

La atención de la demanda social a través de los Servicios Sociales Zonales

Enero de 2012

Informe de resultados **487**

La atención de la demanda social a través de los Servicios Sociales Zonales

Proceso de creación, adaptación geográfica y reglamentación

En el marco del Programa de Descentralización Administrativa¹, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires crea los Servicios Sociales Zonales, dependientes de la Dirección General de Servicios Sociales Zonales, de la Subsecretaría de Acción Social². El objetivo es brindar orientación, información, derivación y tratamiento socio-familiar a los vecinos. Y su radio de acción, comprende zonas predefinidas del territorio de la Ciudad.

En este punto, es preciso destacar que cuando se habla de zonas predefinidas, se está teniendo en cuenta todas las segmentaciones que, a través de los años, tuvieron lugar en el espacio de la Ciudad, vinculada al proceso de autonomía y descentralización administrativa de la misma.

Al momento de la instauración de los Servicios Sociales Zonales, la división territorial existente eran los 14 Consejos Vecinales, los cuales son tomados como base para descentralizar las acciones y programas sociales que al momento desarrollaba la Subsecretaría. Esta distribución se mantuvo hasta el año 1996 momento en el cual se crea la Subsecretaría de Descentralización y su estructura organizativa³. Bajo esta estructura, se conforman los Centros de Gestión y Participación (desde ahora llamados CGP) que funcionarán físicamente en las mismas instalaciones donde se encontraban los Consejos Vecinales.

De este modo, los CGP comienzan a desempeñarse en el mismo espacio geográfico que antes lo hacían los 14 Consejos Vecinales, con la diferencia que dos de ellos se subdividen, el CGP N°2 (Norte y Sur) y el CGP N°14 (Este y Oeste), ya que poseen la mayor densidad poblacional. Esta partición dio lugar a 16 regiones que se mantuvieron hasta el año 2007, momento en el cual, y atendiendo al volumen de la demanda, los CGP N°2 y CGP N°14 se vuelven a integrar, se subdivide el CGP N°4 (Este y Oeste) y se incorpora el CGP N°15, persistiendo así las 16 zonas.

En este nuevo escenario, resulta necesario integrar el funcionamiento de los Servicios Sociales Zonales y los 16 CGP, a fin de garantizar un buen desempeño en materia de promoción y asistencia social y un óptimo uso de los recursos existentes. Para ello, se formulan Normas de Procedimientos⁴ que promueven y regulan acciones coordinadas entre ambos actores con idéntico dominio territorial. De esta manera se intensifica y califica la atención directa y personalizada de los habitantes demandantes de cada barrio, que concurren a los CGP.

Hasta aquí, sólo se ha hecho mención de los esfuerzos de integración que realizaron los Servicios Sociales Zonales, desde su creación, a fin de homologarse a las distintas zonificaciones que acontecieron, a través de estos últimos años, en la Ciudad.

Ahora, y con una mirada más introspectiva y habiendo consolidado un contacto fluido con el vecino de los Centros de Gestión y Participación, los Servicios Sociales Zonales comienzan a trabajar en el desarrollo de acciones que les permitan crecer y distinguir su trabajo social. Por ello, y atento a las necesidades de los demandantes, se implementa el Programa de Modernización de la Gestión Social Zonal⁵, destinado a optimizar, especialmente, la atención al ciudadano en situación de vulnerabilidad social a través de la readecuación y reorganización de los recursos disponibles.

Este programa coordina los distintos servicios desarrollados en los Zonales e incluye a la Mesa General de Informes que funciona a nivel central en el Ministerio de Desarrollo Social, logrando una homogeneidad en el funcionamiento de los servicios que se encuentran descentralizados en cada zonal.

