



En los CSSC existe un sistema de Registro Manual, en el que se queda contabilizada las Citas Programadas en el marco del Servicio de Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento, cuya estructura consta de 4 apartados: **Atendidos y No Asisten**, que hace referencia al total de ciudadanos que han solicitado cita programada, **Atendidos Sin citas, y el Total de Atendidos**, siendo esta última la suma de Atendidos Programados y Atendidos Sin Citas.

Igualmente se tiene establecido una hoja de control de **Atención a Grupos y Colectivo**, de recogida de datos para la **recepción de demandas** para aquellos grupos y/o colectivos.

CITAS PROGRAMADAS

El periodo de análisis corresponde a AÑO 2011, si bien, y dado que se trata de datos cuantitativos referidos a la atención individualizada de los/as Trabajadores/as Sociales en cada ZTS, estos han de tener su análisis cualitativo en la explotación específica que se realiza desde la aplicación informática de la Ficha Social (S.I.U.S.S.), el cual tendrá su correspondiente tratamiento, aunque en este informe se hace mención a la **Apertura de expedientes nuevos y N° de usuarios con demandas durante el 2011**.



AÑOS	TOTAL CITADOS	CITADOS		ATENDIDOS SIN CITAS	TOTAL ATENDIDOS
		ATENDIDOS	NO ASISTEN		
2004	7715	6036	1679	1098	7134
2005	8338	6049	2289	1636	7677
2006	8692	6213	2479	1582	7708
2007	11125	7983	3142	2184	10167
2008	12526	8866	3660	1953	10817
2009	13925	9914	4011	1833	11747
2010	13361	9934	3427	1864	11798
2011	14285	10089	4196	1538	11627

Total Atendidos: Total de usuarios atendidos (CP ATENDIDOS + SIN C ATENDIDOS)

La distribución de cada uno de estos apartados por ZTS, nos hace visualizar las diferentes situaciones y capacidades de actuación que desde los Servicios Sociales Comunitarios se pueda emprender con los ciudadanos ante sus demandas.



CITAS PROGRAMADAS

Corresponden con el numero de citas que los ciudadanos solicitan a los Servicios Sociales Comunitarios , bien de forma presencial en el CSSC o por teléfono, asignadoles un día, hora y Trabajador Social para atender la demanda y valorar la situación planteada.

En el año 2011 se aprecia un incremento de citas en relación al 2010, destacando la ZTS Sur, Fuensanta y Poniente, si bien , es las ZTS Noroeste -1 y Lavante las que superan la media de citas por UTS.

CSSC_ZTS	CITAS PROGRAMADAS 2011	CITAS PROGRAMADAS 2010	CITAS PROGRAMADAS 2009	CITAS POR UTS 2011	CITAS POR UTS 2010
SUR	2659	2100	2101	379,86	300,00
FUENSANTA	1730	1519	1534	346,00	303,80
CENTRO	1404	1304	1224	351,00	326,00
LEVANTE	1361	1248	1380	388,86	356,57
NOROESTE -2	1514	1495	1522	378,50	373,75
NORTE	1132	1254	1506	339,94	376,58
PONIENTE	1588	1233	1410	397,00	308,25
NOROESTE -1	1670	1711	1692	405,34	415,29
PERIFERIA	1227	1497	1556	272,67	332,67
TOTAL	14285	13361	13925	362,10	338,68

CITADOS ATENDIDOS



En este indicador, se refleja las personas que han asistido a la cita programada, situándose en el 70 % frente al 74,35 % del obtenido en el 2010, siendo las ZTS de Fuensanta, Centro, Norte y Periferia en las que se produce un descenso de atendidos respecto al 2010, si bien solo las ZTS Norte, Poniente y Noroeste 1 donde se supera la media de atendidos por UTS, siendo las ZTS Levante, Periferia y Sur las que se encuentran por debajo de dicha media.

CSSC-ZTS	ATENDIDOS 2011	ATENDIDOS 2010	ATENDIDOS 2009	ATENDIDOS 2011 / UTS	ATENDIDOS 2010 / UTS
SUR	1725	1298	1157	246,43	185,43
FUENSANTA	1278	1347	1118	255,60	269,40
CENTRO	1033	1158	921	258,25	289,50
LEVANTE	838	795	923	239,43	227,14
NOROESTE -2	1012	877	877	253,00	219,25
NORTE	880	1058	1325	264,26	317,72
PONIENTE	1176	1070	1080	294,00	267,50
NOROESTE -1	1151	1151	1237	279,37	279,37
PERIFERIA	996	1180	1276	221,33	262,22
xTOTAL	10089	9934	9914	255,74	251,81

CITADOS QUE NO ASISTEN

Igualmente, este indicador, cuantifica las personas que aún habiendo solicitado y obtenido cita, no asisten, representando el 29 % de las citas frente al 25,64 % del 2010,



destacando en algunas ZTS que superan el 38 % de las citas programadas, como es el caso de la ZTS LEvante (38,43 %) , Sur con el 35,13 % Moreras (33,16 %).

