

Encuesta de Hábitos y Confianza Socioeconómica

Uso y valoración de los servicios sociales

2023 Cuarto trimestre

istac

INSTITUTO CANARIO
DE ESTADÍSTICA

Título

Encuesta de Hábitos y Confianza Socioeconómica
Uso y valoración de los servicios sociales

V.1 Febrero 2024

Elaboración y edición:

Instituto Canario de Estadística
Luis Doreste Silva, 101-Planta 7
35004 Las Palmas de Gran Canaria
Tlf.: 928 290 062

Rambla de Santa Cruz, 149
38001 Santa Cruz de Tenerife
Tlf.: 922 922 801

Página Web:

<http://www.gobiernodecanarias.org/istac>

E-mail:

istac@gobiernodecanarias.org

Licencia:

Este documento se distribuye bajo Licencia de Reconocimiento 4.0 de Creative Commons.

**Texto legal:**

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>

Encuesta de Hábitos y Confianza Socioeconómica

Uso y valoración de los servicios sociales

Presentación

La Encuesta de Hábitos y Confianza Socioeconómica (ECOSOC) tiene como objetivo obtener indicadores de las conductas sociales y la confianza de la población en la situación socioeconómica y el empleo.

Es una encuesta multipropósito dirigida a la población residente en Canarias, que integra en su trabajo de campo la recogida de datos necesaria para elaborar los Indicadores de Confianza del Consumidor (ICC). Esta operación está recogida en el Plan Estadístico de Canarias.

La población estudiada es la población de 18 y más años que residen en viviendas familiares principales en Canarias, y ha sido diseñada para poder dar resultados a nivel de islas y grandes comarcas en las islas de Tenerife y Gran Canaria.

La encuesta es de tipo panel rotante trimestral, de forma que cada periodo de la encuesta es un trimestre. El panel tiene cuatro turnos de rotación y en cada uno de ellos se renueva la muestra de viviendas un 25%. Por tanto, cada vivienda permanece en la muestra cuatro trimestres consecutivos, después de los cuales sale de la muestra para ser reemplazada por otra vivienda de la misma sección censal.

Cada trimestre se recoge la información que permite construir el Índice de Confianza del Consumidor. Cada dos trimestres, segundo y cuarto de cada año, se complementa la encuesta con un módulo para estudiar temas concretos.

En el cuarto trimestre de 2023, el módulo trata sobre el conocimiento, uso y valoración de los diversos servicios que se prestan en el Sistema Público de Servicios Sociales de Canarias. Este estudio se ha llevado a cabo en colaboración con la Consejería de Bienestar Social, Igualdad, Juventud, Infancia y Familias y la Universidad de La Laguna, que han participado en la elaboración del cuestionario.

Según la Ley 16/2019 de Servicios Sociales de Canarias, el Sistema Público de Servicios Sociales está integrado por los servicios sociales de titularidad pública y los de titularidad privada acreditados de acuerdo con lo que se

establece en dicha ley. Todos estos servicios configuran conjuntamente la red de servicios sociales de atención pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, destinados a la ciudadanía en general y, en particular, a las personas y colectivos más desfavorecidos o que se hallen en situación de exclusión social o en riesgo de estarlo.

En este estudio se recoge información sobre el conocimiento y la utilización de los servicios o centros de servicios sociales por parte de las personas usuarias, que engloban tanto a las personas que sean beneficiarias directas de algún servicio que se otorgue desde servicios sociales como a todas aquellas que participan ayudando a otras (familiares o no) a realizar trámites o gestiones relacionadas con los servicios sociales, o que van de acompañantes de las mismas.

Se recoge además la valoración de la atención recibida, la frecuencia de uso, el acceso online o presencial, la cita previa, etc.

Por otra parte, se indaga sobre el conocimiento y la utilización de diversas prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales.

Finalmente se recoge información de personas que no son usuarias de los servicios sociales pero que conocen a alguna persona que sí lo es, y que le haya podido transmitir alguna valoración de los mismos.

Sergio Alonso Rodríguez
Director del Instituto Canario de Estadística

Sumario

01. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	7
02. PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES	10
Personas beneficiarias de los servicios sociales	13
Conocimiento de diversos centros y servicios	13
Utilización de diversos centros y servicios	15
Valoración de los servicios sociales	16
Valoración de la atención recibida	16
Conocimiento de prestaciones económicas	18
Uso de prestaciones económicas	19
Acceso a servicios sociales	19
Servicio de cita previa	20
Valoración general de los servicios sociales	21
03. PERSONAS NO USUARIAS DE SERVICIOS SOCIALES	23
Valoración de los servicios sociales por parte de personas no usuarias	25
Conocimiento de los servicios sociales	26
Conocimiento de las prestaciones económicas	26
Características más valoradas de la atención que se esperaba recibir	27
Preferencia en el acceso a los servicios sociales	29
Lugar al que acudiría si necesitase información o asistencia de los servicios sociales	29
04. LEY Y CATÁLOGO DE LOS SERVICIOS SOCIALES	30

01

Valoración de los
servicios públicos

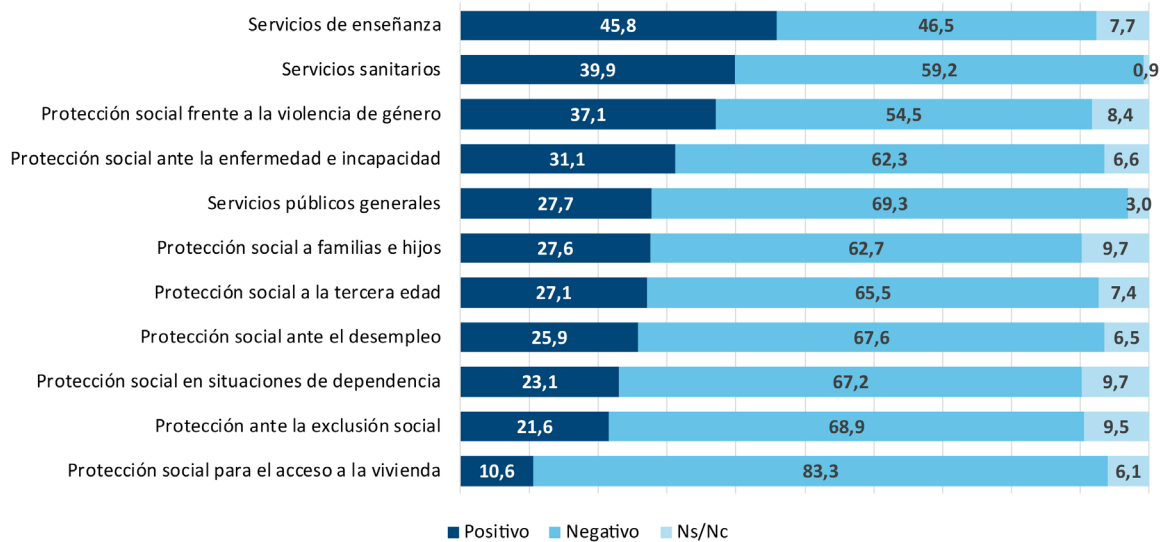
Valoración de los servicios públicos

Se recoge el grado de satisfacción con la actuación de la Administración Pública en un conjunto de servicios que se ofrecen al usuario. La pregunta es para toda la población objetivo, es decir, personas de 18 y más años. La opinión se pide, tanto si la persona conoce de manera directa los servicios por haberlos utilizado, como si no los ha utilizado, pero tiene información de los mismos a través de otras personas.

La valoración se recoge en escala de cuatro categorías, desde nada satisfactoria hasta muy satisfactoria, aunque para estos resultados las hemos agrupado en valoración positiva (bastante o muy satisfactoria) y negativa (poco o nada satisfactoria). Establecemos como criterio de servicio mejor valorado el que tenga mayor porcentaje de personas que dan una valoración positiva y como peor valorado el que tenga un mayor porcentaje de personas que dan una valoración negativa. En algunos casos hay que tener en cuenta que existe un porcentaje de personas que no manifiestan su opinión, quedando recogida su respuesta en la categoría *No sabe / no contesta*.

Se produce una completa unanimidad en los servicios mejor y peor valorados, tanto por sexos y grupos de edad como por islas. El servicio mejor valorado está constituido por los *servicios de enseñanza*, que incluye primaria, secundaria, universitaria, etc., con un 45,8% de personas que dan una valoración positiva. En el lado opuesto se encuentra la *protección social para el acceso a la vivienda* con un 83,3% de personas que dan valoración negativa.

Población de 18 y más años según valoración de la actuación de la Administración Pública en determinados servicios públicos (%)



Como segundo y tercer servicios mejor valorados están los *servicios sanitarios* y la *protección social frente a la violencia de género*. Tanto hombres como mujeres los destacan en segundo y tercer lugar. Sin embargo, por grupos de edad, las personas de 18 a 54 años dan la segunda mejor valoración a la *protección social frente a la violencia de género*, servicio que, para las personas de 55 o más años, queda relegado a cuarto lugar dando paso a la *protección social ante la enfermedad e incapacidad*.

