



DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN  
SERVICIOS SOCIALES  
Unidad de Programas

ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

# **SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO**

Informe

Enero – Diciembre 2012

SERVICIO DE INFORMACIÓN – VALORACIÓN - ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN

De la totalidad de 12336 citas atendidas durante el 2012 (11627 en el 2011), se han llevado a cabo diferentes intervenciones, siendo en unos casos intervenciones que han motivado la apertura de expedientes nuevos, otras intervenciones iniciadas con expedientes cuya apertura es anterior al 2012, y por ultimo intervenciones actualizadas pero iniciadas en el 2012.

<b>EXPEDIENTES</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Nuevos	4433	4644	4474	3739	3129
Intervenciones Actualizados	2732	1082	935	1064	908
Expedientes abiertos Anteriores con Intervenciones nuevas	4863	5507	6024	6172	6440
<b>USUARIOS</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Usuarios sin repetición con intervenciones nuevas	13100	15030	15711	15242	15768
Usuarios sin repetición con intervenciones nuevas y/o actualizadas	15349	21374	24367	24788	26809

De los 9569 expedientes que durante el 2012 (9910 en el 2011) han tenido algún tipo de intervención, se distribuyen entre las ZTS como sigue, así como su comparativa con los años 2008, 2009, 2010

<b>CSSC</b>	<b>AÑO 2008</b>	<b>AÑO 2009</b>	<b>AÑO 2010</b>	<b>AÑO 2011</b>	<b>AÑO 2012</b>
SUR	1680	1791	1865	1822	1786
FUENSANTA	1121	1195	1132	1036	1027
CENTRO	819	645	975	915	868
LEVANTE	1633	1471	1254	1244	1214
NOROESTE -2	1362	1322	1332	1261	1167
NORTE	1000	971	1015	848	934
NOROESTE -1	630	662	665	676	688
PONIENTE	1103	1263	1254	1273	1073
PERIFERIA	1033	830	1005	835	812
<b>TOTAL</b>	<b>10381</b>	<b>10150</b>	<b>10497</b>	<b>9910</b>	<b>9569</b>

Se aprecia por tercer año consecutivo el descenso en el número de expedientes intervenidos en el 2012, que en relación al 2011 representa un 3,44 % y el 5,72 con respecto al 2010.



DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN  
SERVICIOS SOCIALES  
Unidad de Programas

## ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

En cuanto a los Expedientes NUEVOS abiertos durante el 2012 por CSSC, descienden en un 16,31 % respecto al 2011,

CSSC	EXPEDIENTES AÑO 2008	EXPEDIENTES AÑO 2009	EXPEDIENTES AÑO 2010	EXPEDIENTES AÑO 2011	EXPEDIENTES AÑO 2011
SUR	562	677	637	556	419
FUENSANTA	488	494	446	323	294
CENTRO	375	300	579	482	406
LEVANTE	752	852	628	618	508
NOROESTE -2	469	428	464	406	301
NORTE	539	537	483	348	376
NOROESTE -1	159	202	142	135	113
PONIENTE	599	743	663	556	384
PERIFERIA	490	411	432	315	328
<b>TOTAL</b>	<b>4433</b>	<b>4644</b>	<b>4474</b>	<b>3739</b>	<b>3129</b>

Expedientes con intervenciones actualizadas en el 2012, con intervenciones iniciadas con anterioridad al 2012

CSSC	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012
SUR	639	96	105	180	41
FUENSANTA	182	135	114	104	56
CENTRO	295	26	10	21	9
LEVANTE	338	169	94	138	143
NOROESTE- 2	401	57	74	126	63
NORTE	141	92	125	136	79
NORORESTE -1	353	123	167	186	43
PONIENTE	124	37	68	11	8
PERIFERIA	259	347	178	162	44
<b>TOTAL</b>	<b>2732</b>	<b>1082</b>	<b>935</b>	<b>1064</b>	<b>486</b>



## ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

Expediente con intervenciones iniciadas en el 2012, pero cuya fecha de apertura es anterior al 2012.