CSSC_ZTS	NO ASISTEN 2011	NO ASISTEN 2010	NO ASISTEN 2009	NO ASISTEN 2011 / UTS	NO ASISTEN 2010 / UTS
ARRABAL DEL SUR	934	802	944	133,43	114,57
FUENSANTA	452	172	416	90,40	34,40
LA RIBERA	371	146	303	92,75	36,50
LEVANTE	523	453	457	149,43	129,43
MORERAS	502	618	645	125,50	154,50
NORTE	252	196	181	75,68	58,86
PONIENTE SUR	412	163	330	103,00	40,75
NOROESTE -1	519	560	455	125,97	135,92
PERIFERIA	231	317	280	51,33	70,44
xTOTAL	4196	3427	4011	106,36	86,87

ATENDIDOS SIN CITAS

En este apartado se cuantifican las persona atendidas en el día de atención individualizada, que no tenia cita previa, y que por criterios de urgencia en algunos casos, o por disponibilidad del/la Trabajador/a Social por la falta de la cita programada, puede



atenderla. En el 2011 representa 13 % del total de atendidos, y el 54,39 % de las citas que no acuden. Respecto al 2010, supuso el 15,79 % del total y el 36 % de los que no asisten.

El CSSC que mayor atención tiene bajo este criterio y que además se ha visto incrementado en el 2011 respecto al 2010 son Norte.

CSSC-ZTS	SIN CITAS 2011	SIN CITAS 2010	SIN CITAS 2009	SIN CITAS 2011 / UTS	SIN CITAS 2010 / UTS
SUR	435	510	369	62,14	72,86
FUENSANTA	73	82	86	14,60	16,40
CENTRO	158	153	279	39,50	38,25
LEVANTE	66	100	61	18,86	28,57
NOROESTE -2	112	302	369	28,00	75,50
NORTE	183	155	147	54,95	46,55
PONIENTE	82	85	81	20,50	21,25
NOROESTE -1	216	225	249	52,43	54,61
PERIFERIA	213	252	192	47,33	56,00
xTOTAL	1538	1864	1833	38,99	47,25

TOTAL ATENDIDOS

Representa el número total de persona atendidas en el día de atención individualizada por el Trabajador/a Social, valor que acumula el total de atendidos por cita previa y atendidos sin cita, y que en el 2011 representa el 81 % de los citados, frente al 87,92 % obtenido en el 2010. No obstante en el 2011 no se supera el número de atendidos en un 2 % respecto al 2010. En los CSSC_ZTS Sur, Poniente, se mantiene una tendencia creciente.



CSSC-ZTS	TOTAL ATENDIDOS 2011	TOTAL ATENDIDOS 2010	TOTAL A TENDIDOS 2009	TOTAL ATENDIDOS 2011 / UTS	TOTAL ATENDIDOS 2010 / UTS
SUR	2160	1808	1526	308,57	258,29
FUENSANTA	1351	1429	1204	270,20	285,80
CENTRO	1191	1311	1200	297,75	327,75
LEVANTE	904	895	984	258,29	255,71
NOROESTE -2	1124	1179	1246	281,00	294,75
NORTE	1063	1213	1472	319,22	364,26
PONIENTE	1258	1155	1161	314,50	288,75
NOROESTE -1	1367	1376	1486	331,80	333,98
PERIFERIA	1209	1432	1468	268,67	318,22
xTOTAL	11627	11798	11747	294,73	299,06

EXPEDIENTES INTERVENIDOS

De acuerdo con el proceso metodológico que se desprende de toda intervención social que desde el ámbito de los Servicios Sociales Comunitario en general y desde la prestación básica de Información, valoración orientación y asesoramiento en particular, se tiene establecida, las citas han generado el inicio de la intervención con 9910 Unidades Familiares (10497 en el 2010) y 15242 usuarios (15711 en el 2010), de los que 3739 Unidades familiares (4534 en el 2010) y 4859 usuarios (6258 en el 2010) corresponden a casos nuevos llegados principalmente a través de las citas programadas lo que representa el 41



% de usuarios atendidos (50,12 % en el 2010) y el 37 % de las unidades familiares (42,62 % en el 2010) con las que se ha iniciado al menos una intervención.

