

**CENTRO DE ACOGIDA E INSERCIÓN
PARA PERSONAS SIN HOGAR
Albergue Municipal**

Memoria 2023



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

Memoria Albergue Municipal de Zaragoza
Ayuntamiento de Zaragoza

Junio 2024

ÍNDICE

	Página
Estructura de servicios del Albergue.....	5
Resumen de datos del año 2023.....	8
Valoración global de resultados del año 2023.....	12
Gestión del protocolo de Emergencias por Frío en el invierno 2022-2023.....	16
Utilización de servicios del centro.....	19
Servicio de Alojamiento.....	20
Servicio de Comedor.....	23
Servicio de Higiene: duchas, ropero y lavandería.....	25
Atención Sanitaria.....	28
Módulos Familiares y de Inserción.....	29
Viviendas Tuteladas.....	30
Housing First.....	32
Casa Abierta.....	33
Plan de Primera Oportunidad: Actividades Ocupacionales.....	35
Análisis de usuarios del centro.....	37
Total de usuarios.....	38
Sexo.....	40
Edad.....	41
Nacionalidad.....	42
Procedencia de españoles por Comunidades Autónomas.....	45
Alojamiento anterior al ingreso en el Albergue.....	46
Anexo: Encuesta de satisfacción de usuarios/as del centro.....	47

Estructura de Servicios del Albergue Municipal



Estructura de servicios del Albergue

El Centro de Acogida e Inserción de Personas sin Hogar (Albergue Municipal de Zaragoza), integra un conjunto de servicios destinados a ofrecer atenciones de alojamiento temporal y a favorecer la inserción social de sus usuarios.

Su organización y funcionamiento se rige por un **Reglamento** aprobado por el Excmo. Ayuntamiento Pleno en fecha **26 de junio de 1994**, actualmente en proceso de revisión, y unas normas de régimen interno municipal aprobadas por la Consejería de Derechos Sociales el 19 de febrero de 2016.

En julio de 2018, se aprueba por el Gobierno de la Ciudad el Plan Integral para las Personas sin Hogar, en el que se determinan 6 líneas de actuación y 69 medidas.

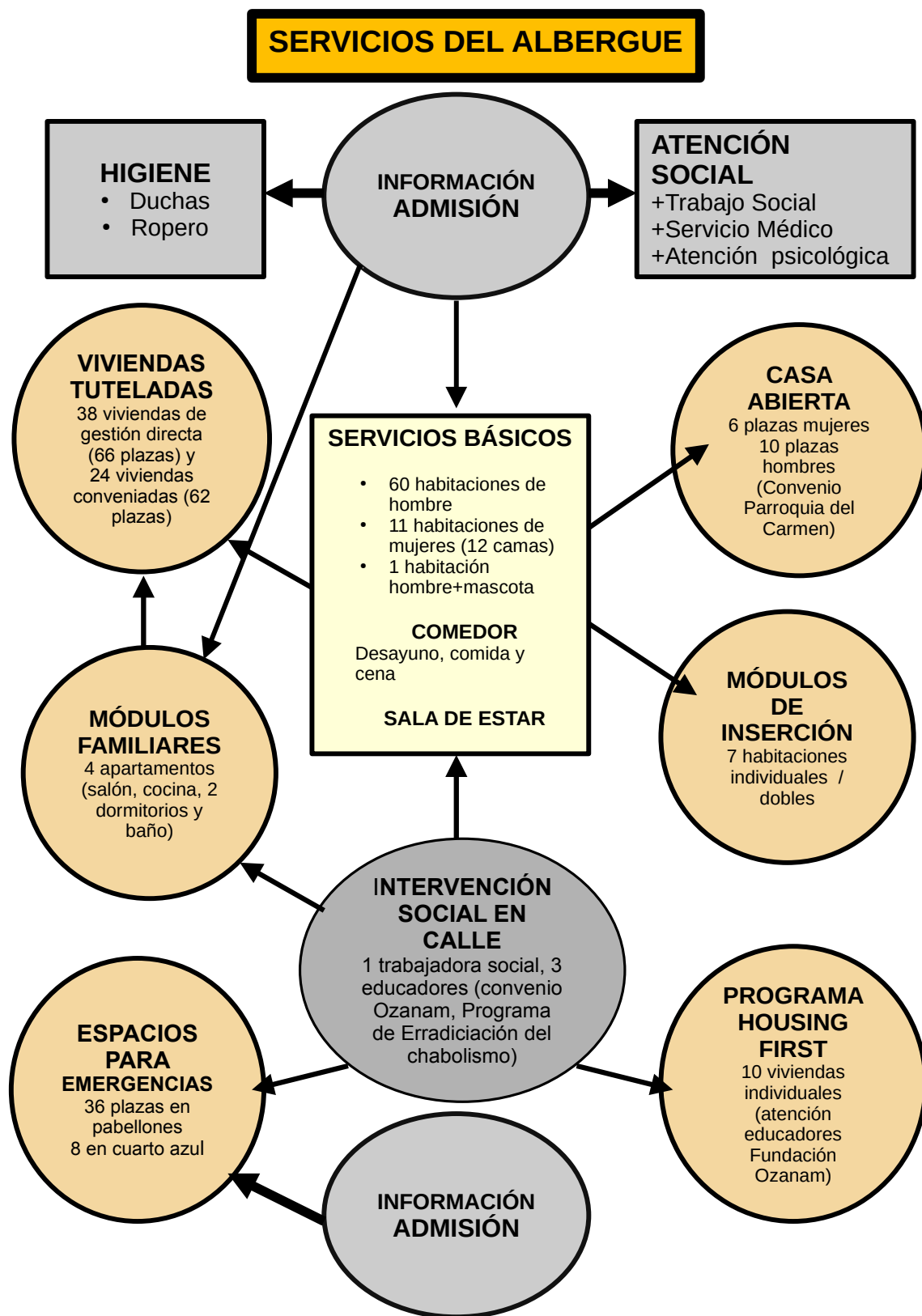
La línea de acción nº 4 habla de adecuar alojamientos y dignificar estancias y procesos desde una perspectiva de cuidados. Marca el objetivo nº 12 que diversifica la oferta y modalidades de alojamiento para adaptarse mejor a la diversidad de perfiles y necesidades contemplando especialmente el desarrollo de los espacios de baja exigencia.

El objetivo nº 13, adaptar o reformar equipamientos para facilitar el desarrollo personal, el refuerzo de la intimidad y la normalización de la convivencia, ha favorecido el desarrollo de medidas orientadas a una mayor flexibilización de los periodos de estancia en el Albergue lo que favorece el planteamiento de itinerarios individuales de inserción con acompañamiento profesional.

Todas estas medidas se enmarcan en una modificación, no solo de la estructura de servicios del Albergue, sino de su infraestructura material y su dinámica interna y metodología de funcionamiento (lo que implica cambios normativos), que está actualmente en marcha.

El Albergue Municipal presta sus servicios **todos los días del año** ininterrumpidamente.

La **estructura de los servicios del Albergue Municipal** es en 2023 la siguiente:



Resumen de datos del año 2023



Resumen de datos del año 2023

UTILIZACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO

	Total de usos	media de usos / día	dato de 2022	variación interanual
Habitaciones ordinarias	25.654 estancias concedidas*	70,28	21.579	18,88%
Comedor	127.402 servicios de comedor	349	101.605	20,24%
Duchas	18.790 usos	51,47	8.926	110,50%
Ropero	5.754 prendas entregadas	15,76	4.319	33,22%

* Sin contar las estancias en espacios de emergencia por frío

Atenciones sanitarias	918 atenciones médicas 1214 atenciones de enfermería* 126 atenciones de psicología	6,18*	2.012	5,62%
-----------------------	--	-------	-------	-------

* Se calcula como los demás índices sobre 365 días aunque se cuenta con servicio médico aproximadamente 213 jornadas, lo que da una atención media diaria de 10,60 casos.

INTERVENCIÓN EN CALLE/ CHABOLISMO

	2023	dato de 2022	variación interanual
Asentamientos en los que se ha intervenido	45	49	-8,88%
Personas viviendo en esos asentamientos	137	129	5,83%
Nuevos asentamientos detectados	6	3	200%
Asentamientos dados de baja	10	14	-40%

OTROS ALOJAMIENTOS DE EMERGENCIA

	2023	dato de 2022	variación interanual
Pisos con intervención	45	32	40,62%
Personas en intervención Housing First / Housing Led	101	81	24,69%
Familias con intervención de acompañamiento	19	12	58,33%
Becas de apoyo a la formación para el empleo	24	6	400%
Empadronamientos Gestionados	140		
Empadronamientos PSH realizados desde el Albergue	18	56	-32,14%

USUARIOS

1.459
personas diferentes

1.298 hombres (88,97%) / 161 mujeres (11,03%)

343 españoles (23,50%) / 1.116 extranjeros (76,49%)

En 2022: 1.325 personas diferentes

Variación interanual: +9,19%

USUARIO TIPO

	incidencia porcentual
• es un hombre	88,97%
• con edad comprendida entre 36 y 55 años	48,30%
• extranjero	76,49%
• que utiliza el Albergue por primera vez en 2023	47,08%
• que utiliza el albergue en una sola ocasión en 2023	65,51%

PRESUPUESTOS

Gasto total ordinario 2023

582.463,71 €

PLANTILLA DEL CENTRO

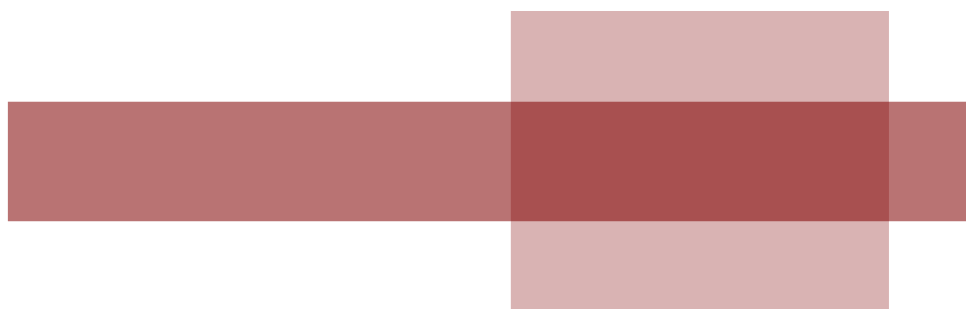
57 trabajadores (plantilla municipal y contratas)

16 técnicos, 13 de oficios, 9 limpieza, 6 cocina, 12 policías locales y 1 auxiliar administrativo

El gasto ejecutado por el Albergue con cargo a partidas de Servicios Sociales Especializados tuvo en 2023 un total ejecutado de 582.463 €.

En este importe se incluye el servicio de cocina y alimentación, que asciende a un gasto total de 384.407,69 (contrato con Clece) los gastos de mantenimiento, de actividades, de equipamiento, los gastos de atención a chabolismo o la inversión en actualización informática del Albergue. No incluye sin embargo los gastos dependientes de otras partidas municipales como los de la contrata de limpieza (contrato con Serveo), los convenios con entidades sociales con repercusión directa en el Albergue, los gastos energéticos o los costes de personal de la plantilla municipal (29 funcionarios de servicios sociales y 12 agentes de policía). Considerado todo ello el gasto total del Albergue ascendería a una cantidad próxima a los 2.300.000 €.

Valoración global de resultados



Valoración global de resultados del año 2023

Aunque el número de usuarios diferentes del Albergue (**1459 personas** en 2023) se está todavía incrementando tras la caída coyuntural de los últimos años (el año de la pandemia, 2020, fue el año con menor número de personas que utilizaron el Albergue en toda la serie histórica registrada, desde 1993), la tendencia general venía siendo la de un **descenso progresivo** que es lento pero lineal **desde 2011**. Desde ese año, en que se registraron 4353 alojamientos de personas diferentes en el entonces Albergue de Transeúntes, ha descendido en dos tercios el número de personas usuarias.

Seguramente este descenso no se está debiendo tanto a una mejora de las condiciones generales económicas y sociales, pues aunque ha descendido el paro las tasas de desigualdad y de pobreza siguen siendo muy altas, sino a una multiplicidad de causas entre las que cabe considerar una mejora de las condiciones de acogida de inmigrantes temporeros, un mayor arraigo en el territorio e inserción laboral de las personas que llegaron años atrás en condiciones precarias, el desarrollo de otras alternativas de alojamiento como los pisos tutelados, o las redes sociales de acogida a extranjeros y refugiados.

Con las actuales orientaciones, emanadas del Plan Integral para las Personas sin Hogar de 2018, **el Albergue ha aprovechado la nueva coyuntura para flexibilizar los periodos de estancia y reforzar la atención individualizada** a cada persona, impulsando lo que dimos en llamar Planes de Primera Oportunidad (terapia ocupacional, fomento de la empleabilidad, y desarrollo de las oportunidades de acceso a la vivienda). La Memoria de 2023 da cuenta de cómo **las estancias se han ido alargando**, de modo que **la estancia media en las habitaciones ordinarias fue ya de 19 y ya un 18% prolongó su estancia más de 60 días**. La exigencia disciplinaria es menor que en otros tiempos (mayor tolerancia, por ejemplo, a recaídas en procesos de adicción si se persevera en el tratamiento), asumiendo la adaptación a una diversidad de perfiles y necesidades y siendo más inclusivos con aquellas personas que requieren un atención en condiciones iniciales de baja exigencia.

La **diversificación de tipologías de alojamiento** es otra de las características del Albergue en los últimos años. Hoy el Albergue es mucho más que un centro, es una red que ofrece una diversidad de recursos para la atención, el cuidado y el apoyo a la inserción de personas excluidas socialmente que carecen de hogar. Desde la **Casa Abierta** en sus dos modalidades (hombres y mujeres) que ofrecen un total de 16 camas para personas que requieren una estancia permanente en condiciones de baja exigencia, los **módulos individuales y familiares** de inserción (que atendieron a 11 grupos familiares y 51 personas en total, 34 adultas y 17 menores) y las **60 viviendas tuteladas** por las que pasaron un total de 148 personas y 23 unidades familiares, 98 adultas y 50 menores.

La tendencia histórica al descenso en el número de usuarios no se refleja en una reducción equivalente en todos los servicios del Albergue. Destaca el **servicio de comedor**, que dio en 2023 un total de **127.402 comidas, una media de 346 servicios diarios**. El comedor social del Albergue juega un papel fundamental que se vio reforzado con la introducción en 2009 del desayuno universal y en 2010 del segundo turno de comidas, dando comida durante 30 días cada tres meses a todo el que lo desea no estando alojado; además presta servicio de desayuno, comida y cena a quien se aloja durante la campaña de frío (meses de noviembre a marzo) en los alojamientos de emergencia del Albergue.

