

# BARRERAS DE ACCESO A LAS AYUDAS SOCIALES

“Una mirada exploratoria desde las personas beneficiarias”

Esta investigación analiza las barreras que enfrentan las familias con personas con discapacidad en Valencia para acceder a ayudas sociales, especialmente las vinculadas a la pobreza energética. A pesar de la existencia de recursos, persiste un alto índice de no-solicitud debido a múltiples obstáculos.

## ¿QUÉ INFLUYE EN EL ACCESO A LAS AYUDAS?

### 1. ADMINISTRATIVAS



Trámites complejos, requisitos repetitivos, retrasos y procesos largos.

### 2. INFORMALES Y DIGITALES



Desconocimiento de ayudas, lenguaje difícil y dificultades para gestionar online.

### 3. CAPACIDAD Y AGENCIA



Carga de cuidados que genera cansancio físico y mental, limitando el tiempo y la energía.

### 4. REDES DE APOYO



El acompañamiento familiar e institucional es clave para superar barreras y acceder a los recursos.

## EXPERIENCIAS IDENTIFICADAS



### Acceso exitoso parcial

Se obtienen ayudas, pero no cubren todas las necesidades del hogar.



### Acceso fallido o inconcluso

Procesos que no se completan, ayudas perdidas o trámites sin resolución clara.



### Percepción de insuficiencia

Las ayudas no compensan los costes extras ligados a la discapacidad y los cuidados.

## HALLAZGOS PRINCIPALES



Las barreras se combinan entre sí (administrativas, digitales, informacionales y de capacidad), creando un sistema de exclusión que dificulta el acceso efectivo a las ayudas.



Las redes de apoyo, especialmente las institucionales, son esenciales para acompañar, orientar y facilitar los trámites.



La Oficina de la Energía de Valencia Sostenible tiene el potencial de liderar un modelo más proactivo, accesible y humano.

## ¿CÓMO MEJORAR EL ACCESO A LAS AYUDAS?



### 1. Acompañamiento continuo

Crear la figura de mediación energético-social para apoyar en solicitudes, trámites y seguimiento.



### 2. Alertas proactivas

Implementar sistemas de avisos sobre renovaciones, nuevas ayudas y vencimientos de prestaciones.



### 3. Ventanilla única coordinada

Integrar servicios sociales, dependencia y energía para evitar repetición de trámites y documentos.



### 4. Información accesible

Desarrollar materiales en lenguaje claro y formatos adaptados para facilitar la comprensión.



### 5. Proximidad territorial

Llevar asesoramiento energético a barrios, entidades y centros para llegar a más personas.

## 4 PROPUESTAS ESTRATÉGICAS PARA VALÈNCIA SOSTENIBLE



### 1. Protocolo de Acompañamiento Energético Activo (PAEA-D)

Visitas domiciliarias conjuntas con servicios sociales para diagnóstico, orientación y tramitación de ayudas.



### 2. Sistema de Alerta Temprana y Acceso Semiautomático

Cruce de datos para identificar hogares con discapacidad y facilitar el acceso a ayudas.



### 3. Nodo de Alfabetización Energética y Digital Inclusiva

Talleres, materiales accesibles y acompañamiento digital para reducir la brecha y facilitar trámites.



### 4. Prioridad en Rehabilitación Energética (VERD+)

Reservar al menos el 20% de las ayudas para hogares con discapacidad, incluyendo adaptaciones necesarias.



Para garantizar el derecho a la energía de las personas con discapacidad, es clave pasar de un sistema reactivo a uno proactivo, accesible y coordinado, que elimine barreras y acompañe a las familias en todo el proceso.

