



***La Auditoría Operativa de los Servicios Públicos en materia de Violencia de género en Andalucía:
Indicadores de Impacto y Utilidad social, conclusiones y recomendaciones del Informe de Fiscalización***

Atenea Melgarejo Vargas

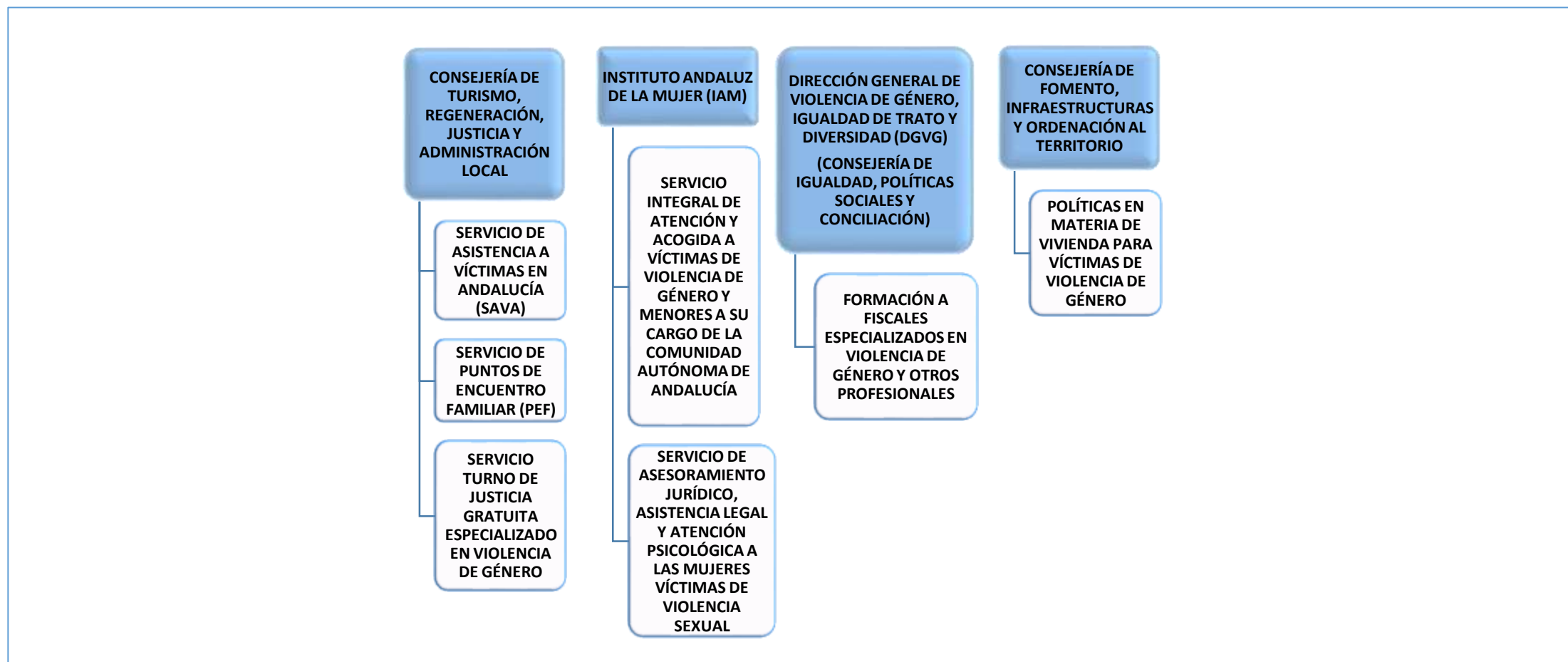
Auditora de la Cámara de Cuentas de Andalucía

LA AUDITORÍA OPERATIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EN ANDALUCÍA: NUEVAS METODOLOGÍAS

- 1. OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA FISCALIZACIÓN**
- 2. ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA OPERATIVA**
- 3. METODOLOGÍA: MODELO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACOGIDA**
 - 3.1. Metodología Eficacia** del Servicio Integral de Atención y Acogida
 - 3.2. Metodología Eficiencia** del Servicio Integral de Atención y Acogida
- 4. PRINCIPALES CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME DE FISCALIZACIÓN**
- 5. EL ANÁLISIS DE LA RECUPERACIÓN INTEGRAL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ACOGIDA EN ANDALUCÍA**



