



VALORACION DEL SERVICIO MUNICIPAL DE AYUDA A DOMICILIO AÑO 2023

1.- INTRODUCCIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio constituye uno de los programas básicos y pioneros de los Servicios Sociales Municipales, y por su carácter preventivo, socioeducativo, asistencial e integrador, persigue los siguientes objetivos:

- Proporcionar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- Prevenir situaciones de deterioro personal y social.
- Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
- Posibilitar la interacción en el entorno habitual de convivencia.
- Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
- Evitar o retrasar mientras no resulte necesario, el ingreso en centros o establecimientos residenciales.

Los municipios de más de 20.000 habitantes son competentes para la gestión pública del Servicio de Ayuda a Domicilio, sin perjuicio de la armonización y planificación, que en materia de Servicios Sociales, corresponde a la Junta de Castilla y León.

El Servicio de Ayuda a Domicilio, se considera una Prestación Esencial, que tienen la naturaleza de derecho subjetivo, siendo obligatoria su prestación y estando públicamente garantizada en su acceso, con independencia de cuáles sean el nivel de necesidades o el índice de demanda existentes (Art. 19 Ley 16/2010).

Se encuentra enmarcado dentro de los Programas de Apoyo a la Familia y Convivencia, y viene regulada por el Decreto 269/1998 de 17 de diciembre de la Junta de Castilla y León. Dicho Decreto contempla que podrán ser usuarios de la prestación de Ayuda a Domicilio, todas aquellas personas o grupos familiares residentes en la Comunidad de Castilla y León que se encuentren en una situación que les impida satisfacer sus necesidades personales y sociales por sus propios medios y requieran atención y apoyo para continuar en su entorno habitual:

1. Personas de edad avanzada con dificultades en su autonomía personal.
2. Personas con discapacidades o minusvalías.
3. Los menores de edad cuyas familias no pueden proporcionarles el cuidado y atención que requieren
4. Los grupos familiares con excesivas cargas.

La Junta de Gobierno Local en sesión de fecha 1 de agosto de 2019 acordó la continuidad en la prestación del servicio de ayuda a Domicilio por parte de la empresa Valoriza Servicios a la Dependencia S.L., titular del CIF B 85621159, hasta que se produzca la adjudicación del nuevo contrato

A la utilización del presente documento le es de aplicación la Ley 37/2007, de 16 de noviembre sobre Reutilización de la Información en el Sector Público. Cualquier contenido del mismo que se incorpore a otro documento deberá citar su procedencia del presente(observatorio, memoria....)...así como la fecha de redacción del mismo. La inobservancia de las obligaciones previstas en la Ley podrá llevar aparejadas la aplicación de las sanciones en ella establecidas.

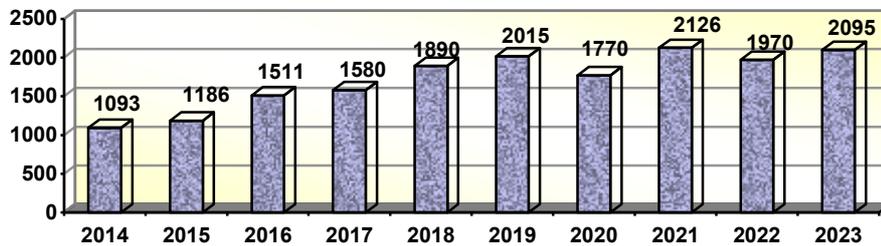


2.- EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA

2.1.- EVOLUCIÓN INTERANUAL DE NÚMERO DE USUARIOS:

Como se observa en el gráfico, en 2023 se han atendido un número mayor de expedientes. En este año se ha incrementado el nº de usuarios activos en 125 respecto al total de 2022, lo que ha supuesto una ampliación del 6,35%. Se hace evidente el número de solicitudes tramitadas se ha visto afectada por la ausencia de personal administrativo entre los meses de mayo y diciembre de 2023.

TOTAL DE EXPEDIENTES ACTIVOS DE SAD POR AÑO

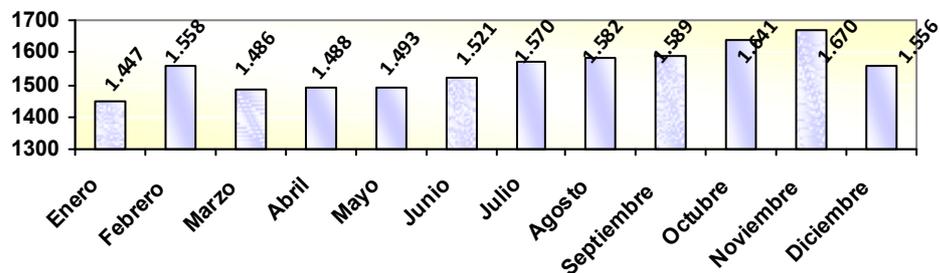


2.2.- EVOLUCIÓN MENSUAL DE NÚMERO DE EXPEDIENTES ACTIVOS:

Nos referimos con expedientes activos al conjunto de expedientes aprobados, que bien corresponden a personas a las que se está atendiendo, que están en suspensión temporal, o que están a la espera de presentación de la auxiliar de SAD y fecha de inicio.

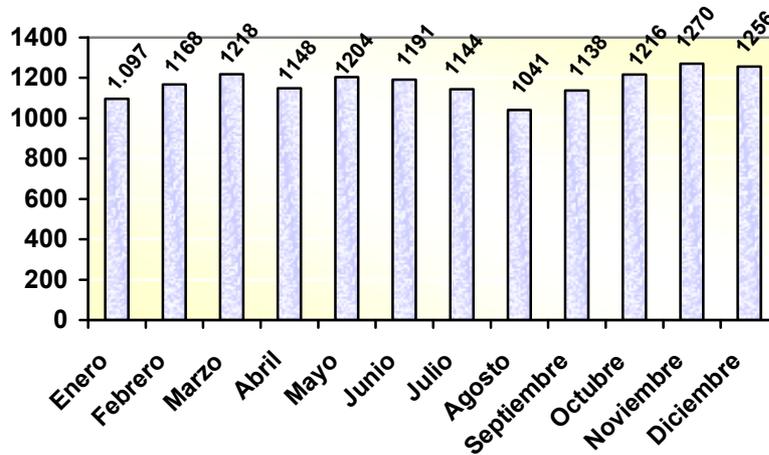
Se observa un ligero incremento en cada mensualidad, especialmente en diciembre al retomarse la tramitación administrativa, alcanzando el máximo de 1.670 usuarios activos. Se ha incrementado en un 7.53% el número de expedientes activos entre enero y diciembre de 2023.

Se señala que la reducción de usuarios entre febrero y marzo se debe a la actualización de las bajas definitivas pendientes de tramitar en los últimos meses de 2022, así como que la reducción de usuarios entre noviembre y diciembre se debió a la inexistencia de personal administrativo entre los meses de noviembre y diciembre.





EVOLUCIÓN MENSUAL DEL NÚMERO TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS.



El número de usuarios que reciben servicio se vio incrementando y reducido mensualmente según la disponibilidad de personal administrativo, tanto en los CEAS como en las oficinas de los servicios centrales de la Gerencia Municipal de Servicios Sociales. A finales de diciembre se había incrementado un 14,5% respecto al número de usuarios atendidos en enero.



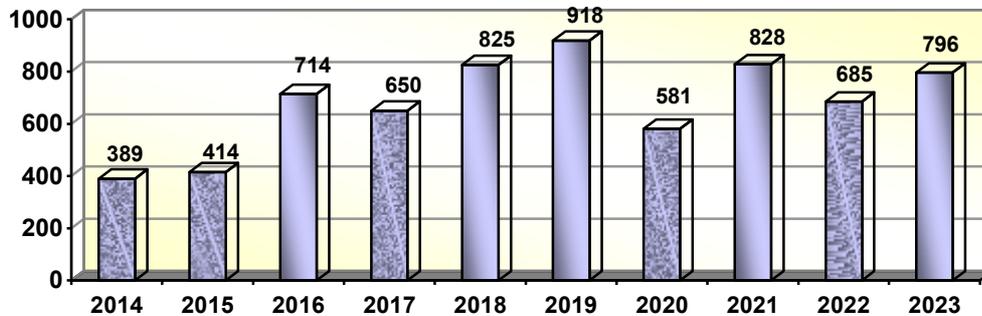
3. MOVIMIENTOS DEL SERVICIO EN EL 2023

3.1.- EVOLUCIÓN INTERANUAL DE NÚMERO DE SOLICITUDES:

El número de **nuevas solicitudes** presentadas a lo largo del año 2023 es de 796, un 16,20 % inferior a 2022, y similar al volumen de demandas de 2021.

