

Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. Acción Social	09. Balorazio eta orientazio 09. Valoración y orientación	231.108 Balorazio eta orientazio 231.108 Valoración y orientación

Egitarau honen bidez, ondoko helburu hauek lortu nahi dira:

- ❖ Eskatzen duen jendeari mendekotasun-egoeraren balorazioari buruzko informazioa ematea, bai eta zer prestazio eta zerbitzu hartzeko eskubidea duten azaltzea ere.
- ❖ Bizkaiko Lurralde Historikoko pertsonen mendekotasun gradua 60 eguneko epean egitea, eskatu duen orori, baita Banakako Arreta Programa (aurrerantzean BAP) taxutzea ere, non prestaziorik eta zerbitzurik egokienak zehaztuko diren eskatailearen egoeraren arabera.
- ❖ Behar dutenentzako baliabideei eta laguntzei buruzko informazioa ematea gaigabezia dutenei.
- ❖ Mendekotasuna duten pertsonen, 90 eguneko epean, balorazio interdisziplinarioa eta norabideak azaltzeko lanak egitea, bere gizarte-komunitatean ahalik eta hobeen integratuak izan daitezen.
- ❖ Mendekotasun egoeran diren hiru urte baino gutxiagoko adingabeen balorazioa eta orientazio-lanak egitea.
- ❖ 6 urtetik beherako haurren arreta goiztiarreko beharrak baloratzea.
- ❖ Laneko sistema arruntan, elbarritutako pertsonen integrazioan laguntza ematea.
- ❖ Aurrera egitea programaren genero-ikuspegian.
- ❖ Premia soziosanitarioak baloratzea eta baliabiderik egokienetara bideratzea.

A través de este programa se persiguen los siguientes objetivos:

- ❖ Proporcionar a las personas que lo soliciten, información sobre el proceso de valoración de la situación de dependencia y las prestaciones y servicios a los que puede tener derecho.
- ❖ Realizar en un plazo de 60 días la valoración del grado de dependencia de las personas del Territorio Histórico de Bizkaia que lo soliciten, así como la elaboración del Programa Individual de Atención (en adelante PIA) en el que se determinen las prestaciones y servicios más adecuadas de acuerdo a la situación de la persona solicitante.
- ❖ Proporcionar información acerca de recursos y ayudas a las personas con discapacidad que lo requieran.
- ❖ Realizar en un plazo de 90 días, la valoración interdisciplinar y labores de orientación hacia las personas con discapacidad con el ánimo de garantizar su integración en el entorno socio-comunitario.
- ❖ Realizar la valoración y la orientación de los y las menores de tres años en situación de dependencia.
- ❖ Valorar las necesidades de atención temprana en niños y niñas menores de 6 años.
- ❖ Colaborar en la integración de las personas con discapacidad en el sistema ordinario de trabajo.
- ❖ Avanzar en la perspectiva de género del programa.
- ❖ Valorar las necesidades sociosanitarias y orientar hacia los recursos más adecuados.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza	09. Balorazio eta Orientazio	231.108 Balorazio eta Orientazio
03. Acción Social	09. Valoración y orientación	231.108 Valoración y orientación

- Lehenengo helburua mendekotasun-egoeraren balorazio-prozesuari buruzko informazioa ematea da. Kontsultarik ohikoenak eskaera-prozedurari, ebazpen-epetari, espediente zehatz baten izapidetze-egoerari eta abarri buruzkoak dira. Nahiz eta call center bat izan eta erabiltzaileek horretara dei dezaketen, batzuetan, eskatzen den informazio-motaren ondorioz, baliteke deia bideratu behar izatea, langileek izateko kontsulta erantzuten dutenak. 2023. urtean, 4.583 kontsulta bideratu dira zentralitatik gero atalean erantzuteko.

Bigarren mailara bideratutako dei guztietatik, % 27,95i ez zaie erantzun. Azpimarratzekoa da erantzun gabeko 3 dei lanegunetan izan zirela, eta 37 telefono bidezko arreta-ordutegitik kanpo sartu zirela (8:30etik 13:30era). 2024ko martxoaren 1etik aurrera, deien arreta 08:30etik 14:00etara luzatuko da.

