



AREA SOCIAL

DIRECCION GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACION

Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

INFORME CITAS ATENCION INDIVIDUALIZADA AÑO 2016

Para la elaboración de este informe, se ha tomado como indicador de referencia el objetivo de 10 citas semanales para Trabajadores Sociales de plantilla y 7 citas semanales para el personal de refuerzo, así como un total de 47 días de citas por trabajador social en el año, por lo que en el año 2016 los objetivos a alcanzar estarían fijados en

	TS JORNADA COMPLETA	TS JORNADA REDUCIDA	TOTAL
Nº DE PROFESIONALES	29	9	38
Nº DIAS DE CITAS	1363	423	1786
Nº DE CITAS	13630	4230	16591

La distribución general de referencia que se hace es el cálculo de media bien por CSSC/ZTS o bien por Trabajadores/as Sociales, siendo, por ello, es una aproximación de la carga real de trabajo que cada centro o profesional puede o debe tener, sin entrar en otras consideraciones. No obstante, destacar que los resultados generales obtenidos en cada ZTS, se han de distribuir en base a los/as Trabajadores/as Sociales que han estado operativos en los 12 meses respecto al programado y al ejecutado, siendo los indicadores por ZTS los siguientes:

	LA RIBERA	LEVANTE	FUENSANTA	LA FOGGARA	NORTE	NOROESTE -2	PONIENTE	SUR	PERIFERIA
N UTS programado	4	4	5	4	4	4	4	7	4
Año 2014 operativo	3,71	3,13	4,33	3,57	2,9	3,83	3,29	5,52	3,94
Año 2015 operativo	3,64	3,56	4,24	3,87	2,84	4,09	3,93	6,87	4,56
N UTS 2016 programado	4	3	5	4	3	4	4	6	4
Año 2016 operativo	3,64	2,93	4,74	4,31	2,93	3,83	3,75	6,45	4,38

Fuente: Control citas mensuales de cada ZTS (enero_diciembre)



AREA SOCIAL

DIRECCION GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACION
Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

Los días de urgencias, casos atendidos y las atenciones telefónicas, tienen por cuarto año, comparativa respecto a los años 2013, 2014 y 2015, y deben ser tenidos en cuenta respecto al total de citas y/o casos atendidos. A saber:

A.TELEFONICA

AÑO	LA RIBERA	LEVANTE	FUENSANTA	LA FOGGARA	NORTE	NOROESTE -2	PONIENTE	SUR	PERIFERIA
2013	459	1027	712	277	588	0	176	424	188
2014	591	1347	1014	379	570	1266	212	783	1215
2015	484	946	567	469	930	1348	283	884	1245
2016	436	1010	0	332	909	566	219	614	1160

URGENCIAS

AÑO	LA RIBERA	LEVANTE	FUENSANTA	LA FOGGARA	NORTE	NOROESTE -2	PONIENTE	SUR	PERIFERIA
2013	45	60	16	33	11	0	54	167	61
2014	57	47	21	22	17	48	63	4	58
2015	39	61	8	37	22	54	63	50	47
2016	60	112	12	46	53	63	69	39	77

.- Durante el 2016, se han dado **14443 CITAS** con un total de **1552,5 días/citas** (16823 citas y **1692** días en el 2015) repartidos entre los 33,03 Trabajadores/as Sociales (31,63 TS en 2015) que han estado atendiendo las demandas.

.- De las citas dadas, se han **atendido 10713 (12468 en el 2015)** y que 3731 **no han asistido** 4355 en el 2015)

.- No obstante se atienden a 1621 **citas fuera de lo programado**, (2065 en el 2015) lo que hace finalmente que entre los citados y atendidos sin citas, se atienda un total de **12344 citas (4541 CITAS en el 2015)**.