¹ Decreto N° 13/96 (BO N° 4)

² Decreto N° 9.493/88 (BM N° 19.467) y Decreto N° 7.975/85 (BM N° 17.652)

³ Decreto N° 213/96 (BO N° 39)

⁴ Resolución SSP/DC/SSD N°10/98 (BO N° 537)

⁵ Resolución MDS N°558/08 (BO N°2913) y Disposición DGSSZ N°7/08 (BO N° 3.031)

Al mismo tiempo se implementa, siempre en el ámbito de la Dirección General de Servicios Sociales Zonales, el programa de Atención Social Descentralizada⁶, con el propósito de garantizar en todos los Zonales y en la Mesa de Informes, la descentralización de la atención social. Este programa comprende además, la producción de información estadística derivada de la atención en los Zonales y Mesa de Informes, observando el registro diario y generando indicadores de gestión para evaluación y seguimiento del programa.

En el presente, la función principal de la Dirección General de Servicios Sociales Zonales es la atención de la demanda social a nivel regional, acorde con la actual zonificación que comprende a todos los barrios porteños agrupados en 15 comunas⁷. Por ello y a fin de articular el funcionamiento de los 16 Zonales y la Mesa de Informes, la atención se gestiona a través de un sistema denominado Ventanilla Única Social⁸, que cuenta con equipos de profesionales, técnicos y administrativos que asisten a la demanda social. Estos equipos profesionales realizan una evaluación diagnóstica de la demanda del concurrente y efectúan la inscripción al programa más pertinente o en su defecto realizan la derivación a otras áreas del gobierno u organizaciones civiles.

Algunos de los programas que se implementan por este sistema de Ventanilla Única Social son: Seguridad Alimentaria, *Ticket Social*, Nuestras Familias, Tarifa Social, Banco de Elementos Ortopédicos, Atención en casos de emergencia, Programa Adolescencia, Orientación en Violencia, Maltrato Infantil, Voluntariado, Asesoramiento a ONGS, etc.

Y entre los recursos disponibles para la derivación se encuentran los: Centros de Atención Familiar (CAF), Juegotecas Barriales, Centros de Desarrollo Infantil (CEDIS), Cooperativas de Producción y Aprendizaje (COPA), Unidad de Gestión de Control y Registro de Establecimientos Residenciales para Adultos Mayores (UGECOR), recursos y programas de otras áreas de gobierno, recursos y programas de organizaciones de la sociedad civil, etc.

Evolución Histórica de la demanda: 2006/2010

Durante los últimos cinco años (2006/2010) se observa el decrecimiento que registra la serie (Ver Cuadro 1). Si se toma como base el año 2006 donde el número de demandantes asciende aproximadamente a 368.000, el año 2010 presenta un 69,6% menos que el año base (Ver Gráfico 1). La naturaleza de este descenso se explica en la declinación de los registros de los demandantes a los programas de Ciudadanía Porteña⁹ y Patria Grande, que comenzaron a contabilizarse a partir del año 2006, momento de implementación de dichos programas y fueron incorporados a los ítem Alimentos y Documentación respectivamente (ver Gráfico 2).

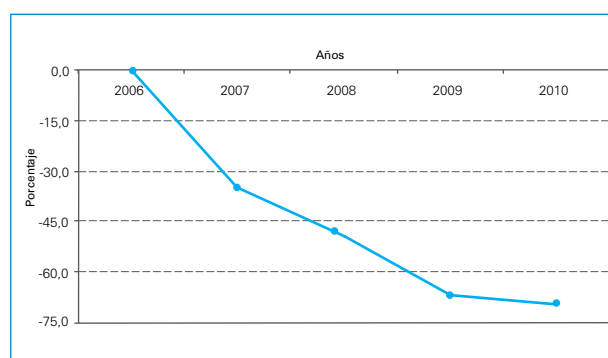
Asimismo el refinamiento del proceso de recolección de datos y la conformación de bases permitieron, a través de estos años, depurar la información relevada. No es esta la única mejora, ya que en el mismo período el servicio prestado por los Zonales, ha crecido en cuanto a la calidad de la atención brindada.

Cuadro 1 Demandas recibidas en los Servicios Sociales Zonales. Ciudad de Buenos Aires. Años 2006/2010

Años	Demandas recibidas
2006	367.861
2007	240.210
2008	186.061
2009	121.558
2010	111.855

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos del Ministerio de Desarrollo Social. Dirección General de Servicios Sociales Zonales.