- Bigarren helburua honako honetan datza: mendekotasun-egoeraren balorazioa egitea, bai eta egoerarako prestazio eta baliabiderik egokienetara bideratzea ere. Balorazio-bisitan bertan, Banakako Arreta Programaren (BAP) proposamena egin da, non pertsonaren mendekotasun-egoeraren arabera zerbitzu eta prestaziorik egokienak jasotzen diren.

Eskaera-kopuruaren adierazleari dagokionez, aurtun 25.438 eskaera jaso dira balorazio-eskaeren (hasierakoak, berrikuspenak edo lekualdaketak) eta Banakako Arreta Programaren (BAP) berrikuspebebe artean. Kopuru horretatik, 22.444 BAP egiteko eta baloratzeko eskaerak dira, eta gainerako 3.096 BAPen berrikuspenak dira. Aurreko urtearen aldean eskaera kopurua % 4,65 igo da.

- El primer objetivo consiste en facilitar información sobre el proceso de valoración de la situación de dependencia. Las consultas más frecuentes están relacionadas con el procedimiento de solicitud, los plazos de resolución, el estado de tramitación de un determinado expediente etc. Aunque disponemos de un call center al que pueden llamar las personas usuarias, hay ocasiones en que el tipo de información requerida hace necesario que se derive la llamada al servicio para que sea el propio personal el que resuelva la consulta. En el año 2023, 4.583 consultas han sido derivadas de centralita para ser atendidas en la sección.

Del número total de llamadas derivadas a segundo nivel, el 27,95% no han sido atendidas. Cabe destacar que 3 de las llamadas no atendidas tuvieron lugar en días no laborables y 37 tuvieron entrada fuera del horario de atención telefónica establecido (8:30 hasta las 13:30). A partir del 1 de marzo de 2024 se ampliara la atención de llamadas en horario de 08:30 a 14:00 horas.

- El segundo objetivo consiste en la realización de la valoración de la situación de dependencia así como la orientación sobre recursos y prestaciones más adecuados para la situación. En la misma visita de valoración se realiza la propuesta de Programa Individual de Atención (PIA), que recoge los servicios y prestaciones más adecuados a la situación de dependencia de la persona.

En cuanto al indicador de nº solicitudes, se han recibido este año 25.540, entre solicitudes de valoración (iniciales, revisiones o traslados) y revisiones del Programa Individual de Atención (PIA). De este número total, 22.444 corresponden a solicitudes de Valoración y Elaboración del PIA, y las 3.096 restantes a revisiones del PIA. El número de solicitudes respecto al año anterior ha aumentado en un 4,65%.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza	09. Balorazio eta Orientazio	231.108 Balorazio eta Orientazio
03. Acción Social	09. Valoración y orientación	231.108 Valoración y orientación

Guztira jasotako ebazpenen kopuruari dagokionez, guztira, 24.316 ebazpen eman dira; 21.220 balorazio-ebazpenak eta BAP izan dira, eta 3.096 eskaera BAP berrikustekoak. Ebazpenen kopuruak ere gora egin du, 11,40% aurreko urteko datuekin alderatuta. Gainera, 871 prozedura beste amaiera-modu batzuen bidez ebatzi dira (atzera egitea, prozedurarekin jarraitzeko ezintasuna...). Ebazpenen kopuruak ere gora egin du, %11,40 aurreko urteko datuekin alderatuta. Datu horri dagokionez, adierazi behar da jasotako balorazio eta BAP eskaeren %93,52 ebatzi direla azkenean, 2022ko datuak hobetuz, urte horretan %87,43 izan baitziren.

Ebazteko batez besteko denbora honakoa izan da: Balorazio Espezifikokoaren Eskalan, 3 urtetik beherakoei begira, 13 egunekoa. Eta 3 urtetik gorakoen kasuan, 88 egun balorazioaren eta BAPren kasuan eta 45 egun BAP berrikusteko eskaeren kasuan. Datu horiek dokumentazio-errekerimendurik egin behar ez den eskaeretakoa dira.

