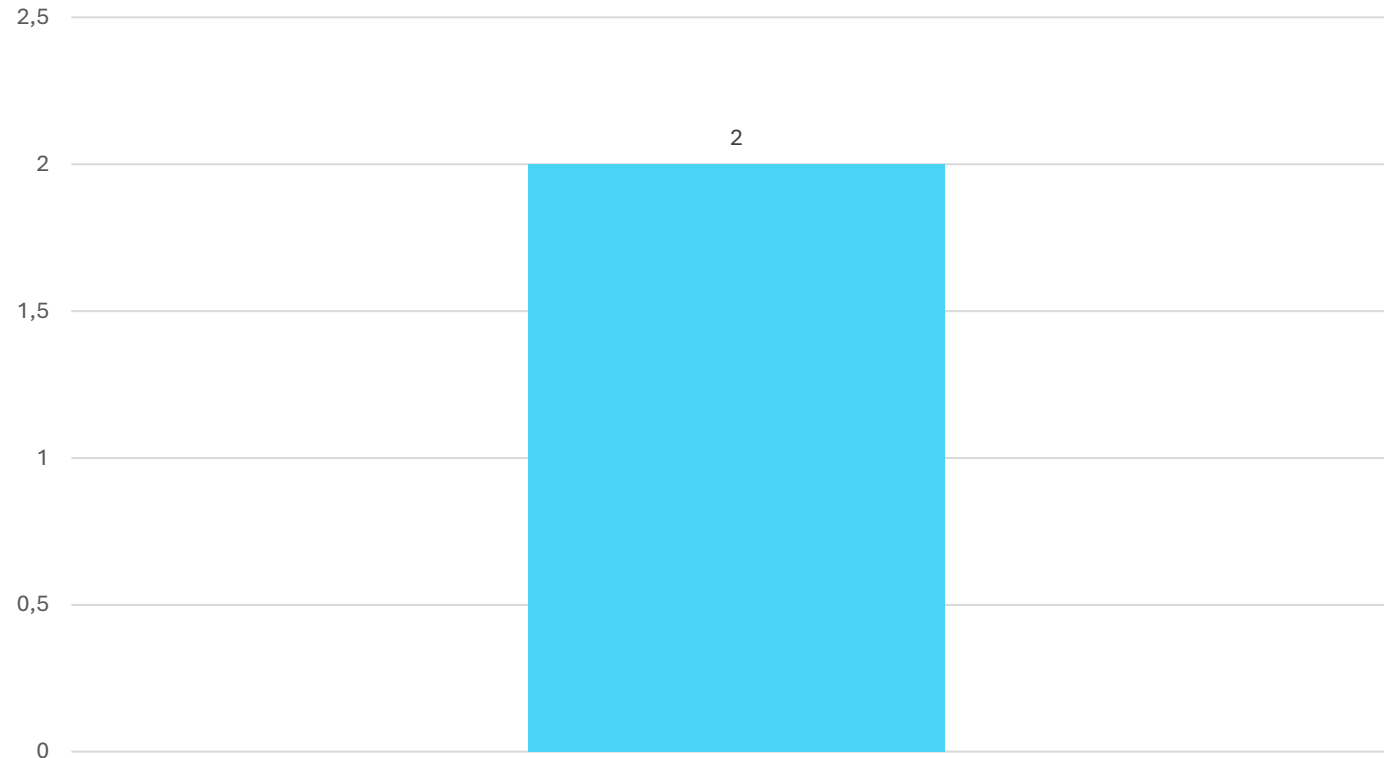


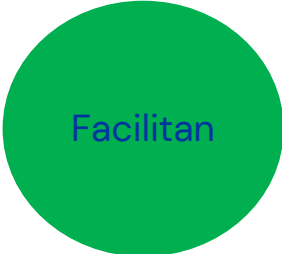
Las relaciones laborales y la participación de quienes forman parte de Madrid Salud.



- "Incluir en el programa de offboarding Nos Sigues Importando dos nuevas actividades:. Poner en marcha el espacio Madrid Salud en el Portal del Jubilado en colaboración con el Servicio de Coordinación de la Intranet Ayre.. Incorporar la puesta en marcha del Programa de Preparación a la Jubilación."
- Potenciar las actividades de colaboración con la Asociación de Jubilados/as del Ayuntamiento de Madrid (AJAM) en relación con el programa de offboarding Nos Sigues Importando (desvinculación laboral por jubilación).

