



Colegio Oficial de
Trabajo Social
Región de Murcia

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

**JORNADA DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES DE LA
LEY DE SERVICIOS SOCIALES DE LA REGIÓN DE
MURCIA: COMPROMISO Y ACCIÓN**

5 NOVIEMBRE 2025

21 de enero de 2026.

Colegio Oficial de Trabajo Social de la Región de Murcia.



I. PRESENTACIÓN

Habiendo transcurrido cuatro años desde la entrada en vigor de la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, el Colegio considera fundamental analizar su grado de implementación, así como su evaluación, desarrollo, los resultados obtenidos hasta la fecha y los principales retos identificados en su aplicación. Todo ello con el fin de promover e impulsar la consolidación del sistema, garantizando una atención de calidad a la ciudadanía y generando espacios de participación y colaboración que permitan visibilizar los avances realizados, conocer las actuaciones en curso y determinar las prioridades en el desarrollo de los derechos de las personas.

Durante la Jornada celebrada el 5 de noviembre, el Colegio presentó las conclusiones derivadas del análisis del articulado de la Ley, las cuales se recogen en el apartado II de este documento. Dicho análisis fue elaborado previamente por el Colegio y puede consultarse en la web. [Enlace](#).

Asimismo, al finalizar la Jornada, el Colegio realizó una encuesta entre las personas asistentes a través de la aplicación Mentimeter, con el objetivo de conocer su valoración y percepción sobre el desarrollo de la Ley desde su publicación hasta la actualidad. Los resultados de dicha encuesta se mostraron en directo durante la sesión y se recogen íntegramente en el apartado III del presente informe.



II. CONCLUSIONES MANIFESTADAS POR EL COLEGIO DURANTE LA JORNADA

El compromiso del Colegio no solo se ha limitado a la celebración de esta jornada. Durante los meses anteriores el Colegio ha trabajado en un documento de análisis sobre la implementación de la Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia, que ha sido publicado a la vez que este documento y del que se han derivado una serie de acciones prioritarias que el Colegio considera imprescindible que debe impulsar la Dirección General de Servicios Sociales, Tercer Sector y Gestión de la Diversidad, entidad encargada de la implementación de la ley. Estas acciones son las siguientes:

- **Reforzar la financiación y los recursos humanos de los Servicios Sociales públicos**, priorizando el desarrollo de la cartera de servicios y la mejora de las ratios de los equipos interprofesionales.
- Dar prioridad a la creación, publicación y difusión del **Catálogo de Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales y del Mapa de Servicios Sociales**, garantizando así el cumplimiento de la Ley. Ambos instrumentos son esenciales para una planificación territorial equitativa de los recursos. Del mismo modo, se subraya la necesidad de impulsar la **implementación de la Historia Social Única**, acompañada de formación y apoyo técnico, como herramienta clave para mejorar la coordinación y la eficacia en la atención a las personas.
- La implantación en su totalidad del **Plan Regional de Servicios Sociales** y con instrumentos que aseguren la calidad y la innovación en la práctica profesional. Para ello resulta necesario aprobar el **Plan de Calidad e Innovación** y constituir el **Comité de Ética de los Servicios Sociales**, fundamentales para avanzar hacia un modelo basado en la mejora continua y en los valores éticos del trabajo social.
- **Fortalecer e impulsar espacios de participación en los que los colegios profesionales, las universidades, el Tercer Sector, los agentes sociales y la ciudadanía contribuyan**



de manera real y efectiva al diseño, desarrollo y evaluación de las políticas públicas de Servicios Sociales.

- Garantizar la sostenibilidad económica del sistema, asegurando el **blindaje presupuestario de las prestaciones garantizadas**, especialmente aquellas que aseguran el acceso en condiciones de igualdad y su disponibilidad suficiente, estable y homogénea en todo el territorio regional.
- Determinar mediante decreto las situaciones de **urgencia social**, con el fin de asegurar una atención prioritaria y reducir los tiempos de espera en el acceso a ayudas, prestaciones o servicios especializados.
- **Incrementar el número de profesionales de los Servicios Sociales**, garantizando el cumplimiento de las ratios mínimas por número de habitantes establecidas en la normativa vigente para las entidades locales.



III. RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA DURANTE LA JORNADA

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta realizada durante la Jornada, cuyos datos pudieron visualizarse en tiempo real por las personas participantes.