Dada la falta de personal administrativo hasta diciembre de 2023, se quedaron pendientes de tramitar más de 150 expedientes para 2024, al igual que ocurrió en el año 2022.

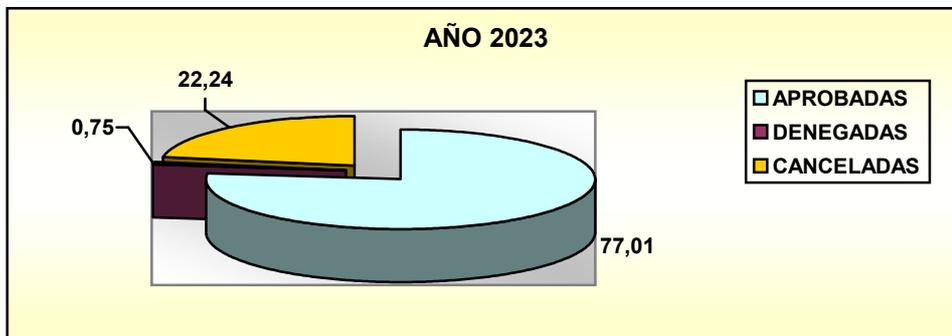
EVOLUCION SOLICITUDES SAD



3.2.- RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES PRESENTADAS EN 2023:

A lo largo de este año se han presentado **796** solicitudes, de las cuales, 6 se han denegado por no reunir los requisitos establecidos, otras 177 se han anulado por cancelación y **613 solicitudes** se han aprobado (77%), incorporándose en principio a la Lista de Espera hasta el inicio del servicio, frente a los 445 expedientes aprobados el año 2022.

El porcentaje de concesiones es muy superior al registrado en 2022 (64,96%).



A la utilización del presente documento le es de aplicación la Ley 37/2007, de 16 de noviembre sobre Reutilización de la Información en el Sector Público. Cualquier contenido del mismo que se incorpore a otro documento deberá citar su procedencia del presente(observatorio, memoria.....)....así como la fecha de redacción del mismo. La inobservancia de las obligaciones previstas en la Ley podrá llevar aparejadas la aplicación de las sanciones en ella establecidas.

NIF: P - 0906100 - C



3.3.- EVOLUCION INTERANUAL DE ALTAS DEL SAD:

El número total de altas a lo largo del año es de 576. Nos referimos a los casos en que se han impulsado a la empresa para su inicio efectivo de la ayuda a domicilio, según explotación estadística de la Base de Datos de Provisión de Servicio de Ayuda a Domicilio del SAUSS.

Supone un número total muy superior al del último año. Esta cifra rompe la tendencia del incremento de altas de los últimos años, incrementándose un 50% el nº de solicitudes concedidas.

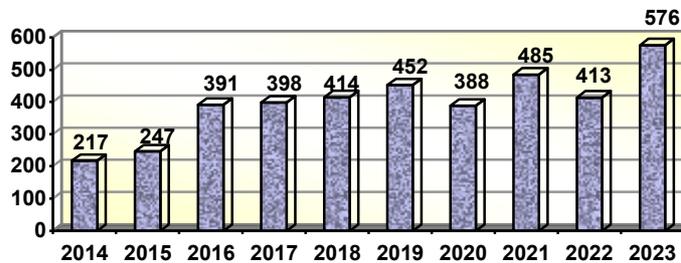
La diferencia entre el número de casos aprobados y el de altas se debe a cancelaciones y extinciones desde lista de espera. Las causas de éstas son, en muchos casos, renuncias voluntarias por haber encontrado la familia otros recursos para atender las necesidades a través de la contratación privada de empleadas domésticas, así como a no ser adecuado el recurso de ayuda a domicilio dado el deterioro psicofísico de algunas personas solicitantes.

El no poder iniciar los servicios en un plazo menor de un mes o mes y medio desde la fecha de solicitud hace que los solicitantes o sus familias busquen otros recursos para atender sus necesidades.

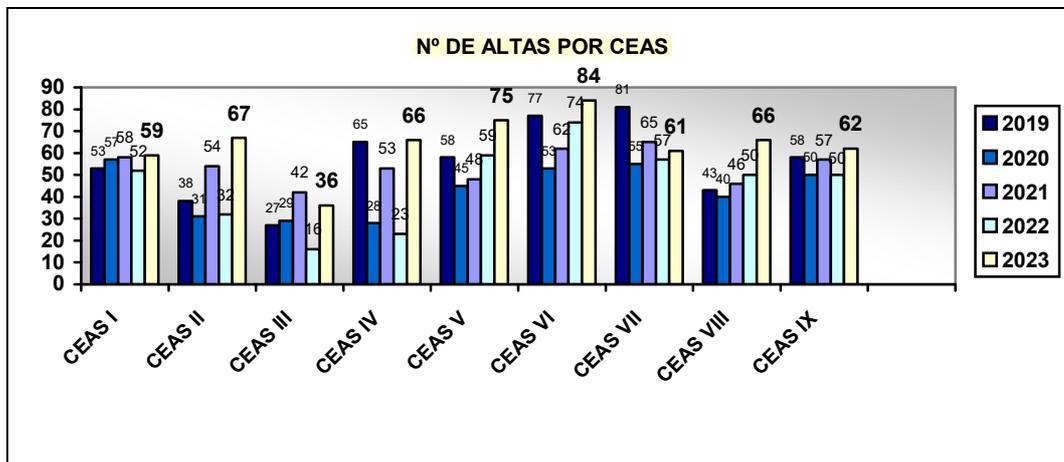
Teniendo en cuenta las altas producidas en las distintas zonas de acción social de la ciudad, se observa que el mayor número se registra en CEAS VI Capiscol (14.58%), seguido de los CEAS V-San Julián (13,02%), mientras que el CEAS con menos altas fue el CEAS III San Pedro de la Fuente (6,25%).

En 2022 el mayor número se registró en CEAS VI Capiscol (17,92%), seguido de los CEAS V-San Julián y VII-Gamonal Antigua (14,28% - 13,80%), mientras que el CEAS con menos altas fue el CEAS III San Pedro de la Fuente (3,87%).

EVOLUCION INTERANUAL DE ALTAS SAD



Nº DE ALTAS POR CEAS



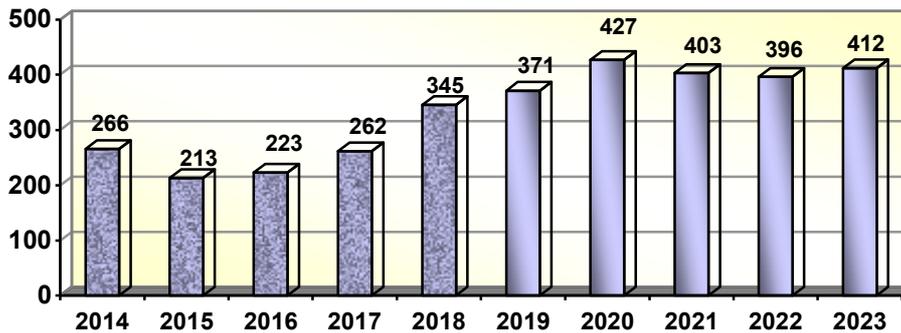
A la utilización del presente documento le es de aplicación la Ley 37/2007, de 16 de noviembre sobre Reutilización de la Información en el Sector Público. Cualquier contenido del mismo que se incorpore a otro documento deberá citar su procedencia del presente(observatorio, memoria.....)....así como la fecha de redacción del mismo. La inobservancia de las obligaciones previstas en la Ley podrá llevar aparejadas la aplicación de las sanciones en ella establecidas.