Recursos Humanos

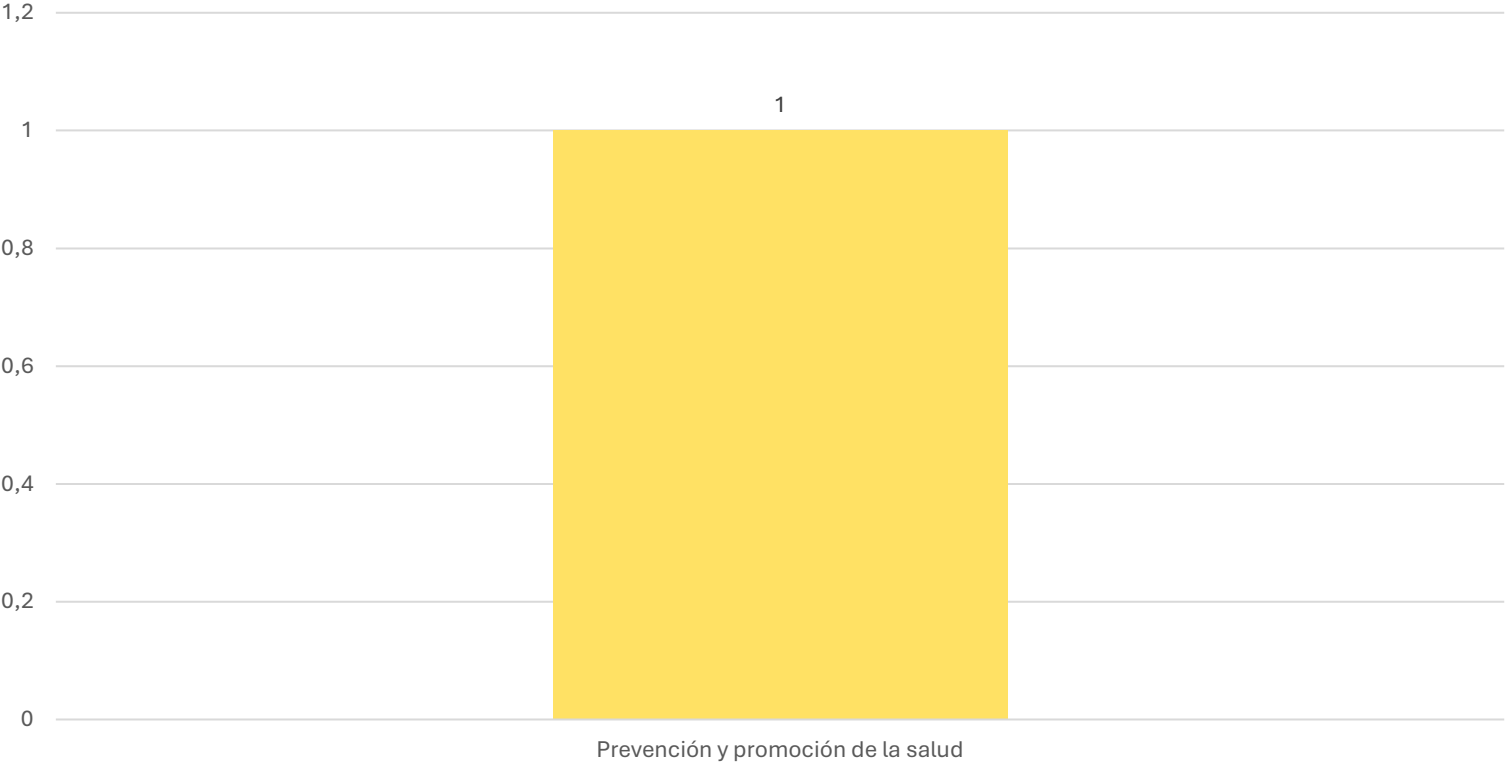




La sostenibilidad



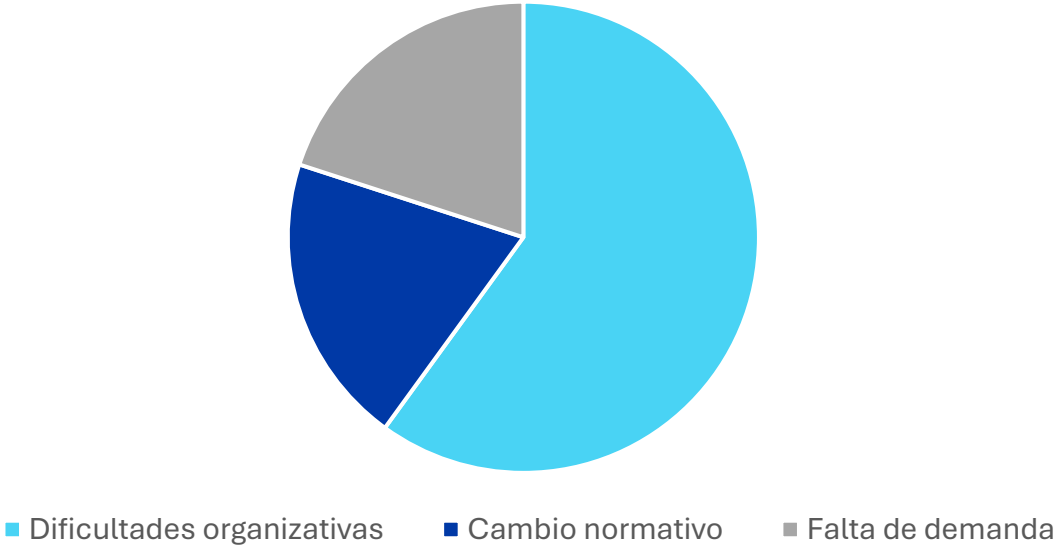
- Mejora de las instalaciones



Acciones de mejora previstas y no llevadas a cabo



FUENTE	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	LE	RESPONSABLE	ÁMBITO	VALOR AÑADIDO	MOTIVO DE NO INICIO
PA	Validación de la detección de Campylobacter spp en muestras de superficies por un método de enzimoimmunoanálisis.	S. Alimentaria	S. Alimentaria	S. Alimentaria	Eficacia	No hay demanda
PA	Puesta a punto de método rápido para determinación de nitritos en aguas, por cromatografía iónica. Ampliación de alcance.	S. Alimentaria	S. Alimentaria	S. Alimentaria	Eficacia	Dificultades organizativas
PA	Puesta a punto de un método para la determinación de carbono orgánico total en aguas de consumo.	S. Alimentaria	S. Alimentaria	S. Alimentaria	Eficacia	Dificultades organizativas
PA	Continuación de acción de mejora 2022. Realización de evaluación de riesgo a las instalaciones municipales de alto riesgo de proliferación de legionelosis dentro del plan de autocontrol de estas.	S. Ambiental	S. Ambiental	S. Ambiental	Eficiencia	Cambio normativo
PA	Convenio general de colaboración entre la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid, a través del Organismo Autónomo Madrid Salud, en materia de salud pública.	Alianzas	Prevención y promoción de la salud, Adicciones y Salud Pública	Alianzas	Promoción de alianzas con grupos de interés	Dificultades organizativas