Gráfico 1 Evolución de las demandas recibidas en los Servicios Sociales Zonales. (Índice base 2006=100). Ciudad de Buenos Aires. Años 2006/2010



Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos del Ministerio de Desarrollo Social. Dirección General de Servicios Sociales Zonales.

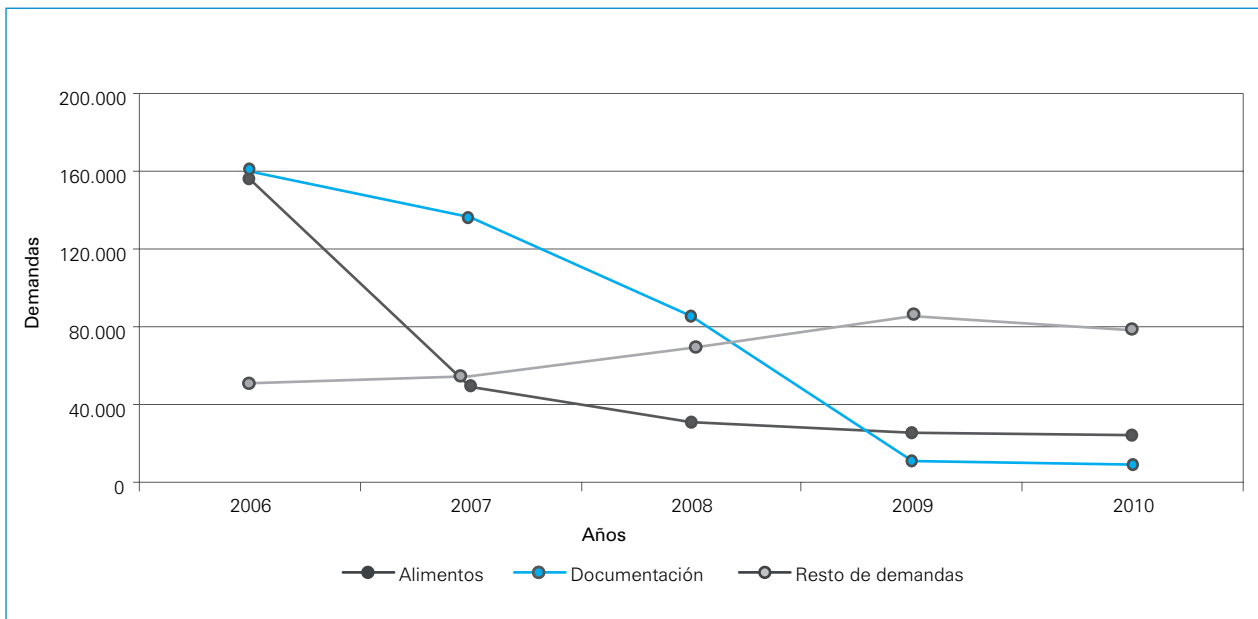
⁶ Resolución MDS N°972/08 (BO N°2.962) Resolución MDS N°972/08 (BO N°2.962)

⁷ Ley N°1.777/05 (BO N°2.292) Ley N°2.650/08 (BO N°2.910)

⁸ En cada Servicio Zonal funciona una Ventanilla Única Social que cuenta con un sistema informático que permite simplificar el registro de los concurrentes. De este modo se obtiene un mayor detalle del tipo de demanda y de las características socioeconómicas del demandante.

