



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

Memoria 2024

Memoria Albergue Municipal de Zaragoza
Ayuntamiento de Zaragoza

Febrero 2025

ÍNDICE

	Página
Estructura de servicios del Albergue.....	5
Resumen de datos del año 2024.....	8
Valoración global de resultados del año 2024.....	12
Gestión del protocolo de Emergencias por Frío en el invierno 2023-2024.....	16
Utilización de servicios del centro.....	19
Servicio de Alojamiento.....	19
Servicio de Comedor.....	22
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.....	36
Análisis de usuarios del centro.....	37
Total de usuarios.....	38
Sexo.....	40
Edad.....	42
Nacionalidad.....	43
Procedencia de españoles por Comunidades Autónomas.....	45
Alojamiento anterior al ingreso en el Albergue.....	46
Satisfacción de los usuarios y las usuarias.....	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.

El Reglamento en revisión y el Plan Integral **han ido nucleando la acción del Centro en torno a los siguientes objetivos:**

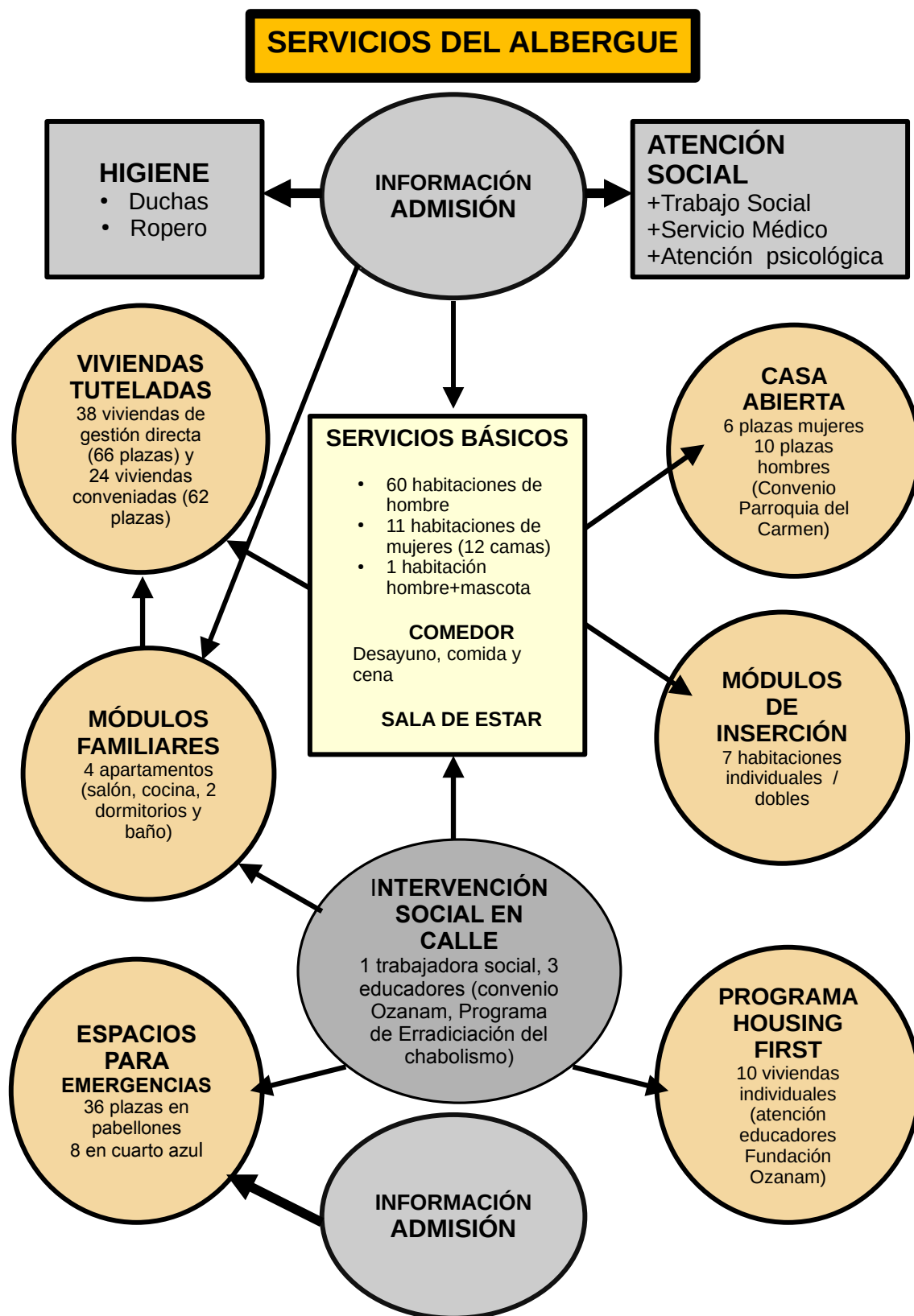
- **Acoger temporalmente a la persona sin hogar**, con calidad y calidez, proporcionándole un alojamiento digno, condiciones de higiene y buena alimentación.
- Si lo desea, **proporcionarle información, asesoramiento y orientación.**
- Si lo desea, acompañarle con los recursos del Centro **en procesos e itinerarios de inserción social.**

La oferta y modalidades de alojamiento se ha ido diversificando en los últimos años para adaptarse mejor a la diversidad de perfiles y necesidades de las personas, contemplando desde las estancias ordinarias temporales, los espacios de baja exigencia de estancia ilimitada (Casas Abiertas), los módulos familiares para la atención de emergencias sociales o los pisos tutelados.

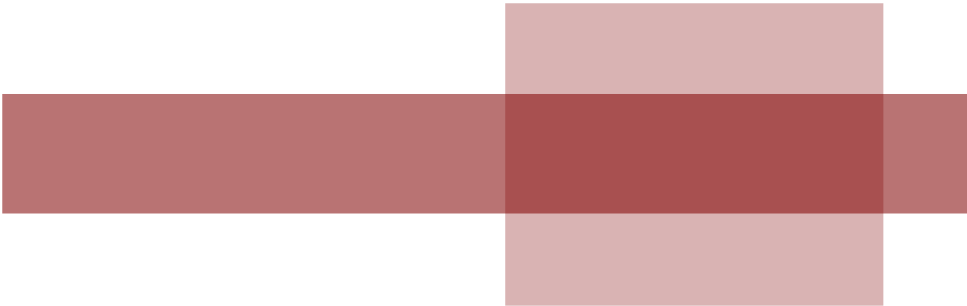
Al propio tiempo **se ha flexibilizado los periodos de estancia** en el Albergue **para desarrollar itinerarios individuales de formación e inserción social y laboral**, con acompañamiento profesional. La adaptación completa de las infraestructuras del Albergue Municipal con la habilitación de nuevas instalaciones va a ser un paso fundamental para consolidar esta orientación.

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

La **estructura de los servicios del Albergue Municipal** es en 2024 la siguiente:



Resumen de datos del año 2024



Resumen de datos del año 2024

UTILIZACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO

	Total de usos	media de usos / día	dato de 2023	variación interanual
Habitaciones ordinarias	26.109 estancias concedidas*	71,53	25.654	1,74 %
Comedor	127.737 servicios de comedor	350	127.402	-0,84 %
Duchas	26.356 usos	72,20	18.790	40,26 %
Ropero	5.640 prendas entregadas	15,45	5.754	-1,99 %

* Sin contar las estancias en espacios de emergencia por frío, casas abiertas, módulos individuales y familiares

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

	2024 (*)	dato de 2023	variación interanual
Asentamientos en los que se ha intervenido	42	45	-7,14%
Personas viviendo en esos asentamientos	157	137	14,59%
Nuevos asentamientos detectados	7	6	8,57%
Asentamientos dados de baja	14	10	40%

(*) Estos son datos acumulados de la anualidad. A 31/12/2024 había 28 asentamientos en los que vivían 86 personas.

OTROS ALOJAMIENTOS DE EMERGENCIA

	2024	dato de 2023	variación interanual
Pisos con intervención	55	45	18,18 %
Personas en intervención Housing First / Housing Led	183	101	44,80 %
Familias con intervención de acompañamiento	26	19	26,92 %
Becas de apoyo a la formación para el empleo	26	24	7,69 %
Empadronamientos Gestionados	144	140	2,85 %
Empadronamientos PSH resueltos desde el Albergue	36	18	100 %

USUARIOS

1.432 personas diferentes 1.185 hombres (82,75 %) / 247 mujeres (17,25 %)
350 españoles (24,56 %) / 1.082 extranjeros (75,44 %)
En 2023: 1.459 personas diferentes Variación interanual:-1,88 %

USUARIO TIPO

	incidencia porcentual
• es un hombre	82,43%
• con edad comprendida entre 26 y 55 años	67,32%
• extranjero	75,44%
• que utiliza el Albergue por primera vez en 2024	53,38%
• que utiliza el albergue en una sola ocasión en 2023	76,61%

PRESUPUESTOS

Gasto total ordinario 2024

Actividades y equipamiento	150.200 €
Cocina y limpieza	695.000 €

PLANTILLA DEL CENTRO

54 personas (plantilla municipal y contratas)

Plantilla municipal: 2 técnicos de dirección, 2 trabajadoras sociales, 1 educadora social, 1 psicóloga, 1 médico, 7 técnicos auxiliares socioculturales, 1 auxiliar administrativa, 8 operarios, 4 oficiales, 12 policías locales.