02

Personas usuarias de los
servicios sociales

Personas usuarias de los servicios sociales

En este estudio se ha considerado dos grupos de personas a los que denominamos personas usuarias y no usuarias de los servicios sociales. Por usuarias entendemos a todas aquellas personas de 18 y más años que han tenido contacto con servicios o centros del Sistema Público de Servicios Sociales de Canarias por ser beneficiarias directas, además de todas las personas que participan ayudando a otras, sean familiares o no, a realizar trámites o gestiones relacionadas con los servicios sociales, o que van de acompañantes de las mismas.

Para este grupo de personas se indaga sobre los servicios utilizados y la valoración de los mismos, la frecuencia y la vía de acceso, las prestaciones económicas que conoce y las que recibe, etc.

Por otra parte, se identifica a otro grupo de personas, que de forma general denominaremos no usuarias, que han tenido un contacto indirecto con los servicios sociales al tener algún familiar o persona de su entorno próximo que sí han hecho uso de los servicios sociales.

Para este otro grupo de personas, se investiga la valoración de los servicios sociales que le ha transmitido la persona usuaria a la que conocen, los diferentes servicios sociales y prestaciones económicas de los que han oído hablar, así como el lugar al que acudirían en caso de necesitar información o asistencia de los servicios sociales.

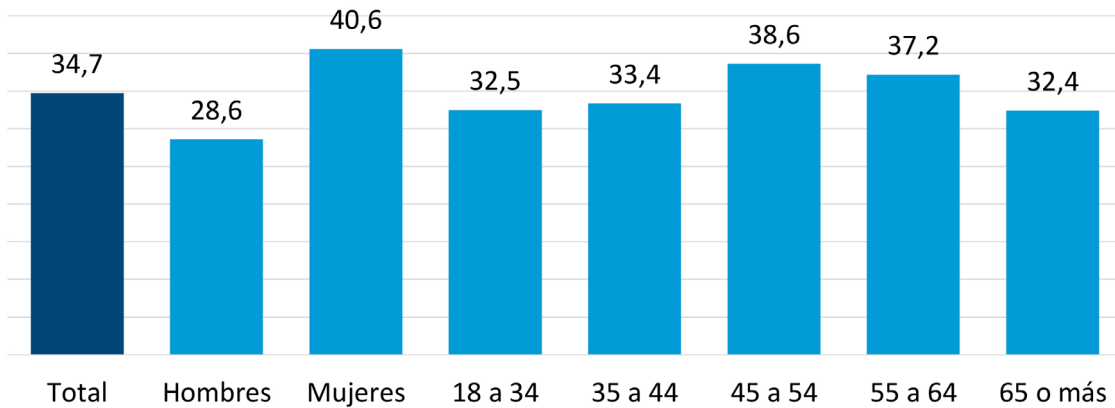
De las personas de 18 y más años, el 34,7% se clasifican en usuarias de los servicios sociales, un 31,2% como no usuarias, pero que tienen a alguien de su entorno próximo como usuario y un 34,1% afirma no tener ningún contacto, ni directo ni indirecto, con servicios sociales.

Debido a que los tamaños muestrales son limitados, al dividirse la población objetivo en tres partes de tamaño similar, los resultados obtenidos en este estudio se ofrecen por sexos y grupos de edad por separado. Incluso, en algunos casos se obtienen cinco grupos de edad y en otros solo tres grupos. En cuanto al territorio, los

resultados se presentan por islas agrupadas, es decir, que se aportan datos para Gran Canaria, Tenerife, para las islas occidentales unidas (La Gomera, La Palma y El Hierro) y para las islas orientales unidas (Lanzarote y Fuerteventura).

Nos centraremos en primer lugar en las personas usuarias, en el sentido amplio anteriormente expuesto. El 34,7% de las personas de 18 y más años en Canarias se declara usuaria de los servicios, con una diferencia notable entre hombres y mujeres, ya que el 40,6% de las mujeres ha tenido un contacto directo con algún servicio social frente a un 28,6% de hombres.

Población de 18 y más años usuaria de los servicios sociales (%)



El grupo de edad con mayor número de personas usuarias de servicios sociales es el de 45 a 54 años, con un 38,6% seguido del grupo de 55 a 64 años (37,2%). Por islas, Gran Canaria y Tenerife tienen una cifra de personas usuarias de servicios sociales similar al total de Canarias, Lanzarote y Fuerteventura tienen un 31,8% mientras que La Gomera, La Palma y El Hierro tienen un 40,4%.

De todas las personas usuarias, el 64,5% ha acudido a algún centro o utilizado algún servicio del Sistema Público de Servicios Sociales en los últimos doce meses y el resto hace más de un año. Así, casi las dos terceras partes de las personas usuarias han utilizado los servicios sociales hace poco tiempo, de manera que sus valoraciones y opiniones se refieren a los servicios sociales actuales.

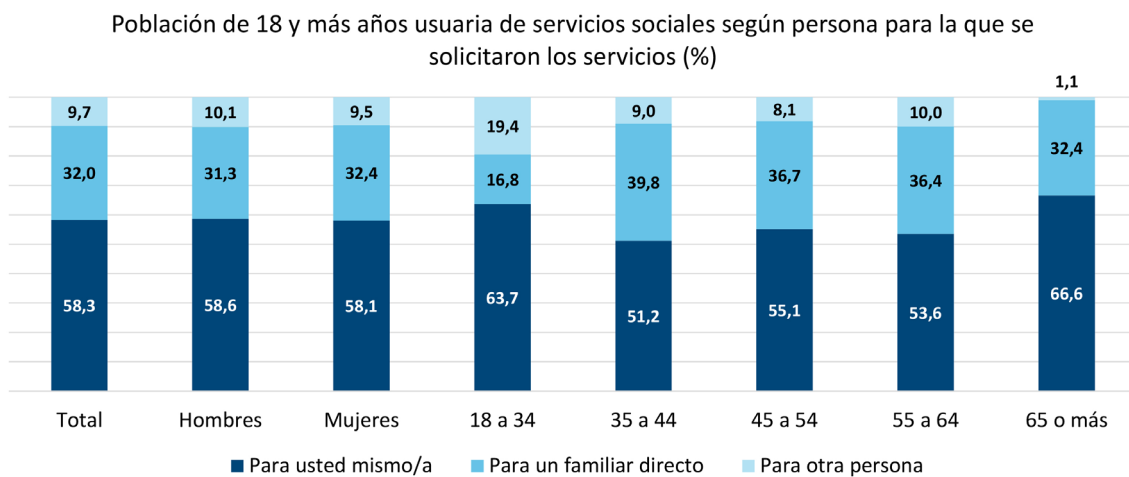
El 68% de los hombres que han sido usuarios de servicios sociales los han utilizado en el último año frente a un 62,2% de las mujeres. Casi el 75% de las personas usuarias más jóvenes, de 18 a 34 años, han hecho uso de los servicios sociales en el último año, frente al 58,4% de las personas usuarias de 45 a 54 años.

Personas beneficiarias de los servicios sociales

Tal como mencionamos anteriormente, entendemos como persona usuaria a aquellas que tienen un contacto

directo con servicios sociales, ya sea porque son las beneficiarias directas o porque han participado en algún proceso ayudando a una persona usuaria o acompañándola. Se indaga sobre la persona para la que se solicitaron los servicios la última vez, distinguiendo, en el caso de que sea para otra persona, si es un familiar directo (pareja, padre, madre, hijos/as o hermanos/as), o si es para otra persona (familiar no directo, amigo/a, vecino/a, etc.).

En torno al 58% de las ocasiones, los servicios son para la propia persona, mientras que en un 32% de los casos la persona beneficiaria era un familiar directo y casi en un 10% era otra persona. No hay diferencias entre hombres y mujeres, aunque sí se aprecian por grupos de edad. El grupo que más ayuda a otros es el de 35 a 44 años, ya que en el 49% de los casos, su contacto con los servicios sociales tiene como beneficiarias a otras personas.