SERVICIOS FISCALIZADOS Y ENTIDADES PÚBLICAS RESPONSABLES EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN ANDALUCÍA



LA AUDITORÍA OPERATIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN ANDALUCÍA: NUEVAS METODOLOGÍAS

SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN Y ACOGIDA DE VÍCTIMAS (IAM)

CENTROS DE EMERGENCIA

1. Acogida 24h 365 días.
2. Atención de emergencia: social y psicológica.
3. Diagnóstico.
4. Derivación a recursos Servicio Integral u otros recursos mujeres con problemas añadidos.

- **Nº Plazas: 154**
- **Víctimas acogidas: 1.015 mujeres y 813 menores**



CASAS DE ACOGIDA

5. Plan Individual de Actuación (PIA): reuniones con trabajadora social, abogada y psicóloga.
6. Atención social y Escolarización inmediata de menores.
7. Atención legal.
8. Atención psicológica a mujeres y menores.
9. Programación y realización de actividades lúdico-culturales.
10. Gestión salida.
11. Apoyo y seguimiento tras salida: Plan de seguimiento y contacto periódico.

- **Nº Plazas: 240**
- **Víctimas: 311 mujeres y 355 menores**



PISOS TUTELADOS

5. Plan Individual de Actuación: reuniones con trabajadora social, abogada y psicóloga.
6. Atención social y Escolarización inmediata de menores.
7. Atención legal.
8. Atención psicológica a mujeres y menores.
9. Programación y realización de actividades lúdico-culturales.
10. Gestión salida.
11. Apoyo y seguimiento tras salida: Plan de seguimiento y contacto periódico.

- **Nº Plazas: 79**
- **Víctimas: 31 mujeres y 32 menores**

Servicios en todos los Recursos del Servicio Integral:

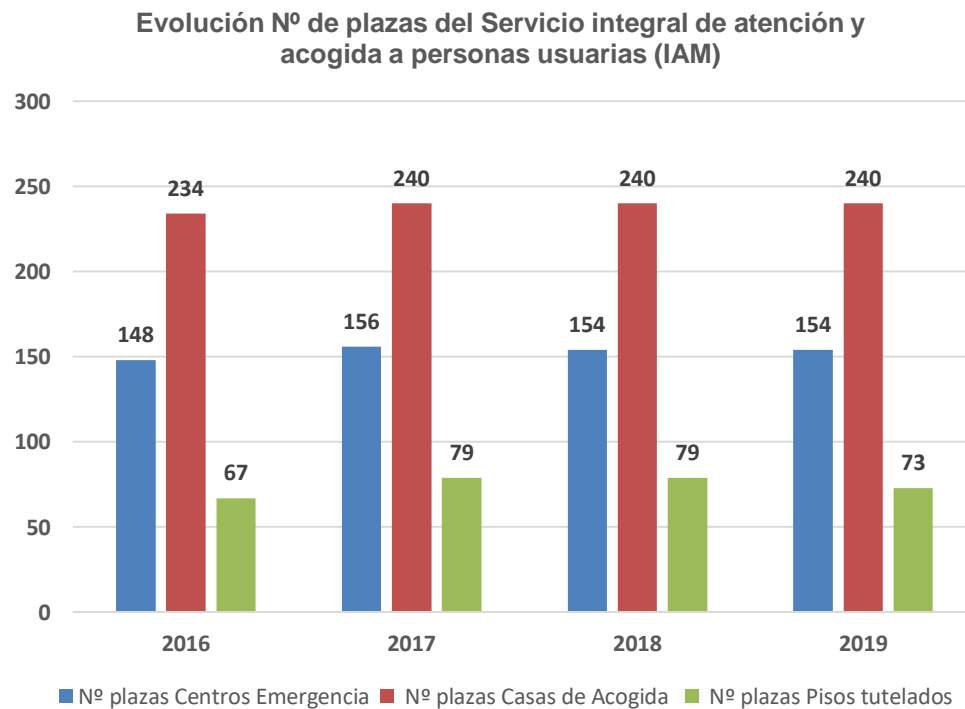
12. Seguridad y protección durante estancia: posible acompañamiento policial para trámites fuera del servicio y derivación de la mujer a un centro de otra provincia, en ≤ 48 horas, en el caso de que se produzca la localización por agresor, cuando peligrosidad para la integridad.
13. Alojamiento.
14. Atención de las necesidades básicas de la vida diaria: alimentación, higiene, aseo, tratamientos médicos.

