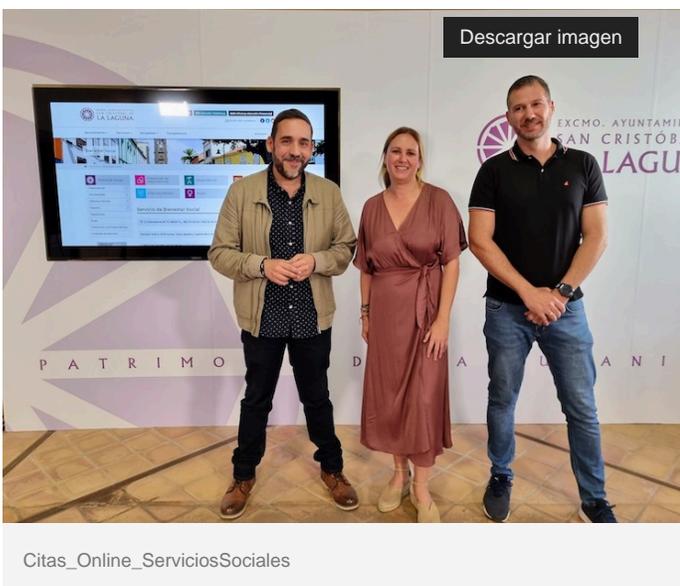


miércoles 16 de noviembre de 2022

Bienestar Social de La Laguna incorpora la cita previa 'online' para facilitar el acceso a los servicios sociales y reducir los tiempos de espera

El nuevo servicio ha sido desarrollado por el personal municipal, cuenta con medidas de seguridad y protección de datos de las personas usuarias y con equipos informáticos y humanos frente a la brecha digital



El Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de La Laguna ha presentado hoy el nuevo servicio de solicitud de citas online para los servicios sociales municipales, un módulo de uso sencillo e intuitivo accesible desde el portal web del Ayuntamiento, que no requiere descargas de aplicaciones y que cuenta con todas las medidas de seguridad y protección de datos de las personas usuarias. Con este sistema, el Área quiere agilizar los trámites y consultas, reducir los tiempos de espera y facilitar el acceso de los vecinos y vecinas a las Unidades de Trabajo Social (UTS) de La Laguna que, solo en lo que va de año, han atendido más de 26.000 citas, un dato que ya ha superado el total de 2021. Y, además de mantener la opción telefónica, el Área apoyará a las personas con dificultades de acceso al entorno digital poniendo a su disposición los equipos

informáticos y humanos de apoyo de la Oficina municipal de Información y Atención Social (OAS).

El concejal de Bienestar Social y Calidad de Vida, Rubens Ascanio; la jefa de servicio del Área, Rosana García Gaviño, y el técnico informático de la Institución, Javier Yuste, explicaron hoy todos los detalles de este nuevo servicio, diseñado por el personal de Informática municipal, que también han desarrollado sendas guías de uso para la ciudadanía y el personal de los servicios sociales locales. El módulo está disponible desde ya en <https://www.aytolalaguna.es/citapreviasocial/> [/sites/ayto-lalaguna/citapreviasocial/]

y las personas interesadas tendrán que acudir previamente a alguna de las cuatro UTS del municipio, con la documentación que acredite su identidad, para solicitar que se le asigne una trabajadora social que atienda sus necesidades, así como la clave y usuario de acceso.

Rubens Ascanio recordó que “continuamos reforzando los servicios sociales en La Laguna, dentro de nuestro compromiso de agilizar los trámites y consultas, y reducir los tiempos de espera para la ciudadanía, porque

hablamos de situaciones que requieren respuestas rápidas y ágiles, pero que también se rigen por un complejo marco jurídico-administrativo estatal y regional que, pese a la gran implicación y esfuerzo de nuestras trabajadoras sociales y de todo el personal del Área, suponen una afección en los tiempos. Por este motivo, además de mejorar todos aquellos apartados que nos permitan reducir tiempos de espera, estamos trabajando diariamente y mano a mano con el tercer sector, ya que el movimiento asociativo ciudadano nos permite dar una respuesta rápida a los asuntos más graves y urgentes”.