Plantilla contratas: 9 limpieza, 6 cocina.

El gasto ejecutado por el Albergue con cargo a partidas municipales tuvo en 2024 un total ejecutado de 845.200 €.

En este importe se incluye el servicio de cocina y alimentación, los gastos de limpieza, de mantenimiento, de actividades y de inversión en equipamiento.

No se incluyen sin embargo los convenios con entidades sociales con repercusión directa en el Albergue, los gastos energéticos o los costes de personal de la plantilla municipal (27 funcionarios de servicios sociales y 12 agentes de policía).

Valoración global de resultados



Valoración global de resultados del año 2024

El número total de personas usuarias del Albergue (1432 personas en 2024) parece haberse **estabilizado** tras años de ascenso tras la fuerte caída coyuntural que supuso la pandemia. Las cifras son coherentes con la tendencia general a un descenso lento pero lineal que viene registrándose desde 2011. Desde ese año, en que en plena recesión económica se registraron 4353 alojamientos de personas diferentes en el entonces Albergue Municipal de Transeúntes, hasta las fechas actuales, ha descendido en más de dos tercios el número de personas usuarias.

Seguramente este descenso no se está debiendo solo a unas condiciones generales económicas y sociales más favorables, 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 *Plan de Primera Oportunidad* (terapia ocupacional, fomento de la empleabilidad, y desarrollo de las oportunidades de acceso a la vivienda). La Memoria de 2024 da cuenta de cómo **las estancias siguen alargándose**, de modo que **la estancia media en las habitaciones ordinarias fue de 24 días y casi un 30% 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. El centro está consolidando 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.

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 ilimitada en condiciones de baja exigencia, los **módulos individuales y familiares** de inserción (que atendieron a 15 grupos familiares y 43 personas en total, 22 adultas y 21 menores) y las **55 viviendas tuteladas** por las que pasaron un total de 183 personas y 26 unidades familiares, 125 adultas y 58 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 2024 un total de **127.733 comidas, una media de 350 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 dio servicio de desayuno, comida y cena a las personas alojadas durante la campaña de frío (meses de noviembre a marzo) en los alojamientos de emergencia del Albergue. También destaca el **servicio de higiene**, que **dio en 2024 en torno a 20.500 servicios de duchas, una media de 56 diarias**.

La **cronificación de la situación de exclusión social** que percibimos en una parte 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, sin embargo, que el índice más significativo, el de **las personas que fueron acogidas en el Albergue 3 o más veces**, **descendió en 2024 un 41%, pasando de 256 personas a 145**. Resulta claro, a nuestro parecer, que hay una correspondencia directa entre la prolongación de las estancias de aquellas personas que entran en itinerarios de inserción y la reducción de la reiteración en las estancias temporales.

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 1971 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 proyectos sociales como el Centro de Solidaridad de Zaragoza del Proyecto Hombre; pero seguimos teniendo importantes carencias en materia de atención de la Salud Mental. **Este año el número de atenciones psiquiátricas casi se doblaron sumando ya un 13% del total de atenciones sanitarias prestadas desde el Centro. Acceder al tratamiento psiquiátrico con la prontitud y la intensidad que serían necesarias sigue siendo una de las principales asignaturas pendientes en la atención a personas sin hogar**.

La **otra cuestión pendiente**, que está dificultando el éxito de los planes orientados a recuperar la emancipación y autonomía social de las personas usuarias del Albergue Municipal, tiene que ver con **el incremento notable de las dificultades objetivas para el acceso a la vivienda**: aumento exponencial de los precios de alquiler de pisos y habitaciones, exigencia de importantes garantías económicas (nóminas o prestaciones de cierto nivel), fianzas desorbitadas o “casting” social para el acceso al contrato. El desarrollo de las fórmulas de alojamiento temporal tutelado no es ya suficiente. **Habrà que pensar en fórmulas más flexibles de apoyo al acceso a la vivienda** de las personas y familias procedentes de situaciones de exclusión social, como facilitar el acceso a alquileres a precios asequibles.

Si en algún momento pudo llegar 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 no parecen constatar que esa tendencia se está agudizando. **La mitad de los usuarios (47,98%) se sigue situando en el bloque tradicional de personas entre los 36 y los 55 años de edad**, estando

en torno a un 25% tanto los que superan como los que están por debajo de estas edades. **Los menores de 25 años apenas suman un 9,83% de la población atendida.**

Sin embargo, **los datos disponibles sí nos llevan a pensar que puede estar produciéndose una mayor feminización del fenómeno del sinhogarismo.** Las mujeres, que tradicionalmente representaban entre un 10 y un 12% de la población usuaria del Albergue, alcanzaron un 17,25 %. En términos absolutos **las 247 mujeres atendidas en 2024 representan la cifra anual más alta que tenemos registrada hasta ahora.**

Ya más de la mitad de nuestros usuarios llegan al Albergue procedentes de la calle (57 %) a mucha diferencia de cualquier otra situación previa (habitación o piso de alquiler, hostel, otros recursos sociales, etc.). Probablemente incide aquí tanto las dificultades para mantener el pago de la vivienda como el fenómeno creciente de los trabajadores precarios, mayoritariamente inmigrantes, 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 75,24% del total de usuarios del Albergue. Las nacionalidades más comunes entre las personas usuarias son la **española (24,44%), marroquí (18,36%), argelina (11,03%), rumana (9,91%) y senegalesa (9,28%),** que suponen un 73% del total de personas usuarias del centro.

Es de destacar que vamos confirmando que entre las personas de nacionalidad española la movilidad geográfica es cada vez menor. Más de tres cuartas partes de ellas son aragonesas, 72,11% de Zaragoza, mientras que sólo un 22,72 % proceden de otras Comunidades Autónomas.

El Centro de Acogida e Inserción de Personas sin Hogar, el Albergue Municipal, es el hogar en el que viven cada día una media de 100 personas. Procuramos que sea para ellos y ellas un espacio cálido, acogedor, seguro, prestando atención al buen trato entre las personas usuarias y con la plantilla laboral, adaptando el centro a las necesidades de cada persona, y procurando una mejora permanente de la calidad de las instalaciones y los servicios. **El año 2024 teníamos un enorme reto** en este sentido, ya que teníamos que **mantener la gestión del centro sin merma de la calidad de los servicios y de la convivencia en medio de unas obras de construcción de nuevas instalaciones** que inevitablemente perturban, a veces seriamente, la vida cotidiana del Albergue. No podemos negar que algún precio hemos tenido que pagar por ello aunque el resultado final, que analizamos en esta Memoria, ha sido satisfactorio.

Gestión del protocolo de Emergencias por Frío en el Invierno 2023-2024



Frío en el Albergue Municipal

Invierno 2023 - 2024

Se inició el **22 de noviembre de 2023** y se ha mantenido de manera ininterrumpida hasta el **15 de febrero de 2024**, ambos inclusivos.

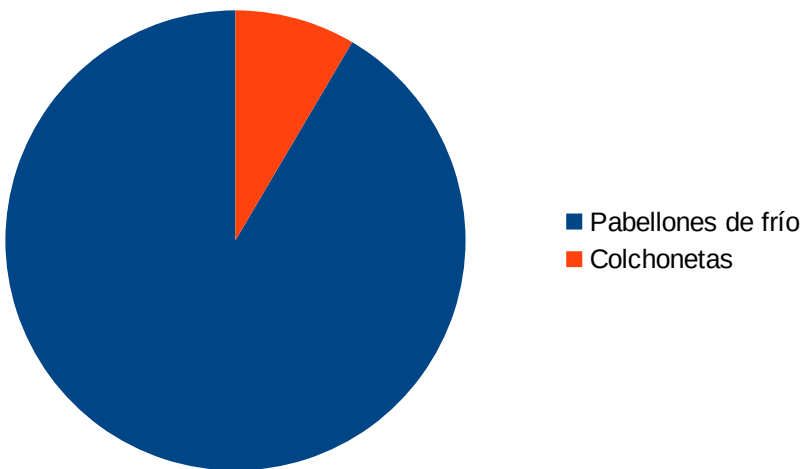
Usos

87	noches en que ha estado abierto.
299	personas diferentes que usaron en alguna ocasión las instalaciones de frío
ese invierno.	
2.846	estancias en total.
32,71	personas cada noche , media de usos.
9,51	noches estancia media por persona en espacios de emergencia.

