

## JORNADA DE TRABAJO

### EL FSE: HERRAMIENTA PARA PROMOVER LA INCLUSIÓN SOCIAL.

*“La investigación – formación como elemento básico para el trabajo contra la exclusión social”.*

15 de noviembre 2019

## **Análisis de atención a las personas por parte del sistema de servicios sociales. Ponencias:**

- **“La valoración de la atención recibida por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales a través de los SSAP”.**
- **“Los Circuitos alternativos de acceso para la cobertura de las necesidades sociales. Colectivos y causas” (\*).**

**(\*) Estudios financiados por el Fondo Social Europeo**



Fondo Social Europeo  
“El FSE invierte en tu futuro”



Unión Europea



# RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE: “La valoración de la atención recibida por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales a través de los SSAP”

Silverio Mira Albert  
Noviembre 2019



Fondo Social Europeo  
“El FSE invierte en tu futuro”



Unión Europea



- **Encuesta presencial** por medio de cuestionario (ver Anexo) a **810 personas**, repartidas por el territorio regional, asignadas por medio de **estratificación proporcional** al número de usuarios SIUSS (con intervención en 2017) de cada uno de los distritos electorales (Los CSS de Murcia, Cartagena, Lorca y Molina predeterminados). Esto supone un **error máximo** para **datos agregados** del **+3,5%**, con un nivel de confianza del 95,5%.
  - Debido a las exigencias del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 (... de **protección de datos**), tuvimos que optar como alternativa (a las entrevistas en el domicilio) por la selección aleatoria de UTS de los CSS elegidos y entrevistar (previa petición de consentimiento) a un número establecido de personas, entre las que habían acudido ese día a la UTS (guardando el anonimato de la persona entrevistada y el lugar de recogida de datos).
  - La cercanía de la entrevista con “la sede física” de los SSAP y el escaso tiempo transcurrido desde la atención recibida, pudieron introducir **sesgos** en las respuestas.
- La muestra es **estadísticamente representativa para el conjunto de los SSAP** (por aleatoriedad en la selección y el tamaño de la muestra), aunque se incrementa el error para segmentaciones de las variables. **No es aconsejable realizar estimaciones diferenciales por área territorial ni CSS.**
- La recogida de datos y el volcado de la información a soporte informático fue realizado por la empresa BAJOLALINEA S.A., que presentó, junto con la base de datos en formato SPSS, un informe de descriptivo de resultados.
- El contenido de esta presentación se ha obtenido del **análisis específico** realizado por el SEPAE de la Consejería.

## DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LA MUESTRA

Para empezar con la realización del estudio tuvimos que proceder a seleccionar las entidades locales en las que realizar la citada encuesta. Para ello, en primer lugar seleccionamos la distribución territorial de la CARM facilitada por las anteriores circunscripciones electorales (5), procediendo a la desagregación de la más numerosa, Murcia, en dos<sup>1</sup> de tal forma que pudiéramos trabajar con seis áreas territoriales. Y, una vez seleccionadas las seis áreas territoriales a utilizar, procedimos a la selección de las entidades locales a utilizar en cada una de ellas y, para ello, decidimos seleccionar en cada uno de las áreas territoriales<sup>2</sup> un municipio grande, uno mediano y otro pequeño.

<sup>1</sup> De esta forma creamos el área Vega Media del Segura

<sup>2</sup> Salvo en el área territorial Altiplano que solo tiene 2 municipios y el área territorial de Murcia en la que, por su gran dimensión, decidimos seleccionar cuatro municipios.

A continuación, pasamos a desagregar el número total de encuestas personales a realizar entre cada una de las áreas territoriales consideradas y para hacerlo tomamos en consideración el número total de usuarios de servicios sociales en cada una de las áreas territoriales indicadas. Y una vez asignadas las encuestas personales a realizar en las áreas territoriales procedimos a seleccionar de forma aleatoria las entidades locales de cada una de dichas áreas en las que realizar las encuestas personales y a distribuir, con el criterio aplicado a las áreas territoriales, el número de encuestas a realizar en cada uno de las entidades locales o municipios seleccionados.

Como veremos más adelante, el trabajo de campo realizado nos ha facilitado hacer realmente 810 encuestas lo que supuesto hacer el mismo número de encuestas en el área Lorca, cuatro más en el área Cartagena, cuatro más en Murcia, tres más en el Noroeste, el mismo número en el Altiplano y una menos en la Vega Media del Segura.

### DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LA MUESTRA

Área territorial	Municipios	Nº de encuestas	
		Áreas	Municipios
Lorca	Águilas, Librilla, y Lorca	153	53 9 91
Cartagena	Cartagena, Los Alcázares, y Torre Pacheco	162	135 6 21
Murcia	Fortuna, Las Torres de Cotillas, Molina de Segura, y Murcia	276	10 44 78 144
Noroeste	Bullas, Campos del Río, y Caravaca de la C.	88	58 7 23
Altiplano	Jumilla, y Yecla	52	36 16
V. M. del Segura	Archena, Cieza, y Villanueva del Río Segura	69	26 41 2
TOTAL		800	800



Fondo Social Europeo  
 “El FSE invierte en tu futuro”



Unión Europea



## PERFIL DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS

### RESPONDE A LA ENCUESTA

- El total de personas entrevistadas es de 810, de las cuales 614 (**75,8%**) son personas usuarias y 196 (24,2%) acompañantes en el momento de la entrevista. La mayoría (el 90%) ya había acudido a los SSAP en anteriores ocasiones.

