

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN, FAMILIA Y ACCESIBILIDAD

ÁREA DE POLÍTICAS SOCIALES

Memoria Anual 2023

Elaboración:
Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad. Área de Políticas Sociales
Ayuntamiento de Zaragoza

Edita:
Ayuntamiento de Zaragoza.
Zaragoza, mayo de 2024

ÍNDICE

1. FUNCIONES.....	5
2. RECURSOS.....	7
2.1. Recursos Humanos.....	7
2.2. Recursos Económicos.....	8
3. ACTIVIDADES.....	9
3.1. Investigación, planificación y evaluación.....	9
3.1.1. Investigación y conocimiento.....	9
3.1.2. Planificación.....	11
3.2. Coordinación del Reconocimiento Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia.....	13
3.2.1. Renovación del Reconocimiento Ciudad Amiga de la Infancia.....	13
3.2.2. Coordinación del Grupo Motor del PLIAZ.....	14
3.2.3. Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ).....	14
3.2.4. Celebración del 20N, Día Internacional de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia.....	19
3.2.5 Elaboración y coordinación del II Plan Local de Infancia y Adolescencia.....	19
3.3. Tercer Sector de Acción Social.....	20
3.3.1. Plan Estratégico de Subvenciones.....	20
3.3.2. Consejo Sectorial de Acción Social.....	22
3.3.3. Informes de entidades del Tercer Sector.....	24
3.4. Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas.....	25
3.4.1. Atención a la ciudadanía.....	25
3.4.2. Participación.....	37
3.4.3. Calidad.....	38
3.5. Accesibilidad.....	39
3.5.1. Ordenanza de Accesibilidad.....	39
3.5.2. Mesa de la Accesibilidad Universal de Zaragoza.....	39
3.5.3. Premios y reconocimientos.....	40

1. FUNCIONES

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad¹ se adscribe al **Área de Políticas Sociales** del Ayuntamiento de Zaragoza. El [Decreto de la Alcaldía de 18 de septiembre de 2023 por el que se establece la organización y estructura pormenorizada de la Administración del Ayuntamiento de Zaragoza y se adscriben los organismos públicos municipales](#), encomienda a este Servicio las siguientes **funciones**:

→ En materia de planificación:

- Impulsar, prestar apoyo técnico e implantar actuaciones de **planificación estratégica**: Mapa y recursos de Políticas Sociales, planificación sectorial que afecte al Área, Agenda 2030, Estrategia Zaragoza +20, indicadores Eurostat... y aquellas que se le encomienden.
- Desarrollar **metodologías e instrumentos** para normalizar los **planes** sectoriales del Área, su evaluación y seguimiento, las **investigaciones** sobre necesidades, recursos y calidad percibida, el **tratamiento estadístico de datos** y aquellos que se le soliciten por los servicios o la Dirección del Área.
- Gestionar la **secretaría técnica del sello UNICEF Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia y la Adolescencia**, coordinar técnicamente y actualizar el Plan Local de Infancia y Adolescencia.
- Gestionar las relaciones generales con el **Tercer Sector de Acción Social**: contenidos técnicos del Consejo Sectorial de Acción Social, seguimiento de las líneas que le afecten del Plan estratégico de subvenciones del Ayuntamiento, subvenciones de Acción Social y subvenciones nominativas que se le asignen.
- Impulsar las actuaciones de **calidad y buenas prácticas**, la aplicación de la normativa sobre derechos y deberes de los usuarios en Servicios Sociales y la atención a sus reclamaciones y sugerencias.

→ En materia de Accesibilidad:

- Organizar, impulsar y evaluar el desarrollo de la **Ordenanza Municipal de Accesibilidad**.
- Impulsar y promocionar **acciones y actuaciones para la accesibilidad universal** en el municipio de Zaragoza.

¹ Hasta la modificación del Decreto de la Alcaldía de 18 de septiembre de 2023 por el que se establece la organización y estructura pormenorizada de la Administración del Ayuntamiento de Zaragoza y se adscriben los organismos públicos municipales (texto consolidado de 4 de abril de 2024), el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se denominaba Oficina Técnica de Planificación y Programación de Políticas Sociales.

- Participar en el diseño y desarrollo de estrategias, planes y actuaciones e materia de accesibilidad y **coordinación** con las Áreas municipales.
- Proponer **iniciativas**, formular **recomendaciones** y realizar el seguimiento de las actuaciones destinadas a la consecución de la accesibilidad universal.
- **Vigilancia del cumplimiento** de la normativa y planes de accesibilidad.
- Organizar o promocionar actividades de **cualificación y sensibilización**.
- Elaborar o encargar **estudios** sobre la situación de la accesibilidad en el municipio de Zaragoza.
- Atender e **informar** a la ciudadanía, entidades, empresas y profesionales relacionados con la accesibilidad.
- La **relación y colaboración** con los colectivos, entidades y agentes sociales implicados en la accesibilidad.
- Gestión del funcionamiento de la **Mesa de la Accesibilidad** de Zaragoza.

2. RECURSOS

2.1. Recursos Humanos

Tabla 1: Recursos Humanos. Año 2023.

Puesto de trabajo	Grupo	Nivel C.D	Estrato	N.º Puestos	N.º Mujeres	N.º Hombres	Observaciones
Jefa/e de la Oficina Técnica de Planificación y Programación	A-A1	28	14012	1	0	1	Vacante desde noviembre 2023
Socióloga/o	A-A1	23	11232	1	1	0	
Jefa/e de Unidad de Planificación de Programas y Proyectos	A-A1	26	12021	1	0	0	Vacante
Jefa/e de Sección de Planificación Estratégica	A-A2	24	11242	1	1	0	
Jefa/e de Sección de Proyectos y Programas	A-A2	24	11242	1	1	0	
Jefa/e de Sección de Calidad y Buenas Prácticas en Servicios Sociales	A-A2	24	11242	1	1	0	
Auxiliar Administrativa/o	C-C2	15	3012	1	1	0	
TOTAL				7	5	1	

2.2. Recursos Económicos

Tabla 2: Presupuesto inicial, definitivo y ejecutado. A 31 de diciembre de 2023.

Código	Partida	Crédito Inicial	Crédito definitivo	Total reconocido	% ejecución
ACS 2315 48000	Subvenciones y convenios en materia de acción social	1.650.000 €	1.650.000 €	1.630.400 €	98,81 %
ACS 2312 22699	Planificación, estudios y actividades observatorio social	40.000 €	40.000 €	43.688,95 €	109,22 % ²
ACS 2311 22699	Gastos servicios y actividades de programas	30.000 € ³	30.000 €	38.281,73 €	127,61 %
ACS 2312 22609	Plan de Accesibilidad: Gastos y Actividades	106.000 €	66.000 €	5.445 €	8,25 %
ACS 2312 22706	Apoyo y Dinamización Consejo Infancia y Adolescencia	15.000 €	15.000 €	0 €	0,00% ⁴
ACS 2316 48900	Ayudas Gastos Vivienda, Tasas, Impuestos Municipales	220.000 €	0 €	0 €	-
ACS 2315 48013	Convenio CERMI: atención discapacidad	15.000 €	15.000 €	15.000 €	100%
ACS. 2315 48014	Convenio Hermandad Sangre de Cristo	130.000 €	130.000 €	130.000	100%

² La ejecución por encima del 100% ha sido posible dado que esta partida tenía crédito disponible por vinculación.

³ El crédito global de esta partida es de 418.000 €. El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad disponía de 30.000 €.

⁴ La partida presupuestaria 'Apoyo y dinamización Consejo de Infancia y Adolescencia' estaba vinculada al 'Contrato de Servicios para la dinamización y apoyo a la Secretaría Técnica del CIAZ', que el Ayuntamiento sacó a licitación el 25 de septiembre de 2023. El contrato quedó desierto y esa partida no se pudo ejecutar. Los gastos relativos al funcionamiento del CIAZ durante 2023 se han asumido desde otras partidas del Servicio

3. ACTIVIDADES

3.1. Investigación, planificación y evaluación

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad presta asesoramiento y apoyo técnico a la Coordinación y los Servicios del Área de Políticas Sociales en materia de investigación aplicada, planificación y evaluación de políticas públicas, así como en el análisis de los procesos de transformación social y de los problemas sociales. Los principales ámbitos de trabajo durante 2023 han sido:

1. Investigación y conocimiento
2. Planificación

3.1.1. Investigación y conocimiento

En materia de investigación y conocimiento, el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad realiza estudios de necesidades, situación y recursos que orienten la elaboración de planes y programas de actuación. También, presta apoyo técnico y asesoramiento metodológico a los Servicios del Área en el desarrollo de estudios e investigaciones así como en la generación y análisis de datos e indicadores sociales.

A) GENERACIÓN Y DIFUSIÓN DE CONOCIMIENTO

- [Encuesta sobre el Bienestar Subjetivo de la Infancia en Zaragoza](#)

Finalizada la vigencia del Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza en el año 2021 y dada la necesidad de realizar un diagnóstico completo de la situación de niños, niñas y adolescentes para el diseño de la nueva planificación estratégica, en el año 2022 se decide dar un paso más allá en la generación de conocimiento en este ámbito, que complemente y profundice la información disponible mediante la realización de una encuesta sobre el bienestar subjetivo de la infancia en la ciudad.

Así, la Encuesta sobre el Bienestar Subjetivo de la Infancia en Zaragoza tiene como objetivo conocer las opiniones y percepciones de los niños y las niñas sobre diferentes aspectos y ámbitos de su vida, desde su punto de vista y con su protagonismo, con el fin de elaborar y aplicar políticas públicas que mejoren su bienestar.

Para ello, se diseñó un cuestionario basado en encuestas validadas internacionales como Children's Worlds (*International Survey of Children's Well-Being, ISCWeB*) y Health Behaviour in School-aged Children (*HBSC, Organización Mundial de la Salud*), con preguntas relativas a la familia, el colegio, la salud, el ocio o el barrio y la ciudad.