La cronificación de la situación de exclusión social que percibimos en una parte importante de nuestros usuarios (que acceden reiteradamente al Albergue sin encontrar salidas a su espiral autodestructiva) **se manifiesta en los datos de número de estancias**. Es de destacar que **256 personas fueron en 2023 acogidas en el Albergue 3 o más veces**. En estas situaciones la precariedad, la falta de expectativas y de motivación, el alcoholismo, la ansiedad intrínseca a la vida en la calle, provocan un fuerte deterioro personal y de salud. **Es por ello que el servicio de atención sanitaria que ha venido consolidando el Albergue en los últimos años con un total de 2258 consultas médicas, de enfermería y psicológicas juega hoy un papel fundamental**. En los últimos años las adicciones, cuando las personas quieren afrontarlas, tienen eficaz respuesta a través de CMAPA o de entidades sociales como el Proyecto Hombre; pero **seguimos teniendo importantes carencias en materia de atención de la Salud Mental**.

Si en algún momento llegó a preocupar la tendencia a un importante rejuvenecimiento de la población usuaria del Albergue, consecuencia de la entrada masiva de población inmigrante muy joven, los datos estadísticos de los últimos ejercicios parecen constatar que esa tendencia se está frenando. **La mitad de los usuarios (48,30%) se sitúa en el bloque tradicional de personas entre los 36 y los 55 años** de edad, estando en un 25% tanto los que superan como los que están por debajo de estas edades. Los menores de 25 años apenas suman un 8% de la población atendida.

Tampoco los datos hoy disponibles nos llevan a pensar que se esté produciendo una mayor feminización del sinhogarismo. **Las mujeres representan un 12,32 % del total de personas usuarias**, aunque eso sí su deterioro habitualmente es importante y los obstáculos objetivos para superar su situación son con frecuencia mayores que en los hombres, lo que explica que **representen casi un 20% de los usos del Albergue**.

Casi la mitad de nuestros usuarios llegan al Albergue procedentes de la calle (48,62 %) a mucha diferencia de cualquier otra situación previa (habitación o piso de alquiler, hostel, etc.). Esto es también un índice que nos habla de cierta cronificación del fenómeno del sinhogarismo en tanto empieza también a asomar de nuevo el fenómeno de los trabajadores precarios que, al menos temporalmente, se ven obligados a vivir en la calle hasta que obtienen ingresos suficientes para acceder a una alternativa habitacional.

El porcentaje de extranjeros continúa en aumento siendo un 73,92% del total de usuarios del Albergue, 7 puntos más que el año anterior. Continúan siendo las nacionalidades marroquí (22,03%), argelina (14,13%) y rumana (7,75%), las tres más destacadas entre los usuarios de nacionalidad extranjera en el Albergue en 2023.

Entre los meses de enero y abril de 2023 se hizo una encuesta para valorar la satisfacción de las personas usuarias del Albergue Municipal. Sus resultados se incorporan como anexo a este informe. Las conclusiones principales es que la satisfacción global de las peronas usuarias es de 7 sobre 10. Lo que más valoran es el Servicio de Asistencia Sanitaria del Albergue (8,57) y su ubicación (8,15). Tienen en buena consideración la profesionalidad del personal del Albergue (7,31) así como su trato y amabilidad (7,23). Los servicios menos valorados son el Servicio de Comedor (6,16) y la Sala de TV (5,62). Los resultados de la encuesta nos ayudan a trazar el camino sobre qué aspectos de la gestión debemos seguir reforzando y cuáles tenemos necesariamente que mejorar.

Gestión del protocolo de Emergencias por Frío en el Invierno 2022-2023



Frío en el Albergue Municipal

Invierno 2022 - 2023

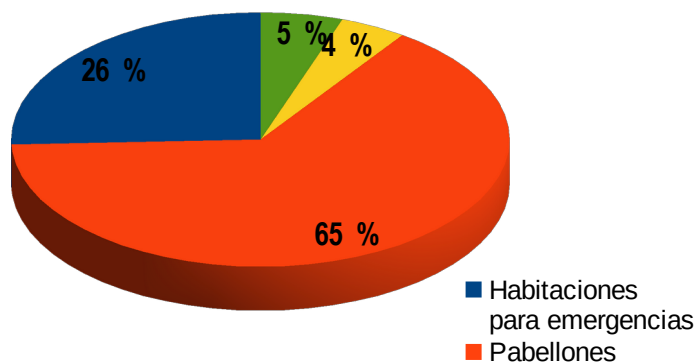
Se inició el **23 de noviembre de 2022** y se ha mantenido de manera ininterrumpida hasta el **31 de marzo de 2023**, ambos inclusivos.

Usos

129	noches en que ha estado abierto.
319	personas diferentes que han usado en alguna ocasión el alojamiento por el protocolo de frío este invierno.
5.307	estancias en total.
41,14	personas cada noche , media de usos.
14,31	noches estancia media por persona en espacios de emergencia.

Espacios en los que se han alojado

25,64%	en habitaciones colectivas ya existentes para emergencias dentro del Albergue.
64,70%	en pabellones prefabricados.
4,31%	en habitaciones o camas ordinarias.
5,33%	en sala de TV y otros espacios.



Detalle de usos de los pabellones prefabricados

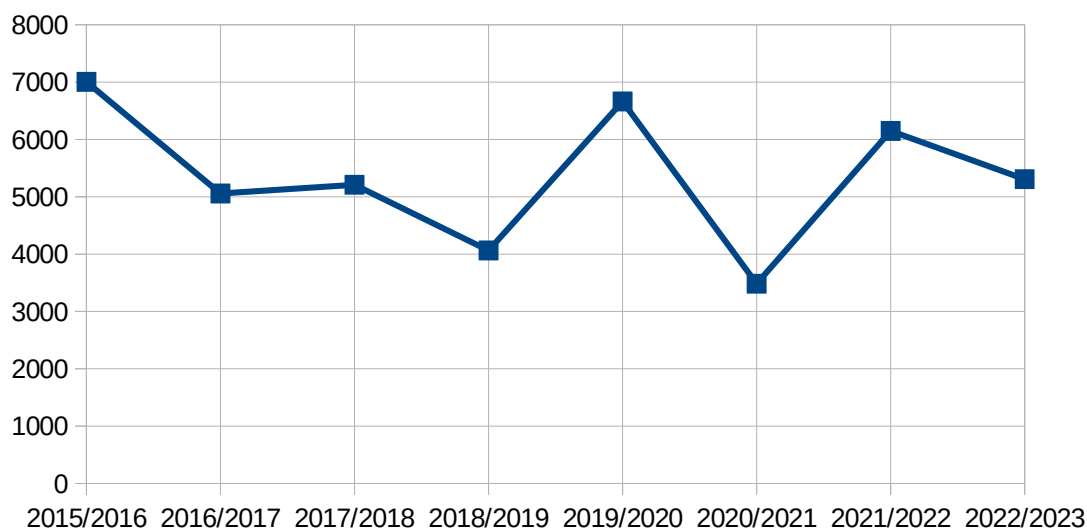
3.434 pernoctas (64,70% del total).

27 media diaria de pernoctas.

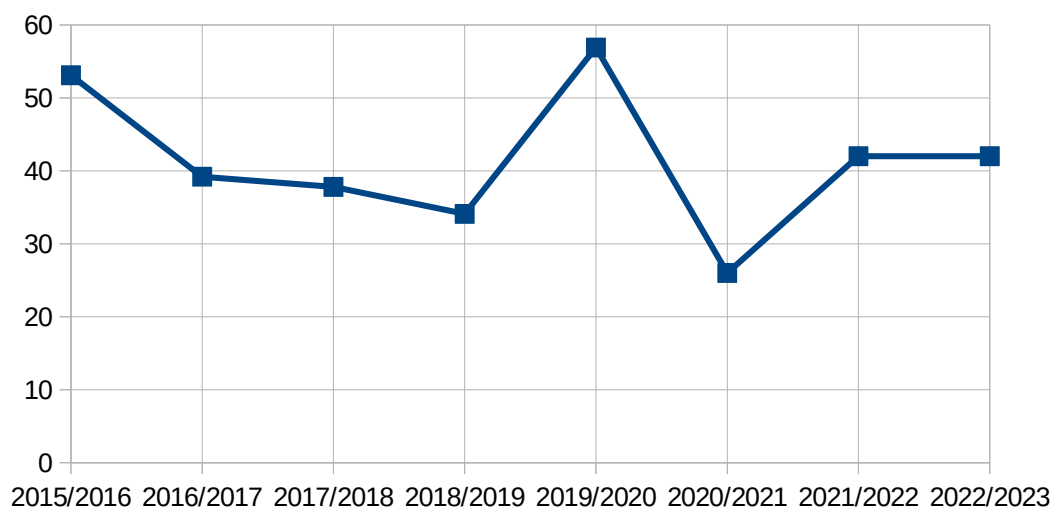
Comparativa con los inviernos anteriores

	Invierno 2015/2016	Invierno 2016/2017	Invierno 2017/2018	Invierno 2018/2019	Invierno 2019/2020	Invierno 2020/2021	Invierno 2021/2022	Invierno 2022/2023
Fecha inicio	15 noviembre	22 noviembre	15 noviembre	23 noviembre	20 noviembre	22 noviembre	19 noviembre	23 noviembre
Fecha final	31 marzo	31 marzo	01 abril	21 marzo	15 marzo	4 abril	25 marzo	31 marzo
Total noches abierto	135	129	138	119	117	134	145	130
Total pernoctas	7.006	5.058	5.210	4.064	6663	3.484	6.149	5.307
Media pernoctas/noche	53,1	39,2	37,8	34,1	56,9	26	42	42
Máximo pernoctas/noche	69 29 febrero	59 22 febrero	46 07 febrero	51 25 enero	155 21 enero	109 12 enero	106 24 febrero	171 29 enero
Personas diferentes	409	388	381	373	424	125	639	319
Media pernoctas/pers.	17,1	13	13	11	16	30	10	17

Evolución del nº total de pernoctas



Evolución de la media de pernoctas



Utilización de servicios del Centro



Servicio de Alojamiento

Las atenciones que configuran este servicio, según establece el artículo 13 del Reglamento del centro son las de **PERNOCTA** y **COMEDOR**.

Datos globales de ocupación del Albergue

(*)

Habitaciones ocupadas 32.906 estancias (*)

Porcentaje de ocupación 73,29 % (**)

Media diaria de ocupación 90,15 plazas/día

Servicios de comedor 127.402 servicios

- 37.785 desayunos
- 51.453 comidas
- 38.164 cenas

Media diaria del comedor 349,04 servicios diarios

Media de estancias por persona en las habitaciones ordinarias del Albergue 19 días

(*) No se incluyen Viviendas Tuteladas ni Espacios de Emergencia.

(**) Capacidad del centro: 44.895 usos posibles, 123 diarios (61 habitaciones de hombres, 12 de mujeres, 16 en Casa Abierta, 14 módulos de inserción y 20 en módulos familiares).

Detalle de ocupación de las habitaciones ordinarias del Albergue (61+12)

	enero	febr.	marzo	abril	mayo	junio	julio	agost	sepbr	octbr.	novbr	dicbr.
H	1.721	1.684	1.849	1.645	1.798	1.794	1.782	1.815	1.774	1.850	1.803	1.801
M	386	325	352	284	376	378	400	351	364	377	366	379
Total	2.107	2.009	2.201	1.929	2.174	2.172	2.182	2.166	2.138	2.227	2.169	2.180

En porcentaje de ocupación de las habitaciones ordinarias los datos son los siguientes:

	enero	febr.	marzo	abril	mayo	junio	julio	agost	sepbr	octbr.	novbr	dicbr.
% H	91	99	98	90	95	98	94	96	97	98	99	95
% M	78	73	71	59	76	79	81	71	76	76	76	76
Total	88	93	92	84	91	94	91	91	93	93	94	91
	372	336	372	360	372	360	372	372	360	372	360	372

Se observa que los usos son bastante estables a lo largo de todo el año, destacando las diferentes tasas de ocupación en las 61 plazas de hombre (60 habitaciones individuales y 1 con mascota) y las 16 plazas de mujeres. La tasa media de ocupación de las plazas destinadas a varones es superior al 95%, de modo que la mayor parte de los días del año se alcanza la plena ocupación. En mujeres, sin embargo, pese a ser muchas menos plazas, la mayor parte de los días queda alguna vacante, lo que permite poder disponer casi siempre de alguna cama vacía para la atención de urgencias sociales.

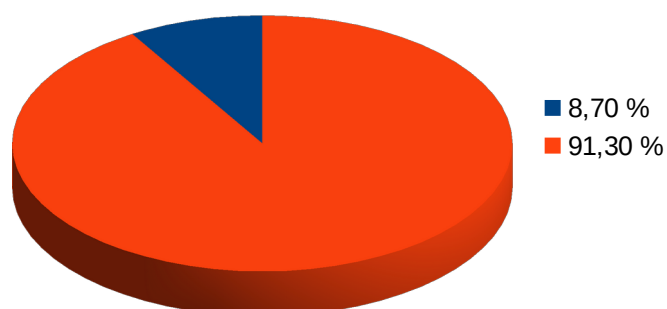
Veamos ahora los datos globales que relacionan la **capacidad de pernoctas** en las habitaciones ordinarias del Albergue (61 de hombre y 16 de mujeres), detallando su **ocupación potencial y real**:

	CAPACIDAD del centro (1)	OCUPACIÓN (2)	% CAPACIDAD
Hombres	22.265	21.316	95,7 %
Mujeres	5.840	4.338	74,3%
TOTALES	28.105	25.654	91,3%

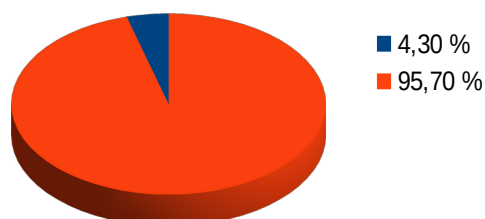
(1) Se obtiene multiplicando el número de camas disponibles (77) por 365 días del año.

(2) Se refiere a las pernoctas concedidas, es decir, habitaciones reservadas.