CSSC	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012
SUR	847	1114	1229	1266	1367
FUENSANTA	563	701	686	714	733
CENTRO	326	345	396	433	462
LEVANTE	677	619	626	626	706
NOROESTE -2	788	895	868	855	866
NORTE	395	434	532	500	558
NOROESTE -1	378	460	523	541	575
PONIENTE	453	520	591	717	689
PERIFERIA	436	419	573	520	484
<b>TOTAL</b>	<b>4863</b>	<b>5507</b>	<b>6024</b>	<b>6172</b>	<b>6440</b>

Como bien puede observarse, la trayectoria de intervención con expedientes abiertos en el año anterior, se incrementan año a año, suponiendo en el 2012 un incremento del 4,34 % respecto al 2011.

El resumen general de usuarios y expedientes que durante el 2012 se han intervenido, se detallan en la siguiente tabla, en la que se cuantifica la media de los mismos para cada ZTS, teniendo en cuenta el número de profesionales que durante el año han formado parte del equipo de intervención, teniendo en cuenta los periodos de ausencia, bajas laborales o asignación de cometidos diferentes a los establecidos.

CSSC / ZTS	Nº Total de UTS	Usuarios	Media Usuarios/UTS	Expedientes	Media Exptes./UTS
CENTRO	3,74	1078	288,24	868	232,09
LEVANTE	2,91	2127	730,93	1214	417,18
FUENSANTA	4,17	1666	399,52	1027	246,28
NOROESTE – 1	3,02	2001	662,58	688	227,81
NORTE	3,44	1517	440,99	934	271,51
NOROESTE – 2	3,68	1830	497,28	1167	317,12
PONIENTE	3,74	1430	382,35	1073	286,9
SUR	5,46	2937	537,91	1786	327,11
PERIFERIA	4,02	1182	294,03	812	201,99
<b>TOTAL</b>	<b>34,18</b>	<b>15768</b>	<b>461,32</b>	<b>9569</b>	<b>279,96</b>



## DEMANDAS

DEMANDAS	Usuarios 2010	%TOTAL	Usuarios 2011	%TOTAL 2011	Usuarios 2012	%TOTAL 2012
1-INFORMACION, ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS	9198	45,27	9268	46,17	8940	42,68
2-PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	3983	19,61	2940	14,65	2403	11,47
3-PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	347	1,71	359	1,79	377	1,8
4-PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL	1641	8,08	1547	7,71	1649	7,87
5-RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	5147	25,33	5961	29,69	7577	36,17
TOTALES	20316	100	20075	100	20946	100

En el 2012 se han registrado 20539 , una vez mas destacando el incremento de las demandas relacionadas **RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIAS** que con respecto al año 2011 incrementan en un 6,48 %, frente a un ligero ascenso de las relacionadas con las **PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE APOYO A LA UNIDAD E CONVIVENCIA Y AYUDA A DOMICILIO**, las cuales deberán ser analizadas mas específicamente desde el Sistema de Dependencia, dada la duplicidad de instrumentos de registro que actualmente se esta llevando a cabo y el indice de intervenciones no reflejadas por los profesionales de apoyo procedentes de la Fundación Andaluza de Servicios Sociales, en algunas de las ZTS.

En cuanto a la tipología específica de demandas, se destacan las 25 de mayor incidencia, así como la comparativa respecto al 2011

DEMANDAS 2011	Año 2011	Año 2012
Prestaciones de alimentos de O.N.G	1741	2529
Ayuda emergencia o urgente necesidad	1453	1623
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE LA DEPENDENCIA	1412	1266
Otras situaciones relacionadas con salario social	1258	1227
Inform.sobre prog.solidar.para la erradic.de la pobreza (salario social)	735	811
Información sobre ayudas económicas	671	613
PRESTACIÓN ECONÓMICA PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR Y APOYO A CUIDADORES NO PROFESIONALES (dependencia)	643	559
Otras prestaciones de carácter socioeconómico	738	339
DERIVACIÓN AL SISTEMA NACIONAL DE DEPENDENCIA	479	436
Otras derivaciones a Centros de Valoración para Minusválidos	675	229
Atenciones domésticas	558	272
Salario social	353	433
Información sobre ayudas de emergencia social	389	372
Información ayuda a domicilio	360	308



DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN  
SERVICIOS SOCIALES  
Unidad de Programas

## ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

DEMANDAS 2011	Año 2011	Año 2012
Información sobre otras prestaciones servicios sociales	298	358
Información/derivación sobre medidas fomento de empleo	304	338
Orientación laboral	349	277
Ayudas económicas familiares	293	313
Limpieza ordinaria del hogar	310	211
Aseo e higiene personal	286	207
Sistema de vivienda	274	189
Información sobre actuaciones complementarias cobertura de subsistencia	173	253
Información/derivación sobre sistema de vivienda	252	153
Información general e inespecífica	158	235
Prestación económica salario social	235	154

Siendo el estado de estos recursos:

01-EN ESTUDIO	771
02-EN TRAMITE	732
03-LISTA DE ESPERA	862
04-CONCEDIDO	12833
05-DENEGADO	130
06-ANULADO	95
07-NO APLICABLE	235
08-NO SE SABE	44
09-DERIVADO	5915
10-SUSPENDIDO	22
11-DESISTIMIENTO o ARCHIVO	107

### VALORACIONES DE NECESIDAD

Valoraciones	USUARIOS 2010	%/TOTAL	USUARIOS 2011	%/TOTAL	USUARIOS 2012	%/TOTAL
1-NECESIDAD RELACIONADA CON A DEC. INFORMACION SOBRE EL ACCESO A RECURSOS	6868	32,34	6490	30,9	6607	30,17
2-NECESIDAD RELACIONADA CON UNA ADECUADA CONVIVENCIA PERSONAL-FAMILIAR	6333	29,82	5354	25,49	4564	20,84
3-NECESIDAD RELACIONADA CON UNA ADECUADA INTEGRACION SOCIAL	2361	11,12	2773	13,2	2919	13,33
4-NECESIDAD RELACIONADA CON LA FALTA DE MEDIOS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS	5677	26,7	6389	30,42	7811	35,67
TOTALES	21239	100	21006	100	21901	100

En el 2012 se han registrado 21845, Valoraciones de necesidad, destacando las necesidades relacionadas con la FALTA DE MEDIOS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS, En cuanto a la tipología específica de NECESIDAD, se destacan las 25 de mayor incidencia, que respecto al 2011 la carencia de ingresos y de alimentos destacan por su índice ascendente.



DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN  
SERVICIOS SOCIALES  
Unidad de Programas

## ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

VALORACIONES	2011	2012
Carencia de ingresos en general	2913	3062
Carencia de alimentos	1372	1932
NECESIDAD DE INFORMACIÓN SOBRE LA DEPENDENCIA	1297	1176
Inform.programa solidar. para la erradic. de la pobreza (salario social)	923	971
Parados de larga duración	498	703
Dificultad de movilidad severa	797	588
Otras dificultades de movilidad	1043	577
Información prestaciones información orientación val.movilización recursos	414	491
Otras dificultades para la inserción laboral	405	467
Dificultad severa para realizar tareas cotidianas	678	441
Dificultad de movilidad total	543	427
Imposibilidad abordar gastos relacionados con la vivienda	447	410
Relacionadas con la carencia de ingresos en general	206	352
Información sobre servicio prestaciones	261	330
Dificultad de movilidad	351	318
Dificultad realizar tareas cotidianas	375	306
Relacionadas con la carencia de alimentos	133	263
Información sobre ayudas económicas	353	258
Dificultades de inserción social de inmigrantes	296	253
Información sobre recursos sociales	184	251
Separación/divorcio	251	246
Enfermedad/discapacidad	234	226
Recursos de empleo	131	222
Imposibilidad abordar gastos de suministros básicos	180	212
Impagos de alquileres	183	209