La muestra ascendió a 3.192 niños y niñas de 5º y 6º de Primaria de 53 centros educativos de toda la ciudad, que fueron seleccionados de forma aleatoria y con representatividad por distrito y titularidad del centro. La encuesta fue cumplimentada, de manera anónima, voluntaria y con la previa conformidad de los tutores legales, por los niños y las niñas en horario lectivo de octubre de 2022 a enero de 2023, con el apoyo del profesorado y de personal investigador especializado.

Durante el año 2022, el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad llevó a cabo la elaboración del cuestionario, la muestra, la selección y contacto con los centros y el seguimiento del trabajo de campo⁵.

En el año 2023, se continuó realizando el seguimiento del trabajo de campo, se diseñó el plan de análisis de los datos, la preparación de diversos materiales divulgativos (Informe de resultados, Resumen Ejecutivo y la versión amigable para niños y niñas) así como la comunicación y difusión de los resultados.

Este proyecto ha contado con la colaboración del Departamento de Educación del Gobierno de Aragón y UNICEF y con el apoyo técnico de Fundación DFA, Ebrópolis, la Oficina Técnica de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto del Ayuntamiento y el Institut Infància i Adolescència de Barcelona.

- **Sistema de indicadores de Infancia y Adolescencia**

Anualmente, el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad elabora junto a Ebrópolis, el Sistema de Indicadores del Bienestar de la Infancia y Adolescencia, un documento que recoge cerca de 150 indicadores sobre la situación de la infancia y adolescencia de la ciudad en diferentes ámbitos (demografía, educación, ocio y tiempo libre, bienestar material, etc.) y las principales tendencias, con el objetivo de orientar las políticas públicas y valorar los progresos en las condiciones de vida de NNA.

B) APOYO Y ASESORAMIENTO A OTROS SERVICIOS

Desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se da apoyo a otros Servicios del Área en materia de investigación y análisis social. Concretamente, para el 2023, destacan los siguientes trabajos y actividades:

- Asesoramiento metodológico en el diseño de herramientas de participación y calidad del Servicio de Juventud.
- Apoyo técnico en la elaboración del cuestionario de satisfacción del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza.
- Actualización y análisis de datos relativos al impacto de las prestaciones económicas en el ámbito de los Servicios Sociales.
- Explotación, tratamiento estadístico y análisis de datos del Servicio de Ayuda a Domicilio.

5 El trabajo de campo fue realizado por Fundación DFA.

3.1.2. Planificación

A) DISEÑO Y COORDINACIÓN DE PLANES SECTORIALES

- **II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (II PLIAZ)**

Finalizada la vigencia del I Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza 2018-2021 (prorrogado durante 2022), el 29 de marzo de 2023, el Pleno del Ayuntamiento acordó poner en marcha de los trabajos para la redacción del II Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (II PLIAZ).

Siguiendo este mandato, se inicia el proceso de elaboración del plan. El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad ha sido el encargado de liderar y coordinar la elaboración de este nuevo marco programático en infancia y adolescencia. Los trabajos desarrollados durante 2023 han sido:

- **Elaboración del Diagnóstico (enero-mayo):** con el objetivo de detectar las necesidades, problemas, demandas y propuestas más relevantes respecto a los derechos y el bienestar de niños, niñas y adolescentes, se elaboró el Diagnóstico del II Plan Local de Infancia y Adolescencia. Este diagnóstico toma como elementos clave:
 - Evaluación Final del Plan de Lucha contra la Pobreza Infantil
 - El Sistema de Indicadores de Infancia y Adolescencia
 - La Encuesta sobre el Bienestar Subjetivo de la Infancia en Zaragoza
- **Elaboración del Borrador II PLIAZ (mayo-noviembre):** a partir del diagnóstico, se inician los trabajos de elaboración del documento borrador del II PLIAZ. Para ello, se trabajó de manera colaborativa con 18 Servicios Municipales con competencias en materia de infancia y adolescencia. Concretamente, se desarrollaron las siguientes actuaciones:
 - **Jornada técnica de presentación (18 de mayo):** celebración de una jornada técnica con los Servicios Municipales para presentar e informar sobre el proceso de elaboración del Plan. En la sesión se expusieron las principales conclusiones del Diagnóstico y el plan de trabajo para la elaboración de II PLIAZ.
 - **Reuniones bilaterales con los Servicios (junio y julio):** dirigidas a avanzar en la elaboración del primer borrador del Plan (identificación de retos, problemas y necesidades y establecimiento de objetivos y prioridades de actuación).
 - **Definición de la estructura y de los programas del II PLIAZ (agosto-octubre):** a partir de la información del diagnóstico y de las reuniones con los Servicios, se diseña la estructura global del II PLIAZ (derechos, objetivos estratégicos y programas) y se elaboran las fichas de los programas a incorporar (objetivos, responsables, cronograma, presupuesto e indicadores).
 - **Revisión y validación de la estructura del II PLIAZ por parte del Grupo Motor (octubre)**

- **Reuniones bilaterales con los Servicios Municipales (noviembre y diciembre):** Segundas reuniones con los Servicios Municipales para terminar de concretar los programas a incorporar y la redacción del Borrador del II PLIAZ.
- **Redacción del documento borrador del II PLIAZ (diciembre)**
- **Diseño del proceso de participación ciudadana (noviembre-diciembre):** desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se diseña el proceso de participación ciudadana (presencial y online), que se desarrolla en enero de 2024.

B) PARTICIPACIÓN EN OTROS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

- **Participación en el Grupo de Trabajo del Observatorio Urbano de Ebrópolis**

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad es miembro del grupo de trabajo del Observatorio Urbano de Ebrópolis, un espacio generador y coordinador de información, en el que, a través de su Sistema de Indicadores y de la publicación de diferentes informes, se valora la situación de Zaragoza y su entorno en asuntos estratégicos. Durante 2023, se asiste a las dos reuniones del Observatorio (mayo y noviembre).

- **Participación en el Grupo de Trabajo del Proyecto Destino Turístico Inteligente**

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad ha participado, en representación del Área de Políticas Sociales, en el Grupo de Trabajo del Proyecto Destino Turístico Inteligente, coordinado por la Oficina de Proyección Exterior de Zaragoza. Durante 2023, se ha trabajado en la primera fase del proyecto, la fase de diagnóstico.

- **Participación en la evaluación del II Plan para una Ciudadanía Diversa e Intercultural**

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad ha participado en el proceso de evaluación del II Plan para una Ciudadanía Diversa e Intercultural (2019-2022), impulsado por la Casa de las Culturas (Servicios Sociales Especializados).

3.2. Coordinación del Reconocimiento Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad coordina la **Secretaría Técnica del Reconocimiento “Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia”**, otorgado en 2018 por UNICEF y sus entidades aliadas (el Ministerio de Juventud e Infancia, la Federación Española de Municipios y Provincias y el Instituto Universitario de “Necesidades y Derechos de la Infancia y la Adolescencia”). Este Reconocimiento pone en valor su esfuerzo de la ciudad por situar la infancia y adolescencia en el centro de la agenda política y social.

En concreto, el Servicio tiene encomendadas las siguientes **funciones**:

- 1. Funciones inherentes al Reconocimiento** (trámites, relaciones con UNICEF, etc.): durante el año 2023 se ha trabajado la renovación del Reconocimiento.
- 2. Funciones relacionadas con los compromisos adquiridos** por el Ayuntamiento con UNICEF:
 - A)** Coordinación del Grupo Motor del PLIAZ (órgano de coordinación interna).
 - B)** Secretaría técnica del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ)
 - C)** Celebración del 20N, Día Internacional de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia.
 - D)** Seguimiento y evaluación del PLIAZ.
 - E)** Coordinación y elaboración del II Plan Local de Infancia y Adolescencia (II PLIAZ).

3.2.1. Renovación del Reconocimiento Ciudad Amiga de la Infancia

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad es el encargado de realizar las tareas de gestión que implica el Reconocimiento Ciudad Amiga de la Infancia y de las relaciones con la Secretaría Técnica de UNICEF- Aragón y UNICEF-España.

Finalizada la vigencia del Reconocimiento 2018-2021⁶, durante el año 2023 se llevaron a cabo los trámites necesarios para su renovación, siguiendo el mandato el Ayuntamiento Pleno del 29 de marzo de 2023, que acordó iniciar los trámites para la renovación del reconocimiento como Ciudad Amiga de la Infancia y la Adolescencia.

La renovación del Reconocimiento ha implicado la recopilación de la información relativa al trabajo realizado durante estos años, la presentación de las propuestas de actuación de futuro y la selección de los indicadores de seguimiento y evaluación.

6 Debido a la pandemia COVID-19, la convocatoria para la renovación del Reconocimiento se trasladó a 2023.

Toda esta información así como la documentación a aportar en la candidatura se realizó a través de la Plataforma Digital de Reconocimiento de Ciudades Amigas de la Infancia de UNICEF. Además, UNICEF complementó la valoración de la candidatura al Reconocimiento con una visita de evaluación

El 27 de noviembre de 2023, la Secretaría Permanente de Ciudades Amigas de la Infancia resolvió otorgar la [Renovación del Reconocimiento como Ciudad Amiga de la Infancia y Adolescencia](#) a la ciudad, por un período de 4 años (2024-2027).

3.2.2. Coordinación del Grupo Motor del PLIAZ

Desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se coordina el trabajo del Grupo Motor del PLIAZ, órgano municipal de coordinación interna con representación de diferentes Servicios del Ayuntamiento de Zaragoza destinado a impulsar e implantar de forma transversal el PLIAZ en todas sus fases y a favorecer el intercambio de conocimiento y la colaboración intrainstitucional.

En la actualidad, forman parte del Grupo Motor siete Servicios: Programa de Infancia de Servicios Sociales Comunitarios, Servicio de Juventud, Servicio de Educación, Patronato de Educación Infantil y Bibliotecas, Oficina Técnica de Transparencia y Gobierno Abierto, Oficina de Medio Ambiente, Acción Climática y Salud Pública y el propio Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad.