Hiru urtetik gorakoen espedienteak ebazteko epea luzatu egin da, batez ere langileak falta direlako (medikuak, kontratatzeke egiturazko zailtasunen ondorioz) eta osasun-txostenaren eta Osakidetzaaren arteko elkarreragingarritasuna pixkanaka ezarri eta egokitu delako, Bilbo osora zabalduta.

Balorazio Espezifikokoaren Eskalan, 3 urtetik beherakoentzat, izapidetzeko batez besteko epea 2 egun murriztu da, eta izapidetzeko batez besteko epea, 3 urtetik gorakoentzat, 24 egun handitu da mendekotasunaren balorazio eta BAP eskaeretan, eta 8 egun murriztu da BAP berrikusteko eskaeretan. Hay que tener en cuenta que la actual resolución no lo es sólo de la valoración de la situación de dependencia (valoración para cuya resolución

En cuanto al número de resoluciones, se han dictado un total de 24.316, siendo 21.220 resoluciones de valoración y PIA, y 3.096 de revisión de PIA. Además, 871 procedimientos han sido resueltos mediante otras formas de terminación (desistimiento, imposibilidad de continuar con el procedimiento...). El número de resoluciones también ha aumentado, un 11,40% con respecto a los datos del pasado año. Respecto a este dato, señalar que el 93,52% de las solicitudes de valoración y PIA recibidas han sido finalmente resueltas, mejorando los datos del año 2022, año en el que el porcentaje fue el 87,43%.

Respecto al tiempo medio de resolución, los plazos han sido: en el caso de la EVE, para menores de tres años, de 13 días. Y en cuanto a los mayores de tres años, de 88 días en los casos de valoración y PIA y de 45 días en los de solicitud de revisión de PIA. Los datos son referidos a aquellas solicitudes en las que no es necesario hacer requerimiento de documentación.

El aumento de plazo en resolución de expedientes de mayores de tres años se concluye debido sobre todo a la falta de personal (personal médico debido a dificultades estructurales de contratación) y a la paulatina implantación y adaptación de la interoperabilidad del informe de salud con osakidetza que ha sido extendida a todo Bilbao.

El plazo medio de tramitación en el caso de la EVE, para menores de 3 años, ha disminuido en 2 días y el plazo medio de tramitación para mayores de 3 años ha aumentado en 24 días en las solicitudes de valoración y PIA y ha disminuido en 8 días en las solicitudes de revisión de PIA. Hay que tener en cuenta que la actual resolución no lo es sólo de la valoración de la situación de dependencia (valoración para cuya resolución el Decreto



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK
Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. Acción Social	09. Balorazio eta Orientazio 09. Valoración y orientación	231.108 Balorazio eta Orientazio 231.108 Valoración y orientación

el Decreto Foral 153/2016 de 11 de octubre establece un plazo máximo de 60 días), sino que la misma incluye también el reconocimiento de prestaciones y servicios derivados de la mencionada situación de dependencia (reconocimiento para el que el mencionado decreto establece un plazo máximo de 6 meses).

- Hirugarren helburua da, elbarritasunaren eremuan edozein arazo mota izan eta interesa duten pertsonen aholkularitza eskaintzea, hala aurrez aurre nola telefonoz. Gizarte baliabideei, laguntzei eta prestazio ekonomikoei buruzko informazioa eskainiko zaie, baita espedienteen izapideak zertan diren azalduko ere. Nabarmentzekoa da, interesaturik dagoen pertsonaren egoera eta zirkunstantziatarik egokituko dugula beti informazioa, eta beharrezkotzat jotako zerbitzuak eta profesionalen laguntza emango zaiola.

Eskariaren araberrako arreta denez, zaila da zenbateko zehatzak aurreikustea. Bestalde, kontuan hartu behar da beste administrazio batzuen araudien ondorioz aldaketak egon daitezkeela desgaitasun-egoerari lotutako baliabideak eta prestazioak lortzeko baldintzetan, eta horrek ekar dezake jende ugari etortzea informazio bila eta telefono-deiak ugaritzea. 2023ko apirilaren 20az geroztik, desgaitasuna baloratzeko araudi berria jarri zen indarrean, eta, horren ondorioz, bestelako bitartekoen bidezko informazio-eskaerak ere ugartu egin dira.