⁹ Ley N°1878/05/BO N°2362)

Gráfico 2 | Evolución de las demandas recibidas en los Servicios Sociales Zonales por tipo. Ciudad de Buenos Aires. Años 2006/2010



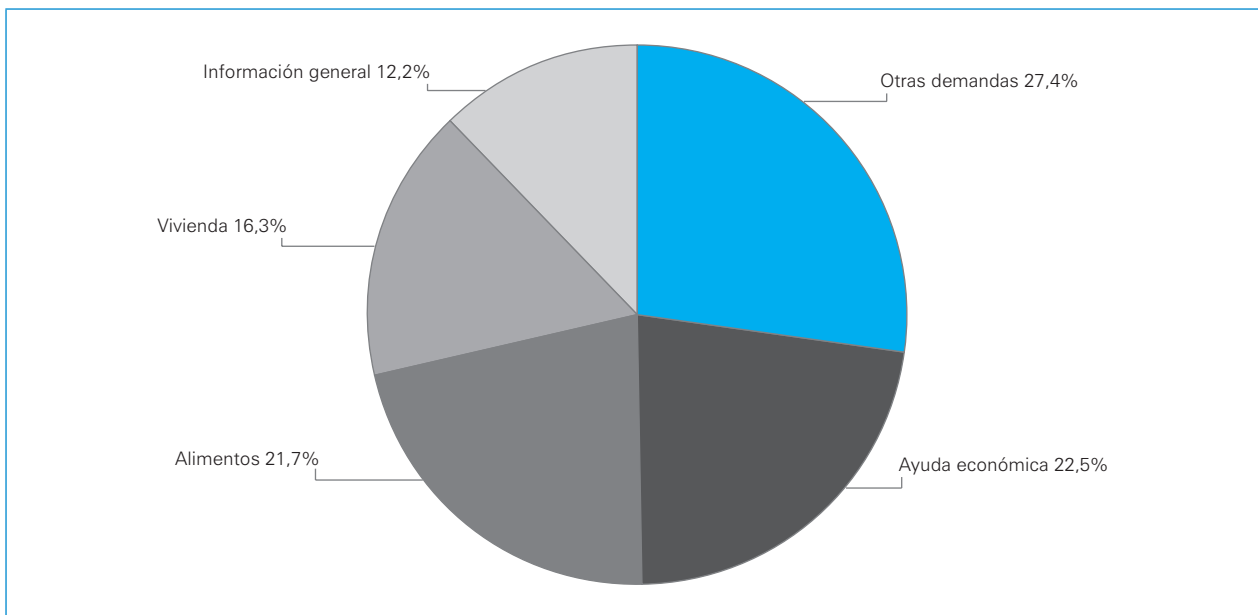
Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos del Ministerio de Desarrollo Social. Dirección General de Servicios Sociales Zonales.

Desempeño de los Zonales durante el Año 2010

Observando las frecuencias en las demandas según el tipo, se destaca que el 22,5% corresponde a la temática Ayuda Económica.

Le siguen, las demandas por Alimentos, las demandas por Vivienda y las de Información general con 21,7%, 16,3% y 12,2% respectivamente (Ver Gráfico 4).

Gráfico 3 | Distribución porcentual de las demandas recibidas en los Servicios Sociales Zonales por tipo de demanda. Ciudad de Buenos Aires. Año 2010



Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos del Ministerio de Desarrollo Social. Dirección General de Servicios Sociales Zonales.

Si en cambio, observamos el movimiento mensual de la serie, queda de manifiesto que septiembre presenta un mayor volumen de demandas. Esto es producto de la incorporación de los registros de la Mesa de Informes de sede central, los cuales fueron integrados, en su totalidad,

al ítem Información General (11.133). En los sucesivos meses, la atención brindada en la mesa de informe es discriminada en los distintos tipos de demandas existentes (Ver Cuadro 3).