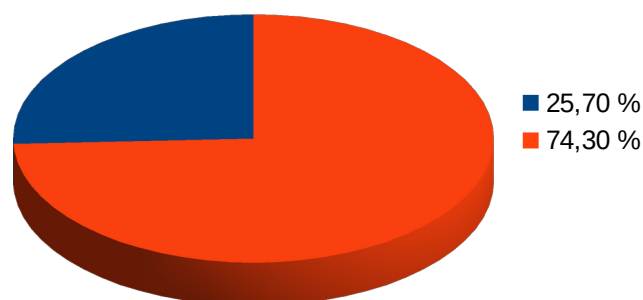
Porcentaje de ocupación de plazas



Porcentaje de ocupación de plazas totales de hombres



Porcentaje de ocupación plazas de mujeres



2023 tiene unos porcentajes de ocupación sensiblemente mayores a los del año anterior (75,61% de ocupación total en 2020), y además se aprecia un importante incremento en el número de mujeres usuarias del albergue, (64,55 % de ocupación de plazas femeninas en 2022 frente al 74,30 % en 2023). Esta progresiva tendencia al incremento de la demanda de mujeres es una tendencia constante en los últimos años.

Duración de las estancias en el Albergue

Tradicionalmente la estancia en el Albergue es de seis días y se exige a la persona solicitante que no haya hecho uso del mismo en los 3 meses anteriores a su solicitud. No obstante, **el reglamento tiene previstas excepciones a estas normas**, facultando al trabajador social a determinar la duración de esa estancia “*en función de la situación personal del solicitante*” (artículo 7), o a realizar excepciones cuando el usuario “*esté integrado en un programa de reinserción*” (artículo 8). Con estas posibilidades, el equipo técnico del Albergue decide excepciones en cuanto a la estancia en el centro, que permiten trascender su carácter asistencial y llevar a cabo intervenciones orientadas a la inserción personal y social de sus usuarios. Con el desarrollo del Plan de Primera Oportunidad, que integra acciones de inserción ocupacional y laboral, el periodo medio de estancia en el Albergue ha tendido a alargarse y eso se aprecia ya muy claramente en los datos de 2023. Asimismo, se autorizan renovaciones cuando la persona usuaria se somete a tratamiento de deshabituación alcohólica o de otras adicciones, está en proceso de obtención del Ingreso Mínimo Vital o de autorización de su acceso a algún recurso especializado (residencias de mayores, centros de protección internacional, pisos tutelados, etc.):

En 2020 una de cada tres personas usuarias del albergue se habían beneficiado de alguna de estas excepciones, en 2023 este porcentaje había aumentado a dos de cada tres y el periodo medio de estancia en el albergue de las personas alojadas era ya de 25,88 días. El 18 % prolongaban su estancia más de 60 días*. El centro va poco a poco adquiriendo un nuevo perfil en su intervención socioeducativa buscando, no ya sólo satisfacer temporalmente las necesidades básicas de personas sin hogar, sino ayudarles a afrontar los factores que provocan su exclusión social.

* Datos de las personas alojadas en el albergue en fecha 31/12/2023

Número de estancias

Otro dato significativo es el número de veces que a lo largo del año las personas recurren a los servicios del albergue, sea para alojamiento o comedor. Los resultados son los siguientes:

N.º servicios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N.º personas	963	257	131	60	33	15	6	2	1	2

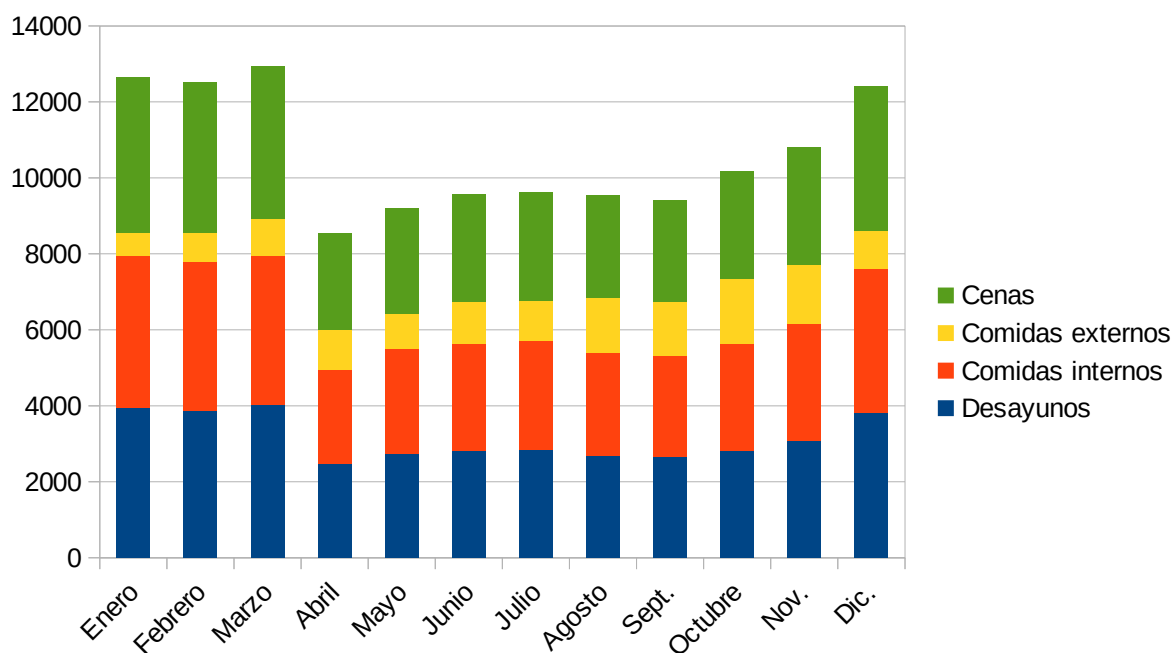
Servicio de Comedor

Los 127.402 **servicios** de comedor en 2023 suponen una media de 346 **servicios diarios**. En él se incluye el **turno libre de desayuno**, tanto para personas alojadas como no alojadas, y el **turno de comidas para personas no alojadas**, con una media de 37 **personas / día**.

Este es el detalle mes a mes:

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.
Desayunos	3950	3887	4008	2481	2743	2810	2854	2694	2666	2816	3068	3808
Comidas internos	3992	3895	3947	2482	2752	2811	2849	2693	2663	2827	3093	3808
Comidas externos	602	779	967	1032	932	1119	1075	1469	1402	1714	1564	986
Cenas	4107	3951	4009	2542	2783	2839	2849	2693	2663	2827	3093	3808
TOTAL	12651	12512	12931	8537	9210	9579	9627	9549	9394	10184	10818	12410

Se contabiliza como unidad cada desayuno, comida o cena (tanto en el Albergue como en Módulos de Inserción, Familiares y Casa Abierta) y cada bolsa de comida para quienes no pueden acudir a algunos de estos servicios.



Se aprecia claramente la alta tasa de ocupación del comedor en los meses coincidentes con la campaña de frío (noviembre a marzo), mientras que baja sensiblemente la demanda en los meses de temperaturas más agradables.

Evolución anual del servicio de comedor (2009 a 2023)

Evolución del servicio de comedor en los últimos 15 años:

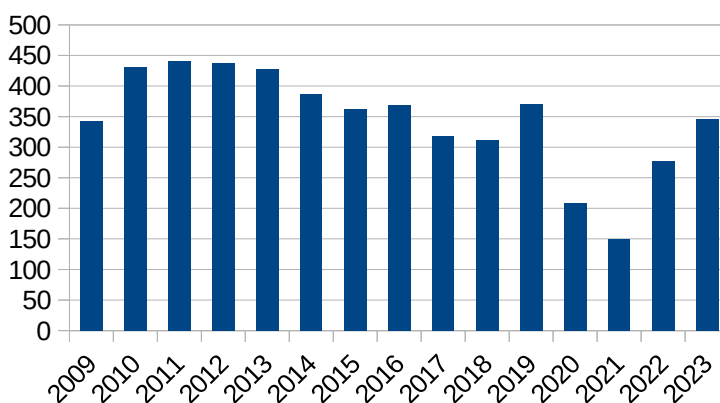
127.402 servicios en 2023; 101.605 servicios en 2022; 54.716 servicios en 2021; 75.766 servicios en 2020; 135.078 servicios en 2019; 113.905 servicios en 2018; 115.985 en 2017; 134.745 en 2016; 132.421 en 2015; 140.827 en 2014; 155.812 en 2013; 159.912 en 2012; 161.107 en 2011; 157.355 en 2010; 125.034 en 2009; 103.640.

* **Media diaria: 346 servicios en 2023;** 278 servicios en 2022; 150 servicios en 2021; 208 servicios en 2020; 371 servicios en 2019; 312 servicios en 2018; 318 en 2017; 369 en 2016; 363 en 2015; 386 en 2014; 427 en 2013; 438 en 2012; 441 en 2011; 431 en 2010; 343 en 2009.

comedor

El siguiente gráfico ilustra la evolución anual de la media diaria anual de los servicios de comedor dados por el albergue. Cabe destacar el importante incremento de estos servicios desde 2009 como consecuencia de la recesión económica iniciada ese año y la decisión de universalizar el acceso al desayuno, así como la puesta en marcha del segundo turno de comidas, dirigido a personas no alojadas, desde enero de 2010. Desde 2014 los usos se estabilizan para caer en los años 2020 y 2021 por efecto de la pandemia experimentando de nuevo un importante incremento en los dos últimos ejercicios.

Evolución anual del número de servicio de



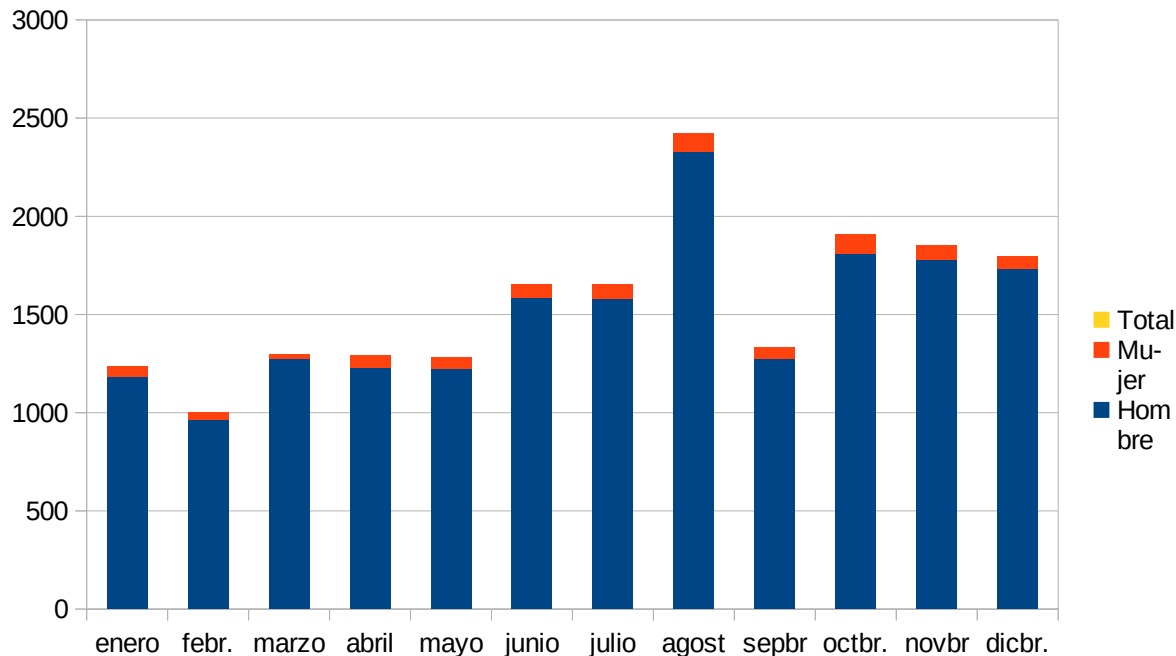
Servicio de Higiene

Las atenciones que configuran este servicio, según establece el artículo 14 del reglamento del centro son las de **DUCHAS, ROPERO y LAVANDERÍA.**

Servicio de duchas

El servicio de duchas proporciona esta posibilidad a personas no alojadas en el albergue municipal. **18.790 fueron los usos del servicio de duchas en 2023**, con una **media diaria de 51,47 usos** (95,86% hombres y 4,14% mujeres). Como vemos en el detalle mensual de usos, el uso diario está muy condicionado por el clima oscilando este año entre valles de 17,19 y 21 usos (días 14 y 9 de enero y 6 de febrero) y puntas de hasta 108 servicios diarios (23 de agosto).

	enero	febr.	marzo	abril	mayo	junio	julio	agost	sepbr	octbr.	novbr	dicbr.
H	1181	964	1.273	1.227	1.221	1.585	1.580	2.330	1.275	1.811	1.777	1.733
M	56	37	25	64	61	69	76	93	57	100	76	65
Total	1.237	1.001	1.298	1.291	1.272	1.654	1.656	2.423	1.332	1.911	1.853	1.798

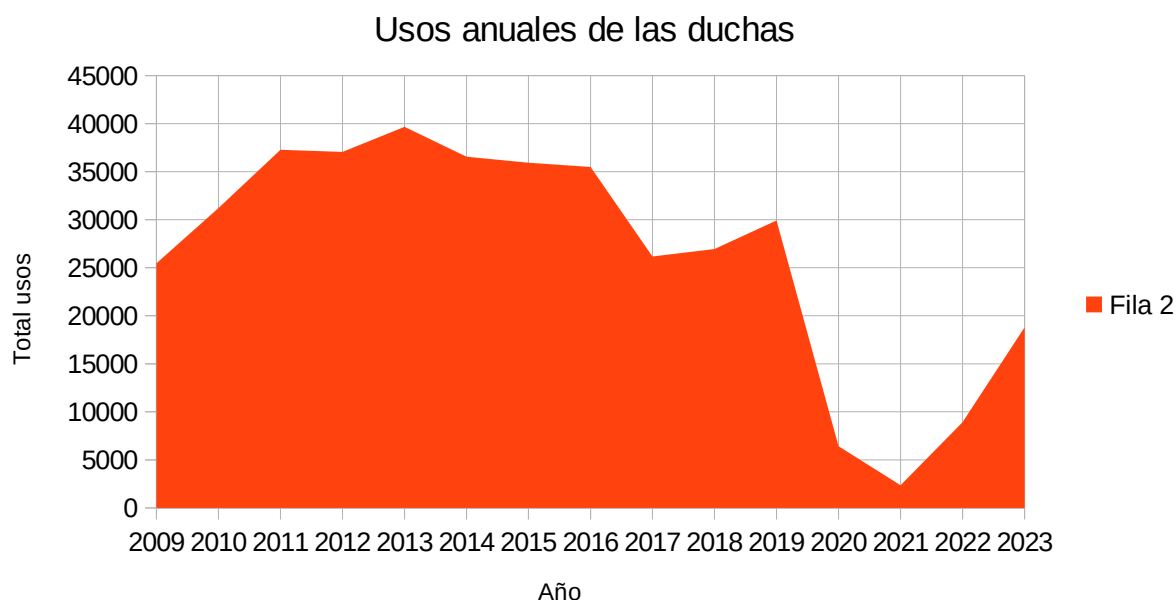


Desde 2009 la tendencia general ha sido a un incremento progresivo del número de usos que, aunque sigue siendo muy elevado, se ha frenado en los últimos años probablemente como consecuencia de la puesta en marcha en la ciudad de otros proyectos que proporcionan servicio de higiene.