- **Nota:** Servicios recogidos en la ORDEN de 24 de febrero de 2010, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio Integral de Atención y Acogida a mujeres y menores a su cargo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- **Estancias medias del estudio del 100% de mujeres acogidas en 2018.** Estudio realizado en este informe de la CCA. La duración de la estancia de los menores es el mismo que el de las mujeres.



**XV Encuentros
Técnicos**
OCEX 2023

METODOLOGÍA: MODELO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACOGIDA



3.1. METODOLOGÍA PARA MEDIR LA EFICACIA DEL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN Y ACOGIDA

Sistema de Indicadores sobre el Nº de plazas en el Servicio integral de atención y acogida de personas usuarias del Servicio

INDICADORES	Definición
1	Nº plazas Centros Emergencia / Nº Mujeres y PD atendidas en Centros Emergencia
2	Nº plazas Casas de Acogida / Nº Mujeres y PD atendidas Casas de Acogida
3	Nº Pisos Tutelados / Nº Mujeres en Casas de acogida
4	Nº plazas total recursos IAM / Nº Mujeres y PD atendidas en todos los recursos IAM



LA AUDITORÍA OPERATIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN ANDALUCÍA: NUEVAS METODOLOGÍAS

SISTEMA DE INDICADORES SOBRE EL NÚMERO DE PLAZAS EN EL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN Y ACOGIDA DE VÍCTIMAS

- Cada indicador es doble: **regional y provincial**. En las Auditorías operativas lo relevante es plantearse **preguntas significativas** para la fiscalización:
 - **¿Son suficientes las plazas del Servicio Integral de atención y acogida?**
 - **¿En qué provincias se requiere un incremento de las plazas?**
- **El indicador regional** indica el **umbral de referencia** con el que comparar el indicador de las provincias. Constituye la mejor variable comparativa porque emana del propio servicio.
- **Los indicadores provinciales por debajo del indicador regional** muestran la **necesidad de incrementar las plazas** en los centros de esas provincias.
- El **Indicador nº 1** mide la proporción entre el nº de plazas y el número de mujeres y menores acogidos. El inverso del indicador es la rotación de las plazas. Pero para la auditoría realizada la proporción de plazas se muestra de mayor utilidad.
- En los **Indicadores nº1, 2 y 4** se evalúa la proporción entre el nº de plazas y el número de mujeres y menores acogidos.
- El **indicador nº 3 de Cobertura de Pisos Tutelados en relación al número de mujeres en Casas de Acogida, ratio Nº de pisos/ Nº de mujeres en Casas de acogida**, se calcula teniendo sobre número de pisos en Andalucía y solamente a las mujeres en Casas de acogida (uso unifamiliar), sin tener en cuenta a los menores y personas dependientes a su cargo. Pisos tutelados se otorgan a las mujeres, son unifamiliares, independientemente del número de menores a su cargo que conforman la familia víctima de violencia de género. Este indicador homogeneiza las variables, 1 piso tutelado = 1 mujer.

SISTEMA DE INDICADORES DE SUFICIENCIA DE PLAZAS EN SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN Y ACOGIDA DE VÍCTIMAS VG

