

**FICHA INVESTIGACIÓN LABORATORIOS SERVICIOS SOCIALES
COMUNITAT VALENCIANA**

PROYECTO Nº 2022_1

Año: 2022

Universidad: Universitat de València-Estudi General

Título investigación / estudio: Análisis de la eficacia y eficiencia de los servicios sociales de Atención Primaria de carácter específico y la Atención Secundaria

Objetivos.

Objetivo principal: analizar la eficacia y eficiencia de los servicios sociales municipales en la Ribera Alta, con el fin de identificar áreas de mejora y garantizar que estos servicios cumplen con las necesidades de la población de manera equitativa y sostenible.

Objetivos específicos:

- Medir el grado de implantación de los programas sociales en función de los recursos asignados y los resultados obtenidos.
- Evaluar la eficiencia de los servicios en términos de relación entre los objetivos alcanzados y los costes asociados.
- Analizar el impacto de los servicios en los usuarios, tanto a corto como a largo plazo, mediante la observación de cambios en su calidad de vida y en su nivel de satisfacción.
- Identificar barreras y facilitadores en la implementación de los programas, con el fin de proponer recomendaciones que mejoren la prestación de los servicios sociales.
- Comparar la eficacia de los diferentes programas sociales en función de las características demográficas y económicas de cada municipio.
- Analizar la falta de información histórica sobre los Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana (CV), identificando las áreas más críticas de ausencia de datos.
- Desarrollar y definir indicadores de realidad social (demanda) que permitan una planificación eficiente de los recursos en los servicios sociales de atención primaria, con un rango de 10 a 20 indicadores clave.
- Generar indicadores sintéticos a partir de los datos primarios obtenidos en los servicios sociales de atención primaria, con el fin de proporcionar una visión global y comprensible de la situación social.
- Facilitar la recolección automatizada de datos de la gestión diaria de los equipos de atención primaria sin generar cargas adicionales de trabajo para estos equipos, utilizando sistemas informatizados para el procesamiento indirecto de la información.

Metodología:

Se emplea una metodología mixta que combina análisis cualitativo y cuantitativo para evaluar la eficacia y eficiencia de los servicios sociales municipales en la Ribera Alta. Se han utilizado tres fuentes principales de información para la construcción de los indicadores:

- Memoria de Programas de Servicios Sociales Generales, que proporciona datos sobre la implementación de los diferentes programas sociales.
- Datos poblacionales de cada municipio, obtenidos de la página web de la Generalitat Valenciana, Argos, que permite relacionar los servicios sociales con la estructura demográfica de cada área.
- Presupuestos liquidados de cada municipio y mancomunidad, que se han extraído del portal de la Secretaría General de Financiación Autonómica y Local (SGFAL), permitiendo un análisis económico del coste de los servicios en relación a la población atendida.

Para la evaluación, se ha seguido el marco conceptual de indicadores SMART, lo que asegura que los indicadores definidos son específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales. Además, se ha utilizado el esquema de vectores que identifica los recursos, actividades, outputs y consecuencias en los usuarios de los servicios. Los tipos de evaluación aplicados han sido tanto internos como externos, con evaluaciones ex-ante, intermedia y ex-post para una revisión integral de los servicios sociales municipales.

En cuanto a la validación del sistema de indicadores de atención primaria básica, la metodología también combina enfoques cualitativos y cuantitativos. En la fase cualitativa, se realizaron grupos de discusión en 2017 en Alzira para desarrollar un conjunto de indicadores, y en 2019, en Valencia, se llevó a cabo un proceso de reducción de la batería de indicadores, estando aún pendiente la elección final de los indicadores primarios. En la fase cuantitativa, se analizó la información recogida mediante estas baterías de indicadores durante el período de septiembre a noviembre de 2021, observando que menos del 50% de los participantes envió datos completos durante los tres meses. Esta combinación de métodos permite un análisis integral, partiendo de la definición y refinamiento de los indicadores y culminando en el análisis de los datos cuantitativos obtenidos.

