



DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO

Informe

Enero – Diciembre 2013

Enero 2013



SERVICIO DE INFORMACIÓN – VALORACIÓN - ASESORAMIENTO Y ORIENTACIÓN
AÑO 2013

De la totalidad de 12852 citas, además de 5037 atenciones telefónicas y 447 atenciones urgentes **atendidas durante el 2012 (12336 citas en el 2012)**, 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 2013, y por último intervenciones actualizadas pero iniciadas en el 2013.

EXPEDIENTES	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nuevos	4433	4644	4474	3739	3129	3009
Intervenciones Actualizados	2732	1082	935	1064	908	841
Expedientes abiertos Anteriores con Intervenciones nuevas	4863	5507	6024	6172	6440	6534
USUARIOS	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Usuarios sin repetición con intervenciones nuevas	13100	15030	15711	15242	15768	16720
Usuarios sin repetición con intervenciones nuevas y/o actualizadas	15349	21374	24367	24788	26809	29139

De los 9543 expedientes que durante el 2013 (9569 en el 2012) han tenido algún tipo de intervención, se distribuyen entre las ZTS como sigue, así como su comparativa con los años 2010 a 2013

CSSC	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
SUR	1865	1822	1786	2098
FUENSANTA	1132	1036	1027	1048
CENTRO	975	915	868	766
LEVANTE	1254	1244	1214	1117
NOROESTE -2	1332	1261	1167	1056
NORTE	1015	848	934	867
NOROESTE -1	665	676	688	679
PONIENTE	1254	1273	1073	1051
PERIFERIA	1005	835	812	861
TOTAL	10497	9910	9569	9543



DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

En cuanto a los Expedientes NUEVOS abiertos durante el 2013 por CSSC, descienden en un 3,84 % respecto al 2012, manteniendo la línea de descenso desde el 2010.

CSSC	EXPEDIENTES AÑO 2010	EXPEDIENTES AÑO 2011	EXPEDIENTES AÑO 2012	EXPEDIENTES AÑO 2013
SUR	637	556	419	532
FUENSANTA	446	323	294	308
CENTRO	579	482	406	330
LEVANTE	628	618	508	437
NOROESTE -2	464	406	301	269
NORTE	483	348	376	287
NOROESTE -1	142	135	113	105
PONIENTE	663	556	384	405
PERIFERIA	432	315	328	336
TOTAL	4474	3739	3129	3009

Expedientes con intervenciones actualizadas en el 2013, con intervenciones iniciadas con anterioridad al 2013.

CSSC	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
SUR	105	180	41	46
FUENSANTA	114	104	56	22
CENTRO	10	21	9	29
LEVANTE	94	138	143	26
NOROESTE- 2	74	126	63	15
NORTE	125	136	79	100
NOROESTE -1	167	186	43	60
PONIENTE	68	11	8	0
PERIFERIA	178	162	44	49
TOTAL	935	1064	486	347



DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

Expediente con intervenciones iniciadas en el 2013, pero cuya fecha de apertura es anterior al 2013.

CSSC	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
SUR	1229	1266	1367	1566
FUENSANTA	686	714	733	740
CENTRO	396	433	462	436
LEVANTE	626	626	706	680
NOROESTE-2	868	855	866	787
NORTE	532	500	558	580
NOROESTE-1	523	541	575	574
PONIENTE	591	717	689	646
PERIFERIA	573	520	484	525
TOTAL	6024	6172	6440	6534

Como bien puede observarse, la trayectoria de intervención con expedientes abiertos en el año anterior, se incrementan año a año.



ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

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 mimos 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	UTS **	Usuarios	Media Usuarios/UTS	Expedientes	Media Exptes./UTS
CENTRO	3,53	986	279,32	766	217
LEVANTE	3,89	2201	565,81	1117	287,15
FUENSANTA	4,6	1791	389,35	1048	227,83
NOROESTE – 1	3,77	1885	500	679	180,11
NORTE	3,42	1525	445,91	867	253,51
NOROESTE – 2	3,93	2010	511,45	1056	268,7
PONIENTE	3,22	1483	460,56	1051	326,4
SUR	6,27	3312	528,23	2098	334,61
PERIFERIA	3,89	1527	392,54	861	221,34
TOTAL	36,52	16720	457,83	9543	261,31
MEDIA ZTS	4,06	1857,78	503,44	1060,33	286,44