### GENERO y EDAD

- **Tres de cada cuatro** personas entrevistadas son mujeres.
- El **10%** menores de 30 años, el **36%** de 30 a 45 años, el **41%** de 46 a 54 años y el **12%** de 65 y más años.

### NACIONALIDAD

- El 73,3% de las personas entrevistadas son de origen español y el **26,7% de origen extranjero**, con mayor presencia de este colectivo en el área de Cartagena (33,7%) y Murcia (28,3%).

### DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL

- El **75%** de las personas entrevistadas pertenecen a las áreas territoriales de **Murcia** (35%), **Cartagena** (21%) y **Lorca** (19%), realizándose el resto de entrevistas en el Noroeste, Altiplano y la Vega Media, asignadas de manera proporcional.

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE:**  
“La valoración de la atención recibida por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales a través de los SSAP”

## LOS BLOQUES DE INFORMACIÓN



RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE:  
 “La valoración de la atención recibida por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales a través de los SSAP”

## A. CONOCIMIENTO Y CONTACTO CON LOS SSAP

**A1. Conocimiento de los SSAP a través de...**

**A2. Dificultad y medio de contacto la primera vez**

¿Cómo conoció usted/ la usuaria-o la existencia del servicio social utilizado?	N	Porcentaje de casos
...familiares/ amigos	427	58,3%
...un vecino/ a	114	15,6%
...una organización social	95	13,0%
... los medios de comunicación	28	3,8%
...del ayuntamiento	164	22,4%
<b>Total</b>	<b>828</b>	<b>113,0%</b>

**PARTICULARIDADES**

- Se incrementa el pct de **“familiares y amigos”** en los menores de 45 años (65,5%) y en los que accedieron a los SSAP más tarde (a partir de 2018).
- Se incrementa el pct. de **“una organización social”** (18,6%) en las personas de origen extranjero.
- Mayor pct. de a **“través del ayuntamiento”** (25,2%) en los que accedieron antes de 2012.

Sólo el 10,8% manifiestan haber tenido **dificultad** para para **ponerse en contacto por 1ª vez** con los servicios sociales de su municipio.

El **medio** utilizado por la mayoría (64,1%) **para ponerse en contacto por primera vez** fue presentarse en los locales de los SSAP, salvo los mas jóvenes (hasta 29 años) que utilizaron el teléfono (51,8%).



Fondo Social Europeo  
 “El FSE invierte en tu futuro”



### B. DIFICULTADES DE ACCESO Y TIEMPOS ...

**B1.** Dificultades físicas de acceso y valoración del horario de atención.

La práctica totalidad de las personas entrevistadas no tuvo ninguna **dificultad física** en el acceso (barreras o transporte público).

La **dificultad más frecuente** (el 13,2%) se refiere a vivir muy lejos de los SSAP.

El 19% señala que existen **limitaciones en el horario** de atención. Este porcentaje baja al 12% en las personas con 65 y más años.

**B2.** Año primer acceso y tiempo transcurrido desde el primer contacto hasta la atención

El **año de la primera visita** se reparte en tres tercios: un tercio hasta 2012, un tercio de 2013 a 2017 y un tercio en 2018.

Este reparto presenta un mayor peso de los incorporados en 2018 (el 40%) para las personas de origen extranjero.

El **tiempo medio** transcurrido entre el **primer contacto y el día de la atención** fue de 11 días, y la mitad de las personas encuestadas señala que le atendieron antes de los 7 días.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE:  
“La valoración de la atención recibida por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales a través de los SSAP”

### ... B. DIFICULTADES DE ACCESO Y TIEMPOS

**B3.** Tiempo medio de atención durante la última visita.

El **tiempo medio** de atención por parte del profesional fue de 23 minutos, lo que es valorado como suficiente por las personas entrevistadas.

**B4.** Tiempo transcurrido entre el primer contacto y la confirmación o denegación del recurso/servicio

Si de las 548 personas que responden, eliminamos el 20% de los casos extremos (el 10% de los superiores y el 10% de los inferiores), la **media** del tiempo transcurrido se sitúa en **63 días** y la **mediana** en **60 días**

RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE:  
“La valoración de la atención recibida por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales a través de los SSAP”

### C. TRATO Y AMBIENTE

#### C1. Trato recibido

No existen diferencias significativas entre los profesionales de atención y el resto del personal en cuanto al **trato ofrecido** a las personas usuarias: más del 90% se consideran bien atendidos por todo el personal de los SSAP