Foral 153/2016 de 11 de octubre establece un plazo máximo de 60 días), sino que la misma incluye también el reconocimiento de prestaciones y servicios derivados de la mencionada situación de dependencia (reconocimiento para el que el mencionado decreto establece un plazo máximo de 6 meses).

- El tercer objetivo va dirigido a asesorar a aquellas personas interesadas que presenten cualquier tipo de problemática en el ámbito de la discapacidad, facilitándose información tanto personal como telefónicamente, principalmente acerca de recursos sociales, ayudas y prestaciones económicas, situación de la tramitación de los expedientes. Cabe destacar que se procurará adecuar la información a la situación y circunstancias de la persona interesada, facilitándole el acceso a los servicios y profesionales que se estime necesario.

Al ser la atención a demanda es difícil prever las cifras concretas. Además hay que tener en cuenta que las normativas de otras administraciones pueden implicar variaciones en las condiciones para la obtención de recursos y prestaciones asociadas a la situación de discapacidad y esto puede comportar tanto afluencia de público a informarse como incremento de llamadas telefónicas. A partir del 20 de abril de 2023, entró en vigor la nueva normativa de valoración de la discapacidad y ello también ha conllevado un aumento del número de solicitudes de información a través de diferentes medios..



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza	09. Balorazio eta Orientazio	231.108 Balorazio eta Orientazio
03. <i>Acción Social</i>	09. <i>Valoración y orientación</i>	231.108 <i>Valoración y orientación</i>

Erabiltzaileek deitzeko call center bat eduki arren, kasu askotan informazio-motak eskatzen du zerbitzuko langileek erantzun behar izatea, bereziki, gizarte-laneko profesionalak, lan-teknikariak eta administrazio-langileak. 2023an, 12.204 dei sartu dira call centerrean, desgaitasuna baloratzeko eta orientatzeko atalarekin lotuta; horietatik 7.148 agente batek artatu ditu.

- Laugarren helburua, 90 egunetako epean, mendekotasuna duten pertsonen balorazio interdisziplinarioa eta orientazio-lanak egitea da, gizartean eta komunitatean integratuko direla bermatzeko asmoz. Helburu hori lortze aldera, bi ekintza garatu dira.

Lehen ekintza desgaitasun graduari buruzko ebazpena ematea izan da. Aurtengo ebazpenen kopurua guztira 8.479koa izan da (2022ko ebazpen kopuruaren antzera). Eskaera kopuruaren aldean ebazpenen kopurua altua bada ere, %87,01, oraindik ez da bete eskaeren sarrerak eta ebazpenak egunean jartzeko helburua.

Ebazpena emateko batez besteko denborari dagokionez, aurten ez da lortu balorazioa 90 egunetan egiteko erdietsi nahi zen helburura. Erauzketa-dataren arabera aldatzen den datua da, ebazpen-ehunekoen arabera. Beraz, ebazteko batez besteko epea 123,45 egunekoa izan da (ebazpenaren ehunekoa % 87,01 izan da). Helburu horretan aurrerapenak dauden arren, urtean zehar profil profesional batzuetan langilerik ez egoteak, araudi berrietara egokitzeko derrigorrezko prestakuntzak, etab. mugari hori lortzeko eragina izan du.

Aunque disponemos de un call center al que pueden llamar las personas usuarias, hay muchos casos en que el tipo de información requiere que sea el personal del servicio el que la de, especialmente los profesionales de Trabajo Social, el técnico de empleo y el personal administrativo. Durante el año 2023 han entrado al call center un total de 12.204 llamadas relacionadas con la sección de valoración y orientación de la discapacidad, de las cuales 7.148 han sido atendidas por agente.