USUARIOS NUEVOS CON APERTURA DE EXPEDIENTE EN EL 2010

CSSC / ZTS	TOTAL 2011	TOTAL 2010	TOTAL 2009	MEDIA EXPDIENTES POR UTS 2011	MEDIA EXPDIENTES POR UTS 2010
CSSC ARRABAL DEL SUR	754	822	930	107,71	142,96
CSSC FUENSANTA	429	674	683	85,80	134,80
CSSC LA RIBERA	535	671	442	133,75	167,75
CSSC LEVANTE	864	870	1122	246,86	290,00
CSSC MORERAS	490	587	546	122,50	146,75
CSSC NORTE	477	655	660	143,24	201,54
CSSC PONIENTE SUR	637	763	892	159,25	190,75
CSSC LA FOGGARA	257	251	323	62,38	62,75
CSSC PERIFERIA	416	621	613	92,44	155,25
TOTAL	4859	5914	6211	123,17	159,84



EXPEDIENTES NUEVOS CON LOS QUE SE HA INICIADO INTERVENCION EN EL
2010

CSSC / ZTS	TOTAL 2011	TOTAL 2010	TOTALI 2009	MEDIA EXPDIENTES POR UTS 2011	MEDIA EXPDIENTES POR UTS 2010
CSSC ARRABAL DEL SUR	556	637	677	79,43	91,00
CSSC FUENSANTA	323	446	494	64,60	89,20
CSSC LA RIBERA	482	579	300	120,50	144,75
CSSC LEVANTE	618	628	852	176,57	179,43
CSSC MORERAS	406	464	428	101,50	116,00
CSSC NORTE	348	483	537	104,50	145,05
CSSC PONIENTE SUR	556	663	743	139,00	165,75
CSSC LA FOGGARA	135	142	202	32,77	34,47
CSSC PERIFERIA	315	432	411	70,00	96,00
TOTAL	3739	4474	4644	94,78	113,41

CONCLUSIONES

1.- Se ha producido un INCREMENTO DEL 41 % en el numero de CITADOS del FRENTE AL 4,05 % DES DESCENSO experimetnado en el 2010 respecto al año 2009.

2.- El numero de CITADOS que no acuden a la cita concertada, representa el 29 % 3,38 puntos por encima del 2010.

3.- El número de PERSONAS ATENDIDAS SIN CITAS, representa el 13 %, lo que desciende en 2,79 puntos con respecto al 2009.

4.- El numero de atendidos es inferior al numero de citados con el 19 % , por lo que de no haberse atendidos a usuarios sin cita, el numero de atendidos representaría el 70 % frente al 71,20 % de los citados en el 2010.



5.- Respecto al objetivo previsto de atender a 10 citas por día y Trabajado/a Social, este se encuentra por debajo en un 25 % (frente al 8,82 % en el 2010), por lo que el criterio establecidos para las citas se podría ver incrementado entre 11 o 12 citas. Actualmente sumpone que se pase de una media de 6 citas en el 2008 por día cada Trabajador/a Social a 7 en el 2011 (7,66 citas por días en el 2010 y frente al 8,83 en el 2009).

6.- Cada ZTS presenta unas particularidades respecto los datos generales, y en cada una de ellas, situaciones diferentes para cada Trabajador/a Social, que estudiados desde una perspectiva individual, determina las diferentes cargas de trabajo que soportan

EN RELACIÓN A LAS CITAS

	MEDIA ATENDIDOS POR UTS	OBJETIVOS CITADOS	OBJETIVOS ATENDIDOS
ARRABAL SUR	308,57	-89	-588
FUENSANTA	270,2	8	-371
LA FOGGARA	331,8	-4	-307
LA RIBERA	297,75	-26	-239
LEVANTE	258,29	-7	-464
MORERAS	281	-16	-406
NORTE	319,22	18	-51
PONIENTE-SUR	314,5	-4	-334
PERIFERIA	268,67	-159	-177
TOTAL	294,73	-279	-2937



EN RELACION A LA APERTURA DE EXPDIENTES Y RESPONSABILIDAD DE LA INTERVENCION:

APERTURA DE EXPDIENTES

.- Del total de Expedientes Nuevos Abiertos, se ha identificado el responsable de la apertura en el 76,95 frente al 81,64 % en el 2010, si bien solo 3 (ante 5 del 2010) CSSC superan el 96 % y un solo Centro se encuentra por debajo del 22 %.