#### C2. Interés del profesional y comprensión de las explicaciones recibidas.

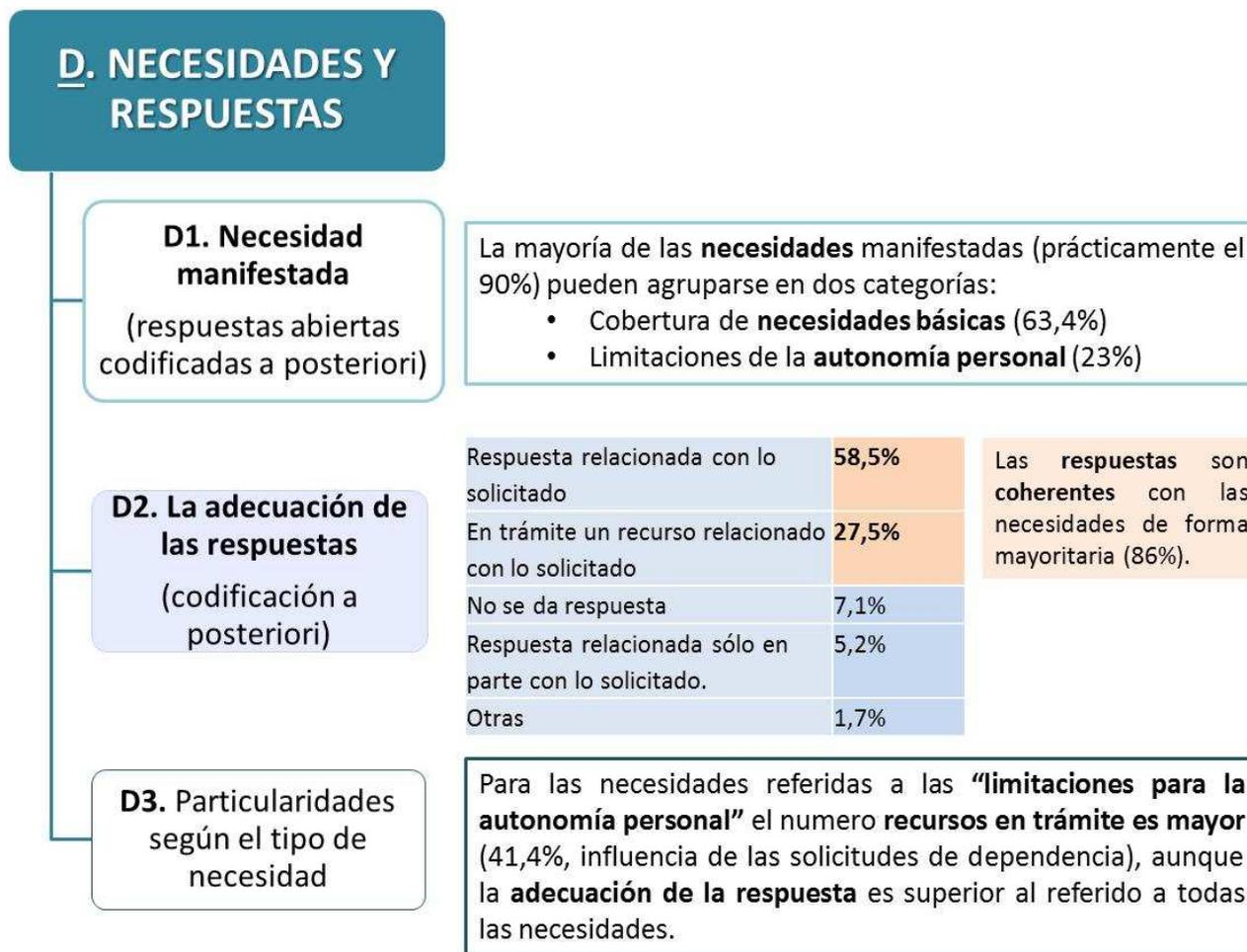
Solo el 6% manifiesta que el profesional no mostró **interés por su problema**. Este porcentaje se mantiene para todas las categorías de entrevistados, salvo para los más jóvenes (menso de 45 años) que se aproxima al 10%.

El 7% de las personas entrevistadas señala que tuvo **dificultades para entender las explicaciones** del personal que le atendió. En el caso de las personas de origen extranjero este pct. es del 18%.

#### C3. Comodidad e intimidad durante las entrevistas

La **práctica totalidad** se sintieron **cómodos y con la intimidad suficiente** durante la entrevista de atención, sin apreciarse diferencias en estas variables en las diferentes categorías de personas entrevistadas.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE:  
 “La valoración de la atención recibida por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales a través de los SSAP”



RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE:  
“La valoración de la atención recibida por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales a través de los SSAP”

### E. FACILIDAD DE LOS TRÁMITES Y AYUDA RECIBIDA

Facilidad/dificultad para cumplimentar los trámites

Al **15,7%** le resultó **difícil** cumplimentar los **trámites** que le pidieron en los SSAP, y para el resto no hubo dificultades.

Esta dificultad sólo presenta diferencias significativas par el caso de las personas de **origen extranjero**, donde el porcentaje es del **25,7%**.

Persona/s que le ayudaron a cumplimentar los trámites

La mayoría de las personas entrevistadas (**71,7%**) fueron **ayudadas por profesionales** de los SSAP para realizar los trámites, el **7,9%** recurrió a **familiares/amig@s** y el **20,4%** los hizo la **propia persona**.

Las diferencias más acusadas se producen en las **personas de origen extranjero**, que presentan un porcentaje superior de ayuda del personal de los SSAP (**76,6%**) recurren en mayor medida a familiares y amig@s (**13,4%**) y es menor el porcentaje de las que realizan los trámites por si mismas (**10%**).

RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE:  
“La valoración de la atención recibida por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales a través de los SSAP”

### F. GRUPOS SOCIALES CON VENTAJA EN EL ACCESO A LOS SSAP

Percepción de si en el entorno hay personas con cierta ventaja en el acceso a los servicios y prestaciones de los SSAP

El **13%** indica que en su entorno hay personas que tienen **más facilidades** a la hora de ser atendidos por los SSAP.

Las diferencias más acusadas se producen entre las personas de **origen español** (el **15%** piensa que hay ciudadan@s con más facilidades) de las de origen extranjero (sólo el **7%** mantiene que existan estos privilegios).

De las 102 personas (13%) que consideran que algunas personas cuentan con más facilidades, **29** (28 españolas y 1 extranjera) indican que estas personas son **“los extranjeros o inmigrantes”**, 8 los que tienen “enchufe”, 8 los “pillos” y el resto otras categorías minoritarias.