## RECURSOS APLICADOS

Recursos Aplicados	USUARIOS 2010	%/TOTAL	Usuarios 2011	%/TOTAL	Usuarios 2012	%/TOTAL 2012
1-INFORMACION, ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS	9493	44,95	9580	46,21	9327	42,9
2-PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	4047	19,16	3013	14,53	2484	11,4
3-PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	378	1,79	349	1,68	383	1,76
4-PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL	1953	9,25	1814	8,75	1961	9
5-RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	5248	24,98	5977	28,83	7637	35,04
TOTALES	21119	100	20733	100	21792	100



DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN  
SERVICIOS SOCIALES  
Unidad de Programas

## ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

En el 2012 se han aplicado 21746 que igualmente experimenta un incremento respecto al 2011 , destacando los recursos COMPLEMENTARIOS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA con un 27,77 % y LAS PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE APOYO A LA UNIDAD DE CONVIVENCIA Y DE AYUDA A DOMICILIO, que descienden en 17,55 %.

En cuanto a la tipología específica de valoraciones, estas se detallan en la tabla siguiente, comparando su evolución respecto al 2011.

RECURSOS APLICADOS	2011	2012
Prestaciones de alimentos de O.N.G	1879	2771
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE LA DEPENDENCIA	1435	1314
Otras situaciones relacionadas con salario social	1302	1280
Ayuda emergencia social o urgente necesidad	1180	1350
Inform.sobre prog.solidar.para la erradic.de la pobreza (salario social)	976	1040
PRESTACIÓN ECONÓMICA PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR Y APOYO A CUIDADORES NO PROFESIONALES (dependencia)	686	587
Información sobre ayudas de emergencia social	609	631
Información sobre ayudas económicas	609	518
DERIVACIÓN AL SISTEMA NACIONAL DE DEPENDENCIA	550	466
Otras prestaciones de carácter socioeconómico	653	262
Otras derivaciones a Centros de Valoración para Minusválidos	674	230
Orientación laboral	457	430
Atenciones domésticas	577	254
Salario social	327	421
Información ayuda a domicilio	391	336
Información/derivación sobre medidas fomento de empleo	324	354
Información sobre otras prestaciones servicios sociales	303	368
Ayudas económicas familiares	282	261
Limpieza ordinaria del hogar	312	211
Aseo e higiene personal	305	215
Derivación hacia recursos de Cruz Roja	180	302
Prestación económica salario social	293	175
Información/derivación sobre actuaciones de la Corpor. Locales en vivienda	251	205
Coordinación con los equipos educativos	215	233
Sistema de vivienda	258	189
Información/derivación sobre segunda adjudicación de vivienda	142	261
Información/derivación sobre sistema de vivienda	257	138





DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN  
SERVICIOS SOCIALES  
Unidad de Programas

## ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

Finalmente, y conforme a otros de los criterios establecidos en la cumplimentación de univariados, se acompaña el porcentaje de usuarios que no cuentan en su expediente con unos datos mínimos exigibles que permita determinar el perfil socio-familiar establecido en la ficha social:

VARIABLE	MEDIA CIUDAD 2012	LA RIBERA	LEVANTE	FUENSANTA	LA FOGGARA	NORTE	MORERAS	P.SUR	A.SUR	PERIFERIA
SEXO	11,35	3,25	9,36	11,7	16,74	10,42	12,79	10,35	16,31	11,25
RAE	44,89	19,57	38,13	74,97	46,03	20,24	47,87	46,5	57,64	53,05
NIVEL ESTUDIOS	61,46	50	46,07	89,98	53,02	22,15	68,58	88,6	68,37	66,33
OCUPACION	52,69	36,55	45,56	78,51	45,28	21,42	48,25	71,54	67,99	59,14
NACIONALIDAD	20,09	5,47	12,13	19,51	24,24	14,44	31,48	19,16	29,69	24,7
DISCAPACIDAD	46,31	20,13	37,8	77,07	51,37	24,46	42,46	49,72	57,1	56,68
EDAD	14,97	10,76	10,11	16,33	17,04	13,12	13,11	18,04	18,52	17,68
TOTAL USUARIOS	1752	1078	2127	1666	2001	1517	1830	1430	2937	1182

DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN SERVICIOS SOCIALES  
Unidad de Programas