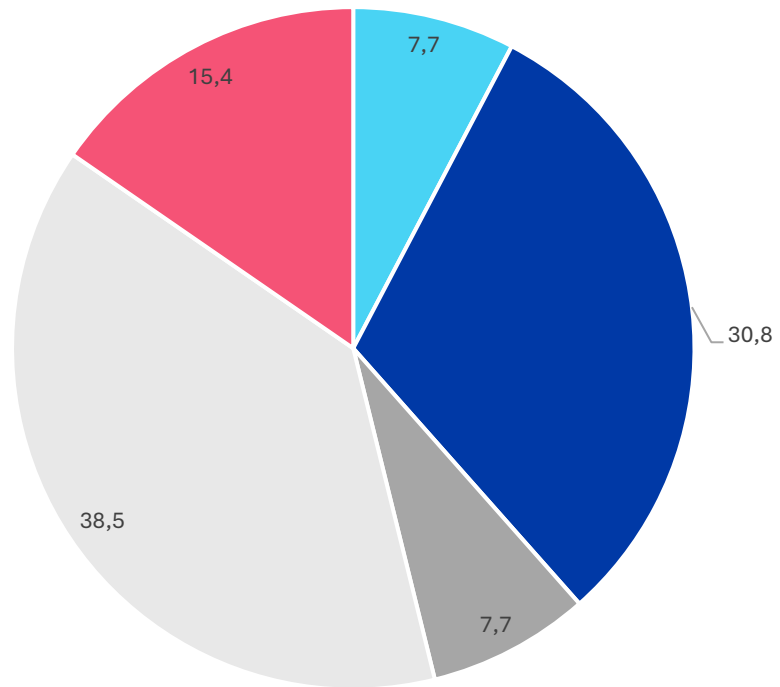


PLANES NUEVOS

NUEVO PLAN	LE	RESPONSABLE	ÁMBITO	VALOR AÑADIDO	CUMPLIMIENTO %
Programa de Vigilancia Entomológica del Mosquito Tigre (Aedes albopictus) en la Ciudad de Madrid	C. Vectores	Dpto. Control Vectores	C. Vectores	Respuesta a nuevos retos y necesidades	88,9
Programa de Atención de Animales propiedad de Personas en Situaciones de Vulnerabilidad.	Servicios veterinarios	Dpto. Servicios Veterinarios	S y B animal	Respuesta a nuevos retos y necesidades	64
Programa de Mediación, Formación e Información en materia de Colonias Felinas	Servicios veterinarios	Dpto. Servicios Veterinarios		Respuesta a nuevos retos y necesidades	100
Programa de Atención Sanitaria de Gatos Comunitarios.	Servicios veterinarios	Dpto. Servicios Veterinarios	S y B animal	Respuesta a nuevos retos y necesidades	77,06
Madrid Dermosaludable	Prevención y promoción de la salud	SG de Prevención y Promoción de la Salud	S y B animal PPS	Respuesta a nuevos retos y necesidades	50
Campaña de Prevención del Riesgo Digital.	Adicciones	SG de Adicciones	Adicciones	Eficacia	100
El Reto de Ser Mujer	Recursos Humanos	SG de Recursos Humanos	Gestión del conocimiento (Formación	Relaciones laborales y participación	100
Digitalización de Historias Clínicas en Papel de Madrid Salud.	Recursos Humanos	SG de Recursos Humanos	Humanos	Respuesta a nuevos retos y necesidades	100
Escuela Municipal de Madrid Salud.	Evaluación, Calidad y Sostenibilidad	SCAG	Gestión del conocimiento (Formación	Respuesta a nuevos retos y necesidades	100

GRUPOS DE TRABAJO/MEJORA

Grupos de trabajo 2024 - Valor añadido



■ Eficacia ■ Eficiencia ■ Equidad ■ Gestión del conocimiento ■ Relaciones laborales y participación

ACCIONES CORRECTORAS IMPLEMENTADAS A RAIZ DE LA EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE CMI QUE NO CUMPLEN EL ESTANDAR (2023-2024)