Espacios en los que se han alojado

Se computan en este apartado exclusivamente las 32 plazas en pabellones de frío y las colchonetas que se extienden en la sala de estar u otros espacios en situaciones de alarma por extremo frío (10 noches en el invierno 23/24).

91,53%	en pabellones prefabricados.
8,47%	en colchonetas en la sala de TV y otros espacios.



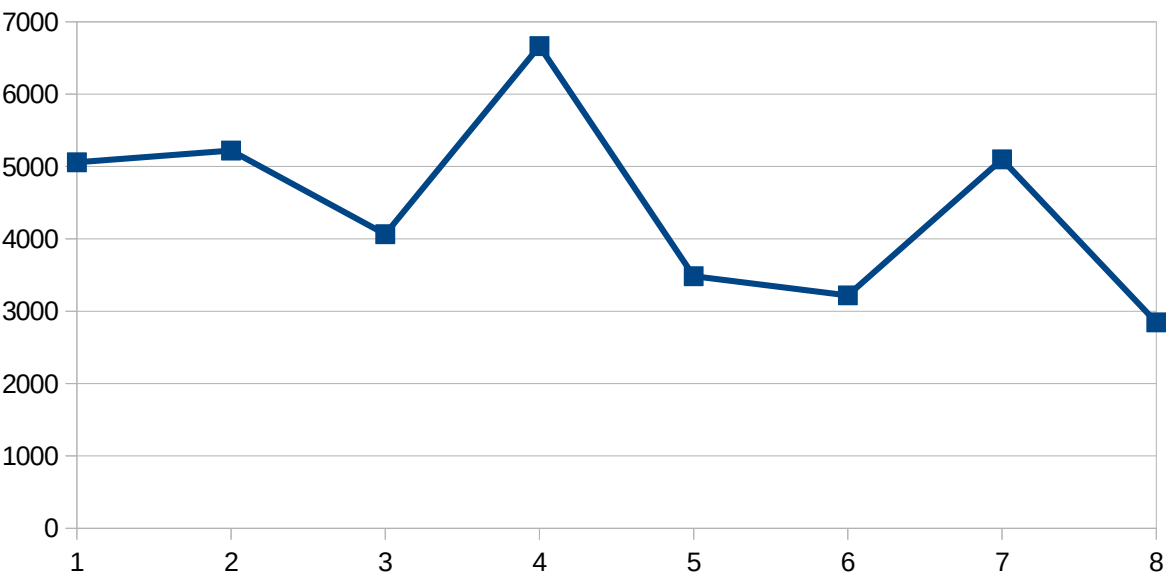
Detalle de usos de los pabellones prefabricados

2.605 pernoctas (91,53% del total).
29,94 media diaria de pernoctas. 93,56 % tasa de ocupación

Comparativa con los inviernos anteriores

	Invierno 2016/2017	Invierno 2017/2018	Invierno 2018/2019	Invierno 2019/2020	Invierno 2020/2021	Invierno 2021/2022	Invierno 2022/2023	Invierno 2023/2024
Fecha inicio	22 noviembre	15 noviembre	23 noviembre	20 noviembre	22 noviembre	19 noviembre	23 noviembre	22 noviembre
Fecha final	31 marzo	01 abril	21 marzo	15 marzo	4 abril	25 marzo	31 marzo	15 febrero
Total noches abierto	129	138	119	117	134	145	130	87
Total pernoctas	5.058	5.210	4.064	6663	3.484	3.219	5.098	2.846
Media pernoctas/noche	39,2	37,8	34,1	56,9	26	42	42	32,71
Máximo pernoctas/noche	59 22 febrero	46 07 febrero	51 25 enero	155 21 enero	109 12 enero	106 24 febrero	171 29 enero	152 20 enero
Personas diferentes	388	381	373	424	125	639	319	299
Media pernoctas/pers.	13	13	11	16	30	10	17	9,51

Evolución pernoctas en campañas de frío



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 33.875 estancias (*)

Porcentaje de ocupación 72,50 % (**)

Media diaria de ocupación 92,80 plazas/día

Servicios de comedor 126.332 servicios

- 37.035 desayunos
- 52.240 comidas
- 37.057 cenas

Media diaria del comedor 346 servicios diarios

Media de estancias por persona en las habitaciones ordinarias del Albergue 24,63 días

(*) No se incluyen Viviendas Tuteladas ni Espacios de Emergencia.
(**) Capacidad del centro en 2024: 46.720 usos posibles, 128 diarios (61 plazas de hombres, 17 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+17)

	enero	febr.	marzo	abril	mayo	junio	julio	agost	sepbr	octbr.	novbr	dicbr.	TOTAL
H	1766	1719	1880	1675	1829	1824	1813	1846	1804	1881	1833	1832	21702
M	369	404	429	341	442	393	456	371	421	365	396	509	4896
Total	2135	2123	2309	2016	2271	2217	2269	2217	2225	2246	2229	2341	26598

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.	TOTAL
% H	93,39	97,17	99,42	91,53	96,72	99,67	95,88	97,62	98,58	99,47	100,16	96,88	97,21
% M	70,02	81,95	81,40	66,86	83,87	77,06	86,53	70,40	82,55	69,26	77,65	96,58	78,69
Total	88,30	96,41	95,49	86,15	93,92	94,74	93,84	91,69	95,09	92,89	95,26	96,82	93,17

La tasa media de ocupación de las plazas destinadas a varones es superior al 97%, lo que supone que casi todos 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.

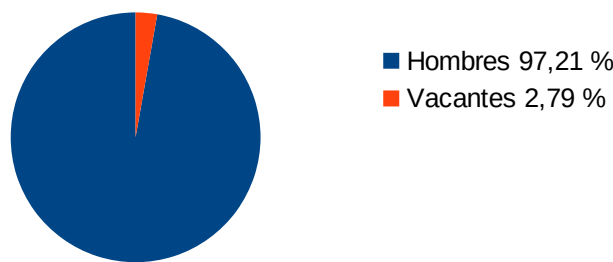
En la comparativa con el año 2023 observamos que se acentúa la tendencia a un mayor incremento en el número de mujeres. El uso del albergue por hombres ha aumentado 1,5 puntos hasta rozar la total ocupación, que ya se alcanza casi la totalidad de los días, pero el de mujeres ha aumentado en sólo un año en casi 9 puntos, pasando de ocupar un 70% a casi un 80% de las plazas reservadas para ellas.

	CAPACIDAD del centro 2023(1)	CAPACIDAD del centro 2024(2)	OCUPACIÓN 2023	% CAPACIDAD 2023	OCUPACIÓN 2024	% CAPACIDAD 2024
Hombres	22.265	22.326	21.316	95,74%	21.702	97,21 %
Mujeres	5.840	5.840	4.338	69,91 %	4.896	78,7%
TOTALES	28.105	28.105	25.654	90,11 %	26.598	93,2%

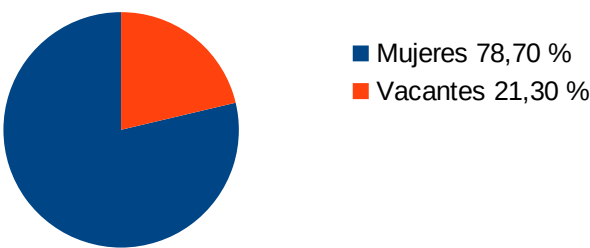
(1) Se obtiene multiplicando el número de camas disponibles (78) por 365 días del año.

(2) Se obtiene multiplicando el número de camas disponibles por 366 días del año.

