



INFORME CITAS ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA
AÑO 2013

En el año 2013 se han introducido modificaciones respecto al 2012 de las que caben resaltar:

- Cada trabajador/a social atenderá mínimo de 12 citas semanales. Las citas para el personal de refuerzo será de 6 usuarios/as mínimo. Este criterio se seguirá mientras la lista de espera supere el mes, en caso que sea inferior a un mes se podrá atender a 10 citas semanales y 5 para el personal de refuerzo...
- Cada día de la semana un trabajador social atenderá las urgencias que sean derivadas por el Director/a de la zona, estableciéndose un turno de urgencias diario rotativo.

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 5 para el personal de refuerzo, y 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 distribuir en base a los/as Trabajadores/as Sociales que han estado operativos en los 12 meses, siendo los indicadores por ZTS los siguientes:

LA RIBERA	LEVANTE	FUENSANTA	LA FOGGARA	NORTE	NOROESTE-2	PONIENTE	SUR	PERIFERIA
3,53	3,89	4,6	3,77	3,42	3,93	3,22	6,27	3,89

Fuente: Control citas mensuales de cada ZTS (Enero a Mayo)

Los días de urgencias, casos atendidos y las atenciones telefónicas no tiene comparativa respecto al año 2012, pero debe ser tomada en cuenta respecto al total de citas y/o casos atendidos. A saber:

.- Durante el 2013, se han dado **14779 CITAS** con un total de **1643 días/citas** (14647 citas y 1598 días en el 2012) repartidos entre los **36,52 Trabajadores/as Sociales** (34,18 TS en 2012) que han estado atendiendo las demandas.

.- De las citas dadas, se han **atendido 11349** ya que **3429 no han asistido**

.- No obstante se atienden a **1503 citas fuera de lo programado**, lo que hace finalmente que entre los citados y atendidos sin citas, se atienda un total de **12852 CITAS**.

.- El porcentaje de citas que no acuden a la entrevista programada



ÁREA DE FAMILIA SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACIÓN



DIRECCIÓN GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACIÓN

Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

con el/la trabajador/a social representa el 23,20 %, y el total de atendidos representa el 76,80 % de las citas

.- El promedio de citados por UTS es de 413,46 citas, siendo la ZTS Centro con 449,39 la que representa el valor máximo y la ZTS Periferia con 381,91 el valor mínimo.

.- El promedio de Atendidos por Trabajador/a Social es de 319,17 siendo la ZTS Centro con 357,88 la que logra el valor máximo, mientras que la ZTS Norte con 306,47 es la de menor incidencia.

.- Los datos obtenidos en este periodo y comparados con los del mismo periodo del 2012, destaca positivamente, que disminuye el número de personas que no acuden a la cita en 10,42 puntos respecto al 2012, al mismo tiempo que se incrementa los valores en los restantes indicadores.

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

Respecto a las modificaciones reseñadas al inicio indicar que

.- Los datos de, el número de usuarios atendidos en atención telefónica, número usuarios atendidos en días urgencias y días de atención urgencias, tan solo la ZTS Poniente, cuantifica días de atención de urgencias, en el caso de Noroeste-2, no cuantifica usuarios atendidos en atención telefónica, e igualmente Noroeste-1 y no aporta datos referidos al número de usuarios atendidos en días de urgencia.

.- Se han atendido a 3663 usuarios con atención telefónica y 212 por urgencias, que representa el 26,21 % del total de citados, siendo su distribución por ZTS



ÁREA DE FAMILIA SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACIÓN



Servicios
Sociales
Municipales

DIRECCIÓN GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACIÓN

Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

CSSC	Nº USUARIOS ATENDIDOS EN ATENCIÓN TELEFÓNICA	Nº USUARIOS ATENDIDOS EN DÍAS URGENCIAS	DÍAS DE ATENCIÓN URGENCIAS
ARRABAL SUR	424	167	0
FUENSANTA	712	16	0
LA FOGGARA	277	33	0
LA RIBERA	459	45	0
LEVANTE	1027	60	0
MORERAS	0	0	0
NORTE	588	11	0
PONIENTE-SUR	176	54	212
PERIFERIA	1374	61	0
TOTAL	5037	447	212