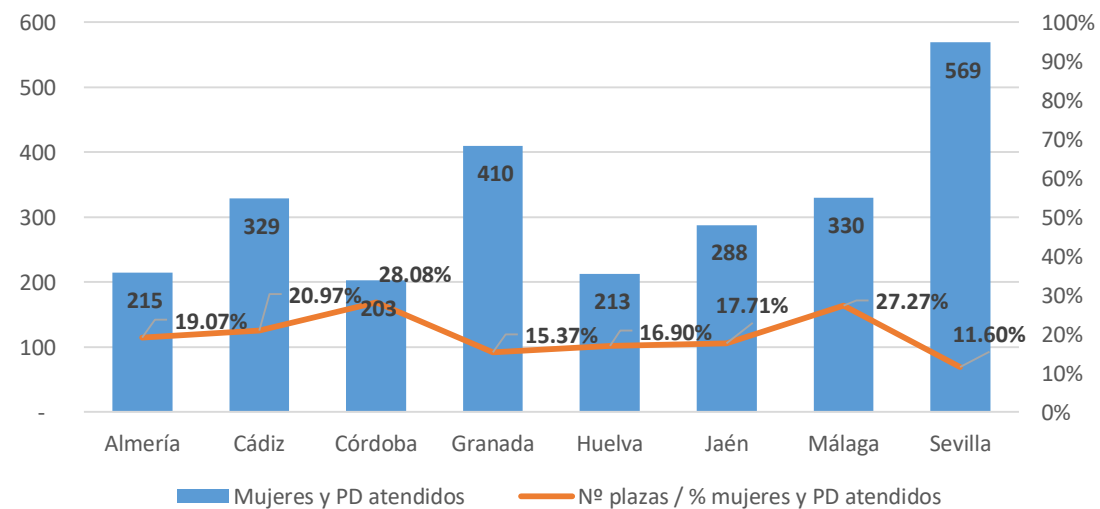
Indicador Nº 4: Nº plazas total recursos IAM / Nº Mujeres y PD atendidas en todos los recursos IAM

Indicador regional 2018: **18,50%**

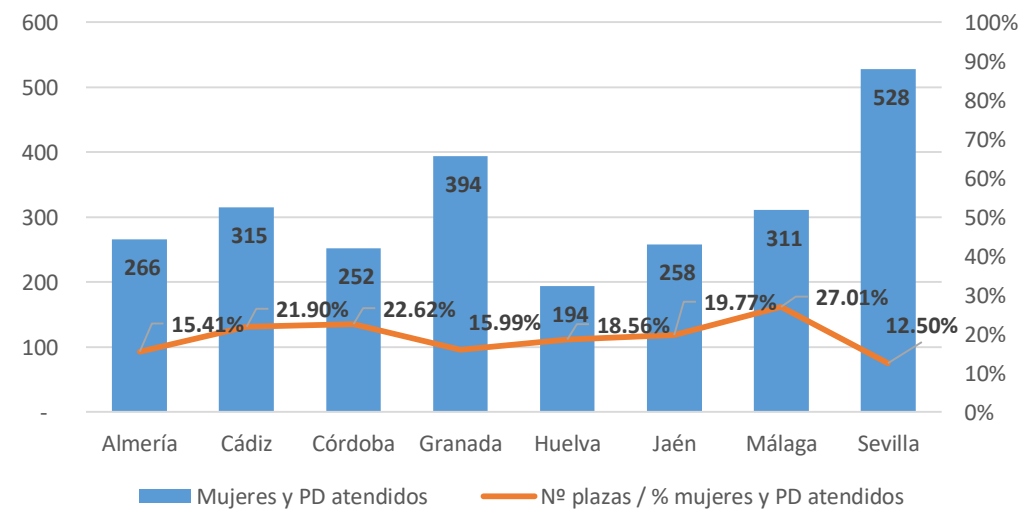
Indicador regional 2019: **18,55%**

El **Indicador nº 4**, a nivel provincial se analiza en los ejercicios 2018 y 2019 mostrando en qué provincias se produce un incremento/ reducción de la ratio en cada una de las provincias de Andalucía.

Nº Plazas totales IAM/Nº mujeres y menores acogidos (2018)



Nº Plazas totales IAM/Nº mujeres y menores acogidos (2019)



ESTUDIO DE ESTANCIAS MEDIAS EN EL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN Y ACOGIDA DE VÍCTIMAS VG

Preguntas significativas: ¿la insuficiencia de plazas está **reduciendo las estancias** en determinadas provincias?

Relacionar **2 variables** que juegan un papel determinante en la **Eficacia del servicio**: tiempo de acogida media y nº de plazas existente por provincia. Con la finalidad de responder a dicha pregunta, se realizó el **Estudio de estancias medias** analizando 809 mujeres, el **100% de las mujeres acogidas**. Datos obtenidos del Sistema Informático SIAM y se han analizado todos los itinerarios mujer por mujer para calcular las estancias reales en todos los recursos del IAM: Centros de Emergencia, Casas de Acogida y Pisos Tutelados en Andalucía. Las estancias son estancias reales, agregando las estancias en los 3 tipos de recursos, en 2 o solamente en 1. Carta Servicios: Calidad estándar 15 días en CEmerg.