Con este objetivo, el Área está desarrollando un “programa de mejora integral desde hace tres años, que se ha acelerado después de tener que destinar muchos recursos a afrontar las consecuencias de la pandemia, y que incluye el refuerzo del equipo de profesionales, la modernización de los sistemas de gestión, el aumento presupuestario para recursos y ayudas, la creación de nuevos dispositivos, una mayor descentralización para acercar los recursos a los vecinos y vecinas, así como un incremento de la cooperación con otras administraciones y colectivos”, destacó Ascanio.

A todas estas acciones se ha sumado una reestructuración del organigrama que, como valoró el también primer teniente de alcalde, “ha supuesto una gran mejora de la efectividad y operatividad de los servicios. Además, estamos haciendo una apuesta clara por modernizar y ampliar los recursos, con nuevos sistemas operativos más eficientes, propuestas innovadoras y un compromiso firme con el refuerzo de las políticas públicas para responder a los efectos socioeconómicos de la situación actual, poniendo el foco de la atención en las personas más vulnerables”.

En un Área tan amplia y compleja como es Bienestar Social de La Laguna, que incluye atención a la infancia, mayores, personas con discapacidad, drogodependencias, migrantes y la cobertura de las necesidades básicas de las personas que residen en un municipio con más de 160.000 habitantes, “hemos incrementado progresivamente la inversión presupuestaria para prestaciones y servicios, que nos ha permitido superar los 120 euros de gasto social por habitante, el mayor de los grandes municipios de Canarias”, señaló Rubens Ascanio.

De hecho, solo el personal de las UTS del municipio, ubicadas en el Casco (calle Herradores), La Cuesta (centro polivalente de acción social), Taco (centro multifuncional de El Polvorín), los pueblos y barrios del Nordeste (calle Marina González González), así como la oficina de la trabajadora social de Valle de Guerra (calle Calvario), ha atendido un total de 26.577 citas en lo que va de año, 6.356 solo entre el 1 de septiembre y el 15 de noviembre.

Aumento de la gestión de las UTS

Este dato revela un incremento considerable de la capacidad de gestión de los servicios municipales, pues a falta de mes y medio para que termine 2022, ya se han superado las casi 25.000 citas atendidas en 2021, ejercicio en el que las UTS gestionaron casi 4.500 prestaciones individuales por un valor de casi 1,5 millones de euros, entre las que se incluyeron ayudas de alimentos, alquiler, suministros de luz y agua, enseres esenciales, gastos farmacéuticos, prótesis y tratamientos médicos, obras en viviendas, etc. Y a estas gestiones, se suman aquellas para la tramitación de la PCI y otras rentas mínimas, así como las realizadas en las unidades de mayores, discapacidad, infancia, familias y drogodependencias.

A toda esta labor, hay que añadir las miles de personas atendidas en la Oficina municipal de Información y Atención Social (OAS) de La Laguna, un sistema innovador de acceso a los servicios sociales y que funciona como una primera línea de orientación y valoración inicial para agilizar las consultas y los trámites a las personas que acuden por primera vez a los servicios sociales municipales o llevan más de un año sin hacer uso de ellos.

Este servicio, puesto en marcha en junio del año pasado en la calle 6 de Diciembre, está contribuyendo a reducir la lista de espera en las Unidades de Trabajo Social (UTS), a dar soluciones a las personas con dificultades para acceder a los trámites online y a ofrecer la mejor y más rápida atención posible a los vecinos y vecinas, agilizando los trámites y consultas con el apoyo de 9 trabajadoras sociales. De hecho, esta OAS se ha planteado como un proyecto piloto de dos años y con la intención de extenderse a los distritos con mayor población.

En Bienestar Social, “vamos a seguir trabajando para reforzar los recursos del Área y continuar colaborando con todos los colectivos sociales, con el objetivo de generar un modelo centrado en las personas, que garantice que la ciudadanía pueda acceder y utilizar los recursos sociales en el menor tiempo posible y, en definitiva, para enfrentar las problemáticas de vulnerabilidad dentro del municipio, prevenir las desigualdades y favorecer la inclusión social”, añadió Rubens Ascanio.