Cuadro 2 | Demandas recibidas en los Servicios Sociales Zonales por tipo de demanda. Ciudad de Buenos Aires. Enero 2010/diciembre 2010

Tipo de demanda	Total	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Total	111.855	6.916	7.533	9.471	8.064	7.789	7.621	7.207	7.677	20.501	10.303	11.063	7.710
Documentación	8.557	730	595	857	846	794	717	698	750	771	596	752	451
Alimentos	24.243	1.829	1.500	2.127	1.764	1.809	1.957	1.884	2.396	2.584	2.024	2.693	1.676
Información general	13.649	252	291	348	206	198	183	194	282	11.133	228	205	129
Violencia familiar	384	47	30	38	28	32	36	38	24	20	23	40	28
Familia	5.407	133	167	247	215	157	127	122	120	123	119	2.061	1.816
Niños y adolescentes	727	40	145	124	54	58	59	33	41	31	45	69	28
Salud	1.707	151	161	174	163	173	156	163	141	130	91	134	70
Vivienda	18.218	1.184	1.055	1.518	1.186	1.209	1.351	1.281	1.309	1.473	1.323	2.995	2.334
Tercera edad	513	23	46	41	36	42	54	49	54	57	33	48	30
Educación	923	79	121	151	81	54	69	61	63	60	51	99	34
Trabajo	1.978	136	154	213	186	203	181	194	163	177	122	160	89
Asistencia directa	1.730	107	142	144	119	119	94	204	193	190	152	161	105
Ayuda económica	25.143	1.662	2.604	3.090	2.607	2.357	2.058	1.567	619	2.463	4.682	901	533
Consulta gestiones iniciadas ¹	7.764	467	427	299	499	515	513	654	1.446	1.207	743	653	341
Discapacidad ²	600	62	10	11	15	63	62	59	69	76	56	77	40
Adicciones	312	14	85	89	59	6	4	6	7	6	15	15	6

¹ Se agrega a partir de abril y corresponde a las consultas realizadas por gestiones que fueron ya iniciadas.

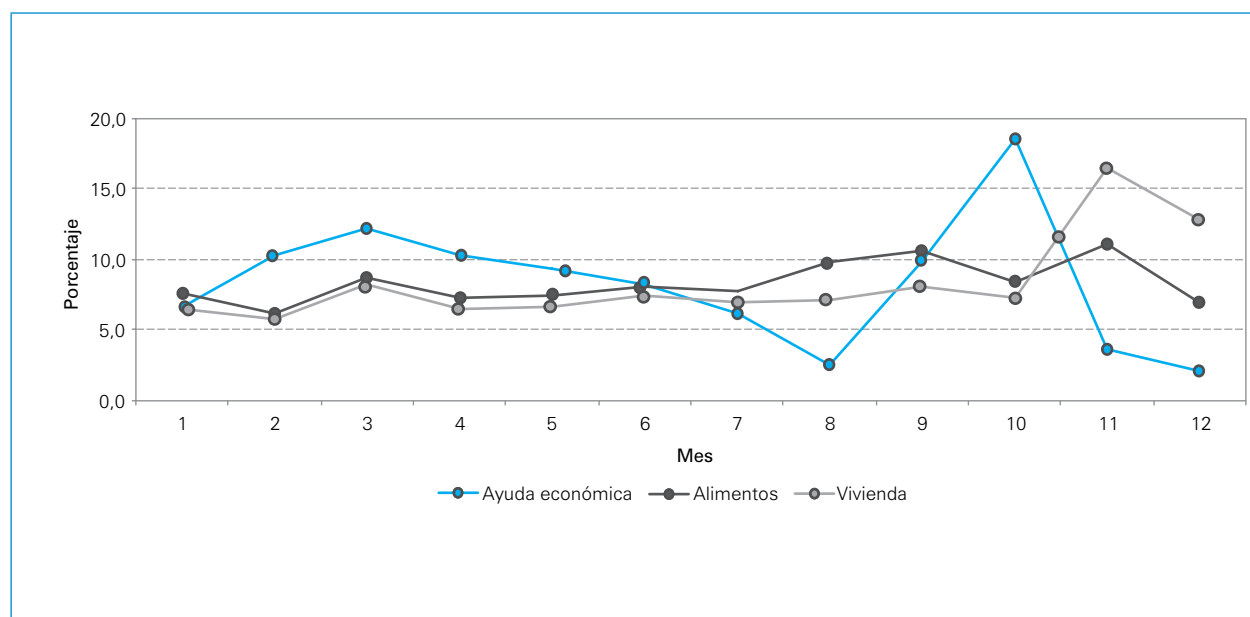
² Hasta agosto esta categoría se contabilizaba junto con Salud. Los datos corresponden a las demandas registradas en 3 de los 16 Servicios Sociales Zonales.

