

domingo 2 de abril de 2023

Bienestar Social de La Laguna renueva la Oficina de Atención Social ante la buena acogida y el impacto en la reducción de la lista de espera en los Servicios Sociales

El Área inicia la contratación de un servicio que constituye una primera línea informativa y rápida para la ciudadanía, mediante procedimiento abierto y con un presupuesto de casi 1 millón de euros para los 2 próximos años



El Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de La Laguna ha iniciado el procedimiento para reforzar y garantizar la continuidad de la Oficina de Información y Atención Social (OAS), un servicio que se puso en marcha como respuesta de emergencia ante la crisis socioeconómica que se estaba registrando durante la pandemia y como una primera línea de acceso a los Servicios Sociales más ágil, especialmente pensada para ofrecer toda la información de forma personalizada, resolver dudas, apoyar en los trámites de ayudas y recursos básicos de apoyo, resolver la brecha digital en un periodo en el que todo pasó a gestionarse a través de sedes electrónicas y, sobre todo, reducir la lista de espera.

Este recurso, dirigido sobre todo a las personas que acudían por primera vez a los Servicios Sociales o que no lo habían hecho en bastante tiempo, ha registrado altos índices de acogida y un promedio de más de 600 personas atendidas cada mes en estos dos años de trayectoria, tanto de forma presencial como telefónica y en horario de mañana y tarde.

Estos resultados han llevado a que el Área, que dirige Rubens Ascanio, haya decidido estabilizar el que nació como un proyecto piloto y haya iniciado el proceso de adjudicación para dar continuidad a la iniciativa durante los dos próximos años, el cual se realizará mediante procedimiento abierto y con un presupuesto de 999.344,26 euros.

“Este servicio ha demostrado ser necesario e imprescindible, no solo para atender a una población que ya supera las 160.000 personas empadronadas, sino también por la pluralidad de perfiles que recibimos y con necesidades y

demandas muy específicas, como personas mayores, dependientes, familias con menores con necesidad de apoyo, personas con discapacidad, etc. A esto se suma la necesidad de informar y orientar a la ciudadanía, de forma rápida y eficaz, ante la existencia de numerosas prestaciones y recursos, tanto locales, como autonómicas, estatales y de otras entidades del tercer sector”, destaca el concejal de Bienestar Social, Rubens Ascanio.

Además, el impacto de la covid-19 puso sobre la mesa la necesidad de contar con sistemas de refuerzo ante situaciones de crisis. El edil recuerda que “partíamos de una realidad muy difícil y en la que la pandemia estaba afectando gravemente al funcionamiento de los Servicios Sociales, con una media de más de 30 días de espera para poder ser atendidos por las trabajadoras sociales de las UTS y de la PCI, 3.000 llamadas al mes para Servicios Sociales y una media de atenciones anuales de más de 20.000 citas, lo que hacía imposible filtrar y responder, de forma rápida y eficaz, a las demandas de apoyo para las necesidades básicas”.

“Tuvimos claro que teníamos que abordar, de forma urgente, la problemática de atender e informar de forma inmediata a todas las personas que acudían por primera vez a unos Servicios Sociales desbordados y regulados mediante un sistema de atención por cita previa. Fruto de ese contexto”, explica Ascanio, “no solo pusimos en marcha este servicio de Atención e Información Social por la vía de emergencia, sino que arrancamos un plan de mejora integral en el que se volcó todo el equipo”.

Desde entonces, el Área ha estado reforzando “el equipo de profesionales, modernizando los sistemas de gestión y apostando por proyectos innovadores y por la cooperación, para aglutinar esfuerzos y responder a una situación de crisis socioeconómica que no acaba de disiparse con la inflación y los efectos globales de la guerra de Ucrania”. Y para afrontar esta renovación, Bienestar Social ha ido aumentando los presupuestos del Área cada año, con más de 30,3 millones de euros para este ejercicio.

188 euros de gasto social por habitante

Con un total del 13% del presupuesto local este 2023, muy por encima de la media nacional (10,11%), el Área de Bienestar Social también ha incrementado su dotación económica para ayudas, servicios y el cuidado de las personas más vulnerables en un 86% respecto al comienzo del mandato, unas partidas que suponen que La Laguna amplíe su gasto social por habitante a más de 188 euros, más del doble de la media estatal de los municipios de más de 50.000 habitantes y por encima de grandes capitales como Madrid, Sevilla, Zaragoza o Valencia.

“Estos son avances muy importantes, al igual que los proyectos transversales que estamos desarrollando con otras áreas municipales para generar empleo, redes de apoyo, etc., pero las administraciones públicas no disponemos de los medios personales ni materiales propios suficientes, de ahí la relevancia de proyectos como la OAS, por la que han mostrado interés otros municipios de las Islas y para la que hemos contado con el apoyo de la Consejería de Derechos Sociales del Gobierno de Canarias”, destaca el concejal.

Y todo, con el objetivo de “continuar mejorando la estructura y el aprovechamiento de los recursos públicos para informar y orientar con la rapidez que necesita la ciudadanía, así como facilitar múltiples herramientas que les eviten desplazamientos innecesarios que, al fin y al cabo, suponen un coste difícil de asumir para muchas familias”, defiende Rubens Ascanio.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SAN CRISTÓBAL DE
LA LAGUNA

Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna

[Web del Ayuntamiento](#)

C/ Obispo Rey Redondo, 1. - 38201 La Laguna - Tlf. 922 601 100