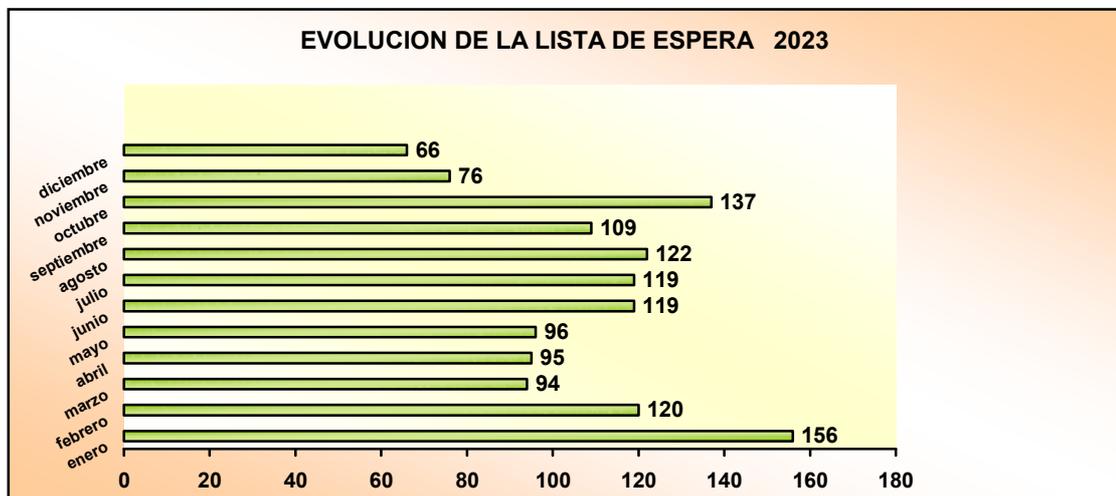
3.4.- EVOLUCION DE BAJAS DEL SERVICIO EN 2023:

Las extinciones producidas en 2023 alcanzaron la cantidad de 412 396, 16 más que en 2022. Las causas de las extinciones, entre otras, son: renuncia voluntaria (60), ingreso en residencia de tercera edad (83), por llevar más de 6 meses en suspensión temporal (96) y por fallecimiento (118).

EVOLUCION INTERANUAL DE EXTINCIONES SAD



3.5.- EVOLUCION DE LA LISTA DE ESPERA DEL SERVICIO EN 2023:



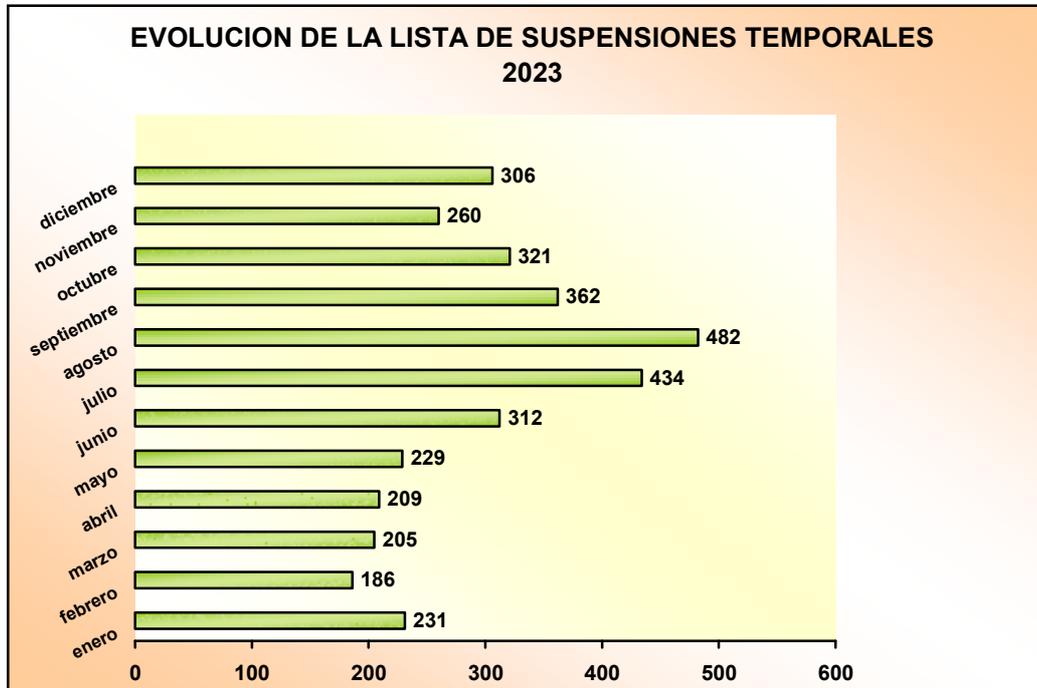
El número de solicitudes en lista de espera indica el número de aprobadas en la Comisión Técnica, pero pendientes de inicio, debido a: el intervalo de tiempo necesario para organizar la puesta en marcha por parte de la empresa, retrasos en el inicio por hospitalizaciones, por no tener decidido el usuario el momento del comienzo del servicio, a estancias con hijos, etc...

La lista de espera ha oscilado entre los 66 de diciembre y los 156 de enero de 2023.

A la utilización del presente documento le es de aplicación la Ley 37/2007, de 16 de noviembre sobre Reutilización de la Información en el Sector Público. Cualquier contenido del mismo que se incorpore a otro documento deberá citar su procedencia del presente(observatorio, memoria.....)....así como la fecha de redacción del mismo. La inobservancia de las obligaciones previstas en la Ley podrá llevar aparejadas la aplicación de las sanciones en ella establecidas.



3.5.- EVOLUCION DE LA LISTA DE SUSPENSIONES TEMPORALES DEL SERVICIO EN 2023:



3.6.- OTRAS INCIDENCIAS DEL SERVICIO EN 2020:

Así mismo se registran cambios en el tiempo de prestación de los servicios, ampliaciones o reducciones, atendiendo a las nuevas necesidades que se producen, lo que conlleva un continuo seguimiento profesional de cada caso. Las ampliaciones contabilizadas en el 2023 fueron 336 y el número de reducciones es de 92.

3.7.- SISTEMA RECOGIDA DE AVISOS Y QUEJAS A TRAVÉS DEL SERVICIO CIUDADANO "010":

Se cuenta con la infraestructura del Servicio "010" de atención ciudadana para la recogida de avisos y reclamaciones a través de línea telefónica.

A lo largo de 2023 se han tramitado 4.875 avisos, un 13.56% más que en (4.293).

La distribución de incidencias por tipo de aviso fue:

	2022	2023
SUSPENSIÓN TEMPORAL del servicio.	1254	1278
NO PRESTACIÓN del Servicio.	1298	1752
INICIO Y REINICIO del servicio.	1035	1092
INCIDENCIA SAD	345	428
FALLECIMIENTO	89	113
MODIFICACIÓN	81	69
QUEJAS	51	41
RENUNCIA Del Servicio	140	102

A la utilización del presente documento le es de aplicación la Ley 37/2007, de 16 de noviembre sobre Reutilización de la Información en el Sector Público. Cualquier contenido del mismo que se incorpore a otro documento deberá citar su procedencia del presente(observatorio, memoria....)...así como la fecha de redacción del mismo. La inobservancia de las obligaciones previstas en la Ley podrá llevar aparejadas la aplicación de las sanciones en ella establecidas.



En relación a las quejas y reclamaciones, 14 corresponden a quejas por prestación inadecuada del servicio tanto en contenido como en el trato dispensado por las auxiliares, 12 por cambios constantes de auxiliares, 5 a modificaciones no acordadas de horarios de prestación.