ESTANCIAS PROMEDIO POR PROVINCIAS Y CENTROS (2018-2020)

Centros de acogida	2019			2020			Centro de Emergencias			Casas de Acogida			Pisos Tutelados		
	Σ Estancias	Nº mujeres	Estancia promedio	Σ Estancias	Nº mujeres	Estancia promedio	2018	2019	2020(*)	2018	2019	2020(*)	2018	2019	2020(*)
PROVINCIAS															
ALMERÍA	-	-	-	-	-	-	28	16	15	141	124	116	436	422	272
CÁDIZ	-	-	-	-	-	-	31	30	36	82	79	84	80	54	-
CÓRDOBA	-	-	-	-	-	-	19	17	29	127	94	95	132	131	177
GRANADA	-	-	-	-	-	-	13	14	14	128	140	155	174	147	15
HUELVA	-	-	-	-	-	-	17	16	12	90	106	128	178	293	163
JAÉN	-	-	-	-	-	-	26	23	20	112	156	188	114	111	85
MÁLAGA	-	-	-	-	-	-	26	28	41	188	207	226	-	-	-
SEVILLA	-	-	-	-	-	-	7	8	10	78	95	120	106	160	124
TOTAL ANDALUCÍA	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	Σ	19	18	20	115	121	135	156	172	145

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos extraídos del sistema informático SIAM del IAM.

LA AUDITORÍA OPERATIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN ANDALUCÍA: NUEVAS METODOLOGÍAS

MÉTODO DE CUANTIFICACIÓN DE LA EFICACIA INTERANUAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACOGIDA

- Pregunta relevante: ¿cuál ha sido el incremento en eficacia del servicio en la serie temporal de 2018 y 2019 en términos cuantitativos?

ÍNDICE DE OCUPACIÓN DE PLAZAS 2018

EJERCICIO 2018	Centros de Emergencias	Casas de Acogida	Pisos Tutelados
Nº de víctimas Mujeres y menores acogidas (1)	1.828	666	31
Estancias medias* (2)	19	115	156
Nº víctimas máximo* (3)	2.958	762	35
Índice de ocupación de plazas (1)/(3)	61,79%	87,43%	88,33%
% Reserva Plazas para Emergencias	35,06%	0%	0%
Índice de ocupación real (4)	96,85%	87,43%	88,33%
% Capacidad infrautilizada (100-(4))	3,15%	12,57%	11,67%

ÍNDICE DE OCUPACIÓN DE PLAZAS DE 2019

EJERCICIO 2019	Centros de Emergencias	Casas de Acogida	Pisos Tutelados
Nº de víctimas Mujeres y menores acogidas (1)	1.792	683	24
Estancias medias* (2)	18	121	172
Nº víctimas máximo* (3)	3.123	724	30
Índice de ocupación de plazas (1)/(3)	57,38%	94,34%	80,78%
% Reserva Plazas para Emergencias	35,06%	0%	0%
Índice de ocupación real (4)	92,45%	94,34%	80,78%
% Capacidad infrautilizada (100-(4))	7,55%	5,66%	19,22%

VARIACIÓN DEL ÍNDICE DE OCUPACIÓN 2018 y 2019

Tipo de centro	2018	2019	Variación Eficacia 2019-2018
Centros de Emergencia	96,85%	92,45%	-4,54%
Casas de acogida	87,43%	94,34%	7,90%
Pisos tutelados	88,33%	80,78%	-8,54%
		Total Servicio integral	-1,73%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del IAM.

Formulación:

Nº personas máximo a acoger = (365/Estancia media) *Nº de plazas por tipo de centro en Andalucía

Índice Ocupación real= índice de ocupación + Reserva de plazas para emergencias.