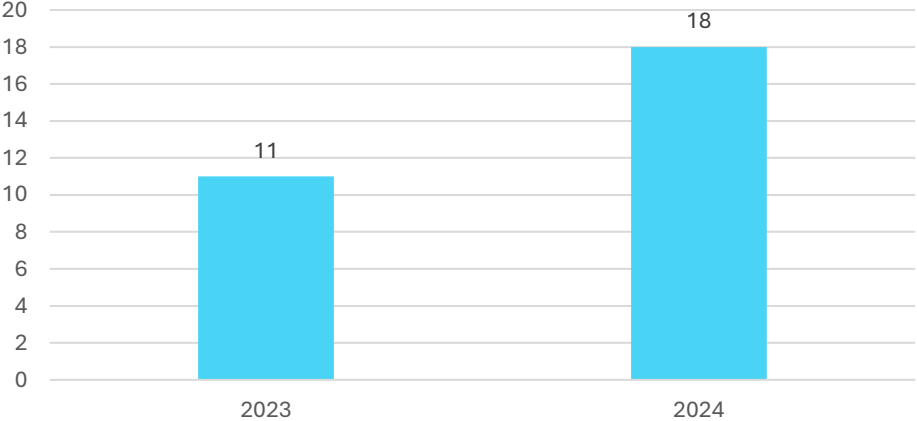
Perspectivas	Indicador	Causa de la desviación	Medida implementada	Resultados después medida correctora 2023	Resultados después medida correctora 2024
Administración sostenible	Consumo de material de oficina en Madrid Salud	Incremento de consumo: aumento de las peticiones de material por parte de los centros y servicios, junto con la obligatoriedad de adquirir consumibles originales para los nuevos equipos	para 2024 se ha planificado la modificación de ambos indicadores. En lo referido al contenido, para identificar el consumo real sin la dependencia del coste. En cuanto a la periodicidad, pasará de anual a semestral para, si es el caso, establecer medidas correctoras dentro del periodo anual	Resultados dentro del estándar	
	Consumo de papel en Madrid Salud	Incremento de consumo: el Sistema Estatal de Contratación Centralizada ha estado parado en 2023, por lo que las compras han tenido que hacerse a precio de mercado (más alto). En 2024 ha entrado en vigor un nuevo acuerdo marco que modifica el sistema de adquisición, la frecuencia y el procedimiento para la tramitación de pedidos. Debido a que el nuevo modelo permite realizar únicamente dos pedidos al año, en 2024 se ha efectuado la previsión correspondiente al primer semestre de 2025, lo que ha activado la alerta roja del indicador.	para 2024 se ha planificado la modificación de ambos indicadores. En lo referido al contenido, para identificar el consumo real sin la dependencia del coste. En cuanto a la periodicidad, pasará de anual a semestral para, si es el caso, establecer medidas correctoras dentro del periodo anual La modificación de este indicador y del referido al consumo de material de oficina planificada en el Informe anual 2023 para llevarla a cabo en 2024, se ha pospuesto a 2025 debido a la entrada en vigor del acuerdo marco citado.	Desviación	Pendiente
	Volumen de expedientes sancionadores tramitados	Alerta el 1.º trimestre por resolución en plazo del 92 % de expedientes por tenencia de animales	No procede		Resultados dentro del estándar
Personas de Madrid Salud	Comunicación entre Recursos Humanos y la plantilla de Madrid Salud.	Alerta el 2.º trimestre por decremento de los resultados de las 3 variables que miden la comunicación ascendente, de las personas de la plantilla dirigida a la SG de Recursos Humanos, a través de correos, atención telefónica y atención presencial. No se ha identificado ninguna causa técnica o de otro tipo que haya incidido en la variación del número de comunicaciones respecto al mismo periodo de 2023.	Seguimiento		Resultados dentro del estándar
	Publicaciones científicas	ha disminuido la puntuación total del indicador por la confluencia de 2 factores: la disminución (20 %) del número de artículos publicados en revistas con factor de impacto (IF) y el menor IF de las revistas en las que se han publicado. Debido al incremento del coste de las publicaciones en revistas técnicas,	Para 2025 se ha incrementado la dotación económica destinada a este fin		Pendiente
Personas usuarias	Volumen de cursos en prevención de riesgos laborales	Debido a la necesaria adaptación a la planificación de cursos establecida por la Escuela Madrid Talento (enero fue inhábil para la realización de este tipo de cursos, etc.) y a la reducción de la formación impartida fuera del ámbito de dicha Escuela.	No procede		Pendiente

Perspectivas	Indicador	Causa de la desviación	Medida implementada	Resultados después medida correctora 2023	Resultados después medida correctora 2024
Procesos 2-Salud ambiental-Vectores y plagas	Actuaciones de control vectorial frente a ratas y cucarachas en vía pública	incluye los resultados de 3 variables: actividad programada de revisión de pozos de alcantarillado, actuaciones generadas por avisos de ratas y actuaciones generadas por avisos de cucarachas de alcantarillado	Con el fin de diferenciar los resultados de cada una de las variables como dentro del estándar o de alerta, en 2024 este indicador se desagregará en 3. Con el objetivo de estudiar las causas de la tendencia sostenida de incremento de los avisos de ratas en vía pública, en el contrato de servicios renovado en 2023 se ha reforzado la parte de recursos humanos en lo relativo al nivel de cualificación profesional: se ha incluido el nivel más alto (3). También se ha reforzado el análisis de la información con el diseño de un cuadro de mando específico para el seguimiento de avisos de ratas y cucarachas en vía pública En 2024 se continúa con las medidas implementadas	Desviación	Pendiente
	Solicitudes de servicios recibidas en materia de control de vectores	Aumento de solicitudes recibidas respecto a las previstas. Este indicador está sujeto a fuerte variación estacional En 2024 se ha modificado el estándar al objeto de proporcionar mayor rigor estadístico al indicador: ha pasado a elaborarse tomando como base el dato promedio de los cinco últimos años y la desviación estándar respecto a ese promedio. En el caso de cucaracha de alcantarillado, esa distribución estacional implica una ventana temporal de pico de avisos relativamente pequeña (3-4 meses máximo). Este indicador está sujeto a fuerte variación estacional, lo que determina la distribución de tareas y recursos a lo largo de los diferentes meses del año. En el caso de las ratas, esta ventana temporal es mucho más extensa: se prolonga desde el inicio de la primavera climatológica hasta mediados del mes de noviembre.	Este indicador está sujeto a fuerte variación estacional, lo que determina la distribución de tareas y recursos. Seguimiento	No procede	No procede
	Activación del Sistema de Alertas en Salud Ambiental	Indicador informativo Incremento de las activaciones. En el 3.o se ha activado por ola de calor y en el 4.º por episodio de contaminación atmosférica por partículas en suspensión	Aviso a la población para la adopción de las medidas de precaución necesarias.		No procede
	Actuaciones de control vectorial en edificios de titularidad municipal (ETM).	El análisis de los datos correspondientes permite señalar la relevancia de los avisos referidos a problemas con ratas. Esta situación se estima coherente y correlacionada con la evolución (también de incremento) de avisos y de indicadores de actividad por ratas (rata de alcantarillado y rata arbórea) en vía pública	Con el objetivo de estudiar las causas de la tendencia sostenida de incremento de los avisos de ratas en vía pública, en el contrato de servicios renovado en 2023 se ha reforzado la parte de recursos humanos en lo relativo al nivel de cualificación profesional: se ha incluido el nivel más alto (3). También se ha reforzado el análisis de la información con el diseño de un cuadro de mando específico para el seguimiento de avisos de ratas y cucarachas en vía		Pendiente
	Cumplimiento de la inspección programada en establecimientos que realizan actividades con incidencia en salud pública		No procede. En fechas posteriores a la finalización del periodo los resultados superaron el valor estándar establecido.		Resultados dentro del estándar