En total, **74 profesionales** participaron en la encuesta, compuesta por **16 preguntas**: cuatro de ellas vinculadas a datos estadísticos básicos y doce centradas en su opinión sobre la implantación de la Ley, su articulado y la situación de los profesionales del ámbito de los Servicios Sociales.

Los resultados de esta encuesta son propios de las personas que respondieron, siendo el Colegio únicamente un difusor de la información proporcionada por los participantes.

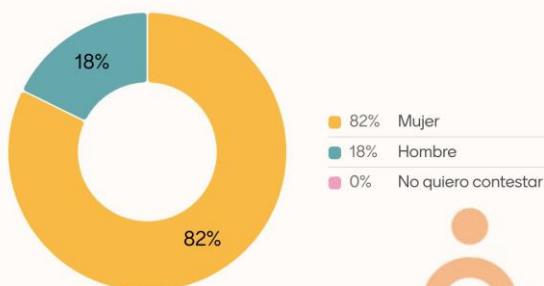
RESPUESTAS OBTENIDAS EN LA ENCUESTA

A. DATOS

GÉNERO.

Los datos obtenidos muestran que, de las 74 personas participantes, **el 82 %** eran mujeres y el **18 %** hombres.

Género

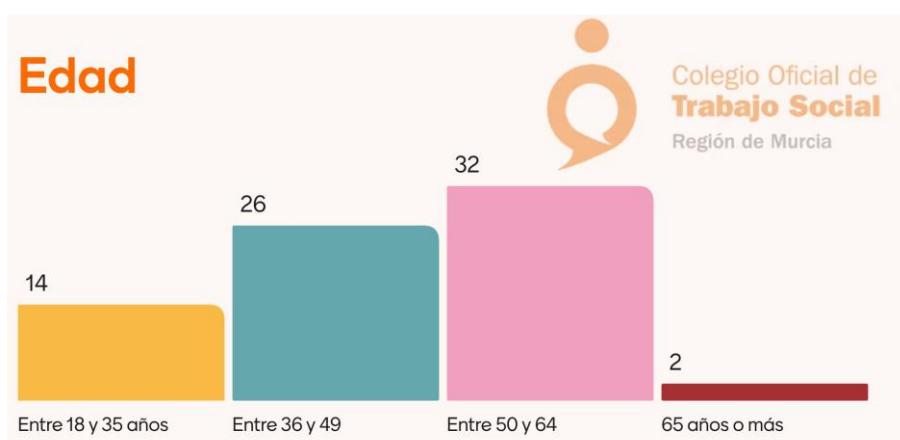


(Figura 1. Datos sobre el género).



EDAD

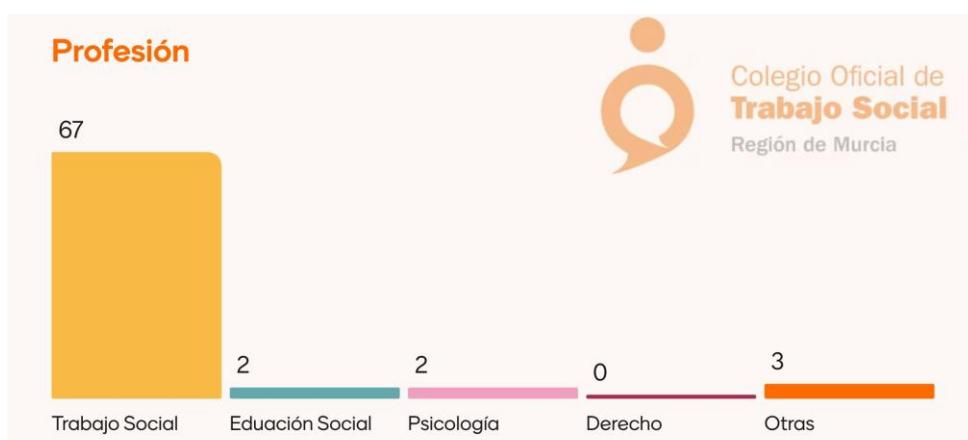
La franja de edad predominante entre las personas asistentes a la Jornada se sitúa entre **50 y 64 años** con 32 respuestas (43,4 %), seguida por el grupo de **36 a 49 años** con 26 personas (35,1 %). Asimismo, 14 personas (18,9 %) tenía entre **18 y 35 años**, y el 2 personas (2,7%) tenía **65 años o más**.