A lo largo de 2023 se realizaron tres reuniones, en las que se trabajaron distintas cuestiones, entre ellas: validación de la propuesta de estructura y proceso de elaboración del nuevo PLIAZ, proceso de renovación del Sello de Ciudad Amiga de la Infancia, evolución del Consejo de Infancia y Adolescencia, resultados de la Encuesta de Bienestar Subjetivo de la Infancia de Zaragoza, informe de Indicadores de Bienestar de la Infancia y la Adolescencia de Zaragoza 2021.

3.2.3. Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ)

El [Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza](#) es el órgano consultivo representativo de los niños, niñas y adolescentes de la ciudad destinado a garantizar el derecho de éstos a participar en las decisiones municipales que les afecten. Se constituyó el 20 de noviembre de 2021, acorde a la [normativa aprobada el 29 de julio de 2021](#) y su gestión y funcionamiento se coordina desde la Secretaría Técnica que gestiona el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad.

Durante 2023, la Secretaría Técnica ha trabajado en varios ejes:

- A)** Actividades con los Consejeros y Consejeras del CIAZ: sesiones de trabajo mensuales, eventos especiales y participación en otros espacios.
- B)** Actividades con los recursos de infancia y adolescencia
- C)** Actividades para la renovación del CIAZ
- D)** Manifiestos del CIAZ al Ayuntamiento

A) ACTIVIDADES CON CONSEJEROS Y CONSEJERAS DEL CIAZ

• Sesiones de trabajo mensual

Los Consejeros y Consejeras del CIAZ se reúnen, habitualmente, una vez al mes. En estas sesiones se profundiza sobre el tema elegido para el Manifiesto del año y se trabajan distintas cuestiones municipales que les afectan. Durante 2023, se han celebrado 10 sesiones de trabajo mensuales:

Tabla 3: Sesiones de trabajo mensuales del CIAZ. Año 2023.

Fecha	Actividad	Total	Distribución por edad		Distribución por género	
			CIZ	CAZ	Chicas	Chicos
Taller enero	- Conocimiento y establecimiento de normas	27	13	14	17	10
Taller febrero	- Validación del tema anual ODS 11	26	10	16	15	11
Taller marzo	- Trabajo sobre ODS 11	39	18	21	24	15
Sesión especial abril	- Sesión en el Aula de Medio Ambiente “La Calle Indiscreta”	24	11	13	14	10
Talleres mayo	- Aportación cualitativa sobre la Encuesta de Bienestar de la Infancia de Zaragoza	28	13	15	18	10
Taller junio	- Votación de portadas guía de Actividades Educativas Escolares 2023-2024 - Trabajo ODS 11 para el Manifiesto - Información de Unicef sobre la opinión de NNA a los partidos políticos antes de las elecciones. - Contestación a la encuesta que les realizan desde el foro joven de Asturias. - Apoyo a la Candidatura de Zaragoza como Capital Europea del Deporte 2026.	28	12	16	18	10
Sesión especial septiembre	- Votación del lema para la campaña del 20N - Visita guiada en el ayuntamiento y bus turístico	30	18	12	16	14
Sesión septiembre	- Adaptación del manifiesto - Preparación de la sesión con familias	21	10	11	13	8
Taller octubre con familias	- Grabación de vídeos visibilización del CIAZ en la web municipal - Presentación a familias de las actividades del CIAZ - Valoración de las familias - Evaluación de NNA sobre el Consejo 2022/2023	26	12	14	15	11
Diciembre	-Cuestionario de evaluación	28				

- **Eventos especiales**

Los Consejeros y Consejeras del CIAZ también participan en actos como representantes de la infancia y la adolescencia. A lo largo de 2023 se ha participado en 4 actos públicos.

Tabla 4: Eventos especiales en los que ha participado el CIAZ. Año 2023.

Actividad	Total	Distribución por edad		Distribución por género	
		CIZ	CAZ	Chicas	Chicos
Sesión Antenas Informativas: Conocimiento del funcionamiento del Consejo	3	0	3	2	1
Inauguración del Jardín Ecosocial de San José (Representantes del Consejo del distrito)	6	1	5	3	3
Lectura Pública en el Día Internacional del Libro y de los Derechos de Autor.	2	1	1	2	0
Reunión con representante de Unicef en el proceso de renovación a Zaragoza del Sello de Ciudad Amiga	6	2	4	3	3

- **Participación en otros espacios**

La experiencia de participación en el CIAZ está favoreciendo que chicos y chicas opten a ser representantes de la ciudad en otros espacios de participación a nivel nacional:

- Consejo Estatal de Infancia y Adolescencia: 3 adolescentes postularon (2 sido elegidos suplentes)
- Grupo Asesor mayores de 18 años de Unicef: 1 joven

B) ACTIVIDADES CON RECURSOS DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

El CIAZ se basa en los recursos municipales de infancia y adolescencia (CMTL y Zonas Joven). A lo largo de 2023 se han programado una serie de [actividades para apoyar y acompañar a animadores/as y educadores/as](#) en su implicación con el CIAZ.

Tabla 5: Actividades con los recursos de infancia y adolescencia. Año 2023.

Actividad	N.º asistentes	N.º y tipo de recursos asistentes
Presentación Memoria 2022, temática y programación 2023	125 personas	44 de infancia 81 de adolescencia
Sesiones informativa virtual sobre el ODS 11 para realizar aportaciones al Manifiesto 2023	51 personas	21 de infancia 16 de adolescencia
Sesión formativa presencial sobre ODS e indicaciones para trabajar el tema y aportar al manifiesto	39 personas	13 de infancia 13 de adolescencia
Concurso lemas 20N. Creación y aportación de frases para la campaña del 20N Día de los Derechos del Niño	351 NNA	10 recursos
Aportaciones al manifiesto. Frases sobre la temática de trabajo concurso para el cartel anunciador del 20N	314 NNA	7 de infancia 2 de Colegios de primaria-secundaria
Sesión virtual. Información sobre el proceso de participación en el CIAZ para 2023/2024. Aclaración de dudas	64 personas	10 de infancia 29 de adolescencia
Cuestionario de valoración		5 de infancia 7 de adolescencia 2 con ambos

C) ACTIVIDADES PARA LA RENOVACIÓN DEL CIAZ

La estructura organizativa del CIAZ se basa un proceso participativo que comienza con la celebración de Asambleas en todos los distritos, la celebración de las Cámaras de Infancia y Adolescencia y, finalmente, el Pleno, donde se lleva a cabo la renovación del CIAZ.

En 2023, esta sesión de renovación se realizó el 18 de noviembre, con la asistencia de la Alcaldesa de Zaragoza, representantes de los grupos políticos e invitados especiales (Presidente y representantes de UNICEF, Alcalde Infantil y representantes del Consejo de la Juventud y del Consejo de Ciudad), además de educadores y educadoras, personal técnico municipal, familiares y acompañantes de los NNA.

Tabla 6: Actividades del proceso de selección de representantes del CIAZ. Año 2023.

Actividad	Distritos	Recursos	NNA Participantes		
			Total	Chicas	Chicos
Asambleas	15 urbanas 10 barrios rurales	82 de CTLS 3 Educ. Calle 4 PIEES 5 Zonas Jóvenes 62 Otros (colegios)	160 ⁷	86	74
Cámara de Infancia	14	22 recursos 1 NNA a título particular	44	29	12
Cámara de Adolescencia	13	17 recursos 2 NNA a título particular	22	8	14
Pleno CIAZ: renovación	14 ⁸	17 Infancia 17 Adolescencia	34	16	18

D) MANIFIESTO DEL CIAZ

Durante la sesión de renovación, la Alcaldesa de Zaragoza dio cuenta de las actuaciones municipales emprendidas durante el año sobre las propuestas recogidas en el *Manifiesto 2022* cuyo tema era la diversidad, con el lema: 'Diversidad en Zaragoza, quien respeta Goza'.

Por su parte, los chicos y chicas expusieron el trabajo realizado durante 2023 sobre el ODS 11 y entregaron a la alcaldesa el *Manifiesto 2023 'Por una Zaragoza sostenible, todo es posible'*.

En este proceso de retorno y rendición de cuentas, participaron las siguientes Áreas Municipales:

- Área de Cultura, Educación y Turismo
- Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia
- Área de Medio Ambiente y Movilidad
- Área de Participación Ciudadanía y Régimen Interior
- Área de Políticas Sociales
- Área de Presidencia, Relaciones Institucionales y Seguridad Ciudadana
- Área de Urbanismo, Infraestructuras, Energía y Vivienda

⁷ Además de los 160 niños, niñas y adolescentes participantes, también participaron en las Asambleas 72 personas adultas (38 educadores/as, 24 familiares, 6 técnicos/as y 4 representantes políticos).

⁸ Los distritos en los que no hay representantes son: Actur, Miralbueno y Casablanca.

3.2.4. Celebración del 20N, Día Internacional de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia

Zaragoza se une a la celebración del Día Internacional de los Derechos de la Infancia y Adolescencia, por el compromiso con los Derechos de los NNA y con el sello de UNICEF. Esta celebración se hace coincidir con la sesión plenaria del CIAZ, donde se visibiliza la participación de la infancia y adolescencia en la actividad municipal.

El tema y el lema del día del 20 de noviembre es seleccionado por los/as consejeros y consejeras del CIAZ. Este año se abordó el ODS 11 y el lema fue: 'Por una Zaragoza sostenible, todo es posible'.

La cartelería para la difusión del 20N, Día de los Derechos de la Infancia y Adolescencia se realiza sobre el lema elegido en el CIAZ y se distribuyó por toda la ciudad a través de posters, buses y mupis. Además, y como otros años, la ciudad se unió a otras ciudades en la celebración del 20N con la iluminación de las fuentes ornamentales de la ciudad en azul y la proyección en el edificio de Etopía del diseño y lema de este año.

3.2.5 Elaboración y coordinación del II Plan Local de Infancia y Adolescencia

La información relativa a esta actuación puede consultarse en el apartado 3.1.2. de esta Memoria.