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos del Ministerio de Desarrollo Social. Dirección General de Servicios Sociales Zonales.

En cuanto a la evolución mensual de la principal demanda, Ayuda Económica, el 18,6% del total anual de esta categoría se presenta en el mes de octubre. La segunda en importancia, las demandas por Alimentos, se concentran en el mes de noviembre con 11,1%. Y la tercera categoría,

las demandas por Vivienda, registran su mayor volumen también en noviembre con un 16,4% respecto a su total anual (Ver Gráfico 5). En el resto de los meses las demandas se mantienen más estables.

Gráfico 4 | Evolución mensual de las principales categorías de demandas realizadas en los Servicios Sociales Zonales. Ciudad de Buenos Aires. Año 2010



Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos del Ministerio de Desarrollo Social. Dirección General de Servicios Sociales Zonales.

Otra mirada se relaciona con la cantidad de personas que concurrieron, durante el año 2010, a los distintos zonales de la Ciudad a realizar las demandas.

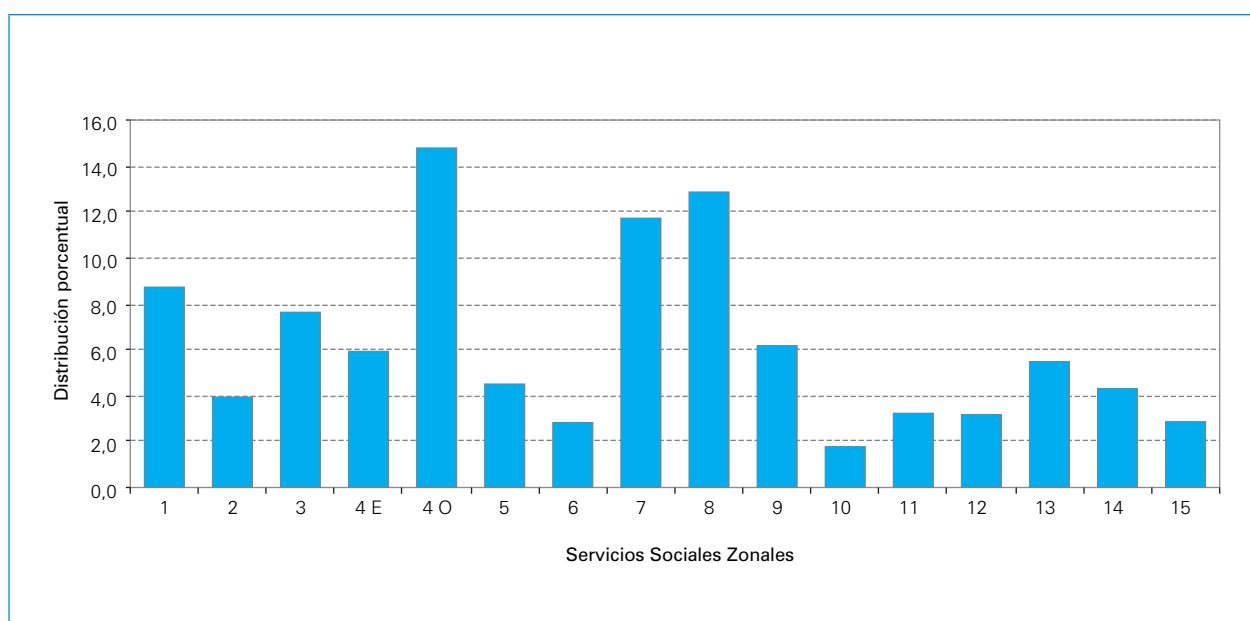
Cuadro 3 | Personas atendidas en los Servicios Sociales Zonales por Centro de Gestión y Participación Comunal. Ciudad de Buenos Aires. Enero 2010/diciembre 2010