Evolución anual de los servicios de duchas (2009 a 2023)

2009: 25.451 usos	2015: 35.929 usos
2010: 31.213 usos	2016: 35.478 usos
2011: 37.281 usos	2017: 26.173 usos
2012: 37.054 usos	2018: 26.950 usos
2013: 39.652 usos	2019: 29.924 usos
2014: 36.548 usos	2020: 6.432 usos
2021: 2.353	2022: 8.926
2023: 18.790	

El siguiente gráfico ilustra la evolución anual del número de usos de los servicios de las duchas, destacando el incremento que se vienen registrando desde el año 2009, tendencia que se frena a partir de 2017 experimentándose un retroceso en los años de la pandemia. Actualmente se ha producido una fuerte recuperación aunque sin alcanzar los niveles previos a la pandemia.



Ropero

5.754 prendas fueron entregadas durante 2023 en el ropero del Albergue -16 prendas de media diaria-, algunas, fundamentalmente ropa interior y calzado, de nueva adquisición y otras reutilizadas entre las que aportan solidariamente los vecinos de la ciudad.

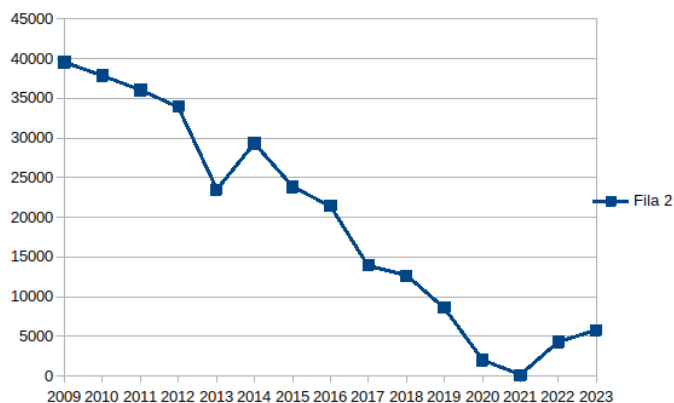
Desde el 1 de octubre de 2017, se limitó su uso a usuarios del Albergue, por ello se ve ese marcado descenso en los últimos años, aunque la tendencia general, superadas las restricciones de la pandemia, se orienta a un incremento. En algunas ocasiones, además de prestarse el servicio a personas alojadas en el Albergue, se utiliza el ropero para complementar las ayudas de los Servicios Sociales Comunitarios en lo referente a ropa u otros enseres.

Evolución anual del ropero (2009 a 2023)

2020 y, sobre todo, 2021 registra un considerable descenso en el número de prendas de ropa entregadas en el ropero del Albergue, iniciando una fuerte recuperación a partir de 2022.

2009: **39.537** prendas
2010: **37.864** prendas
2011: **36.059** prendas
2012: **33.956** prendas
2013: **23.493** prendas
2014: **29.324** prendas
2015: **23.833** prendas
2016: **21.430** prendas
2017: **13.960** prendas
2018: **12.629** prendas
2019: **8.643** prendas
2020: **2.009** prendas
2021: **0103** prendas
2022: **4.319** prendas
2023: **5.754** prendas

Este es el gráfico que expresa la evolución anual del número de prendas entregadas en el ropero del Albergue.



Atención Sanitaria

A lo largo de 2023 el servicio sanitario del albergue intervino con un total de **918 atenciones médicas, 1214 atenciones de enfermería y 126 atenciones de Psicología**, además de acciones preventivas, terapias grupales, informes médicos, gestión de derivaciones, test y pruebas de control y vacunaciones.

Las intervenciones médicas las podemos clasificar, atendiendo a especialidades, de la siguiente manera:

Ap. Respiratorio	Ap. Locomotor	Dermatología	Ap. Digestivo	Sistema nervioso	Estomato-logía	Psiquiatría	ORL
182	152	116	108	89	85	73	25
Oftalmología	Otros	Cardio-vascular	Urología	Adicciones	Ap. Genital	Endocrino	TOTAL
25	23	23	14	9	6	2	932

Como vemos **las afecciones del aparato respiratorio y de la piel, fundamentalmente de carácter infeccioso, las dolencias musculoesqueléticas y las del aparato digestivo suponen el 60 % de los casos tratados.**

Las 1214 atenciones de enfermería engloban todos aquellos cuidados o tratamientos diarios de enfermería dispensados en la consulta del Albergue: citas médicas, traslados temporales al Centro de Salud, controles de la tensión arterial, glucemias, inyectables, adaptaciones de dieta, petición de vacunas, control de medicación, atención a picaduras, tapones de cerumen, etc.

Nuestro servicio de Psicología ha dispensado un total de 126 atenciones a lo largo de 2023 en las que hizo atención individual **a 38 personas** diferentes, 16 mujeres y 22 hombres. Además se trabajó en un **grupo de terapia** en el que participaron **10 mujeres**.

El servicio de Atención Sanitaria **es un servicio muy bien valorado** por las personas usuarias del Albergue Municipal que se ha hecho estos años indispensable contribuyendo de manera importante a la vigilancia de la salud, la detección y tratamiento de enfermedades y el bienestar personal de las personas que usan sus instalaciones. **Ahorra importantes recursos al sistema sanitario público proporcionando una atención de calidad** que difícilmente este podría proporcionar desde la visión sistémica sobre la situación de cada persona, en estrecha coordinación con la unidad de Trabajo Social del Albergue y los Servicios Sociales Comunitarios.

La colaboración con la Atención Primaria, habitualmente a través del Centro de Salud de Rebolera, **viene siendo excelente**, en cuanto a la atención especializada, necesitaríamos mayor coordinación y transferencia informativa con la red hospitalaria, buscar un recurso para atender a enfermos convalecientes para los que el albergue no cuenta con los medios apropiados. Y generar una buena **colaboración con los servicios de Salud Mental**.

Módulos Familiares y de Inserción

El Albergue dispone de **7 habitaciones de uso individual o doble (Módulos de Inserción)** y **4 apartamentos familiares (Módulos Familiares)**. Todos ellos disponen de llave para uso exclusivo de sus respectivos ocupantes, lo que garantiza su absoluta intimidad.

Datos globales

Usuarios de los Módulos **11 unidades familiares en MF y MI**
51 personas en total

Detalle de personas **Adultos: 34 / Menores: 17**

EVOLUCIÓN INTERANUAL

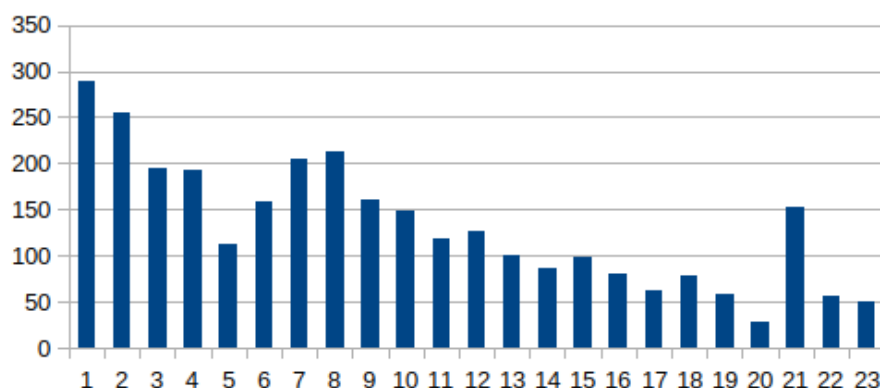
desde 2009 a 2023

* **Unidades familiares**:: 2009: **53**; 2010: **45**; 2011: **35**; 2012: **36**; 2013: **61**; 2014: **48**; 2015: **55**; 2016: **40**; 2017: **23**; 2018: **17**; 2019:**15**; 2020:**00**; 2021: **31** ; 2022: **10** ; 2023: **11**

* **Personas** distintas: 2001: **289**; 2002: **255**; 2003: **194** ; 2004: **193**; 2005: **113**; 2006: **159**; 2007: **205**; 2008: **213**; 2009: **160**; 2010:**148**; 2011: **119**; 2012: **126**; 2013: **100**; 2014: **87**; 2015: **98**; 2016: **81**; 2017: **63**; 2018: **79**; 2019:**58**; 2020:**28**; 2021:**153**; 2022: **57**; 2023: **51**

* **Menores** ; 2009: **81**; 2010: **78**; 2011: **65**; 2012: **61**; 2013: **27**; 2014: **32**; 2015: **33**; 2016: **31**; 2017: **22**; 2018: **28**; 2019: **28**; 2020: **00**; 2021: **63**; 2022: **46**; 2023: **17**

Personas usuarias de los módulos familiares
(2001-2023)



Este descenso en las personas usuarias de los módulos familiares tiene que ver con el desarrollo del programa de viviendas tuteladas , equipamientos a los que se deriva en cuanto es posible a las familias con hijos menores.

Viviendas Tuteladas

El ayuntamiento ha puesto a disposición de las personas vulnerables con problemas de vivienda diferentes alojamientos dentro del plan de primera oportunidad. De todas ellas **60 viviendas** se dedican al alojamiento de personas sin hogar.

El Albergue Municipal contó en 2023 con **58 Viviendas Tuteladas** para personas y familias en proceso de inserción.

- **38 viviendas de gestión directa (66 plazas).**
- **5 viviendas (17 plazas)** gestionadas por la Parroquia del Carmen a través de convenio.
- **4 viviendas (13 plazas)** por la Congregación de Hijas de la Caridad.
- **2 viviendas (6 plazas)** por Familias Unidas.
- **2 viviendas (4 plazas)** por el Centro Social de San Antonio – SERCADE.
- **4 viviendas (8 plazas)** por la Fundación Federico Ozanam.
- **1 vivienda (2 plazas)** por la Mesa de la Hospitalidad.
- **2 viviendas (6 plazas)** por San Blas.

Todos estos recursos habitacionales se coordinan desde El Albergue buscando criterios comunes para el acceso y la salida de los pisos.

Las personas sin hogar cuentan también con otras dos viviendas a las que el Refugio deriva usuarios de su centro de alojamiento:

- **2 viviendas (6 plazas)** gestionadas por El Refugio.

En total, por tanto, **el dispositivo cuenta con un total de 60 viviendas y 132 plazas.**

Datos globales

**Usuarios de las Viviendas
Tuteladas en 2023**

**148 personas
23 unidades familiares
65 personas solas**

Detalle de personas

Adultos: 98 / Menores: 50

Detalle de usos en 2023

Estas son las ocupaciones que han tenido los pisos a los que se deriva desde la Mesa de vivienda temporal:

	Total usuarios	Unidades familiares	Personas solas	Hombres	Mujeres	Adultos	Menores
C/ Armas (3 viviendas)	9	2	1	6	3	3	6
C/ La Noria	3		3		3	3	
Pza. Olleta (2 viviendas)	4	1		2	2	2	2

Albergue Municipal Memoria 2023

C/ La Fragua	1		1	1		1	
C/ Antonio Leiva	1		1	1		1	
C/ Trinidad	4	1		2	2	2	2
C/ Boggiero	3	1		1	2	1	2
C/ Doctor Palomar	2		2	1	1	2	
C/ Barrio Verde	4	1		2	2	3	1
C/ Margarita Xirgu	3		3	3		3	
C/ Dos de Mayo	3	1		2	1	2	1
C/ Eugenio Lucas	3	1		1	2	1	2
C/ Armas (5 viviendas)	5		5	3	2	5	
C/ Pignatelli		1		1	3	1	3
HF(*) Boggiero	1		1	1		1	
HF Miguel de Ara	1		1	1		1	
HF Pza. Olleta (2 viviendas)	2		2	2		2	
HF Agustina de Aragón	1		1	1		1	
HF Pza. San Bruno	1		1	1		1	
HF San Blas	1		1	1		1	
HF San Pablo	1		1		1	1	
HFRamón y Cajal	1		1		1	1	
HF Antonio Leiva	1		1	1		1	
Parroquia del Carmen (5 viviendas)	41	5	22	33	8	30	11
Hijas de la Caridad (5 viviendas)	19	4	5	14	5	11	8
Familias Unidas (2 viviendas)	10	1	5	4	6	7	3
SERCADE (2 viviendas)	5	2		1	4	2	3
Ozanam (4 viviendas)	11	2	4	5	6	5	6
Mesa de la Hospitalidad (una vivienda)	3		3	3		3	
TOTALES	148	23	65	94	54	98	50
	Total usuarios	Unidades familiares	Personas solas	Hombres	Mujeres	Adultos	Menores

(*) HF Hacemos referencia a los pisos del programa Housing First al que nos referiremos más adelante.

Housing First

En agosto de 2016, el Ayuntamiento de Zaragoza firma un Convenio de Colaboración con la Fundación RAIS para realizar un proyecto novedoso que consiste en facilitar la vivienda lo primero a las personas sin hogar.

El modelo Housing First es un modelo de intervención que plantea una forma diferente de afrontar el “sinhogarismo”. Consiste en facilitar viviendas accesibles y con carácter permanente a las personas sin hogar y que se encuentren en peor situación. Las características para solicitar la incorporación al programa son como mínimo 3 años de estar en la calle y con patología asociada de salud mental o adicciones.

Implantado en EEUU desde 1990, en su origen estuvo muy vinculado a tratar de diseñar una alternativa de solución a las personas sin hogar y con trastornos graves de salud mental y crónicos que permanecen de manera estable en las calles y no accedían o eran expulsados de los recursos tradicionales.

El compromiso es facilitar vivienda y acompañamiento a diez personas sin hogar en el tiempo de vigencia del convenio. La ejecución es en dos fases durante el año 2016 y desde el mes de noviembre de 2019 se han activado **10 viviendas** de propiedad de Zaragoza Vivienda. Las valoraciones y derivaciones de los usuarios beneficiarios del proyecto son realizadas por los trabajadores sociales del Albergue y el acompañamiento lo realizan los trabajadores sociales de la Fundación Rais.

En este año 2023 continúan estando ocupadas las **10 viviendas**, siendo **8 hombres** y **2 mujeres** las que las ocupan. No ha habido ninguna reseña importante a mencionar.

Casa Abierta

La Casa Abierta se concibió como un espacio de baja exigencia destinado a personas que llevan viviendo mucho tiempo en la calle y que sufren un fuerte deterioro físico o de otro tipo que hacen muy difícil su completa recuperación en inserción. Las normas están adaptadas a las características de estas personas sin que esté establecido un plazo máximo de estancia.

