

*Estudio sobre la percepción y satisfacción en la población
damnificada, por el Volcán de La Palma, respecto a las medidas
económicas tomadas por las Instituciones Públicas*

Maroá Arteaga Cáceres

María Elena Pérez Jerónimo

Grado de Trabajo Social

Universidad de La Laguna

Mayo 2023

Resumen

La investigación aquí presente, tiene como objeto de estudio el grado de satisfacción de la población afectada por la erupción volcánica en la isla de La Palma en el año 2021, respecto a las medidas tomadas por las Administraciones Públicas y Gobierno Autónomo para sufragar los daños y promover la resiliencia social.

La investigación se realizó con un enfoque cualitativo, utilizando el cuestionario autocumplimentado y la entrevista para la recopilación de datos. El estudio estuvo formado por una muestra de 51 personas damnificadas por el volcán de La Palma. En cuanto a los resultados, los datos fueron diversos y variados, por los que se pudo establecer el nivel de satisfacción entre los afectados/as como de grado medio, exceptuando aspectos en los que había respuestas más homogéneas con valores más bajos.

El estudio dejó en evidencia la importancia del tiempo en la gestión de las ayudas económicas, y el criterio para determinar el importe de las mismas como elementos fundamentales en la satisfacción de los damnificados/as.

Palabras clave: Gobierno de Canarias, ayuda económica, erupción volcánica, vivienda, afectados/as.

Abstract

The present research aims to study the level of satisfaction among the population affected by the volcanic eruption on the island of La Palma in 2021 regarding the measures taken by the Public Administrations and the Government of the Canary Islands to cover the damages and promote social resilience.

The research was conducted with a qualitative approach, using a self-administered questionnaire and interviews for data collection. The study included a sample of 51 individuals affected by the volcano in La Palma. As for the results, the data were diverse and varied, allowing for the establishment of a medium level of satisfaction among the affected individuals, except for certain aspects where there were more homogeneous responses with lower values.

The study highlighted the importance of timing in the management of financial aid and the criteria used to determine the amount of assistance as key factors in the satisfaction of the affected individuals.

Key words: Government of the Canary Islands, financial aid, volcanic eruption, house, the affected.

Índice

Introducción	4
Marco teórico	6
Objetivos	12
Metodología	13
Participantes	13
Diseño de la investigación	13
Instrumentos	14
Procedimiento	15
Resultados	17
Cuestionario	17
Figura I.	17
Figura II.	17
Gráfico I.	19
Gráfica II.	19
Gráfica III.	20
Gráfica IV.	20
Gráfica V.	21
Gráfica VI.	22
Gráfica VII.	22
Gráfica VIII.	23
Entrevista	24
Figura III	25
Discusión	28
Conclusiones	30
Referencias bibliográficas	32
Anexos	38
Anexo I	38
Anexo II	39
Anexo III	40

Introducción

La contextualización de esta investigación nos lleva a las Islas Canarias, concretamente a la isla de La Palma. Durante el mes de septiembre del año 2021 un aumento en la actividad sísmica en el Valle de Aridane y la deformación del terreno alertaron a las autoridades y a la población.

Todo dio origen el 19 de septiembre a las 14:10 horas, cuando el suelo en la zona Cabeza de Vaca se abrió y comenzó la erupción del Volcán Tajogaite (Instituto Geográfico Nacional, 2021).

La erupción se manifestó mediante la apertura de varias fisuras volcánicas en la ladera occidental del volcán, cerca de la zona de Las Manchas. Estas fisuras emitieron flujos de lava que avanzaron lentamente hacia áreas habitadas, destruyendo viviendas, infraestructuras y cultivos en su camino.

La erupción del volcán de La Palma en 2021 atrajo la atención internacional y generó una amplia cobertura mediática. A pesar de la destrucción causada, no se informó de víctimas mortales relacionadas directamente con la erupción. Sin embargo, hubo daños significativos en la infraestructura local y se llevaron a cabo esfuerzos de recuperación para ayudar a la comunidad afectada a reconstruir sus vidas.

La investigación aquí expuesta tiene como eje principal las familias que han visto su vida truncada a raíz de la destrucción causada por las coladas de lava. Muchas fueron las medidas y ayudas económicas que se publicaron para indemnizar a los afectados, tanto a nivel estatal como local, resaltando el papel que ha desempeñado el Gobierno de Canarias.

No obstante, debido a la reciente eventualidad de los hechos, casi no se han realizado estudios en cómo han compensado estas medidas económicas a los damnificados y de qué manera.

Es por ello que el principal objetivo de esta investigación es medir el grado de satisfacción y percepción en las familias afectadas por la erupción respecto a las medidas económicas propuestas por las instituciones públicas, las cuales tienen un carácter subsidiario especialmente dirigido a todas aquellas personas que perdieron su vivienda a causa de la erupción.

Esta investigación hace un repaso sobre las diferentes acciones compensatorias que realizaron las Administraciones Públicas; especialmente las medidas económicas aplicadas por el Gobierno de Canarias, centrándonos en las ayudas económicas dispuestas para aquellos que habían sufrido la pérdida de su vivienda habitual o terrenos de explotación agrícola hasta el momento de la realización de este estudio.

Marco teórico

La erupción del Volcán Tajogaite dio lugar en el municipio de El Paso, afectando a los municipios de Los Llanos de Aridane y Tazacorte hasta llegar a la costa. Las coladas de lava arrasaron con 1.209 hectáreas a su paso, provocando así la evacuación de 7.000 personas (Gobierno de Canarias, 2021b).

Según Etxarri (2022), de esas miles de hectáreas, 2.988 edificios fueron afectados y más de 73 kilómetros de carreteras quedaron bajo las coladas de lava. Los barrios más afectados fueron Las Manchas; en el cual residían cerca de 600 habitantes (Vargas, 2021); y Todoque, que contaba con 1.307 habitantes empadronados en el momento de la erupción (INE, 2022).

Este último barrio fue el más afectado de todos, ya que quedó destruido casi en su totalidad. Bautista (2021), comenta que cerca de un millar de habitantes residían en el barrio de Todoque. La lava derrumbó lugares comunitarios, como la iglesia San Pío X, el Centro de Salud de Todoque, entre otros (Pilar, 2022).

Por otro lado, tenemos los barrios costeros de La Bombilla y Puerto Naos que según informa el Comisionado Especial para la Reconstrucción de la isla de la Palma, los vecinos de dichos barrios “fueron evacuados durante la erupción del volcán en el mes de septiembre” (Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, 2023).

A pesar de que tanto Puerto Naos como La Bombilla no fueron afectados por las coladas de lava; actualmente, no se les permite a los casi 1.500 vecinos regresar a sus viviendas. Esto es debido a los efectos letales que llegan a tener los gases tóxicos emitidos por el volcán en la salud de las personas, haciendo imposible su habitabilidad (Rodríguez et al., 2023).

No obstante, el volcán de La Palma no ha sido la única catástrofe de carácter natural en Canarias en los últimos años.

El 31 de marzo del año 2002 se produjo un fenómeno meteorológico denominado “gota fría” o “DANA”, que provocó una riada en Santa Cruz de Tenerife (Navalpotro, 2003).

Según informa Radio Televisión Canaria (2022), esta tragedia causó unos daños valorados en 100 millones de euros, más de 700 viviendas afectadas, 30 heridos y la muerte de 8 personas. Además, “el 80% de la ciudad perdió el suministro eléctrico y las líneas telefónicas quedaron inoperativas durante horas”.

Con el objetivo de reparar los daños causados por la riada, el Gobierno de España en 2002 aprobó un Real Decreto-Ley como medida urgente, por el cual se aprobaba la gestión de ayudas, a través de la colaboración entre el Ministerio de Interior y la Consejería de Economía, Hacienda y Comercio de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Al igual que en la catástrofe de la riada en Santa Cruz de Tenerife, las instituciones públicas y autoridades del Estado tomaron medidas para paliar los daños causados por el volcán.

En las primeras semanas de la erupción, el Cabildo de La Palma en colaboración con el Gobierno Autonómico, gestionaron el alojamiento de 493 personas en varios hostales y alojamientos destinados al turismo. Los últimos datos revelan que 162 evacuados siguen viviendo a día de hoy en dichos alojamientos (García, 2022).

Posteriormente, el Estado aprobó el Real Decreto-ley 20/2021, de 5 de octubre, siendo unos de sus objetivos la recuperación económica y social de la isla entre otros.