3.8.- AYUDA A DOMICILIO Y ATENCION A LA DEPENDENCIA:

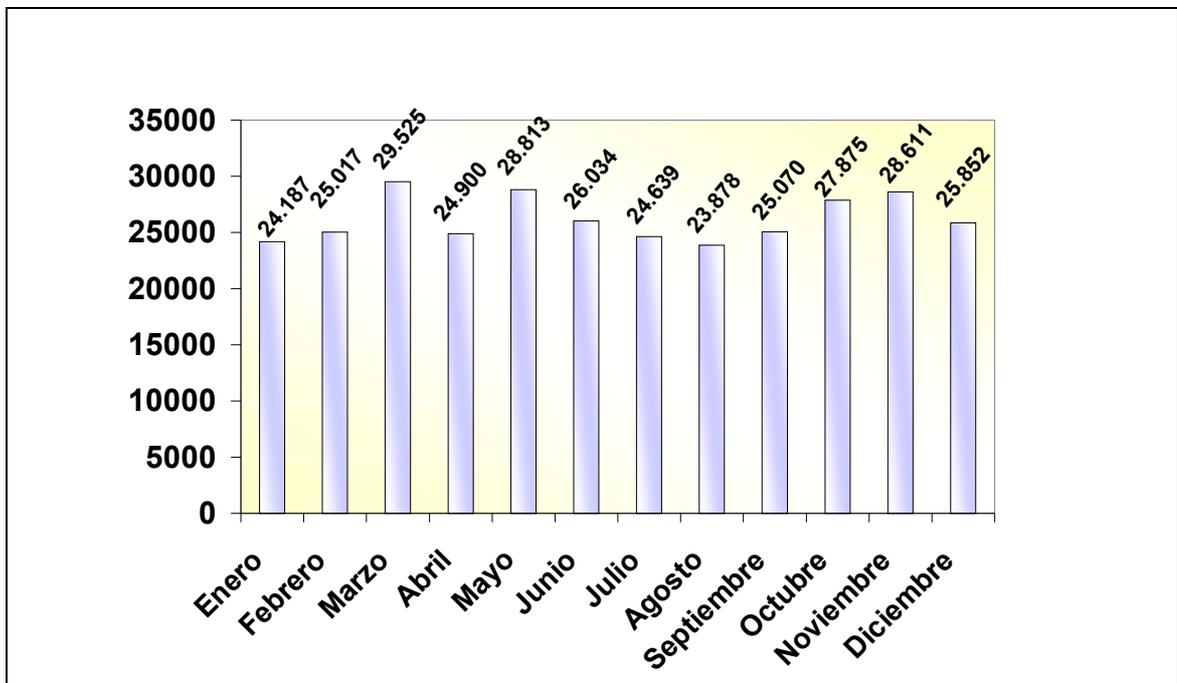
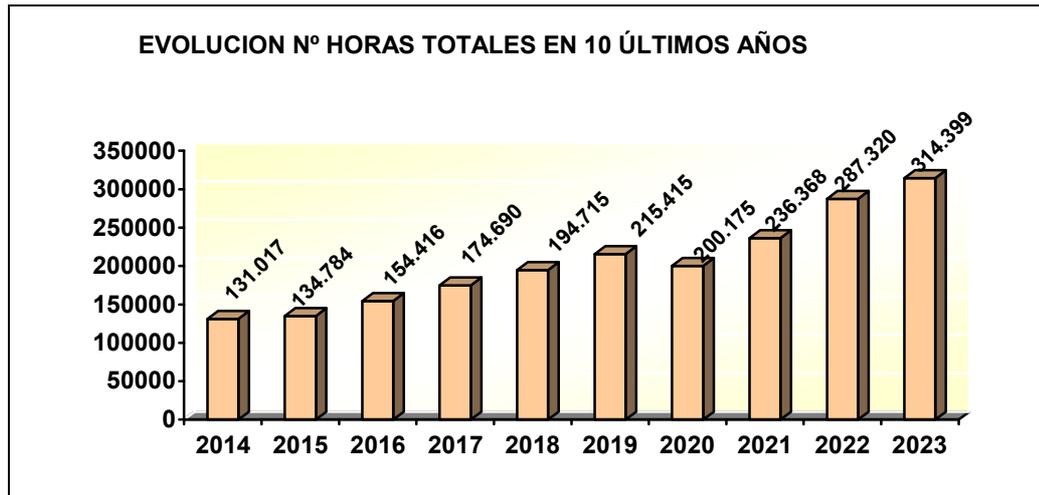
Según explotación estadística de SAUSS, a lo largo del año 2023 se prestaron 920 **Servicios** de Ayuda a Domicilio como prestaciones reconocidas como derechos subjetivos vinculados a la aplicación de la Ley 39/2006, frente a 713 en 2022 y 752 de 2021.

El resto de usuarios reciben la prestación en concepto de "no esencial", por no alcanzar grado suficiente de dependencia, o por recibir otra prestación de Dependencia como el caso de centro de día.



4. VALORACION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

4.1.- HORAS DE SERVICIO REALIZADAS EN EL AÑO 2023



A lo largo del año 2023 se han **prestado 292.767,25 268.306 horas ordinarias de servicio**, que supone un incremento del 9.12% (24.000 horas más que en 2022). Se confirma la recuperación del ritmo de incremento de facturación, tras la declaración de la pandemia.

A la utilización del presente documento le es de aplicación la Ley 37/2007, de 16 de noviembre sobre Reutilización de la Información en el Sector Público. Cualquier contenido del mismo que se incorpore a otro documento deberá citar su procedencia del presente(observatorio, memoria.....)....así como la fecha de redacción del mismo. La inobservancia de las obligaciones previstas en la Ley podrá llevar aparejadas la aplicación de las sanciones en ella establecidas.



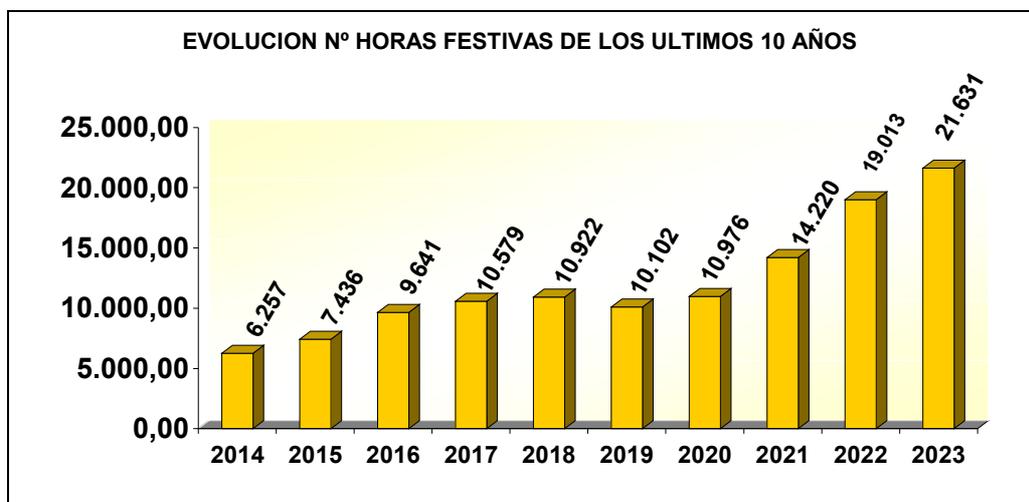
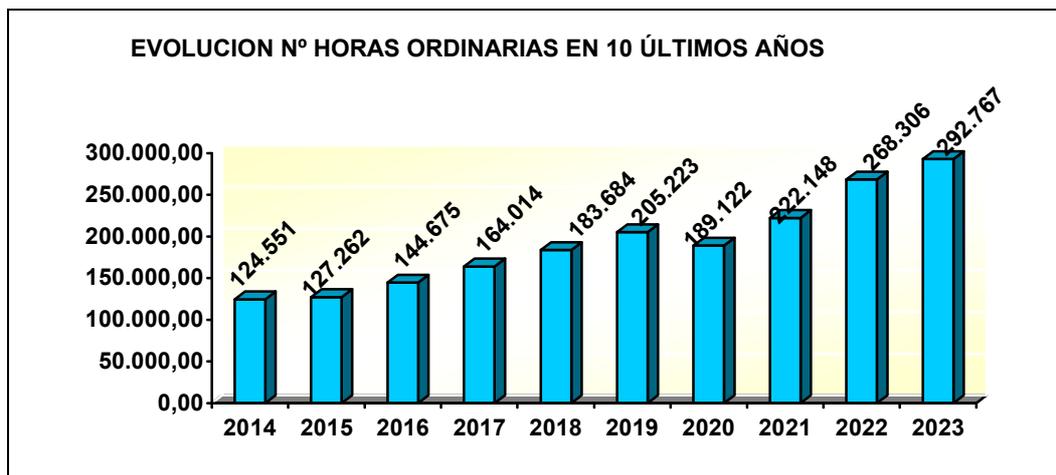
En 2023 se prestaron **21.631,33 horas festivas**, frente a 19.013 de 2022 y 14.129,5 en 2021. Este incremento se debe a un mayor grado de dependencia de los usuarios, lo que conlleva la atención los 365 días del año.