La Casa Abierta de hombres comenzó a funcionar de manera ininterrumpida desde 1997, como un servicio del Albergue Municipal gestionado en colaboración con la *Coordinadora de PSH (Obra Social de la Parroquia de Nuestra Señora del Carmen)* cuyos voluntarios/as mantienen abierto el servicio desde las 08:00 a las 10:00 horas y desde las 18:00 a las 22:00 horas. Además contactan con los usuarios en la calle, les hacen compañía durante su estancia en la Casa Abierta y les acompañan en sus gestiones. Estos son algunos datos de su actividad:

Datos globales

Plazas en Casa Abierta de hombres	10 camas
Usuarios de Casa Abierta comienzo de año	8 personas
Usuarios a final de año	9 personas
Bajas producidas	7 bajas (por acceso a residencia y fallecimientos)
Altas producidas	8 personas
Estancias	Total: 2924 días Media días por plaza en 2023: 292,4 días (80,10%) Media de usuarios: 8,01
Personas voluntarias que colaboran	18 personas

La Casa Abierta es un servicio vivo y muy necesario para la ciudad: cada persona que se incorpora al mismo es una persona menos que vive en la calle. Conscientes de ello este mismo servicio se extendió a las mujeres, cuya casa abierta comenzó a funcionar en 2020 en unas instalaciones de la Parroquia del Carmen muy próximas al Albergue. Ha seguido un modelo de gestión similar a la de la casa masculina, siendo en 2023 sus datos fundamentales los siguientes:

Plazas en Casa Abierta de mujeres	6 camas
Usuarios de Casa Abierta comienzo de año	3 personas
Usuarios a final de año	4 personas
Bajas producidas	2 bajas
Altas producidas	3 personas
Estancias	Total: 1507 días
Personas voluntarias que colaboran	Media días por plaza en 2023: 251 días (68,76%)
	Media de usuarios: 4,12
Personas voluntarias que colaboran	25 personas

Plan de Primera Oportunidad: Actividades Ocupacionales



El Plan de Primera Oportunidad

El Plan de Primera Oportunidad del Ayuntamiento de Zaragoza **busca proporcionar** a personas que viven en situación de exclusión social, **las herramientas necesarias para construir un proyecto vital autónomo**. A través de él se pretende que mejoren sus habilidades sociales y su autoestima, que asuman sus propias responsabilidades y finalmente que obtengan vivienda propia, empleo y autonomía económica.

Técnicamente **se basa en el “modelo escalera” trazando un itinerario individualizado de inserción** para cada persona para ir recorriendo paso a paso distintas etapas hasta su completa inserción social y laboral. En cada etapa se busca lograr objetivos concretos con el acompañamiento de profesionales y recursos especializados.

Entre las acciones del Plan de Primera Oportunidad se sitúan las actividades ocupacionales que se desarrollan desde el Albergue Municipal. Muchas de ellas se han impulsado a iniciativa de las propias personas usuarias del centro. Destaca, por ejemplo, los talleres y el proyecto prelaboral de Cocina gestionado por la Asociación Gambaru, nacida en seno del propio Albergue.

Actividades 2023

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
JARDÍN (10 a 12 h)	COMPETENCIAS DIGITALES (9,30 a 11,30 h)	COCINA (10 A 12 h)	ARTESANÍA (10 a 12 h)	MARIONETAS (10 a 12 h)
GANCHILLO (10 a 12 h)	ARTESANÍA (10 a 12 h)		COSTURA (17 a 19 h.)	
		FÚTBOL (17,30 a 18,30 h)	FÚTBOL (17,30 a 18,30 h)	

Usuarios/as

TALLER	N.º PARTICIPANTES
Jardín	18
Ganchillo	7
Competencias digitales	6
Artesanía	21
Cocina	17
Fútbol	13
Costura	14
Marionetas	9
TOTAL	105

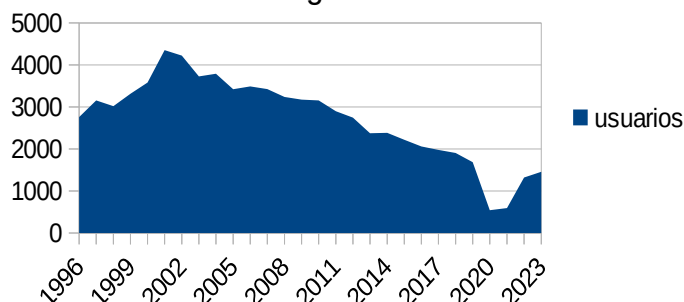
Tras el fuerte despegue y consolidación de estas actividades en 2023, estamos convencidos de su valiosa contribución al desarrollo personal de los y las usuarias del Albergue y debemos apostar en los próximos años por intensificarlas y diversificarlas para asegurar su desarrollo en todos los periodos del año y con una oferta rica y variada que se adapte a todos los perfiles de nuestros usuarios.

Análisis de usuarios Del Centro



Total de usuarios

Evolución anual del número de personas que han utilizado el Albergue



1459 personas diferentes utilizaron el Albergue en el año 2023, 137 más que en 2022, lo que supone un incremento del 10,36%.

A lo largo de los últimos 28 años el número de personas diferentes que utilizan el albergue mantiene una tendencia general decreciente. Tras la fuerte caída de los años 2020 y 2021, se aprecia en los dos últimos ejercicios una recuperación hacia las cifras que resultarían lógicas siguiendo la tendencia general a un lento decrecimiento.

EVOLUCIÓN INTERANUAL

desde 2009 a 2020

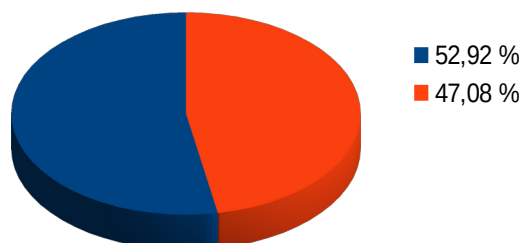
Se aprecia una **tendencia claramente decreciente** desde el año 2001, en que se alcanzó el nivel más alto de usuarios en la historia del Albergue, con **4.353**, tras una tendencia creciente que se venía manteniendo desde 1996. En los últimos 23 años se ha reducido un **66,5%** el número de personas diferentes que utilizan el Albergue.

Usuarios: 1996: **2.758**; 1997: **3.155**; 1998: **3.020**; 1999: **3.314**; 2000: **3.579**; 2001: **4.353**; 2002: **4.224**; 2003: **3.727**; 2004: **3.790**; 2005: **3.422**; 2006: **3.488**; 2007: **3.424**; 2008: **3.238**; 2009: **3.175**. 2010: **3.155**; 2011: **2.897**; 2012: **2.745**; 2013: **2.376**; 2014: **2.384**; 2015: **2.217**; 2016: **2.060**; 2017: **1.978**; 2018: **1.904**; 2019: **1.685**; 2020: **542**; 2021: **595**; 2022: **1.322**; 2023: **1.459**.

El decrecimiento en el número de usuarios favorece que las estancias sean más largas y sea posible desarrollar los programas de Primera Oportunidad orientados a la inserción social y laboral.

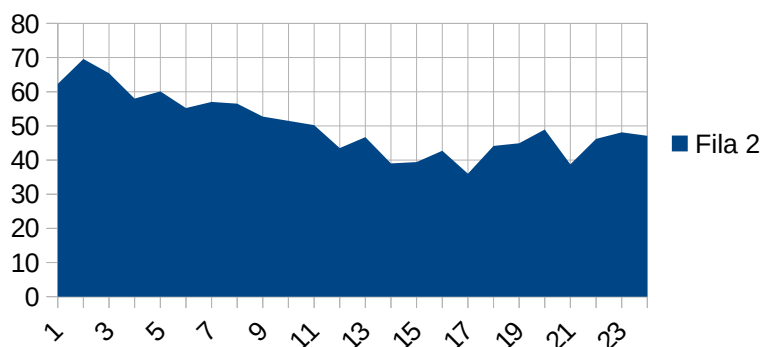
De las 1.459 personas usuarias del Albergue en 2023, 687 **son nuevas**, es decir, llegan por primera vez al Albergue en 2023, lo que representa un 47,08% del total de usuarios

Personas que usaron el Albergue por primera vez



Esta es la evolución del porcentaje de usuarios nuevos en el Albergue desde 2000. Un índice alto nos indica un incremento de la pobreza; un índice bajo una mayor cronificación. Tras una etapa de descenso y un repunte en los años previos a la pandemia, los dos últimos ejercicios nos hablan de un mayor equilibrio, con tasas de renovación (que suelen indicarnos la incorporación gente más joven que no ha usado con anterioridad el albergue) medias entre los dos extremos de la serie histórica.

Porcentaje anual de nuevas personas usuarias



EVOLUCIÓN INTERANUAL

desde 2000 a 2023

Estos son los usuarios nuevos en estos años, y el porcentaje que representan sobre el total de usuarios del centro:

2000: **2.231** (62,3 %); 2001: **3.030** (69,6 %); 2002: **2.761** (65,4 %); 2003: **2.163** (58,0 %); 2004: **2.303** (60,1 %); 2005: **1.892** (55,2 %); 2006: **1.989** (57,0 %); 2007: **1.934** (56,5 %); 2008: **1.705** (52,7 %); 2009: **1.633** (51,47 %); 2010: **1.584** (50,2 %); 2011: **1.261** (43,5 %); 2012: **1.281** (46,7%); 2013: **926** (39,0%); 2014: **942** (39,4%); 2015: **948** (42,7%); 2016: **756** (36,0%); 2017: **872** (44,1%); 2018: **856** (44,9%); 2019: **824** (48,9%); 2020: **210** (38,74%); 2021: **275** (46,21%); 2022: **636** (48,10%); 2023: **687** (47,08%)

2020 es el año con menor número de usuarios (personas diferentes) en el Albergue, desde que se llevan a cabo estos registros (1996).

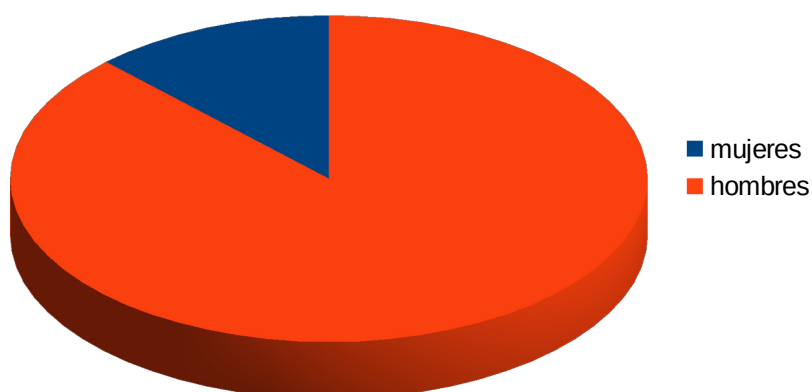
Sexo

Prácticamente una de cada 10 personas que han utilizado el Albergue en el año 2023 es mujer.

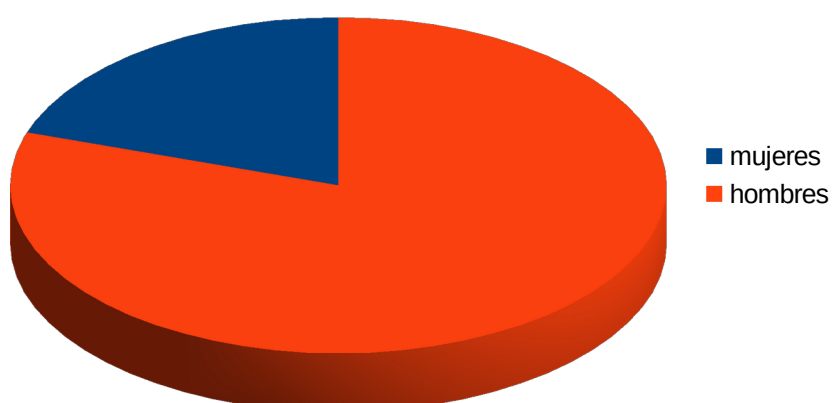
El porcentaje de las mismas sobre el total de usuarios es 12,32%, siendo en consecuencia el porcentaje de hombres 87,68%.

En las mujeres que llegan al albergue se aprecia frecuentemente una situación de mayor cronificación de los factores de exclusión social y de deterioro físico o mental. Se presta especial cuidado a su atención social y sanitaria, lo que se refleja en estancias más prolongadas. Así, pese a constituir el 12,32 % de las personas usuarias, las mujeres representan casi un 20% del total de usos/noches en el Albergue.

Personas usuarias por sexos



Usos por sexos

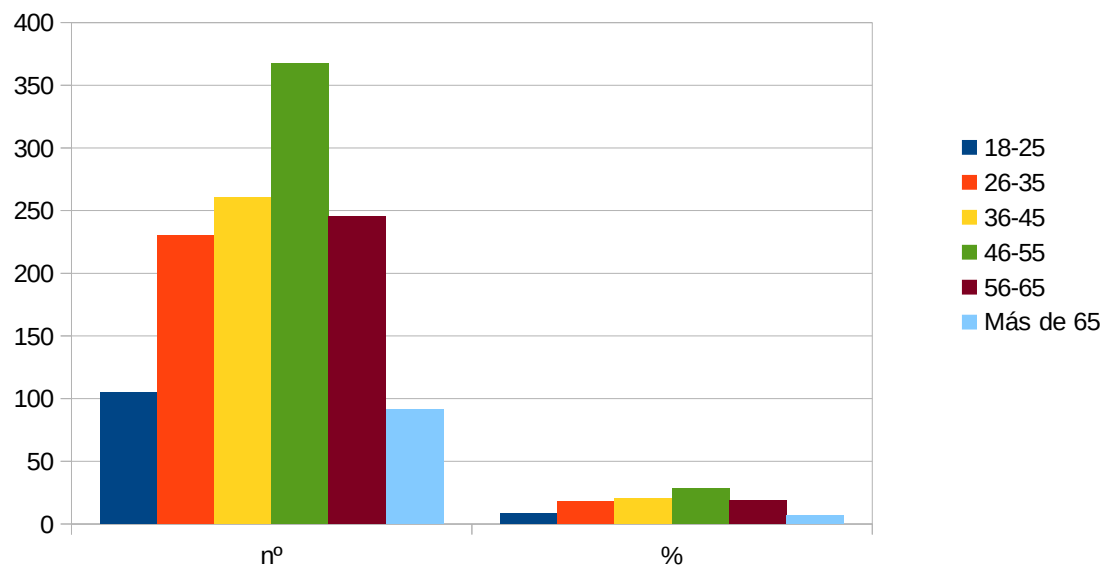


Edad

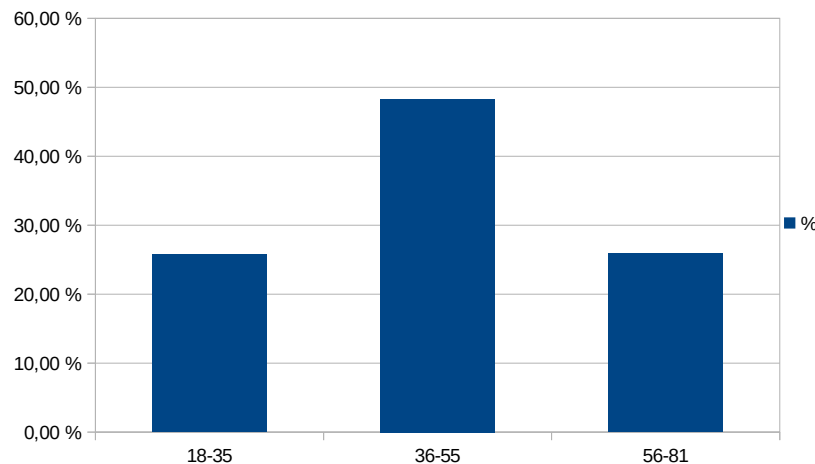
Esta es la distribución de los diversos intervalos de edad de los usuarios del Albergue Municipal en el año 2023:

EDAD	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Más de 65
nº	105	230	260	367	245	91
%	8,09%	17,72%	20,03%	28,27%	18,88%	7,01%

La estadística se refiere a 1298 personas usuarias sobre un total de 1459.