Centro de Gestión y Participación Comunal	Total	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Total	123.143	6.210	6.672	8.435	7.238	7.189	7.012	6.587	6.873	18.273	18.332	17.043	13.279
1	6.935	531	549	738	682	506	598	544	636	639	444	623	445
2	3.130	244	238	292	300	277	277	286	269	274	189	265	219
3	6.066	665	772	759	564	563	553	462	489	404	311	309	215
4 Este	4.712	336	369	505	409	509	471	472	407	338	278	377	241
4 Oeste	11.757	848	1045	1.412	1.109	1.037	834	888	1.099	1.216	812	906	551
5	3.581	340	382	457	336	389	310	245	291	280	249	211	91
6	2.247	151	139	184	175	216	206	211	221	239	185	194	126
7	9.320	789	648	897	758	726	813	820	843	817	701	911	597
8	10.224	799	785	998	927	1045	990	998	897	919	697	763	406
9	4.912	402	327	444	446	385	430	344	348	550	431	533	272
10	1.415	97	129	159	78	115	101	112	111	114	110	172	117
11	2.571	233	243	233	213	205	295	205	217	197	182	203	145
12	2.523	143	221	281	284	236	229	221	217	186	165	218	122
13	4.357	350	308	393	385	425	409	370	360	361	350	383	263
14	3.426	141	282	393	337	332	340	273	295	305	254	276	198
15	2.277	141	235	290	235	223	156	136	173	188	160	178	162
Mesa de Informes ¹	43.690	11.246	12.814	10.521	9.109

¹ A partir del mes de septiembre se desagrega de la Comuna 1 las personas atendidas en la Mesa de Informes ubicada en la sede del Ministerio de Desarrollo por la cual pasan, en promedio, 500 personas por día.

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos del Ministerio de Desarrollo Social. Dirección General de Servicios Sociales Zonales.

Gráfico 5 | Personas atendidas en los Servicios Sociales Zonales por Centro de Gestión y Participación Comunal. Ciudad de Buenos Aires. Año 2010



Nota: excluye las personas atendidas en la Mesa de Informes.

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos del Ministerio de Desarrollo Social. Dirección General de Servicios Sociales Zonales.

Durante el año 2010, (Ver Cuadro 2), casi 79.500 personas fueron atendidas por los Servicios Sociales Zonales. Total al que se suman 43.690 personas que recurrieron a la Mesa de Informes que funciona en sede central del Ministerio de Desarrollo Social.

Al observar una distribución porcentual de esta atención, (Gráfico 3), se destaca que un 20,7% corresponde a los Zonales 4Este y 4Oeste, que cubren los Barrios Porteños de Boca, Barracas, Parque Patricios y Nueva Pompeya, incluidos en la Comuna 4. Según el último censo de población y vivienda, en esta comuna habitan casi 218.300 personas. Por lo que la tasa de demanda por cada 100 habitantes de la población que demandó algún servicio social en este zonal es de 7,5%.

Otro de los Zonales con una cifra significativa de atenciones, es el que asiste la demanda de la población de la Comuna 8, que comprende los Barrios de Villa Soldati, Villa Riachuelo y Villa Lugano. Aquí el porcentaje de personas atendidas con respecto al total de atenciones por comuna, alcanza al 12,9%. Y, si volvemos a tener en cuenta el último dato censal, en esta comuna habitan 187.237 personas; lo que significa que la tasa de demanda está representada por un 5,5% de la población.

Si se tiene en cuenta la situación de la población en relación con los ingresos, cabe señalar que en las Comunas 8 y 4 el porcentaje de personas con ingreso menores a la Canasta Alimentaria¹⁰ alcanza el 27,5% y el 13,1%, respectivamente. Siendo conjuntamente con la Comuna 7 las más vulnerables.