A raíz de este Real Decreto-Ley, el Gobierno de España puso a disposición de los afectados directa o indirectamente, la solicitud para percibir una serie de ayudas de carácter subsidiario.

La más destacable de ellas, es la ayuda “por destrucción total de la vivienda habitual”, que correspondería a 60.480 euros. Toda esta gestión entró con la aprobación del Decreto ley 14/2021, de 28 de octubre.

Además, se creó y habilitó la inscripción a un Registro Oficial de personas afectadas por las erupciones volcánicas en la isla de la Palma. Todo esto con la finalidad de acreditar a los damnificados para que puedan acceder a las ayudas destinadas a los daños causados por el volcán.

Otro punto que cabe señalar, es que el Cabildo de La Palma reunió un total de 15.656.000 €, siendo el 12,61% correspondiente a fondos propios. Este organismo asumió la gestión de esta ayuda económica destinada a las familias desplazadas, o que habían perdido su vivienda, a través del área de Acción Social, Igualdad, Diversidad y Juventud.

Dichas ayudas se repartieron en dos entregas a los damnificados/as; la primera de ella fue firmada el día 13 de enero del año 2022, con una cuantía variable que podía llegar a los 3.000 euros. La segunda y la última de las entregas, tiene como fecha de firma el 10 de marzo de 2023, y por la cual se entregaron 10.000 euros a los afectados/as por pérdida de vivienda.

Respecto a todos aquellos que perdieron su vivienda habitual, el Gobierno tomó dos principales medidas; la primera de ellas fue la creación e instalación de viviendas modulares entre los municipios de El Paso y Los Llanos de Aridane. Éstas estarían bajo un contrato provisional de tres años siendo prorrogable hasta los cinco años.

Según el periódico digital Canarias Ahora (2022a), se ha hecho entrega de 121 viviendas instaladas a las familias entre los municipios de Los Llanos de Aridane y El Paso. Además, la alcaldesa de Los Llanos de Aridane, Noelia García Leal, comunicó que estaban trabajando junto con el Instituto Canario de la Vivienda (ICAVI) para construir otras 130 viviendas para las familias damnificadas, no sólo a las familias que habían perdido su hogar bajo la lava, sino también para aquellas familias que tuvieron que abandonar forzosamente los núcleos urbanos de La Bombilla y Puerto Naos.

Por otra parte, se deben añadir las 126 viviendas adquiridas por la Conserjería, el ICAVI y del Gobierno Autónomo. Asimismo, la empresa pública Visocan, ha adquirido y entregado 140 viviendas. Todo esto da una cifra total de 387 viviendas que han sido entregadas a las familias afectadas a la fecha de la realización de esta investigación.

En esa misma línea, la adquisición y edificación de viviendas no fue la única medida que tomó el Gobierno Autónomo. Respecto a la vivienda, el Gobierno proporciona a día de hoy ayuda a 537 familias damnificadas en el pago mensual de su vivienda de alquiler. La Consejería comunicó que se destinarán cerca de 2.238.359 de euros en el año 2023 para sufragar los gastos de las diferentes familias que perdieron su hogar a raíz del volcán.

Respecto al aspecto económico, el Gobierno de Canarias reforzó las indemnizaciones proporcionadas por el Gobierno de España con otras ayudas económicas complementarias.

Dichas ayudas tenían un importe de 30.000 euros sólo por la destrucción de su vivienda habitual, y serán destinadas a todas las familias que recibieron la indemnización económica del Gobierno de España. A través del Portal de Noticias del Gobierno de España, se dio a conocer la fecha de la primera resolución de esta ayuda económica, que ocurrió en marzo del año 2023.

Teniendo en cuenta que la erupción del volcán fue dada por concluida en diciembre de 2021, la diferencia de tiempo entre la erupción y la primera resolución de dicha ayuda económica, causó malestar y decepción entre la población afectada (Canarias Ahora, 2022b).

Según las declaraciones recogidas por el periódico digital Canarias Ahora (2023), estos retrasos en las entregas han sido reconocidos por el propio Román Rodríguez, vicepresidente y consejero de Hacienda del Gobierno de Canarias. Rodríguez declaró que estas incidencias se debían a problemas de gestión, no de carácter económico.

Por otro lado, el Gobierno Autonómico puso a disposición de la población afectada la tramitación de una ayuda económica con carácter de emergencia, destinada a la adquisición de enseres para las familias. Esta tramitación, debido a su carácter urgente, estuvo disponible dos meses después de la erupción (Gobierno de Canarias, 3 de noviembre de 2021b).

Hoy en día, después de que el Instituto Geográfico Nacional diera por concluida la erupción el 25 de diciembre de 2021, el Gobierno de Canarias plantea diferentes medidas para recuperar la normalidad en el Valle en el menor tiempo posible.

Una de las principales medidas que han cobrado más importancia es el Plan de Recuperación de La Palma, el cual se define como “una recuperación global, insular y sostenible centrada en las personas” (Presidencia Cabildo Insular de La Palma, 2022). Dicho Plan tiene como pilares fundamentales la atención a las personas afectadas, medidas para las infraestructuras insulares, y la reactivación económica y apoyo a los sectores productivos. Son diversas las medidas que se han publicado, como la concesión de una ayuda económica a los autónomos, con una cuantía variable entre los 10.000 y 60.000 euros.

Otro punto a tener en cuenta, es que el Gobierno Autonómico presenta en su borrador del Decreto Ley, un Marco Territorial para las zonas devastadas por las coladas de lava.

Sus principales objetivos son la recuperación de la situación residencial; al igual que una ordenación estructural y pormenorizada, en base a unos criterios sociales predominantes y urbanísticos (GESPLAN, s.f.).

Como ya se indicó previamente, esta normativa aún se encuentra como un borrador, ya que aún se está trabajando con la población damnificada.

En cuanto a los daños materiales causados por la erupción del volcán, diferentes expertos y autoridades debaten la cifra exacta. No obstante, dichas cifras oscilan entre los 800 y 1.000

millones de euros. Vega et al. (2021), expone cómo estos daños podrían situarse alrededor de los 906 millones de euros.

A modo de conclusión, se plantean las principales ayudas económicas a las que han tenido acceso las familias que han perdido su vivienda a causa de la erupción del volcán de La Palma.

Estas ayudas corresponden a la indemnización por pérdida de vivienda a través del Gobierno de España, con una cuantía máxima de 60.480 euros; la ayuda económica complementaria del Gobierno de Canarias sólo por la pérdida de la vivienda habitual, con una aportación de alrededor de 30.000 euros; y las ayudas económicas gestionadas por el Cabildo de La Palma, que entre las dos líneas de ingreso sumaron cerca de 13.000 euros como cantidad máxima.

Objetivos

Objetivo general:

- Conocer la percepción y establecer el grado de satisfacción de la población damnificada por la erupción volcánica en la isla de La Palma respecto a los diferentes servicios y ayudas económicas dispuestas por las Administraciones Públicas, especialmente el Gobierno Autónomo de Canarias.

Objetivos específicos:

- Construir una opinión general en base a las respuestas aportadas por los afectados/as.
- Conocer qué grado de cobertura les han proporcionado las instituciones públicas a través de las diferentes medidas económicas y sociales.

Metodología

Participantes

El criterio para elegir a los participantes de esta investigación era muy específico, ya que debía ser damnificado/a por la erupción volcánica de 2021. Esto quiere decir que a causa de este desastre habían perdido su vivienda o terrenos destinados al primer sector.

Debido a la naturaleza tan específica de esta problemática, se ha realizado la investigación en torno a una muestra reducida formada por 51 personas, todas afectadas directamente por la erupción. De esas 51 personas, una participante se ofreció para participar en la entrevista de investigación.

La entrevistada se presenta como una madre de familia que residía en el barrio de Todoque, fue evacuada el mismo día de la erupción y tres días después de ésta, perdió su vivienda y terrenos agrícolas sepultados bajo las coladas de lava.

Diseño de la investigación

El estudio se ha construido en torno a un diseño ex post facto, teniendo en cuenta la eventualidad de los hechos y los criterios de elección establecidos para la muestra.

En vista a la complejidad para localizar a personas que cumplieran el perfil de los participantes, se empleó la técnica de muestreo no probabilístico por bola de nieve, que favoreció la difusión de la investigación dentro de la comunidad damnificada.