Conocimiento de diversos centros y servicios

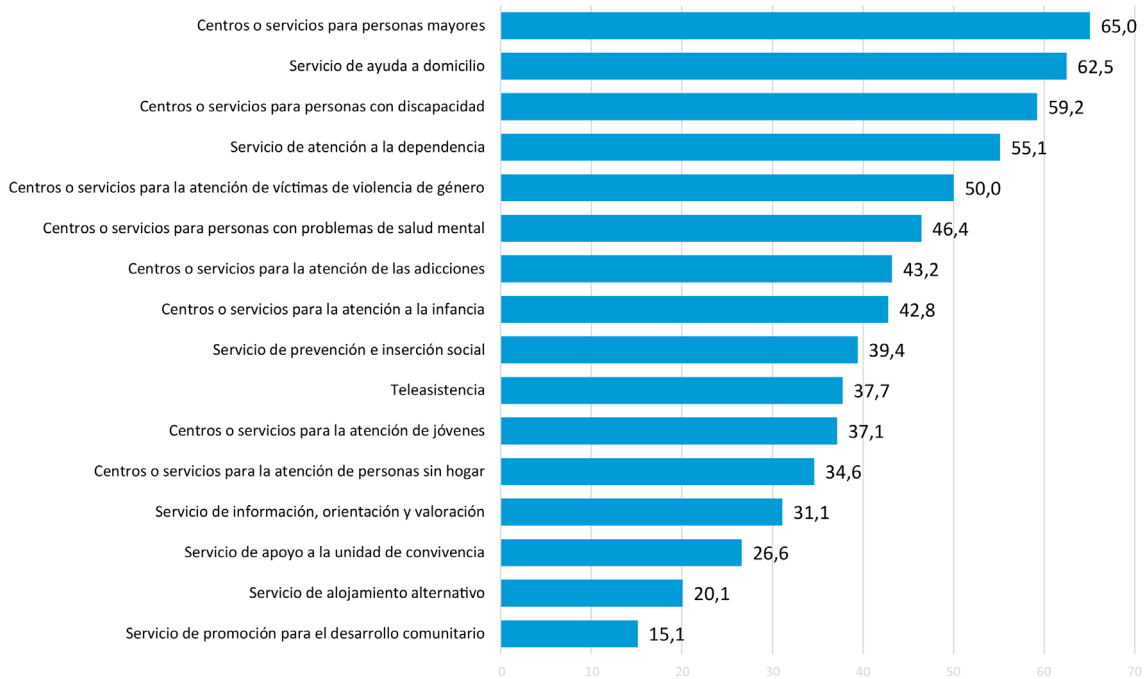
El Sistema Público de Servicios Sociales de Canarias consta de una serie de servicios y centros, y se quiere averiguar cuáles de ellos conocen las personas usuarias de servicios sociales, o en todo caso, si han oído hablar de ellos.

El siguiente gráfico ofrece el porcentaje de personas usuarias en Canarias que conocen determinados servicios de una lista, ordenados desde el más conocido al menos conocido de ellos. Superando la mitad de las personas usuarias que los conocen o han oído hablar de ellos se encuentran *los centros o servicios para personas mayores* (65%), *el servicio de ayuda a domicilio* (62,5%) y *los centros o servicios para personas con discapacidad* (59,2%), *el servicio de atención a la dependencia* (55,1%) y *los centros o servicios para la atención de víctimas de violencia de género* (50%).

Los servicios menos conocidos por las personas usuarias son, *el servicio de promoción para el desarrollo*

comunitario, con solo un 15% de personas usuarias que han oído hablar de él, el *servicio de alojamiento alternativo* (20,1%) y el *servicio de apoyo a la unidad de convivencia* (26,6%).

Población de 18 y más años usuaria de servicios sociales según servicios que conoce (%)



Los resultados por sexo, grupos de edad e islas agrupadas se encuentran en la siguiente tabla, donde se ha destacado en colores los tres más conocidos por las personas usuarias de cada categoría, correspondiendo el color más oscuro al servicio más conocido. Tanto para las mujeres como para las personas desde los 45 años, el servicio más conocido es el de ayuda a domicilio. El *servicio de ayuda a domicilio* es donde mayor es la diferencia entre hombres y mujeres que lo conocen, con más de 15 puntos porcentuales a favor de las mujeres.

Cabe destacar que las personas de 18 a 34 años tienen mayores porcentajes en casi todos los servicios, respecto de las personas del resto de grupos de edad, lo que nos indica que están más informadas. Una excepción curiosa es que, las personas de este grupo de edad, son las que menos conocen la existencia del *servicio de información, orientación y valoración*, así como el *servicio de ayuda a domicilio*.

Por otra parte, entre los servicios más desconocidos que se destacaron anteriormente, el *servicio de promoción para el desarrollo comunitario* es el último de la lista para hombres y mujeres, para todos los grupos de edad y para todas las zonas territoriales. Le ocurre lo mismo al *servicio de alojamiento alternativo* que es el segundo menos conocido de todos los servicios sociales estudiados.

POBLACIÓN DE 18 Y MÁS AÑOS USUARIA DE SERVICIOS SOCIALES SEGÚN SERVICIOS Y/O CENTROS QUE CONOCE (%)

	Total	Hombres	Mujeres	18 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 o más	LZ, FV	GC	TF	LG, LP, EH
Centros o servicios para personas mayores	65,0	65,8	64,5	82,6	73,5	54,5	60,1	55,5	54,0	67,5	63,7	78,8
Servicio de ayuda a domicilio	62,5	53,2	68,7	52,7	59,7	60,7	68,3	72,0	43,7	62,1	65,0	82,0
Centros o servicios para personas con discapacidad	59,2	60,9	58,1	82,4	69,3	49,9	55,9	39,0	51,2	56,1	63,8	62,4
Servicio de atención a la dependencia	55,1	52,3	57,0	61,4	51,1	55,8	54,5	51,3	44,2	55,0	56,1	69,6
Centros o servicios para la atención de víctimas de violencia de género	50,0	50,9	49,4	64,8	57,2	45,5	45,2	37,4	43,4	50,5	51,4	49,3
Centros o servicios para personas con problemas de salud mental	46,4	50,1	44,0	62,1	56,0	42,2	38,5	33,6	38,6	48,7	46,4	47,0
Centros o servicios para la atención de las adicciones	43,2	46,1	41,2	68,4	54,0	36,9	33,6	22,7	38,2	44,9	43,0	42,9
Centros o servicios para la atención a la infancia	42,8	45,0	41,2	67,2	47,4	39,1	30,2	28,2	34,3	45,5	40,5	57,4
Servicio de prevención e inserción social	39,4	40,8	38,5	48,9	44,5	37,1	32,3	34,2	28,1	36,7	44,1	45,6
Teleasistencia	37,7	36,5	38,6	41,6	40,1	37,7	40,4	28,9	39,6	36,8	38,1	37,6
Centros o servicios para la atención de jóvenes	37,1	39,1	35,9	59,6	45,0	34,6	27,1	18,3	33,0	36,9	38,4	38,2
Centros o servicios para la atención de personas sin hogar	34,6	33,1	35,7	55,3	41,5	31,2	30,2	14,1	35,5	36,8	32,6	33,3
Servicio de información, orientación y valoración	31,1	30,5	31,5	27,3	35,8	37,8	41,6	13,2	31,1	29,8	32,5	29,9
Servicio de apoyo a la unidad de convivencia	26,6	26,1	26,9	44,4	28,4	25,2	20,6	12,8	30,4	26,4	23,3	42,7
Servicio de alojamiento alternativo	20,1	16,3	22,7	23,2	25,7	23,3	17,3	10,9	20,9	17,9	20,9	27,3
Servicio de promoción para el desarrollo comunitario	15,1	12,6	16,9	23,1	13,3	13,7	15,2	9,5	11,3	14,6	15,4	23,9

Utilización de diversos centros y servicios

Además del conocimiento de los servicios o centros de servicios sociales se ha indagado acerca de la utilización de los mismos en alguna ocasión por parte de las personas usuarias de servicios sociales. Nuevamente, hay que tener en cuenta que una persona ha utilizado el servicio social tanto si es la persona beneficiaria que lo ha solicitado como si ha ayudado a otra persona a realizar trámites para la solicitud del servicio.

No aparecen todos los servicios contemplados en el listado del apartado anterior, ya que no se han tenido en cuenta algunos servicios considerados más sensibles para ser preguntados en un estudio mediante encuesta general en hogares.

En la siguiente tabla constan los porcentajes de personas usuarias que han utilizados los diversos servicios. Ocupan las tres primeras posiciones el *servicio de atención a la dependencia*, el *servicio de ayuda a domicilio* y el *servicio de información, orientación y valoración* con porcentajes bastante similares a nivel de Canarias.

POBLACIÓN DE 18 Y MÁS AÑOS USUARIA DE SERVICIOS SOCIALES SEGÚN SERVICIOS Y/O CENTROS QUE HA UTILIZADO EN ALGUNA OCASIÓN (%)

	Canarias	Hombres	Mujeres	18 a 44	45 a 54	55 o más	LZ, FV	GC	TF	LG, LP, EH
Servicio de atención a la dependencia	23,1	21,2	24,3	13,8	26,9	30,0	14,5	22,0	26,2	24,7
Servicio de ayuda a domicilio	22,7	17,7	26,0	12,1	24,4	32,2	17,0	26,3	19,3	33,9
Servicio de información, orientación y valoración	20,6	22,0	19,6	17,7	23,5	21,7	14,6	23,1	20,1	19,6
Centros o servicios para personas mayores	12,8	11,3	13,9	12,7	10,9	14,1	4,8	15,4	11,0	23,9
Teleasistencia	9,6	7,6	11,0	9,4	10,5	9,3	7,4	12,0	8,4	7,0
Servicio de prevención e inserción social	5,3	4,0	6,2	5,5	7,4	3,9	2,2	3,0	8,0	7,5
Centros o servicios para la atención de jóvenes	4,0	2,5	5,1	4,1	3,6	4,2	2,0	3,4	5,2	3,5
Servicio de apoyo a la unidad de convivencia	2,5	2,4	2,5	2,2	3,8	2,0	2,4	2,3	2,4	4,4
Servicio de alojamiento alternativo	1,9	1,6	2,1	1,7	1,9	2,1	3,6	0,7	2,5	2,0
Servicio de promoción para el desarrollo comunitario	1,4	1,6	1,2	0,8	0,8	2,2	2,0	0,4	2,0	1,7

Valoración de los servicios sociales

A todas aquellas personas que han utilizado en alguna ocasión un servicio, se les ha pedido que valoren su experiencia en los mismos en una escala de cuatro valores, variando desde muy satisfactoria a nada satisfactoria. Por simplicidad, se ha agrupado esta escala en dos, valoración positiva y negativa. Hay que tener en cuenta que existe un conjunto pequeño de personas que no manifiestan su opinión, y que es diferente para cada servicio.