DEMANDAS

DEMANDAS	Usuarios 2010	%TOTAL	Usuarios 2011	%TOTAL 2011	Usuarios 2012	%TOTAL 2012	Usuarios 2013	%TOTAL 2013
1-INFORMACION, ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS	9198	45,27	9268	46,17	8940	42,68	10203	44,14
2-PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	3983	19,61	2940	14,65	2403	11,47	1526	6,6
3-PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	347	1,71	359	1,79	377	1,8	310	1,34
4-PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL	1641	8,08	1547	7,71	1649	7,87	2588	11,2
5-RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	5147	25,33	5961	29,69	7577	36,17	8489	36,72
TOTALES	20316	100	20075	100	20946	100	23116	100

En el 2013 se han registrado 21624 tipologías específicas de demandas (20539 en el 2012), se destacan el incremento de las demandas relacionadas con **PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL con UN 56,94 % respecto al 2012**. Igualmente se mantiene el incremento anual de la demanda relacionada con **RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIAS** que incrementan en un 12,03 % (6,48 % del 2012), frente a un notable descenso de las relacionadas con las **PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE APOYO A LA UNIDAD E CONVIVENCIA Y AYUDA A DOMICILIO**, con un -36,49 % respecto a las registradas en el 2012, las cuales deberán ser analizadas más específicamente desde el Sistema de Dependencia, dada la duplicidad de instrumentos de registro que actualmente se está llevando a cabo y el índice 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 y 2012

DEMANDAS	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
Prestaciones de alimentos de O.N.G	1741	2529	2347
Ayuda emergencia o urgente necesidad	1453	1623	1710
Otras situaciones relacionadas con salario social	1258	1227	1236
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE LA DEPENDENCIA	1412	1266	1035
Información sobre ayudas económicas	671	613	1006
Inform.sobre prog.solidar.para la erradic.de la pobreza (salario social)	735	811	891
Programas específicos de inserción social Corporación Local		1	782
Información sobre ayudas de emergencia social	389	372	621
Información/derivación sobre medidas fomento de empleo	304	338	554



DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

DEMANDAS	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
Información/derivación sobre actuaciones de la Corpor. Locales en vivienda	204	167	477
Ayudas económicas familiares	293	313	463
Información/derivación sobre segunda adjudicación de vivienda	123	214	427
Orientación laboral	349	277	405
Salario social	353	433	401
Información sobre centros, programas y actuaciones de inserción social	3	13	362
Información ayuda a domicilio	360	308	337
Información sobre actuaciones complementarias cobertura de subsistencia	173	253	321
Otras atenciones que implican alimentación	4	49	283
Atenciones domésticas	558	272	247
Sistema de vivienda	274	189	237
Información general e inespecífica	158	235	229
Información/derivación sobre V.P.O promoción pública	148	145	219
DERIVACIÓN AL SISTEMA NACIONAL DE DEPENDENCIA	479	436	214
Aseo e higiene personal	286	207	213
Coordinación con los equipos educativos	176	199	212
Información/derivación sobre sistema de vivienda	252	153	201
Informaciones y derivaciones a otros sistemas de protección social	144	162	170

VALORACIONES DE NECESIDAD

Valoraciones	USUARIOS 2010	%/TOTAL	USUARIOS 2011	%/TOTAL	USUARIOS 2012	%/TOTAL	USUARIOS 2013	%/TOTAL
1-NECESIDAD RELACIONADA CON ADEC. INFORMACION SOBRE EL ACCESO A RECURSOS	6868	32,34	6490	30,9	6607	30,17	7126	29,34
2-NECESIDAD RELACIONADA CON UNA ADECUADA CONVIVENCIA PERSONAL-FAMILIAR	6333	29,82	5354	25,49	4564	20,84	3752	15,45
3-NECESIDAD RELACIONADA CON UNA ADECUADA INTEGRACION SOCIAL	2361	11,12	2773	13,2	2919	13,33	4058	16,71
4-NECESIDAD RELACIONADA CON LA FALTA DE MEDIOS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS	5677	26,7	6389	30,42	7811	35,67	9355	38,51
TOTALES	21239	100	21006	100	21901	100	24291	100

En el 2013 se han registrado 24284, **Valoraciones de necesidad**, (21845 en el 2012) destacando las necesidades relacionadas con la FALTA DE MEDIOS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS que se ven incrementadas en un 19,76 % respecto al año 2012, frente a un descenso del -17,79 % en las relacionadas con UNA ADECUADA CONVIVENCIA PERSONAL_FAMILIAR,.



DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

En cuanto a la tipología específica de NECESIDAD, se destacan las 25 de mayor incidencia, que respecto al 2012

VALORACIONES DE NECESIDAD	2011	2012	2013
Carencia de ingresos en general	2959	3162	3691
Carencia de alimentos	1396	1991	2160
Parados de larga duración	504	728	2063
Inform.programa solidar. para la erradic. de la pobreza (salario social)	928	989	941
NECESIDAD DE INFORMACIÓN SOBRE LA DEPENDENCIA	1301	1184	912
Información prestaciones información orientación val.movilización recursos	432	504	693
Imposibilidad abordar gastos relacionados con la vivienda	456	430	683
Información sobre ayudas económicas	356	270	399
Otras dificultades para la inserción laboral	416	479	372
Imposibilidad abordar gastos de suministros básicos	186	221	348
Información sobre recursos sociales	185	257	329
Relacionadas con la carencia de alimentos	135	271	313
Dificultad de movilidad severa	799	612	306
Dificultad de movilidad	353	323	296
Dificultad realizar tareas cotidianas	376	313	290
Relacionadas con la carencia de ingresos en general	208	357	290
Separación/divorcio	255	258	285
Otras dificultades de movilidad	1045	598	280
Recursos de empleo	134	225	270
Vivienda	237	186	266
Información sobre ayudas de emergencias social	215	183	257
Dificultad severa para realizar tareas cotidianas	679	446	242
Deficiente formación	120	65	239
Recursos complementarios cobertura necesidades subsistencia	99	185	231
Información de ayuda a domicilio	268	207	231
Información sobre medidas de fomento de empleo	85	66	228
Impagos de alquileres	188	216	213



RECURSOS APLICADOS

Recursos Aplicados	Usuarios 2011	%/TOTAL	Usuarios 2012	%/TOTAL 2012	Usuarios 2013	%/TOTAL 2013
1-INFORMACION, ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS	9580	46,21	9327	42,9	10593	44,1
2-PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	3013	14,53	2484	11,4	1600	6,66
3-PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	349	1,68	383	1,76	324	1,35
4-PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL	1814	8,75	1961	9	2886	12,01
5-RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	5977	28,83	7637	35,04	8617	35,87
TOTALES	20733	100	21792	100	24020	100

En el 2013 se han aplicado 23145 tipologías específicas de recursos (21746 en el 2012) que igualmente experimenta un incremento respecto al 2012 , destacando los recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia con un 12,83 mientras que las prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad de convivencia y de ayuda a domicilio, descienden en un 35,58 %, destacando el incremento de -prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo con el 47,16 %.

En cuanto a la tipología específica de valoraciones, estas se detallan en la tabla siguiente, comparando su evolución respecto al 2011 Y 2012.

RECURSOS APLICADOS	2011	2012	2013
Prestaciones de alimentos de O.N.G	1912	2837	2728
Ayuda emergencia social o urgente necesidad	1202	1416	1331
Otras situaciones relacionadas con salario social	1319	1293	1268
Inform.sobre prog.solidar.para la erradic.de la pobreza (salario social)	986	1070	1151
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE LA DEPENDENCIA	1439	1322	1084
Información sobre ayudas de emergencia social	616	634	1053
Información sobre ayudas económicas	614	531	827
Programas específicos de inserción social Corporación Local		2	815
Información/derivación sobre actuaciones de la Corpor. Locales en vivienda	259	216	587
Ayuda económica familiar	359	355	569
Información/derivación sobre medidas fomento de empleo	327	362	560
Orientación laboral	462	441	556
Información/derivación sobre segunda adjudicación de vivienda	147	275	483
Salario social	333	441	407
Información sobre centros, programas y actuaciones de inserción social	4	2	374



DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN
SERVICIOS SOCIALES
Unidad de Programas

ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

RECURSOS APLICADOS	2011	2012	2013
Información ayuda a domicilio	391	336	369
Otras atenciones que implican alimentación	4	59	293
Información sobre actuaciones complementarias cobertura de subsistencia	155	226	287
Coordinación con los equipos educativos	216	274	250
Atenciones domésticas	576	259	240
Información/derivación sobre V.P.O promoción pública	165	159	239
DERIVACIÓN AL SISTEMA NACIONAL DE DEPENDENCIA	550	480	233
Aseo e higiene personal	304	223	221
Información general e inespecífica	138	220	211
Sistema de vivienda	265	198	200
Información/derivación sobre programas de alquileres	211	175	190
Información/derivación sobre sistema de vivienda	267	147	180
Escuela de verano	169	155	175
Informaciones y derivaciones a otros sistemas de protección social	142	172	173
Otras prestaciones de ayuda a domicilio	19	12	168
Información/derivación sobre transporte y comedor escolar	31	98	164
Derivación hacia recursos de Cruz Roja	180	326	162

