



INFORME CITAS ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA

AÑO 2015

Índice

<u>A. TELEFÓNICA</u>	2
<u>URGENCIAS</u>	2

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.

La distribución general de referencia que se hace es el calculo de media bien por CSSC/ZTS o bien por Trabajadores/as Sociales, siendo, por ello, 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 (X / Y), 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 operativo 2014	3,71	3,13	4,33	3,57	2,9	3,83	3,29	5,52	3,94
Año operativo 2015	3,64	3,56	4,24	3,87	2,84	4,09	3,93	6,87	4,56

Fuente: Control citas mensuales de cada ZTS (enero_diciembre)

Los días de urgencias, casos atendidos y las atenciones telefónicas tienen por segundo año, comparativa respecto al año 2013 y 2014, y debe ser tenida en cuenta respecto al total de citas y/o casos atendidos. A saber:

A. TELEFÓNICA

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

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

- Durante el 2015, se han dado 16823 CITAS con un total de 1692 días/citas (15519 citas y 1642 días en el 2014) repartidos entre los 31,63 Trabajadores/as Sociales (34,22 TS en 2014) que han estado atendiendo las demandas.

- De las citas dadas, se han atendido 12468 ya que 4355 no han asistido

- No obstante se atienden a 2065 citas fuera de lo programado, lo que hace finalmente que entre los citados y atendidos sin citas, se atienda un total de 14541 CITAS.

- El porcentaje de citas que no acuden a la entrevista programada con el/la trabajador/a social representa el 34,93 % (el 24,52 en el 2014), 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 446,82 citas, siendo la ZTS Poniente Sur con 488,28 la que representa el valor máximo y la ZTS Periferia con 381,73 el valor mínimo.

- El promedio de Atendidos por Trabajador/a Social es de 394,7 siendo la ZTS Noroeste-1 con 467,84 la que logra el valor máximo, mientras que la ZTS Sur con 319,37 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

- Estos datos añadidos al total de 7156 atendidos por teléfono y 381 por urgencias, alcanza una cifra de 22078 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 13,05 citas/día, cifra idéntica a la alcanzada en el 2014.

- Analizada la Atención Individualizada mediante citas programadas, en el año 2015, se reflejan los siguientes datos:

CSSC	MEDIA DÍAS CITAS / UTS	MEDIA CITADOS /UTS	MEDIA ATENDIDOS / UTS	MEDIA ATENDIDOS POR DÍA CITA /TS	EXPDTES NUEVOS ABIERTOS	% SOBRE TOTAL ATENDIDOS
CENTRO	41,00	413,23	399,51	9,74	360	24,73
LEVANTE	40,00	449,44	364,5	9,11	613	47,3
SURESTE	38,20	430,68	357,88	9,37	307	20,21
PONIENTE NORTE	43,50	488,28	467,84	10,76	129	7,13
NORTE	32,00	486,21	461,25	14,41	286	21,8
NOROESTE	46,00	478,86	437,28	9,51	318	17,79
PONIENTE SUR	44,25	412,12	360,76	8,15	425	29,95
SUR	44,14	480,87	319,37	7,23	419	19,11
PERIFERIA	51,25	381,73	383,93	7,49	319	18,24
MEDIA	42,26	446,82	394,7	9,53	317,44	22,92

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	1	-49
LEVANTE	121	-181
SURESTE	44	-265
PONIENTE NORTE	271	192
NORTE	217	146
NOROESTE	208	38
PONIENTE SUR	-14	-216

Unidad de Información y Documentación

SUR	443	-666
PERIFERIA	-194	-184

Si desglosamos estos datos por cada una de los/as Trabajadores/as Sociales observaremos que la existen tres grupos diferenciados en relación a los días de citas alcanzados, objetivos de citas y objetivos de Atendidos, localizándose tan solo dos casos en los que objetivos citas y objetivos atendidos han sido superiores.

CSSC_ZTS	DÍAS DE CITAS	OBJETIVOS CITAS	OBJETIVOS ATENDIDOS
CO301	45	-8	-8
CO301	42	27	78
CO301	39	-6	-76
CO301	38	-12	-43
CO302	44	56	-16
CO302	41	6	-33
CO302	32	25	-10
CO302	22	25	-65
CO302	21	9	-57
CO303	41	-8	-40
CO303	40	-1	-69
CO303	40	20	-71
CO303	38	28	-42
CO303	25	0	-40
CO303	4	5	2
CO303	3	0	-5
CO304	46	76	79
CO304	45	83	27
CO304	41	38	79
CO304	22	34	-19
CO304	20	40	26
CO305	46	92	117
CO305	44	87	12
CO305	38	38	17
CO306	46	65	49
CO306	40	69	29
CO306	35	60	0
CO306	30	25	34
CO306	25	-11	-61