AREA SOCIAL

DIRECCION GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACION

Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

.- El porcentaje de citas que no acuden a la entrevista programada con el/la trabajador/a social representa el 25,83 % (el 34,93 % en el 2015), y el total de atendidos representa el 65,07 % (el 75,48 % de las citas en el 2014)

.- El promedio de citados por UTS es de 377,43 citas, siendo la ZTS con 455,48 la que representa el valor máximo y la ZTS Sur con 423,17 el valor mínimo.

.- El promedio de Atendidos por Trabajador/a Social es de 377,43 siendo la ZTS Centro con 415,63 la que logra el valor máximo, mientras que la ZTS Levante con 348,49 es la de menor incidencia.

Tabla-1

ENERO-MAYO	TOTAL CITADOS	ATENDIDOS	NO ASISTEN	ATENDIDOS SIN CITAS	TOTAL ATENDIDOS
2012	14647	10819	3828	1517	12336
2013	14779	11349	3429	1503	12852
2014	15519	11714	3805	1940	13655
2015	16823	12468	4355	2065	14541
2016	14443	10713	3731	1621	12344



AREA SOCIAL

DIRECCION GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACION
Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

- Estos datos añadidos al total de 5251 atendidos por teléfono y 531 por urgencias, alcanza una cifra de 18126 citas/atenciones, por lo que conformen a los días de citas logrados 1692, y a los objetivos específicos de citas, para los/as Trabajadores Sociales se sitúan en un media de 11,68 citas/día, cifra , 1,37 puntos pior debajo del logrado en el 2015.
- Analizada la Atención Individualizada mediante citas programadas, en el año 2015, se reflejan los siguientes datos:

CSSC	MEDIA DIAS CITAS / UTS	MEDIA CITADOS /UTS	MEDIA ATENDIDOS / UTS	MEDIA ATENDIDOS POR DIA CITA /TS	EXPDTES NUEVOS ABIERTOS	% SOBRE TOTAL ATENDIDOS
CENTRO	38,25	444,5	415,63	10,87	288	21,29
LEVANTE	41,00	428,35	348,49	8,5	353	38,71
SURESTE	39,80	449,92	353,09	8,87	245	16,39
PONIENTE NORTE	45,25	448,97	367,95	8,13	106	7,48
NORTE	41,00	455,48	403,13	9,83	193	18,29
NOROESTE	40,25	446,94	397,31	9,87	223	16,39
PONIENTE SUR	39,38	439,56	391,52	9,94	347	26,45
SUR	45,17	423,17	335,59	7,43	322	16,64
PERIFERIA	36,80	409,97	384,17	10,44	219	14,56



AREA SOCIAL

DIRECCION GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACION
Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

La media general de objetivos marcados para las citas y en correspondencia con los que se deben atender, se refleja en la siguiente tabla comparativa con cada una de las ZTS:

CSSC	OBJETIVOS CITADOS	OBJETIVOS ATENDIDOS
CENTRO	43	-51
LEVANTE	17	-192
SURESTE	41	-369
PONIENTE NORTE	46,5	-265,5
NORTE	82	-55
NOROESTE	53	-117
PONIENTE SUR	33	-128
SUR	-138	-643
PERIFERIA	-103	-204
	74,5	-2024,5

Si desglosamos estos datos por cada una de los/as Trabajadores/as Sociales observaremos que la existen perfiles diferenciados en relación a los días de citas alcanzados, objetivos de citas y objetivos de Atendidos:

OBJETIVO DIAS DE CITAS:

Partiendo del indicador mínimo de referencia de que al menos cada Trabajador Social debe tener 47 días de citas al año, obtenemos dos TS que han realizado 49 y 47 días de Atención Individualizada, siendo un TS por cada grupo de días de citas referidos a 46, 45, y tres que alcanzan los 44 días.



AREA SOCIAL

DIRECCION GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACION
Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

Si analizamos estos datos, y los vinculamos a los objetivos de citas (**objetivo 1**) y objetivos atendidos (**Objetivo 2**), obtenemos que, 4 TS están por encima del objetivo citados y todos, por debajo del objetivo de atendido.