En el siguiente gráfico constan los servicios ordenados por valoración positiva. Todos los servicios han obtenido una valoración positiva por parte de los usuarios a excepción del *servicio de alojamiento alternativo* donde el 58,5% de las personas que lo han utilizado dan una valoración negativa.

El servicio mejor valorado es la *teleasistencia* donde prácticamente el 70% le da una valoración positiva, seguido muy de cerca por el *servicio de ayuda a domicilio*, con un 69% de valoraciones positivas. Otros con buena valoración, aunque poco utilizados, son el *servicio de apoyo a la unidad de convivencia* (65,7%) y el *servicio de prevención e inserción social* (64,5%)

El *servicio de atención a la dependencia*, que como vimos en el apartado anterior, es el más utilizado en Canarias obtiene una valoración positiva solo por la mitad de los usuarios, un 48,8% le da una valoración negativa y un 1,2% no manifiesta su opinión.



Valoración de la atención recibida

Para aquellas personas usuarias de servicios sociales que han utilizado algún servicio se les pregunta por la calidad de la atención recibida. Esta valoración se realiza a través de un conjunto de frases y se pide que

manifiesten el grado de acuerdo o desacuerdo con la mismas, en una escala de cuatro niveles, desde muy de acuerdo a nada de acuerdo. Como es habitual en este informe y por simplicidad en la presentación de resultados, agrupamos en valoración positiva (muy y bastante de acuerdo) y negativa (poco o nada de acuerdo).

Superando un 60% de valoraciones positivas se encuentran la *confianza que transmite el personal que les ha atendido* (69,5%), los *conocimientos para responder a las demandas* (67,5%), el *interés mostrado en resolver la demanda* (63,1%) y la *comprensión de las necesidades específicas del usuario* (61,5%).

Por contra, superan las valoraciones negativas a las positivas, aunque por poco margen, el *cumplimiento de los plazos previstos*, con un 50,4% de valoraciones negativas frente a un 48,2% de positivas, o que el *personal ofreciera otras prestaciones o servicios que no conocía el usuario*, con 51,5% de valoración negativa. Finalmente, el *estado de las instalaciones* obtuvo un 49,4% de valoraciones negativas frente a un 44,1% de positivas, mientras que un 6,5% de las personas usuarias no quiso dar su opinión al respecto.

Población de 18 y más años usuaria de servicios sociales según valoración de la atención recibida (%)

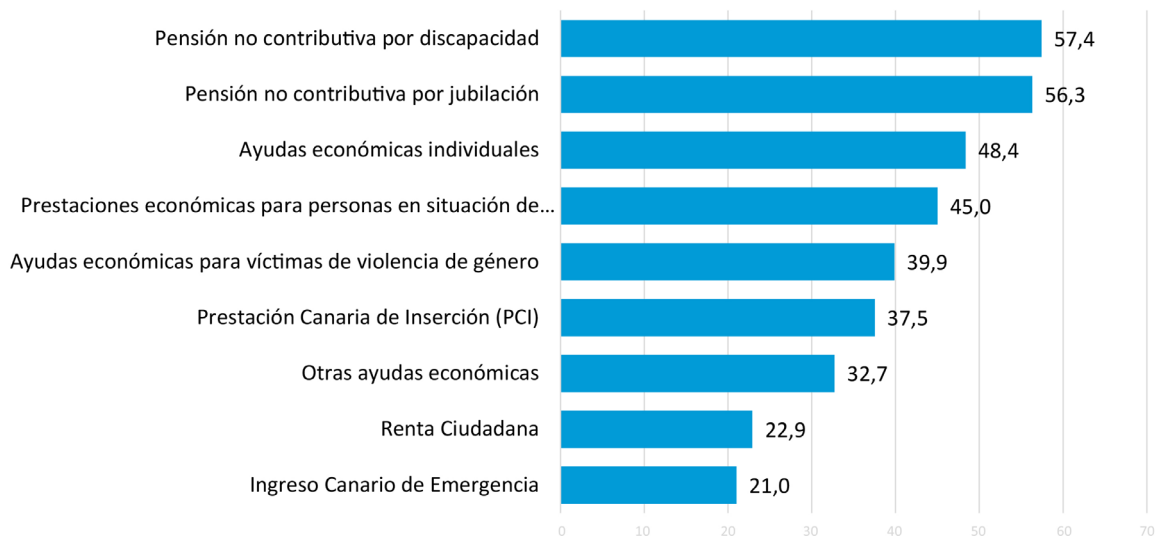


Por sexos, no hay diferencias en las tres características mejor valoradas ni en los porcentajes de valoraciones positivas, que prácticamente son los mismos para Canarias. Por grupos de edad, los porcentajes de valoraciones positivas de las personas usuarias hacia la *confianza que transmite el personal* sube, al 75,6% en el grupo de 45 a 54 años y al 73,5% para los de 55 o más años, quedando por tanto como la característica mejor valorada. Sin embargo, para el grupo de 18 a 44 años, lo mejor valorado es el *conocimiento suficiente del personal para responder a las demandas*, con un 66,5% de valoración positiva.

Conocimiento de prestaciones económicas

A las personas usuarias de servicios sociales se les ha presentado una serie de prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales de Canarias, y se ha indagado sobre las que conocen o han oído hablar de ellas. Las *pensiones no contributivas*, tanto por discapacidad como por jubilación son las más conocidas entre los usuarios, mientras que la *Renta Ciudadana* y el *Ingreso Canario de Emergencia* son las menos conocidas, con poco más de un 20% de personas usuarias que conocen su existencia.

Población de 18 y más años usuaria de servicios sociales según conocimiento de prestaciones económicas (%)



No hay muchas diferencias entre las tres primeras prestaciones según su nivel de difusión entre las personas usuarias, cambiando el orden en algunos casos, como para las personas de 18 a 44 años que citan en primer lugar las *ayudas económicas individuales*. Casi por unanimidad, para hombres y mujeres, grupos de edad y territorio, las menos conocidas son la *Renta Ciudadana* y el *Ingreso Canario de Emergencia*.

POBLACIÓN DE 18 Y MÁS AÑOS USUARIA DE SERVICIOS SOCIALES SEGÚN PRESTACIONES ECONÓMICAS QUE CONOCE (%)

	Canarias	Hombres	Mujeres	18 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 o más	LZ, FV	GC	TF	LG, LP, EH
Pensión no contributiva por discapacidad	57,4	55,5	58,8	60,4	61,4	53,6	56,3	56,3	50,0	51,0	63,9	66,7
Pensión no contributiva por jubilación	56,3	56,5	56,2	64,9	63,4	58,1	42,8	51,9	47,7	53,5	61,3	56,0
Ayudas económicas individuales	48,4	47,5	49,0	65,2	53,6	47,4	40,5	34,1	53,8	37,9	55,4	55,1
Prestaciones económicas para personas en situación de dependencia	45,0	46,5	44,0	52,7	47,9	47,6	36,7	39,1	38,8	43,8	47,7	46,3
Ayudas económicas para víctimas de violencia de género	39,9	39,8	39,9	52,0	54,0	36,2	33,1	25,4	29,3	42,6	40,6	37,5
Prestación Canaria de Inserción	37,5	35,5	38,9	39,8	38,9	47,5	41,3	18,4	33,2	33,3	43,7	30,2
Otras ayudas económicas	32,7	39,4	28,2	32,9	49,0	29,4	42,4	13,3	32,1	33,3	32,9	28,6
Renta Ciudadana	22,9	22,8	23,0	34,9	22,8	23,6	20,5	11,2	26,1	24,2	21,8	16,3
Ingreso Canario de Emergencia	21,0	20,9	21,1	34,7	26,6	16,6	16,6	10,6	22,0	21,1	20,5	22,0

Uso de prestaciones económicas

Además del posible conocimiento de las prestaciones, se ha preguntado a las personas usuarias de servicios sociales si han utilizado alguna de las prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales de Canarias. No se ha preguntado sobre *las pensiones no contributivas por discapacidad* ni las ayudas económicas para *víctimas de violencia de género*.