CSSC_ZTS	DÍAS DE CITAS	OBJETIVOS CITAS	OBJETIVOS ATENDIDOS
CO306	8	0	-13
CO307	46	1	-68
CO307	45	-5	-37
CO307	45	-1	-66
CO307	41	-9	-45
CO308	45	35	-84
CO308	42	60	-57
CO308	36	35	-6
CO308	31	52	-101
CO308	29	62	-86
CO308	27	57	-66
CO308	18	13	-52
CO308	17	43	-56
CO308	15	30	-46
CO308	15	28	-10
CO308	13	11	-38
CO308	10	3	-37
CO308	6	13	-15
CO308	5	1	-12
CO327	45	17	4
CO327	39	-68	6
CO327	39	-2	-28
CO327	37	-99	-133
CO327	22	-11	6
CO327	8	-5	-15
CO327	8	-16	-3
CO327	7	-10	-21

Fuente: CONTROL CITAS 2015 TOTALES POR TS

De los días de citas, 9 TS superan la media de 45 días, otros 27 se encuentran entre 40 y 25 días , y un tercer grupo de 23 TS por debajo de los 25, grupo en el que se dan circunstancias como bajas temporales, incorporaciones o contratos inferiores a 8 meses....

- El resumen general por ZTS y comparados con el mismo periodo del 2012, se detallan a continuación,

CSSC-ZTS	ATENDIDOS 2015	ATENDIDOS 2014	ATENDIDOS 2013	NO ASISTEN 2015	NO ASISTEN 2014	NO ASISTEN 2013
CENTRO	1281	1373	1181	225	335	302

Unidad de Información y Documentación

LEVANTE	1073	952	1139	525	446	448
FUENSANT A	1393	1572	1472	435	450	426
NOROESTE -1	1517	1339	1179	371	336	373
NORTE	1013	929	1042	370	378	290
NOROESTE -2	1433	1359	1216	525	341	322
PONIENTE	1329	1213	976	292	262	264
SUR	1975	1671	1929	1327	1045	783
PERIFERIA	1454	1306	1215	285	212	221
TOTAL	12468	11714	11349	4355	3805	3429
MEDIA		1301,56				381

CSSC-ZTS	SIN CITAS 2015	SIN CITAS 2014	SIN CITAS 2013	TOTAL ATENDIDOS 2015	TOTAL ATENDIDOS 2014	TOTAL ATENDIDOS 2013
CENTRO	175	193	285	1456	1566	2214
LEVANTE	223	235	54	1296	1187	1526
FUENSANTA	126	105	216	1519	1677	1395
NOROESTE-1	292	219	184	1809	1558	1365
NORTE	299	305	92	1312	1234	1231
NOROESTE-2	355	333	143	1788	1692	1359
PONIENTE	90	105	223	1419	1318	1265
SUR	210	197	107	2193	1869	1083
PERIFERIA	295	248	199	1749	1554	1414
TOTAL	2065	1940	651	14541	13655	5819
MEDIA		215,56	72,33		1517,22	

De la demanda atendida, se ha intervenido con 10855 unidades familiares de las cuales 3739 han acudido por

primera a los Servicios Sociales, que representan el 22,92 % del total de atendidos en citas y que ha dado lugar a iniciar 20658 intervenciones. El total de usuarios sin 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 2015, se detallan a continuación los datos generales, los cuales serán ampliados en el Informe SIVO 2015

CSSC-ZTS	DÍAS DE CITAS 2015	DÍAS DE CITAS 2014	DÍAS DE CITAS 2013	TOTAL CITADOS 2015	TOTAL CITADOS 2014	TOTAL CITADOS 2013
CENTRO	164	178	159	1506	1708	1483
LEVANTE	160	150	175	1598	1398	1587
FUENSANTA	191	208	207	1828	2022	1898
NOROESTE-1	174	171,5	169,5	1888	1675	1552
NORTE	128	139	154	1383	1307	1333
NOROESTE-2	184	184	177	1958	1700	1538
PONIENTE	177	158	145	1621	1475	1240
SUR	309	265	282	3302	2716	2712
PERIFERIA	205	189	175	1739	1518	1436
TOTAL	1692	1642,5	1643,5	16823	15519	14779

1. Total Expedientes:	10855
2. Total Usuarios (sin repetición):	17578
3. Número de intervenciones iniciadas:	20658
4. Total Intervenciones:	20658
5. Intervenciones por Estado:	
Abiertas:	3231
Cerradas:	1810
Terminadas:	15617
6. Intervenciones por número de usuarios	
Intervenciones Individuales:	14747
Intervenciones Múltiples:	5501
7. Número de Valoraciones del Periodo:	26439

Unidad de Información y Documentación

8. Número de Demandas del Periodo:	24559
9. Número de Recursos Aplicados del Periodo:	25918
10. Total de Recursos Aplicados por Estado:	25918
01-EN ESTUDIO	870
02-EN TRAMITE	524
03-LISTA DE ESPERA	369
04-CONCEDIDO	14800
05-DENEGADO	310
06-ANULADO	161
07-NO APLICABLE	447
08-NO SE SABE	122
09-DERIVADO	8031
10-SUSPENDIDO	23
11-DESISTIMIENTO o ARCHIVO	260
11. Número de expedientes con intervenciones actualizadas:	10810
12. Número de intervenciones actualizadas:	20541
13. Número de usuarios asociado a las intervenciones anteriores:	30516

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN SERVICIOS SOCIALES

Unidad de Programas

FDO: _ José María Romero Caro