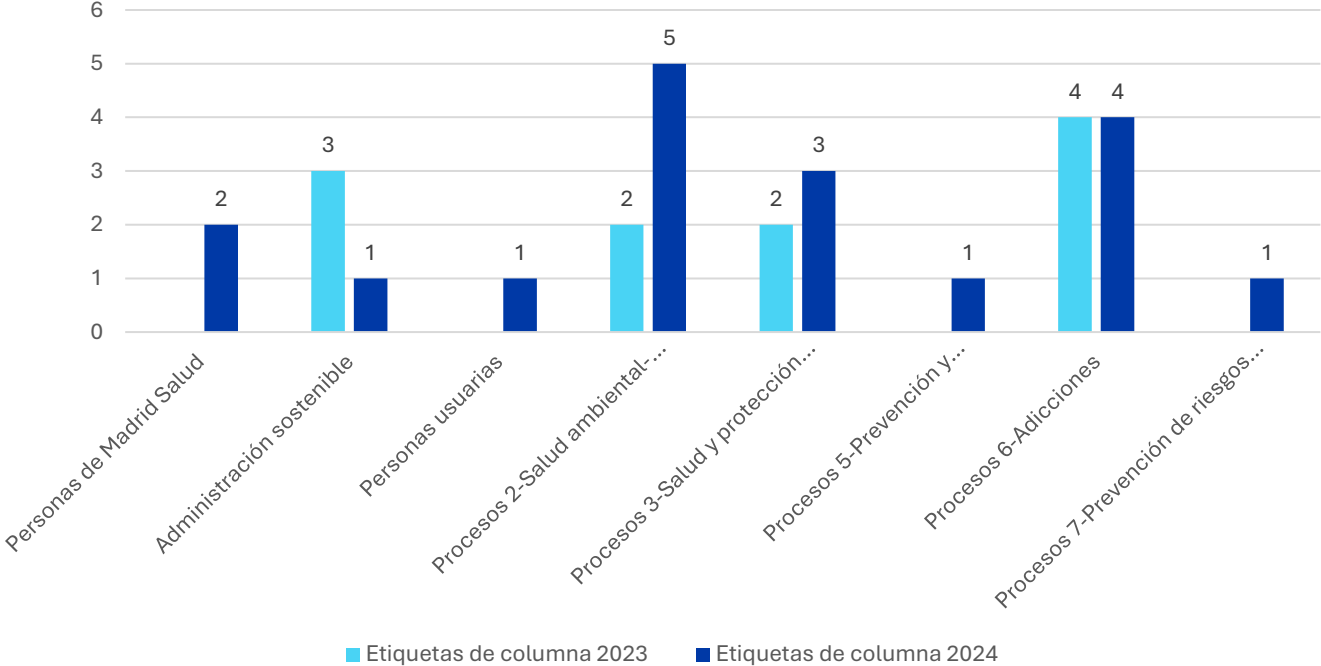
Perspectivas	Indicador	Causa de la desviación	Medida implementada	Resultados después medida correctora 2023	Resultados después medida correctora 2024
Procesos 3–Salud y protección animal	Ocupación del Centro de Protección Animal	porcentaje de ocupación superior al establecido como óptimo. Este indicador refleja la elevada presión de ingreso de animales derivada de la situación existente en la ciudad y cuya disminución solo puede fundamentarse en medidas cuya implementación y efectos se desarrollan en el largo plazo. . El número de perros ingresados en 2024 se ha estabilizado y mantiene cifras muy similares a las registradas en 2023. En el caso de los gatos, persiste una preocupante tendencia al alza, impulsada no tanto por el aumento de ingresos provenientes de colonias felinas, sino por el incremento de los procedentes de intervenciones judiciales, administrativas o policiales. Estas intervenciones han llegado a representar el 50 % de los ingresos ordinarios, con especial mención de las realizadas en el marco de situaciones calificables como trastornos por acumulación de animales (síndrome de Noé).	Se han optimizado los procesos de toma de decisiones en cuanto a la priorización de atención a los servicios de acogida solicitados y se han buscado activamente soluciones alternativas al ingreso de los animales en el centro. En 2024 se continúa con las medidas implementadas en 2023	Desviación	Pendiente
	Cumplimiento de la planificación de esterilización de gatos de colonias urbanas.	Cumplimiento inferior al previsto los 12 meses: dificultad para la captura de ejemplares sin esterilizar debida, entre otros motivos, al bajo grado de adherencia e implicación de una parte de las personas cuidadoras que han de colaborar en la captura junto con los servicios municipales.	Incremento de capturas por parte de los servicios municipales frente a la realizada por las personas colaboradoras. En 2024 se continúa con las medidas implementadas en 2023	Desviación	Mejora del indicador, sin llegar al estándar
	Variación interanual de ingresos de animales (perros y gatos) en el Centro de Protección Animal.		No procede		Pendiente
Procesos 5–Prevención y promoción de la salud	Mamografías y densitometrías realizadas por el Centro de Diagnóstico por Imagen	contar con menos profesionales de radiología con competencia para realizar el análisis de las imágenes y elaborar los informes de resultados	realización de un contrato de servicios con el Centro de Patología de la Mama–Fundación Tejerina para agilizar la emisión de dichos informes.		Pendiente
Procesos 7–Prevención de riesgos laborales	Control de las condiciones de trabajo en los centros del Ayuntamiento de Madrid	contar con menos recursos humanos en 2024.	creación de una nueva categoría profesional denominada técnico superior de prevención de riesgos laborales e inicio de la tramitación administrativa para su cobertura.		Pendiente