La media de horas prestadas mensualmente asciende a 26.200, frente a las 23.943,25 de 2022 y 19.697,33 de 2021.

La unificación de criterios de actuación entre los trabajadores sociales de base, responsables técnicos de esta prestación, favorece la homogeneidad entre zonas y que los tiempos y tareas adjudicadas en cada caso se adecuen mejor a las necesidades reales de la persona y a la normativa vigente.

Las oscilaciones en el número de horas prestadas en cada mes responden al número de días laborables.

En los gráficos siguientes se observa la evolución interanual del número de horas.



A la utilización del presente documento le es de aplicación la Ley 37/2007, de 16 de noviembre sobre Reutilización de la Información en el Sector Público. Cualquier contenido del mismo que se incorpore a otro documento deberá citar su procedencia del presente(observatorio, memoria.....)....así como la fecha de redacción del mismo. La inobservancia de las obligaciones previstas en la Ley podrá llevar aparejadas la aplicación de las sanciones en ella establecidas.



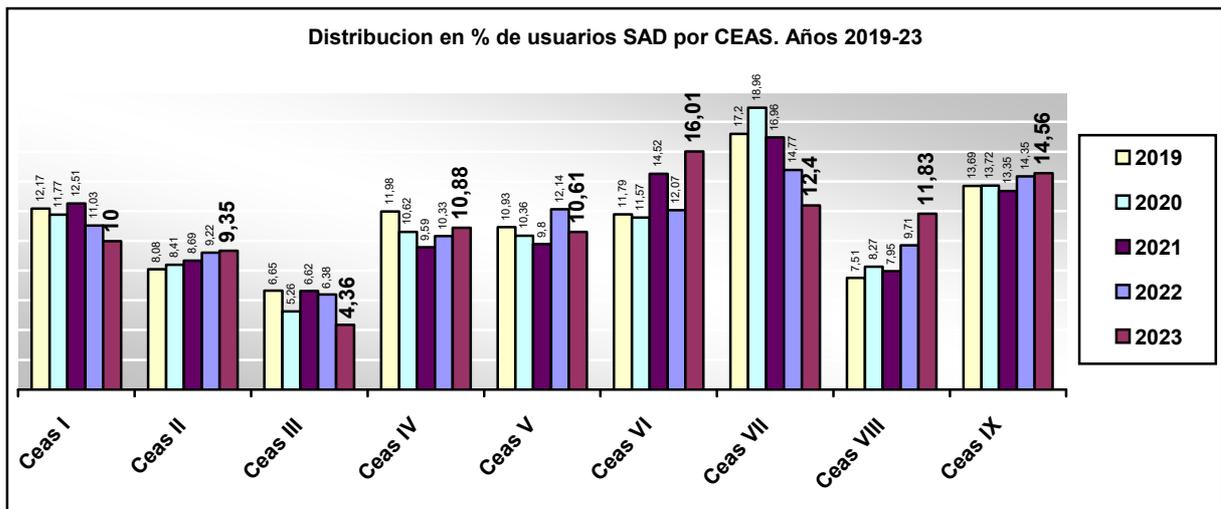
4.2.- DISTRIBUCION DE SERVICIOS POR CEAS

La gestión del SAD es realizada por los Trabajadores Sociales de Base de cada Centro de Acción Social, desde el entorno más próximo al ciudadano, llevándose a cabo desde el CEAS la información, orientación, tramitación y seguimiento del servicio.

Los CEAS con mayor porcentaje de usuarios del SAD son el CEAS VI- Capiscol (16,01%) y el CEAS IX Río Vena (14,56%).

Es significativo el cambio de tendencia que se observa en los CEAS IV-San Pedro y San Felices y VIII-Gamonal las Torres, con incremento en su porcentaje sobre el total de servicios, así como la disminución del porcentaje en los CEAS I-Vadillos y VII-Gamonal La Antigua.

Los movimientos durante los últimos años nos reflejan los cambios de distribución de la población en la ciudad de Burgos, constatándose un proceso de envejecimiento en los barrios que tradicionalmente se han considerados ámbitos residenciales de familias jóvenes como Gamonal y Río Vena

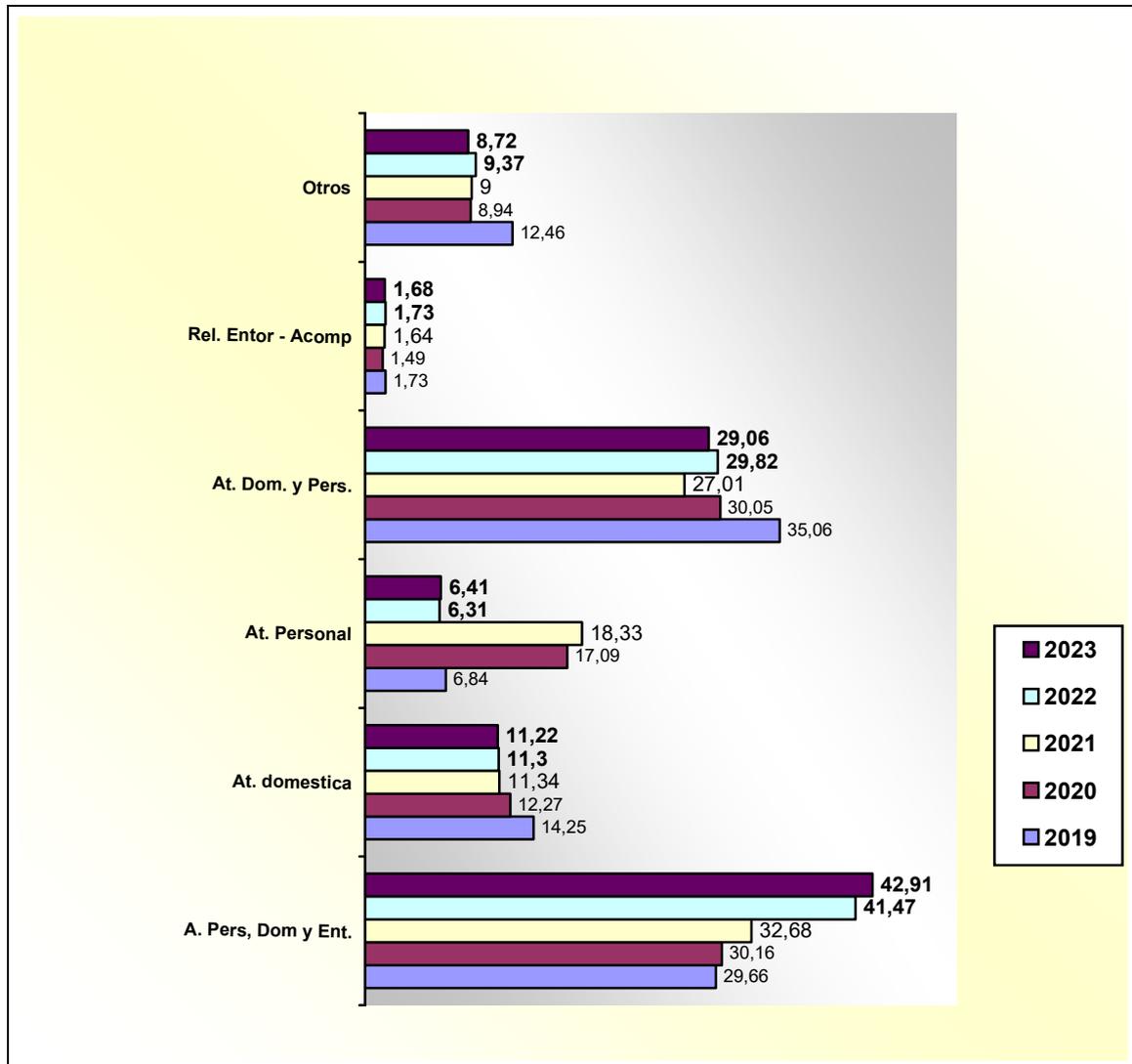


NIF: P - 0906100 - C

A la utilización del presente documento le es de aplicación la Ley 37/2007, de 16 de noviembre sobre Reutilización de la Información en el Sector Público. Cualquier contenido del mismo que se incorpore a otro documento deberá citar su procedencia del presente(observatorio, memoria.....)...así como la fecha de redacción del mismo. La inobservancia de las obligaciones previstas en la Ley podrá llevar aparejadas la aplicación de las sanciones en ella establecidas.