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE:**  
 “La valoración de la atención recibida por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales a través de los SSAP”



Para el 95% de las personas entrevistadas el **nivel de satisfacción** con la atención recibida es alto (60%) o muy alto (35%), y el 92% **recomendaría los SSAP** a personas familiares o amigas. No se aprecian diferencias entre los diferentes grupos de las personas entrevistadas (género, edad, nacionalidad, área territorial) en estos aspectos.

La “amabilidad en la atención” es destacada como **experiencia positiva** por el 86,4% de las personas entrevistadas. Este porcentaje contrasta con el 24,2% que señala “la resolución de su problema” como la experiencia positiva de su contacto con los SSAP.

La situación más frecuente (**71,4%**) es destacar la amabilidad de la atención y no destacar la resolución del problema, mientras que sólo el **15%** indica ambas circunstancias como reseñables.

Tabla cruzada P\_30\_1 Destaco positivamente la resolución de un problema\*P\_30\_2 Destaco positivamente la amabilidad en la atención

P_30_1 Destaco positivamente la resolución de un problema	0 No	1 Si	P_30_2 Destaco positivamente la amabilidad en la atención		Total
			0 No	1 Si	
0 No	Recuento		36	578	614
	% del total		4,4%	71,4%	75,8%
1 Si	Recuento		74	122	196
	% del total		9,1%	15,1%	24,2%
Total	Recuento		110	700	810
	% del total		13,6%	86,4%	100,0%



Fondo Social Europeo  
 “El FSE invierte en tu futuro”



Unión Europea



## CONCLUSIONES

- Servicios de fácil acceso y de buen trato.
  - Suficiente tiempo de atención en las entrevistas.
  - Interés profesional y entendimiento de las explicaciones.
  - Comodidad e intimidad suficientes durante las entrevistas.
  - Adecuación de las respuestas a la necesidad manifestada.
  - El 13% percibe ventajas injustificadas en el acceso a los SSAP y sólo un 3,5% las vincula con las personas de origen extranjero.
- Papel preponderante de las vías informales (familiares y amigos) de información sobre los SSAP.
  - 11 días de media para atender una solicitud de entrevista puede ser mucho tiempo para casos urgentes y dos meses de media para conceder o denegar un recurso puede ser demasiado tiempo para casos urgentes.
  - Excesivo peso de cobertura de necesidades básicas
  - Más de un tercio de los que están recibiendo el servicio les gustaría ampliarlo.
  - Sólo dos de cada diez pueden realizar los trámites sin ayuda.
  - Se destaca más la amabilidad del trato que la resolución de problemas.

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE:**  
**“La valoración de la atención recibida por las personas usuarias del sistema público de servicios sociales a través de los SSAP”**

<b>CONSEJERÍA DE FAMILIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>		<b>BAJOLAÍNEA, S.A.</b>						
<p><i>Buenos días/ tardes, soy un encuestador que está haciendo una encuesta para la <b>Dirección General de Familia y Políticas Sociales de la CARM</b> para conocer la valoración de los servicios sociales entre los usuarios de los mismos. En este hogar vive una persona que utiliza alguno de dichos servicios a la que queremos hacer unas preguntas relacionadas con dicho servicio.</i></p>								
<b>DATOS DE CONTROL:</b>	<b>Cuestionario n.º</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<b>Encuestador</b> <input type="text"/> <input type="text"/>						
<b>1. Usuario</b>	<b>2. Acompañante</b> →	<b>Relación:</b> _____						
<p><b>a) PRIMER CONTACTO CON LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA (SSAP)</b></p> <p><b>P-1. ¿Cómo conoció usted/ la usuaria-o la existencia del servicio social utilizado?</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">1. A través de un familiar/ amigo</td> <td style="width: 33%;">3. A través una organización social (como Caritas o similar)</td> <td style="width: 33%;">5. En el ayuntamiento</td> </tr> <tr> <td>2. A través de un vecino</td> <td>4. A través medios de comunicación (radio, prensa, etc.)</td> <td>6. Otro, _____</td> </tr> </table> <p><b>P-2. Grado de dificultad para ponerse en contacto por primera vez con los servicios sociales de su localidad</b></p> <p>1. Muy difícil    2. Difícil    3. Fácil    4. Muy fácil    9. NS/ NC</p> <p><b>P-3. ¿Cuál ha sido el medio utilizado para ponerse en contacto, <u>por primera vez</u>, con los servicios sociales?</b></p> <p>1. Llamé por teléfono    2. Me presenté    3. Otro: _____</p> <p><b>P-4. ¿Cuánto tiempo pasó desde dicho primer contacto y el momento de ser atendido por el trabajador social por primera vez?</b></p> <p>1. Alrededor de _____ días</p> <p><b>P-5. ¿Cómo valora el tiempo que pasó desde que hizo el primer contacto y el momento en que fue atendido por primera vez?</b></p> <p>1. Demasiado tiempo    2. Razonable    3. Poco tiempo</p> <p><b>P-6. ¿Y el horario de atención puesto a su disposición?</b></p> <p>1. Muy satisfactorio    2. Satisfactorio    3. Limitado    4. Muy limitado    9. NS/ NC</p> <p><b>P-7. ¿Tuvo algún tipo de dificultad física para acceder al primer contacto? (Encuestador: respuesta múltiple)</b></p> <p>1. Está muy lejos de mi domicilio    2. Barreras arquitectónicas    3. Ausencia de transporte público    4. Ninguna    9. NS/ NC</p> <p><b>P-8. ¿Recuerda la fecha, o al menos el año, aproximada de la primera vista realizada al Centro de SSAP que le atendió?</b></p> <p>1. _____    9. No, no recuerda</p>			1. A través de un familiar/ amigo	3. A través una organización social (como Caritas o similar)	5. En el ayuntamiento	2. A través de un vecino	4. A través medios de comunicación (radio, prensa, etc.)	6. Otro, _____
1. A través de un familiar/ amigo	3. A través una organización social (como Caritas o similar)	5. En el ayuntamiento						
2. A través de un vecino	4. A través medios de comunicación (radio, prensa, etc.)	6. Otro, _____						



