

sábado 30 de julio de 2022

# La Oficina municipal de Información y Atención Social de La Laguna realiza más de 12.500 gestiones en su primer año

## La mayoría de las personas atendidas en este recurso del Área de Bienestar Social son mujeres, de nacionalidad española y residentes en el Casco, La Cuesta o Taco



Oficina municipal de Información y Atención Social (OAS)

La Oficina municipal de Información y Atención Social (OAS) de La Laguna ha realizado un total de 12.574 atenciones, presenciales y telefónicas, durante su primer año de funcionamiento, un servicio del Área de Bienestar Social planteado para reducir listas de espera y agilizar el acceso a los servicios sociales municipales de aquellas personas que acuden por primera vez o que no habían requerido de su apoyo durante un año o más. Las estadísticas anuales de la OAS revelan información relevante sobre la evolución en las necesidades sociales del municipio, con datos concretos sobre principales demandas, encabezadas por la solicitud de información para acceder al Ingreso Mínimo Vital, el reconocimiento de Dependencia, las prestaciones económicas

municipales y la cobertura de las necesidades básicas de alimentación. Además, el análisis de las actuaciones, en concordancia con las estadísticas de las Unidades de Trabajo Social locales, muestra que la gran mayoría de personas usuarias son mujeres, de nacionalidad española y residentes en el Casco, La Cuesta o Taco.

El balance del primer año de la OAS, que abarca de junio de 2021 a mayo de este año, registra una tendencia creciente de servicios cada mes, evolucionando de las 312 atenciones realizadas en el primer mes a las 1.676 de mayo de este año. Para el 50,81% de personas atendidas, esta ha sido la primera vez que han acudido a los servicios sociales de La Laguna, mientras que el 46,53% han retornado tras más de un año, unas cifras que evidencian el “impacto de la realidad social y económica actual en la población, con una demanda de atención que se intensifica con la llegada de nuevos y diversos perfiles de personas usuarias, tanto familias cuya situación social y económica se ha precarizado al verse reducidos sus ingresos, como aquellas que habían superado la situación de exclusión pero que han tenido que volver a los servicios sociales tras el impacto de la pandemia”.

Así lo destaca el concejal de Bienestar Social, Rubens Ascanio, Área que ha promovido este innovador recurso municipal y que cuenta con el apoyo de la Consejería de Derechos Sociales del Gobierno de Canarias. Durante

este periodo, la OAS “nos ha permitido agilizar la respuesta a las demandas de la ciudadanía que cumplen con el perfil de atención, garantizando el acceso al Sistema Público de Protección Social, reduciendo las listas de espera y resolviendo, de forma eficaz, aquellas demandas que pueden solventarse en una o dos atenciones”.

Ascanio destaca el buen funcionamiento de los protocolos de coordinación con las UTS y el resto del equipo del Área, de modo que se ha remitido a los Servicios Sociales de zona a aquellas personas y familias que “requieren de un proceso de intervención mayor y hemos podido dar respuesta a aquellas situaciones de necesidad de carácter urgente y situaciones excepcionales que, por su carácter grave o de emergencia social, requerían de una respuesta inmediata”.

### **Contra la brecha digital**

Otro de los aspectos valorados por el concejal es “que nos permite minimizar la brecha digital, poniendo a disposición de las personas usuarias los medios digitales y el acompañamiento de personal técnico necesarios para facilitar el acceso a aquellos recursos y prestaciones cuyas solicitudes se ejecutan por medio de las sedes electrónicas de las administraciones públicas correspondientes. Además, se ha facilitado toda la información y el acceso a otros recursos municipales y supramunicipales”.

Para Ascanio, uno de los datos relevantes de este balance anual es que el 66,95% de las personas atendidas han sido mujeres, una confirmación de “la desigualdad de género en el ámbito social, también patente en las cifras locales de desempleo, y que muestra que son las mujeres las principales encargadas de encontrar apoyos para las necesidades de sus familias”.

Por edades, las estadísticas de la OAS revelan que los grupos con más demandantes son los de 46 a 55 años (20,75%), más de 70 (19,22%) y de 36 a 45 años (17,42%), donde las personas menores de 25 años representan el 6,58% del total de usuarias. Por pueblos y barrios de residencia, el 38,48% de personas demandantes proceden del Casco, seguido de La Cuesta (29,57%), Taco (27,06%), Tejina (3,92%) y Valle de Guerra (0,95%), razón por la que ya se está trabajando para crear nuevas oficinas en los distritos de mayor población.