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 expedientes 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	11,04	3,25	8,63	10,78	18,78	7,87	14,03	10,59	16,88	8,51
RAE	43,04	15,92	29,3	72,7	44,62	19,61	46,87	44,64	62,32	51,41
NIVEL ESTUDIOS	60,11	46,15	35,44	92,02	55,12	20,39	69	87,8	70,74	64,31
OCUPACION	51,36	33,06	37,76	75,77	44,88	20,39	48,96	72,29	71,64	57,5
NACIONALIDAD	19,81	4,77	12,63	16,58	26,53	11,8	37,31	18,61	29,32	20,76
DISCAPACIDAD	45,72	18,36	29,49	75,27	53,37	24,26	39,75	48,55	63,07	59,33
EDAD	13,56	12,07	8,63	16,47	14,38	9,31	13,68	14,9	18,81	13,82
TOTAL USUARIOS	1857,78	986	2201	1791	1885	1525	2010	1483	3312	1527



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

APERTURA DE EXPEDIENTES

.- Del total de Expedientes Nuevos Abiertos, se ha identificado el responsable de la apertura en el 88,7 % frente al 84,12 % en el 2012, si bien Noroeste-2, Norte y Sure se sitúan por debajo del 83 %

	EXPDTES NUEVOS 2012	RESPONSABLES APERTURA	%	EXPDTES NUEVOS 2012	RESPONSABLES APERTURA	%
CENTRO	330	323	97,88	406	387	95,32
LEVANTE	437	392	89,7	508	394	77,56
FUENSANTA	308	307	99,68	294	293	99,66
NORORESTE-1	105	100	95,24	113	113	100
NORTE	287	188	65,51	376	236	62,77
NOROESTE-2	269	193	71,75	301	131	43,52
PONIENTE-SUR	405	395	97,53	384	375	97,66
ARRABAL SUR	532	442	83,08	419	380	90,69
PERIFERIA	336	329	97,92	328	323	98,48
TOTAL	3009	2669	88,7	3129	2632	84,12

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, o de refuerzos en ZTS par ala realización de Informes Sociales de intervenciones incoadas a raíz de las solicitudes del programa de ayuda para la Contratación



CSSC / ZTS	TS1	TS2	TS3	TS4	TS5	TS6	TS7	OTROS
CENTRO	117	99	40	37	30	0	0	0
LEVANTE	131	105	93	51	0	0	0	12
FUENSANTA	72	71	60	58	57			
NOROESTE – 1	30	25	22	20	3			
NORTE	88	53	41	1	1			4
NOROESTE – 2	82	52	35	24				
PONIENTE	144	111	75	52	12			1
SUR	62	59	55	43	39	35	31	118
PERIFERIA	114	83	74	41	13	4		

RESPONSABLE DE LA INTERVENCIÓN

El 96,96 % de las intervenciones iniciadas tienen registradas e identificadas el profesional responsable de la misma frente al 96,25 % del 2011 , y 2 centros están por debajo de la media Sur y Levante.

	AÑO 2013			AÑO 2012		
	INTERVENCIONES INICIADAS	RESPONSABLES INTERVENCION	%	INTERVENCIONES INICIADAS	RESPONSABLES INTERVENCION	%
CENTRO	1427	1413	99,02	1348	1338	99,26
LEVANTE	1601	1422	88,82	1703	1434	84,2
FUENSANTA	1801	1801	100	1639	1619	98,78
NOROESTE-1	2217	2186	98,6	2456	2459	100,12
NORTE	1544	1533	99,29	1593	1531	96,11
NOROESTE-2	2498	2458	98,4	2306	2125	92,15
PONIENTE-SUR	1792	1754	97,88	1736	1727	99,48
ARRABAL SUR	3721	3501	94,09	3027	2937	97,03
PERIFERIA	1543	1524	98,77	1206	1206	100
TOTAL	18144	17592	96,96	17014	16376	96,25



ÁREA DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES y EDUCACIÓN

TRABAJADORES/AS SOCIALES

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	OTROS
CENTRO	453	395	355	149	60	10				
LEVANTE	470	358	335	208						9
FUENSANTA	470	447	345	336	210					4
NOROESTE-1	924	619	358	154	117					2
NORTE	639	439	237	211						6
NOROESTE-2	762	695	514	294	110					9
PONIENTE-SUR	618	450	213	177	177					25
ARRABAL SUR	436	418	370	361	285	228	223	168	154	91
PERIFERIA	532	445	235	162	26					35

EDUCADORES/AS COMUNITARIOS

	1	2	3	OTROS
CENTRO	1			
LEVANTE	8			
FUENSANTA	11	4		
NOROESTE-1	6	6		
NORTE	6			
NOROESTE-2	37	36		
PONIENTE-SUR	192	110		
ARRABAL SUR	181	86	51	
PERIFERIA	89			