Destacan en primer lugar las ayudas económicas individuales, que han recibido el 23,8% de las personas usuarias de servicios sociales, más en el caso de mujeres (27%) que de hombres (19,2%)

POBLACIÓN DE 18 Y MÁS AÑOS USUARIA DE SERVICIOS SOCIALES SEGÚN PRETACIONES QUE HA UTILIZADO (%)

Prestaciones	Canarias	Hombres	Mujeres	18 a 44	45 a 54	55 o más	LZ, FV	GC	TF	LG, LP, EH
Ayudas económicas individuales	23,8	19,2	27,0	28,4	20,5	21,3	18,8	12,4	35,0	28,2
Otras ayudas económicas	16,4	22,3	12,3	21,0	16,7	11,7	15,5	15,5	18,3	10,0
Prestaciones económicas para personas en situación de dependencia	12,9	13,7	12,4	7,1	20,0	14,6	7,3	13,3	14,2	12,1
Prestación Canaria de Inserción (PCI)	11,2	9,0	12,6	11,6	10,9	10,9	8,4	10,4	12,6	11,6
Pensión no contributiva por jubilación	8,7	8,6	8,8	4,7	10,2	11,7	8,1	8,8	8,3	11,2
Ingreso Canario de Emergencia	5,7	4,7	6,4	8,7	5,7	2,8	3,5	9,3	3,1	5,0
Renta Ciudadana	3,7	2,8	4,3	3,5	4,5	3,3	8,2	2,9	3,3	2,7

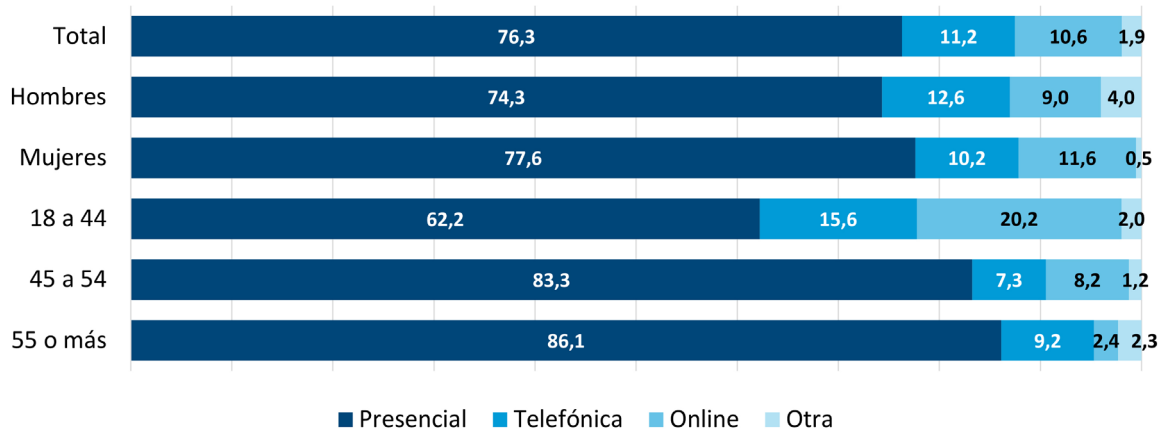
Acceso a servicios sociales

Teniendo en cuenta el último acceso a algún servicio o centro del Sistema Público de Servicios Sociales de Canarias, se indaga sobre la forma de acceso y la vía utilizada tanto para la petición de cita previa como para el propio servicio.

Aproximadamente la mitad de las personas usuarias de servicios sociales accedió al servicio o centro por iniciativa propia concertando una cita, mientras que un 23,5% también lo hizo por iniciativa propia, pero acudiendo personalmente al centro o servicio. Un 15,1% accedió derivado desde otros servicios públicos, como pueden ser servicios de salud, educación, empleo o seguridad social, y un 14,1% accedió de otra forma que puede incluir el acceso *online* o telefónico.

En cuanto a la vía de acceso, hay un claro predominio de la presencialidad. El 76,3% de las personas usuarias ha acudido de manera presencial a los servicios o centros, mientras que un 11,2% resolvió su demanda telefónicamente y un 10,6% a través de internet.

Población de 18 y más años usuaria de servicios sociales según vía de acceso (%)



El número de personas que utiliza la vía de acceso presencial se incrementa con la edad. De hecho, un 62,2% en las personas usuarias de 18 a 44 años utilizó esta vía, porcentaje que se incrementa al 83,3% en personas de 45 a 54 años y al 86,1% en aquellas personas de 55 o más años. De forma inversa ocurre cuando la vía de acceso es a través de internet, que fue utilizado por un 20,2% de las personas de 18 a 44 años, un 8,2% en las de 45 a 54 años y tan solo un 2,4% en los de 55 o más años.

Servicio de cita previa

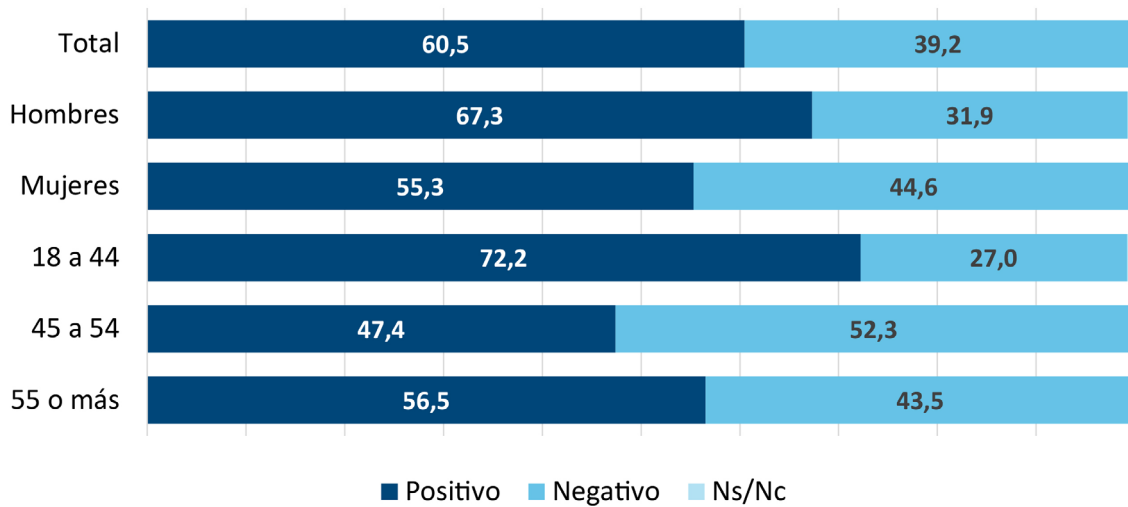
Para aquellas personas usuarias que pidieron cita previa se ha indagado sobre la vía a través de la cual la solicitaron y la valoración del servicio de cita previa, así como si han utilizado los servicios del 012 para gestionar alguna cita.

El 39,3% de las personas usuarias que solicitaron cita previa lo hicieron telefónicamente, un 36,6% lo hicieron *online* y un 23,8% de forma presencial. Aunque con pocas diferencias, tanto la vía *online* como la telefónica es más preferida por los hombres que por las mujeres. Cuando consideramos la edad, las diferencias en la preferencia de vía para pedir la cita previa se hacen más notables, pues pasamos desde un 53,5% de personas de 18 a 44 años que prefieren internet para pedir cita a un 24% en los de 55 o más años. Incluso, si consideramos pedir cita de forma presencial, tan solo utilizaron este medio el 8,6% de personas del primer grupo frente a un 34,7% del grupo de más edad.

Además se ha pedido, a las personas que solicitaron cita, que valoren el servicio de cita previa, en escala de cuatro categorías, que como en casos anteriores agrupamos en valoración positiva (bastante o muy satisfactoria) y valoración negativa (poco o nada satisfactoria).

El 60,5% de las personas usuarias de servicios sociales que pidieron cita previa dan una valoración positiva del servicio (casi la mitad da una valoración muy satisfactoria), mientras que un 39,2% da una valoración negativa (pero solo un 8,4% da una valoración nada satisfactoria). Solo un 0,3% no se pronuncia y no da ninguna valoración.

Población de 18 y más años que pidió cita previa para acceder a servicios sociales según valoración del servicio de cita previa (%)

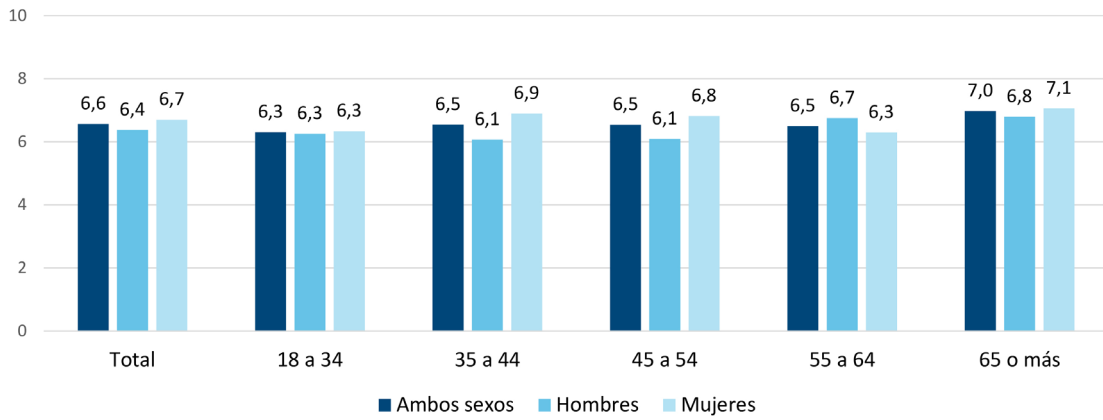


Finalmente se averigua si, en alguna ocasión, se ha utilizado el 012 para gestionar una cita previa en servicios sociales. Más de la mitad de las personas usuarias de servicios sociales (56,4%) ha concertado cita previa a través del 012, un poco más los hombres (58,5%) que las mujeres (55%), y el grupo de edad que más lo ha utilizado es el de 55 a 64 años (71,8%).