Perspectivas	Indicador	Causa de la desviación	Medida implementada	Resultados después medida correctora 2023	Resultados después medida correctora 2024
Procesos 6-Adicciones	Personas atendidas en el Programa Integral de Adolescentes y Jóvenes	Resultado inferior al previsto en la intervención en riesgo en 2023 2024: resultado inferior al previsto en el 1.er trimestre en la intervención en tratamiento y en el 2.º trimestre en la intervención en riesgo.	Medidas para incrementar los sistemas de detección precoz de adolescentes y jóvenes en riesgo, tales como la puesta en marcha de la Consulta Joven en los Espacios PAD (espacios comunitarios de prevención de adicciones). Asimismo, en 2023 se han impulsado actuaciones de prevención comunitaria y del programa La Contrapartida dirigido a la prevención y atención de la adicción al juego, videojuegos y al abuso de pantallas y redes sociales Seguimiento con especial atención al número total de adolescentes y jóvenes en riesgo y con criterios de adicción. El objetivo es incrementar dicho número y, como objetivo secundario, aumentar la proporción de quienes están en situación de riesgo respecto a quienes son tratados	Desviación	Mejora del indicador, sin llegar al estándar: si bien el total de adolescentes y jóvenes ha disminuido un 5 % respecto a 2023, el porcentaje de quienes están en situación de riesgo ha sido del 59 % frente al 57 % de 2023.
	Volumen de familiares de adolescentes y jóvenes que reciben atención en el Servicio de Prevención de Adicciones	Las alertas por resultados inferiores a los previstos han afectado a la intervención grupal en los trimestres segundo y tercero.	No procede. No se ha requerido acción correctora porque los datos de intervención individual de dichos trimestres se han mantenido dentro de los valores estándar definidos, como también ha ocurrido con los resultados acumulados del cuarto trimestre en ambos tipos de intervención.	Resultados dentro del estándar	
	Formación en prevención de adicciones	La alerta por menor número de certificados de formación emitidos respecto al previsto afecta a los 4 trimestres. En 2023 han estado disponibles 9 cursos online sobre prevención de adicciones, todos ellos con certificación universitaria.	aumentar tanto la oferta formativa como su difusión. En el primer caso, se ha planificado la inclusión de un nuevo curso en 2024. Respecto al segundo, se han publicado los cursos en la plataforma de la nueva Escuela Municipal Madrid Salud, que iniciará sus actividades en 2024. En 2024 oferta de un nuevo curso en el 2.º trimestre, que recibe una amplia acogida.	Desviación	Resultados dentro del estándar
	Personas sin hogar atendidas	No implica una reducción en la asistencia, sino una diversificación en su prestación. Tal como recoge el Informe 1.er semestre 2024, a la atención efectuada en los CAD se suma la realizada in situ por los equipos de dichos CAD que se desplazan a los centros de acogida de la Red Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar, atención esta última no contabilizada en el indicador	En 2025 se modificará el indicador para reflejar ambos tipos de asistencia e incorporar nuevos valores de referencia que permitan una evaluación más completa del servicio prestado.		Pendiente
	Personas con diagnóstico de patología dual	A pesar de esta variación trimestral, los datos anuales reflejan un aumento del 30 % del número de personas atendidas en 2024 respecto a las atendidas en 2023.	Seguimiento		Pendiente