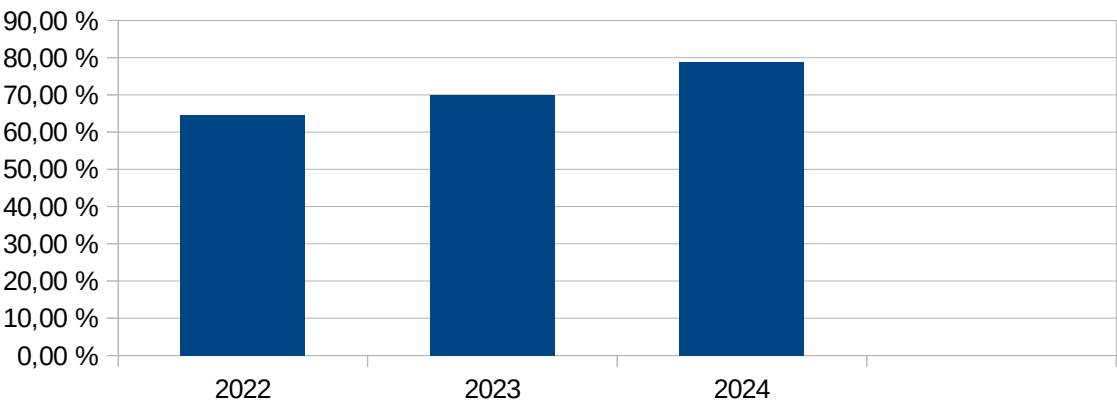
Porcentaje de ocupación de plazas de hombres



Porcentaje de ocupación de plazas de mujeres



Evolución del uso de las plazas de mujeres



Duración de las estancias en el Albergue

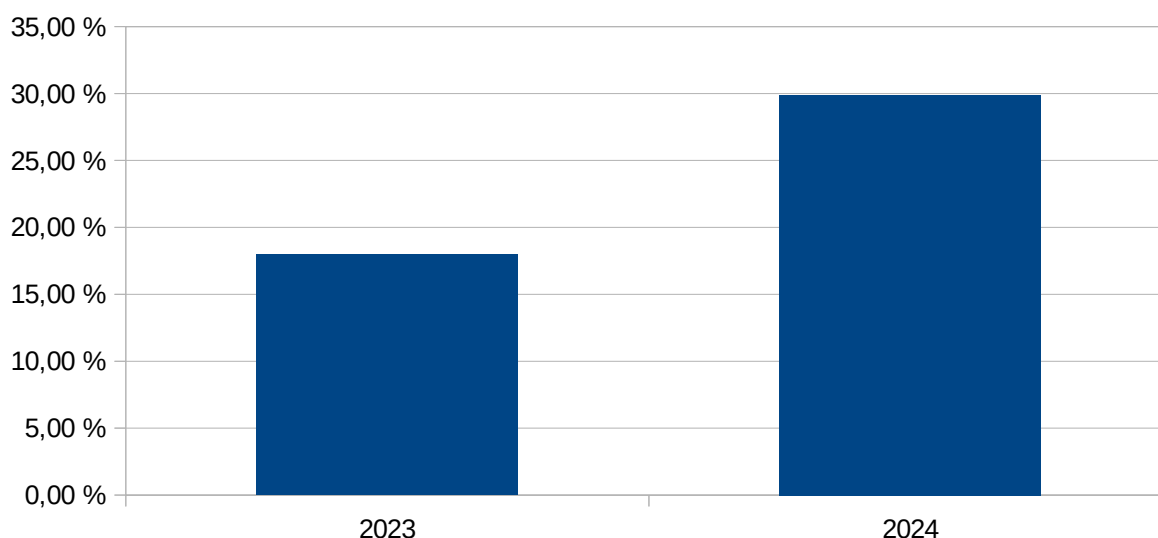
Tradicionalmente la estancia en el Albergue es de seis días y se exige a la persona solicitante que no haya hecho uso del mismo en los 3 meses anteriores a su solicitud. No obstante, **el reglamento tiene previstas excepciones a estas normas**, facultando al trabajador social a determinar la duración 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 desarrollo personal, terapia ocupacional y orientación laboral, el periodo medio de estancia en el Albergue ha tendido a alargarse y eso se aprecia ya muy claramente en los datos de los últimos ejercicios.

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 en 2024 a tres de cada cuatro. El periodo medio de estancia en el albergue de las personas alojadas era en 2024 de 24 días. El 29,89 % prolongaban su estancia más de 60 días, casi 12 puntos porcentuales más que el año anterior*. El centro está consolidando 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 fechas 31/12/2023 y 31/12/2024.

% Personas con más de 60 días de estancia continuada en el albergue (a 31 de diciembre de cada año)



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. Las personas que más veces usan el albergue son por lo general aquellas que presentan una situación más cronicada de exclusión social y que viven habitualmente en la calle. Los usos esporádicos se corresponden más frecuentemente con urgencias sociales ocasionales y, cada vez más frecuentemente, con trabajadores asalariados en precario (temporeros, por ejemplo) hasta que pueden afrontar sus gastos de alojamiento y manutención.

N.º servicios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N.º personas	1042	249	80	36	15	6	4	3	0	1

Servicio de Comedor

Los 127.737 servicios de comedor en 2024 suponen una media de 350 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.

Este es el detalle mes a mes:

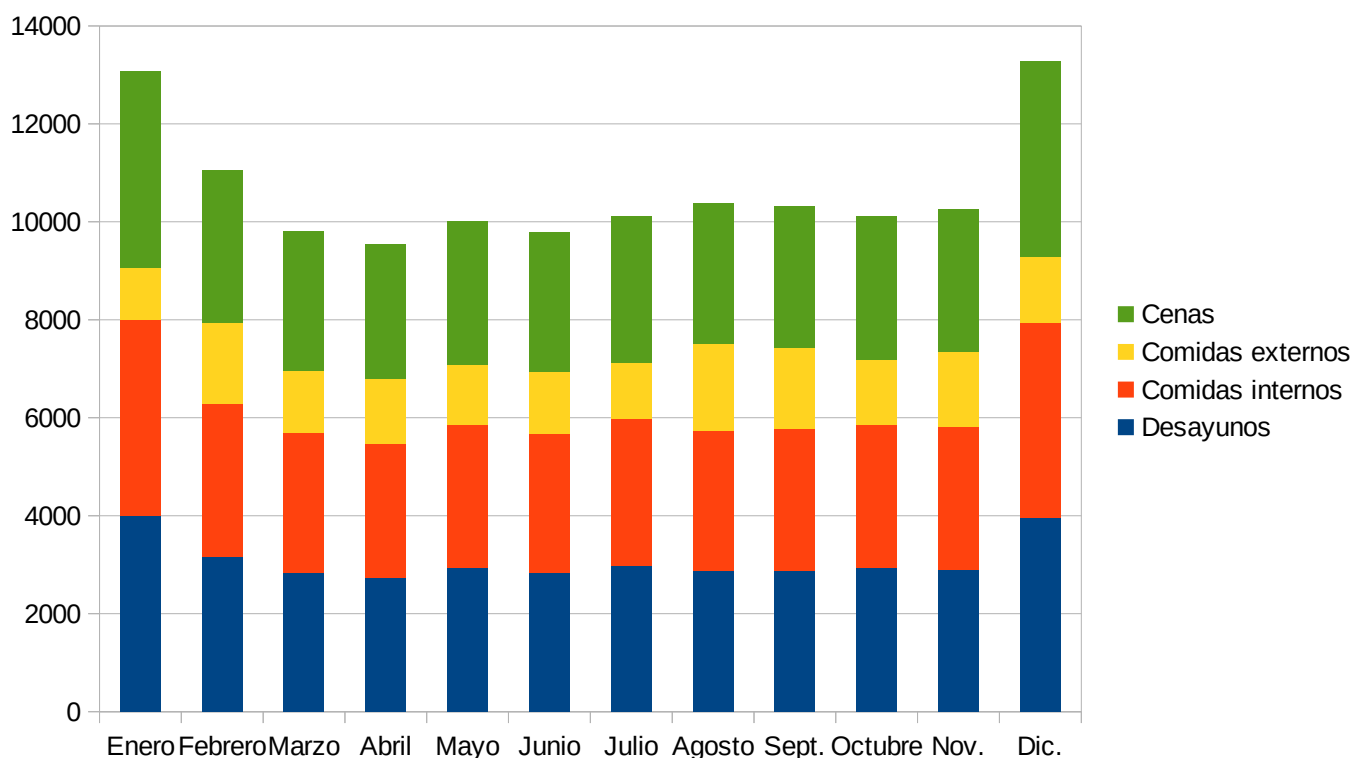
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.
Desayunos	4005	3157	2841	2737	2929	2842	2987	2874	2882	2933	2894	3954
Comidas internos	4006	3120	2846	2739	2932	2842	2989	2867	2886	2932	2915	3983
Comidas externos	1064	1653	1276	1322	1228	1250	1154	1778	1664	1315	1528	1356
Cenas	4006	3120	2846	2739	2932	2842	2989	2867	2886	2932	2915	3983
TOTAL	13081	11050	9809	9537	10021	9776	10119	10386	10318	10112	10252	13276

Los diferentes servicios han ofrecido las siguientes medias de uso diario:

Desayunos	101,47
Comidas internos	101,53
Comidas externos	45,45
Cenas	101,53
Servicios totales diarios	349,96

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.

Destaca este año que no son sólo meses de uso más intenso del comedor los meses de la campaña de frío (noviembre a febrero), sino que ha experimentado un incremento de uso muy destacable en los meses de verano (julio a septiembre) que tradicionalmente era un periodo de menor demanda.