Valoración general de los servicios sociales

Para finalizar el bloque de personas usuarias de servicios sociales se ha pedido que realicen una valoración general de los mismos mediante una puntuación de 0 a 10. A nivel de Canarias, la puntuación media es de 6,6 puntos. Dan mayor valoración las mujeres (6,7 puntos) que los hombres (6,4), y las personas de más edad (7 puntos las personas de 65 o más años), que los jóvenes (6,3 puntos las personas de 18 a 34 años).

Valoración general dada por los usuarios de servicios sociales (puntos)

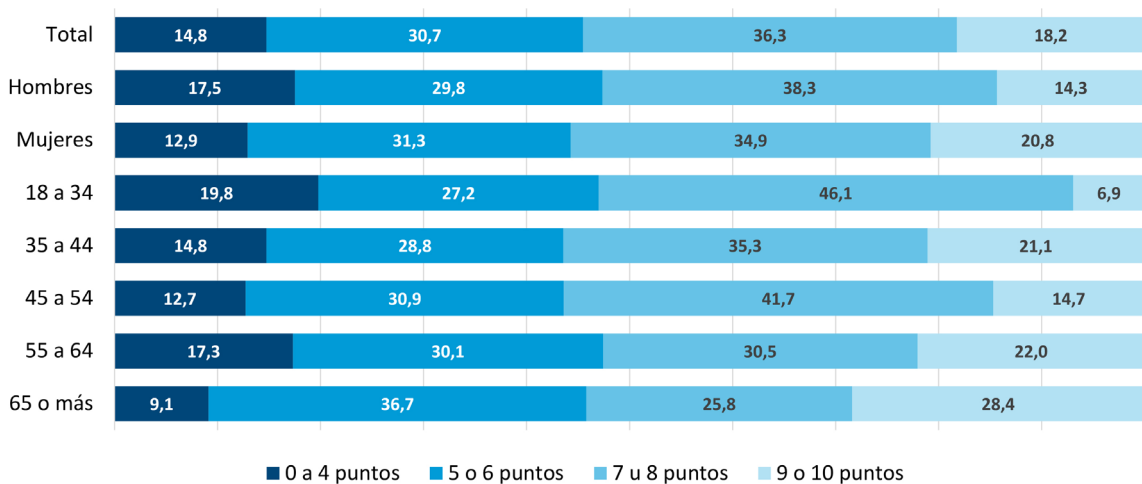


A nivel de Canarias, el 18,2% de las personas usuarias de servicios sociales da una puntuación de 9 o 10 puntos, el 36,3% de 7 u 8 puntos, un 30,7% da 5 o 6 puntos y tan solo un 14,8% otorga menos de 5 puntos como valoración de los servicios sociales.

Por sexos, hay mayor porcentaje de mujeres (20,8%) que han dado una valoración de 9 o 10 puntos que de hombres (14,3%), y además, menos mujeres (12,9%) dan una valoración inferior a 5 puntos que hombres (17,5%).

Por grupos de edad, las personas más jóvenes (18 a 34 años) son los que tienen mayor porcentaje de valoraciones bajas y el menor porcentaje de las valoraciones más altas. Todo lo contrario, ocurre en el grupo de 65 o más años, donde tan solo un 9,1% les da una puntuación inferior a 5 puntos mientras que un 28,4% otorga 9 o 10 puntos.

Población de 18 y más años usuaria de servicios sociales según valoración general de los servicios sociales (%)



03

Personas no usuarias de
servicios sociales

Personas no usuarias de servicios sociales

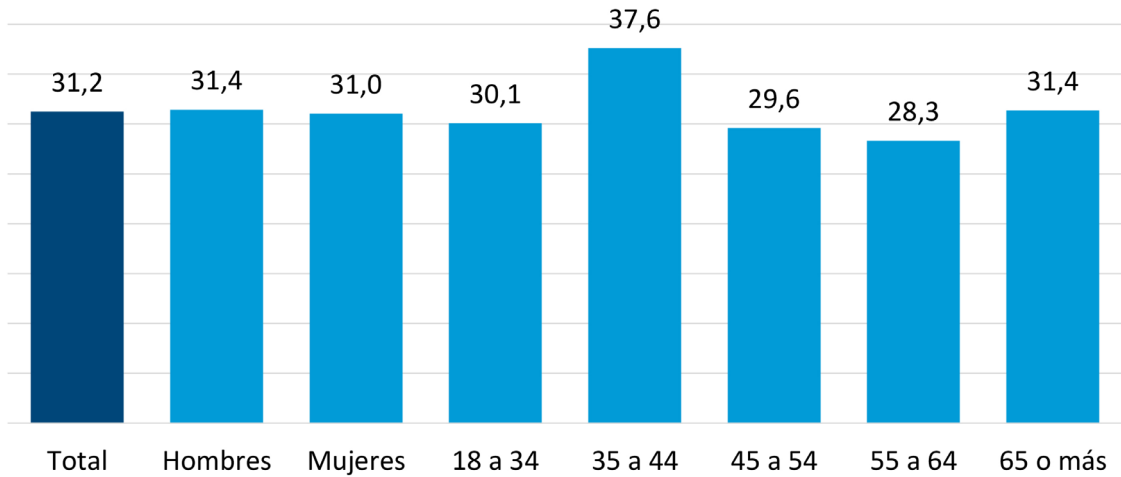
Como ya se mencionó desde la introducción de este documento la población objetivo de este estudio son las personas de 18 y más años que han sido divididas en tres partes. El concepto de persona usuaria de servicios sociales ya lo hemos desarrollado en los epígrafes anteriores, en los cuales se explicó que es un concepto amplio no identificado directamente con personas beneficiarias.

En los siguientes apartados se desarrollan los resultados obtenidos para otro conjunto de personas, que no son usuarias, pero que pueden tener información sobre los servicios sociales a través de otras personas usuarias. Son seleccionadas si tienen algún familiar o a una persona de su entorno próximo que haya usado los servicios sociales en alguna ocasión.

A este grupo de personas las denominaremos de forma general como no usuarias, pero teniendo en cuenta que poseen un conocimiento indirecto de los servicios sociales. Se les pregunta sobre el conocimiento que tienen sobre los diversos servicios del Sistema Público de Servicios Sociales de Canarias así como de sus prestaciones económicas. También se les pide que aporten una valoración que la persona usuaria cercana les ha podido transmitir.

El 31,2% de las personas de 18 y más años tienen a algún familiar o a alguien conocido de su entorno próximo que ha necesitado de los servicios sociales en alguna ocasión, con similar porcentaje en hombres que en mujeres. Por grupos de edad, el 37,6% de las personas de 35 a 44 años pertenece a este colectivo de personas no usuarias, mientras que para el grupo de 55 a 64 años el porcentaje es del 28,3%.

Población de 18 y más años no usuaria de los servicios sociales (%)

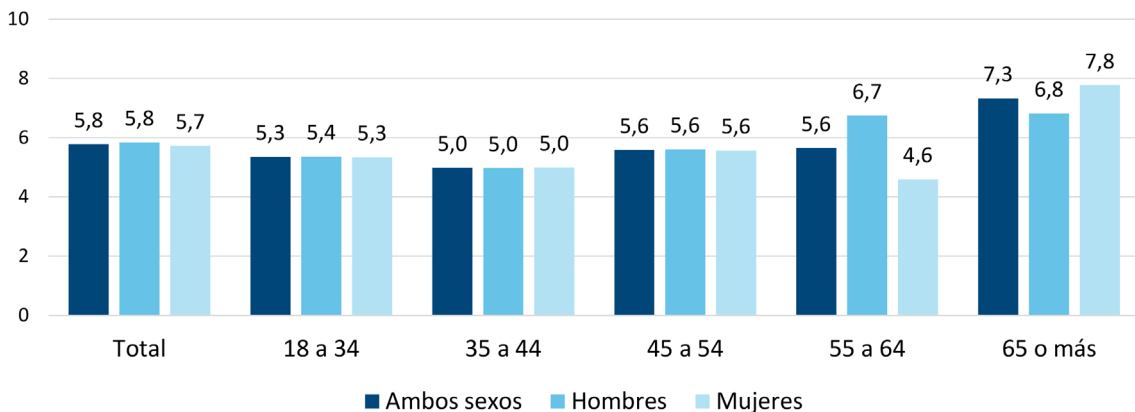


Valoración de los servicios sociales por parte de personas no usuarias

A las personas no usuarias de servicios sociales, pero con una vinculación indirecta, ya que tienen algún familiar o persona de su entorno próximo que sí es usuaria, se les ha pedido que den una valoración general que le haya transmitido la persona usuaria. Esta valoración consiste en una puntuación en escala de 0 a 10 puntos.