(Figura 2: Datos sobre edad)

PROFESIÓN

Los resultados muestran que la mayoría de los participantes de la encuesta pertenecen a la profesión de **Trabajo Social**, con 67 personas, lo que representa el 90% del total. Otras profesiones, como **Educación Social y Psicología**, fueron mencionadas por 2 personas cada una (2,7%), mientras que 3 participantes (4%) señalaron **otras profesiones** no especificadas. Esto indica que la muestra está fuertemente concentrada en el ámbito del Trabajo Social, con una representación mínima de otras disciplinas relacionadas.



(Figura 3: Datos sobre profesión)



ZONA GEOGRÁFICA

La zona predominante entre los participantes fue la **Huerta de Murcia**, representada en verde, con 27 respuestas (39,1%). Le sigue la zona del **Guadalentín**, en azul, con 21 respuestas (30,43%). La zona del **Campo de Cartagena**, en gris, obtuvo 11 respuestas (16%), mientras que la zona del **Río Mula** contó con 5 respuestas (7,24%) y el **Valle de Ricote** con 3 respuestas (4,3%). Estos resultados muestran una mayor concentración de participantes en la Huerta de Murcia y el Guadalentín, con una representación menor en las demás zonas.



(Figura 4. Zona geográfica)

B. PREGUNTAS RELACIONADAS CON LEY.

Este apartado del cuestionario se centra en aspectos relacionados con la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, y en la percepción de los profesionales. Las preguntas están diseñadas para recoger información tanto sobre el conocimiento de la normativa como sobre la valoración del entorno laboral y la competencia profesional, cuyos resultados se analizan a continuación.

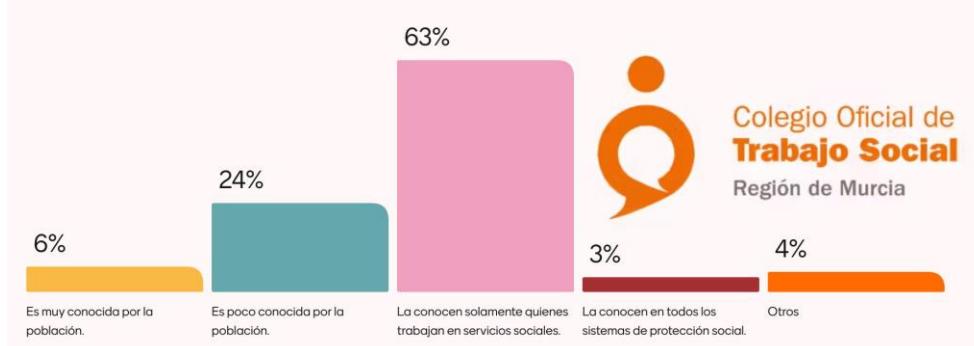


LEY DE SERVICIOS SOCIALES

Pregunta 1. La Ley 3/2021 de la Ley de Servicios Sociales....

Los resultados muestran que el 63% de los encuestados considera que la Ley 3/2021 es **conocida principalmente por las personas que trabajan en Servicios Sociales**. Un 24% opina que **es poco conocida por la población en general**, mientras que un 6% considera que **es muy poco conocida**. Solo el 3% indica que la ley es **conocida en todos los sistemas de protección social**, y un 4% seleccionó la opción “**otros**”.