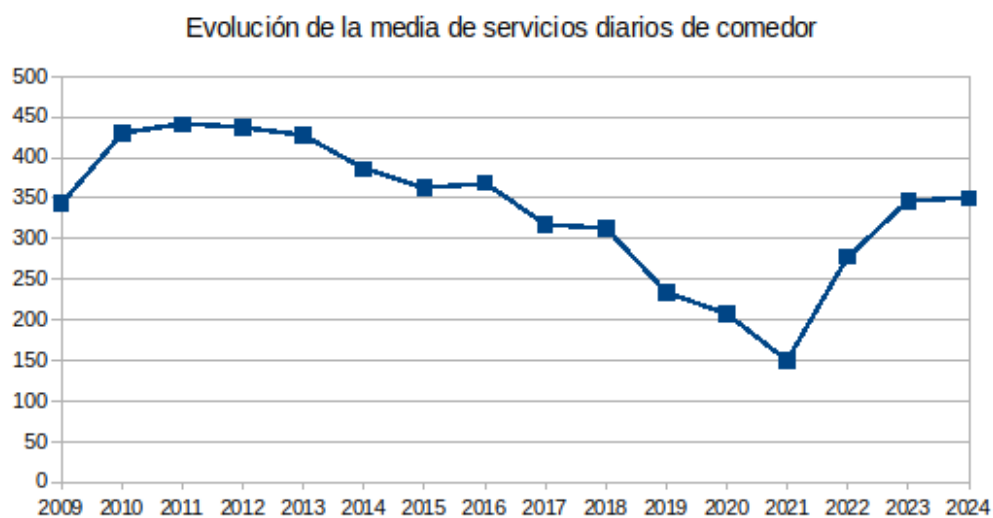
Evolución anual del servicio de comedor (2009 a 2024)

Evolución del servicio de comedor en los últimos 15 años:

127.737 servicios en 2024; 127.402 servicios en 2023; 101.605 servicios en 2022; 54.716 servicios en 2021; 75.766 servicios en 2020; 84.996 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: 350 servicios en 2024;** 346 servicios en 2023; 278 servicios en 2022; 150 servicios en 2021; 208 servicios en 2020; 233 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.

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.



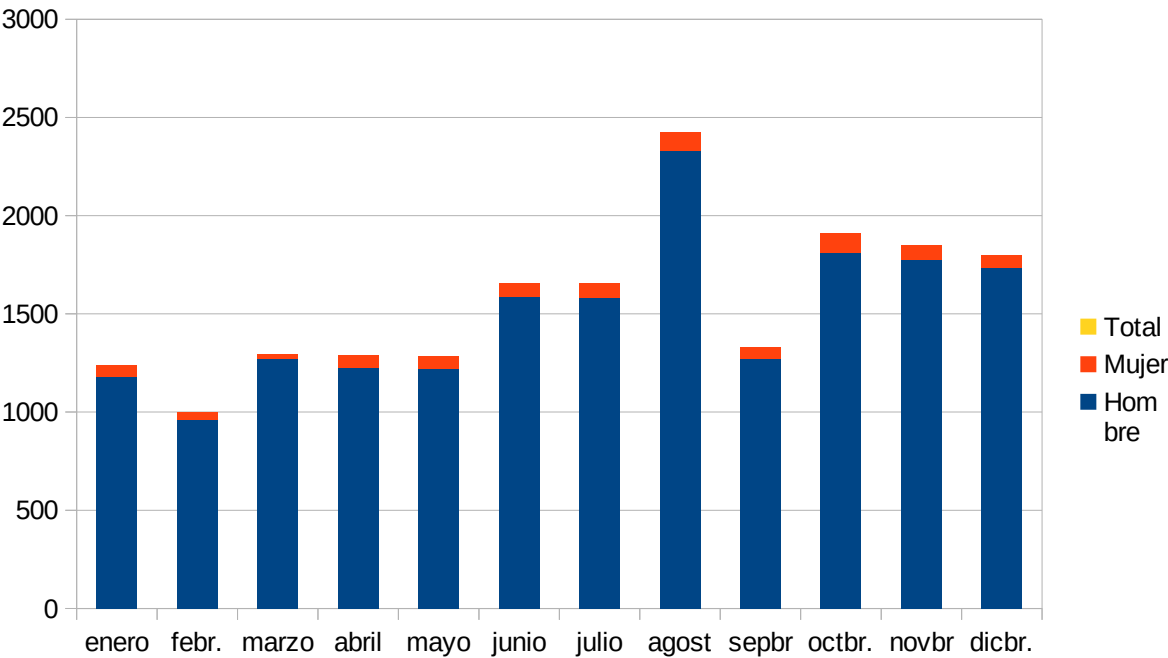
Servicio de Higiene

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. **26.356 fueron los usos del servicio de duchas en 2024**, con una **media diaria de 72 usos** (96,05 % hombres y 3,94 % mujeres). Como vemos en el detalle mensual de usos, el uso diario está muy condicionado por el clima oscilando este año entre valles de 20, 31 o 41 usos diarios (días 20 de enero y 17 y de febrero) y puntas de hasta 168 servicios diarios (31 de agosto).

	enero	febr.	marzo	abril	mayo	junio	julio	agost	sepbr	octbr.	novbr	dicbr.
H	1.601	1.275	1.710	1.608	1.866	1.789	2.490	3.175	2.558	2.678	2.445	2.120
M	73	69	64	54	91	114	100	132	88	72	91	92
Total	1.674	1.344	1.774	1.662	1.957	1.903	2.590	3.307	2.646	2.751	2.536	2.212
2023	1237	1001	1298	1291	1272	1654	1656	2423	1332	1911	1853	1798



Hay un incremento notable en el número de servicios respecto al año anterior que se explica en buena medida porque las duchas de las habitaciones de hombres no estuvieron en funcionamiento por reformas entre los meses de junio y diciembre. Restado este factor el número de servicios externos sería aproximadamente de **20.500**.

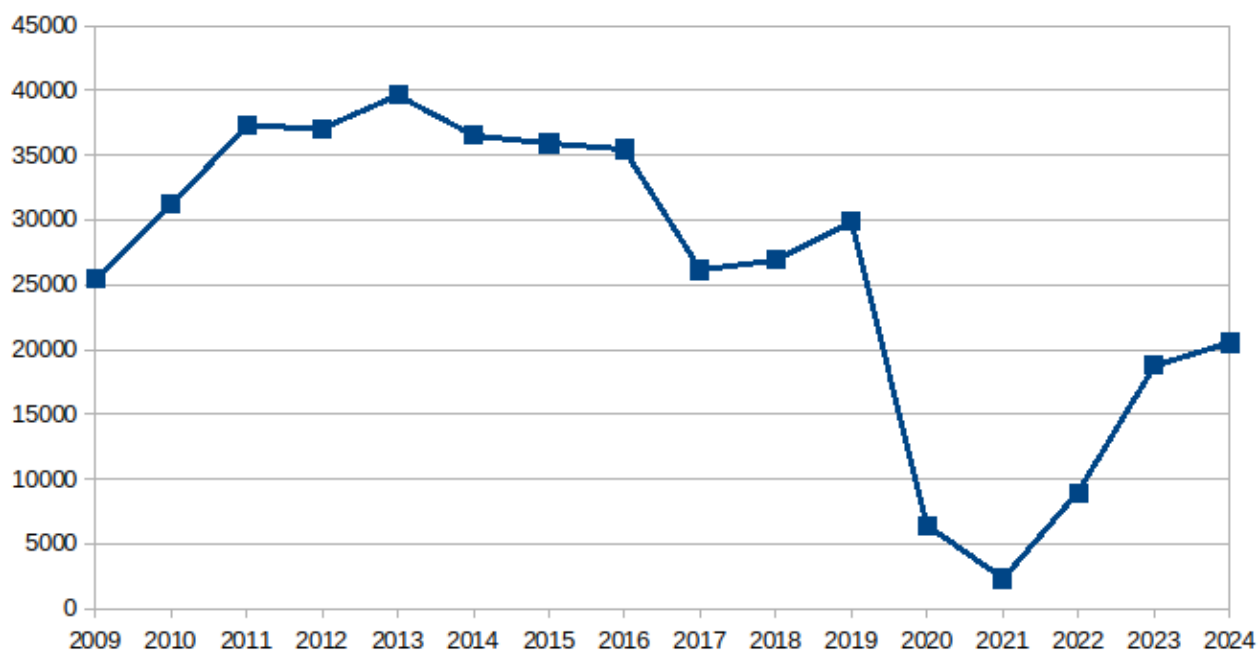
Desde 2009 la tendencia general ha sido a un incremento progresivo del número de usos que, aunque sigue siendo muy elevado, se ha frenado en los últimos años probablemente como consecuencia de la puesta en marcha en la ciudad de otros proyectos que proporcionan servicio de higiene.