DIAS	OBJETICO 1	CENTRO	LEVANTE	FUENSANTA	P. NORTE	NORTE	MORERAS	P. SUR	SUR	PERIFERIA
49									-62	
47							8			
46										-18
45								-3		
44			15						7	6
DIAS	OBJETICO 2	CENTRO	LEVANTE	FUENSANTA	P. NORTE	NORTE	MORERAS	P. SUR	SUR	PERIFERIA
49									-184	
47							-97			
46										-104
45								-27		
44			-43						-34	-2

Fuente: CONTROL CITAS 2016 TOTALES POR TS

De los días de citas, 8 TS superan los 45 días, otros 18 se encuentran entre 43 y 38 días, un tercer grupo de 6 TS entre los 37 y 28, y otros 12 por debajo de 25. No obstante se han de tener en cuenta las circunstancias como bajas temporales, incorporaciones o contratos inferiores a 8 meses y/o refuerzos puntuales de Trabajadores Sociales a alguna ZTS.



AREA SOCIAL

DIRECCION GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACION

Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

CENTRO	Nº DIAS CITAS	OBJETIVOS CITAS1	OBJETIVOS ATENDIDOS1
TSSUR	49	-62	-184
TSMORERAS	47	8	-97
TSPERIFERIA	46	-18	-104
TSPONIENTE SUR	45	-3	-27
TSPERIFERIA	44	6	-2
TSSUR	44	7	-34
TSLEVANTE	44	15	-43
TSPONIENTE NORTE	43,5	14	-94
TSPERIFERIA	43	-3	-61
TSPERIFERIA	43	-84	-23
TSPONIENTE NORTE	43	9	-75
TSPONIENTE NORTE	42,5	5,5	-1,5
TSCENTRO	42	-4	-11
TSFUENSANTA	42	38	-46
TSPONIENTE SUR	41	16	-52
TSLEVANTE	41	-4	-38
TSCENTRO	40	48	59
TSNORTE	40	34	-3
TSNORTE	40	15	-10
TSFUENSANTA	40	1	-73
TSFUENSANTA	40	0	-93
TSFUENSANTA	39	2	-72
TSFUENSANTA	38	0	-85
TSSUR	37	10	-106
TSLEVANTE	37	4	-110
TSCENTRO	36	0	-23
TSMORERAS	36	1	-5
TSCENTRO	35	-1	-76
TSMORERAS	34	-5	-35
TSSUR	33	4	-40
TSSUR	30	-5	-81
TSSUR	28	-2	-23
TSPONIENTE NORTE	28	2	-59
TSPONIENTE SUR	26,5	-2	-34
TSMORERAS	25	23	14
TSPONIENTE SUR	23	11	-9

Código RAEL JA01140214

Unidad de Programas. JMRC Tfl 957 499 900 IP: 17025



AREA SOCIAL

DIRECCION GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACION
Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

TSNORTE	23	8	-18
TSNORTE	20	25	-24
TSMORERAS	19	26	6
TSPONIENTE NORTE	16	16	-29
TSSUR	15	-42	-67
TSSUR	14	-41	-64
TSSUR	11	-5	-27
TSPONIENTE SUR	11	15	1
TSPONIENTE SUR	11	-4	-7
TSPERIFERIA	8	-4	-14
TSPONIENTE NORTE	8	0	-7
TSSUR	6	0	-10
TSSUR	2	-2	-1
TSSUR	1	0	-3
TSSUR	1	0	-3
TSLEVANTE	1	2	-1



AREA SOCIAL

DIRECCION GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACION
Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

- El resumen general por ZTS y comparados con el mismo periodo de los años 2014 y 2015, se detallan a continuación,