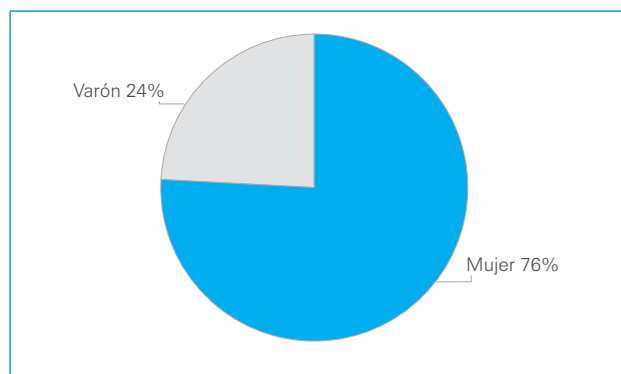
En cuanto a la caracterización de las personas asistidas durante el transcurso del año, y acorde con el registro y seguimiento exhaustivo del demandante, que permite identificarlo y contabilizarlo una sola vez en el año, se revela que la población registrada e identificada para dicho período es de 62.592.

Detallando alguna de las características de esta población, se puede mencionar que un 76% son mujeres y 24% son varones. Asimismo, 59% son demandantes nativos y 41% extranjeros. (Ver Gráficos 6 y 7).

Para finalizar se enfatiza que el abordaje de parte de la Dirección General de Servicios Sociales en la ejecución de la descentralización de gran parte de los programas del Ministerio, les valió la Certificación de Calidad, según las Normas Internacionales ISO 9001:2008, para los procesos de Respuesta de Reclamos e Inscripción Descentralizada a Programas Sociales.

Gráfico 6

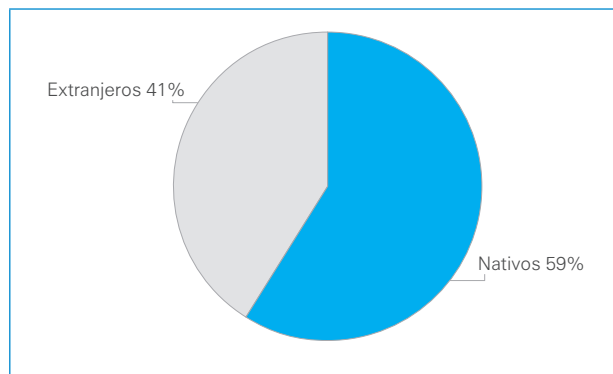
Personas atendidas en los Servicios Sociales Zonales por sexo. Ciudad de Buenos Aires. Año 2010



Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos del Ministerio de Desarrollo Social. Dirección General de Servicios Sociales Zonales.

Gráfico 7

Personas atendidas en los Servicios Sociales Zonales por nacionalidad. Ciudad de Buenos Aires. Año 2010



Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos del Ministerio de Desarrollo Social. Dirección General de Servicios Sociales Zonales.

Para finalizar se enfatiza que el abordaje de parte de la Dirección General de Servicios Sociales en la ejecución de la descentralización de gran parte de los programas del Ministerio, les valió la Certificación de Calidad, según las

Normas Internacionales ISO 9001:2008, para los procesos de Respuesta de Reclamos e Inscripción Descentralizada a Programas Sociales.

¹⁰ El sistema de canastas compara el valor de una canasta de bienes y servicios que satisfacen, en una medida socialmente aceptable, las necesidades de los hogares de un determinado dominio de estudio con los ingresos que estos mismos hogares disponen para adquirirlos en el mercado. Para la aplicación de este método se define un conjunto de necesidades básicas, se determinan los bienes y servicios destinados a su satisfacción y se establecen las cantidades mínimas (umbrales de satisfacción) para cada hogar y, por último se asigna un valor a las canastas resultantes. El Sistema de Canastas de la Ciudad de Buenos Aires (elaborado por la DGEYC) está compuesto por las siguientes canastas: (a) Canasta Alimentaria (CA), Canasta Alimentaria y de Servicios del Hogar (CASH), Canasta de Bienes y Servicios Mensuales (CBSM) y Canasta Total (CT). Para un mayor detalle ver DGEYC (2010) Informe de Resultados N°424.