La recopilación e interpretación de respuestas aportadas por los participantes, dan como resultado un enfoque cualitativo para esta investigación, la cual tiene como objeto de estudio la satisfacción entre la población afectada sobre las medidas compensatorias tomadas por parte de las instituciones públicas.

Instrumentos

Los métodos de recopilación de datos que se han empleado para la elaboración de este estudio son tanto de carácter cualitativo como cuantitativo, siendo éstos la entrevista y el cuestionario respectivamente.

Este segundo instrumento tenía como objetivo medir la valoración y percepción de los participantes en relación con las diferentes ayudas económicas y servicios propuestos por el Gobierno de Canarias. No obstante, cabe señalar que hay una amplia variedad en los servicios y ayudas económicas, por lo que en el cuestionario se ha centrado en la parte más destacada de dichas ayudas y servicios, excluyendo aportaciones como la ayuda económica para la adquisición de enseres (Gobierno de Canarias, 3 de noviembre de 2021b).

El cuestionario empleado fue de tipo autocumplimentado, asimismo, fue creado y realizado mediante la aplicación en línea Google Forms. Para facilitar su difusión, se compartió a través de las populares plataformas de redes sociales WhatsApp e Instagram. En el mensaje de presentación, se mostraba el enlace de acceso junto con un texto que indicaba el objetivo de la investigación y los criterios para participar en ella. Además, el mensaje rogaba la difusión a personas damnificadas dentro del círculo social de los participantes.

A la hora de cumplimentar el cuestionario se informó a los integrantes de la muestra el objetivo del estudio, al igual de que la identidad de los participantes sería completamente anónima bajo la protección de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El cuestionario está formado por 10 ítems; los dos primeros permiten conocer las características particulares de una problemática común, pudiendo clasificar las respuestas.

Dichos ítems corresponden al tipo de inmueble que perdió el/la participante a causa de la erupción, y en caso de haber perdido su vivienda habitual, dónde residía actualmente.

En el caso de los ítems del núm. 3 al 10 se aplicó una escala Likert de 10 puntos, los cuales cumplían la función de medir la satisfacción y otras percepciones entre los afectados/as. (Ver Anexo I).

En cuanto a la entrevista, se llevó a cabo utilizando un enfoque cualitativo elaborando un guión semiestructurado (ver Anexo II) formado por ocho preguntas abiertas.

Esta técnica nos permite conocer el testimonio de una de los muchos afectados/as por el volcán de La Palma, además de identificar la opinión y percepciones claves de la entrevistada, para así complementarse con las respuestas obtenidas en el cuestionario y servir como punto de referencia para las conclusiones de este estudio.

Procedimiento

Debido a la reciente eventualidad de la catástrofe, se realizó una extensa revisión de toda la legislación, subsidios, y otras problemáticas en relación con los damnificados/as por el volcán de La Palma.

Posteriormente, se comenzó con la elaboración de las herramientas de trabajo, al igual que la difusión de la investigación. Una vez recopilados todos los datos y la información, se procedió al análisis de los mismos. A través de la aplicación en línea Google Forms se realizaron tablas de porcentajes para el análisis de los datos obtenidos en los ítems 1 y 2. Para el resto de los ítems se aplicó una escala Likert con un valor máximo de hasta 10 puntos. Las respuestas de dichos ítems fueron representadas a través de un diagrama de barras.

En cuanto a la entrevista, una vez que fue realizada se procedió a la ordenación de la información y transcripción de la misma (ver Anexo III). Luego, se procedió al análisis y relativización de las respuestas, pudiendo establecer toda la información obtenida en categorías, las cuales son:

- Datos particulares y contextuales del caso.
- Resumen de las prestaciones recibidas.
- Percepción y opinión personal de la entrevistada.
- Testimonio y experiencias personales.

Asimismo, se procedió a elaborar la discusión y conclusiones finales de la investigación.

Resultados

Cuestionario

Figura I.

Respuesta a la pregunta: “¿Qué tipo de inmueble perdió a causa del volcán?”

Ítem nº 1: ¿Qué tipo de inmueble perdió a causa del volcán?		
Variable	Porcentaje (%)	Frecuencia
Mi vivienda habitual	49	25
Terrenos agrícolas	15,7	8
Ambos	29,4	15
Segunda vivienda	2	1
Otro	3,9	2

En esta tabla se refleja como casi la mitad de la muestra (49%) ha perdido su vivienda habitual, que si se le añade el 15,7% que corresponde a los participantes que han perdido tanto su vivienda habitual como sus terrenos agrícolas, da como resultado el 64,7% del total de la muestra. Por otra parte, el 15,7% perdieron sus terrenos agrícolas destinados al primer sector. El porcentaje restante de la muestra (5,9%) corresponde a los damnificados/as que perdieron su segunda vivienda o cualquier otro tipo de inmueble.

Figura II.

Respuestas a la pregunta: “En caso de haber perdido la vivienda habitual, ¿dónde reside actualmente?”

Ítem nº 2: En caso de haber perdido la vivienda habitual, ¿dónde reside actualmente?		
Variable	Porcentaje (%)	Frecuencia

En una vivienda de alquiler	42,9	18
En mi segunda residencia (vivienda que ya poseía previamente)	9,5	4
En casa de familiares (conviviendo con ellos)	16,7	7
En una vivienda cedida por amigos o familiares	2,4	1
En una nueva vivienda que he comprado	9,5	4
Otro	19	8

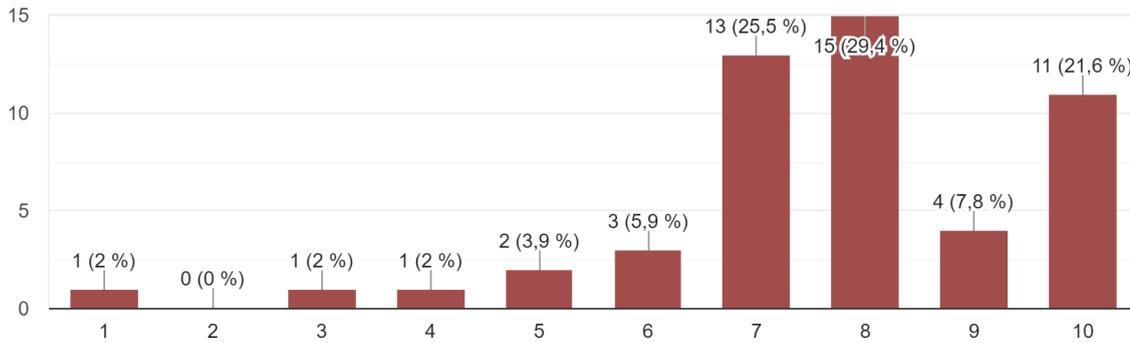
En la tabla II podemos apreciar los diferentes tipos de vivienda a los que se han trasladado los afectados/as que perdieron su residencia habitual. La variable con el número más alto de frecuencia se relaciona con las familias que están residiendo actualmente en una vivienda de alquiler (42,9%), seguido por aquellas personas que están viviendo en otro tipo de residencia que no se especifica en el cuestionario (19%). La tercera variable con más frecuencia representa a aquellas familias que residen en casa de familiares incluyendo la convivencia con los mismos (16,7%).

Con resultados a partes iguales, podemos encontrar las familias que decidieron adquirir una nueva vivienda o que viven en su segunda residencia, representando el 9,5% de la muestra respectivamente.

La variable con la incidencia más baja (2,4%) responde a los afectados/as que residen en una vivienda cedida ya sea por su familia o círculo social más cercano.

Gráfico I.

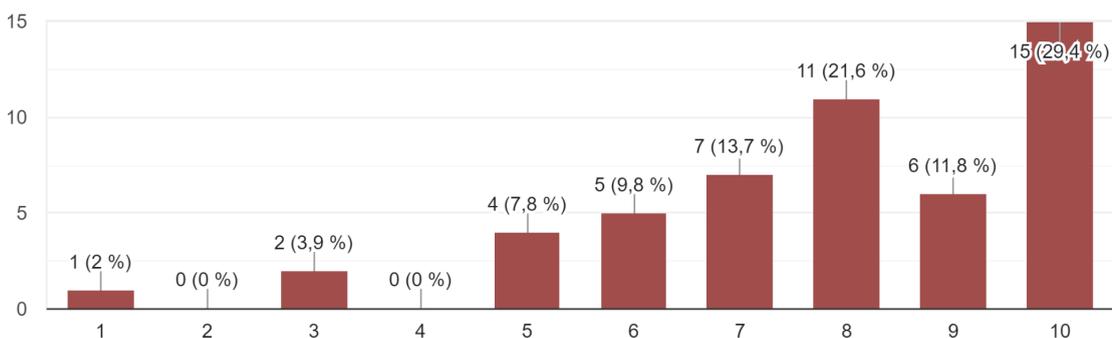
Respuestas a la pregunta: “Valore su economía familiar antes de la erupción del volcán. Siendo 1 inestable y/o precaria, y 10 sin problemas económicos.”