	AÑO 2011			AÑO 2010		
	EXPDTES NUEVOS	RESPONSABLES APERTURA	%	EXPDTES NUEVOS	RESPONSABLES APERTURA	%
LA RIBERA	482	362	75,1	579	479	82,73
LEVANTE	618	464	75,08	628	621	98,89
FUENSANTA	323	322	99,69	446	445	99,78
LA FOGGARA	135	134	99,26	142	139	97,89
NORTE	348	316	90,8	483	479	99,17
MORERAS	406	86	21,18	464	133	28,66
PONIENTE-SUR	556	543	97,66	663	656	98,94
ARRABAL SUR	556	384	69,06	637	501	78,65
PERIFERIA	315	266	84,44	432	404	93,52
TOTAL	3739	2877	76,95	4474	3857	86,21

LA distribución de estos expedientes por cada Trabajador Social de la ZTS especifica, no corresponde con un reparto igualitario de carga de trabajo, tal y como se reflejara en el siguiente cuadro, en el que los numero del 1 al 7 y Otros, identifican a los/as Trabajadores/as Sociales de la ZTS, si bien en algunos casos se registran por Educadores/as Comunitarias y personal de la Agencia, diferenciandose igualmente los referidos a Trabajadores/as Sociales de refuerzos en comunitarios, que tienen una reduccion horaria que repercute en una reduccion del nmero de citas por día, pasando de 10 a 8.



	n° expdtes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	OTROS
LA RIBERA	362	144	84	82	43	9					
LEVANTE	464	158	144	107	41		4	2			
FUENSANTA	322	91	75	73	47	36					
LA FOGGARA	134	48	37	28	21						
NORTE	316	125	117	68	4	2					
MORERAS	86	52	22	12							
PONIENTE-SUR	543	148	114	105	97	43	33	2	1		
ARRABAL SUR	384	69	69	66	52	41	40	26	14	7	10
PERIFERIA	266	89	80	23	10	3					
	2877										

RESPOSANBLE DE LA INTERVENCION

El 93 % de las intervenciones iniciadas tienen registradas e identificadas el profesional responsable de la misma frente al 91,56 % del 2011 , y 3 centros estan por debajo de la media Levante, Periferia y Sur .

	AÑO 2011			AÑO 2010		
	INTERVENCIONES INICIADAS	RESPONSABLES INTERVENCION	%	INTERVENCIONES INICIADAS	RESPONSABLES INTERVENCION	%
LA RIBERA	1318	1311	99,47	1434	1412	98,47
LEVANTE	1680	1285	76,49	1647	1637	99,39
FUENSANTA	1544	1523	98,64	1757	1747	99,43
LA FOGGARA	2279	2270	99,61	2204	2196	99,64
NORTE	1411	1342	95,11	1554	1537	98,91
MORERAS	2110	2087	98,91	2265	2126	93,86
PONIENTE-SUR	1843	1815	98,48	1789	1713	95,75
ARRABAL SUR	3164	2958	93,49	3119	2335	74,86
PERIFERIA	1231	990	80,42	1574	1177	74,78
TOTAL	16580	15581	93,97	17343	15880	91,56



A distribución de estas intervenciones por cada categoría profesional de la que se componen los equipos técnicos de las ZTS, se reflejan en la siguiente tabla, si bien esta analizando varios de las ZTS en el que se han detectado intervenciones triplicadas y en algunos casos cuadruplicadas, con las mismas fechas o con intervalo de 1 o 2 semanas, , demandas, valoraciones y recursos aplicados.

TRABAJADORES/AS SOCIALES

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	OTROS
LA RIBERA	392	319	354	209	126	7	1			
LEVANTE	388	384	326	123	13	4	3	1		
FUENSANTA	387	338	313	265	205	3				
LA FOGGARA	776	681	453	346						
NORTE	686	420	206	20	6	4				
MORERAS	528	456	393	355	202	3				
PONIENTE-SUR	457	393	337	276	116	107	3			
ARRABAL SUR	449	440	421	395	335	316	266			
PERIFERIA	480	254	166	66	4	2				

EDUCADORES/AS COMUNITARIOS

	1	2	3	OTROS
LA RIBERA	3			
LEVANTE	24	19		
FUENSANTA	6	6		
LA FOGGARA	7	5	1	1
NORTE	1			
MORERAS	103	47		
PONIENTE-SUR	95	31		
ARRABAL SUR	110	87	86	35
PERIFERIA	18			

DIRECCION GENERAL DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES



DIRECCION GENERAL
FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

AREA FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES



Unidad de Programas

FDO.- José María Romero Caro