Casi la mitad de los usuarios tiene una edad comprendida entre los 36 y los 55 años (48,30%), siendo los mayores y menores de este bloque de edades una cuarta parte parte de los usuarios:



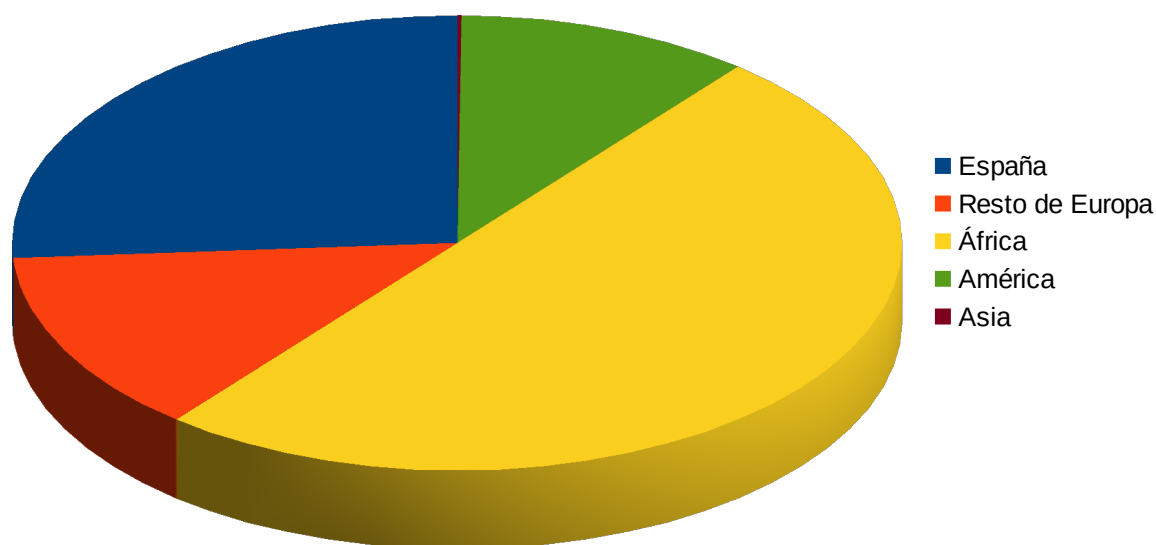
En relación a la serie histórica la tendencia es bastante constante no apreciándose cambios destacables hacia una juvenización o envejecimiento de la población usuaria del Albergue Municipal.

Nacionalidad

Tenemos identificada la nacionalidad de 1316 de las personas usuarias del Albergue en el año 2023, que según la agrupación resultante de los diversos países en sus respectivos continentes, es la siguiente:

España	Resto de Europa	África	América	Asia	No ident..
343	172	658	141	2	143
26,06 %	13,06 %	50 %	10,71 %	0,15 %	

Distribución usuarios por origen geográfico

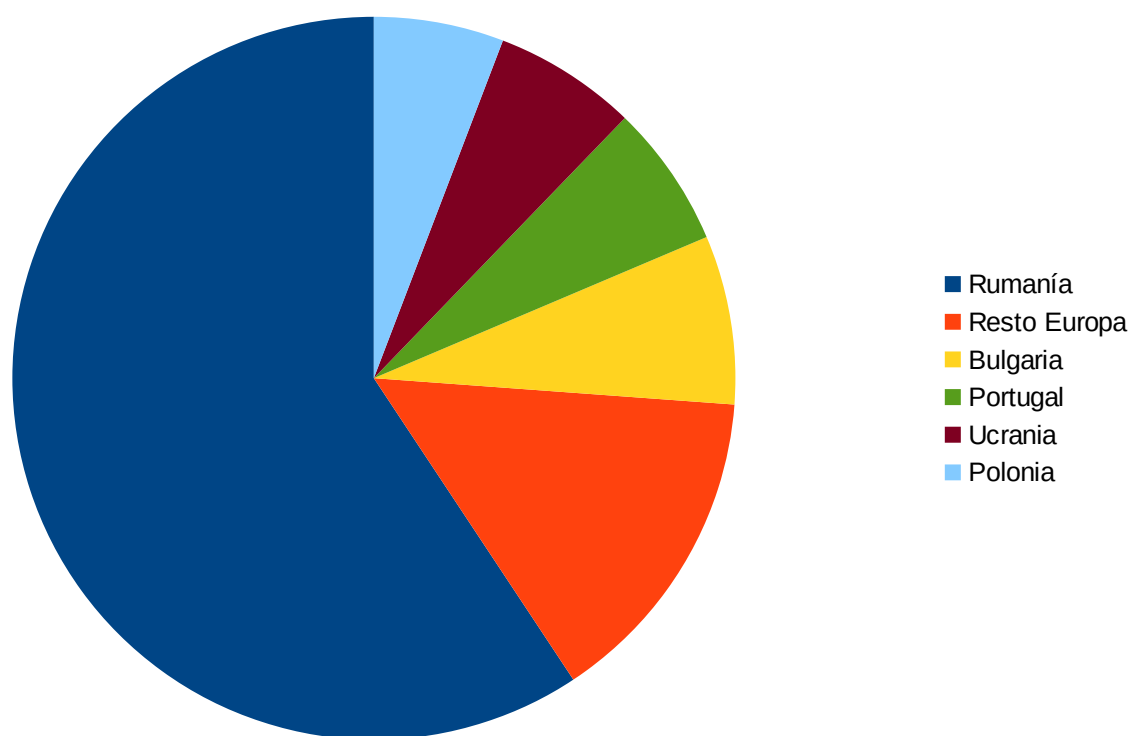


En 2023 casi tres cuartas partes de las personas usuarias del Albergue han sido extranjeras (73,92%), 7 puntos porcentuales mayor que el año anterior. **Africanos y Europeos del Este** constituyen la inmensa mayoría de los extranjeros que llegan al Albergue, mientras que un pequeño porcentaje corresponde a personas que provienen de América o Asia.

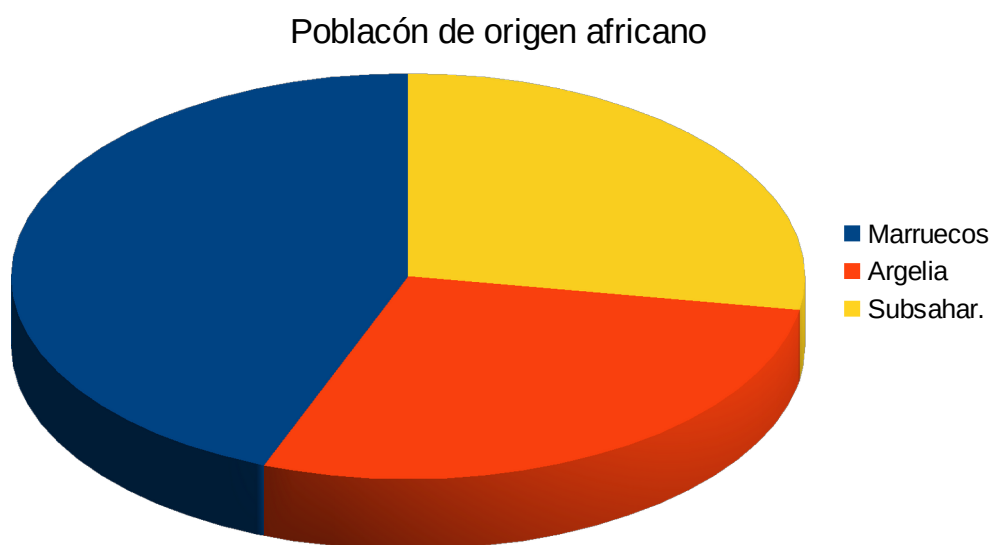
Desde hace 20 años, la población de nacionalidad rumana, es con mucha distancia del resto, el principal colectivo de población europea no española que utiliza el Albergue Municipal

Es interesante ver, en el caso de los otros países de Europa y de los del continente africano, un mayor detalle de su procedencia.

En el caso de Europa, **la mayor parte de los europeos no españoles proceden hoy de Rumanía (59,30 %)**, seguidos en mucha menor medida por búlgaros (7,55 %), ucranianos (6,40%), portugueses (6,40%) y polacos (5,81 %). Con pequeñas variaciones coyunturales poco relevantes, como la presencia hoy de población ucraniana refugiada o huida de la guerra (8 personas) , es una tendencia constante desde hace 20 años.



En el área africana dominan con mucho las personas usuarias procedentes del Magreb. Marruecos es la nacionalidad más nutrida con 290 personas (44,07 %), seguida de Argelia de donde proceden 186 (28,26 %), mientras que los subsaharianos representan un 27,65 % de la población originaria de África (182 personas). Entre estos últimos los orígenes más frecuentes fueron Senegal (59), Gambia (24), Ghana (16), Guinea Conackry (16) y Nigeria (11).



Podemos concluir que, siguiendo la tendencia de los últimos años, en 2023 los usuarios de nacionalidad española (26,06%), marroquí (22,03%), argelina (14,13%) y rumana (7,75%), destacan sobre el resto, constituyendo el 70% de la población usuaria del centro.

Procedencia de españoles por Comunidades Autónomas

Esta es la procedencia de los usuarios españoles, distinguiendo entre aquellos que proceden de Aragón (22,64%) y de otras Comunidades Autónomas (71,78 %):



La secuencia histórica nos ofrece desde los inicios del Albergue un progresivo aumento de los usuarios aragoneses, fundamentalmente zaragozanos, que desde 2001 pasan a ser los usuarios españoles más numerosos superando a los andaluces que lo habían sido hasta entonces; desde 1997 a 2015 multiplican su tasa por 5,2 y alcanzan en 2019 un total 34,68% del total. Sorprende por ello el descenso actual y habrá que observar la evolución en el futuro disponiendo de herramientas estadísticas más detalladas para confirmar si está habiendo un repunte de españoles de otras procedencias que podría ser consecuencia del incremento de empleo estacional en el entorno de Zaragoza.

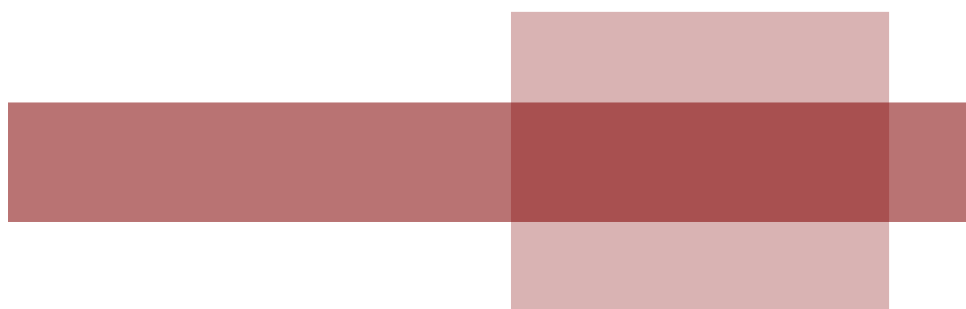
Alojamiento anterior al ingreso en el Albergue

En la entrevista de admisión se pregunta a los usuarios por el alojamiento en el que han estado viviendo justo antes de acudir al Albergue. Conocemos las respuestas de un total de 2283 personas, dando como resultado en orden decreciente:

Calle	Casa	Habitación	Otra ciudad	El Refugio	Hostal	Vehículo	Chabola	Cajero
1110	550	269	125	110	81	31	5	2
48,62%	24,09%	11,78%	5,47%	4,81%	3,54%	1,35%	0,22%	0,08%

Como vemos, casi la mitad de los usuarios proceden de la calle; la cuarta parte de una casa o piso y poco más del 10 % de una habitación. Son mucho más minoritarias el resto de las opciones. Es llamativo que del albergue de gestión privada (Hermandad del Santo Refugio) sólo proceden el 5% de las personas usuarias.

Anexo: Encuesta de satisfacción, Análisis de resultados



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL ALBERGUE MUNICIPAL DE ZARAGOZA

Informe de resultados



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

Encuesta de Satisfacción de las personas usuarias del Albergue Municipal. Informe de resultados.

Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas.

Oficina Técnica de Planificación y Programación de Políticas Sociales.

Servicio de Servicios Sociales Especializados.

Ayuntamiento de Zaragoza.

Noviembre, 2023



Índice

Introducción.....	5
Objetivos.....	5
Metodología.....	6
Ficha técnica.....	6
Cuestionario.....	6
Recogida y análisis de la información.....	7
Perfil de las personas encuestadas.....	8
Resultados.....	10
Valoración de la atención recibida.....	10
Valoración del funcionamiento.....	11
Valoración de las instalaciones.....	12
Valoración de los servicios.....	13
Conocimiento de las herramientas de participación.....	14
Satisfacción global.....	15
Sugerencias y propuestas de mejora.....	16
Conclusiones.....	18



1. Introducción

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Zaragoza tiene como finalidad potenciar la cultura de la calidad y la centralidad de las personas en los servicios sociales.