Este ítem nos permite conocer cómo era la situación económica de las familias damnificadas previamente a la erupción, y establecer un punto de referencia para intentar medir el impacto económico a causa del volcán. Los valores con más frecuencia son los números 8, 7 y 10, con un porcentaje del 29,4%; el 25,5% y el 21,6% respectivamente

Gráfica II.

Respuestas a la pregunta: “Valore del 1 al 10 cómo las consecuencias de la erupción afectaron a su economía familiar. Siendo 1 en nada, y 10 empeoró mi economía por completo”

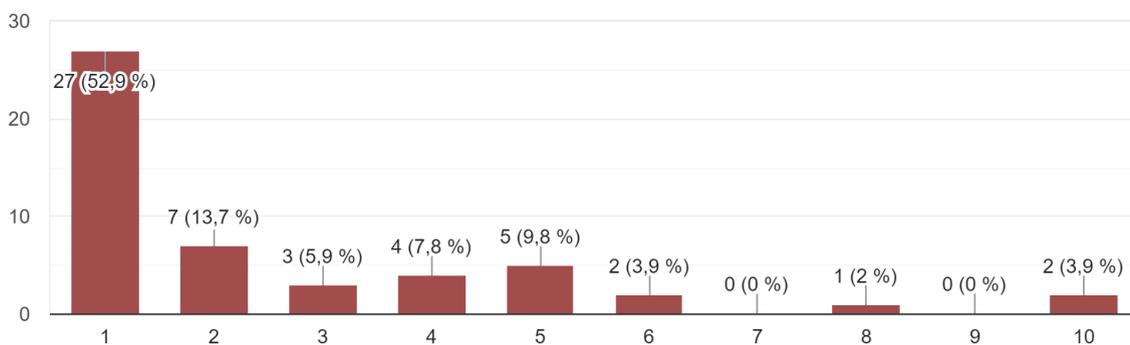


A través de este ítem se trata de medir el impacto y percepción de las familias sobre las consecuencias económicas que tienen como punto de origen los daños causados por la erupción del volcán.

El mayor número de respuestas se encuentran concentradas entre los valores 8 y 10, que al juntar sus porcentajes nos da un resultado de 62,8%; lo cual representa a más de la mitad de los participantes. En líneas generales, más del 90% de los participantes han clasificado su valoración entre el número 5 y 10.

Gráfica III.

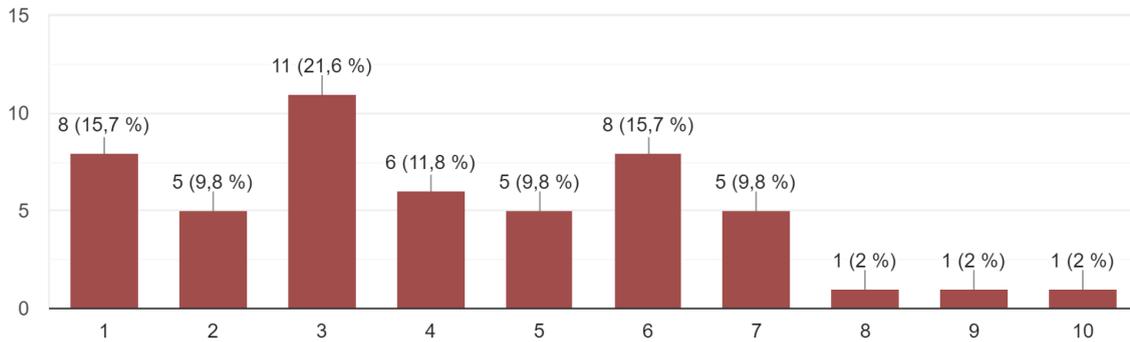
Respuestas a la pregunta: “Valore del 1 al 10 la rapidez en la que las instituciones públicas le dieron respuesta.”



En la gráfica podemos comprobar cómo el 66,6% del total de la muestra valora entre el 1 y el 2 la rapidez percibida por parte de las instituciones públicas. El 90,1% de las respuestas totales se ubican entre la variable 1 y 5.

Gráfica IV.

Respuestas a la pregunta: “Valore del 1 al 10 la utilidad del Registro Oficial de Afectados”

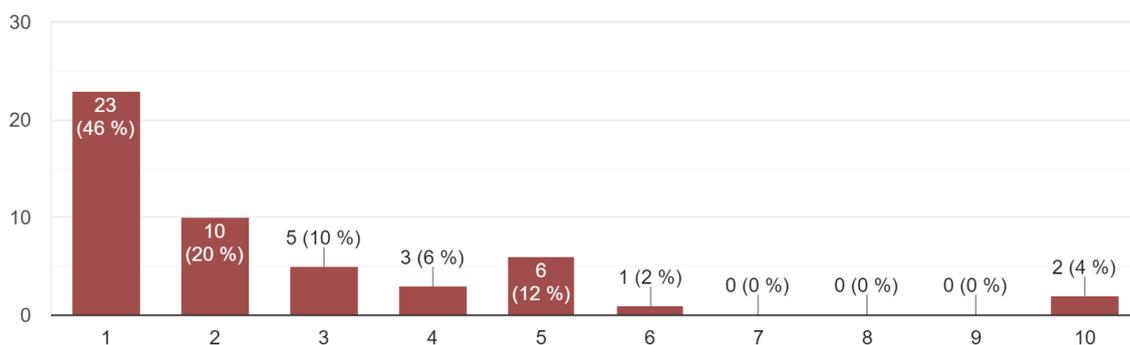


Este ítem tiene como objetivo medir el rendimiento y opinión personal de los afectados en relación con el Registro Oficial de Afectados.

Las respuestas fueron muy variadas, tanto es así que el número de respuestas en la variable 2; 5 y 7 tienen el mismo porcentaje (9,8%). Este es el mismo caso con los números 1 y 5 de la escala, ambos representan el 15,7% respectivamente. La valoración más elegida por los participantes fue la número 3 con un 21,6% del total.

Gráfica V.

Respuestas a la pregunta: “Valora del 1 al 10 la rapidez de la tramitación de estas ayudas del Gobierno de Canarias.”

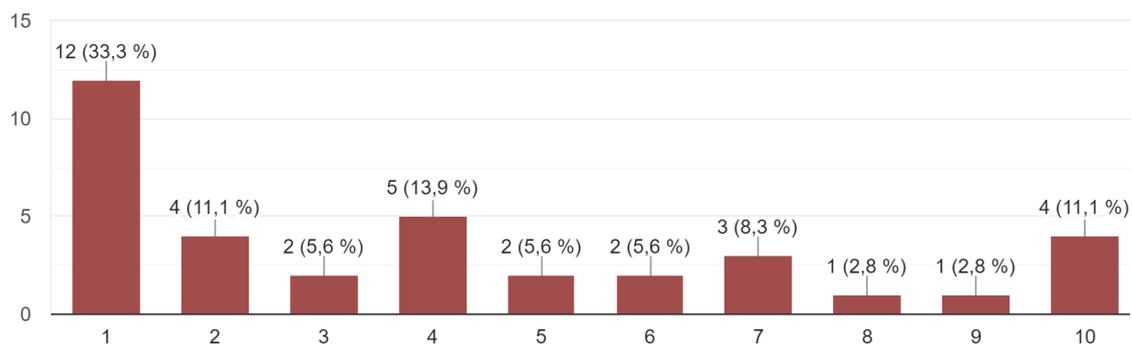


La gráfica V expresa el nivel de satisfacción que tienen los afectados/as con la rapidez en la tramitación de las ayudas ofrecidas por el Gobierno Autonómico previamente mencionadas.

El 66% de las respuestas se ubican entre el número 1 y 3 de la escala, siendo el 1 el valor más seleccionado por los participantes con el 46 % de las respuestas.

Gráfica VI.

Respuestas a la pregunta: “¿Percibes o has percibido la ayuda al alquiler por damnificado? En caso afirmativo, valora del 1 al 10 tu satisfacción general con la ayuda.”



