



ÁREA FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

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 2012, 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 2012**.

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
2012	14647	10819	3828	1517	12336

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



ÁREA FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

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

En el año 2012 se aprecia un leve incremento de citas en relación al 2011, destacando la ZTS Sur, Norte, y Periferia, si bien las ZTS Norte y Periferia son las que se encuentran por debajo de la media de citas por UTS.

CSSC_ZTS	CITAS PROGRAMADAS 2012	CITAS PROGRAMADAS 2011	CITAS PROGRAMADAS 2010	CITAS POR UTS 2012	CITAS POR UTS 2011	CITAS POR UTS 2010
SUR	2484	2659	2100	454,95	379,86	300,00
FUENSANTA	1797	1730	1519	430,94	346,00	303,80
CENTRO	1316	1404	1304	452,23	351,00	326,00
LEVANTE	1617	1361	1248	439,4	388,86	356,57
NORORESTE -2	1525	1514	1495	443,31	378,50	373,75
NORTE	1373	1132	1254	367,11	339,94	376,58
PONIENTE	1459	1588	1233	483,11	397,00	308,25
NORORESTE -1	1678	1670	1711	448,66	405,34	415,29
PERIFERIA	1398	1227	1497	347,76	272,67	332,67
TOTAL	14647	14285	13361	429,72	371,28	362,10

CITADOS ATENDIDOS

En este indicador, se refleja las personas que han asistido a la cita programada, situándose en el 68,88 % frente al 70 % del obtenido en el 2011, siendo las ZTS de Sur Centro y Poniente en las que se produce un descenso de atendidos respecto al 2011, si bien solo las ZTS Centro, Poniente y Noroeste 1 donde se supera la media de atendidos por UTS, siendo las ZTS Levante, Fuensanta y Sur las que se encuentran por debajo de dicha media.



ÁREA FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

CSSC_ZTS	NO ASISTEN 2012	NO ASISTEN 2011	NO ASISTEN 2010	NO ASISTEN 2012 / UTS	NO ASISTEN 2011 / UTS	NO ASISTEN 2010 / UTS
ARRABAL DEL SUR	893	934	802	163,55	133,43	114,57
FUENSANTA	441	452	172	105,76	90,40	34,40
LA RIBERA	327	371	146	112,37	92,75	36,50
LEVANTE	447	523	453	121,47	149,43	129,43
MORERAS	410	502	618	119,19	125,50	154,50
NORTE	261	252	196	69,79	75,68	58,86
PONIENTE SUR	407	412	163	134,77	103,00	40,75
NOROESTE -1	403	519	560	107,75	125,97	135,92
PERIFERIA	239	231	317	59,45	51,33	70,44
xTOTAL	3828	4196	3427	112	106,36	106,36

CSSC-ZTS	ATENDIDOS 2012	ATENDIDOS 2011	ATENDIDOS 2010	ATENDIDOS 2012 / UTS	ATENDIDOS 2011 / UTS	ATENDIDOS 2010 / UTS
SUR	1591	1725	1298	348,35	246,43	185,43
FUENSANTA	1356	1278	1347	336,93	255,60	269,40
CENTRO	989	1033	1158	407,56	258,25	289,50
LEVANTE	1170	838	795	333,97	239,43	227,14
NOROESTE -2	1115	1012	877	359,59	253,00	219,25
NORTE	1112	880	1058	354,01	264,26	317,72
PONIENTE	1052	1176	1070	374,83	294,00	267,50
NOROESTE -1	1275	1151	1151	402,41	279,37	279,37
PERIFERIA	1159	996	1180	352,24	221,33	262,22
xTOTAL	10819	10089	9934	363,32	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 26,13 % de las citas frente al 29 % del 2011, destacando en algunas ZTS que superan el 25 % de las citas programadas, como es el caso de la ZTS Sur (35,95 %), Poniente con el 27,9 %, Levante con el 27,64 y Moreras con 26,89 %.

ATENDIDOS SIN CITAS

En este apartado se cuantifican las personas atendidas en el día de atención individualizada, que no tenía 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 2012 representa 12,29 % del total de atendidos, y el 39,62 % de las citas que no acuden. Respecto al 2011, supuso el 13 % del total y el 54,39 % de los que no asisten.



ÁREA FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

Los centros que mayor atención tiene bajo este criterio son Sur y Norte, siendo las ZTS de Centro, Periferia y Norte las que experimenta un incremento respecto al año 2011.

TOTAL ATENDIDOS

Representa el numero 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 2012 representa el 84,22 % de los citados, frente al 81 % obtenido en el 2011. No obstante en el 2012 se supera el número de atendidos en un 6,09 % respecto al 2011. En los CSSC_ZTS Sur, Poniente y Moreras , se mantiene un tendencia decreciente respecto al 2011 justificada en cada caso, uno por bajas laborales otros por cambios en la tarea.