3.3. Tercer Sector de Acción Social

Desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se gestionan las relaciones generales del Área con el Tercer Sector de Acción Social. En concreto, las líneas de trabajo en este ámbito son:

1. Plan Estratégico de Subvenciones
2. Consejo Sectorial de Acción Social
3. Informes sobre entidades del Tercer Sector

3.3.1. Plan Estratégico de Subvenciones

Por Acuerdo del Gobierno de Zaragoza de 21 de febrero de 2020 se aprobó el III Plan Estratégico de Subvenciones del Ayuntamiento de Zaragoza 2020-2023⁹. Este Plan incluye varias Líneas Estratégicas de actuación, entre las cuales está la **Línea Estratégica N° 1: Acción Social**, en la que se integran las líneas específicas de subvenciones correspondientes al Área de Políticas Sociales.

Desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se llevan a cabo a las siguientes funciones:

- A) Gestión de la Convocatoria de Subvenciones en materia de Acción Social.
- B) Gestión de Convenios
- C) Elaboración de la memoria anual de evaluación del Plan Estratégico de Subvenciones del Área.

A) CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES EN MATERIA DE ACCIÓN SOCIAL

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad gestiona la Convocatoria de Subvenciones en materia de Acción Social, incluidas en la Línea Estratégica n.º 1 de Acción Social del Plan Estratégico de Subvenciones 2020-2023.

Estas subvenciones, de carácter bienal, están destinadas a financiar proyectos de intervención social propuestos por entidades y asociaciones sin ánimo de lucro, en régimen de concurrencia competitiva, que se desarrollen en la Ciudad de Zaragoza.

Durante el año 2023, se encuentra en ejecución la Convocatoria de Subvenciones 2022-2023, aprobada por el Gobierno de Zaragoza el 2 de junio de 2022 y publicada en el BOPZ de 10 de junio de 2022.

⁹ El III Plan Estratégico de Subvenciones 2020-2023 ha estado vigente hasta diciembre del año 2023. Fue actualizado el 26 de marzo de 2021, el 11 de marzo de 2022 y sobre éste se planteó la actualización para 2023.

Al Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad le corresponde la gestión técnica de las subvenciones, que incluye la elaboración técnica de las bases de la convocatoria, la valoración técnica de los proyectos¹⁰, el examen de las reformulaciones voluntarias y la revisión de las justificaciones anuales.

Tabla 7: Datos generales de la Convocatoria de Subvenciones de Acción Social. Año 2023.

DATOS GENERALES DE LA CONVOCATORIA EN 2023	
Expedientes presentados	159
Expedientes valorados positivamente	148
Expedientes denegados	3
Expedientes excluidos	8
Expedientes con renuncia a la concesión	0
Consignación presupuesto municipal disponible	1.650.000,00 €
Importe total de los proyectos presentados	8.659.231,85 €
Importe total de la subvención solicitada	3.999.220,28 €
Importe total de la subvención concedida	1.630.400,00 €

B) SUBVENCIONES NOMINATIVAS (CONVENIOS)

Los convenios gestionados desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad durante 2023 han sido los siguientes:

- **Convenio CERMI Atención a la Discapacidad:** destinado a apoyar el trabajo asociativo de CERMI-Aragón y la asistencia que presta a sus entidades asociadas, las tareas de sensibilización y concienciación sobre discapacidad en la ciudad de Zaragoza y la promoción de la participación. La dotación económica es de 15.000 €.
- **Convenio Hermandad Sangre de Cristo:** destinado a apoyar el trabajo de recogida y traslado de cadáveres desde el lugar de fallecimiento al Instituto de Medicina Legal de Aragón, en Zaragoza, o al lugar designado por la autoridad judicial. La dotación económica es de 130.000 €.

¹⁰ El examen y valoración técnica se realiza, en razón del ámbito principal de cada proyecto, por técnicas/os municipales adscritos a los Servicios de Igualdad, Servicios Sociales Comunitarios, Servicios Sociales Especializados y el propio Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad.

C) MEMORIA DE EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES

Desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se elabora y remite a la Oficina de estudios, asesoramiento económico y diseño de Servicios Públicos, la información relativa a las subvenciones del Área de Políticas Sociales para la elaboración de la Memoria de Evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico de Subvenciones.

En 2023, la consignación definitiva del total de las partidas incluidas en la Línea 1 del Plan Estratégico de Subvenciones ha sido de 7.851.050,00 €, con un porcentaje de ejecución del 95,01%, un punto porcentual superior que el año anterior.

Tabla 8: Datos de ejecución presupuestaria de la Línea 1 del Plan Estratégico de Subvenciones. Año 2023.

Código	Partida	Crédito Inicial	Crédito definitivo	Total reconocido	% ejecución
	Todos los Convenios Línea 1	2.464.600 €	2.474.600 €	2.414.600 €	97,58%
ACS 2315 48000	Subvenciones en materia de Acción Social	1.650.000,€	1.650.000 €	1.630.400 €	98,81%
ACS 2316 48900	Ayudas gastos vivienda, tasas e impuestos municipales.	220.000 €	0,00 €	0,00 €	-
ACS 2313 48900	Programa Respiro y apoyo a cuidadores de personas con discapacidad	96.450 €	96.450 €	0,00 €	0%
ACS 2316 48000	Plan de choque crisis: Ayudas de Urgencia Social	5.850.000 €	3.450.000 €	3.327.265 €	96,44%
ACS 2316 48021	Ayudas transeuntes. Casa Abierta. Módulo de Inserción. Becas <i>Housing First</i>	20.000 €	20.000 €	1.700 €	8,5%
IGL 2317 48903	Atención víctimas de Violencia de género e intrafamiliar	160.000 €	160.000 €	85.000 €	53,13%
TOTAL		10.461.050 €	7.851.050 €	7.458.965 €	95,01%

3.3.2. Consejo Sectorial de Acción Social

El Consejo Sectorial de Acción Social es un órgano de participación, información, control y asesoramiento, de naturaleza consultiva y de ámbito municipal. Su finalidad es facilitar la participación de la ciudadanía y canalizar la información de las entidades asociativas en los asuntos municipales relativos a la Acción Social.

El Consejo Sectorial depende del Consejo de Ciudad, conforme a lo establecido en el Reglamento de Órganos Territoriales y de Participación Ciudadana el 28 de julio de 2005. Se rige por lo dispuesto en dicho reglamento así como por su propio reglamento de funcionamiento, aprobado por Ayuntamiento Pleno el 22 de abril de 2009.

La Presidencia del Consejo Sectorial de Acción Social la ostenta la Consejera del Área de Política Sociales. En la actualidad, forman parte del mismo 42 vocales: 6 representantes políticos; 27 entidades sociales, 1 administración pública autonómica y 8 técnicos/as municipales.

COMPONENTES POLÍTICOS	
- Consejera del Área de Políticas Sociales - Concejala Delegada del Mayor y Familia - Concejala Delegada de Juventud	- Grupo Municipal Socialista (PSOE) - Grupo Municipal Zaragoza en Común (ZEC) - Grupo Municipal VOX
ENTIDADES SOCIALES	
- Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión - Junta Gestora de la Casa de las Culturas - Cáritas Diocesana - Cruz Roja - Fundación Federico Ozanam - Organización Nacional de Ciegos (ONCE) - Fundación El Tranvía - Fundación DFA - Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad de Aragón (CERMI Aragón) - Asociación Aragonesa de Empresas de Inserción (AREI) - Fundación Adunare - Colegio Profesional de Trabajo Social - Unión General de Trabajadores (UGT) - Comisiones Obreras (CCOO)	- Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza (FABZ) - Unión Vecinal Cesaraugusta - Federación Aragonesa de Solidaridad (FAS) - Fundación La Caridad - Coordinadora Aragonesa del Voluntariado - Observatorio Aragonés Discapacidad Intelectual - Plena Inclusión de Aragón - Federación de Asociaciones de Educación de Adultos (FAEA) - YMCA - Fórum de Entidades Aragonesas de Salud Mental - LARES Aragón. Asociación de Residencias - ACCEM - KAIROS Sociedad Cooperativa
OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	
Instituto Aragonés de Servicios Sociales	
PERSONAL MUNICIPAL (Con voz pero sin voto)	
- Coordinador General del Área de Políticas Sociales. - Asesor del Área de Políticas Sociales. - Jefatura de Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad - Jefatura de Servicio Administrativo del Área de Políticas Sociales	- Jefatura de Servicio de Servicios Sociales Comunitarios - Jefatura de Servicio de Servicios Sociales Especializados - Jefatura de la Sección de Programas y Proyectos del Servicio de Planificación - Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U.

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad desarrolla las tareas de relación técnica con las entidades y miembros de este Consejo, en coordinación con el Servicio Administrativo de Políticas Sociales. Las actuaciones implican, desde la convocatoria, organización material de la misma, hasta el seguimiento de la ejecución de acuerdos, evaluación de solicitudes, organización de grupos de trabajo y procesos participativos.

El Consejo Sectorial de Acción Social desarrolla su actividad a través de Sesiones Plenarias y Comisiones de Trabajo.

- **Sesiones plenarias celebradas**

Durante el año 2023, se celebró una Sesión Plenaria del Consejo Sectorial, el día 31 de octubre.

- **Comisiones de trabajo**

Durante 2023, está en funcionamiento:

- Comisión de Calidad en la Atención de los Servicios Sociales (véase apartado 3.4.2.)
- Mesa de Accesibilidad (véase apartado 3.5.2.)

3.3.3. Informes de entidades del Tercer Sector

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad elabora dos tipos de informes sobre las entidades del Tercer Sector:

- **Informes técnicos de para las solicitudes y renovaciones de Declaración de Interés Público Municipal / Interés Ciudadano.**

Durante 2023, se han realizado 9 informes.

- **Informes de entidades del Tercer Sector a petición de los responsables políticos municipales.**

Se han elaborado 50 informes sobre entidades del Tercer Sector durante 2023.

3.4. Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad tiene encomendadas las funciones de impulsar las actuaciones de calidad y buenas prácticas en los Servicios Sociales, la aplicación de la normativa sobre derechos y deberes de las personas usuarias así como la atención de sus reclamaciones y sugerencias. Estas funciones se desarrollan desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas.