1. La Ley 3/2021 de la Ley de Servicios Sociales.

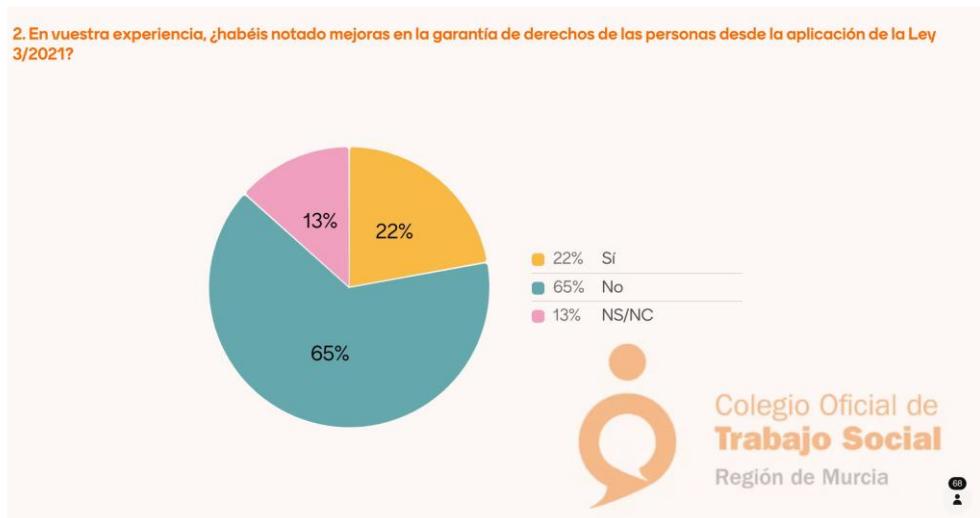


(Figura 5. Respuestas a la pregunta 1)

GARANTÍA DE DERECHOS

Pregunta 2. En vuestra experiencia, ¿habéis notado mejoras en la garantía de derechos de las personas desde la aplicación de la Ley 3/2021?

En relación con la percepción sobre mejoras en la garantía de derechos desde la aplicación de la Ley 3/2021, el 65% de los encuestados manifestó **no haber observado mejoras**, mientras que el 22% **sí percibió avances**. Un 13% indicó “**no sabe/no contesta**”. Estos resultados sugieren que, según la mayoría de los participantes, la aplicación de la ley aún no se traduce de manera evidente en mejoras percibidas en los derechos de las personas.



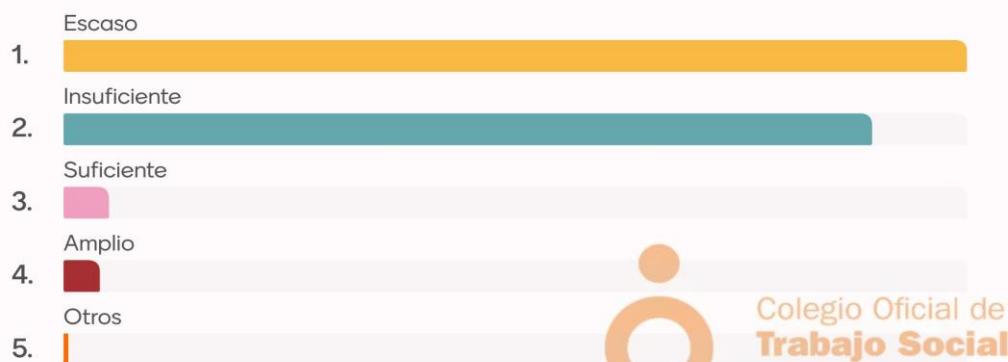
(Figura 6. Respuestas a la pregunta 2).

DESARROLLO DE LA LEY

Pregunta 3. Segundo tu opinión, la Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia ha tenido un desarrollo.

Esta pregunta se realizó como un ranking para priorizar las opciones según la percepción de los participantes sin medirse en porcentajes. En relación con el desarrollo de la Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia, la opción más valorada fue que la ley ha tenido un desarrollo **escaso**, seguida de **insuficiente**. En tercer y cuarto lugar se situaron las opciones **suficiente** y **amplio**, respectivamente, mientras que la opción **otros** ocupó la última posición.

3. Segundo tu opinión, la Ley de Servicios Sociales de la Región de Murcia ha tenido un desarrollo.



(Figura 7. Ranking pregunta 3)



PRINCIPALES DIFICULTADES

Pregunta 4. Principales dificultades para desarrollar la Ley de Servicios Sociales

En este ranking sobre las principales dificultades para desarrollar la Ley de Servicios Sociales, las personas participantes consideran que la **financiación insuficiente** representa la principal barrera. En segunda posición, con aproximadamente la mitad de los votos, se sitúa la **ausencia de liderazgo político**. Le siguen la **escasa presión social para su desarrollo** y el **desconocimiento del sistema de Servicios Sociales**. Finalmente, en la última posición se encuentran la **ausencia de liderazgo técnico** y la **opción otros**.

4. Principales dificultades para desarrollar la Ley de Servicios Sociales

1. Financiación insuficiente.
2. Ausencia de liderazgo político
3. Escasa presión social para su desarrollo.
4. No se conoce el sistema de servicios sociales.
5. Ausencia de liderazgo técnico.
6. Otras



Colegio Oficial de
Trabajo Social

Región de Murcia



(Figura 7. Resultados ranking pregunta 4)

ACCIONES PRIORITARIAS

Pregunta 5. De los siguientes desarrollos de la Ley de Servicios Sociales cuáles consideras que se deben abordar con más urgencia.