LA AUDITORÍA OPERATIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN ANDALUCÍA: NUEVAS METODOLOGÍAS

3.2. METODOLOGÍA PARA MEDIR LA EFICIENCIA EN EL SERVICIO INTEGRAL DE ACOGIDA

GASTO POR PERSONA USUARIA DIARIO DEL SERVICIO EN 2018

Año 2018	Centros de Emergencia	Casas de Acogida	Pisos Tutelados	Total
Nº de víctimas mujeres y menores acogidos (1)	-	-	-	-
Estancia media (días) (2)	-	-	-	-
Total días (1)*(2)	X	Y	Z	X+Y+Z

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de víctimas atendidas del IAM y estancia media 2018.

$$\text{Gasto persona usuaria diario} = \frac{\text{Obligaciones reconocidas}}{(X+Y+Z)}$$

Indicador de Eficiencia del Servicio integral de atención y acogida del IAM mide el gasto medio diario por víctima de Violencia de Género acogidas en el Servicio integral en Andalucía. **CONCLUSIONES:**

- El coste anual por plaza fue de 12.830,99 €. **Coste diario de la plaza** fue 35,15€ en 2018. En 2019 fue de 35,57 euros. **Gasto diario por víctima de violencia de género** en el Servicio integral de atención y acogida fue de 49,88€ en el año 2018. Para su cuantificación se pondera por las estancias medias de cada tipo de recurso (centros de emergencia, casas de acogida y pisos tutelados).
- **Gasto diario por víctima > Coste de la plaza diario**, no todas las plazas están ocupadas durante el año, por lo que el gasto repercutido por los días de plazas con capacidad infrutilizada incrementa el gasto por víctima. Gasto diario por víctima es de 50,01€ en el año 2019. El incremento se explica por un aumento del gasto de 72.022,28 euros en 2019 (Obligaciones reconocidas) con respecto a 2018 y la reducción de las víctimas acogidas en 2019, se acogen a 39 víctimas menos que en 2018. Se mantiene casi invariable el gasto porque las estancias han aumentado en casas de acogida y pisos tutelados en 2019, lo que tiene un impacto positivo en la eficiencia del gasto diario por víctima.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE EFICACIA

4. PRINCIPALES CONCLUSIONES SOBRE EL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER (IAM). EN RELACIÓN CON LA EFICACIA

- En relación al **Servicio integral de atención y acogida a las mujeres víctimas de violencia de género y menores a su cargo en Andalucía**, en 2018 se contó con 473 plazas distribuidas en **centros de emergencias** (154 plazas), **casas de acogida** (240 plazas) y **pisos tutelados** para las víctimas (79 plazas). Según el Informe anual de Violencia de Género en la Comunidad Autónoma de Andalucía 2018, se atendió a 1.357 mujeres y 1.185 menores y 15 personas dependientes de las mujeres víctimas en centros de emergencias, casas de acogida y pisos tutelados. En las Cuentas anuales del IAM de 2018, el importe de las obligaciones reconocidas destinadas a sufragar el contrato del Servicio Integral de Atención y Acogida, ascendió a 6.043.397,23 €.
- En el **Estudio evolutivo de las estancias medias** por provincias y centros en los años 2018, 2019 y 2020, a nivel agregado en Andalucía la estancia media se mantiene casi constante en los Centros de Emergencia: 19 días en 2018, 18 días en 2019 y 20 días en 2020. Se produce un aumento de la estancia promedio en las Casas de Acogida: 115 días en 2018, 121 días en 2019 y 135 días en 2020. En Pisos Tutelados la estancia promedio se incrementa, siendo de 156 días en 2018 y 172 días en 2019, y reduciéndose a 145 días (datos 1er semestre de 2020).
- **Existe correlación entre los centros de emergencia con menor número de plazas y el hecho de tener una estancia media menor.** Se ha reducido la estancia media en los centros de emergencia de Almería (13 plazas), Huelva (11 plazas), Jaén (19 plazas) y Sevilla (13 plazas). La estancia media más baja en centros de emergencia de Andalucía se observa en Sevilla, centro de emergencia que se encuentra infradotado con sólo 13 plazas, siendo además el centro que más víctimas de violencia de género acoge anualmente en Andalucía (241 mujeres y 217 menores a su cargo en 2018 y 213 mujeres y 192 menores en 2019).
- En referencia a la eficacia, según las plazas existentes y las estancias medias por recurso, **en el año 2018 el índice de ocupación real** de centros de emergencia fue del **96,85%**, **87,43% en casas de acogida** y **88,33% en pisos tutelados**. Los centros de emergencia presentan una situación de saturación de víctimas. El porcentaje de **capacidad infrautilizada es del 12,57% en casas de acogida** y **11,67% en pisos tutelados**. **En el año 2019 el índice de ocupación real** fue del 92,45% en centros de emergencia, 94,34% en casas de acogida y 80,78% en pisos tutelados. El porcentaje de capacidad infrautilizada es del 7,55% en centros de emergencia, 5,66% en casas de acogida y 19,22% en pisos tutelados.