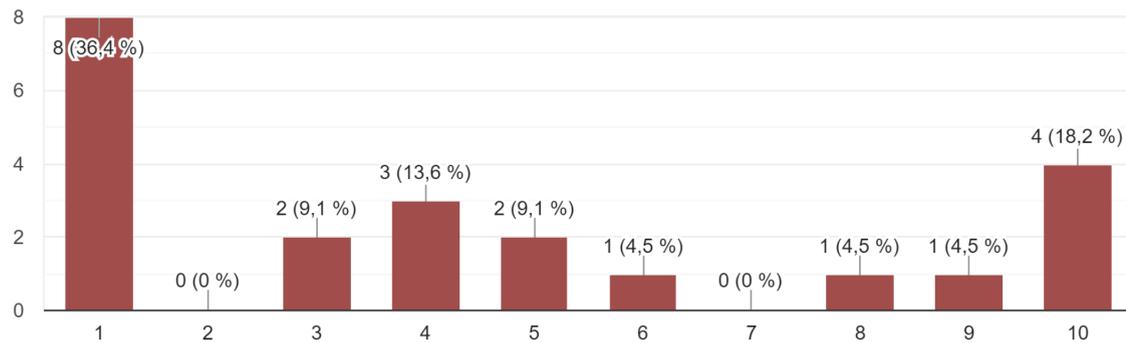
Este ítem del cuestionario se diseñó con la finalidad de valorar la satisfacción de los beneficiarios de la ayuda al alquiler proporcionada por el Gobierno de Canarias.

El valor más seleccionado fue el 1 formando el 33.3% de la muestra, seguido del valor 4 de la escala, que corresponde al 13,9%. Por otro lado, la tercera variable con la frecuencia más alta fue tanto el número 2 como el 10, cada uno con un porcentaje del 11,1%.

Asimismo, el 69,5% de las respuestas se ubican entre los valores 1 y 5 de la escala; y el 30,6% restante se encuentra entre los valores 6 y 10.

Gráfica VII.

Respuestas a la pregunta: “¿Resides en un alojamiento o vivienda provisional por damnificado/a? En caso afirmativo, valora del 1 al 10 tu experiencia.”



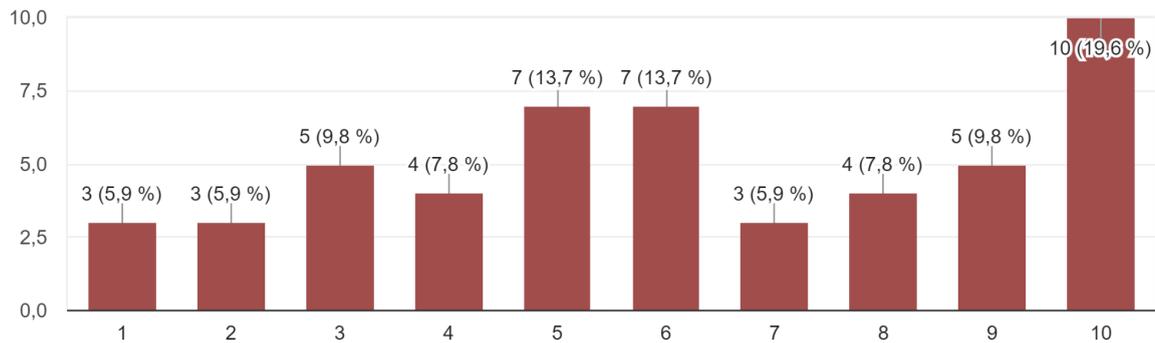
En esta gráfica se representa el nivel de satisfacción general de todas aquellas personas que estaban residiendo al momento de realizar el cuestionario en un alojamiento o vivienda provisional proporcionada por las Administraciones Públicas.

El valor 1 fue nuevamente el más seleccionado por la muestra (36,4%). En su contraparte, el 10 fue el segundo valor de la escala con mayor frecuencia con el 18,2%. Cabe señalar que el valor que corresponde al número cuatro, presenta el 13,6% de las respuestas.

Si agrupamos las respuestas, el 68,2% de ellas se encuentran en un intervalo desde el valor 1 hasta el 5 incluyéndose, y el otro 31,7% representa a las respuestas que van desde el valor 6 hasta el valor 10.

Gráfica VIII.

Respuestas a la pregunta: “Valore de manera global, todos los servicios y ayudas recibidas por las Administraciones Públicas.”



El ítem que se representa en esta gráfica corresponde a la pregunta final, la cual se diseñó con el objetivo de tener una respuesta general en relación con todos los servicios y ayudas recibidos por las instituciones públicas, a modo de cierre para el cuestionario.

El valor 10 se presenta con la frecuencia más alta, siendo del 19,6%. Los números 5 y 6 comparten el mismo porcentaje del 13,7% del total de respuestas. Ocurre lo mismo con los valores 3 y 9, los cuales tienen ambos un 9,8% de las respuestas cada uno.

Respecto a los porcentajes, podemos observar cómo el 56,8% de la muestra se comprende entre los valores 6 y 10 de la gráfica. En el caso de las respuestas que se encuentran entre los valores 1 y 5 conforman el 43,1% de la muestra total.

Entrevista

La entrevista fue realizada a una madre de familia que residía en el barrio de Todoque. Accedió a realizar la entrevista de manera voluntaria poniendo como único requisito que su identidad permaneciera anónima.

Las dos primeras preguntas sirvieron para dar un contexto en el caso particular de la entrevistada, expresando el tiempo que llevaba residiendo en su vivienda hasta el día que su vivienda fue dada por destruída.

En la tercera pregunta de la entrevista, la participante dio una amplia respuesta con información añadida sobre todas las ayudas económicas percibidas por la destrucción de su vivienda habitual.

En base a los diferentes datos aportados por la participante, se ha podido elaborar una tabla que esquematiza las ayudas económicas aportadas por las instituciones públicas, sirviendo así como punto de referencia para este estudio.

Figura III

Resumen de las prestaciones percibidas por la entrevistada

	Cantidad aproximada del importe	Fecha en la que se percibe la ayuda
Donaciones particulares gestionadas por los Ayuntamientos y Cabildo Insular.	La entrevistada no especificó la cantidad percibida por estas ayudas económicas.	Diciembre del año 2021.
Ayuda económica del Cabildo Insular. (por destrucción total de vivienda)	10.000 euros	Junio del año 2022.
Ayuda económica del Gobierno de España.	60.480 euros	Mayo del año 2021.
Ayuda económica para la adquisición de enseres por parte del Gobierno de Canarias.	11.000 euros	Mayo del año 2021.
Ayuda económica del Gobierno de Canarias por destrucción total de la vivienda habitual.	30.000 euros	Mayo del año 2022
Cantidad total aproximada:	111.480 euros aproximadamente	

En cuarto lugar, la entrevistada explica cómo las redes sociales y plataformas digitales tuvieron un papel fundamental en la comunicación entre las instituciones y organizaciones, y la población afectada. Además, relata cómo fue el primer contacto directo entre las Administraciones y los afectados/as.

La participante explica que en primer lugar el Registro Oficial de Afectados habilitó una serie de oficinas que servían como punto de información, asesoramiento y orientación en trámites administrativos. A partir de esta institución, se informó a los afectados/as de la disposición de una ayuda económica por parte del Gobierno Central. La información que se empleó para la tramitación de esta ayuda sirvió como banco de datos para tramitar de manera directa las posteriores ayudas publicadas.

En cuanto a la quinta cuestión, se le preguntó a la participante acerca de la eficacia de las medidas compensatorias tomadas por las Administraciones. La entrevistada explicó que estas medidas han sido insuficientes en su caso, puesto que a la hora de valorar los daños no se ha tenido en cuenta la pérdidas de oportunidades, proyectos de vida, y patrimonio. De éste último, comenta cómo el valor establecido del patrimonio destruído no es congruente con la realidad.

Respecto a la pregunta número seis, se le preguntó acerca del trato percibido por parte de las instituciones públicas. La entrevistada respondió que al comienzo de la erupción, el foco mediático hizo que recibieran muchas promesas que a día de hoy, manifiesta que están muy lejos de cumplirse.

La participante destaca que esta problemática se debe a una catástrofe; no obstante, expresa que se requiere más ayuda y apoyo hacia los damnificados/as.