Sobre los desarrollos de la Ley de Servicios Sociales que requieren mayor urgencia, los resultados muestran que la prioridad principal, con bastante diferencia respecto al resto, es el **Catálogo de Servicios Sociales**, seguido en segunda posición por las **prestaciones garantizadas**. En tercer, cuarto y quinto lugar se sitúan la **composición de los equipos interdisciplinarios**, el **Mapa de Servicios Sociales** y los **requisitos mínimos de los Servicios Sociales de Atención Primaria**, respectivamente. La **urgencia social** ocupa la sexta posición, seguida de la **coordinación con otros sistemas de protección social** en séptimo



lugar. Finalmente, la **Historia social única** y la opción **otros** fueron las menos seleccionadas.

5. De los siguientes desarrollos de la Ley de servicios sociales cuáles consideras que se deben abordar con más urgencia (puede marcar varias)



Colegio Oficial de
Trabajo Social

Región de Murcia



(Figura 8. Ranking pregunta 5 sobre el desarrollo de la Ley 3/2021)

POSIBLES MEJORAS

Pregunta 6. Señala que crees que puede mejorar el modelo de servicios sociales reflejado en la Ley.

Los resultados indican que los participantes consideran que, en primer lugar, se debería **mejorar los presupuestos participativos en Servicios Sociales**. En segunda posición, destacan la necesidad de una **mayor participación en el seguimiento de las actuaciones realizadas**, mientras que en tercer lugar se sitúa la **elaboración de informes anuales de cumplimiento por parte de la Administración Regional**. En las últimas posiciones se encuentran la **realización de informes anuales de cumplimiento por informantes externos** y la **publicación de memorias anuales específicas** sobre aspectos básicos del sistema. La opción **otros** se mantienen en la última posición.



6. Señala qué crees que puede mejorar el modelo de servicios sociales reflejado en la Ley.

1. Presupuestos participativos en servicios sociales.
2. Mayor participación en el seguimiento de las actuaciones realizadas.
3. Realización de informes anuales de cumplimiento por parte de la Administración Regional.
4. Realización de informes anuales de cumplimiento por parte de informantes ajenos.
5. Publicación de memorias anuales específicas sobre aspectos básicos del sistema.
6. Otras

Colegio Oficial de
Trabajo Social
Región de Murcia



(Figura 9. Ranking de resultados pregunta 6)

PRINCIPALES DESAFÍOS

Pregunta 7. Define con una palabra ¿Cuál creéis que es el principal desafío al que se enfrentan los Servicios Sociales de sus municipios?

Las palabras más repetidas se representan en un formato que resalta su frecuencia: **financiación** ocupa una posición predominante, siendo la más mencionada. Le siguen términos como **compromiso, ratios y voluntad**. Otras palabras, también están directamente relacionadas con la falta de recursos y financiación, mostrando un patrón coherente con las preocupaciones principales de los participantes.



(Figura 10. Resultados pregunta 7)

