



## AREA SOCIAL

DIRECCION GENERAL FAMILIA  
SERVICIOS SOCIALES Y EDUCACION

Unidad de Programas  
Código RAEL JA01140214

### INFORME CITAS ATENCION INDIVIDUALIZADA AÑO 2017

Para la elaboración de este informe, se ha tomado como indicador de referencia el objetivo de 10 citas semanales para 30 Trabajadores/as Sociales de plantilla con jornada completa y 7 citas semanales para 9 Trabajadoras Sociales de jornada reducida, así como un total de 47 días de citas por Trabajador/a Social ( en adelante TS) en el año, si bien, ha de tenerse en cuenta que parte de la plantilla de TS han intervenido durante todo el año ( 38 TS), y otra ( 4 TS) han sido de incorporación en el mes de julio y 1 TS en septiembre, por lo que en el año 2017 los objetivos a alcanzar estarían diferenciados por semestre, dado que el numero de TS del primer semestre, se ve incrementado en el segundo.

	LA RIBERA	LEVANTE	FUENSANTA	LA FOGGARA	NORTE	NOROESTE -2	PONIENTE	SUR	PERIFERIA
<b>enero</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
<b>Julio</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7*</b>	<b>5</b>

No obstante, y tomando como referencia el año completo, y con ello poder aproximarnos a una comparativa respecto al año 2016, nos aportan los siguientes datos.

	TS JORNADA COMPLETA año 2016	TS JORNADA COMPLETA año 2017	TS JORNADA REDUCIDA año 2016	TS JORNADA REDUCIDA año 2017	TOTAL 2016	TOTAL 2017
<b>Nº DE PROFESIONALES</b>	29	30	9	9	38	39 + 4 en segundo semestre
<b>Nº DIAS DE CITAS</b>	1363	1739	423	423	1786	2162
<b>Nº DE CITAS</b>	13630	17390	4230	4230	17860	21620

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



## AREA SOCIAL

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

aproximación de la carga real de trabajo que cada centro o profesional puede o debe tener, sin entrar en otras consideraciones, por lo 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
<b>N UTS programado</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
<b>Año 2014 operativo</b>	<b>3,71</b>	<b>3,13</b>	<b>4,33</b>	<b>3,57</b>	<b>2,9</b>	<b>3,83</b>	<b>3,29</b>	<b>5,52</b>	<b>3,94</b>
<b>Año 2015 operativo</b>	<b>3,64</b>	<b>3,56</b>	<b>4,24</b>	<b>3,87</b>	<b>2,84</b>	<b>4,09</b>	<b>3,93</b>	<b>6,87</b>	<b>4,56</b>
<b>N UTS 2016 programado</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
<b>Año 2016 operativo</b>	<b>3,64</b>	<b>2,93</b>	<b>4,74</b>	<b>4,31</b>	<b>2,93</b>	<b>3,83</b>	<b>3,75</b>	<b>6,45</b>	<b>4,38</b>
<b>N UTS 2016 programado</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
<b>Año 2017 operativo</b>	<b>3,5</b>	<b>3,17</b>	<b>4,83</b>	<b>4,25</b>	<b>3,83</b>	<b>4,33</b>	<b>3,92</b>	<b>6,17</b>	<b>4,33</b>

Fuente: Control citas mensuales de cada ZTS (enero\_diciembre)

De acuerdo con los datos obtenidos es oportuno hacer un análisis explicativo que pueda servir de base argumental al hecho de que el resultado final de intervención profesional no iguale o supere en el año el número de 39 TS, si además la plantilla se ha visto incrementada con 4 TS en el segundo trimestre.

### **De los datos aportados por cada CSSC, se desprende que:**

**.- En la ZTS Norte, 1 TS no inicia su trabajo hasta el mes de Febrero, tras incorporación por traslado de otra ZTS, lo que supone 4 días de citas y 40 citas menos.**

**.- En la ZTS Centro, igualmente, 1 TS no interviene en Enero y otra en Diciembre, lo que supone 8 días de citas, pero con 28 y 40 citas respetivamente.**

**.- En la ZTS Levante, no se atiende cita por 1 TS en el mes ( agosto o septiembre). Supone 4 días y 28 citas.**



## AREA SOCIAL

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

**.- En la ZTS Moreras durante los meses de enero, febrero y marzo, carecen de una TS, por lo que suponen 16 días de citas y 160 citas menos. Además, en los meses de junio a agosto, 1 TS no atiende lo que supone una reducción de al menos 8 días de citas y 80 usuarios menos. Dicha TS es trasladada a la ZTS Levante quien en el mes de julio solo atiende 1 día de cita en dicho periodo.**