Entre las demandas más frecuentes, se incluye la solicitud de información y asesoramiento para acceder a prestaciones supramunicipales como el Ingreso Mínimo Vital(26,76%), el reconocimiento de la situación de Dependencia (18,43%), la PCI (13,73%) y, ya inferiores al 10%, el grado de Discapacidad, demanda de VPO o acceso a pensión no contributiva. En cuanto a las de carácter municipal, las más habituales son las relativas al acceso a las prestaciones económicas (25,64%), la cobertura de las necesidades básicas de alimentación (24,74%), el Servicio de Atención Domiciliaria (14,48%), así como bono transporte, recursos alojativos, bonos sociales de suministros, alquiler, apoyo social e información y asesoramiento.

Por nacionalidades, la gran mayoría son personas nacidas en España (73,53%), mientras que la cuarta parte restante está formada por personas originarias de más de 20 países, sobre todo de Venezuela (11,86%), Cuba (5,30%) y Colombia (1,69%).

### **Refuerzo de la primera línea**

La OAS 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, reducir la lista de espera en las Unidades de Trabajo Social (UTS), dar soluciones a las personas con dificultades para acceder a los trámites online y ofrecer la mejor y más rápida atención posible a los vecinos y vecinas.

Cuenta con un equipo de 9 trabajadoras sociales que, además de la atención presencial en horario de mañana, atienden telefónicamente por las tardes y garantizan la información, el asesoramiento y la valoración previa ante las diferentes demandas y necesidades planteadas, una iniciativa que trabaja en contacto estrecho con las UTS para agilizar las derivaciones necesarias y garantizar una atención profesional y cercana.

Este servicio “es uno de los pasos que estamos dando para la mejora integral de los Servicios Sociales en La Laguna, con un aumento presupuestario que nos ha permitido superar los 120 euros de gasto social por habitante, el mayor de los grandes municipios de Canarias, y con una estrategia que incluye el refuerzo del equipo de profesionales, la modernización de los sistemas de gestión y la apuesta por la cooperación, para aglutinar esfuerzos y responder a la situación de crisis socioeconómica fruto de la pandemia”.

### **Mejorar la planificación municipal**

Esta oficina de primera atención obedece a una metodología de análisis estructurado de la demanda y organización de la respuesta necesaria, y los datos obtenidos se emplean en un análisis continuado para mejorar la planificación de las políticas sociales. El personal se encarga de dar a conocer a las personas sus derechos, obligaciones, los recursos existentes y los procedimientos o alternativas disponibles ante una situación de necesidad social determinada, facilitando su acceso a todos los recursos del sistema que fueran de su interés y necesarios en la resolución de su demanda social.

Entre los trámites que realiza este servicio de primera atención, se incluye la información sobre todas las ayudas sociales municipales, iniciativas de empleo y formación, deuda de agua y tramitación de fraccionamientos y del fondo social de agua, la existencia de recursos alojativos, además de la tramitación de solicitudes para la Teleasistencia, el Servicio de Ayuda a Domicilio o las Escuelas Infantiles municipales, así como la información de los distintos proyectos del municipio.

A su vez, ofrece información y asesoramiento para otras prestaciones supramunicipales y una información técnica de calidad que permita que la ciudadanía acuda con toda la documentación precisa para el trámite de su demanda, también en materias como la valoración de la solicitud de las pensiones no contributivas (jubilación y discapacidad), ayudas para migrantes españoles retornados o la solicitud de reconocimiento de la Situación de Dependencia, así como del Grado de Discapacidad o las tarjetas de estacionamiento.

Los objetivos de la OAS incluyen reducir considerablemente el tiempo de lista de espera en las agendas de las UTS de Zona y de PCI, ofrecer a la ciudadanía una primera atención más rápida, atender demandas que se puedan resolver en una o dos citas y agilizar todas las atenciones e informaciones relacionadas con prestaciones que se atiendan en este nivel, así como mejorar la calidad en la atención y la capacidad organizativa, y facilitar el diseño de protocolos que ayuden a estandarizar los procedimientos en la atención y el acceso a las prestaciones y a los recursos.

### **Horarios**



El horario de atención presencial es de 9:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, mediante cita previa que se pedirá al teléfono 922 608 888 o de forma presencial en la misma oficina. Además, para ampliar la cobertura del servicio, se complementa con un servicio de atención exclusivamente telefónica entre las 15:00 y las 20:00 horas en el mismo número de la cita previa. La oficina está ubicada en la calle 6 de Diciembre, número 30 A, local bajo.