- Estos datos añadidos al total de 12852 atendidos en citas, alcanza una cifra de 18101 citas/atenciones, por lo que conformen a los días de citas logrados 1643, y a los objetivos específicos de citas, para los/as Trabajadores de plantilla se sitúan en un media de 8,59 citas/día y en 4,68 citas/días para los de refuerzos, siendo los datos globales

CSSC	Nº UTS	MEDIA DÍAS CITAS / UTS	MEDIA CITADOS / UTS	MEDIA ATENDIDOS / UTS	MEDIA ATENDIDOS POR DÍA CITA / TS	EXPDTES NUEVOS ABIERTOS	% SOBRE TOTAL ATENDIDOS
ARRABAL SUR	6,27	44,98	432,54	307,66	6,84	532	24,03
FUENSANTA	4,6	45,00	412,61	320	7,11	308	20,18
LA FOGGARA	3,77	44,96	411,67	312,73	6,96	105	7,53
LA RIBERA	3,53	45,04	420,11	334,56	7,43	330	24,18
LEVANTE	3,89	44,99	407,97	292,8	6,51	437	35,5
MORERAS	3,93	45,04	391,35	309,41	6,87	269	19,79
NORTE	3,42	45,03	389,77	304,68	6,77	287	22,69
PONIENTE-SUR	3,22	45,03	385,09	303,11	6,73	405	37,4
PERIFERIA	3,89	44,99	369,15	312,34	6,94	336	23,76
TOTAL	36,52	45,01	402,25	310,81	6,91	3009	23,89

La media general de objetivos marcados para las citas y en correspondencia



ÁREA DE FAMILIA SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACIÓN



DIRECCIÓN GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACIÓN

Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

con los que se deben atender, se refleja en la siguiente tabla comparativa con cada una de las ZTS:

CSSC	OBJETIVOS CITADOS	OBJETIVOS ATENDIDOS
ARRABAL SUR	-12	-510
FUENSANTA	-4	-376
LA FOGGARA	-31	-188
LA RIBERA	5	-113
LEVANTE	1	-355
MORERAS	-56	-235
NORTE	-35	-103
PONIENTE-SUR	-42	-199
PERIFERIA	-146	-168
TOTAL	-320	-2247

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.



ÁREA DE FAMILIA SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACIÓN



DIRECCIÓN GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACIÓN

Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

CSSC	DIAS CITAS	OBJETIVOS CITAS	OBJETIVOS ATENDIDOS
CO301	45	28	54
CO301	43	19	-65
CO301	41	-4	-56
CO301	30	-38	-46
CO302	47	4	-110
CO302	44,5	23	-66
CO302	42,5	5	-101
CO302	41	-31	-78
CO303	43	-1	-117
CO303	43	-1	-64
CO303	42	-16	-69
CO303	41	17	-56
CO303	38	-3	-70
CO304	46,5	0	-97
CO304	46	-2	-61
CO304	46	-2	-23
CO304	22	-18	-5
CO304	9	-9	-8
CO305	44	4	10
CO305	44	-1	-55
CO305	43	-41	-47
CO305	23	3	-11
CO306	45	-7	-66
CO306	44	0	-61
CO306	44	-1	-47
CO306	44	-48	-61
CO307	44	9	-65
CO307	44	-9	-58
CO307	42	-42	-59
CO307	15	0	-17
CO308	49	30	-116
CO308	48	-11	-64
CO308	34	-15	-107
CO308	26	-6	-9
CO308	26	-11	-59
CO308	22	0	-28
CO308	19	3	-16
CO308	18	-16	-45
CO308	16	18	-39
CO308	16	8	-7
CO308	8	-12	-20
CO327	45	0	-16
CO327	45	-78	-87
CO327	43	-39	-36
CO327	42	-29	-29

De los días de citas, 10 TS superan la media de 45 días, otros 18 se encuentran entre 41 y 44 días , y un tercer grupo por debajo de los 38, grupo en el que se dan circunstancias como bajas temporales, incorporaciones o contratos inferiores a 8 meses....



ÁREA DE FAMILIA SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACIÓN



Servicios
Sociales
Municipales

DIRECCIÓN GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACIÓN

Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

Del grupo de objetivos citados en 18 se iguala o supera el objetivo, en tanto que en el grupo de objetivos citados, 2 Trabajadoras Sociales superan el objetivo. En cuanto a objetivos citas no alcanzados, resaltan 4 casos con -78, -48, -42 y -41, y en objetivos atendidos 5 casos con -117, -116, -110, -107 y -101.