**.- En la ZTS Poniente Norte, 1TS esta sin atender durante dos meses, siendo un total de 8 días de citas y 56 citados menos. En esta misma ZTS, además, 1TS desde febrero a agosto se traslada a la OMDV, suponiendo 6 meses (un total de 24 días de citas y 240 citados menos)**

**.- De las ZTS Fuensanta y Poniente Sur, 1 TS de cada zona, acuden de refuerzo a la ZTS Moreras en los meses de abril y mayo.**

**.- En la ZTS Sur, 1TS de incorporación nueva en el último semestre, renuncia al contrato en el mes de noviembre, atendiendo solo un día en ese mes, por lo que las citas y citados se ven reducidos en 7 días y 70 citados. En el mes de septiembre se incorpora una TS procedente de la OMDV.**

**.- La repercusión de la incorporación de los/as 8 Trabajadores/as Sociales (3 a la OMDV y 4 a ZTS ) ha supuesto un incremento de 89 días de citas en el último semestre, de los 96 días estimados, pero con la incorporación a ZTS de la TS de la OMDV, se logra alcanzar los 100 días de citas.**

**En consecuencia, la ausencia puntual o estructural de TS en las ZTS enumeradas, supone un total de 95 días de citas y 778 citados menos sobre el objetivo programado para el año 2017.**

**En cuanto a** los días de urgencias, casos atendidos y las atenciones telefónicas, tienen por quinto año, comparativa respecto a los años 2013, 2014, 2015 y 2016, y deben ser tenidos en cuenta respecto al total de citas y/o casos atendidos. A saber:



## AREA SOCIAL

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

### 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
2017	404	1195	995	669	760	1065	341	1070	1532

### 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
2017	79	94	38	102	69	47	116	47	91

.- Durante el 2017, se han dado **15082 CITAS** con un total de **1597 días/citas** ( 14443 citas y **1552** días en el 2016) repartidos entre los 38,33 Trabajadores/as Sociales (33,03 TS en 2016) que han estado atendiendo las demandas.

.- De las citas dadas, se han **atendido 11138 (10713 en el 2016)** y que 3938 **no han asistido** (3731 en el 2015)

.- No obstante se atienden a 1962 **citas fuera de lo programado**, (1621 en el 2016) lo que hace finalmente que entre los citados y atendidos sin citas, se atienda un total de **13102 citas (12344 CITAS en el 2016)**.



## 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 26,11 % (el 25,83 % en el 2015), y el total de atendidos representa el 86,87 % ( el 85,46 % de las citas en el 2015)

.- El promedio de citados por UTS es de 444,73 (377,43 citas año 2016), siendo la ZTS Levante con 461,84 la que representa el valor máximo y la ZTS Periferia con 421,19 el valor mínimo.

.- El promedio de Atendidos por Trabajador/a Social es de 385,58 (377,43 en el año 2016) siendo la ZTS Moreras con 428,31 la que logra el valor máximo, mientras que la ZTS Norte con 344,17 es la de menor incidencia.

**Tabla-1**

ENERO-MAYO	TOTAL CITADOS	ATENDIDOS	NO ASISTEN	ATENDIDOS SIN CITAS	TOTAL ATENDIDOS
<b>2012</b>	14647	10819	3828	1517	12336
<b>2013</b>	14779	11349	3429	1503	12852
<b>2014</b>	15519	11714	3805	1940	13655
<b>2015</b>	16823	12468	4355	2065	14541
<b>2016</b>	14443	10713	3731	1621	12344
<b>2017</b>	15082	11138	3938	1962	13102