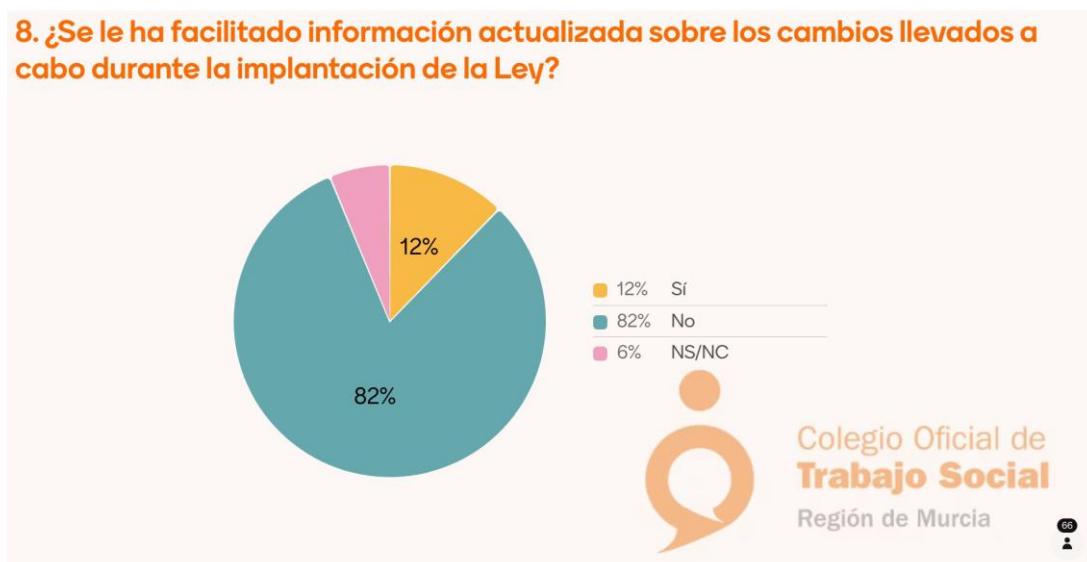


COMUNICACIÓN

Pregunta 8. ¿Se le ha facilitado información actualizada sobre los cambios llevados a cabo durante la implantación de la Ley?

La mayoría de los encuestados, un **82%**, indicó que **no ha recibido información** sobre los cambios que ha experimentado la ley durante los años de implantación. Por otro lado, un **12%** de los participantes señaló que **sí se le ha facilitado esta información**. Finalmente, un **6%** respondió con **NS/NC**, es decir, que no sabe o no contestó.

8. ¿Se le ha facilitado información actualizada sobre los cambios llevados a cabo durante la implantación de la Ley?



(Figura 11. Resultados pregunta 8)

COORDINACIÓN

Pregunta 9. ¿Qué aspectos creen que deberían mejorar en la coordinación entre los servicios sociales y otros sistemas (sanidad, educación, empleo, vivienda, etc.)?

Según las personas encuestadas, el aspecto principal que debería mejorar en la coordinación entre los Servicios Sociales y otros sistemas es la **vivienda**, situándose en primer lugar de prioridad. En segundo lugar, se destaca la **sanidad**, seguida de la **garantía de ingresos**. A continuación, se mencionan la **inserción laboral y la formación**, la **educación, el empleo y la justicia**. Finalmente, en último lugar, se sitúa la **accesibilidad**.



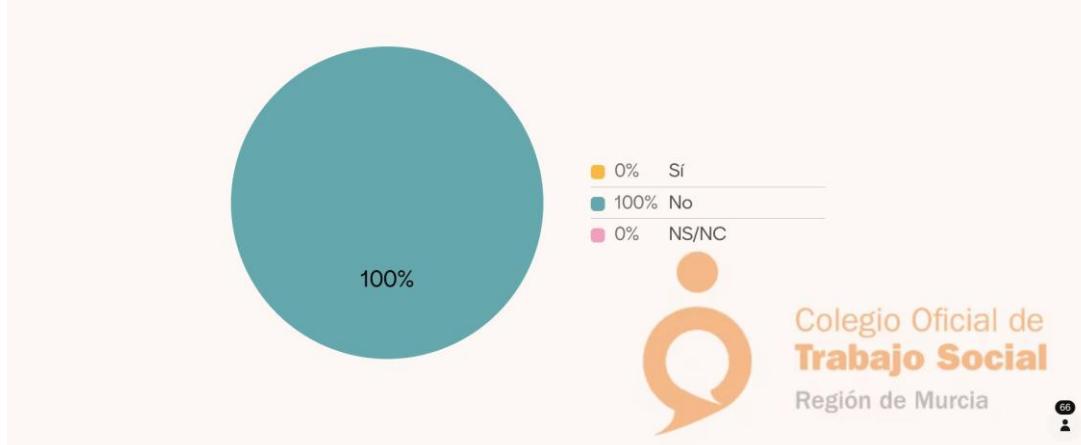
(Figura 12. Resultados del ranking de la pregunta 9)

RECURSOS

Pregunta 10. ¿Consideran que los Servicios Sociales de Atención Primaria están suficientemente dotados de recursos para atender la demanda actual?

La totalidad de los participantes respondió **no** a esta pregunta, reflejando un resultado del 100%.

10. ¿Consideran que los Servicios Sociales de Atención Primaria están suficientemente dotados de recursos para atender la demanda actual?