Evolución anual de los servicios de duchas (2009 a 2024)

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
2015: 35.929 usos	2021: 2.353 usos
2022: 8.926	2023: 18.790
2024: 20.500	

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.

Evolución anual de usos del servicio de duchas



Ropero

5.640 prendas fueron entregadas durante 2024 en el ropero del Albergue -15 prendas de media diaria-, algunas, fundamentalmente ropa interior, 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.

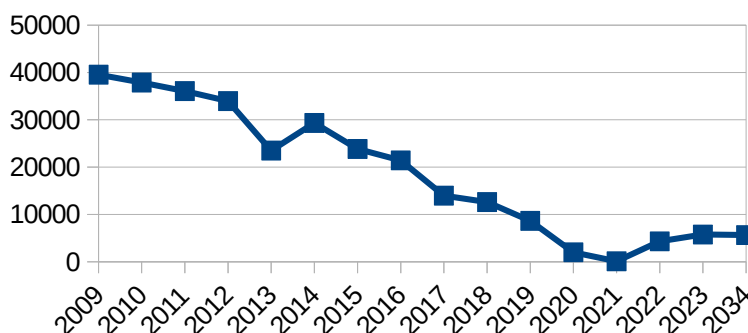
Evolución anual del ropero (2009 a 2024)

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
 2024: **5.640** prendas

Número de prendas facilitadas por el ropero del Albergue

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 **795 atenciones médicas, 981 atenciones de enfermería y 194 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. Locomotor	Ap. Respiratorio	Psiquiatría	Dermatología	Ap. Digestivo	Sistema nervioso	Estomatología	ORL
166	154	104	83	76	64	56	24
20,88%	19,37%	13,08%	10,44%	9,55%	8,05%	7,04%	3,01%
Cardio-vascular	Urología	Oftalmología	Otros	Adicciones	Ap. Genital	Endocrino	TOTAL
14	14	13	12	11	3	1	795
1,76%	1,76%	1,63%	1,50%	1,38%	0,37%	0,12%	

Como vemos las **afecciones del aparato respiratorio y de la piel, fundamentalmente de carácter infeccioso, las dolencias musculo-esqueléticas y las del aparato digestivo suponen junto a los problemas psiquiátricos más del 70 % de los casos tratados.** Destaca este año que **se ha registrado un importante aumento de los casos psiquiátricos** (104 atenciones por 73 en el año anterior, habiendo supuesto un 13% de las atenciones frente a un 7% del año anterior).

Las 981 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 194 atenciones a lo largo de 2024 en las que hizo atención individual y orientación **a 55 personas** diferentes, 30 mujeres y 25 hombres. Además se desarrolló una actividad de acompañamiento grupal (10 sesiones en los meses de abril, mayo y junio) con participación de 12 hombres.

	2023	2024
Personas que recibieron atención psicológica	38	55
Número de atenciones	126	194
Participantes en grupo	10	12

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 sin 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.

A final de año se incorporó al Albergue una especialista en Psicología a jornada completa lo que ha permitido empezar a reforzar la información y orientación psicológica, aunque **sigue pendiente el refuerzo a la atención psiquiátrica** en 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 **15 unidades familiares en MF y MI**
43 personas en total

Detalle de personas **Adultos: 22 / Menores: 21**

De las 15 familias alojadas en los módulos durante 2024, 8 lo fueron por protocolo de alojamiento temporal y 7 como consecuencia de siniestros, desalojos de viviendas u otras circunstancias especiales.

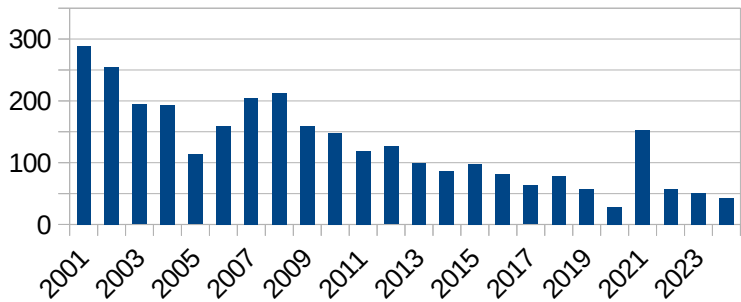
Evolución anual del uso de los módulos de inserción y familiares (2009 a 2024)

* **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; 2024: 15

* **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; 2024: 43

* **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; 2024: 21

Personas usuarias de los módulos
(2001 a 2024)



La marcada tendencia al 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, así como a su mayor utilización como equipamiento temporal para emergencias sociales.

Viviendas Tuteladas

El dispositivo municipal de atención a personas sin hogar contó en 2024 con **55 Viviendas Tuteladas** utilizadas por personas y familias en proceso de inserción.

- **33 viviendas de gestión directa (87 plazas).**
- **5 viviendas (32 plazas)** gestionadas por la Parroquia del Carmen a través de convenio.
- **4 viviendas (18 plazas)** por la Congregación de Hijas de la Caridad.
- **2 viviendas (13 plazas)** por Familias Unidas.
- **2 viviendas (5 plazas)** por el Centro Social de San Antonio – SERCADE.
- **4 viviendas (13 plazas)** por la Fundación Federico Ozanam.
- **1 vivienda (4 plazas)** por la Mesa de la Hospitalidad.
- **2 viviendas (11 plazas)** por San Blas.
- **2 viviendas (6 plazas)** por El Refugio.

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

En total, por tanto, **el dispositivo cuenta con un total de 55 viviendas y 183 plazas ocupadas.**

Datos globales

Usuarios de las Viviendas Tuteladas en 2024	183 personas 26 unidades familiares 85 personas solas
--	--

Detalle de personas	Adultos: 125 / Menores: 58
----------------------------	-----------------------------------

**Detalle de usos en
2024**

Estas son las ocupaciones que han tenido los pisos:

	Total usuarios	Unidades familiares	Personas solas	Hombres	Mujeres	Adultos	Menores
C/ Armas (3 viviendas)	8	2		5	3	2	6
C/ La Noria	9	1	2	3	6	4	5
Pza. Olleta (2 viviendas)	12	3		7	5	4	8
C/ La Fragua	3		3	2	1	3	
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/ Barrioverde	5	1		3	2	2	3
C/ Margarita Xirgu	3		3	3		3	
C/ Dos de Mayo	5	1		4	1	2	3
C/ Eugenio Lucas	7	1		3	4	3	4
C/ Pedro Saputo	4	1		3	1	2	2
C/ Fray Luis Urbano (2 viviendas)	3	1	1	2	1	2	1
C/ Armas (7 viviendas)	6		6	2	4	6	
C/ Pignatelli	4	1		1	3	1	3
HF(*) Boggiero	1		1	1		1	
HF Pza. Olleta (2 viviendas)	3		3	2	1	3	
HF Agustina de Aragón	1		1	1		1	
HF San Blas	1		1	1		1	
HFRamón y Cajal	1		1		1	1	
HF Antonio Leiva	1		1	1		1	
Parroquia del Carmen (5 viviendas)	32	3	23	27	5	28	4
Hijas de la Caridad (4 viviendas)	18	4	5	11	7	11	7
Familias Unidas (2 viviendas)	13	0	13	1	12	13	
SERCADE (2 viviendas)	5	2		1	4	2	3
Ozanam (4 viviendas)	13	3	3	6	7	8	5
Mesa de la Hospitalidad (una vivienda)	4		4	4		4	
San Blas (2 viviendas)	11		11	11		11	
El Refugio (2 viviendas)							
TOTALES	183	26	85	110	73	125	58
55 viviendas	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 educadores del equipo de chabolismo de la *Fundación Federico Ozanam*.

En este año 2024 han estado ocupadas 7 viviendas, siendo **6 hombres** y **2 mujeres** las que las ocupan.

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 e 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 prestan atención 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, en los casos necesarios se les facilita atención domiciliaria para la higiene personal y se les acompaña 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	3 bajas (por acceso a otras plazas residenciales)
Altas producidas	3 personas
Estancias	Total: 3240 días Media días por plaza en 2024: 324 días (88,52 % de ocupación) Media de usuarios: 8,85
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 2024 sus datos fundamentales los siguientes:

Plazas en Casa Abierta de mujeres	6 camas
Usuarios de Casa Abierta comienzo de año	4 personas
Usuarios a final de año	4 personas
Bajas producidas	4 bajas
Altas producidas	4 personas
Estancias	Total: 1944 días
Personas voluntarias que colaboran	Media días por plaza en 2024: 324 días (88,52%)
	Media de usuarias: 5,31
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 Gambarus, nacida en seno del propio Albergue.