CSSC-ZTS	TOTAL A TENDIDOS 2012	TOTAL A TENDIDOS 2011	TOTAL A TENDIDOS 2010	TOTAL A TENDIDOS 2012 / UTS	TOTAL A TENDIDOS 2011 / UTS	TOTAL A TENDIDOS 2010 / UTS
SUR	1902	2160	1808	348,35	308,57	258,29
FUENSANTA	1405	1351	1429	336,93	270,20	285,80
CENTRO	1186	1191	1311	407,56	297,75	327,75
LEVANTE	1229	904	895	333,97	258,29	255,71
NOROESTE -2	1505	1124	1179	359,59	281,00	294,75
NORTE	1324	1063	1213	354,01	319,22	364,26
PONIENTE	1132	1258	1155	374,83	314,50	288,75
NOROESTE -1	1237	1367	1376	402,41	331,80	333,98
PERIFERIA	1416	1209	1432	352,24	268,67	318,22
xTOTAL	12336	11627	11798	363,32	312,70	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 9569 Unidades Familiares (9910 en el 2011) y 15768 usuarios (15242 en el 2011), de los que 3129 Unidades familiares (3739 en el 2011) y 4326 usuarios (4859 en el 2011) corresponden a casos nuevos llegados principalmente a través de las citas programadas lo que representa el 35,06% de usuarios atendidos (41 % en el 2011) y el 32,69 % de las unidades familiares (37 % en el 2011) con las que se ha iniciado al menos una intervención.



ÁREA FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

USUARIOS NUEVOS CON APERTURA DE EXPEDIENTE EN EL 2012

CSSC / ZTS	TOTAL 2012	TOTAL 2011	TOTAL 2010	MEDIA USUARIOS POR UTS 2012	MEDIA USUARIOS POR UTS 2011	MEDIA USUARIOS POR UTS 2010
CSSC ARRABAL DEL SUR	552	754	822	101,10	107,71	142,96
CSSC FUENSANTA	446	429	674	106,95	85,80	134,80
CSSC LA RIBERA	471	535	671	125,94	133,75	167,75
CSSC LEVANTE	794	864	870	272,85	246,86	290,00
CSSC MORERAS	420	490	587	114,13	122,50	146,75
CSSC NORTE	533	477	655	154,94	143,24	201,54
CSSC PONIENTE SUR	470	637	763	125,67	159,25	190,75
CSSC LA FOGGARA	228	257	251	75,50	62,38	62,75
CSSC PERIFERIA	412	416	621	102,49	92,44	155,25
TOTAL	4326	4859	5914	126,57	123,17	159,84

EXPEDIENTES NUEVOS CON LOS QUE SE HA INICIADO INTERVENCIÓN EN EL 2012

CSSC / ZTS	TOTAL 2012	TOTAL 2011	TOTAL 2010	MEDIA EXPDIENTES POR UTS 2012	MEDIA EXPDIENTES POR UTS 2011	MEDIA EXPDIENTES POR UTS 2010
CSSC ARRABAL DEL SUR	419	556	637	76,74	79,43	91,00
CSSC FUENSANTA	294	323	446	70,50	64,60	89,20
CSSC LA RIBERA	406	482	579	108,56	120,50	144,75
CSSC LEVANTE	508	618	628	174,57	176,57	179,43
CSSC MORERAS	301	406	464	81,79	101,50	116,00
CSSC NORTE	376	348	483	109,30	104,50	145,05
CSSC PONIENTE SUR	384	556	663	102,67	139,00	165,75
CSSC LA FOGGARA	113	135	142	37,42	32,77	34,47
CSSC PERIFERIA	328	315	432	81,59	70,00	96,00
TOTAL	3129	3739	4474	91,54	79,32	113,41

CONCLUSIONES

1. Se ha producido un INCREMENTO DEL 2,53% en el número de citados frente al 6,91 % de descenso experimentado en el 2011 respecto al año 2010.
2. El numero de CITADOS que no acuden a la cita concertada supone el 26,13 % lo que supone un descenso de 2,87 puntos respecto al 2011.
3. El número de PERSONAS ATENDIDAS SIN CITAS, representa el 12,29 %, lo que desciende en 0,71 puntos con respecto al 2011.
4. El numero de atendidos es inferior al número de citados con el 15,78 %, por lo que de no haberse atendidos a usuarios sin cita, el numero de atendidos,



ÁREA FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

respecto a los citados pasaría del 84,22 % al 73,86 %, siendo en el 2011 la referencia un 70 %.