Como última cuestión, se le preguntó a la entrevistada acerca de su participación en el Plan de Recuperación Territorial. Inicialmente la participante destaca la buena labor de los profesionales a la hora de tener en cuenta las preferencias de los afectados/as, sin embargo, explica que a la hora de llevar esos proyectos a la práctica, debido a la complejidad terrenal, es muy complicado llevar a término todas esas preferencias y deseos.

La entrevistada amplía la información de la respuesta destacando otras diferencias que se establecen entre los damnificados. Usa de ejemplo su caso personal, relatando que al perder la vivienda al segundo día de la erupción, no pudieron sacar enseres ni objetos personales. Además, explica que por ese mismo motivo su familia no tuvo el poder de asegurar la vivienda. Compara su caso con el de vecinos suyos, los cuales residían a menos de un kilómetro de distancia de su vivienda. Explica que a éstos afectados las Administraciones sí le dieron la posibilidad de asegurar, lo cual significaba una indemnización mayor y las posibilidades económicas que eso conlleva. La entrevistada concluye su caso personal explicando que muchos afectados/as por cercanía al volcán no se les dio la posibilidad de asegurar su vivienda, limitando las indemnizaciones económicas sólo a las ayudas percibidas por las instituciones públicas, haciendo así que sea más complicado volver a construir sus vidas.

Discusión

Como punto de partida estableceremos los resultados obtenidos a partir de los ítems núm. 3 y 4, los cuales muestran una relación directamente proporcional. Si tomamos los valores que van desde el 6 hasta el 10, hace un porcentaje del 86,3% de la muestra total. Este dato deja en evidencia el terrible impacto que tuvo la erupción en las economías familiares de los afectados/as.

Esto contrasta también con los datos aportados por el ítem núm. 1, los cuales reflejan que el 52,4% de los participantes se mudaron a una vivienda de alquiler o adquirieron una nueva residencia, pudiendo estar relacionado con el hecho de que muchos de los damnificados/as tar perder su única residencia, decidieron instalarse en una vivienda de alquiler, asumiendo gastos que antes de la erupción no estaban presentes en su economía familia. No obstante, esta teoría se presenta como una hipótesis planteada tras los análisis de los resultados.

A nivel general, se presenta una insatisfacción en casi toda la totalidad de la muestra. Esto se demuestra en los ítems núm. 5 y 7, donde el 72,5% y el 76% de la muestra, respectivamente, se ubican entre los valores 1 y 3. Este retraso en los trámites de determinadas ayudas económicas por parte del Gobierno Autónomo ha sido reconocido por las mismas autoridades (Canarias Ahora, 2023).

Respecto a la satisfacción con la ayuda al alquiler por damnificado/a, los resultados del ítem núm. 8 de la encuesta muestran que el 69,5% de las respuestas se encuentran entre los valores 1 y 5; y el 50% entre el valor 1 y 3.

Una de las posibles causas para estos valores bajos, son los retrasos en la bonificación de la mensualidad de los alquileres. Usamos como referencia el caso de nuestra entrevistada, que tras perder su vivienda se instaló en una vivienda de alquiler con su familia. A finales de

2022 percibió el importe correspondiente al primer cuatrimestre, pero tras recibir esa primera ayuda, sigue a la espera del siguiente importe a la fecha en la que se realizó la entrevista. Además, la entrevistada señaló que “hay personas que les deben un año de alquiler” (Anónima, comunicación personal, 3 de mayo de 2023).

A modo de resumen, se planteó el ítem núm. 10 para valorar de manera global todas las ayudas y servicios prestados por las Administraciones Públicas. Los resultados fueron a partes iguales; el 43,1% del total de las respuestas estaban entre el valor 1 y 5, mientras que por otro lado el 56,8% de la muestra se ubicaba entre los valores 6 y 10, siendo 10 el valor más votado con el 19,6%.

Estos dos intervalos con porcentajes tan igualados podrían indicar un nivel de satisfacción medio entre la población damnificada respecto a dichas instituciones públicas, con valores bajos en aspectos concretos.

Conclusiones

La erupción del volcán de La Palma es una de las mayores catástrofes que han ocurrido en la historia de Canarias, siendo la más duradera desde el año 1712, provocando la evacuación de 7.000 personas (Vega, Aranda, Pomeda, et al., 2021) tras la destrucción causada por 1.219 hectáreas de coladas de lava (Gobierno de Canarias, 2021b).

Las magnitudes del desastre pusieron en marcha una coordinación entre las instituciones públicas sin precedentes, que a lo largo del transcurso del tiempo, ha tenido aciertos y fallos en la toma de medidas para apoyar a los afectados/as.

El Gobierno de Canarias, a día de hoy está poniendo en marcha diferentes proyectos de acción social a través de las diferentes financiaciones y dinero recaudado. Las últimas cifras revelan que se han invertido cerca de 600 millones de euros como apoyo público para la recuperación de La Palma (Gobierno de Canarias, 2023a). No obstante, debemos tener en cuenta que las cifras de los daños causados por el volcán, podrían llegar a los 906 millones de euros (Vega et al., 2021).

Los resultados obtenidos en la investigación muestran que aspectos como el retraso en determinadas medidas económicas, los criterios para acceder a cierto tipo de ayudas, el asesoramiento y gestión por parte de diferentes administraciones, hacen que podamos llegar a la conclusión de que el nivel de satisfacción de la población damnificada sería de grado medio. No obstante, aunque haya ciertas opiniones generales, como los destiempos en la entrega de las ayudas, podemos comprobar que en la muestra hay bastante variedad en las respuestas de los participantes.

Por otra parte, es importante destacar la eventualidad de los sucesos, ya que aún no se han cumplido dos años de la erupción. Asimismo, las instituciones públicas a través del tiempo han anunciado diversos planes y proyectos destinados a la recuperación de la isla de La Palma, en los cuales a día de hoy se sigue trabajando con la población damnificada. La

coordinación de estas Administraciones Públicas ha jugado un papel esencial en la gestión de esta catástrofe, la cual servirá como punto de referencia para futuras intervenciones comunitarias de emergencia, especialmente cuando la problemática sea causada por un desastre natural.

En definitiva, la población damnificada tiene una percepción bastante variada en relación con las medidas tomadas por las instituciones públicas, resaltando tanto opiniones positivas como negativas al respecto. Ahora bien, esto se puede interpretar como una oportunidad de reajuste y retroalimentación para las Administraciones Públicas, teniendo en cuenta las percepciones y opiniones de los damnificados/as a la hora de crear e implementar los diferentes proyectos de acción social.

Referencias bibliográficas

Cabildo Insular de La Palma. (2022, 12 septiembre). *Ayudas y donaciones*.

<https://volcan.lapalma.es/pages/ayudas>

Cabildo Insular de La Palma. (s. f.). *Proyecto de Intervención Comunitaria para la Resiliencia Social*. Revivir el Valle.

<https://www.revivirelvalle.es/>

Canarias Ahora. (2022a, diciembre 21). *El Gobierno canario concluye la entrega de viviendas provisionales para los afectados por el volcán de La Palma*.

https://www.eldiario.es/canariasahora/sociedad/gobierno-canario-concluye-entrega-viviendas-provisionales-afectados-volcan-palma_1_9813898.html#:~:text=M%C3%A1s%20de%20250%20viviendas%20entregadas

Canarias Ahora. (2022b, septiembre 20). *Los afectados por la erupción claman contra la lentitud de la reconstrucción de La Palma: «Nos están matando en vida»*.

https://www.eldiario.es/canariasahora/lapalmaahora/sociedad/afectados-erupcion-claman-lentitud-reconstruccion-palma-matando-vida_1_9552183.html

Canarias Ahora. (2023, 24 febrero). *Román Rodríguez: hay retraso en las ayudas de 30.000 euros a afectados por el volcán “por problemas de gestión, no económicos”*.

https://www.eldiario.es/canariasahora/lapalmaahora/politica/roman-rodriguez-hay-retraso-ayudas-afectados-volcan-problemas-gestion-no-economicos_1_9982479.html

Bautista, L. (2021, 1 noviembre). *Todoque: El impactante antes y después del volcán*. ABC.

https://www.abc.es/espana/canarias/abci-todoque-impactante-antes-y-despues-volcan-202111011157_noticia.html

Decreto ley 14/2021, de 28 de octubre, por el que se regula el marco general para la tramitación de los procedimientos de concesión de ayudas con carácter de emergencia, destinadas a paliar las necesidades derivadas de la situación de

emergencia producida por las erupciones volcánicas en la isla de La Palma (BOC núm. 224 de 29 de octubre de 2021).