Actividades 2024

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Festivos
JARDÍN (10 a 12 h)	MANUALIDADES (10 a 12 h)	COCINA (10 A 12 h)	MANUALIDADES (10 a 12 h)	MARIONETAS (10 a 12 h)	BATUCADA (10 a 12 h)
	CLUB DE LECTURA (18 a 20 h)	FÚTBOL (17,30 a 18,30 h)	FÚTBOL (17,30 a 18,30 h) COSTURA (17 a 19 h.)		

Usuarios/as

TALLER	N.º PARTICIPANTES
Jardín	18
Manualidades	24
Cocina	24
Fútbol	55
Costura	14
Marionetas	15
Costura	14
Club de Lectura	14
Batucada	17
TOTAL	195

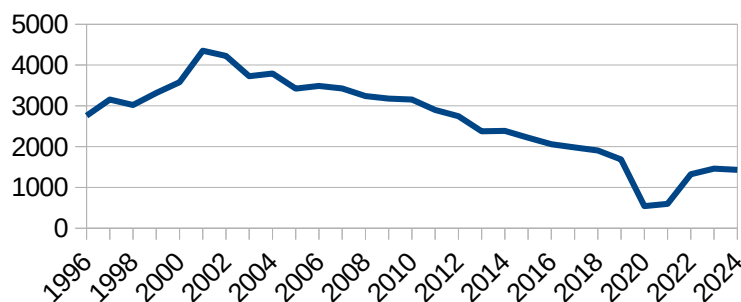
Las novedades este año fueron la introducción del Club de Lectura y la puesta en marcha de la Batucada, actividades que está previsto consolidar en 2025. Aún con cierta precariedad de medios, estas actividades, que adquirirán pleno desarrollo en las nuevas instalaciones, contribuyen de manera decisiva al desarrollo personal y la inserción social de las personas que pasan por el Albergue.

Análisis de usuarios Del Centro



Total de usuarios

Evolución anual del número de personas que han usado el Albergue



1432 personas diferentes utilizaron el Albergue en el año 2023, una cantidad muy similar a la del año anterior (1459).

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 2024

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.

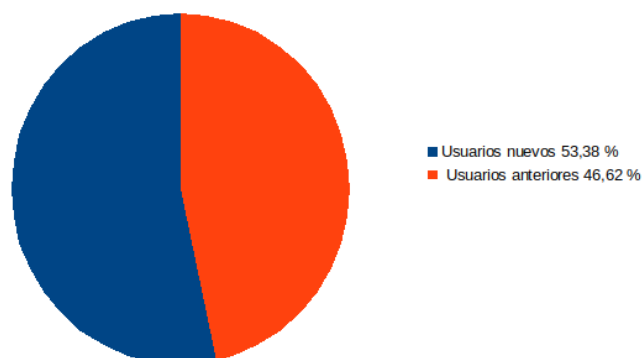
Usuarios: 1996: **2.758**; 1997: **3.155**; 1998: **3.020**; 1999: **3.314**; 2000: **3.579**; 2001: **4.353**; 2002: **4.224**; 2003: **3.727**; 2004: **3.790**; 2005: **3.422**; 2006: **3.488**; 2007: **3.424**; 2008: **3.238**; 2009: **3.175**. 2010: **3.155**; 2011: **2.897**; 2012: **2.745**; 2013: **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**; 2024: **1.432**

Hoy tenemos la convicción de que lo importante no es atender a un número importante y creciente de usuarios, sino que la atención que se preste sea de calidad, en un entorno seguro y adaptada a las necesidades de cada persona con el fin de conseguir que, las personas que están dispuestas a afrontar su situación, encuentren oportunidades para su integración social y laboral.

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

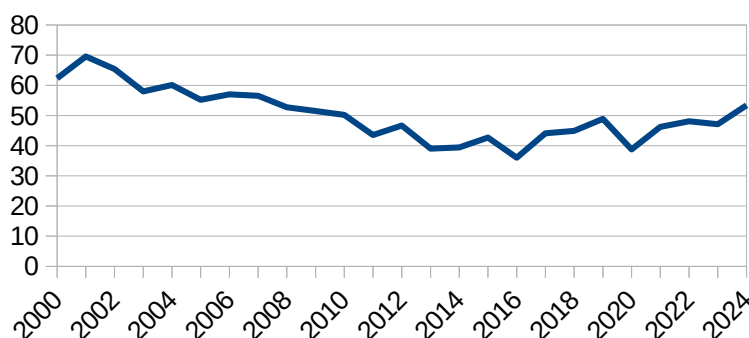
De las 1.432 personas usuarias del Albergue en 2024, 764 **son nuevas**, es decir, llegan por primera vez al Albergue en 2024, lo que representa un 53,38% del total de usuarios

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. Sin embargo, este último ejercicio el repunte ha sido importante (de un 47,08% a un 53,38 %), probablemente por la incorporación de un buen número de trabajadores precarios y el incremento de las dificultades de acceso a la vivienda.

Porcentaje anual de nuevas personas usuarias del Albergue



EVOLUCIÓN INTERANUAL

desde 2000 a 2024

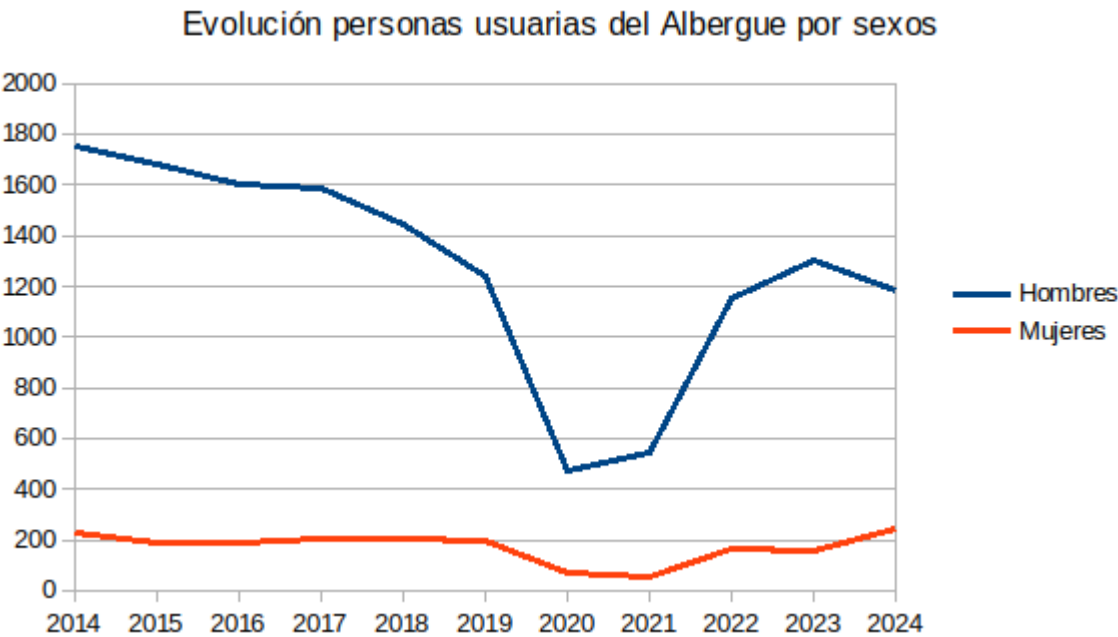
Estos son los usuarios nuevos en estos años, y el porcentaje que representan sobre el total de usuarios del centro:

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%); 2024: **764** (53,38%)

Sexo

Por cada mujer que utilizó el Albergue en 2024 lo hicieron casi cinco hombres.

El porcentaje de las mismas sobre el total de usuarios es 17,25 %, siendo en consecuencia el porcentaje de hombres 82,75%. No obstante, cabe apreciar una tendencia al incremento en el número de usuarias, con la siguiente evolución en los últimos ejercicios:



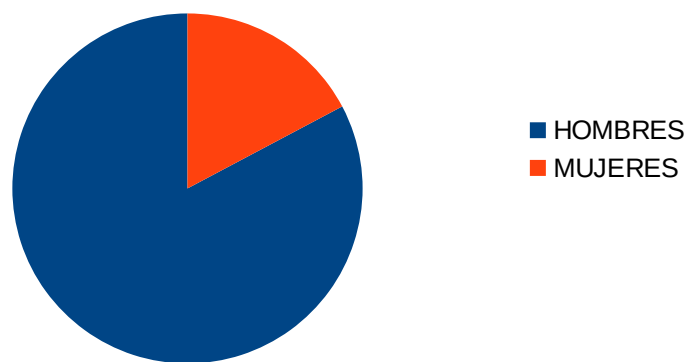
Evolución interanual
desde 2014 a 2024

	Hombres	Mujeres
2014	1756	230
2015	1680	190
2016	1601	187
2017	1585	201
2018	1445	207
2019	1241	200
2020	473	69
2021	544	51
2022	1151	169
2023	1299	159
2024	1185	247

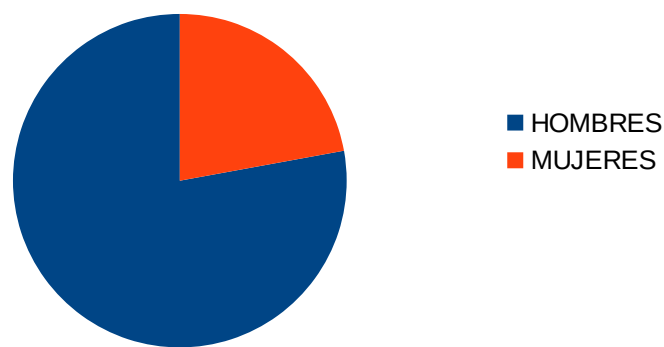
Destaca que el año 2024 ha sido el año con mayor número de mujeres diferentes han utilizado el Albergue en toda la serie histórica.