**Fondo Social Europeo**  
**“El FSE invierte en tu futuro”**



Unión Europea



### b) TRATO RECIBIDO

P-9. ¿Cómo se ha portado con Ud. el profesional de los servicios sociales que le atendió la primera vez?

1. Muy amable      2. Amable      3. Desagradable      4. Muy desagradable      9. NS/ NC

P-10. ¿Cree que mostró interés por el problema que usted le presentaba?

1. Mucho      2. Bastante      3. Poco      4. Nada      9. NS/ NC

P-11. ¿Sintió Ud. en aquel momento que el profesional se interesaba por su problema?

1. Totalmente      2. Bastante      3. Poco      4. Nada      9. NS/ NC

P-12. ¿Entendió Ud. las explicaciones facilitadas por el profesional que le atendió?

1. Perfectamente      2. Bastante bien      3. Con dificultad      4. Con mucha dificultad      9. NS/ NC

P-13. ¿Recuerda el tiempo (en minutos) que estuvieron atendiéndole?

1. Alrededor de \_\_\_\_ minutos

P-14. ¿Consideró satisfactorio el tiempo que le estuvieron atendiendo?

1. Muy satisfactorio      2. Satisfactorio      3. Insuficiente      4. Muy insuficiente      9. NS/ NC

P-15. ¿Consideró que la/ el profesional que le atendió entendía su problema?

1. Muy bien      2. Bien      3. Mal      4. Muy mal      9. NS/ NC

P-16. En los SSAP, además del profesional que le atendió, hay otro tipo de personal (como administrativos, ordenanzas y otros), si entró en contacto con alguno de ellos, ¿Cómo se sintió atendido por ellos?

1. Con amabilidad      2. Correctamente      3. Con frialdad      4. Como si les molestara      9. No entré en contacto

1

**P-17. En el momento de ser atendido, ¿Se sintió con la suficiente intimidad como para exponer su problema sin temor a ser oído por alguna persona ajena al servicio?**  
 1. Suficiente 2. Insuficiente. ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**P-18. En cuanto al grado de comodidad (amplitud del despacho, temperatura, etc.) ¿Cómo se sintió durante la entrevista?**  
 1. Muy a gusto 2. A gusto 3. Poco a gusto 4. A disgusto 4a. Puede explicarme la razón \_\_\_\_\_ 9. NS/ NC

**P-19. ¿Qué necesidad concreta tenía/ tiene para acudir a los SSAP?**  
 1. \_\_\_\_\_

**P-20. Y, ¿Qué servicio se le concedió?**  
 1. \_\_\_\_\_

**P-21. ¿Considera que el/ los servicio/ s recibido/ s se adecua/ n perfectamente a sus necesidades o le gustaría recibir ampliación de dicho servicio o algún servicio social que actualmente no recibe?**  
 1. Se adecua perfectamente 2. Me gustaría ampliar el servicio 3. Recibir otro servicio: \_\_\_\_\_

**P-22. ¿Tuvo que volver a visitar los SSAP, durante este último año, para continuar con los trámites hasta solucionar su problema?**  
 1. Sí, número aproximado de veces \_\_\_\_\_ 2. No 9. NS/ NC

**P-23. ¿Le han concedido el recurso que Ud. solicitó?**  
 1. Sí, ya lo estoy utilizando 2. No, está en trámite 3. No, me lo concedieron → ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**P-24. ¿Cuánto tiempo pasó desde dicho primer contacto y la confirmación, o denegación, de la prestación del servicio?**  
 1. Alrededor de \_\_\_\_\_ días

**P-25. ¿Le resultó fácil cumplimentar los trámites administrativos que le pidieron en los SSAP?**  
 1. Muy fácil 2. Fácil 3. Difícil 4. Muy difícil 3a y 4a. Por qué razón \_\_\_\_\_

**P-26. ¿Le ayudaron los profesionales de los SSAP a resolver todo el “papeleo” o tuvo que solicitar ayuda a alguien?**  
 1. Me ayudaron 2. Tuve que recurrir a 2a. Familiares 2b. Amigos 2c. Otro \_\_\_\_\_ 9. NS/ NC

**P-27. Desde la última visita realizada, ¿Se ha puesto en contacto con Ud. algún miembro de los SSAP para informarle sobre su demanda?**  
 1. No, nadie se ha puesto en contacto conmigo 2. Sí, un técnico 3. Otro \_\_\_\_\_ 9. NS/ NC

## ANEXO. CUESTIONARIO

**P-28. En el entorno que Ud. conoce (barrio, pedanía, municipio, u otro, ¿Considera que todas las/ los ciudadanas/ os tienen las mismas facilidades para ser atendidos en los SSAP o cree que hay algunos que disponen de ciertas ventajas?**  
1. Sí    2. No    2a Explicar \_\_\_\_\_    9. NS/ NC

**P-29. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida por los servicios que le están facilitando los SAAP?**  
1. Muy alto    2. Alto    3. Bajo    4. Muy bajo    9. NS/ NC