4.3.- TIPOLOGIA DE LOS SERVICIOS



En la base de datos para la gestión del servicio se registran el tipo de tareas asignadas en cada caso. En cuanto a los casos con servicio para atender tanto las necesidades domésticas, personales, y de relación con el entorno de personas con graves limitaciones de su autonomía requiriendo apoyos en todas las actividades de la vida diaria, nos encontramos con un 42,91% del total de los usuarios En 2023 se incrementa 1.5 puntos sobre 2022. Es el ámbito que más crece, vinculándose al incremento en la esperanza de vida.

En un 11,22% de los casos se realizan servicios de carácter exclusivamente doméstico, tales como limpieza de la vivienda, lavado y planchado de ropa, etc. Este servicio básico garantiza un mínimo de higiene, favoreciendo el mantenimiento del orden y la limpieza del hogar, incrementando la calidad de vida de los usuarios, fomentando la autonomía y unas adecuadas condiciones de vida en su entorno habitual. El porcentaje decrece paulatinamente de año en año.

Los servicios de atención personal exclusivamente, como la higiene personal, el aseo y vestido, ayuda en la movilidad dentro del domicilio, seguimiento de la medicación y ayuda en la

A la utilización del presente documento le es de aplicación la Ley 37/2007, de 16 de noviembre sobre Reutilización de la Información en el Sector Público. Cualquier contenido del mismo que se incorpore a otro documento deberá citar su procedencia del presente(observatorio, memoria.....)....así como la fecha de redacción del mismo. La inobservancia de las obligaciones previstas en la Ley podrá llevar aparejadas la aplicación de las sanciones en ella establecidas.



ingesta de alimentos alcanzan un porcentaje del 6.41%, similar a 2022. En su mayoría responden a situaciones en las que el usuario atendido convive con otros familiares válidos que realizan el resto de las tareas y actúan de cuidadores principales (generalmente la esposa), constituyendo este servicio un apoyo más para la familia.

Es habitual la prestación del servicio mixto, incluyendo atenciones de carácter personal y doméstica en un 29,06% en coherencia con los objetivos del SAD, prestando así un servicio de atención integral a las personas con dificultades en su autonomía. Su peso porcentual es inferior respecto años anteriores. Debemos tener presente que las personas mayores que accedieron al SAD, en la modalidad de servicios domésticos, van perdiendo autonomía con el paso del tiempo, pasando a necesitar la ayuda de terceras personas para la realización de Actividades de la Vida Diaria vinculadas al cuidado personal e higiene.

El porcentaje menor se corresponde con los servicios de relación con el entorno y acompañamiento exclusivamente con 1,68%. Este dato se corresponde con personas mayores y/o patologías mentales, sin redes familiares y con necesidad de apoyo para realización de desplazamientos para visitas médicas, gestiones, etc...

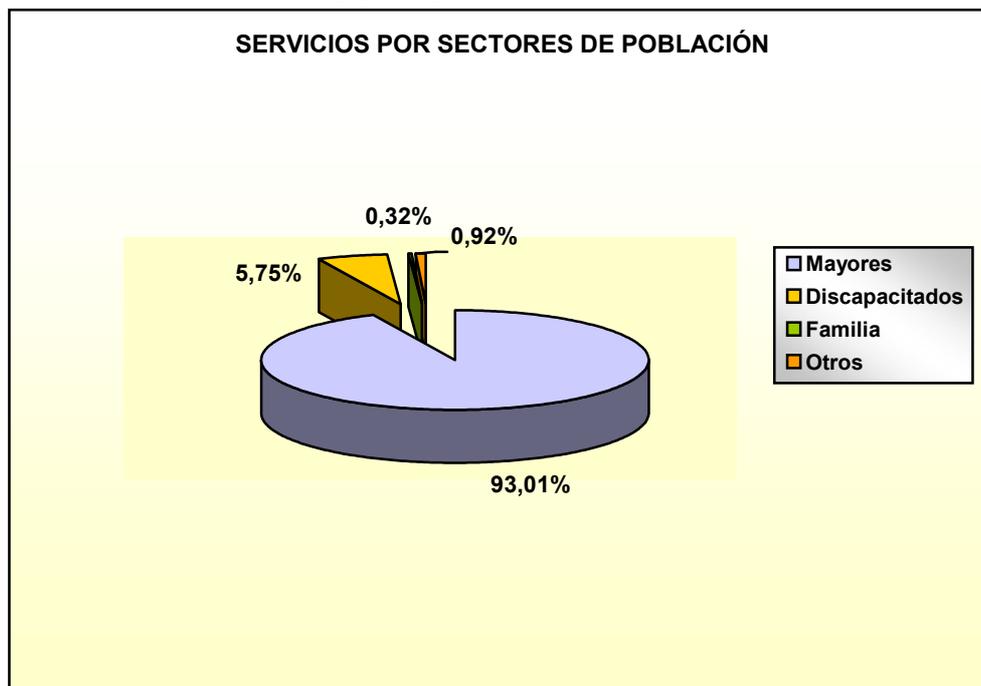


5. CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS

En la variable **SEXO**, la población atendida es mayoritariamente femenina, resultando que el 67,80% de los titulares del servicio son mujeres y el 32,20% son hombres. Si tomamos como referencia el total de expedientes atendidos a lo largo del año, de los 2095 usuarios, 1.420 son mujeres y 675 son hombres. En 2023 se mantiene la distribución el peso por sexo entre los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Atendiendo al **COLECTIVO** del total de usuarios en activo, se aportan los siguientes resultados:

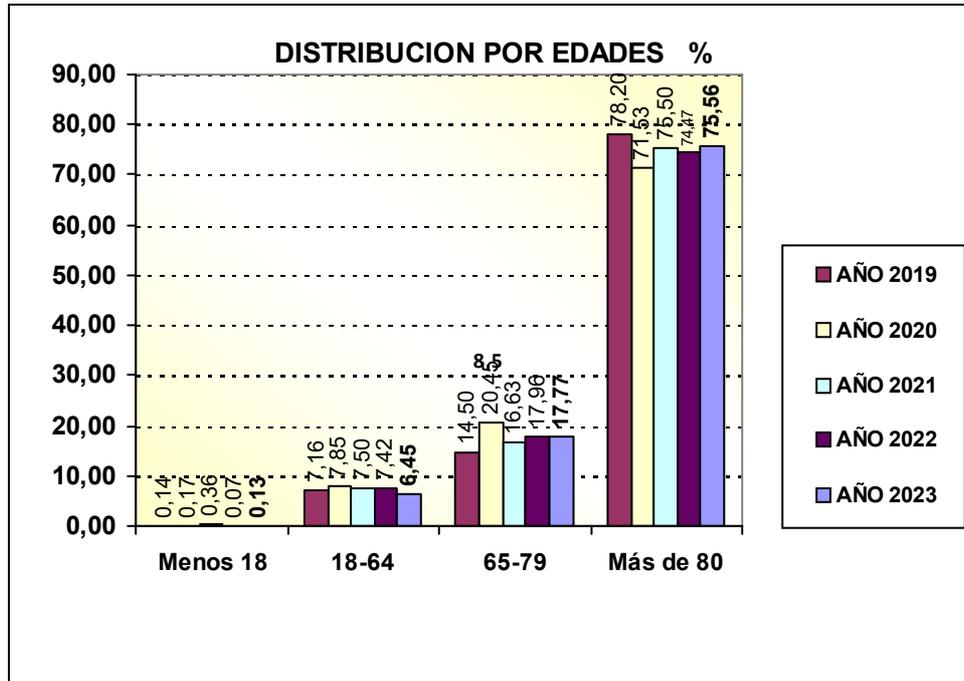
- Personas mayores: 1.948 usuarios (93,01%).
- Personas con discapacidades: 121 usuarios (5,75%).
- Familia: 7 usuarios (0,32 %).
- Otros colectivos: 19 usuarios (0,92%).