Entre sus ámbitos estratégicos de actuación, se encuentra:

- La calidad y mejora continua de los servicios sociales.
- La participación como elemento fundamental que garantice unos servicios sociales de calidad a través de la voz a las entidades y de la ciudadanía, profundizando en la participación de las personas usuarias, no sólo en los procesos sino también en el diseño y funcionamiento mismo de los servicios sociales.

En esta línea, una de las iniciativas desarrolladas desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas es la realización de estudios de satisfacción de las personas usuarias dirigidos a conocer la opinión de la ciudadanía y mejorar la calidad de los servicios sociales.

En el marco de la Comisión de Calidad del Consejo Sectorial de Acción Social, se considera oportuno la realización de una encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Albergue Municipal (finalización de la vigencia del Primer Plan Municipal de Personas sin Hogar, elaboración de un nuevo Reglamento Interno del Albergue Municipal, elaboración del Segundo Plan Social de Primera Oportunidad, etc.).

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

- Conocer la satisfacción de las personas usuarias del Albergue Municipal para mejorar la calidad de los servicios que se prestan.

2.2. Objetivos específicos

- Analizar la calidad de servicio percibida en el Albergue Municipal.
- Identificar los aspectos del Albergue Municipal susceptibles de mejora en opinión de las personas usuarias.
- Garantizar la participación de las personas usuarias en la prestación de servicios.
- Fomentar la mejora continua del sistema de servicios sociales.

3. Metodología

3.1. Ficha técnica

METODOLOGÍA	Encuesta presencial, cara a cara, asistida por dispositivo móvil electrónico, (CAPI) en las instalaciones del Albergue de Zaragoza.
UNIVERSO	Personas usuarias del Programa de Alojamiento del Albergue. (en 2019, 1.685 personas en habitaciones ordinarias).
TIPO DE MUESTREO	Aleatorio simple.
MUESTRA	316 encuestas válidas.
ERROR MUESTRAL	Error muestral máximo de ± 5 , considerando un nivel de confianza del 95,5%.
TRABAJO DE CAMPO	Del 23 de enero al de 5 de abril de 2023. Realizado por High Remark.

3.2. Cuestionario

- Elaborado por la Oficina Técnica de Planificación y Programación del Políticas Sociales.
- Los aspectos incorporados en el cuestionario toman como referencia el Modelo Servqual, uno de los modelo más utilizado para medir la calidad de un servicio.
- El cuestionario incluye 5 dimensiones clave de los servicios en torno a las cuales se configuran las expectativas y satisfacción de la personas usuarias:
 - Elementos tangibles
 - Empatía
 - Capacidad de respuesta
 - Seguridad
 - Fiabilidad
- Se añaden las dimensiones “Cartera de servicios”, “Participación” y “Propuestas de mejora”

3.3. Recogida y análisis de la información



La recogida de información se ha realizado a través de encuestas presenciales en las instalaciones del Albergue Municipal



Se considera Persona Usuaría del Programa de Alojamiento aquella que ha pernoctado, al menos, dos noches, en alguno de los siguientes espacios del Albergue: a) Habitaciones ordinarias; b) Casa abierta; c) Módulos de Inserción; d) Módulos Familiares; e) Espacios de Emergencias.



Se realizó una prueba piloto para garantizar la calidad y validez del cuestionario (Pretest).



El trabajo de campo se realizó en los meses de enero a abril, los lunes y viernes de cada semana para asegurar la rotación de personas usuarias.



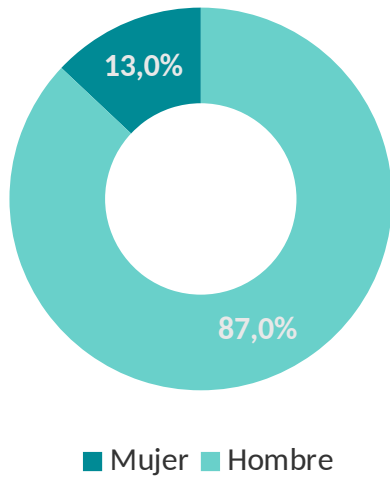
Participación voluntaria y anónima.



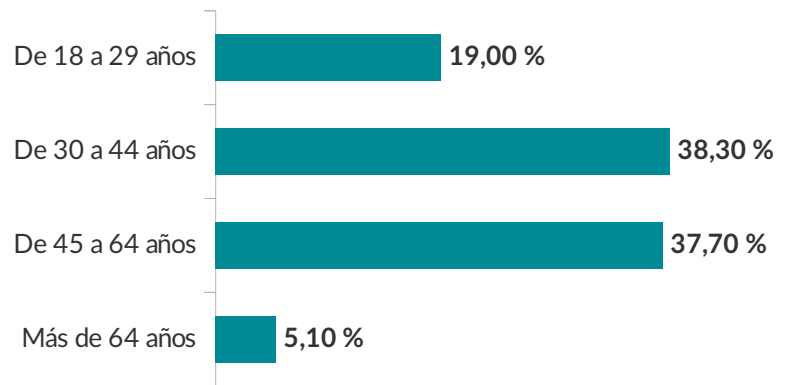
Tras la obtención de la información se ha procedido a depurar, revisar y validar los resultados para detectar y corregir errores relacionados con la correcta cumplimentación y consistencia de la encuesta.

4. Perfil de las personas encuestadas

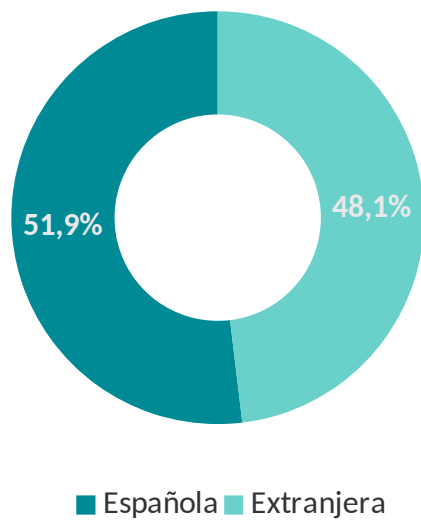
4.1. Sexo



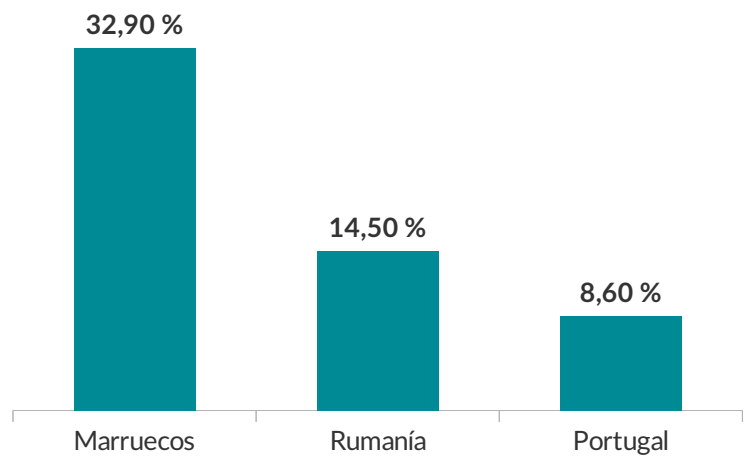
4.2. Edad



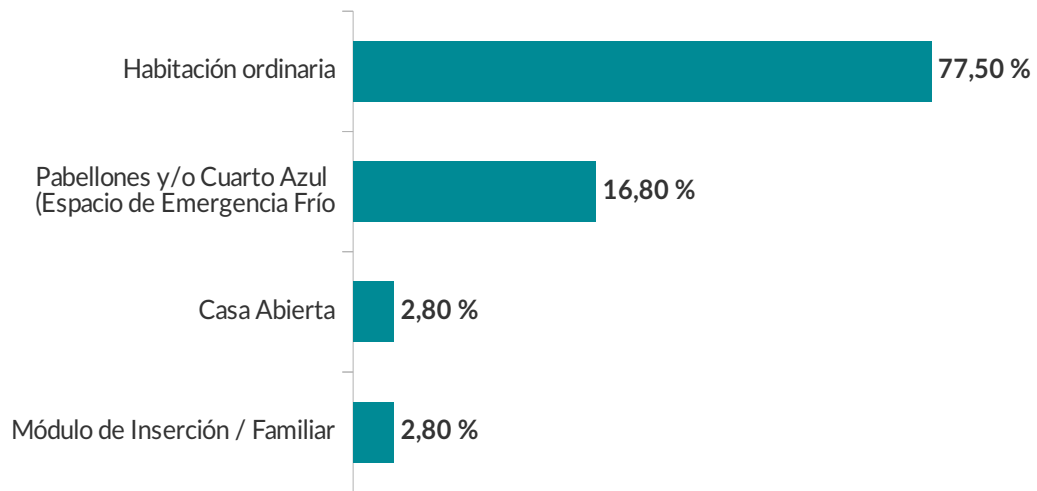
4.3. Nacionalidad



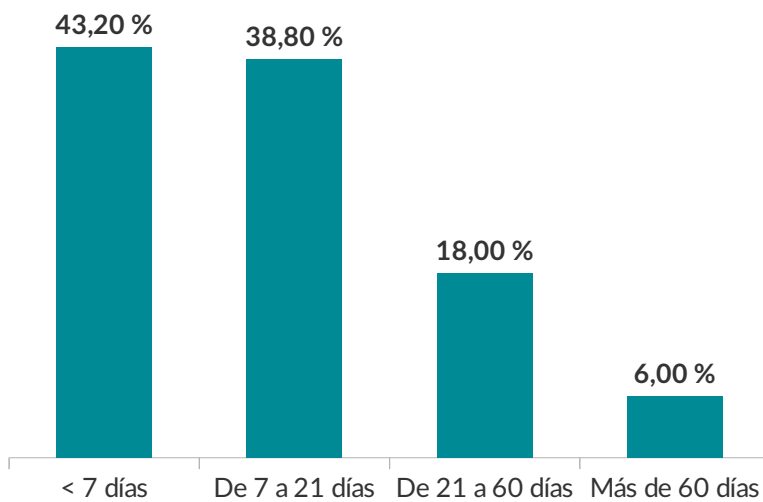
4.4. Países más representados



4.5. Espacio de alojamiento



4.6. Tiempo de estancia



52,5%
PRIMERA VEZ
que se aloja en el Albergue

5. Resultados

5.1. Valoración de la atención recibida

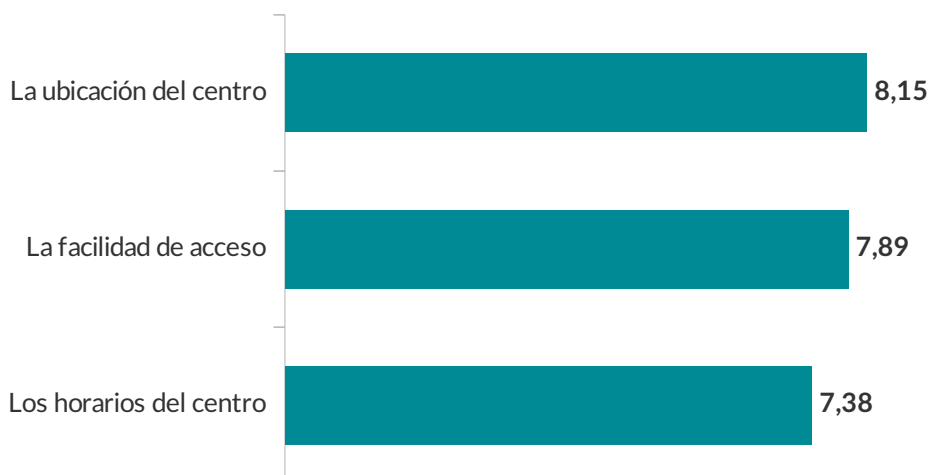
En relación a la atención recibida por parte del personal del Albergue, los elementos más valorados por las personas usuarias son los relativos a la seguridad (*profesionalidad*, con un 7,31), la empatía (*amabilidad y trato*, con un 7,23) y la capacidad de respuesta (*interés mostrado*, con 7,12). No existen diferencias significativas entre mujeres y hombres, aunque sí se observa que, a medida que aumenta la edad de la persona encuestada, aumenta la satisfacción con la atención recibida.



		La capacidad de los/as profesionales de comprender su situación	La confianza (seguridad) que el personal le transmite	La información que le proporcionaron	El interés mostrado por los y las profesionales	El trato y amabilidad del personal	La profesionalidad del personal
TOTAL		6,66	6,93	7,05	7,12	7,23	7,31
Sexo	Mujer	6,93	7,30	7,25	7,10	7,10	7,28
	Hombre	6,66	6,91	7,04	7,13	7,25	7,32
Edad	De 18 a 29 años	5,25	6,24	6,05	6,50	6,54	6,64
	De 30 a 44 años	6,55	7,03	7,12	7,01	7,10	7,28
	De 45 a 64 años	7,39	7,08	7,39	7,44	7,59	7,58
	Más de 64 años	7,31	7,56	7,69	7,93	8,07	8,07

5.2. Valoración del funcionamiento

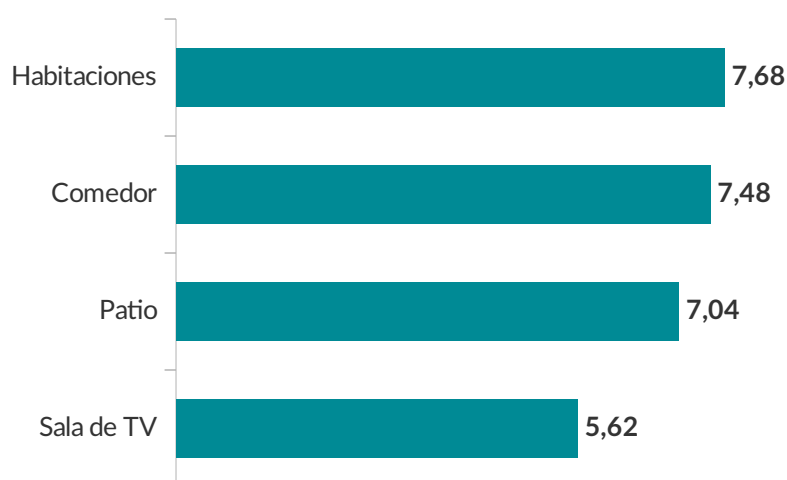
La ubicación del centro y el acceso al mismo, son dos de los elementos mejor valorados por las personas usuarias del Albergue. En concreto, la satisfacción media asciende a 8,15 y 7,89, respectivamente. Por su parte, los horarios del centro se valoran con un 7,38. No existen diferencias significativas entre la valoración que realizan mujeres y hombre. La satisfacción es mayor en los grupos de más edad.