**P-30. ¿Qué es lo que destacaría positivamente de su experiencia con lo SSAP? (Encuestador: NO sugerir)**  
1. La resolución de un problema    2. La amabilidad con la que estoy siendo atendido    3. Otro \_\_\_\_\_

**P-31. ¿Y negativamente? (Encuestador: NO sugerir)**  
1. La resolución parcial de un problema    2. La falta de amabilidad en la atención    3. Otro \_\_\_\_\_

**P-32. ¿Qué consecuencias ha tenido en su vida la ayuda o el servicio recibida/ o de los SSAP?**  
1. Positivas \_\_\_\_\_  
2. Negativas \_\_\_\_\_

**P-33. Para terminar, si un familiar o amigo suyo, estuviera en sus mismas circunstancias, ¿Le recomendaría acudir a los SSAP?**  
1. Sí, por \_\_\_\_\_  
2. No, por \_\_\_\_\_  
9. NS/ NC

UTS de la encuestada/ o, o código postal:     Edad del encuestada/ o     Sexo     Nacionalidad

¿Es tan amable de facilitarme un teléfono de contacto?

2

# CIRCUITOS ALTERNATIVOS DE ACCESO PARA LA COBERTURA DE LAS NECESIDADES SOCIALES. COLECTIVOS Y CAUSAS

Realizado por: Gustavo Solórzano Pérez. Sociólogo.  
Ceroytres Proyectos Culturales S.L.  
Diciembre 2018.



Fondo Social Europeo  
“El FSE invierte en tu futuro”



### ¿Por qué?

Se entiende que existe una población potencialmente usuaria de los SSAP que no está acudiendo a éstos y que, o bien se encuentra en situación de desatención de sus necesidades, o bien, recurren a otros servicios públicos o a las entidades del tercer sector.

### ¿Para qué?

Conocer qué sectores de la población son los que se alejan de estos servicios de atención, y cuáles son las razones o motivos que los llevan a tomar este comportamiento.

**Objetivo 1. Caracterizar cualitativamente los colectivos o las personas “no usuarias” del Sistema Público de Servicios Sociales de Atención Primaria.**

**Objetivo 2. Esclarecer las causas de la no utilización de los SSAP por parte de los colectivos establecidos.**



**Fondo Social Europeo**  
“El FSE invierte en tu futuro”



Unión Europea



## Metodología cualitativa

Entrevistas a profesionales  
Grupos de discusión de expertas

## Metodología cuantitativa

Encuestas a 247 personas no usuarias

Metodología cualitativa

CIRCUITOS ALTERNATIVOS DE ACCESO PARA LA COBERTURA DE LAS NECESIDADES SOCIALES. COLECTIVOS Y CAUSAS

Profesionales entrevistados según entidad

Código	Entidad
E1	Observatorio de la Exclusión Social
E2	Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.
E3	Ayuntamiento de Cartagena (CSS)
E4	ACCEM (ONG)
E5	Servicios de la Dirección General de personas con discapacidad (IMAS)
E6	Colectivo de las Trabajadoras del Sexo. CATS (ONG)

Fuente: Elaboración propia.

Grupos de discusión

GRUPO DE EXPERTAS DE SS.SS.		GRUPO DE EXPERTAS DE ONG	
Código	Administración	Código	ONG
ES1	Ayuntamiento de Murcia.	EA7	Cáritas
ES2	Ayuntamiento de Lorca	EA8	Acción Colectivo Paréntesis
ES3	Ayuntamiento de Molina de Segura	EA9	Afesmo
ES4	Ayuntamiento de Yecla	EA10	Cepaim
ES5	Ayuntamiento de Santomera	EA11	Rais
ES6	Mancomunidad de Servicios Sociales Comarca del Noroeste	EA12	Asociación Habito

Fuente: Elaboración propia.



Fondo Social Europeo  
"El FSE invierte en tu futuro"



Unión Europea



## Metodología cuantitativa

### Encuestas realizadas

Municipio	Población	% sobre el total de población	Número de encuestas por municipio
Murcia	443.243	50,9%	125
Cartagena	214.177	24,7%	57
Lorca	92.299	10,7%	28
Molina	70.344	8,0%	23
Otros	50.150	5,7%	14
<b>TOTAL</b>	<b>870.213</b>	<b>100</b>	<b>247</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM).

Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

### MOTIVOS DE NO ACUDIR A LOS SSAP

Causas endógenas

Atribuibles a la personas

Causas exógenas

Atribuibles al propio sistema

Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

Causas endógenas

Desconocimiento

Desconfianza

Redes de apoyo alternativas

Resultados de las entrevistas y grupos de discusión  
 Causas endógenas - **Desconocimiento**

Causas	Componentes	Agente	Colectivos afectados
Desconocimiento	-Del derecho a ser atendidos -De los propios SSAP -De las ayudas o programas ofrecidos	GESS (1) GEA (2) E1 E5	-Población en general -Personas mayores -Inmigrantes

(1).GESS. Grupo de expertas de Servicios Sociales. (2).GEA. Grupo de expertas de ONG. Fuente: Elaboración propia.