- El cuarto objetivo consiste en realizar, en un plazo de 90 días, la valoración interdisciplinar y labores de orientación hacia las personas con discapacidad con el ánimo de garantizar su integración en el entorno socio-comunitario. Para la consecución de este objetivo se han desarrollado dos acciones:

La primera acción es la emisión de resoluciones de grado de discapacidad. El número de resoluciones ha sido de 8.479, (número similar respecto a las resoluciones del 2022). Si bien el número de resoluciones respecto a solicitudes es alto, 87,01% aún no permite alcanzar el objetivo de llevar al día las entradas de solicitudes y las resoluciones.

En cuanto al tiempo medio para emitir resolución no se se ha logrado el objetivo deseado de realizar la valoración en 90 días. Se trata de un dato que varía en función de la fecha de extracción atendiendo a los porcentajes de resolución. De manera que el plazo medio de resolución ha sido de, 123,45 días con un porcentaje de resolución del 87,01%, la falta de personal en algunos perfiles profesionales a lo largo del año, formación obligatoria para adaptarnos a las nuevas normativas, etc. ha influido en la consecución de este hito.



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza	09. Balorazio eta Orientazio	231.108 Balorazio eta Orientazio
03. Acción Social	09. Valoración y orientación	231.108 Valoración y orientación

Aparkalekurako txartelen gaineko txosten kopuruari dagokionez, aurtan 2.976 txosten egin dira udalek zuzenean eskatuta, eta, horiez gain, beste 10.047 txosten gehitu behar dira desgaitasun eta mendekotasuneko ebazpenekin batera (2023ko apirilaren 19a arte, adierazitako araudi aldaketan ondorioz). Oro har, hasieran zenbatetsitakoa baino askoz datu handiagoa da. Justizia Administrazioak eskatutako txostenen kopuruari dagokionez, 63 izan da, aurreikusitakoaren gainetik eta iaz baina gehiago, baina eskatu ahala egiten direnez gero, ezinezkoa da kopuru zehatza zenbatestea.

- Bosgarren helburua mendekotasun egoeran diren hiru urte baino gutxiagoko adingabeen balorazioa eta orientazio-lanak egitea da.

Burutu dugun hiru urte baino gutxiagoko adingabeen mendekotasun balorazio kopuruaren adierazleari dagokionez, zifrak hasierako estimazioa baino pixka bat handiagoak izan dira, eta 515ean geratu dira, iaz 22 baino gehiago. Ebazpena emateko batez besteko denbora 13,14 eguneko da, iaz baina gutziago.

Helburu honetako 4. ekintzan arreta goiztiarraren premiaren balorazioen kopurua aurreikusitakoaren gainetik dago. Arreta Goiztiarrerako 3.060 preskripzio-txostenekin itxi dugu 2023. urtea.

- Seigarren helburua 6 urtetik beherako haurrengan arreta goiztiarraren premiak baloratzean datza, bai eta, kasuan kasu, dagokien Esku-hartze Sozialeko Plana egitean ere.

4.055 balorazio egin dira, iaz 334 baino gehiago eta Esku-hartze Sozialeko Planerako 3.060 preskripzio egin dira.

El número de informes para tarjetas de estacionamiento ha sido de 2.976 informes emitidos directamente a petición de los ayuntamientos, a los que hay que añadir otros 10.047 informes emitidos junto con las resoluciones de discapacidad y de dependencia (hasta el 19 de abril de 2023 debido a los cambios normativos ya señalados). En conjunto, se trata de un dato muy superior al estimado inicialmente. En cuanto al número de informes a petición de la Administración de Justicia, ha sido de 63, por encima de lo previsto y mayor en relación al pasado año, pero se realizan a demanda, por lo que tampoco es posible estimar un número exacto.

- Un quinto objetivo va dirigido a realizar la valoración y la orientación de los menores de tres años en situación de dependencia.

En cuanto al indicador de nº valoraciones de dependencia de menores de tres años realizadas este año las cifras han sido un poco superiores a la estimación inicial, quedando en 515, 22 más que el pasado año. El tiempo medio para emitir resolución ha mejorado respecto al pasado año, estableciéndose en 13,14 días.