<http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2021/224/002.html>

Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Canarias y Ministerio de Política Territorial. (2022). *Solicitud de ayudas para las personas afectadas por la erupción volcánica en La Palma*. Gobierno de España.

https://mpt.gob.es/delegaciones_gobierno/delegaciones/canarias/proyecto-ci/AyudasLaPalma.html

Etxarri, I. (2022, 19 junio). *La Palma tras el volcán: sin trabajo, sin casas y un turismo menor del esperado*. La Información.

<https://www.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/palma-volcan-sin-trabajo-casa-turismo/2869018/>

García, V. (2022, 15 noviembre). *Más de 160 afectados por el volcán de La Palma continúan en hoteles*. Radio Televisión Canaria.

<https://rtvc.es/mas-160-afectados-por-volcan-la-palma-continuan-en-hoteles/>

GESPLAN. (s. f.). *Marco Territorial para la Recuperación de la Normalidad tras la Erupción*.

<https://lapalma.planderecuperaciondecanarias.es/prclp/>

Gobierno de Canarias. (2021a, noviembre 3). *Ayudas económicas, con carácter de emergencia, para la adquisición de enseres domésticos destinadas a las unidades familiares o de convivencia afectadas por las erupciones volcánicas en la isla de La Palma*. Sede Electrónica del Gobierno de Canarias.

<https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/movil/tramites/7072>

Gobierno de Canarias. (2021b, 25 diciembre). *La erupción de La Palma se declara finalizada tras 85 días y 8 horas de duración y 1.219 hectáreas de coladas*. Portal de Noticias.

<https://www3.gobiernodecanarias.org/noticias/la-erupcion-de-la-palma-se-declara-finalizada-tras-85-dias-y-8-horas-de-duracion-y-1-219-hectareas-de-coladas/#:~:text=La%20erupci%C3%B3n%20del%20volc%C3%A1n%20que%20este%20s%C3%A1bad%20se%20ha%20dado,la%20lava%20ocup%C3%B3%20480%20hect%C3%A1reas>

Gobierno de Canarias. (2022, 15 noviembre). *Inscripción en el Registro de personas afectadas por las erupciones volcánicas en la isla de la Palma*. Sede Electrónica del Gobierno de Canarias.

<https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/tramites/7047>

Gobierno de Canarias. (2023a, enero 11). El Gobierno avanza que La Palma ya ha recibido 600 millones en apoyo público para la recuperación de la isla. Portal de Noticias.

<https://www3.gobiernodecanarias.org/noticias/el-gobierno-avanza-que-la-palma-ya-ha-recibido-600-millones-en-apoyo-publico-para-la-recuperacion-de-la-isla/>

Gobierno de Canarias. (2023b, 15 marzo). *Vivienda concede las primeras ayudas complementarias de 30.000 euros a los afectados del volcán*. Portal de Noticias.

<https://www3.gobiernodecanarias.org/noticias/vivienda-concede-las-primeras-ayudas-complementarias-de-30-000-euros-a-los-afectados-del-volcan/>

Guil Bozal, M. (2006). Escala mixta likert-thurstone. *Anduli*, 5, 81-95.

Instituto Canario de la Vivienda. (2022, 19 abril). *Ayuda alquiler afectados por la erupción volcánica de La Palma*.

<https://www.gobiernodecanarias.org/vivienda/destacados/ayudaalquilerlapalma.html>

Instituto Geográfico Nacional. (2021, 25 diciembre). *Análisis de la actividad volcánica registrada desde el 11/09/2021*. Geoportal oficial del Instituto Geográfico Nacional de España.

<https://www.ign.es/web/vlc-serie-palma>

INE: Población del Padrón Continuo por Unidad Poblacional. *Todoque. Año 2021*. Instituto

Nacional de Estadística, Madrid.

<https://www.ine.es/nomen2/index.do?accion=busquedaRapida&subaccion=&numPag=0&ordenAnios=ASC&nombrePoblacion=Todoque>

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE núm. 294, de 06/12/2018).

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>

Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática. (2022).

Situación Puerto Naos y La Bombilla. Gobierno de España.

<https://www.mpr.gob.es/mpr/ComisionadoLaPalma/Paginas/SituacionPuertoNaosyLaBombilla/situacion-puerto-naos-y-la-bombilla.aspx>

Navalpotro, J. A. S. (2008). *Riesgos naturales y tecnológicos en España, hoy*. *Observatorio medioambiental*, 11, 9.

Parlamento Europeo. (2022, 14 diciembre). Noticias. *El Parlamento aprueba una ayuda de 9,5 millones por el volcán de La Palma*.

<https://www.europarl.europa.eu/news/es/press-room/20221209IPR64420/el-parlamento-aprueba-una-ayuda-de-9-5-millones-por-el-volcan-de-la-palma#:~:text=En%20total%2C%20los%20eurodiputados%20respaldaron,2021%20en%20la%20isla%20canaria>

R. (2023, 15 marzo). *La Armada dibujará el nuevo mapa de la costa tras la erupción del Tajogaite*. El Día.

<https://www.eldia.es/la-palma/2023/03/15/armada-dibujara-nuevo-mapa-costa-84658089.html>

Real Decreto-ley 2/2002, de 5 de abril, por el que se adoptan medidas urgentes para reparar los daños causados por las lluvias torrenciales acaecidas el 31 de marzo de 2002 en Santa Cruz de Tenerife y en San Cristóbal de la Laguna (BOE núm. 83 de 6 de abril)

de 2002).

<https://www.boe.es/eli/es/rdl/2002/04/05/2>

Real Decreto-ley 20/2021, de 5 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes de apoyo para la reparación de los daños ocasionados por las erupciones volcánicas y para la reconstrucción económica y social de la isla de La Palma (BOE núm. 239 de 6 de octubre de 2021).

<https://www.boe.es/eli/es/rdl/2021/10/05/20/con>

Revivir El Valle. (s. f.).

<https://www.revivirelvalle.es/>

Rodríguez, F., Asensio-Ramos, M., Melián, G. V., Hernández, P. A., Amonte, C., Díaz, A. J. Á., ... & Pérez, N. M. (2023). *Chemical and isotopic composition of the indoor ambient air of Puerto Naos and La Bombilla, La Palma, Canary Islands* (No. EGU23-6431). Copernicus Meetings.

Pilar, S. A. (2022, 12 marzo). *Todoque, el pueblo de La Palma sepultado por el volcán*. RTVE.

<https://www.rtve.es/noticias/20211219/todoque-pueblo-entero-palma-sepultado-volcan/2240480.shtml>

Presidencia Cabildo Insular de La Palma. (2022, 22 noviembre). *Plan de Recuperación de La Palma*. Cabildo de La Palma.

<https://www.cabildodelapalma.es/es/plan-recuperacion>

Vargas, N. G. (2021, 5 octubre). *Viaje a los barrios destrozados por el volcán de La Palma*. El Diario.

https://www.eldiario.es/canariasahora/sociedad/viaje-barridos-destrozados-volcan-palma_1_8367044.html

Vega, G., Aranda, J. M., & Pomedá, Y. C. (2021, 19 noviembre). *Dos meses de erupción en el*

volcán de La Palma, en cifras: 906 millones en daños, 5.100 terremotos, 7.000

proyectos de vida en punto muerto. El País.

<https://elpais.com/sociedad/2021-11-19/dos-meses-de-erupcion-en-el-volcan-de-la-palma-en-cifras-700-millones-en-danos-5100-terremotos-7000-proyectos-de-vida-en-punto-muerto.html>

Volcán Tajogaite. (2021).

<https://www.tajogaite.es/>

Anexos

Anexo I

“Cuestionario para medir el grado de satisfacción en los damnificado/as por el volcán de La Palma”	
Nº ítem:	Pregunta formulada:
1	¿Qué tipo de inmueble perdió a causa del volcán?
2	En caso de haber perdido la vivienda habitual, ¿dónde reside actualmente?
3	Valore su economía familiar antes de la erupción del volcán. Siendo 1 inestable y/o precaria, y 10 sin problemas económicos.
4	Valore del 1 al 10 cómo las consecuencias de la erupción afectaron a su economía familiar. Siendo 1 en nada, y 10 empeoró mi economía por completo.
5	Valore del 1 al 10 la rapidez en la que las instituciones públicas le dieron respuesta.
6	Valore del 1 al 10 la utilidad del Registro Oficial de Afectados
7	Valora del 1 al 10 la rapidez de la tramitación de estas ayudas del Gobierno de Canarias
8	¿Percibes o has percibido la ayuda al alquiler por damnificado? En caso afirmativo, valora del 1 al 10 tu satisfacción general con la ayuda.
9	¿Resides en un alojamiento o vivienda provisional por damnificado/a? En caso afirmativo, valora del 1 al 10 tu experiencia.
10	Valore de manera global, todos los servicios y ayudas recibidas por las Administraciones Públicas.