*“Diferenciaría entre los que no conocen el derecho y los que no conocen el servicio, o los servicios específicos” .*

*“Parece que todo se resumiera en una cuestión económica (...) creo que todavía, lo que tenemos, la gente no lo conoce” .*

*“También hay mucha gente que como toda la vida ha vivido así, desconocen incluso la dependencia” .*



Fondo Social Europeo  
 “El FSE invierte en tu futuro”



## Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

### Causas endógenas - Desconfianza

Causas	Componentes	Agente	Colectivos afectados
Desconfianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Creencia a no encontrar respuesta</li> <li>-No ver a los SSAP como figuras de apoyo</li> <li>-Deseo de no hacerse visibles</li> <li>-Creencia a expediente de expulsión</li> <li>-Miedo a ingreso en residencia</li> <li>-Miedo a retirada de los hijos</li> <li>-Estigma personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GESS</li> <li>GEA</li> <li>E4</li> <li>E6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Población en general</li> <li>-Crónicos y transeúntes</li> <li>-Inmigrantes irregulares</li> <li>-Personas mayores</li> <li>-Prostitución</li> </ul>

(1).GESS. Grupo de expertas de Servicios Sociales. (2).GEA. Grupo de expertas de ONG. Fuente: Elaboración propia.

*“El problema es una desconfianza hacia los SS.SS. En su mayoría no confían en que puedan dar ninguna solución”*

*“La población (...) con una exclusión severa o extrema, (...) no creen que vayan a encontrar una respuesta a sus situaciones”*

*“Los inmigrantes irregulares (...) no nos ven como una figura de apoyo”*



Fondo Social Europeo  
“El FSE invierte en tu futuro”



Unión Europea



## Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

### Causas endógenas – **Redes de apoyo alternativas**

Causas	Componentes	Agente	Colectivos afectados
Redes de apoyo alternativa	-Familias -ONG -Comunidad de origen	GESS GEA E2	-Población en general -Inmigrantes -Inmigrantes irregulares -Crónicos y transeúntes

(1).GESS. Grupo de expertas de Servicios Sociales. (2).GEA. Grupo de expertas de ONG. Fuente: Elaboración propia.

*“Las personas con dificultades de tipo social, a veces económicas, no acuden al centro de Servicios Sociales cuando todavía disponen de una red familiar de apoyo”*

*“Se prefiere tomar contacto con esa comunidad de origen que pueda encontrar en el territorio antes que una ida a una administración local”*

*Además de “una red de apoyo entre ellos (...) los inmigrantes tiran mucho de sus ONG”*

### Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

#### Causas exógenas

Tipo de atención	Características del proceso de atención	Falta de recursos
Conocimiento y estigma		Falta de normativas

## Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

### Causas exógenas – Tipo de atención

Causas	Componentes	Agente	Colectivos afectados
Tipo de atención	-Diferencias de atención entre las ONG y los SSAP -Contraprestaciones y compromisos exigidos -Formas de vida que no se ajustan a las exigencias o compromisos -Incompatibilidad de las ayudas -Obligación de otras vías de acceso	GESS GEA E1 E2 E4 E5	-Población en general. -Inmigrantes. -Inmigrantes irregulares. -Crónicos y transeúntes -Personas con problemas de salud mental o discapacidad. -Okupas

(1).Grupo de expertas de Servicios Sociales. (2).Grupo de expertas de ONG. Fuente: Elaboración propia.

*Además “los públicos tienen muchos requisitos que están solucionando las entidades privadas porque son más flexibles”*

*“Cuando se empieza a poner intervenciones con compromisos, entonces como que abandonan un poco el sistema”*



Fondo Social Europeo  
 “El FSE invierte en tu futuro”



Unión Europea



Resultados de las entrevistas y grupos de discusión  
 Causas exógenas – **Características del proceso de atención**

Causas	Componentes	Agente	Colectivos afectados
Características del proceso de atención	-Gestión de la atención	GESS	-Población en general -Inmigrantes -Prostitución
	-Excesivos trámites. Burocracia	GEA	
	-Solicitud de excesiva documentación	E2	
	-Demora temporal	E3	
	-Falta de profesionalidad	E6	

(1).GESS. Grupo de expertas de Servicios Sociales. (2).GEA. Grupo de expertas de ONG. Fuente: Elaboración propia.

*“Al final nos dedicamos única y exclusivamente a gestionar prestaciones”*

*“El cambio en una persona, o la necesidad de una persona, no lo vamos a conseguir con una renta básica”*

*Dependiendo “de cómo te trate el trabajador social el usuario va a volver o no”*

*“Hay gente que no tiene respuesta, que ha acudido y ha sido la burocracia, el propio procedimiento el que lo ha expulsado”*

*Lo ideal sería que todas “las trabajadoras sociales de atención primaria tengan conocimiento de todo lo que tienen alrededor para poder orientar “*



Fondo Social Europeo  
 “El FSE invierte en tu futuro”



Unión Europea



## Resultados de las entrevistas y grupos de discusión

### Causas exógenas – **Falta de recursos**

Causas	Componentes	Agente	Colectivos afectados
Falta de recursos	-Escasez de dotación de recursos	GESS	-Población en general
	-Pérdida o inadecuación de programas	GEA	
	-Diferencias de recursos por territorio	E2	
	-Derivación a, o idoneidad de, la gestión de recursos por parte de las ONG	E3	
		E4	
		E6	

(1).Grupo de expertas de Servicios Sociales. (2).Grupo de expertas de ONG. Fuente: Elaboración propia.