Los ejes de trabajo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas son:

1. Atención a la ciudadanía
2. Participación
3. Calidad

3.4.1. Atención a la ciudadanía

Una de las principales líneas de trabajo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas es la atención directa a la ciudadanía y el asesoramiento y gestión de las quejas y sugerencias relativas a los Servicios Sociales Municipales. Además, se presta apoyo a aquellas personas que lo solicitan para la presentación de recursos potestativos o trámites de naturaleza análoga. El objetivo de este servicio es, por un lado, mejorar la satisfacción de las personas usuarias y, por otro, los procesos internos que dan lugar a la prestación de los servicios públicos.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas presta sus servicios a través de distintos canales, con el objetivo de garantizar el derecho de todas las personas a hacer uso de los mecanismos de quejas y sugerencias existentes.

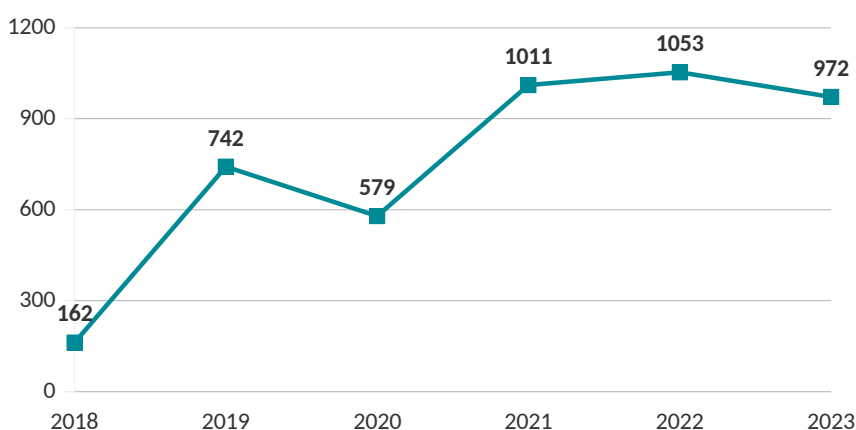
- Atención presencial con cita previa¹¹
- Atención telefónica
- Por correo electrónico
- [Servicio web de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Zaragoza](#)

¹¹ Desde 2023, también se puede solicitar cita previa con la Oficina a través del Servicio de Atención Telefónica de Servicios Sociales (900 700 107)

A) EVOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS

Desde la puesta en marcha de la Oficina en el año 2018, el número de incidencias ha aumentado anualmente, a excepción del año 2020, y alcanza su máximo en 2022, cuando se atendieron 1.053 incidencias. En 2023, las incidencias atendidas descienden a 972.

Figura 1: Evolución anual de las incidencias (N). 2018-2023.



La tabla que sigue muestra los principales datos comparativos de las incidencias de 2022 y 2023.

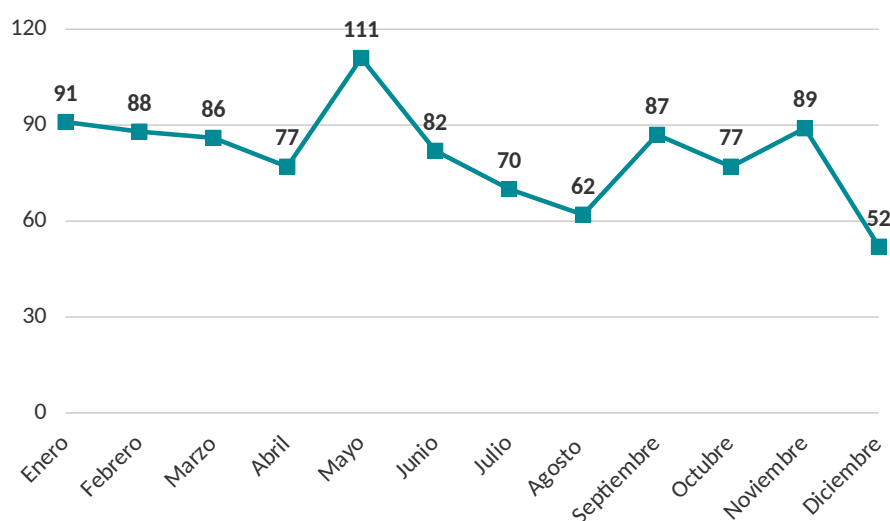
Tabla 9: Evolución principales datos de incidencias. Año 2022 y 2023.

	2022	2023	% Δ 2022-2023
Total incidencias atendidas durante el año	1053	972	-7,69 %
Incidencias según vía de entrada			
Oficina de Atención a la Ciudadanía	440	372	-15,45 %
Web municipal	478	423	-11,51 %
Derivada de Centro	96	124	29,17 %
Expediente	39	53	35,90 %
Incidencias según forma de atención			
Presencial	121	182	50,41 %
Telefónica	264	147	-44,32 %
Telemática	533	465	-12,76 %
Servicio	135	178	31,85 %
Incidencias según tipología			
Información	244	196	-19,67 %
Cambio de profesional	57	8	-85,96 %
Estado de expediente	46	67	45,65 %
Trámites acceso ayudas y recursos	63	45	-28,57 %

Otros	78	76	-2,56 %
Solicitud Ayuda	181	176	-2,76 %
Para la propia persona	154	151	-1,95 %
Para otras personas	27	25	-7,41 %
Agradecimiento	22	0	-100,00 %
Sugerencia	20	19	-5,00 %
Queja	357	344	-3,64 %
Acceso	66	59	-10,61 %
Profesionales y Centros	58	51	-12,07 %
Ayudas y Recursos	128	77	-39,84 %
Trámites	27	29	7,41 %
Ciudadanía	78	128	64,10 %
No procede	38	55	44,74 %
Cambio Profesional	190	182	-4,21 %
No consta	51	46	-9,80 %
Trato inadecuado	28	30	7,14 %
No ayuda	66	58	-12,12 %
No entendimiento	45	48	6,67 %

En cuanto a la evolución mensual, se observa un volumen relativamente estable de incidencias atendidas (en torno a 80), salvo en el mes de mayo cuando se llega a 111 incidencias y los meses de verano (julio y agosto) y diciembre, que descienden, al igual que en años anteriores.

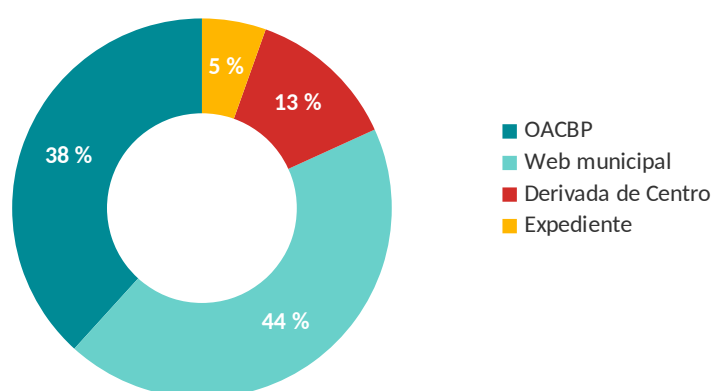
Figura 2: Evolución mensual de las incidencias (N). Año 2023.



B) VÍA DE ENTRADA DE LAS INCIDENCIAS

El 82% de las incidencias entran a través de la Oficina, bien de manera presencial, telefónica, por correo o bien a través del Portal web (que suponen el 44%). La ciudadanía también pueden presentar quejas y sugerencias en los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS), que posteriormente son comunicadas a la Oficina. En 2023, el 13% de las incidencias atendidas procedían de los propios CMSS. El resto, un 5%, entran vía expediente administrativo desde las Juntas de Distrito o Registro General.

Figura 3: Incidencias según vía de entrada (%). Año 2023.



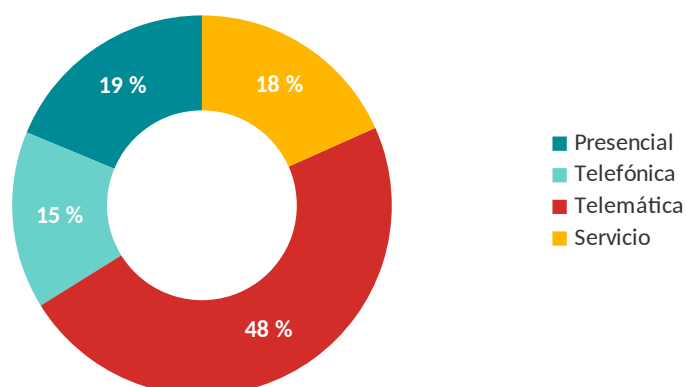
C) FORMA DE ATENCIÓN

De las 972 incidencias presentadas durante 2023, el 82% son atendidas desde la Oficina. En concreto, se han realizado 182 atenciones presenciales, 147 atenciones telefónicas y 465 atenciones telemáticas (vía web o correo). En algunos casos, aunque la entrada de la incidencia se haya producido a través de la web o por correo electrónico, se contacta telefónicamente para ampliar la información y/o facilitar la resolución de la incidencia.

Tanto las incidencias que se realizan en los CMSS así como los expedientes administrativos, son atendidas y resueltas desde las direcciones de los propios CMSS¹². En 2023, desde los CMSS se atendieron 178 incidencias.

¹² En estos casos, la labor de la Oficina es fundamentalmente de registro.