Del total de atendidos, se ha procedido a la apertura de expediente a 3009 personas y/o unidades familiares, lo que representa el 23,89 % de los usuarios atendidos con citas (3129 en 2012 y el 25,36 %), siendo las **ZTS Poniente Sur** con el 37,4 de citados a con los que se procede a la apertura de expediente y **la ZTS Noroeste-1** con el 7,53 %, las que obtienen los valores máximos y mínimos respectivamente.

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

CSSC-ZTS	DIAS DE CITAS 2013	DIAS DE CITAS 2012	TOTAL CITADOS 2013	TOTAL CITADOS 2012
SUR	282	262	2712	2484
FUENSANTA	207	196	1898	1797
NOROESTE-1	169,5	176	1552	1678
CENTRO	159	137	1483	1316
LEVANTE	175	172	1587	1617
NOROESTE-2	177	162	1538	1525
NORTE	154	150	1333	1373
PONIENTE	145	154	1240	1459
PERIFERIA	175	189	1436	1398
TOTAL	1643,5	1598	14779	14647



ÁREA DE FAMILIA SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACIÓN



DIRECCIÓN GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACIÓN

Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

CSSC-ZTS	ATENDIDOS 2013	ATENDIDOS 2012	NO ASISTEN 2013	NO ASISTEN 2012
SUR	1929	1591	783	893
FUENSANTA	1472	1356	426	441
NOROESTE-1	1179	1275	373	403
CENTRO	1181	989	302	327
LEVANTE	1139	1170	448	447
NOROESTE-2	1216	1115	322	410
NORTE	1042	1112	290	261
PONIENTE	976	1052	264	407
PERIFERIA	1215	1159	221	239
TOTAL	11349	10819	3429	3828

CSSC-ZTS	SIN CITAS 2013	SIN CITAS 2012	TOTAL ATENDIDOS 2013	TOTAL ATENDIDOS 2012
SUR	285	311	2214	1902
FUENSANTA	54	49	1526	1405
NOROESTE-1	216	230	1395	1505
CENTRO	184	197	1365	1186
LEVANTE	92	59	1231	1229
NOROESTE-2	143	122	1359	1237
NORTE	223	212	1265	1324
PONIENTE	107	80	1083	1132
PERIFERIA	199	257	1414	1416
TOTAL	651	1517	5819	12336

De la demanda atendida, se ha intervenido con 9543 **unidades** familiares de las cuales 3009 **han acudido por primera** a los Servicios Sociales, que representan el 23,41 % del total de atendidos en citas y que ha dado lugar ha iniciar 18144 **intervenciones**. El total de usuarios sin repetición que han sido objeto de intervención han sido 16720

Atendiendo a las diferentes variables de análisis relacionadas con la intervención social que desde los CSSC se han generado y gestionado durante el 2013, se detallan a continuación los datos generales, los cuales serán ampliados en el Informe SIVO 2013.



ÁREA DE FAMILIA SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACIÓN



Servicios
Sociales
Municipales

DIRECCIÓN GENERAL FAMILIA
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACIÓN

Unidad de Programas
Código RAEL JA01140214

2. Total Usuarios (sin repetición):	16720
3. Número de intervenciones iniciadas:	18144
4. Total Intervenciones:	18144
5. Intervenciones por Estado:	
Abiertas:	2137
Cerradas:	2031
Terminadas:	13976
6. Intervenciones por número de usuarios	
Intervenciones Individuales:	12723
Intervenciones Múltiples:	5420
7. Número de Valoraciones del Periodo:	24284
8. Número de Demandas del Periodo:	21624
9. Número de Recursos Aplicados del Periodo:	23145
10. Total de Recursos Aplicados por Estado:	23145
01-EN ESTUDIO	723
02-EN TRAMITE	640
03-LISTA DE ESPERA	994
04-CONCEDIDO	13370
05-DENEGADO	162
06-ANULADO	93
07-NO APLICABLE	216
08-NO SE SABE	95
09-DERIVADO	6735
10-SUSPENDIDO	21
11-DESISTIMIENTO o ARCHIVO	96
11. Número de expedientes con intervenciones actualizadas:	9536
12. Número de intervenciones actualizadas:	18119
13. Número de usuarios asociado a las intervenciones anteriores:	29139