## AREA SOCIAL

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

- Estos datos añadidos al total de 8031 atendidos por teléfono (5251 año 2016) y 683 por urgencias (531 en el año 2016), alcanza una cifra de 18126 citas/atenciones, por lo que conformen a los días de citas logrados 1578, y a los objetivos específicos de citas, para los/as Trabajadores/as Sociales se sitúan en un media de 12,10 citados/día, 0,42 por encima del obtenido en el 2016, que se situaba 1,37 puntos por debajo del logrado en el 2015.
- Analizada la Atención Individualizada mediante citas programadas, en el año 2017, 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	38,5	444,36	414,15	10,76	77	5,67
LEVANTE	44,33	451,27	364,34	8,22	89	8,63
SURESTE	38	461,84	374,76	9,86	68	4,49
PONIENTE NORTE	44,25	426,72	378,66	8,56	32	2,24
NORTE	52,67	454,83	344,17	6,53	44	3,8
NOROESTE	46,5	452,82	428,31	9,21	47	2,77
PONIENTE SUR	40	455,9	393,04	9,83	72	5,38
SUR	42,83	433,61	369,96	8,64	71	3,51
PERIFERIA	36,4	421,19	402,86	11,07	65	4,17

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:



## AREA SOCIAL

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

CSSC	OBJETIVOS CITADOS	OBJETIVOS ATENDIDOS
CENTRO	54	-45
LEVANTE	150	-96
SURESTE	132	-220
PONIENTE NORTE	-109	-290
NORTE	73,5	-298,5
NOROESTE	132	35
PONIENTE SUR	105	-109
SUR	41	-307
PERIFERIA	-42	-113
	74,5	-2024,5

Si desglosamos estos datos por cada una de los/as Trabajadores/as Sociales observaremos que 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 1 TS que han realizado 47 días de Atención Individualizada, 4 TS con 44 y 2 con 42 días.

Nº DIAS CITAS	CENTRO	LEVANTE	FUENSANTA	LA FOGGARA	NORTE	MORERAS	PONIENTE SUR	SUR	PERIFERIA
47						1			
44				1		1	1	1	
43		1							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 2015 y 2016, se detallan a continuación,

CSSC-ZTS	DIAS DE CITAS 2017	DIAS DE CITAS 2016	DIAS DE CITAS 2015	TOTAL CITADOS 2016	TOTAL CITADOS 2016	TOTAL CITADOS 2015
CENTRO	154	153	164	1456	1447	1506
LEVANTE	125	123	160	1277	1121	1598
FUENSANTA	184	199	191	1867	1905	1828
NOROESTE-1	177	181	174	1607	1729	1888
NORTE	158	123	128	1529	1192	1383
NOROESTE-2	184	161	184	1792	1531	1958
PONIENTE	160	157,5	177	1552	1473	1621
SUR	254	271	309	2371	2440	3302
PERIFERIA	182	184	205	1631	1605	1739
<b>TOTAL</b>	<b>1578</b>	1552,5	1692	15082	14443	16823

CSSC-ZTS	ATENDIDOS 2017	ATENDIDOS 2016	ATENDIDOS 2015	NO ASISTEN 2017	NO ASISTEN 2016	NO ASISTEN 2015
CENTRO	1167	1206	1281	283	242	225
LEVANTE	923	723	1073	354	398	525
FUENSANTA	1362	1377	1393	505	528	435
NOROESTE-1	1220	1341	1517	387	388	371
NORTE	944	813	1013	585	379	370
NOROESTE-2	1286	1075	1433	506	456	525
PONIENTE	1229	1231	1329	323	242	292
SUR	1605	1638	1975	766	802	1327
PERIFERIA	1402	1309	1454	229	296	285
<b>TOTAL</b>	<b>11138</b>	<b>10713</b>	<b>12468</b>	3938	<b>3731</b>	<b>4355</b>





## AREA SOCIAL

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

CSSC-ZTS	SIN CITAS 2017	SIN CITAS 2016	SIN CITAS 2015	TOTAL ATENDIDOS 2017	TOTAL ATENDIDOS 2016	TOTAL ATENDIDOS 2015
CENTRO	182	148	175	1357	1353	1456
LEVANTE	108	189	223	1031	912	1296
FUENSANTA	153	115	126	1515	1495	1519
NOROESTE-1	212	76	292	1426	1417	1809
NORTE	213	242	299	1157	1055	1312
NOROESTE-2	409	284	355	1695	1361	1788
PONIENTE	109	81	90	1338	1312	1419
SUR	418	291	210	2023	1935	2193
PERIFERIA	158	195	295	1560	1504	1749
<b>TOTAL</b>	<b>1962</b>	<b>1621</b>	<b>2065</b>	<b>13102</b>	<b>12344</b>	<b>14541</b>

De la demanda atendida, se ha intervenido con 10255 Unidades familiares (9419 **en el 2016**) de las cuales 2676 **han acudido por primera** a los Servicios Sociales (2296 en el 2016), y que representan el 22,42 % del total de atendidos en citas (19,58 % en el 2016) y que ha dado lugar ha iniciar **19571 intervenciones (17368 en el 2016)**. El total de usuarios sin repetición que han sido objeto de intervención han sido 16585.

Atendiendo a las diferentes variables de análisis relacionadas con la intervención social que desde los CSSC se han generado y gestionado durante el 2017, se detallan a continuación los datos generales, los cuales serán ampliados en el Informe SIVO 2017



## AREA SOCIAL

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

Unidades de Trabajo Social		TOTAL CORDOBA
<b>1. Total Expedientes</b>		<b>10.255</b>
<b>2. Total Usuarios (sin repetición)</b>		<b>16.585</b>
Varones		<b>6.709</b>
Mujeres		<b>9.792</b>
Sin cumplimentar		<b>84</b>
<b>3. Total Usuarios (con repetición)</b>		<b>28.655</b>
Varones		<b>11.035</b>
Mujeres		<b>17.524</b>
Sin cumplimentar		<b>96</b>
<b>4. Número de intervenciones iniciadas</b>		<b>19.571</b>
<b>5. Total Intervenciones</b>		<b>19.571</b>
<b>6. Intervenciones por Estado</b>		
Abiertas		<b>2.733</b>
Cerradas		<b>2.113</b>
Terminadas		<b>14.725</b>
<b>7. Intervenciones por número de usuarios</b>		
Intervenciones Individuales		<b>14.043</b>
Intervenciones Múltiples		<b>5.071</b>
<b>8. Número de Valoraciones del Periodo</b>		<b>24.802</b>
<b>9. Número de Demandas del Periodo</b>		<b>22.678</b>
<b>10. Número de Recursos Aplicados del Periodo</b>		<b>24.145</b>
<b>11. Total de Recursos Aplicados por Estado</b>		
1 - EN ESTUDIO		<b>462</b>
2 - EN TRAMITE		<b>213</b>
3 - LISTA DE ESPERA		<b>143</b>
4 - CONCEDIDO		<b>14.115</b>
5 - DENEGADO		<b>229</b>
6 - ANULADO		<b>94</b>
7 - NO APLICABLE		<b>424</b>
8 - NO SE SABE		<b>196</b>
9 - DERIVADO		<b>7.731</b>
10 - SUSPENDIDO		<b>4</b>
11 - DESISTIMIENTO o ARCHIVO		<b>534</b>
<b>12. Número de expedientes con intervenciones actualizadas</b>		<b>10.191</b>
<b>13. Número de intervenciones actualizadas</b>		<b>19.408</b>
<b>14. Número de usuarios asociado a las intervenciones anteriores</b>		<b>28.403</b>



## AREA SOCIAL

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

### **Conclusiones:**

**.- La incorporación en 4 Trabajadores Sociales a las ZTS en el segundo semestre del 2017:**

**.- no se ha visto reflejado en un incremento del número de citas, dado que de los 1833 días de citas previstos inicialmente a comienzo de años, mas los 96 días previstos con la incorporación de los TS de nueva incorporación, en total 1929 días, solo se han alcanzado 1597 días, por lo que de los 332 días de menos ( de los que 95 son justificados por ausencia puntuales y/o estructurales), supone un total de 237 días de citas menos en el año 2017.**

**.- Se ha reducido el número de Trabajadores/as Sociales que logran alcanzar 1 día de cita por semana (establecido en 47 días de cita al año), a pesar de que han sido 12 TS los que han intervenido durante 11 meses en el año**

**.- Se ha producido un incremento del 53 % en el número de atenciones telefónicas, así como en el casos de urgencias, con un 28 % respecto al año 2016.**

**.- En el ultimo trimestre del 2017, se han incorporado 18 Trabajadores/as Sociales a las ZTS a través del Programa Emplea+30, con tareas específicas de Información y que debe ser analizada, dado que en un primer análisis, el incremento de profesionales ( 1 TS de la OMDV, 4 funcionarios interinos y 17 Emplea+30, no ha incidido en el número de expedientes con los se ha intervenido, siendo en el 2017 10255 expedientes sobre 9419 respecto al 2016)**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN SERVICIOS SOCIALES**

**UNIDAD DE PROGRAMAS**

**JOSÉ MARÍA ROMERO CARO**

Código RAEL JA01140214

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