CSSC-ZTS	DIAS DE CITAS 2016	DIAS DE CITAS 2015	DIAS DE CITAS 2014	TOTAL CITADOS 2016	TOTAL CITADOS 2015	TOTAL CITADOS 2014
CENTRO	153	164	178	1447	1506	1708
LEVANTE	123	160	150	1121	1598	1398
FUENSANTA	199	191	208	1905	1828	2022
NOROESTE-1	181	174	171,5	1729	1888	1675
NORTE	123	128	139	1192	1383	1307
NOROESTE-2	161	184	184	1531	1958	1700
PONIENTE	157,5	177	158	1473	1621	1475
SUR	271	309	265	2440	3302	2716
PERIFERIA	184	205	189	1605	1739	1518
TOTAL	1552,5	1692	1642,5	14443	16823	15519



AREA SOCIAL

DIRECCION GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACION

Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

CSSC-ZTS	ATENDIDOS 2016	ATENDIDOS 2015	ATENDIDOS 2014	NO ASISTEN 2016	NO ASISTEN 2015	NO ASISTEN 2014
CENTRO	1206	1281	1373	242	225	335
LEVANTE	723	1073	952	398	525	446
FUENSANTA	1377	1393	1572	528	435	450
NOROESTE-1	1341	1517	1339	388	371	336
NORTE	813	1013	929	379	370	378
NOROESTE-2	1075	1433	1359	456	525	341
PONIENTE	1231	1329	1213	242	292	262
SUR	1638	1975	1671	802	1327	1045
PERIFERIA	1309	1454	1306	296	285	212
TOTAL	10713	12468	11714	3731	4355	3805

CSSC-ZTS	SIN CITAS 2016	SIN CITAS 2015	SIN CITAS 2014	TOTAL ATENDIDOS 2016	TOTAL ATENDIDOS 2015	TOTAL ATENDIDOS 2014
CENTRO	148	175	193	1353	1456	1566
LEVANTE	189	223	235	912	1296	1187
FUENSANTA	115	126	105	1495	1519	1677
NOROESTE-1	76	292	219	1417	1809	1558
NORTE	242	299	305	1055	1312	1234
NOROESTE-2	284	355	333	1361	1788	1692
PONIENTE	81	90	105	1312	1419	1318
SUR	291	210	197	1935	2193	1869
PERIFERIA	195	295	248	1504	1749	1554
TOTAL	1621	2065	1940	12344	14541	13655

De la demanda atendida, se ha intervenido con 9419 Unidades familiares (10855 **en el 2015**) de las cuales 2296 **han acudido por primera** a los Servicios Sociales (3739 en el 2015), y que representan el 19,58 %% del total de atendidos en citas (22,92 % en el 2015) y que ha dado lugar ha iniciar 17368 **intervenciones (20658 en el 2015)**. El total de usuarios sin



AREA SOCIAL

DIRECCION GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACION
Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

repetición que han sido objeto de intervención han sido 175778

Atendiendo a las diferentes variables de análisis relacionadas con la intervención social que desde los CSSC se han generado y gestionado durante el 2016, se detallan a continuación los datos generales, los cuales serán ampliados en el Informe SIVO 2016

	TOTAL CIUDAD
1. Total Expedientes	9419
2. Total Usuarios (sin repetición)	15701
3. Número de intervenciones iniciadas	17368
4. Total Intervenciones	17368
5. Intervenciones por Estado	17368
Abiertas	2914
Cerradas	1458
Terminadas	12996
6. Intervenciones por número de usuarios	
Intervenciones Individuales	11817
Intervenciones Múltiples	5130
7. Número de Valoraciones del Periodo	22478
8. Número de Demandas del Periodo	20310
9. Número de Recursos Aplicados del Periodo	20310
10. Total de Recursos Aplicados por Estado	21432
1 - EN ESTUDIO	930
2 - EN TRAMITE	500
3 - LISTA DE ESPERA	189
4 - CONCEDIDO	11658
5 - DENEGADO	179
6 - ANULADO	73
7 - NO APLICABLE	391
8 - NO SE SABE	88
9 - DERIVADO	7005
10 - SUSPENDIDO	20
11 - DESISTIMIENTO o ARCHIVO	381
11. Número de expedientes con intervenciones actualizadas	9378
12. Número de intervenciones actualizadas	17258
13. Número de usuarios asociado a las intervenciones anteriores	