(Figura 13. Respuesta a la pregunta 10)

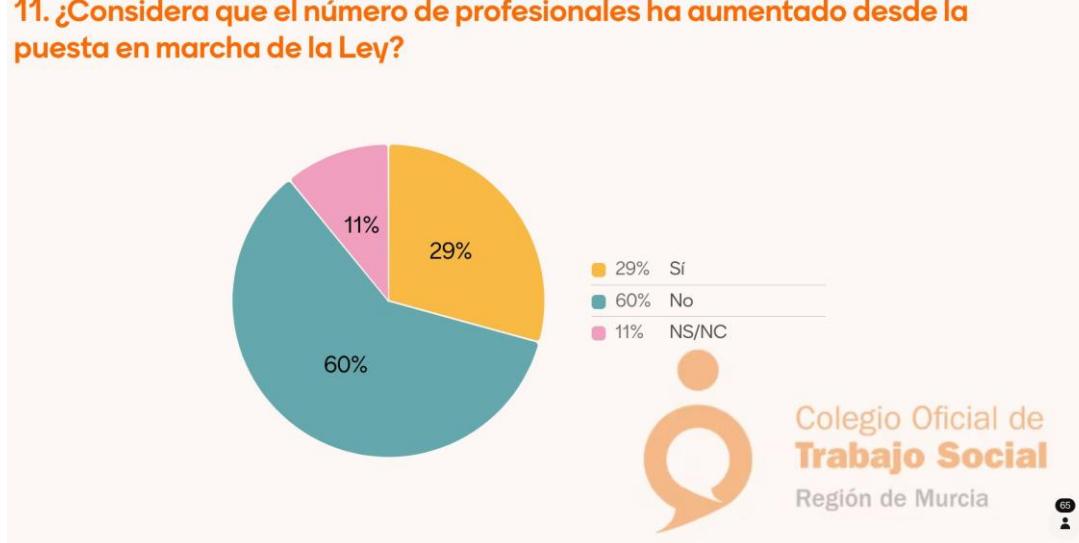


RÁTIOS

Pregunta 11. ¿Considera que el número de profesionales ha aumentado desde la puesta en marcha de la Ley?

Los resultados muestran que el **60%** de las personas encuestadas considera que **no** ha habido un aumento en el número de profesionales. Por otro lado, un **29% opina que sí** ha aumentado, mientras que un **11%** respondió con **NS/NC** (no sabe / no contesta).

11. ¿Considera que el número de profesionales ha aumentado desde la puesta en marcha de la Ley?



(Figura 14. Resultados pregunta 11)

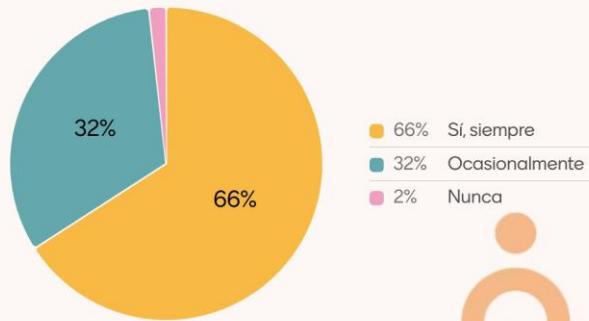
PUESTOS DE TRABAJO

Pregunta 12. ¿Considera que sufre de “sobrecarga laboral” en su puesto de trabajo?

La mayoría de los encuestados, **un 66%**, indica que **siempre siente sobrecarga** en su trabajo. Por su parte, un **32%** responde de manera afirmativa señalando que esta sobrecarga **ocurre ocasionalmente**, mientras que solo un **2%** afirma **nunca haberla experimentado**.



12. ¿Considera que sufre de "sobrecarga laboral" en su puesto de trabajo?