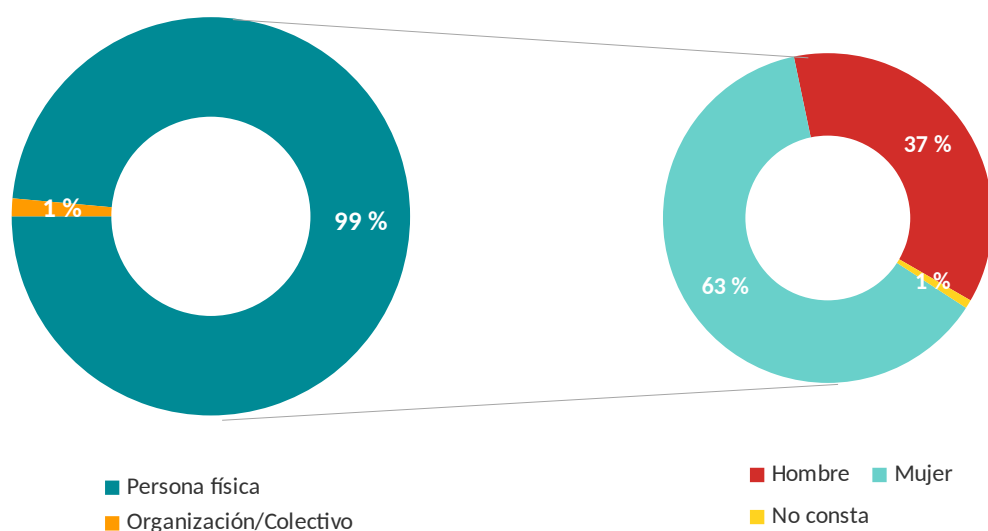
Figura 4: Incidencias según forma de atención (%). Año 2023.



D) PERFIL DE PERSONAS ATENDIDAS

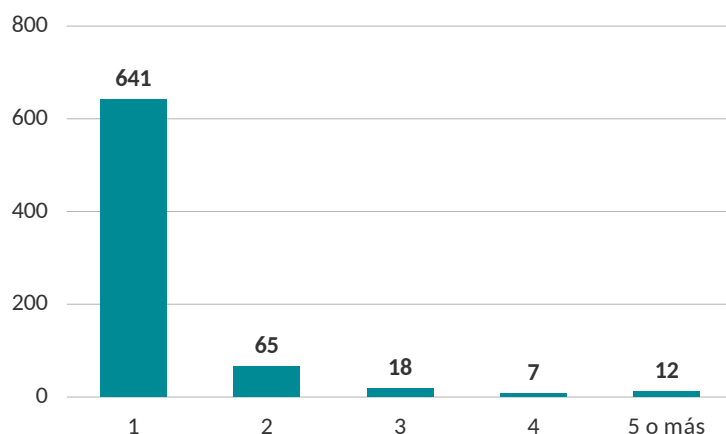
Las 972 incidencias atendidas en el año, han sido realizadas por un total de 743 personas/organizaciones diferentes. En concreto, el 99% de las incidencias proceden de personas físicas (63% de mujeres y 37% de hombres). Solamente el 1% de las incidencias atendidas provienen de organizaciones o colectivos (concretamente, 14).

Figura 5: Incidencias según tipo de interesado (%). Año 2023.



Según el número de incidencias realizadas, 641 de las 743 personas atendidas realizan una sola incidencia a lo largo del año. Por su parte, 102 personas presentan varias incidencias. En concreto, 65 personas presentaron 2 incidencias y 37 personas, más de 3 incidencias.

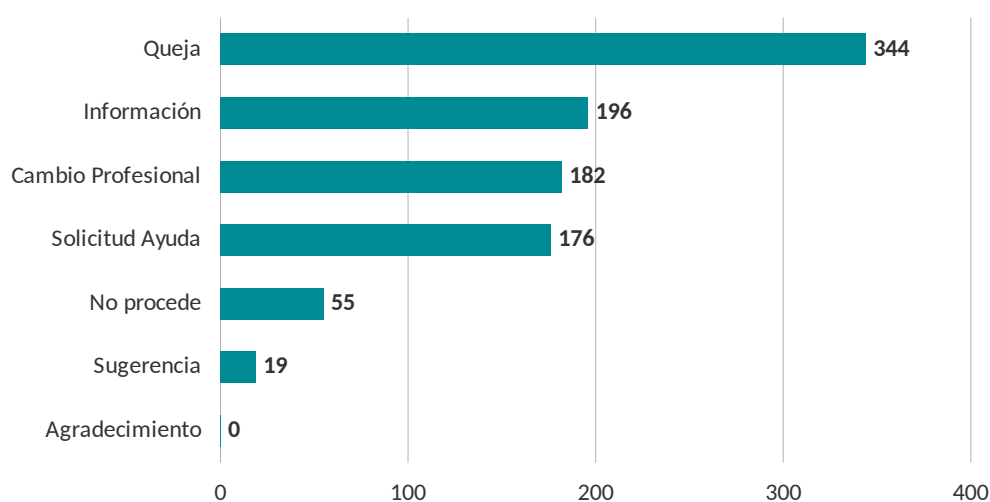
Figura 6: Personas atendidas según número de incidencias realizadas (N). Año 2023.



E) TIPOLOGÍA DE LAS INCIDENCIAS

En cuanto a la tipología de las incidencias atendidas, se mantienen los porcentajes del año anterior. El mayor porcentaje de incidencias corresponden a la categoría de “Quejas” que representan el 35% (344). Las incidencias de “Información”, “Solicitud de ayuda” y “Cambio de profesional” representan en torno al 20% cada una.

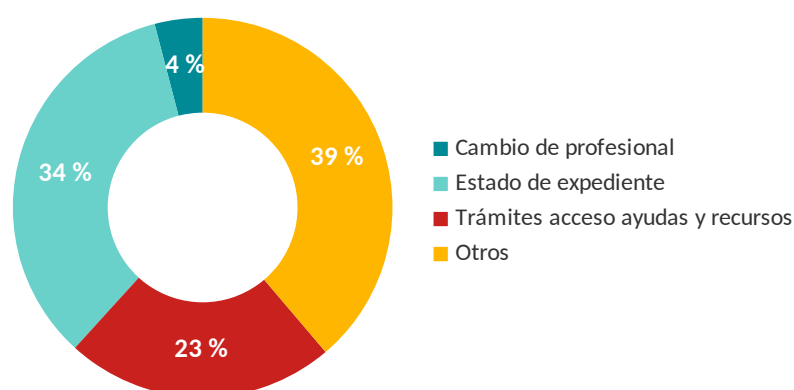
Figura 7: Incidencias según tipología (N). Año 2023.



- **Incidencias de INFORMACIÓN**

Se han atendido casi 200 solicitudes de información. Del total de las mismas, el 34% son relativas al estado de expedientes sobre prestaciones y servicios de servicios sociales. El 23% de las solicitudes de información son sobre trámites de acceso a ayudas y recursos (forma y lugar de solicitud, cuantías, incompatibilidades, etc.). Únicamente, el 4% (8 incidencias) son referidas a información para cambiar de profesional, una tipología que se ha reducido significativamente durante 2023 al darse esta información también desde el Servicio de Atención Telefónica. El resto, se engloban en la categoría “Otros”, donde se incluyen muy diversas solicitudes de información (Bono Social Térmico y Bono Social del Agua, ayudas para familias numerosa, vivienda o discapacidad, programas y planes de servicios sociales, etc.)

Figura 8: Incidencias de información según motivo (%). Año 2023.



- **Incidencias SOLICITUD DE AYUDA**

En cuanto a las solicitudes de ayuda, el 86% corresponden a ayuda para la propia persona que realiza la incidencia y se derivan al centro/unidad competente para su atención. En su mayoría, son solicitudes de ayuda relativas a alimentación o vivienda. Sin embargo, el 14% de las solicitudes de ayuda que se realizan son para otras personas (familiares, vecinos/as o personas sin hogar).

- **Incidencias DE QUEJAS**

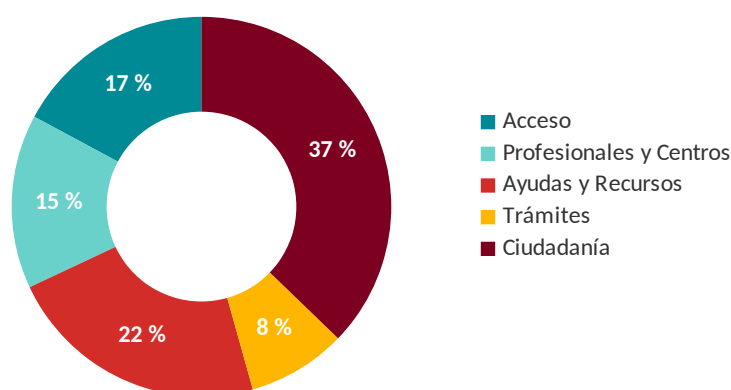
Durante 2023, las quejas ascienden a 344, que representan el 35% de las incidencias atendidas. De éstas, el 37% pertenecen a la categoría “Quejas de ciudadanía”, que corresponde a quejas que realizan las personas sobre otras. Mayoritariamente, se trata de quejas sobre personas sin hogar. Se observa un importante incremento de las mismas con respecto al año 2022.

Las quejas sobre “Ayudas y Recursos” han descendido de un 33% a un 22% en 2023, siendo la denegación de las ayudas de urgencia junto al retraso en la tramitación de su solicitud los motivos más frecuentes (68% de estas quejas). Un 17% de las quejas son sobre los servicios de infancia y un 15% sobre las prestaciones domiciliarias.

Las quejas de “Acceso” representan el 17%. Éstas corresponden a quejas por demora en las citas o dificultades de acceso. Otro 15% son quejas sobre profesionales y centros, ya sea por el trato recibido o por la insuficiencia de personal en algún centro en momentos concretos.

Finalmente, las quejas relativas a “Trámites” ascienden a 29 (retraso en la tramitación de cambio de profesional, proceso de evaluación de riesgo de menores, falta de información sobre trámites en la web municipal, entre otros).

Figura 9: Incidencias de Queja según motivo (%). Año 2023.



• Incidencias DE SUGERENCIA

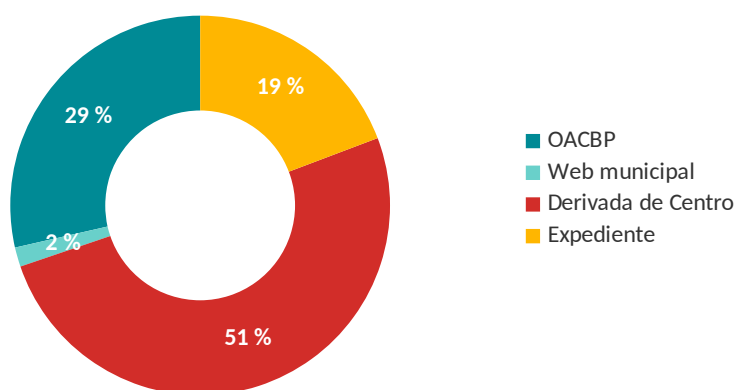
Durante 2023, se han recibido 19 sugerencias de diversa temática: ampliación de los horarios de los recursos municipales para infancia, actualización de los precios de los productos de las ayudas de urgencia, creación de consignas para personas sin hogar, creación de un comedor social en Parque Goya, aumento de los tramo de edad para la vivienda joven, entre otras.