A nivel de Canarias, la puntuación dada a los servicios sociales por parte de personas no usuarias es de 5,8 puntos, con casi idéntica puntuación dada por hombres y mujeres. El grupo de 35 a 44 años da la menor puntuación, de 5 puntos, y el grupo de 65 o más años incrementa dicha puntuación hasta 7,3 puntos, llegando incluso a 7,8 en el caso de las mujeres de ese grupo de edad.

Valoración general dada a los servicios sociales por las personas no usuarias (puntos)



Comparando las puntuaciones dadas por personas usuarias con las aportadas por las no usuarias de los servicios sociales se observa que las no usuarias dan puntuaciones ligeramente inferiores a las aportadas por las personas con un contacto más directo con los servicios sociales. La excepción se presenta en el grupo de personas de 65 o más años donde las puntuaciones son ligeramente superiores, más acusada la diferencia en las mujeres de 65 o más años.

Conocimiento de los servicios sociales

Los tres servicios sociales más conocidos por las personas no usuarias son *el servicio de ayuda a domicilio*, los *centros o servicios para personas mayores* y los *centros o servicios para personas con discapacidad*, tanto a nivel Canarias, como por sexos, grupos de edad y territorios.

Destaca sobre todo el *servicio de ayuda a domicilio* con un 70,3% de personas no usuarias que dicen conocer su existencia, porcentaje que se eleva al 75,7% en el caso de las mujeres, frente al 64,7% de los hombres. Al igual que en el caso de las personas usuarias, es en este servicio donde se produce la mayor brecha entre hombres y mujeres, con casi 11 puntos porcentuales de diferencia.

Por grupos de edad, el servicio de ayuda a domicilio es el más conocido a partir de los 45 años, quedando en primer puesto los centros o servicios para personas mayores cuando la persona no usuaria tiene entre 18 y 44 años.

POBLACIÓN DE 18 Y MÁS AÑOS NO USUARIA DE SERVICIOS SOCIALES SEGÚN SERVICIOS Y/O CENTROS QUE CONOCE (%)

	Total	Hombres	Mujeres	18 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 o más	LZ, FV	GC	TF	LG, LP, EH
Servicio de ayuda a domicilio	70,3	64,7	75,7	70,8	67,7	63,3	72,9	76,7	61,1	70,3	71,7	76,9
Centros o servicios para personas mayores	61,7	60,8	62,7	74,5	68,7	61,8	48,7	51,3	68,9	63,3	58,3	64,4
Centros o servicios para personas con discapacidad	59,1	61,4	56,8	71,7	66,1	54,5	46,4	52,9	60,5	54,7	60,8	70,1
Servicio de atención a la dependencia	48,7	50,3	47,2	56,5	52,4	44,9	43,3	44,4	36,9	52,0	48,0	57,1
Centros o servicios para la atención de las adicciones	45,3	47,9	42,8	55,4	48,7	43,7	35,5	40,4	48,6	39,6	48,9	46,5
Centros o servicios para la atención de víctimas de violencia de género	44,9	45,0	44,9	63,3	49,5	42,3	33,8	31,9	32,9	46,8	46,5	45,5
Centros o servicios para la atención a la infancia	43,6	42,0	45,1	62,9	42,0	40,8	33,9	34,5	36,3	42,0	46,4	45,8
Centros o servicios para personas con problemas de salud mental	42,4	43,5	41,2	52,6	50,5	42,4	28,3	34,1	48,7	43,4	38,9	50,0
Teleasistencia	41,9	44,3	39,5	49,0	40,9	42,3	30,5	43,7	41,8	34,9	47,1	46,5
Servicio de prevención e inserción social	35,9	40,7	31,4	47,8	38,5	32,2	27,2	30,9	39,6	38,4	32,5	40,2
Centros o servicios para la atención de jóvenes	32,3	32,8	31,8	41,6	38,1	36,1	21,2	21,6	36,6	35,3	29,1	29,4
Servicio de información, orientación y valoración	30,7	32,6	28,8	37,8	28,4	24,6	34,1	28,2	31,1	24,6	36,1	25,6
Servicio de apoyo a la unidad de convivencia	29,7	32,4	27,0	39,6	27,0	31,8	18,5	28,2	28,2	31,1	28,7	30,9
Centros o servicios para la atención de personas sin hogar	29,5	27,4	31,6	41,3	33,4	30,7	19,2	19,9	30,7	33,7	25,4	33,0
Servicio de alojamiento alternativo	25,3	28,6	22,0	30,8	20,7	21,6	17,2	33,6	27,6	20,9	28,0	27,0
Servicio de promoción para el desarrollo comunitario	19,7	21,8	17,7	22,1	22,1	12,5	11,7	27,7	19,5	13,9	24,7	18,5

Conocimiento de las prestaciones económicas

A las personas no usuarias de servicios sociales también se les ha preguntado sobre el conocimiento de la existencia de una serie de prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales de Canarias. Al igual que en el caso de las personas usuarias, las tres más conocidas son *las pensiones no contributivas*, tanto por jubilación como por discapacidad y las *ayudas económicas individuales*.

Las *prestaciones no contributivas*, con un 64,4% para el caso de la jubilación y un 64,1% para la discapacidad, ocupan los dos primeros lugares, pero también ocupan las primeras posiciones si consideramos sexos, grupos de edad y territorios. El tercer puesto lo ocupan las *ayudas económicas individuales*, con un 47% de personas no usuarias a nivel de Canarias que afirman que las conocen o han oído hablar de ellas. Hay alguna excepción, como el caso de las personas de 35 a 44 años que tiene en tercer lugar la *Prestación Canaria de Inserción*.

Por otra parte, la *Renta Ciudadana* y el *Ingreso Canario de Emergencia* ocupan los últimos puestos, con menos del 30% de personas no usuarias de servicios sociales que han oído hablar de esas prestaciones.

**POBLACIÓN DE 18 Y MÁS AÑOS NO USUARIA DE SERVICIOS SOCIALES
SEGÚN PRESTACIONES ECONÓMICAS QUE CONOCE (%)**

	Total	Hombres	Mujeres	18 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 o más	LZ, FV	GC	TF	LG, LP, EH
Pensión no contributiva por jubilación	64,4	65,3	63,6	69,5	67,6	62,7	55,4	64,4	45,6	69,2	64,3	74,0
Pensión no contributiva por discapacidad	64,1	65,7	62,5	71,0	69,4	56,1	59,9	62,1	53,0	64,4	66,0	69,7
Ayudas económicas individuales	47,0	49,7	44,4	55,4	49,0	49,6	39,7	39,3	45,4	41,4	50,3	59,8
Prestaciones económicas para personas en situación de dependencia	40,5	38,7	42,3	55,3	42,1	42,0	33,9	26,9	43,6	40,8	37,9	52,8
Ayudas económicas para víctimas de violencia de género	38,4	36,1	40,7	52,2	42,0	41,3	29,1	24,7	36,3	39,9	37,8	38,1
Prestación Canaria de Inserción (PCI)	37,2	31,0	43,1	40,8	50,7	35,0	29,7	27,8	29,7	45,3	32,0	41,0
Renta Ciudadana	29,6	33,3	26,0	34,1	33,3	24,5	31,8	24,4	29,5	22,7	35,6	27,1
Otras ayudas económicas	27,5	29,3	25,8	40,7	28,4	19,5	26,6	20,7	26,8	27,9	27,3	28,0
Ingreso Canario de Emergencia	23,2	21,9	24,4	21,0	28,1	22,9	13,4	28,3	27,1	21,9	22,0	31,7

Características más valoradas de la atención que se esperaría recibir

En el caso de personas usuarias de servicios sociales, se valoró la calidad de la atención recibida en base a una serie de afirmaciones o frases para las cuales cada persona tenía que decir su grado de acuerdo o desacuerdo con las mismas. Así, se valoraban características como la confianza transmitida por el personal que les atendió, el interés mostrado, el ajuste a los plazos previstos e incluso las instalaciones.

Al ser personas que estuvieron en contacto directo, por ser beneficiarias del servicio o por actuar como ayudantes o acompañantes de personas beneficiarias, podía emitir una opinión sobre cada característica evaluada.