En la acción 4 de este objetivo El número de valoraciones de necesidad de atención temprana está por encima de lo previsto. Hemos cerrado el año 2023 con 3.060 informes de prescripción para Atención Temprana.

- Un sexto objetivo va dirigido a valorar las necesidades de atención temprana en niños y niñas menores de 6 años y realizar en su caso el Plan de Intervención Social correspondiente.

Se han realizado 4.055 valoraciones. 334 más que el pasado año, y las prescripciones de Plan de Intervención Social han sido 3.060



Sail Egitarau Txostena - GASTUAK Memoria Departamento Programa - GASTOS

SAILA / DEPARTAMENTO	ATALA / SECCIÓN	FUNTZIONALA / FUNCIONAL
03. Gizarte Ekintza 03. <i>Acción Social</i>	09. Balorazio eta Orientazio 09. <i>Valoración y orientación</i>	231.108 Balorazio eta Orientazio 231.108 <i>Valoración y orientación</i>

- Sazpigarren helburua elbarritasunen bat duten pertsonak lan sistema arruntean integratzen laguntzea da. Horretarako, haien zirkunstantzietara egokitutako lanpostuetara sartzen lagunduko zaie; beraz, lan hitzarmen bat sinatzera edo lanpostu publiko batera doazen pertsonen lan gaitasunari buruzko txostenak egin beharko zaizkie. Kasu horietan, lanpostuaren ezaugarriak aztertzen dira, bai eta elbarritasuna duen pertsonaren gaitasunak ere.

Guztira, 200 txosten baino gehiago egin dira, 2022an bezala.

- Zortzigarren helburua programaren genero-ikuspegiaren aurrera egitean datza.

Helburu horren barruan, arrisku-faktoreak neurtzen dira, baita adinekoen kontrako tratua txarren adierazleak ere, hala denean, BAP berrikusteko edo mendetasuna baloratzeko eta jarraitzeko bisitetan.

2018. urteko irailetik aurrera, mendekotasun-egoeran diren 75 urtetik gorako emakumeengan jarri da arreta. Gaur egun 65 urtetik gorako guztiei

Baliabide hori erabili da 17.429 . kasutan, eta 2 arrisku-faktore edo gehiago dituzten 91 egoera hauteman dira baloratutako emakumeengan; emakumeen arrisku-faktoreak neurtuta egindako balorazioen %0,98 dira.

- Bederatzigarren helburua premia soziosanitarioak baloratzean eta bitarteko egokietara bideratzean datza, eta, kasuan kasu, egoitza-unitate soziosanitario batera.

1.148 eskaera jaso dira, eta horien % 86,59 onetsi dira.

- Un séptimo objetivo va dirigido a colaborar en la integración de las personas con discapacidad en el sistema ordinario de trabajo, facilitando el acceso de dichas personas a puestos de trabajo adecuados a sus circunstancias, para lo que es necesario elaborar informes de aptitud laboral a las personas con discapacidad que van a suscribir un contrato de trabajo o van a acceder a una plaza pública. En este sentido se analizan las características del puesto de trabajo y las capacidades de la persona con discapacidad.

El número total de informes ha sobrepasado los 200, al igual que en el año 2022.

- Un octavo objetivo consiste en avanzar en la perspectiva de genero del programa.

Dentro de dicho objetivo se miden los factores de riesgo, e indicadores en su caso de malos tratos en personas mayores en las visitas de valoración y seguimiento de la situación de dependencia o revisión de PIA.

Desde septiembre de 2018 se había venido poniendo el foco en mujeres mayores de 75 años en situación de dependencia. Actualmente se pasa a los mayores de 65 años.

Se ha utilizado la herramienta en 17.429 casos y se han detectado 91 situaciones con 2 o más factores de riesgo en mujeres valoradas, siendo el 0,98% de las valoraciones con medición de factores de riesgo hechas a mujeres.

- Un noveno objetivo consisten en valorar las necesidades socosanitarias y orientar hacia recursos adecuados, y en su caso a una unidad residencial socosanitaria.

Se han recibido 1.148 solicitudes y se ha aprobado el 86,59% de ellas.