- Respecto al objetivo esperado de atender a 10 citas por día y Trabajador/a Social y de 8 citas por día para las Trabajadoras Sociales con reducción horaria, este se encuentra por debajo en un 18,94 % (frente al 25 % en el 2011), por lo que el criterio establecidos para las citas se podría ver incrementado entre 11 o 12 citas.
Actualmente supone que se pase de una media de 7 citas en el 2011 por día cada Trabajador/a Social a 7,67 en el 2012.
- 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	348,35	-48	-630
FUENSANTA	336,93	-9	-401
LA FOGGARA	402,41	8	-165
LA RIBERA	407,56	-28	-158
LEVANTE	333,97	-9	-405
MORERAS	359,59	-29	-317
NORTE	354,01	-39	-88
PONIENTE-SUR	374,83	7	-320
PERIFERIA	352,24	-420	-402
TOTAL	363,32	-567	-2886

EN RELACIÓN A LA APERTURA DE EXPEDIENTES Y RESPONSABILIDAD DE LA INTERVENCIÓN:

APERTURA DE EXPEDIENTES



ÁREA FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

- Del total de Expedientes Nuevos Abiertos, se ha identificado el responsable de la apertura en el 84,12 % frente al 76,95 % en el 2011, si bien Noroeste-2, Norte y Levante se sitúan por debajo del 78 %

	EXPDTES NUEVOS 2012	RESPONSABLES APERTURA	%	EXPDTES NUEVOS 2011	RESPONSABLES APERTURA	%
CENTRO	406	387	95,32	482	362	75,1
LEVANTE	508	394	77,56	618	464	75,08
FUENSANTA	294	293	99,66	323	322	99,69
NOROESTE-1	113	113	100	135	134	99,26
NORTE	376	236	62,77	348	316	90,8
NOROESTE-2	301	131	43,52	406	86	21,18
PONIENTE-SUR	384	375	97,66	556	543	97,66
ARRABAL SUR	419	380	90,69	556	384	69,06
PERIFERIA	328	323	98,48	315	266	84,44
TOTAL	3129	2632	84,12	3739	2877	76,95

LA distribución de estos expedientes por cada Trabajador Social de la ZTS específica, no corresponde con un reparto igualitario de carga de trabajo, tal y como se refleja 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, diferenciándose igualmente los referidos a Trabajadores/as Sociales de refuerzos en comunitarios o por error , consta como Trabajador/a Social profesionales que ya no se encuentran adscritos o vinculados a la ZTS, así como los que tienen una reducción horaria que repercute en una reducción del número de citas por día, pasando de 10 a 8.

CON RESPONSA APERTURA	TS1	TS2	TS3	TS4	TS5	TS6	TS7	OTROS
CENTRO	133	117	65	36	33	3		
LEVANTE	101	99	97	92	2	2	1	
FUENSANTA	69	66	56	51	51			
NOROESTE-1	36	27	26	24				
NORTE	94	77	60	5				
NOROESTE-1	60	51	19	1				
PONIENTE SUR	109	89	89	68	15	5		
SUR	67	67	65	56	38	34	22	31
PERIFERIA	80	75	72	59	35	2		



ÁREA FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

RESPONSABLE DE LA INTERVENCIÓN

El 96,25 % de las intervenciones iniciadas tienen registradas e identificadas el profesional responsable de la misma frente al 91,56 % del 2011, y 3 centros están por debajo de la media Levante, Noroeste-1 y Norte.

	AÑO 2012			AÑO 2011		
	INTERVENCIONES INICIADAS	RESPONSABLES INTERVENCIÓN	%	INTERVENCIONES INICIADAS	RESPONSABLES INTERVENCIÓN	%
CENTRO	1348	1338	99,26	1318	1311	99,47
LEVANTE	1703	1434	84,2	1680	1285	76,49
FUENSANTA	1639	1619	98,78	1544	1523	98,64
NOROESTE-1	2456	2459	100,12	2279	2270	99,61
NORTE	1593	1531	96,11	1411	1342	95,11
NOROESTE-2	2306	2125	92,15	2110	2087	98,91
PONIENTE-SUR	1736	1727	99,48	1843	1815	98,48
ARRABAL SUR	3027	2937	97,03	3164	2958	93,49
PERIFERIA	1206	1206	100	1231	990	80,42
TOTAL	17014	16376	96,25	16580	15581	93,97

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
CENTRO	445	378	272	118	9	6				
LEVANTE	374	321	289	276	27					
FUENSANTA	383	365	346	269	227	3	1			
NOROESTE-1	975	602	531	328						
NORTE	640	393	356	168	2	1	1			
NOROESTE-2	662	439	428	258	197					
PONIENTE-SUR	564	367	240	226	46	3	2	2		
ARRABAL SUR	428	385	382	361	358	321	257	89	74	6
PERIFERIA	439	284	189	182	125					6



ÁREA FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES Y FAMILIA

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

EDUCADORES/AS COMUNITARIOS

	1	2	3	OTROS
CENTRO				
LEVANTE	118	29		
FUENSANTA	16	8	1	
NOROESTE-1	16	7		
NORTE				
NOROESTE-2	85	46	10	
PONIENTE-SUR	166	109		
ARRABAL SUR	116	78	64	
PERIFERIA	18			

DEPARTAMENTO ADMINISTRACION
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas