


CÓRDOBA 2016
Ciudad Europea de la Cultura

Citas en las Zonas de Trabajo Social

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 los meses de Enero a Diciembre del 2007, si bien, y dado que se trata de datos cuantitativos referidos a la atención individualizada de los/as Trabajadores/as Sociales en cada Z.T.S., 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 2007.

Como dato inicial del total atendidos 10167, destaca que de la suma de usuarios que asisten con citas 7983 y sin ella 2184, esta por debajo del programado 11125 en un 8.61 % sobre el 10.31 del 2006 lo que supone que el 28.24 % (27.45 % en el 2006) de los usuarios no asisten a cita, siendo atendidos fuera de citas el 21.48 % (20.52 % en el 2006) En la siguiente tabla comparamos los referidos desde el 2004 con los analizados:

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
------	-------	------	------	------	-------

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

Una vez más cabe pues reflexionar, sobre las causas y consecuencias que pudieran derivarse de la atención a usuarios sin citas y de los que no asisten a la entrevista individualizada.

Respecto al total atendidos y de las 9 Z.T.S., se extrae una realidad, sobre el volumen de demanda individualizada y/o familiar atendida por los/as Trabajadores/as Sociales a través de este sistema de citas programadas, y que para el 2007, conforme a los indicadores establecidos de los resultados de la evaluación del 2006, el máximo que cada U.T.S. podría atender por día de Atención Individualizada de forma cualificada se fijaba en 6 usuarios.

En tal sentido de un total de 10167 atendidos supondría una media de 1129.6 usuarios por Z.T.S. (856 en el 2006) o en su caso a 247 usuarios por cada Trabajador/a Social (285 en el 2007), observándose en la primera variable -1129.6 usuarios por Z.T.S. - que 4 Z.T.S. están por encima de la media Arrabal del Sur, Levante, Moreras y Villarrubia.

Si estudiamos la segunda variable, (247 usuarios por U.T.S.), 3 Z.T.S. - Moreras, Villarrubia y Norte, están por debajo de la media,

Si partimos de que cada U.T.S. en su Z.T.S., tiene un día de Atención Individualizada Programada, y con un día de atención semanal programada por Centro y Trabajador/a Social, y considerando una media de 47 días de atención individual al año por U.T.S., el indicador de referencia se sitúa en el 2007 en 5.55 citas por Trabajador/a Social por día de atención individualizada programada sobre los 6 establecidos.

Actualmente aunque el criterio es el mismo en todas las zonas (a excepción de Levante) se mantiene el establecido de 1 día por U.T.S de atención por cada Trabajador/a Social en su Z.T.S. pero se dan los extremos de máximos y mínimos de atención mensual y anual, si bien ha de tenerse en cuenta las reducciones de días por bajas laborales prolongadas y no cubierta, licencias... que se haya podido producir en cada una de las Z.T.S.. De los datos remitidos en la hojas de registros mensuales de Atención Individualizada, nos permite cuantificar el número total de citas que lo/as Trabajadores/as Sociales por mes y año han atendido, tal y como se refleja en la tabla siguiente

AÑO 2005	DE LOS CITADOS				
	CITADOS	ATENDIDOS	NO ASISTEN	SIN CITAS	TOTAL ATENDIDOS
MÁXIMO MES	87	65	32	45	70
MÍNIMO MES	4	3	1	0	3
MÁXIMO AÑO	743	547	223	391	569
MÍNIMO AÑO	141	109	27	0	61

AÑO 2006	DE LOS CITADOS				
	CITADOS	ATENDIDOS	NO ASISTEN	SIN CITAS	TOTAL ATENDIDOS
MÁXIMO MES	83	65	31	52	71
MÍNIMO	1	1	1	0	1

MES					
MÁXIMO AÑO	708	504	204	291	531
MÍNIMO AÑO	153	111	28	11	125

AÑO 2007	DE LOS CITADOS				
	CITADOS	ATENDIDOS	NO ASISTEN	SIN CITAS	TOTAL ATENDIDOS
MÁXIMO MES	92	63	29	73	78
MÍNIMO MES	2	1	1	1	1
MÁXIMO AÑO	1675	115	652	681	1546
MÍNIMO AÑO	809	652	652	78	918

De este cuadro cabe resaltar que el valor máximo del mes, corresponde a un Trabajador Social del CSSC Levante en CITADOS, ATENDIDOS, NO ASISTEN, y TOTAL ATENDIDOS, mientras que el máximo de SIN CITAS corresponde a la Z.T.S. Periferia.

El valor mínimo del mes en CITADOS se dan en las Z.T.S. Moreras y Norte, ATENDIDOS en Levante, NO ASISTEN en Vallehermoso, y los ATENDIDOS SIN CITAR en 6 CSSC coincidiendo con los meses de julio, agosto y diciembre.

Igualmente si analizamos los valores obtenidos en el Máximo del año, en CITADOS, NO ASISTEN y TOTAL ATENDIDOS corresponde a la Z.T.S. Sur (en el 2006 a Levante), y SIN CITAS a la Z.T.S. Periferia, tal y como se diera en el 2007.

Respecto a la Mínimo del año, corresponde a la Z.T.S. Periferia (en el 2006 Noroeste -1) los valores obtenidos en CITADOS, NO ASISTEN y ATENDIDOS, en cuanto a los usuarios SIN CITAS la Z.T.S. Norte (ene. 2006 Levante) y TOTAL ATENDIDOS corresponde a la Z.T.S. Sebastián Cuevas (Sur en el 2006).

No obstante habrá que estar a la espera de las aportaciones que se puedan realizar en las diferentes evaluaciones de los CSSC, con el objeto de poder concretar aquellas actuaciones no previstas y que puedan explicar los datos aquí analizados.

Si tenemos en cuenta que al menos cada profesional, interviene en la Atención Individualizada programada al menos 11 meses, las Zonas con registros igual o inferior a 10 han podido verse afectadas por las ausencias de larga duración de los profesionales, a incorporaciones del mes de Marzo como refuerzo para el S.I.V.O a personas en situación de dependencia o para bajas temporales por ILT.

En las siguientes tablas se aportan los datos relativos a los apartados referidos en la hoja de registro de Citas y por cada una de las Z.T.S. y la comparativa con los años 2005 y 2006

CENTRO SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	CITAS PROGRAMADAS 2007	CITAS PROGRAMADAS 2006	CITAS PROGRAMADAS 2005
ARRABAL DEL	1675	1740	1665

SUR			
FUENSANTA	1211	756	730
LA RIBERA	1132	872	836
LEVANTE	1660	1556	1484
MORERAS	1443	1214	1117
NORTE	1117	611	644
SEBAS CUEVAS	1085	659	624
VALLEHERMOSO	993	636	528
VILLARRUBIA	809	648	710
TOTAL	11125	8692	8338

En el 2007 se produce un incremento de citas del 27.99 % sobre el 2006, que alcanzo el 4.24%, si bien la Z.T.S. Sur ha experimentado un leve descenso, siendo las Z.T.S. Norte, Sebastián Cuevas y Fuensanta las de mayor incremento, respecto al 2006 con un 82.82, 64 y 60.19 % respectivamente.

	CITAS PROGRAMADAS		
CENTRO SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	ATENDIDOS 2007	ATENDIDOS 2006	ATENDIDOS 2005
ARRABAL DEL SUR	1023	1081	1061
FUENSANTA	904	519	495
LA RIBERA	810	685	670
LEVANTE	1155	1124	1118
MORERAS	912	763	682
NORTE	933	516	549
SEBAS CUEVAS	838	511	522
VALLEHERMOSO	756	519	410
VILLARRUBIA	652	495	552
xTOTAL	7983	6213	6059

Se constata un incremento del 28.48 % sobre el 2,54 % de incremento experimentado en el 2006, destacando Norte, Fuensanta y Sebastián Cuevas con el 80.81, 74.18 y 61.46 % respectivamente, siendo Sebastián Cuevas y Vallehermoso con el 26,58 y 24,63 % los centros que en el 2006 destacaron, siendo

las Z.T.S. Sur y Levante las que descienden con un -5.35 y 2.76 % y siendo en el 2006 los centros de Norte, Villarrubia con un 6 y 5,97% respectivamente, las que descienden.

CITAS PROGRAMADAS			
CENTRO SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	NO ASISTEN 2007	NO ASISTEN 2006	NO ASISTEN 2005
ARRABAL DEL SUR	652	659	604
FUENSANTA	307	237	235
LA RIBERA	322	187	166
LEVANTE	505	432	366
MORERAS	531	451	435
NORTE	184	95	95
SEBAS CUEVAS	247	148	102
VALLEHERMOSO	237	117	118
VILLARRUBIA	157	153	158
xTOTAL	3142	2479	2279

Se incrementa con un 26,74 % sobre el 8.77 % del 2006 destacando Villarrubia como la de menor incidencia y que se mantiene respecto al 2006 al igual que Sur, aunque en ella se da la máxima. Destacar que en todos los centros se produce un incremento importante de usuarios que no asisten a la cita programada.

CENTRO SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	SIN CITAS 2007	SIN CITAS 2006	SIN CITAS 2005
ARRABAL DEL SUR	151	159	105
FUENSANTA	111	64	34
LA RIBERA	175	144	146
LEVANTE	83	53	34
MORERAS	634	394	406
NORTE	78	135	223

SEBAS CUEVAS	80	63	90
VALLEHERMOSO	191	144	56
VILLARRUBIA	681	426	542
xTOTAL	2184	1582	1636

Al contrario de lo que ocurriera en el 2006 (desciende en el 3,3 %), se ha producido un incremento del 38.05 % de la población atendida sin citas, siendo las Z.T.S.s de Fuensanta y Moreras con el 73.44 y 60.91 % las mas destacadas, si bien cabe resaltar la particularidad de Villarrubia, en la UTS Santa Cruz y Cerro Muriano, en el que no existe cita previa y todo se realiza sin citas. Por el contrario, una vez mas Norte disminuye en el 2007 con un 81.69 % sobre 39,46 % del 2006.

CENTRO SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	TOTAL ATENDIDOS 2007	TOTAL ATENDIDOS 2006	TOTAL ATENDIDOS 2005
ARRABAL DEL SUR	1174	1205	1166
FUENSANTA	1015	583	529
LA RIBERA	985	777	816
LEVANTE	1238	1177	1134
MORERAS	1546	1157	1088
NORTE	1011	651	772
SEBAS CUEVAS	918	574	612
VALLEHERMOSO	947	663	466
VILLARRUBIA	1333	921	1094
xTOTAL	10167	7708	7677

Se produce un incremento del total de atendidos en el 2007 del 31.90 % sobre el 0.40 % del 2006. Fuensanta, Sebastián Cuevas y Norte son las tres Z.T.S. donde se producen un incremento con el 74.10, 59.93 y 55.30 % respectivamente, siendo la Z.T.S. Sur la que experimenta un descenso del 2.57 % En el anexo-1 se comparan los datos del 2005 y 2006 con los del 2007.

Partiendo de que el programa de Citas nos permite tan solo cuantificar el numero de ciudadanos / as que acuden a los Centros de Servicios Sociales Comunitarios para ser atendidos en un día y hora determinado, la relación de estos con el sistema informatizado de la Ficha Social, nos indica y complementa, el volumen generado y sus seguimientos, respecto a la actuación iniciada a partir de la demanda y que ha generado la apertura de expedientes nuevos e intervenciones, siendo los datos generales los que a continuación se detallan:

CSSC / Z.T.S.	TOTAL 2007	TOTAL 2006	TOTAL 2005
CSSC ARRABAL DEL SUR	361	329	335
CSSC FUENSANTA	385	246	224
CSSC LA RIBERA	323	197	206
CSSC LEVANTE	704	443	490
CSSC MORERAS	386	216	187
CSSC NORTE	391	243	419
CSSC SEBASTIAN CUEVAS	492	237	202
CSSC VALLEHERMOSO	113	113	100
CSSC VILLARRUBIA	263	185	266
TOTAL	3418	2209	2429

Si en el 2006 se produjo un descenso en el número de expedientes de nueva apertura con un 9,05 %, en el 2007 se han superado las previsiones del año con un 54.73 % si bien los CSSC Sebastián Cuevas con el 107.59 %, seguido de Moreras con el 78.70 y La Ribera con el 63 % los CSSC.

La Z.T.S. levante con el 20, 59 % y Sebastián Cuevas con el 14.39 %, son los CSSC con mayor número de expedientes sobre el total del año 2007.

Los datos de explotación estadísticos del S.I.U.S.S. serán analizados en su correspondiente informe.

ATENCIÓN A COLECTIVOS

De acuerdo con el sistema de registro establecido para la recogida sistemática de datos en relación a la demanda de información, Valoración y Orientación que los colectivos y entidades pudieran realizar a los centros, así como el establecimiento de unas horarios y días a tal efecto, tan solo 4 Z.T.S. han remitido durante el 2007 las hojas cumplimentadas, tal y como son la Z.T.S. Moreras Fuensanta, La Ribera y Sur . En la Z.T.S. Noroeste – 2 (Moreras), desde el mes de enero se vienen remitiendo las hojas de registro, con un total de 49 demandas 9mpor debajo a las del 2006, destacando las asociaciones de carácter general 30, y AMPAS 11 , siendo los sectores mayoritarios los de Infancia, Discapacitados, Mujer en general y Mujer gitana, mediante la información, asesoramiento , apoyo a las actividades y subvenciones. En la Z.T.S. Fuensanta, se han remitido datos desde el mes de , con un total de 39 demandas, 11 por encima de las registradas en el 2006, destacando las referidas a ONG con 9 demandas, Comisión de genero 14 y, siendo los sectores de actuación infancia, mujer, juventud y discapacitados, con apoyo de colaboración mayoritariamente en las programaciones, actividades y gestión.

La Z.T.S. Centro ha remitido 6 registros de demanda de actuación durante el último trimestre del año 2007 y localizadas fundamentalmente en los centros escolares y con referencias al sector de infancia.

Por último, la Z.T.S. Sur, ha registrado 5 demandas, igualmente en el último trimestre del año, siendo los colectivos de tercera edad, padres de alumnos y población gitana, los que demanda información y coordinación.

TÉCNICO DEPARTAMENTO SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

FDO.- José Maria Romero Caro

Anexo 1

		A.SUR	FUENS	LA RIB	LEV	MOR	NOR	PERI	S.CUEV	VALLE	TOTAL
CITADOS	2005	1665	730	836	1484	1117	644	710	624	528	8338
	2006	1740	756	872	1556	1214	611	648	659	636	8692
	2007	1675	1211	1132	1660	1443	1117	809	1085	993	11125

		A.SUR	FUENS	LA RIB	LEV	MOR	NOR	PERI	S.CUEV	VALLE	TOTAL
CITADOS	ATENDIDOS 2005	1061	485	670	1118	682	549	552	522	410	6059
	ATENDIDOS 2006	1081	519	685	1124	763	516	495	511	519	6213
	ATENDIDOS 2007	1023	904	810	1155	912	933	652	838	756	7983
	NO ASISTEN 2005	604	245	166	366	435	95	158	102	118	2289
	NO ASISTEN 2006	659	237	187	432	451	95	153	148	117	2479
	NO ASISTEN 2007	652	307	322	505	531	184	157	247	237	3142

		A.SUR	FUENS	LA RIB	LEV	MOR	NOR	PERI	S.CUEV	VALLE	TOTAL
ATENDIDOS SIN CITAS	2005	105	34	146	34	406	223	542	90	56	1636
	2006	159	64	144	63	394	135	426	63	144	1582
	2007	151	111	175	83	634	78	681	80	191	2184

		A.SUR	FUENS	LA RIB	LEV	MOR	NOR	PERI	S.CUEV	VALLE	TOTAL
TOTAL ATENDIDOS	2005	1166	529	816	1134	1088	772	1094	612	466	7677
	2006	1205	583	777	1177	1157	651	921	574	663	7708
	2007	1174	1015	985	1238	1546	1011	1333	918	947	10167