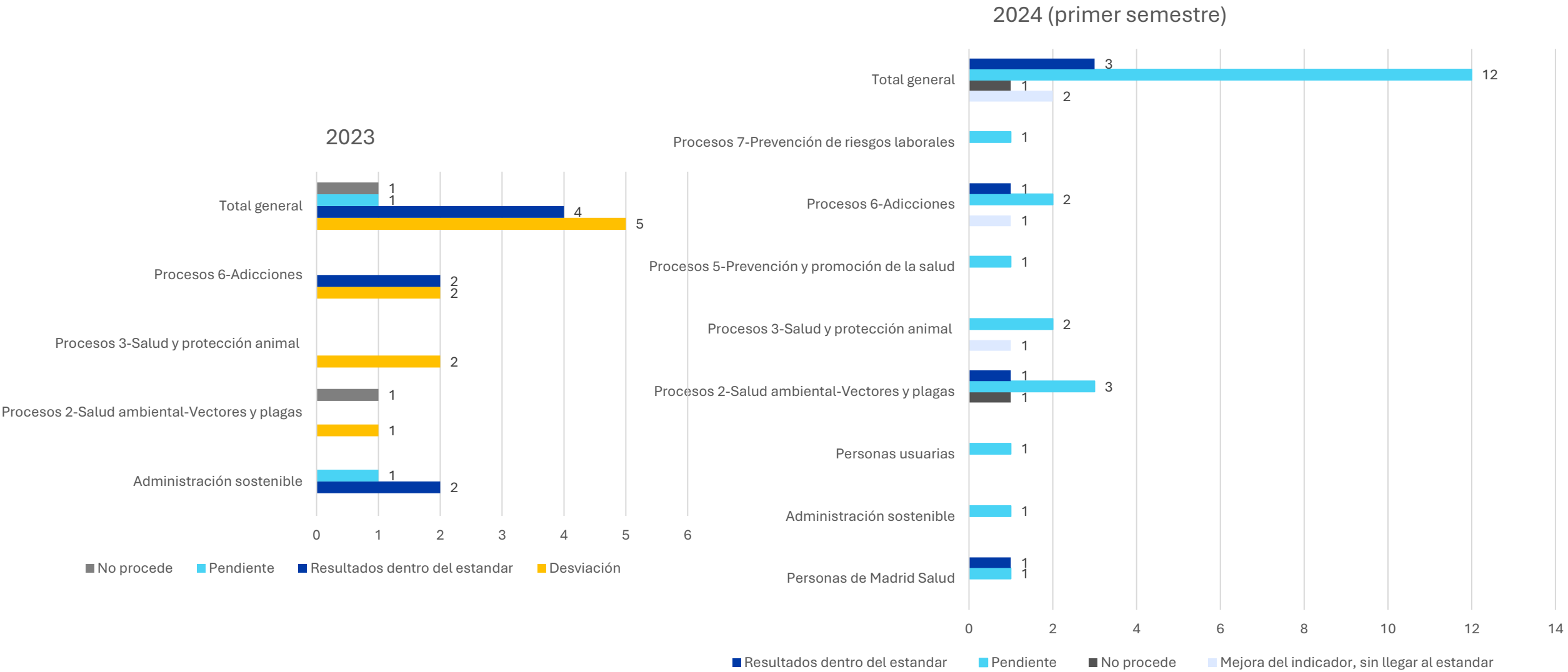
Indicadores CMI con un 50% o más de alertas rojas



Indicadores CMI con un 50% o más de alertas rojas por año y perspectiva



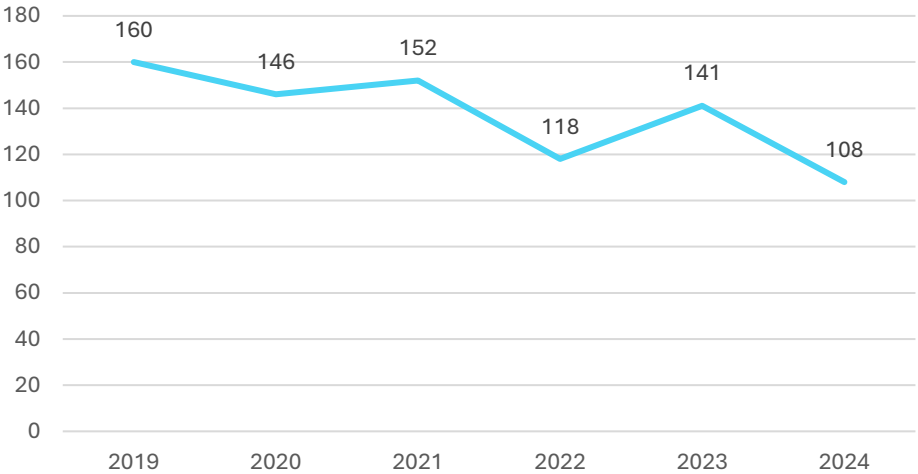
Resultados después de implementar medidas