		La ubicación del centro	La facilidad de acceso	Los horarios del centro
TOTAL		8,15	7,89	7,38
Sexo	Mujer	8,15	8,30	7,38
	Hombre	8,18	7,83	7,42
Edad	De 18 a 29 años	8,00	7,50	7,16
	De 30 a 44 años	7,94	7,79	7,20
	De 45 a 64 años	8,42	8,06	7,57
	Más de 64 años	8,25	8,86	8,06

5.3. Valoración de las instalaciones

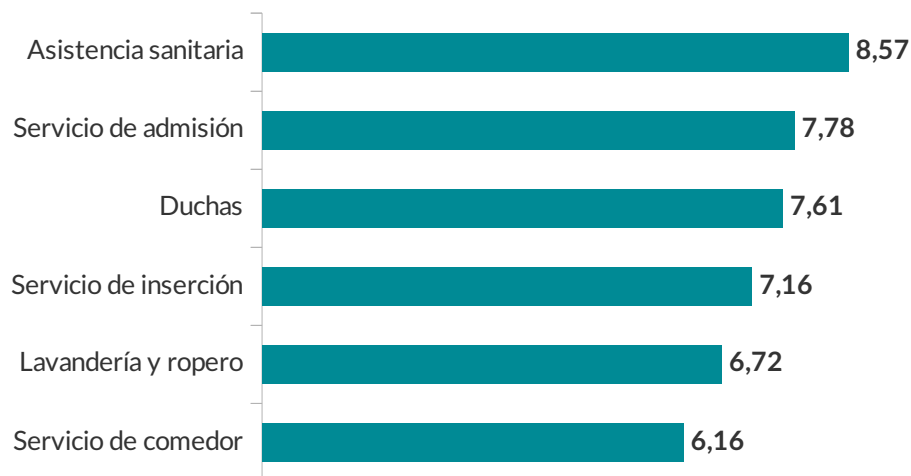
En relación a las instalaciones del Albergue, las habitaciones y el comedor son los espacios más valorados, con un 7,68 y 7,48, respectivamente. En ambos caso, las mujeres puntúan mejor estos espacios que los hombres. Por su parte, la satisfacción con el patio es de un 7 sobre 10, siendo menor por parte de las mujeres. Finalmente, la sala de TV recibe la peor puntuación de todos los elementos por los que se ha preguntado: 5,62. El grupo de edad de 45 a 64 años es el que muestra mayor satisfacción con los cuatro espacios valorados.



		Habitaciones	Comedor	Patio	Sala de TV
TOTAL		7,68	7,65	7,04	5,62
Sexo	Mujer	7,85	7,45	6,44	5,22
	Hombre	7,64	7,13	7,13	5,67
Edad	De 18 a 29 años	7,51	7,45	7,10	5,30
	De 30 a 44 años	7,45	7,60	6,89	5,72
	De 45 a 64 años	7,95	7,93	7,13	7,67
	Más de 64 años	7,81	7,56	7,12	5,68

5.4. Valoración de los servicios

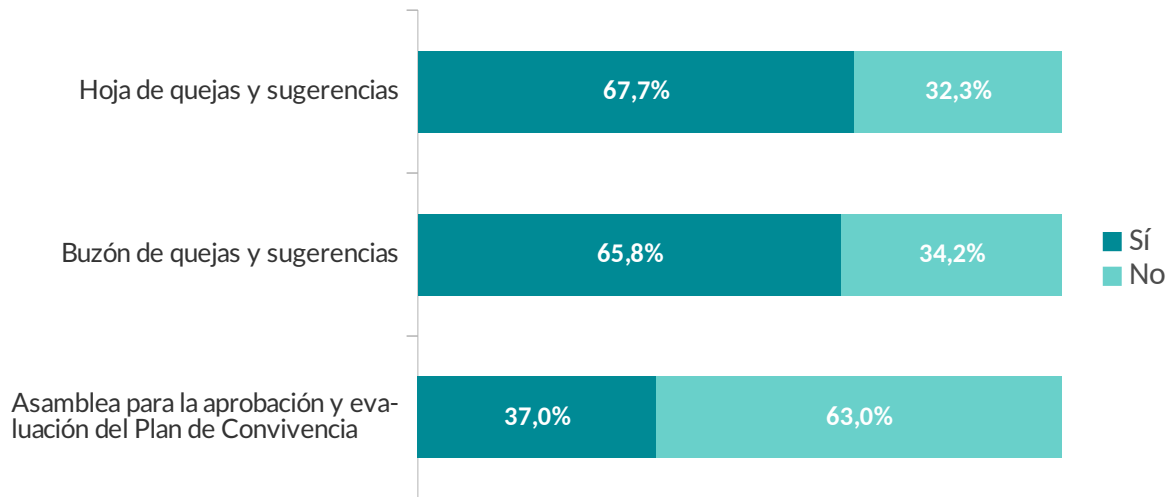
El Albergue presta distintos servicios a las personas que se alojan. De ellos, destaca la alta valoración de la asistencia sanitaria, que recibe un 8,57. De otro lado, el servicio de lavandería y ropero así como el servicio de comer, son los que obtienen peor puntuación, por debajo de 7. La satisfacción con los servicios se incrementa a medida que aumenta la edad.



		Asistencia sanitaria	Servicio de Admisión	Duchas	Servicio de Inserción	Lavandería y Ropero	Servicio de Comedor
TOTAL		8,57	7,78	7,61	7,16	6,72	6,16
Sexo	Mujer	8,68	7,73	7,85	7,60	6,35	5,80
	Hombre	8,54	7,83	7,60	7,10	6,78	6,21
Edad	De 18 a 29 años	8,10	7,18	7,45	6,15	6,11	6,40
	De 30 a 44 años	8,42	7,80	7,72	7,23	6,90	6,01
	De 45 a 64 años	8,91	7,99	7,51	7,41	6,75	6,06
	Más de 64 años	8,80	8,25	8,12	7,62	7,12	6,93

5.5. Conocimiento de las herramientas de participación

En cuanto a los cauces y herramientas de participación existentes en el Albergue Municipal, dos de cada tres personas usuarias afirman conocer las hojas de quejas y sugerencias así como el buzón. En cambio, la Asamblea es conocida solo por el 37% de usuarios/as. Uno de cada cuatro personas usuarias no conoce ninguna de las herramientas de participación.

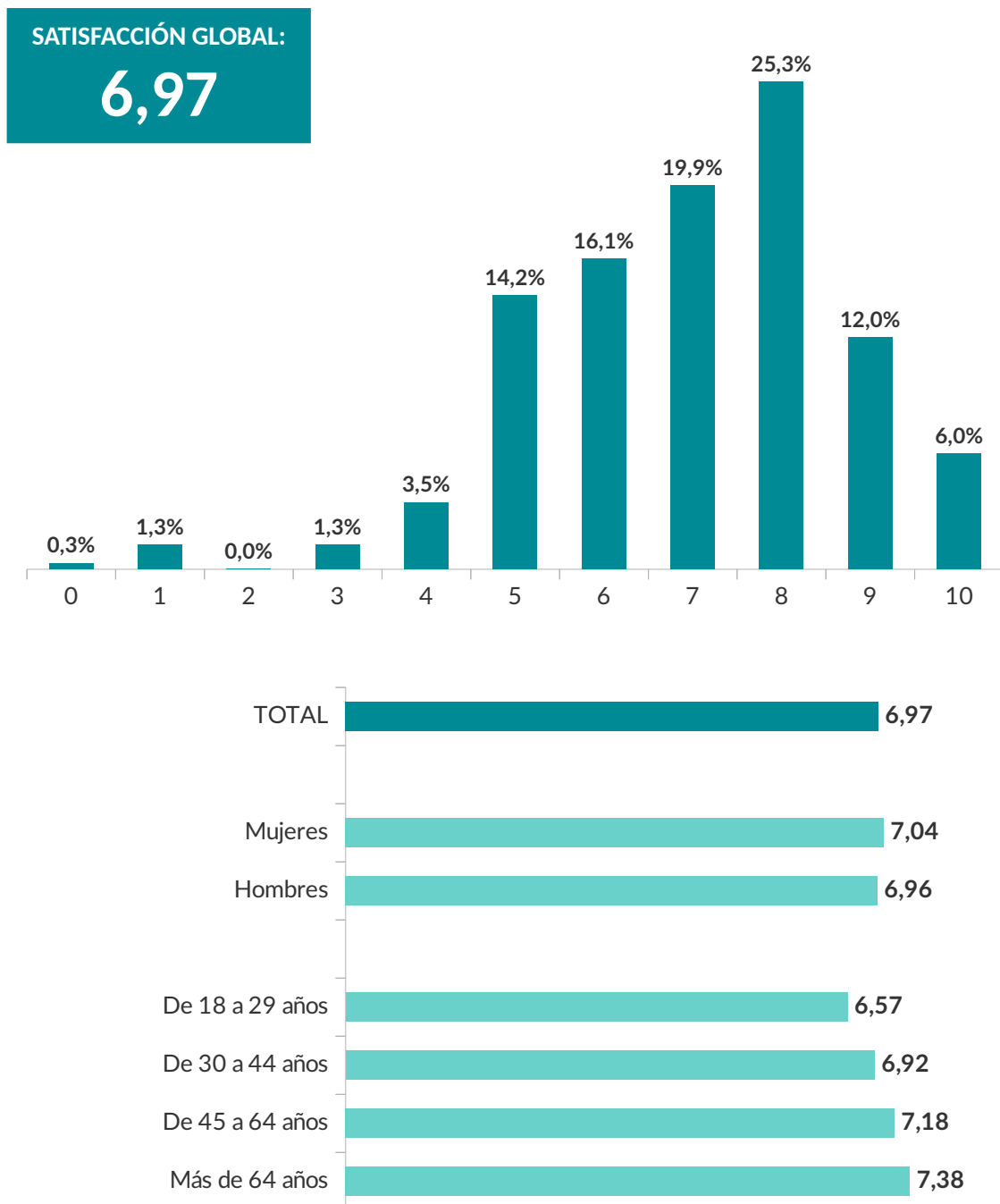


El 23% de las personas usuarias no conoce ninguna herramienta de participación

		SÍ CONOCE Hoja de quejas y sugerencias	SÍ CONOCE Buzón de quejas y sugerencias	SÍ CONOCE Asamblea Plan de Convivencia	NO CONOCE Ninguna herramienta de participación
TOTAL		67,7%	65,8%	37,0%	23,10 %
Sexo	Mujer	68,3%	65,9%	31,7%	17,10 %
	Hombre	67,6%	65,8%	37,8%	24,00 %
Edad	De 18 a 29 años	53,3%	50,0%	33,3%	40,00 %
	De 30 a 44 años	70,3%	67,8%	39,7%	19,80 %
	De 45 a 64 años	68,9%	68,1%	35,3%	20,20 %
	Más de 64 años	93,8%	93,8%	43,8%	6,30 %

5.6. Satisfacción global

La satisfacción global de las personas usuarias del Albergue Municipal es de 6,97. Más del 40% de las personas usuarias valoran con un 8 o más su experiencia en el Albergue. El nivel de satisfacción es similar entre hombres y mujeres. Se observa que la satisfacción se incrementa a medida que lo hace la edad.



5.7. Sugerencias y propuestas de mejora

El cuestionario incluía una pregunta abierta para recopilar propuestas de mejora y/o mejoras (P15: *¿Querría realizar algún comentario y/o propuesta de mejora del Albergue Municipal?*).

Esta pregunta fue respondida por un total de 187 personas encuestadas. Algunas de estas personas dieron una respuesta múltiple a esta pregunta, comentando aspectos relativos a distintas temáticas.

El gráfico que sigue muestra el número de comentarios realizados por categoría.



- **Mejorar la atención del personal: 65 comentarios**

Más empatía y amabilidad, proporcionar más información, mejor comprensión de la situación de las personas usuarias, atención más personalizada.

- **Mejorar la comida: 58 comentarios**

Más cantidad, más variedad, cumplimiento de menús, menús adaptados.

- **Valoración positiva y agradecimiento: 52 comentarios**

- **Mejorar el Servicio de Lavandería y Ropero: 39 comentarios**

Mejorar el funcionamiento de las lavadoras y secadoras, mayor cantidad de ropa y ropa más adecuada.

- **Mayor flexibilidad en los horarios: 26 comentarios**

Mayor flexibilidad en el horario para levantarse y para la entrada por la noche, ampliar los horarios de comidas y cenas, posibilidad de estar más tiempo en las habitaciones.

- **Mejorar la sala de TV: 25 comentarios**

Mejorar el funcionamiento y el control, realizar turnos para facilitar su uso por más personas, ampliar el tamaño de la sala

- **Mejorar el cumplimiento de las normas: 24 comentarios**

- **Mejorar el Servicio de Inserción Social: 22 comentarios**

Incrementar la oferta de formación, más apoyo para la búsqueda de empleo, facilitar el acceso a viviendas sociales o habitaciones en pisos compartidos, apoyo en la realización de trámites.

- **Aumentar los tiempos de estancia: 21 comentarios**

- **Mejorar el Servicio de Duchas: 20 comentarios**

Mejorar el mantenimiento, más productos de ducha e higiene, incorporar colgadores o armarios para dejar la ropa, uso de chanclas.

- **Mejorar las habitaciones: 15 comentarios**

Aumentar la seguridad, mejorar el aislamiento, reducir el ruido.

- **Mejorar los pabellones: 13 comentarios**

Aumentar de tamaño, mejorar la instalación, cumplimiento de normas de higiene por parte de personas usuarias.

- **Mejorar el patio: 12 comentarios**

Ampliar tamaño, instalar más fuentes de agua, mejorar el ambiente.

- **Mejorar las instalaciones del comedor: 8 comentarios**

Aumentar el tamaño

- **Mejorar el mantenimiento de las instalaciones: 8 comentarios**

- **Otros: 31 comentarios**

Mejorar el ambiente, aumentar la seguridad, opiniones diversas sobre la ubicación, etc.

6. Conclusiones

- La satisfacción global de las personas usuarias del Albergue Municipal es de 7 sobre 10.
- El Servicio de Asistencia Sanitaria prestado por el Albergue y su ubicación son los elementos más valorados, con una satisfacción media superior a 8 (8,57 y 8,15, respectivamente).
- La Sala de TV y el Servicio de Comedor son los aspectos peor valorados, con una satisfacción media inferior a 6,5 (5,62 y 6,16, respectivamente).
- En general, no existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción de mujeres y hombres.
- En casi la totalidad de los ítems, la satisfacción aumenta a medida que lo hace la edad.
- Tres de cuatro personas usuarias del Albergue conoce alguna de las herramientas o cauces de participación existentes.







Zaragoza
AYUNTAMIENTO