No existe un límite nítido que diferencie el colectivo de personas mayores y personas con discapacidad, en ocasiones se suman ambos. A efectos estadísticos la diferencia la establece el tener más o menos de 65 años. En relación al año 2021 se incrementa ligeramente el peso de los usuarios menores de 65 años.



Respecto a la variable edad, presentan en general una edad muy avanzada. Un factor importante que observamos es el sobrevejecimiento (personas mayores de 80 años), siendo el colectivo con mayor peso en el total. Se señala que el colectivo de mayores de 90 años ya supone el 28,73% del total.



Nivel de Autonomía: Todos ellos presentan algún tipo de limitación física, psíquica y/o sensorial para realizar las Actividades Básicas de la Vida Diaria y/o instrumentales.

- Actividades Básicas de la Vida Diaria: son aquellas habilidades básicas necesarias para llevar a cabo una vida autónoma en el domicilio (tareas de vestirse, comer, aseo, control de esfínteres, deambulación, integración y relación con el entorno, ocio y tiempo libre).
- Actividades Instrumentales de la vida diaria: se asocian a la capacidad de decisión de una persona sobre su vida y a la relación con su entorno y medio social (tareas de carácter doméstico, cocinar, limpiar, lavar, comprar, utilización de electrodomésticos, manejar dinero y bienes, utilización de medios de transporte, realización de gestiones, etc.)

Se mantiene el número de casos atendidos por padecer limitaciones derivadas de trastornos mentales (depresiones graves y crónicas, trastornos psicóticos, etc.). Atendiendo al colectivo de mayor incidencia en el SAD, el de personas mayores, se observa cómo las demencias, sobre todo de tipo Alzheimer inciden en la pérdida de autonomía de los usuarios, apareciendo la dependencia en sus diferentes formas.



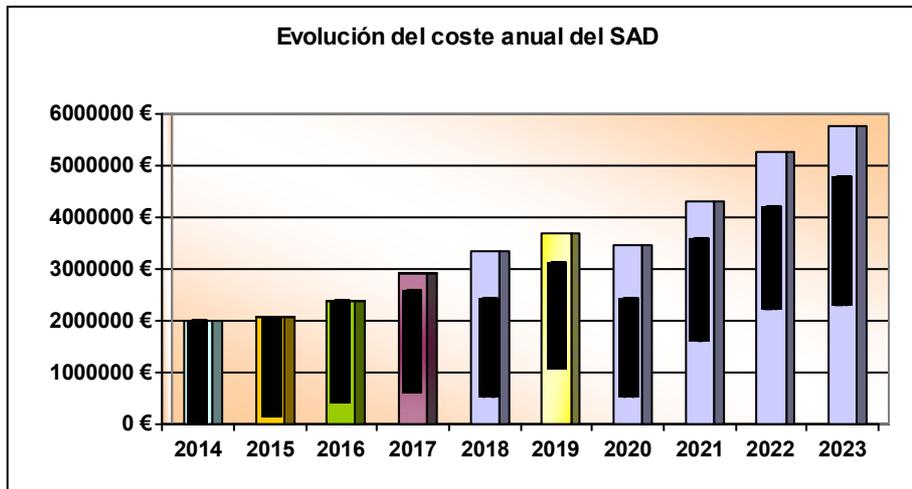
6. ANALISIS FINANCIERO

6.1.- EVOLUCION INTERANUAL DE COSTES DEL SERVICIO

Con fecha 1 de marzo de 2021 entra en vigor el contrato con SACYR SOCIAL SL.

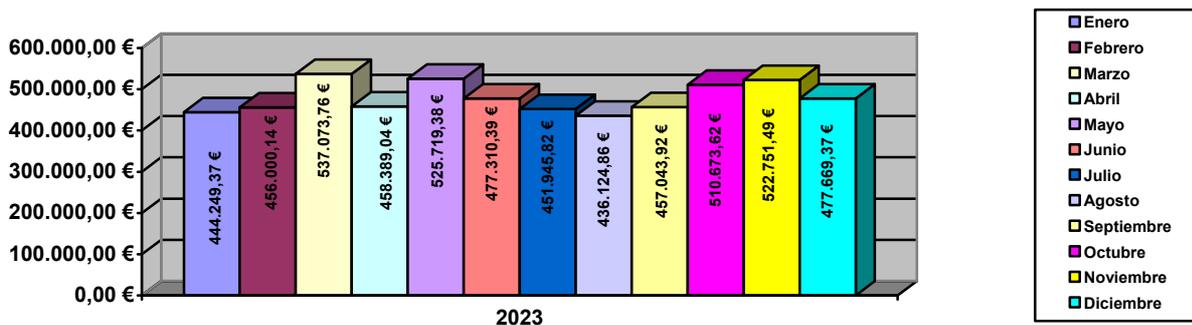
Según está recogido en el contrato firmado entre el Ayuntamiento y SACYR SOCIAL, el precio/hora fue de 17,96 € hora ordinaria, 22,95 € hora festiva y 19,96 €/ hora nocturna (Precios con el 4% de IVA incluido).

El siguiente gráfico permite observar la evolución del coste del servicio en los últimos diez años. Se observa desde el 2015 se incrementa el gasto, alcanzando en 2023 el máximo histórico. En 2023 el gasto se incrementa un 9,5% respecto a 2022.



6.2.- EVOLUCION INTERMENSUAL DE COSTES DEL SERVICIO

El siguiente gráfico permite observar la evolución del coste del servicio en las 12 mensualidades de 2023. Se observa el fuerte incremento de gasto con una recuperación paulatina de la minoración provocada por la declaración de la pandemia, llegando a alcanzar niveles máximos de facturación.



A la utilización del presente documento le es de aplicación la Ley 37/2007, de 16 de noviembre sobre Reutilización de la Información en el Sector Público. Cualquier contenido del mismo que se incorpore a otro documento deberá citar su procedencia del presente(observatorio, memoria.....)....así como la fecha de redacción del mismo. La inobservancia de las obligaciones previstas en la Ley podrá llevar aparejadas la aplicación de las sanciones en ella establecidas.

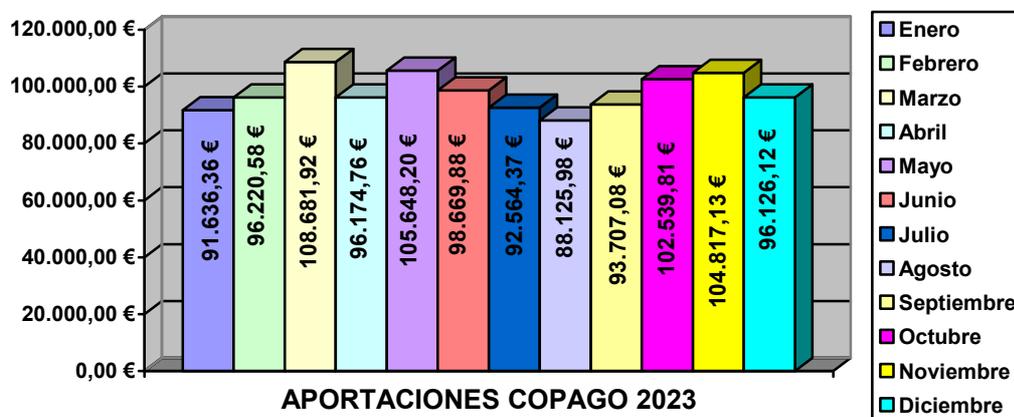


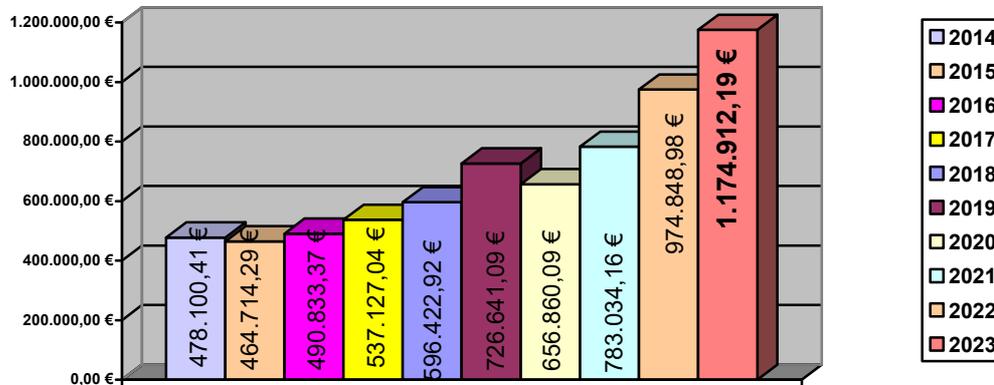
6.3.- FINANCIACIÓN DEL SERVICIO:

La cobertura de este gasto se realiza mediante las aportaciones que realiza la Junta de Castilla y León, a través del Acuerdo Marco de Cofinanciación de Servicios Sociales, las aportaciones de los beneficiarios y la aportación municipal.