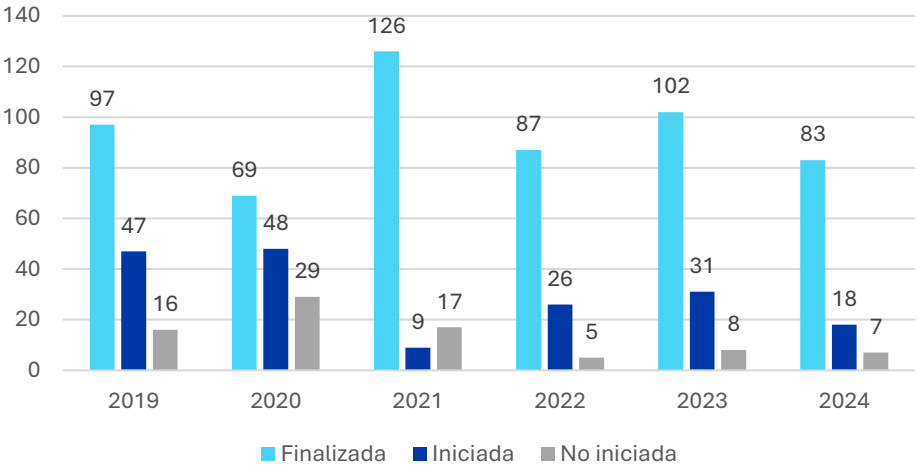
Comparativa 2019/2024



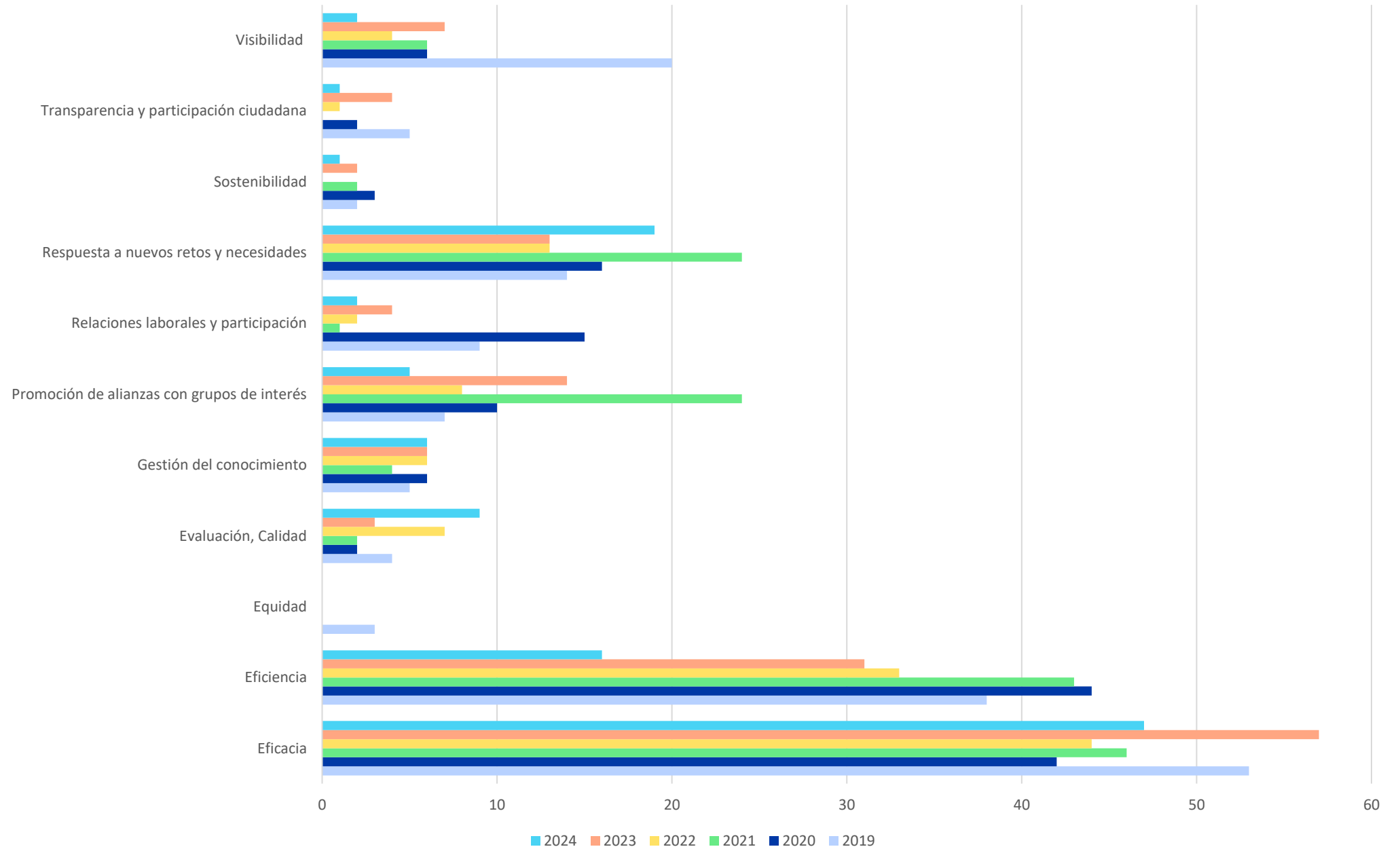
Acciones de mejora por año



Acciones de mejora por estado y año



Acciones de mejora por año y valor añadido



CONCLUSIONES



- ✓ Ha disminuido el número de acciones de mejora respecto a 2023 (108 frente a 141). Probablemente debido a dos causas:
 - ✓ Cada vez se van “depurando” más la identificación de las acciones de mejora derivado del documento de consenso de 2022
 - ✓ Falta de personal
- ✓ La principal fuente de ACM continúa siendo el plan de actuación anual. En 2024 ha aportado el 63,9 % del total.
- ✓ Se mantiene la coherencia de las ACM llevadas a cabo en relación con los objetivos prioritarios de una Administración pública: la mejora de la eficacia y de la eficiencia. Se destaca un incremento importante de las ACM relacionadas con la respuesta a retos y necesidades

Valor añadido	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Eficacia	33 %	29 %	30 %	37 %	40 %	43,5
Eficiencia	24 %	30 %	28 %	28 %	22 %	14,8
Respuesta a retos y necesidades	8,8	11,00	15,8	11,0	9,2	17,6

- ✓ En 2024 hay un incremento con respecto a 2023 de las ACM relacionadas con la evaluación y la calidad
- ✓ ACM que no se han iniciado durante el año: los motivos de no inicio han tenido que ver fundamentalmente con dificultades organizativas.
- ✓ Se han puesto en marcha 9 planes o programas nuevos. El promedio de implantación ha sido del 86,7 %.
- ✓ Valor añadido por los 13 grupos de trabajo/mejora activos en 2024: 38,5% Gestión del conocimiento; 30,8% Eficiencia; 15,4 Relaciones laborales; 7,7% Eficacia; 7,7% Equidad
- ✓ Respecto a las acciones correctoras relacionadas con los indicadores del CMI
 - ✓ 11 indicadores en 2023 y 18 en 2024, se desvían de los estándares establecidos
 - ✓ Una vez implementadas las medidas correctoras:
 - ✓ De los 11 indicadores de 2023, 1 no necesita acción correctora, 4 vuelven a tener valores dentro del estándar, 5 continúan con desviaciones y 1 está pendiente
 - ✓ De los 18 indicadores de 2024, se ha evaluado los 16 que son mensuales, trimestrales o semestrales y de ellos
 - ✓ 3 vuelven a tener valores dentro del estándar
 - ✓ 2 mejoran el indicador sin llegar al estándar
 - ✓ 12 aún están pendientes de seguimiento y evaluación anual
 - ✓ En 1 de ellos no proceden acciones correctoras