Colegio Oficial de
Trabajo Social
Región de Murcia



(Figura 15. Resultados pregunta 12)

CONCLUSIONES OBTENIDAS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

- La mayoría de las personas encuestadas son **mujeres (82%)**, predominando dentro de la franja de edad **50-64 años (43,4%)**, seguidas por el grupo **36-49 años (35,1%)**.
 - En cuanto a la profesión, la muestra está fuertemente concentrada en **Trabajo Social (90%)**, con una representación muy pequeña de otras disciplinas.
 - La zona geográfica predominante de las/os participantes es la **Huerta de Murcia (39,1%) y el Guadalentín (30,43%)**.
-
- El **63%** de las/os considera que la **Ley 3/2021** es conocida **principalmente por quienes trabajan en Servicios Sociales**, mientras que su conocimiento entre la población general y otros sistemas de protección social es limitado.
 - La percepción mayoritaria sobre la garantía de derechos desde la aplicación de la Ley es **negativa: 65%** no ha observado mejoras, frente al **22% que sí percibió avances**.
 - En cuanto al desarrollo de la Ley, las/os participantes destacan la **necesidad de profundizar en su implementación**.
 - La principal dificultad manifestada es la **financiación insuficiente y ausencia de liderazgo**.
 - Indican que **se debería priorizar el desarrollo e implantación del Catálogo de Servicios Sociales** con carácter urgente.



- Las personas participantes en la encuesta consideran que se debería **mejorar los presupuestos participativos en Servicios Sociales y una mayor participación en el seguimiento de las actuaciones realizadas mediante informes anuales de cumplimiento.**
- Principales desafíos percibidos fueron la **financiación, seguida de compromiso, ratios y voluntad, reflejando preocupaciones sobre la falta de recursos y carga de trabajo.**
- 100% de las personas que respondieron considera que los Servicios Sociales de Atención Primaria **no están suficientemente dotados de recursos, y el 66% experimenta sobrecarga laboral constante durante su jornada de trabajo.**
- **El 60% considera que el número de profesionales no ha aumentado desde la puesta en marcha de la Ley.**
- **El 82% afirma no haber recibido información actualizada.**
- Se percibe que **el sistema que más necesita mejora es la vivienda**, seguida de sanidad, garantía de ingresos, inserción laboral y formación, educación, empleo, justicia y accesibilidad.



V.I. CONCLUSIONES OBTENIDAS DEL ANÁLISIS Y DE LA JORNADA

El análisis conjunto de las conclusiones presentadas por el Colegio y los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada durante la Jornada nos permite identificar las coincidencias, prioridades y áreas de mejora en la implementación de la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

COINCIDENCIAS PRINCIPALES

- Tanto el Colegio como las personas participantes coinciden en la **necesidad de reforzar la dotación de recursos económicos y humanos en los Servicios Sociales**, con especial atención a los equipos interdisciplinarios y a la Atención Primaria.
- Se manifiesta la necesidad de desarrollar e implementar plenamente el **Catálogo de Servicios Sociales y el Mapa de Servicios**, así como la Historia Social Única, para garantizar la coordinación, la planificación territorial equitativa y la mejora de la atención a la ciudadanía.
- Se remarca la importancia **de fortalecer la participación y colaboración** de colegios profesionales, universidades, Tercer Sector, agentes sociales y ciudadanía en el diseño, evaluación y seguimiento de las políticas públicas de Servicios Sociales.
- Ambos apuntan a la sostenibilidad económica del sistema como un factor clave, así como a la necesidad de determinar situaciones de urgencia social para priorizar la atención.

PRIORIDADES

A partir del cotejo, se pueden establecer las siguientes prioridades estratégicas:

- Necesidad de **incrementar la financiación, asegurar ratios adecuadas** y reforzar la Atención Primaria.



- Priorizar la implementación del **Catálogo de Prestaciones, el Mapa de Servicios y la Historia Social Única**, así como avanzar en el desarrollo del Plan Regional de Servicios Sociales y los mecanismos de calidad e innovación.
- Promover espacios de colaboración entre profesionales, administración y ciudadanía, y mejorar la coordinación con otros sistemas, **especialmente vivienda y sanidad**.
- Garantizar una **información actualizada y accesible** sobre la Ley, así como **mechanismos de evaluación periódica** y participación en la rendición de cuentas.
- Asegurar la protección de derechos en todo el territorio, priorizando situaciones de **urgencia social y la igualdad en el acceso a prestaciones y servicios**.

Los datos recabados, tanto en el análisis del articulado de la Ley como durante la Jornada, muestran que, pese a los avances logrados en la consolidación del sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, **persisten desafíos significativos** en cuanto a **recursos, coordinación, ejecución y comunicación**. Esta situación refuerza la necesidad de implementar medidas concretas que permitan traducir los objetivos de la Ley en mejoras tangibles para la ciudadanía y para los profesionales del sector en el corto plazo.



Colegio Oficial de
Trabajo Social

Región de Murcia