Anexo II

Guión de entrevista semiestructurada

1. ¿Cuánto tiempo llevabas viviendo en tu barrio hasta el momento de la erupción?
2. ¿Cuál fue la fecha en la que perdiste la vivienda?
3. ¿Cuánto tiempo pasó desde que perdiste la vivienda hasta que recibiste la primera ayuda por parte de las Administraciones Públicas (Ayuntamiento, Cabildo, Gobierno de Canarias...)?
4. ¿Cuándo y cómo te enteraste de las ayudas a los damnificados/as?
5. ¿Crees que estas medidas que han tomado las Administraciones Públicas, te han compensado, y si es así de qué manera?
6. ¿Cómo te sientes respecto al trato recibido por las Administraciones Públicas?
7. ¿Formas parte del Plan de Recuperación Territorial?Cuál es tu opinión general al respecto.

Anexo III

Transcripción

Empezamos, ¿Cuánto tiempo llevabas viviendo en tu barrio hasta el momento de la erupción?

Pues yo he estado viviendo 12 años en el barrio de Todoque.

¿Cuál fue la fecha en la que se dio por destruida tu vivienda?

La erupción fue el 19 de septiembre del 2021, y yo la perdí el 21 de septiembre de ese mismo año.

¿Y cuánto tiempo pasó desde el punto en que tú perdiste tu vivienda hasta que recibiste la primera ayuda de cualquier tipo por parte de las administraciones públicas? Es decir, Gobierno de España, Gobierno Autonómico, Cabildo, Ayuntamiento, etc.

Las primeras fueron las donaciones de los particulares, que fueron gestionadas a través del Ayuntamiento y del Cabildo Insular, y se recibieron en el mes de diciembre del 2021. Esas ayudas fueron sobre todo donaciones que hicieron los particulares a los afectados por el volcán. Posteriormente, ya se recibieron las que venían de las propias Administraciones. Empezamos en junio del 2022 a recibir la ayuda del Cabildo por pérdida de vivienda habitual, que fueron 10.000 €; la ayuda del Gobierno Central, que fueron 60.480 €, también por pérdida de vivienda; y la ayuda de los enseres, que fueron 11.000 € que se recibieron también del Gobierno de Canarias.

Esas ayudas pues pasaron como ocho meses para recibirse. Luego, ya posteriormente, la ayuda del alquiler, que la recibí a finales del 2022. Lo que pasa es que solo ha sido posible cobrar el primer cuatrimestre, el resto no se ha recibido. Y ahora, recientemente, en este mes, hemos recibido la del Gobierno de Canarias por pérdida de vivienda, que fueron 30.000 €. Bueno, son una totalidad de unos 100.000 € por pérdida de vivienda habitual.

¿Cuándo y cómo te enteraste de estas ayudas que estaban destinadas a los damnificados? El primer momento en que tú te enteraste de que el gobierno iba a poner a disposición de las personas damnificadas este tipo de ayudas económicas.

Bueno, lo primero que pusieron en marcha fue abrir una oficina donde tuvimos que ir a registrarnos como afectados. Entonces el primer proceso fue inscribirse en esa oficina. Ya en la oficina, en el primer contacto que tuvieron con nosotros empezaron a tomarnos datos de las pérdidas: si fueron viviendas, explotaciones agrícolas, miembros de la unidad familiar, direcciones, ubicación, y demás.

Ya a raíz de abrir esa oficina, que era la oficina del Registro Oficial de Afectados, a través de las redes nos enteramos de que iba a salir una ayuda por parte del gobierno central, que nos teníamos que dirigir a esa oficina para tramitarla. Eran las mismas dependencias, pero eran de otro personal. Después cuando salieron la ayuda del Gobierno de Canarias usaron los datos de ese registro. Y nos enteramos por medio de plataformas, si estaban inscritos y más bien a través de las redes.

A través, por ejemplo, de la plataforma de afectados, ¿cierto?

Sí, sí. Nosotros nos inscribimos en las plataformas de afectados y a través de la plataforma era como una vía de comunicación entre los afectados, las administraciones... Tal vez ellos tenían más formas de recibir esa información más directa, o se enteraban de las ayudas que se iban a publicar, y entonces lo transmitían a través de esa plataforma.

Y respecto a estas medidas que han tomado las Administraciones Públicas, ¿crees que verdaderamente te han compensado? Y si es así, ¿en qué manera?

Bueno, yo creo que han sido insuficientes, porque hemos perdido nuestra vivienda, nuestro proyecto de vida, nuestros futuros, nuestras explotaciones agrícolas, que era un colchón económico o incluso nuestros trabajos. Han sido insuficientes solo por la pérdida de patrimonio, pero también por un proyecto de futuro. O sea, se nos ha... La verdad que lo

hemos perdido absolutamente todo. Yo creo que con el dinero que hemos recibido no vamos a ser capaces de volver a poner en marcha un nuevo proyecto, porque es complicado.

Cada situación es particular también y cada familia tiene unas condiciones particulares, pero ninguna vivienda normal tiene un valor tan pequeño, y no estoy hablando de valores sentimentales, sino ya el valor del patrimonio, que sea tan pequeño. Eran viviendas relativamente todas que superaban mucho esa cantidad.

Y respecto al trato que recibiste por las administraciones públicas, ¿cómo te sentiste el trato que recibiste?

Bueno, pues el trato directo solamente con las administraciones locales. Con el Gobierno de Canarias y demás, nosotros veíamos mucho “boom”, o sea, “los vamos a ayudar”, “no van a tener problemas”, “van a recuperar todo lo que tenían”. Eso lo han repetido una y otra vez, y estamos muy lejos de que eso sea cierto. Entonces, ¿cómo te sientes? Pues yo sé que es una catástrofe, pero necesitamos más ayuda y más apoyo.

Muy interesante la respuesta. Y ya como última pregunta, ¿conoces la propuesta del Plan de Recuperación Territorial?

Sí, sí lo conozco

¿Formas parte de ese plan?

A nosotros nos han invitado a formar parte del Marco, sí. Y de hecho hemos participado.

Pero el Marco se ha desarrollado creo que bastante bien a la hora de tomar contacto con los afectados, de dar la información, lo que desean y lo que uno anhela, pero luego en la práctica es complicado. Yo entiendo que no se puede tal vez llegar a todas las particularidades que hay.

Pero si es verdad que hay muchas diferencias que se establecen entre los afectados.

Te hablo ya de mi caso particular, nosotros perdimos la vivienda el segundo día de la erupción, y nosotros no pudimos sacar nada de nuestra vivienda. Nosotras hemos recibido la misma ayuda que otros afectados, que yo me alegro, porque son muy triste, que hayan podido recuperar de sus viviendas sus recuerdos y sus cosas.

Entonces la cantidad que se percibe, se percibe a todos por igual. De cierta manera nos meten a todos dentro de la misma situación. Al igual que la ayuda estatal, al perder la vivienda al segundo día nuestra familia no tuvo el poder de asegurar la vivienda. Luego tengo vecinos a menos de un kilómetro de mi vivienda que las Administraciones le dieron la oportunidad de asegurar; entonces han compensado de otra manera la pérdida, porque las cantidades cobradas por el Consorcio de Seguros ha sido mucho más elevada que lo que hemos recibido del Gobierno Central.

Entonces lo que no es justo, que por la misma catástrofe, la misma causa, unos afectados se ven con una posibilidad de poder avanzar, de salir adelante mejor porque tienen otra posibilidad económica, porque le han ayudado con este tema. Sin embargo, hay otros que por cercanía al volcán no hemos podido tener esa oportunidad. Entonces nos vemos limitados a las ayudas, y es más difícil volver a reconstruir las vidas.

Esas serían todas las preguntas, muchas gracias por querer participar en la entrevista y formar parte de esta investigación para conocer el grado de satisfacción en la población damnificada por el volcán de La Palma.

Muchas gracias a ti.