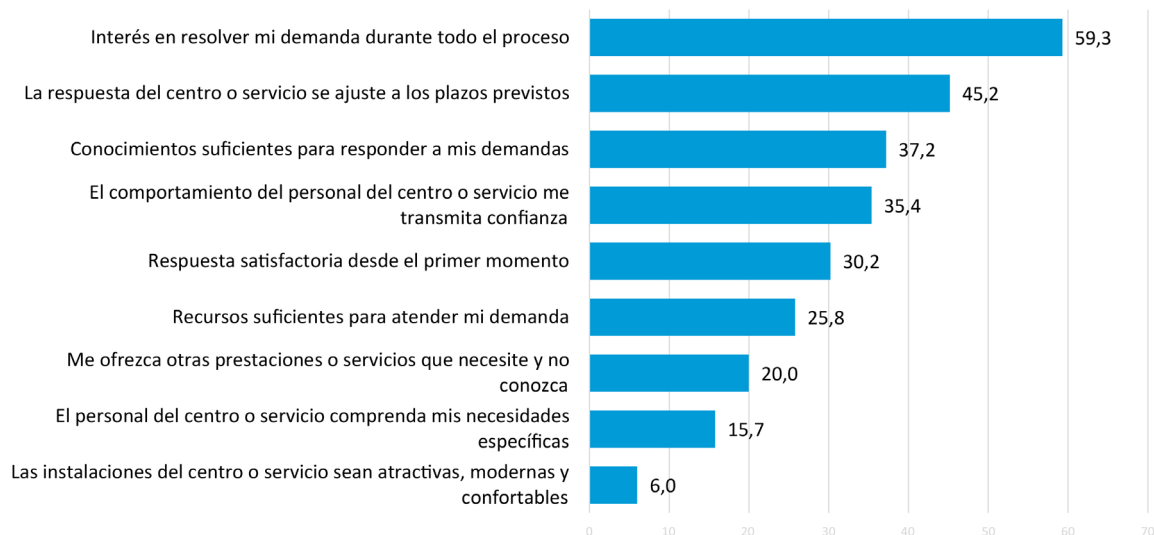
Sin embargo, en el caso de las personas no usuarias, pero que han tenido un contacto indirecto con servicios sociales, se ha modificado este estudio de la calidad de la atención recibida planteándoles la misma serie de características, pero ahora se trata de elegir cuáles consideran más importantes.

De esta manera, para las personas no usuarias se evalúa la calidad de la atención que esperarían recibir en los servicios sociales.

Casi el 60% de las personas no usuarias destacan el *interés por parte del personal en resolver la demanda* como la característica más valorada, seguida del ajuste a los plazos previstos (45,2%) y que el *personal tenga conocimientos suficientes para responder a las demandas* (37,2%). El *estado de las instalaciones del centro o servicio* quedan relegadas a la última posición como la característica menos importante al evaluar la atención que se esperaría

recibir en servicios sociales.

Población de 18 y más años no usuaria de los servicios sociales según características de la atención que esperaría recibir en servicios sociales (%)



Por unanimidad, tanto si consideramos sexos, grupos de edad o zonas territoriales, el *interés mostrado por el personal del centro o servicio* es la cualidad más apreciada sobre la atención que esperarían recibir en servicios sociales. El *ajuste a los plazos previstos* ocupa el segundo lugar en hombres y en mujeres, y en todas las personas de 35 a 54 años. Sin embargo, las personas más jóvenes (18 a 34 años) ponen como segunda característica en importancia *los conocimientos del personal para responder a sus demandas*, mientras que las personas mayores (de 65 o más años) aprecian más la *confianza que les transmite el personal* del centro o servicio.

POBLACIÓN DE 18 Y MÁS AÑOS NO USUARIA DE SERVICIOS SOCIALES SEGÚN PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS SOBRE LA ATENCIÓN QUE ESPERARÍA RECIBIR EN LOS SERVICIOS SOCIALES (%)

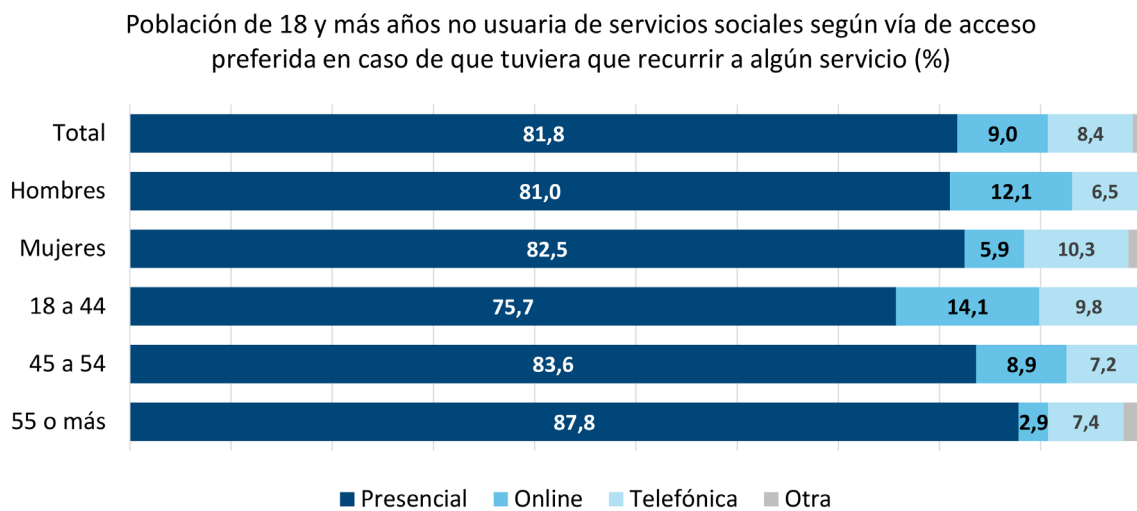
	Total	Hombres	Mujeres	18 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 o más	LZ, FV	GC	TF	LG, LP, EH
Interés en resolver mi demanda durante todo el proceso	59,3	58,9	59,7	64,5	57,5	59,4	54,3	59,2	58,7	57,1	63,0	45,2
La respuesta del centro o servicio se ajuste a los plazos previstos	45,2	44,1	46,2	43,6	52,7	41,7	45,3	42,6	37,0	43,2	49,7	38,9
Conocimientos suficientes para responder a mis demandas	37,2	38,7	35,7	45,0	35,8	35,2	25,6	41,1	37,2	33,7	39,7	39,2
El comportamiento del personal del centro o servicio me transmite confianza	35,4	33,6	37,1	30,3	30,7	36,6	33,3	45,8	38,6	38,0	33,1	29,8
Respuesta satisfactoria desde el primer momento	30,2	32,9	27,6	28,0	28,7	29,6	41,5	26,0	22,2	26,0	36,1	27,3
Recursos suficientes para atender mi demanda	25,8	21,4	30,1	31,4	25,1	25,6	27,8	19,1	28,0	29,3	21,9	29,3
Me ofrezca otras prestaciones o servicios que necesite y no conozca	20,0	18,8	21,1	28,2	23,8	21,7	15,6	9,1	26,5	23,6	15,1	21,3
El personal del centro o servicio comprenda mis necesidades específicas	15,7	16,4	15,1	9,1	14,8	20,0	14,5	20,7	21,2	14,8	14,3	21,6
Las instalaciones del centro o servicio sean atractivas, modernas y confortables	6,0	7,6	4,4	3,1	3,8	7,6	5,4	10,1	9,3	6,8	4,3	7,1
Ns/Nc	1,2	1,2	1,2	0,0	1,0	0,0	3,1	2,3	0,6	1,8	0,7	3,0

Preferencia en el acceso a los servicios sociales

Se indaga sobre la vía preferida por las personas no usuarias si tuviesen que recurrir a algún centro o servicio social. La preferencia por el trato presencial es muy grande, ya que más del 80% prefiere esta vía, en detrimento de la vía *online*, preferida por el 9% y la telefónica por el 8,4%.

Apenas hay diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a la vía presencial, aunque sí se aprecian preferencias distintas en las otras vías. La segunda vía preferida por los hombres es la *online*, y por las mujeres, la telefónica.

Por grupos de edad, hay una disminución en la preferencia del acceso presencial de las personas más jóvenes en favor de la vía a través de internet, que sube a un 14,1%. Todo lo contrario ocurre con las personas más mayores (55 o más años) donde solo un 2,9% declara su preferencia por la vía *online*.



Lugar al que acudiría si necesitase información o asistencia de los servicios sociales

Como se está estudiando un grupo que no tiene un contacto directo con los servicios sociales se ha querido preguntar sobre el lugar al que acudirían si necesitasen información o asistencia por parte de los servicios sociales.

En primer lugar y con gran diferencia con las demás opciones, el *ayuntamiento* es el lugar elegido por el 62,5% de las personas no usuarias, seguido por *el centro de servicios sociales* (15,2%) o *el centro de salud* (10,8%). El 8,5% elegiría las *oficinas comarcales, del Cabildo o del Gobierno de Canarias* mientras que otras opciones, que incluirían las *Unidades de Trabajo Social*, las *entidades sociales* como Cáritas, Cruz Roja, etc., o las *parroquias*, solo es mencionado por el 3,1%.

04

Ley y Catálogo de
los Servicios Sociales

Ley y Catálogo de los Servicios Sociales

Finalmente se indaga si las personas de 18 y más años, independientemente de si han mantenido una relación directa o no con los servicios sociales conocen la Ley de Servicios Sociales de Canarias (Ley 16/2019, de 2 de mayo) y si conocen el Catálogo de servicios sociales.

El 21,4% de las personas de 18 y más años afirma conocer la ley, sin apenas diferencias entre hombres y mujeres. En el grupo de edad de 18 a 34 se incrementa un poco este porcentaje que sube al 24,1%.

Si la Ley de servicios sociales no es muy conocida por parte de la población, el Catálogo de servicios sociales lo es aún menos, ya que solo un 8,7% de las personas de 18 y más años afirman conocer dicho catálogo. Este porcentaje baja al 5,8% si hablamos de personas de 65 o más años.