• Incidencias DE CAMBIO DE PROFESIONAL

En 2023, se producen 182 solicitudes de cambio de profesional. La mitad de las solicitudes de cambio de profesional se realizan directamente en el CMSS (51%) y otro 29% en la Oficina. Las solicitudes a través de expediente administrativo se mantienen en 35, cifra similar a la registrada los años anteriores.

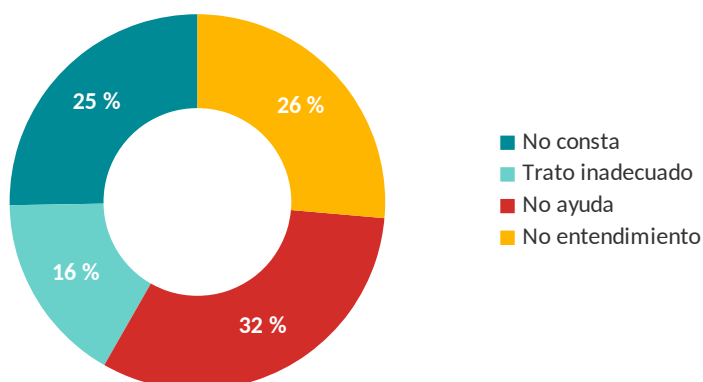
El plazo medio de resolución de las solicitudes de cambio de profesional es de 10 días, salvo en aquellas que se realizan a través de expediente administrativo cuyo plazo de resolución asciende a los 35 días de media.

Figura 10: Solicitudes de cambio de profesional según vía de entrada (%). Año 2023.



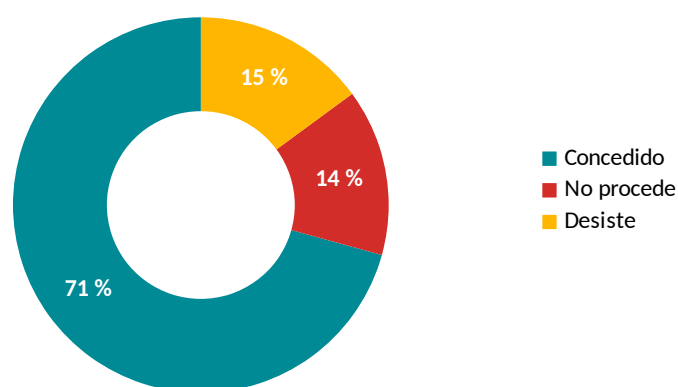
En cuanto a los motivos para solicitar el cambio de profesional, el 32% de las personas usuarias hace referencia a que no se siente ayudado/a, el 26% a la falta de entendimiento con el profesional y el 16% considera que no ha recibido un trato adecuado. En el 25% restante no consta la motivación del cambio.

Figura 11: Solicitudes de cambio de profesional según motivo (%). Año 2023.



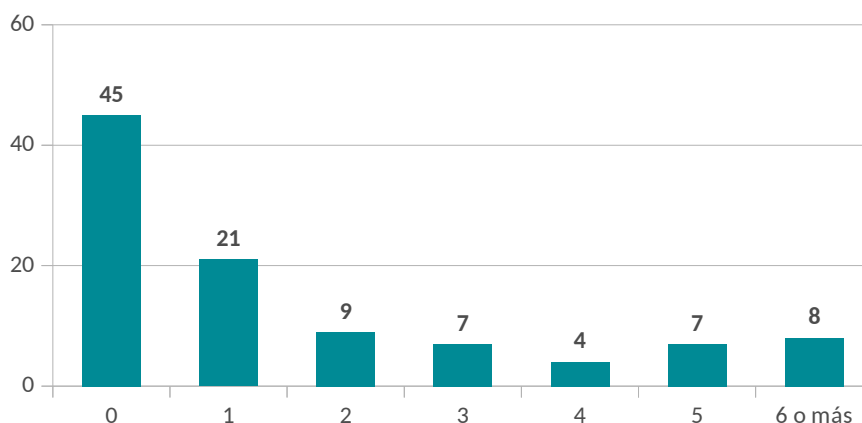
Realizada la solicitud de cambio de profesional por la persona usuaria, esta es atendida por la Dirección del CMSS para conocer y profundizar los motivos de la misma así como para comunicar el resultado de su solicitud. Siete de cada diez solicitudes de cambio de profesional se conceden y el 15% desiste del cambio en la entrevista con la Dirección. Solamente se rechazan el 14% de las solicitudes al considerarse que no procede (no ser titular del expediente, estar en proceso de valoración de menores, etc.).

Figura 12: Solicitudes de cambio de profesional según concesión (%). Año 2023.



El 45% de los y las profesionales de trabajo social de los CMSS no ha recibido ninguna solicitud de cambio de profesional en 2023. El 30% de profesionales ha recibido 1 o 2 cambios y el 25% recibe 3 o más cambios.

Figura 13: Profesionales según número de solicitudes de cambio realizadas (N). Año 2023.



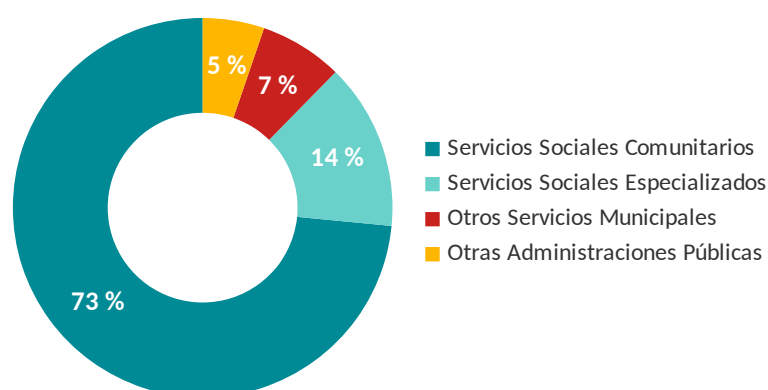
- **Incidencias que NO PROCEDEN**

En 2023, un total de 55 quejas recibidas en la Oficina “No proceden” por no ser competencia del Área de Políticas Sociales. Sin embargo, todas ellas son respondidas para informar y orientar la queja a la administración competente (estatal, autonómica u otras Áreas del Ayuntamiento).

F) INCIDENCIAS SEGÚN SERVICIOS Y CENTROS

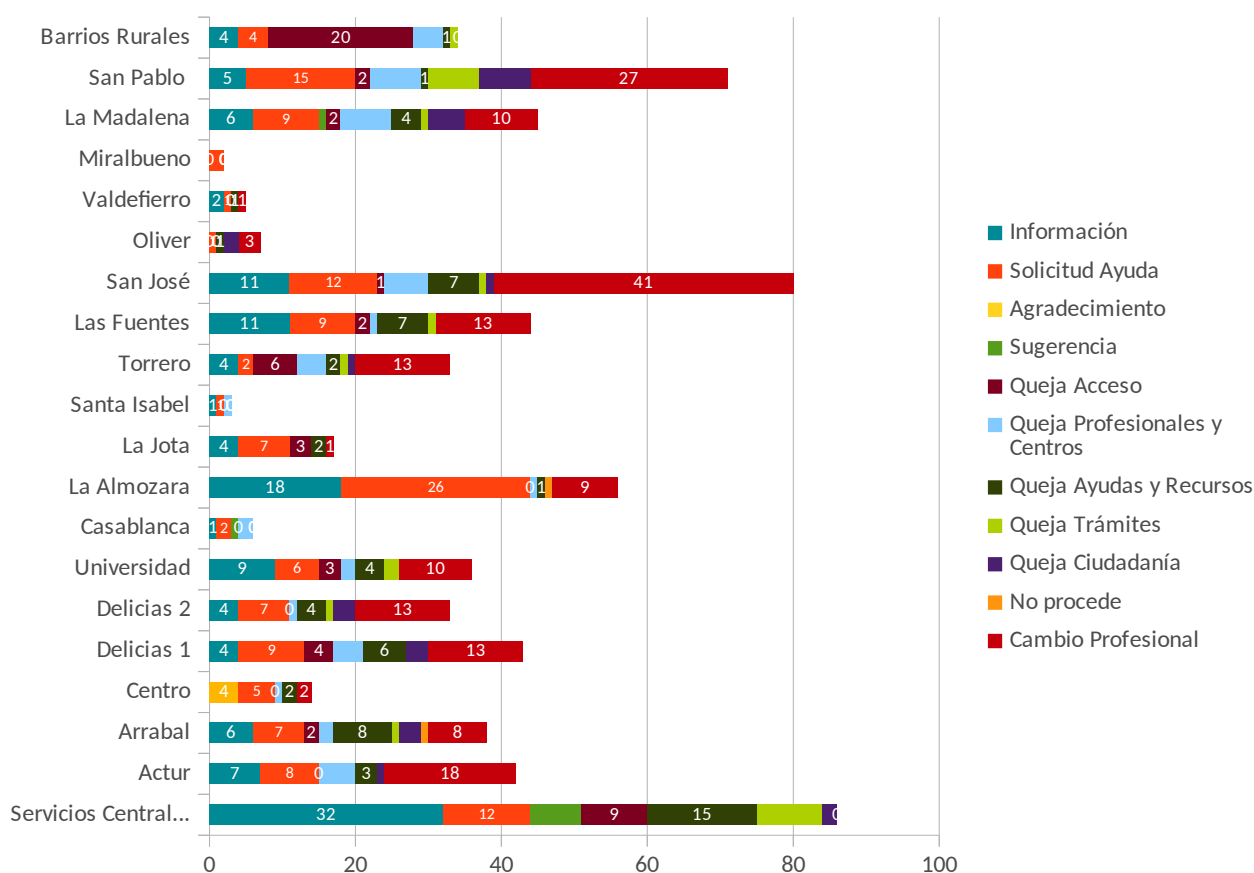
Tres cuartas partes de las incidencias recibidas en la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas corresponden a Servicios Sociales Comunitarios (73,5%). Por su parte, el 14,2% de las incidencias son relativas a Servicios Sociales Especializados. El resto, corresponden a otros Servicios Municipales u otras Administraciones Públicas (12,3%).