La Junta de Castilla y León realizó una dotación económica inicial en 2023, tanto para SAD como para Comida a Domicilio, de hasta de 4.457.116,73.-€, un 18% más que en 2022.

Las aportaciones de los usuarios alcanzaron en 2023 la cantidad de **1.174.912,19.-€**, un 20,5% más que en 2022 (974.848,98.-€), siendo el mes con menor recaudación agosto, frente a marzo y mayo como los meses con las mayores cifras.

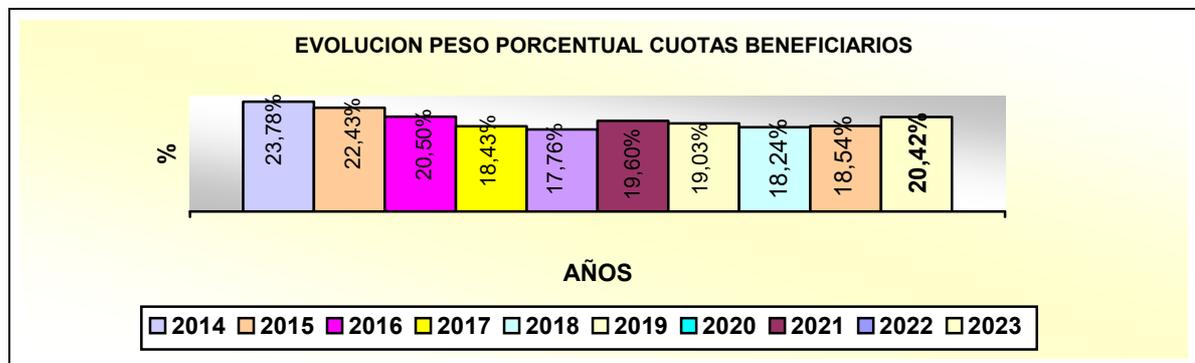




La evolución de la recaudación de las cuotas de copago en los últimos años ha sido:

De 2015 a 2018 se produce un incremento en los montantes totales de las aportaciones, excepto en 2020 se contrae la recaudación por la caída de servicios debido a la pandemia, pero en 2021 se recupera la tendencia alcista de prestaciones de servicios, alcanzando el máximo histórico en 2023, al superar por primera vez el millón de euros.

La evolución del peso porcentual que supone la aportación de los usuarios del servicio de ayuda a domicilio en los últimos años se refleja en el siguiente cuadro:



NIF: P - 0906100 - C



7. VALORACION FINAL

En su diseño inicial y según el Decreto que lo regula, 269/1998, de 17 diciembre 1998, aún vigente, se trata de un servicio social básico muy demandado, con una importante tarea preventiva, en la medida que posibilita la permanencia de la persona en su entorno habitual de vida, evitando los internamientos residenciales innecesarios, con el consiguiente ahorro en medios económicos y personales.

Las transformaciones registradas, fruto de la aplicación de los criterios de copago de la Ley de Dependencia y de la situación de crisis prolongada, muestran que han renunciado a este Servicio un 14.5% de las solicitudes favorables tramitadas, correspondiendo a diferentes sectores de población:

- Por un lado, se pueden identificar a aquellas personas en que, al tener ingresos más elevados, el precio público que les corresponde está por encima de los costes en el mercado, bien con contrato de servicio doméstico o sin él, y optan por la vía de contratar a personas particulares a la hora de buscar apoyos, a veces con consecuencias negativas como trabajo precario y falta de formación, control o seguimiento de las cuidadoras o empleadas domésticas.
- Por otro, el retraso en la tramitación, concesión e inicio ocasionado por la aplicación de los procedimientos vinculados a la gestión de ayuda a domicilio y del módulo de valoración de dependencia en SAUSS provoca que **en ocasiones** las familias busquen otras alternativas por su cuenta antes de producirse el inicio.

Estas circunstancias suponen un cambio de paradigma en la conceptualización del Servicio de Ayuda a Domicilio.

En el Decreto 269/1998, de 17 diciembre 1998, que regula la prestación social básica de la Ayuda a Domicilio, la define como uno de los programas de los Servicios Sociales, a través del cual se intenta promover una mejor calidad de vida de los ciudadanos, potenciando su autonomía y unas condiciones adecuadas de convivencia en su propio entorno familiar y sociocomunitario, contribuyendo a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo personal, socio-educativo, doméstico y/o social.

La realidad valorada a través de los datos nos señala que el espacio al que se circunscribe actualmente el SAD es la atención a través de cuidados personales a personas con deterioro significativo de sus capacidades, reduciéndose cada año el peso de las tareas de prevención y promoción, así como de integración en el entorno. Se pierden estos contenidos y se fomenta la labor paliativa y asistencial en las tareas de las auxiliares de ayuda a domicilio.

No podemos olvidar que la configuración actual de las prestaciones vinculadas a la ley de dependencia, prioriza la prestación de servicios de atención personal sobre la atención doméstica.

Los usuarios del SAD son principalmente personas mayores, mujeres, que viven solas, y que en un elevado porcentaje presentan dificultades de movilidad y con niveles de dependencia significativa. Cada año el nivel de dependencia se ve incrementado.

El SAD a lo largo de 2023 destaca por haber superado el impacto que la pandemia por COVID-19, recuperando la tendencia de crecimiento constante de los últimos años, con un incremento de un 10% en la facturación y un 6,35% el número de expedientes activos.

Dada la falta de personal administrativo de mayo a diciembre de 2023, se quedaron pendientes de tramitar más de 150 expedientes para 2024, al igual que ocurrió en el año 2022.

A la utilización del presente documento le es de aplicación la Ley 37/2007, de 16 de noviembre sobre Reutilización de la Información en el Sector Público. Cualquier contenido del mismo que se incorpore a otro documento deberá citar su procedencia del presente(observatorio, memoria....)...así como la fecha de redacción del mismo. La inobservancia de las obligaciones previstas en la Ley podrá llevar aparejadas la aplicación de las sanciones en ella establecidas.



Se mantiene el incremento constante de la demanda, por lo que se espera mantener los incrementos para 2024 tanto del número de personas atendidas como en el número de horas prestadas.

Con el objetivo de conseguir el compromiso del usuario con la intervención diseñada, un conocimiento del funcionamiento del servicio, sus derechos, obligaciones como usuario, durante 2023 se ha mantenido la distribución del manual para el usuario del SAD, recogiendo los aspectos vinculados a sus deberes y derechos, así como información adicional de interés.

El funcionamiento del Servicio ha sido adecuado y la coordinación correcta. Se ha mejorado significativamente esta labor de coordinación entre las partes implicadas gracias a la puesta en marcha del sistema de recogida de avisos y quejas del 010 y a contar con un apoyo técnico para la fiscalización de facturación y recaudación de cuotas de los usuarios.

Con respecto al cumplimiento de las obligaciones recogidas tanto en los Pliegos como en el contrato, la empresa adjudicataria SACYR SOCIAL, ha incumplido en cuestiones relacionadas tanto con la fecha de inicio de nuevos casos, como en los cambios de horarios de atención y a la excesiva rotación de diferentes auxiliares en un domicilio. Situación vinculada a la imposibilidad de establecer un arrastre de horas en la ejecución de las jornadas laborales por parte de las auxiliares de ayuda a domicilio.

En el servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Burgos existe lista de espera, y ante una previsión de incremento constante, puede ser necesario ampliar la partida presupuestaria para poder hacer frente a los futuros incrementos en la demanda.

Burgos, 1 de abril de 2024.

Jefe de Área de Mayores y Prestaciones

Fdo.: Marcos González Ayuso