Resultados

1. Programa de información, asesoramiento y orientación

Existe una variabilidad considerable en la prestación y uso de los servicios de información, asesoramiento y orientación en los distintos municipios. En términos de usuarios por habitante, la mancomunidad Vall dels Alcansals destaca con un porcentaje superior al 90%, mientras que otros municipios como Alberic y Carlet tienen una participación muy baja. En cuanto a los colectivos que reciben estos servicios, se observa que las personas mayores son el grupo más atendido, sobre todo en municipios como Benifaió y Alberic, con porcentajes superiores al 50%. Finalmente, se expone como Alcudia lidera en el número de entrevistas mensuales, con un promedio cercano a 0,30 entrevistas por usuario, mientras que Algemesí presenta el promedio más bajo. La media general de entrevistas mensuales se sitúa cerca de 0,15 entrevistas.

2. Programa de emergencia social

Los datos revelan varias tendencias importantes sobre las prestaciones de emergencia social concedidas por habitante y su cuantía media. Alcúdia y Almenar destacan como los municipios con el mayor número de prestaciones otorgadas por habitante, superando el 3%. En cuanto a la cuantía media, Alcúdia y Ayinet sobresalen con valores superiores a 600 €, mientras que otros municipios como Carlet y Alfara se sitúan por debajo de la media. Las ayudas más comunes son las destinadas a suministros básicos energéticos, representando más del 70% en la mayoría de los municipios, mientras que las ayudas para desplazamientos y el uso de la vivienda tienen una menor proporción.

3. Programa de convivencia

Los datos muestran que Carcaixent y Alberic son los municipios que más horas de asistencia reciben por usuario en los programas de convivencia, superando las 150 horas, mientras que Alcúdia se sitúa por debajo de las 80 horas. En términos de atención a personas mayores, Alcántara del Xúquer destaca con más del 7% de su población beneficiada, muy por encima de la media. Además, Alcántara del Xúquer lidera en la proporción de habitantes que son usuarios de los clubes de convivencia, con un 14%, seguido de Carcaixent con un 8%. En cuanto al coste del servicio de ayuda a domicilio, Benifaió registra el coste más alto, superando los 2.500 euros por usuario al año, mientras que el coste medio por hora es más elevado en Montaverner, rondando los 40 euros.

4. Programa de cooperación social e intervención

En 2019, Algemesí destinó más del 10% de su gasto en servicios sociales a subvenciones para entidades y asociaciones de carácter social, lo que lo convierte en el municipio con mayor proporción en este rubro, seguido de Alberic con cerca del 6%. Por otro lado, Alzira lidera en la proporción de habitantes usuarios de programas de intervención social, con más del 8%, mientras que otros municipios como Montaverner y Alcántara del Xúquer también muestran una notable participación de sus habitantes en estos programas, superando el 4%, situándose así por encima de la media.

5. Indicadores relacionados con Recursos Humanos

En 2019, la distribución del personal de servicios sociales estuvo dominada por los trabajadores sociales, quienes representan más del 60% del personal en la mayoría de los municipios. Sin embargo, algunos municipios como Benifaió y Villanueva de Castellón cuentan con una mayor proporción de educadores sociales y psicólogos en su plantilla. En términos de paridad de género, la mayoría de los municipios mantienen una equidad cercana al 50%. En cuanto al número de habitantes por trabajador, Alzira y Carcaixent registran la mayor cifra, con más de 2,000 habitantes por cada trabajador, mientras que municipios como Montaverner y Alcántara del Xúquer tienen menos de 1,500 habitantes por trabajador, lo que indica una mayor cobertura de servicios sociales en estas zonas.