Figura 14: Incidencias según servicio afectado (%). Año 2023.



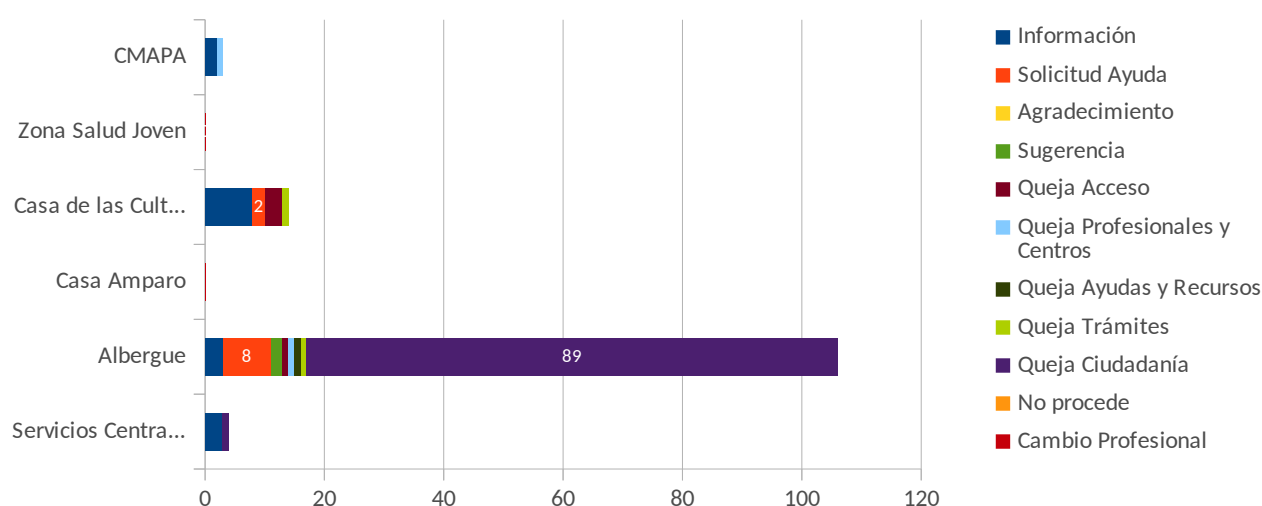
En relación a las incidencias de Servicios Sociales Comunitarios, 86 son imputadas a los Servicios Centrales por su temática. Los CMSS San José y San Pablo son los centros con mayor número de incidencias

Figura 15: Servicios Sociales Comunitarios: incidencias por Centro (N). Año 2023.



En cuanto a las incidencias correspondientes a Servicios Sociales Especializados, destacan las incidencias que recibe el Albergue Municipal debido fundamentalmente a que todas las incidencias relativas a personas sin hogar son trasladadas al mismo.

Figura 16: Servicios Sociales Especializados: incidencias según centro (N). Año 2023.



3.4.2. Participación

A) COMISIÓN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES

En el marco del Consejo Sectorial de Acción Social, se constituyó en el año 2018 la Comisión de Calidad de la Atención en Servicios Sociales, como foro de debate y encuentro entre entidades y administración cuyo fin es dar voz a las personas usuarias, y junto con ellas plantear mejoras que redunden en la calidad de los servicios. La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas realiza la labor de coordinación de dicha Comisión.

Desde el cuarto trimestre de 2021, el trabajo de la Comisión de Calidad se ha centrado en los servicios dirigidos a personas sin hogar, en concreto, en el Albergue Municipal. En la actualidad, forman parte de esta Comisión de Trabajo, 12 entidades sociales y personal técnico municipal.

ENTIDADES SOCIALES	
• ACCEM • Cáritas Diocesana • CCOO Aragón • CERMI Aragón • Colectivo Dignidad • Colegio Profesional de Educadoras y Educadores Sociales de Aragón • Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón	• Espacio de Información, Promoción y Defensa de los Derechos Sociales • Federación de Asociaciones de Barrios de Zaragoza (FABZ) • Fundación La Caridad • Plena Inclusión de Aragón • UGT Aragón
PERSONAL MUNICIPAL	
• Coordinador General del Área de Políticas Sociales. • Jefatura de la Sección de Calidad y Buenas Prácticas • Socióloga del Servicio de Planificación	• Jefatura de Servicio de Servicios Sociales Especializados • Dirección del Albergue Municipal • Jefatura de Sección de Alojamiento Temporal e Infravivienda

Durante 2023, desde la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas se ha trabajado la propuesta de la Comisión de realizar un estudio de satisfacción de las personas usuarias del Albergue Municipal (véase apartado 3.4.3. de esta Memoria). Además, la Oficina presenta anualmente los principales datos e indicadores de la atención a la ciudadanía que realiza.

3.4.3. Calidad

A) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL ALBERGUE MUNICIPAL

En el marco de la Comisión de Calidad del Consejo Sectorial de Acción Social, se consideró oportuno la realización de una encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Albergue Municipal, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se prestan, identificar aspectos susceptibles de mejora y garantizar la participación de las personas usuarias.

La recogida de información se realizó a través de encuestas presenciales en las instalaciones del Albergue Municipal, durante los meses de enero a abril de 2023. La muestra ascendió a 316 personas usuarias seleccionadas de forma aleatoria y representativa.

Desde el Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad se ha llevado a cabo las tareas de elaboración del cuestionario y la muestra, el seguimiento del pretest y del trabajo de campo¹³, el diseño del plan de análisis de los datos, la elaboración y presentación del informe final.

La ficha técnica, cuestionario y resultados de la Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Albergue Municipal, puede consultarse en [este enlace](#).

¹³ El trabajo de campo fue realizado por la empresa High Remark.

B) FORMACIÓN A PROFESIONALES

Anualmente, la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas organiza cursos de formación dirigidos a profesionales de los CMSS relacionadas con los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios sociales, la atención a la ciudadanía, calidad, etc.

En el año 2023, se ha organizado el curso “Gestión de conflictos en el trabajo con la ciudadanía desde los Servicios Sociales”, dirigido a dotar a los y las profesionales de recursos y habilidades comunicativas que faciliten y mejoren el servicio. El curso tuvo una duración de 15 horas y participaron 14 profesionales. La valoración general del curso fue de 8,1 y la satisfacción media del alumnado de 8,4.

3.5. Accesibilidad

3.5.1. Ordenanza de Accesibilidad

Un paso decisivo para avanzar en la construcción de una ciudad más accesible e inclusiva ha sido la aprobación, por el Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza, de la nueva **Ordenanza de Accesibilidad y Derechos** en marzo de 2023. Esta Ordenanza es fruto del trabajo conjunto de todos servicios municipales y las entidades representativas del sector de la discapacidad y supone la adecuación de la normativa local a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Además de regular un amplio catálogo de medidas dirigidas a hacer efectiva la accesibilidad universal en sus distintas dimensiones y en todos los ámbitos (urbanismo, infraestructuras, movilidad, cultura, etc) la Ordenanza establece una serie de instrumentos organizativos (la Oficina Municipal de Accesibilidad y la Mesa de Accesibilidad) y programáticos (los Planes de Accesibilidad y el Plan Estratégico de Accesibilidad), que supone avanzar en la construcción de una auténtica política pública de accesibilidad en nuestra ciudad.

Puede consultarse la Ordenanza de Accesibilidad en [este enlace](#). También disponible en **lectura fácil**.

3.5.2. Mesa de la Accesibilidad Universal de Zaragoza

El Gobierno de Zaragoza con fecha 24 de noviembre de 2023, acordó aprobar la creación de la [Mesa de la Accesibilidad de Zaragoza](#), como órgano colegiado de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de accesibilidad, que tiene naturaleza consultiva y participativa. Se constituye como un órgano de participación en el marco del Consejo Sectorial de Acción Social.

ENTIDADES SOCIALES Y SOCIEDAD CIVIL	
• CERMI-Aragón: Discapacidad física y orgánica • CERMI-Aragón: Discapacidad intelectual • CERMI-Aragón: Discapacidad visual • CERMI-Aragón: Discapacidad mental • CERMI-Aragón: Discapacidad auditiva • CERMI-Aragón: Parálisis cerebral	• Asociación Tutelar Aragonesa de Discapacidad Intelectual (ATADES) • Asociación Aragonesa por Salud Mental (ASAPME) • Junta Directiva de los Centros Municipales de Convivencia de Mayores
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA	
Políticas Sociales (2 vocalías) • Urbanismo y Arquitectura (2 vocalías) • Infraestructuras • Movilidad • Medio ambiente	• Cultura y Turismo • Nuevas Tecnologías: Digitalización e Innovación • Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda • Deporte

3.5.3. Premios y reconocimientos

El Servicio de Planificación, Familia y Accesibilidad ha sido el encargado de preparar y presentar la candidatura de la ciudad de Zaragoza a los Premios Nacionales de Discapacidad Reina Letizia convocado por el Real Patronato sobre Discapacidad y al Premio Ciudad Accesible de la Comisión Europea.

El 24 de marzo de 2023 el Boletín Oficial del Estado publicaba la resolución del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 por la que se concedía el Premio Nacional de Discapacidad Reina Letizia a la ciudad de Zaragoza en la categoría “Accesibilidad y diseño universal en municipios”. Esta distinción de máximo nivel nacional supone un reconocimiento al trabajo que se ha impulsado desde el Ayuntamiento para hacer de Zaragoza una ciudad más amable, accesible e inclusiva.