PRINCIPALES RECOMENDACIONES

- Adoptar medidas que redunden en un incremento del número de plazas en la Casa de acogida de la provincia de Granada, mediante el aumento del número de plazas, o en su caso, el incremento del número de casas de acogida.
- De forma simultánea al **incremento del número de plazas en los centros de emergencias y casas de acogida** mencionados, **se aumente el personal** en dichos centros para mantener la calidad del servicio.
- Es aconsejable que se acoja un mayor número de mujeres en casas de acogida, garantizando la calidad del servicio y la duración análoga a la actual de las estancias medias, para reducir el 12,57% de capacidad infrautilizada de dicho recurso en el año 2018. Se recomienda a AGISE y al Instituto Andaluz de la Mujer que se garantice la **ocupación de la totalidad de los pisos tutelados existentes**, para reducir el 11,67% de capacidad infrautilizada, con la finalidad de incrementar la eficacia y eficiencia de este recurso.
- **Recomendación a la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio:** Contar con un cupo de viviendas de promoción pública, que podrían ser cedidas por AVRA de su parque de viviendas, de tal forma que las mujeres víctimas de violencia de género cuando terminen su estancia en el Servicio integral de atención y acogida del IAM puedan acceder a una vivienda digna, en un barrio normalizado y cuyo seguimiento social podría realizar los Servicios Sociales Comunitarios.

5. EL ANÁLISIS DE LA RECUPERACIÓN INTEGRAL DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO EN ANDALUCÍA

1. AYUDAS ECONÓMICAS

- AYUDAS AUTONÓMICAS IAM:

1. INDICADOR Nº AYUDAS A VÍCTIMAS /Nº VÍCTIMAS ACOGIDAS EN EL SERVICIO INTEGRAL 2018

Ayudas económicas del IAM a víctimas 2018	Nº de solicitudes presentadas (1)	Nº de Ayudas concedidas (2)	% Nº Ayudas concedidas/Nº Ayudas solicitadas (2)/(1)
---	-----------------------------------	-----------------------------	--

2. INDICADOR Nº AYUDAS A VÍCTIMAS /Nº VÍCTIMAS ACOGIDAS EN EL SERVICIO INTEGRAL 2018

Nº Total Beneficiarias de Ayudas concedidas (1)

Nº Mujeres acogidas en el Servicio Integral (2)

% Nº Total Ayudas concedidas/Nº Mujeres acogidas en el Servicio Integral 2018 (1)/(2)

Mujeres beneficiarias de las ayudas (119 mujeres) representan solo el **8,77%** de las mujeres acogidas en el Servicio Integral (1.357 mujeres) en 2018.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del IAM.

2. ACCESO A LA VIVIENDA

Opciones de salida del Servicio de atención y acogida, de los 3 centros de acogida:

- Domicilio con familiares o amigos
- Domicilio sin el agresor
- Domicilio desconocido
- Domicilio con el agresor
- Otros recursos públicos
- Domicilio independiente
- Servicio doméstico (interna)

Actuaciones en materia de vivienda de la Consejería de Fomento y Vivienda, que contaba con ayudas para el alquiler de viviendas a personas en situación de especial vulnerabilidad.

RECOMENDACIONES:

- El IAM, Consejería de Fomento, Infraestructuras y OT y la Agencia AVRA incrementen el número de pisos tutelados del Servicio Integral de acogida a mujeres víctimas VG en todas las provincias de Andalucía.
- Se incrementen los recursos económicos para las entidades públicas que desarrollan las Políticas en materia de Violencia de Género para garantizar la adecuada financiación, la consolidación de los servicios y la mejora de su calidad en Andalucía.
- Se mejore la coordinación de todas las Administraciones públicas, entidades e instituciones que intervienen en la atención a las mujeres víctimas de violencia de género para lograr la **recuperación integral de las víctimas de violencia de género en Andalucía.**

Muchas gracias por su atención

Atenea Melgarejo Vargas. Auditora de la Cámara de Cuentas de Andalucía

atenea.melgarejo@ccuentas.es