6. Indicadores presupuestarios

En 2019, la mayor parte del gasto en servicios sociales se destinó a personal y a la ayuda a domicilio, especialmente en municipios como Alzira y Algemesí, donde estas partidas superaron el 70%. Alcúdia y Benifaió lideran en el gasto por habitante dedicado a la atención a domicilio y a la emergencia social, alcanzando valores cercanos a los 50 euros por habitante. En términos de financiación, la mayoría de los municipios cubren más del 60% de los gastos sociales con fondos propios, aunque en algunos casos, como en Montaverner, la Generalitat Valenciana financia más del 40%. Finalmente, el gasto total en servicios sociales representa entre el 3% y el 6% del gasto total de los municipios, con La Poble Llarga registrando el mayor porcentaje de inversión en este ámbito.

7. Validación del sistema de indicadores de atención primaria básica

Los resultados principales de la investigación revelan que 92 familias viven en infraviviendas y 9 en chabolas. Se prestaron 705 servicios de asesoramiento familiar y se atendieron 208 casos con mediación familiar. En cuanto a menores, 345 tienen un expediente de protección, 414 están en situación de riesgo y 576 fueron atendidos por los Equipos Específicos de Intervención.

En relación a la violencia de género, se detectaron 142 casos, se presentaron 85 denuncias y se instalaron 96 dispositivos ATENPRO. Además, 46 mujeres recibieron atención jurídica y 102 atención psicológica.

Algunos municipios indicaron que desconocen las variables referidas a solicitudes de residencias, centros de día y ayudas de adaptación, lo que refleja una falta de seguimiento en estas áreas.

Los municipios detectaron maltrato y situaciones de vulnerabilidad en personas mayores de 65 años, pero los casos de maltrato no se contabilizarán en los indicadores de vulnerabilidad para evitar duplicidades. En cuanto a la diversidad funcional, algunos municipios no disponen de datos actualizados sobre residencias, centros de día o viviendas tuteladas pendientes de resolución. También señalaron que los datos de teleasistencias no están completamente registrados.

Se detectaron casos de maltrato y precariedad en personas menores de 65 años con diversidad funcional psíquica y física. Los municipios advirtieron que estos casos podrían generar duplicidades, por lo que se excluyen del indicador de vulnerabilidad. Sobre las solicitudes de aparcamiento para personas con movilidad reducida, muchos municipios no gestionan estos trámites, pero algunos aportan información.

Benifaió añadió indicadores sobre atención psicológica a personas con enfermedad mental crónica y atención a familias en crisis, considerándolos importantes. En cuanto a las solicitudes de Servicio de Atención Domiciliaria, se registraron 612 a través de dependencia y 217 a nivel municipal, aunque se sospecha que estos datos podrían estar sobredimensionados. Por último, muchos datos parecen abarcar un período anual o ser estimaciones, no solo de uno o tres meses, como en el caso de las solicitudes de viviendas sociales o ayudas básicas.

Conclusiones:

El estudio ha permitido generar una serie de indicadores comparables entre los municipios de la Ribera Alta, que sirven como referencia para mejorar y adecuar los servicios sociales. Sin embargo, se identificaron limitaciones en los datos recogidos, ya que algunos formularios no proporcionan información relevante y existe disparidad en la calidad de los datos suministrados por las entidades locales. Esto ha generado que en algunos municipios no se cuente con indicadores claros, dificultando un análisis completo de la prestación de los servicios sociales. A pesar de ello, se han sentado las bases para una evaluación futura más estructurada.

Las conclusiones de la investigación destacan algunas carencias en la recopilación y gestión de datos sobre servicios sociales, particularmente en áreas clave como la atención a familias en situación de precariedad, violencia de género y diversidad funcional. La falta de información actualizada, especialmente en lo relacionado con ayudas y servicios como teleasistencias, genera una barrera para una intervención más efectiva. Se hace evidente la necesidad de mejorar los mecanismos de recolección y seguimiento de información, así como de evitar duplicidades en los registros, particularmente en los casos de maltrato y vulnerabilidad en menores y personas mayores.