*“El primer recurso de ayuda en la intervención social son los profesionales (...) y no hay profesionales suficientes, recursos humanos no hay suficientes”*

*“El problema es que no todos los SS.SS. en la región tienen los mismos servicios, los mismos recursos para atender las necesidades”*

*“La propia administración, (...) lo que ha potenciado es al tercer sector prestando servicios que prestábamos los ayuntamientos”*



Fondo Social Europeo  
“El FSE invierte en tu futuro”



Unión Europea



## Resultados de los encuestas – Perfil de los encuestados

### Perfil de los encuestados según **sexo**

Sexo	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hombre	139	56,3%	56,3%
Mujer	108	43,7%	100,0%
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

### Perfil de los encuestados según **nacionalidad**

Nacionalidad	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Española	134	54,3%	54,3%
Extranjera	113	45,7%	100,0%
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

### Perfil de los encuestados según grupos de **edad**

Grupos de edad	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 18-24 años	24	9,7%	9,8%
De 25-34 años	40	16,2%	26,0%
De 35-44 años	78	31,6%	57,7%
De 45-54 años	60	24,3%	82,1%
De 55-65 años	23	9,3%	91,5%
65 años o más	21	8,5%	100,0%
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

## Resultados de las encuestas – Perfil de los encuestados

**Perfil de los encuestados según uso y tipo de entidad**

Entidad	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ni ONG Ni SSAP	35	14,2%	14,2%
Sólo ONG	96	38,9%	53,0%
Sólo SSAP (ahora no)	35	14,2%	67,2%
Sí Ambos. (ahora no SSAP)	81	32,7%	100%
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Encuestados que no han acudido nunca	35+96	131 (53%)
Encuestados que han acudido y ahora no	35+81	116 (47%)

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Resultados de los encuestas  
 Causas de no acudir a SSAP – **No Acuden Nunca**

No Acuden Nunca	No conoce los SSAP	37,4%
	Conoce los SSAP	Causas
Desconectados	Conoce los SSAP	Causas

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS. de la CARM, 2018



Fondo Social Europeo  
 “El FSE invierte en tu futuro”



## Resultados de los encuestas

### Causas de no acudir a SSAP – **No Acuden Nunca**

No Acuden Nunca	No conoce los SSAP	37,4%	
	Conoce los SSAP	No sé que ayuda pueden darme	39,0%
		No creo que puedan ayudarme	30,4%
		Creo que no cumpla los requisitos	18,2%
Desconectados	Conoce los SSAP	Causas	

a Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1 (Si).

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

## Resultados de los encuestas

### Causas de no acudir a SSAP – Desconectados

No Acuden Nunca	No conoce los SSAP	37,4%	
	Conoce los SSAP	No sé que ayuda pueden darme	39,0%
		No creo que puedan ayudarme	30,4%
Desconectados	Conoce los SSAP	Creo que no cumplo los requisitos	18,2%
		No me dieron la ayuda solicitada	27,8%
		No cumplía los requisitos exigidos	27,0%
		No me atendieron bien	20,0%
		Ya no necesito ayuda que solicité	18,2%

<sup>a</sup> Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1 (Si).  
Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

## Resultados Metodología Cualitativa y Cuantitativa

### Causas **Endógenas** – Causas encuestados **No Acuden Nunca**

Causas endógenas <b>Entrevistas y Grupos de discusión</b>	Causas <b>encuestados</b> No Acuden Nunca	% sobre el total de los que responden
Desconocimiento	-No conoce los SSAP	37,4%
	-No sé qué ayuda pueden darme	39,0%
	-No creo que puedan ayudarme	30,4%
	-Creo que no cumplo los requisitos	18,2%
	-No sé dónde están	15,8%
<b>Media</b>		<b>28,1%</b>
Desconfianza	-No creo que puedan ayudarme	30,4%
	-No lo necesito	18,2%
	-No confío en ellos	17,0%
	-No quiero que me vean en los SS.SS.	10,9%
	-Porque no quiero	10,9%
	-Problemas por retirada de hijos	2,4%
<b>Media</b>		<b>14,9%</b>
Red de apoyo alternativa	-No lo necesito	18,2%
	-Acudo a una entidad	3,6%
<b>Media</b>		<b>10,9%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

## Resultados Metodología Cualitativa y Cuantitativa

### Causas **Exógenas** – Causas encuestados **Desconectados**

Causas exógenas <b>Entrevistas y Grupos de discusión</b>	Causas <b>encuestados</b> Desconectados	% sobre el total de los que responden
Tipo de atención	- No cumplía los requisitos para la ayuda	27,0%
	- Me exigían cosas que no quería/podía hacer	10,4%
	-Acudí a una entidad social	5,2%
	-No lo necesito	18,2%
<b>Media</b>		<b>15,2%</b>
Falta de recursos	- No me dieron la ayuda que solicité	27,8%
	- Me enviaron a una ONG	17,4%
	- No tenían la ayuda que solicitaba	7,0%
	-Acudí a una entidad social	5,2%
	-Están muy lejos de mi domicilio	2,4%
<b>Media</b>		<b>11,9%</b>
Características del proceso de atención	- No me atendieron bien	20,0%
	-Tardaron demasiado tiempo en contestar	9,6%
	- A la espera de respuesta	0,9%
<b>Media</b>		<b>10,1%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Metodología Cualitativa	Metodología Cuantitativa
Entrevistas y Grupos de Discusión	247 encuestas
Causas Endógenas	No Acuden Nunca (53%)
Desconocimiento	28,1%
Desconfianza	14,9%
Red de Apoyo Alternativa	10,9%
Causas Exógenas	Desconectados (47%)
Tipo de Atención	15,2%
Falta de Recursos	11,9%
Características del Proceso de Atención	10,1%

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS. de la CARM, 2018 y Entrevistas y Grupos de Discusión

Muchas gracias por su atención



Fondo Social Europeo  
“El FSE invierte en tu futuro”



Unión Europea