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 17,25 % de las personas usuarias, las mujeres representan un 22,13% del total de usos/noches en el Albergue.

Personas usuarias por sexos



Usos por sexos

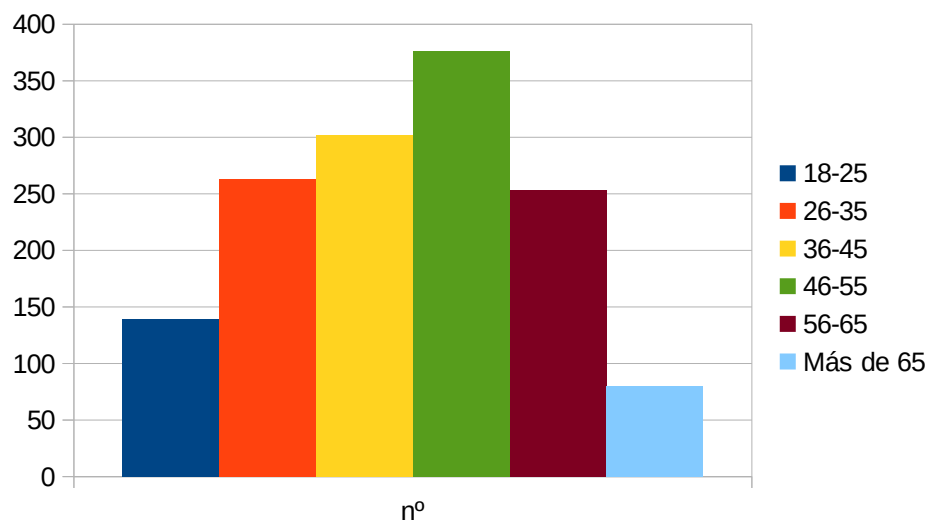


Edad

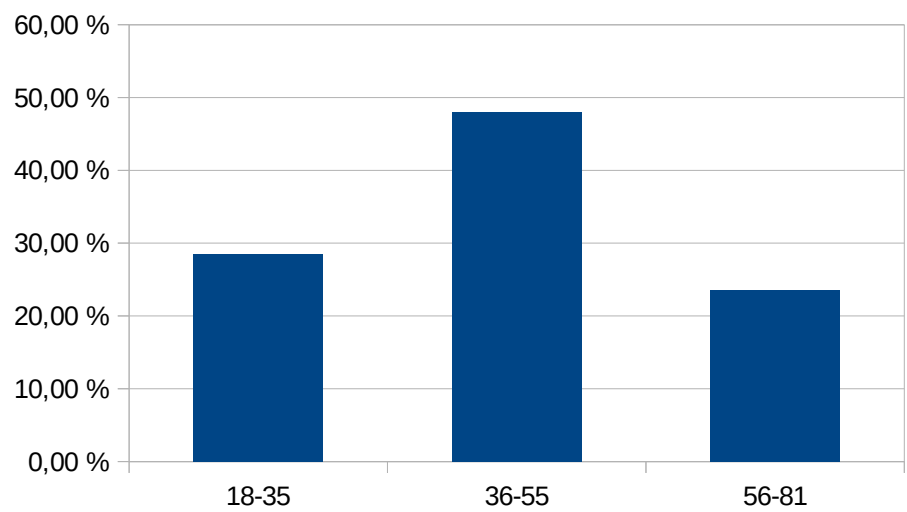
Esta es la distribución de los diversos intervalos de edad de los usuarios del Albergue Municipal en el año 2024:

EDAD	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	Más de 65
nº	139	263	302	376	253	80
%	9,83%	18,61%	21,37%	26,61%	17,90%	5,66%

La estadística se refiere a 1413 personas usuarias sobre un total de 1432.



Casi la mitad de los usuarios tiene una edad comprendida entre los 36 y los 55 años (47,98%), siendo los mayores y menores de este bloque de edades cerca de una cuarta parte de los usuarios:



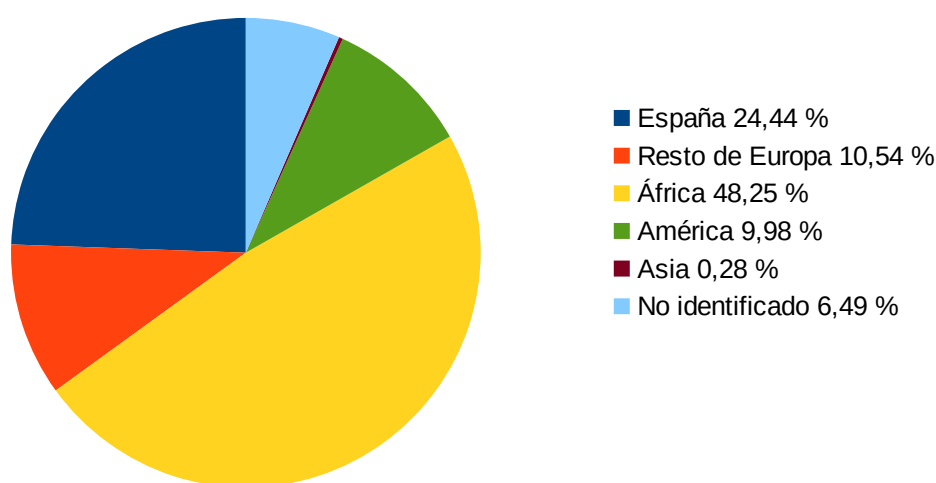
En relación a la serie histórica la tendencia es bastante constante no apreciándose por el momento cambios destacables hacia una juvenización o envejecimiento de la población usuaria del Albergue Municipal.

Nacionalidad

Tenemos identificada las 62 nacionalidades de 1339 de las personas usuarias del Albergue en el año 2024, 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..
350	151	691	143	4	93
24,44 %	10,54 %	48,25 %	9,98 %	0,28 %	6,49 %

Distribución de personas usuarias por origen geográfico



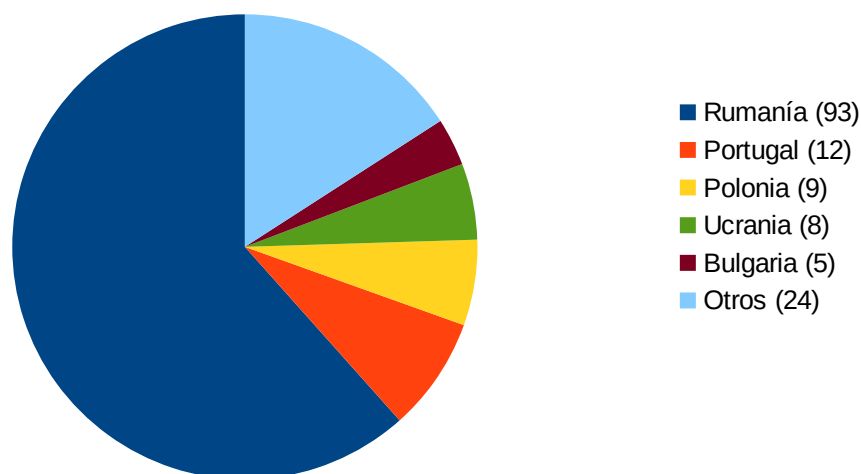
En 2024 las tres cuartas partes de las personas usuarias del Albergue han sido extranjeras (75,24%), consolidándose la tendencia de los últimos años. **Africanos y Europeos del Este** constituyen la inmensa mayoría de los extranjeros que llegan al Albergue, mientras que un porcentaje mucho menor corresponde a personas que provienen de América u Oriente Medio.

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 (151) proceden hoy de Rumanía (61,58 %)**, seguidos en mucha menor medida por portugueses (7,94 %), polacos (5,96 %), ucranianos (6,40 %) y búlgaros (3,31 %). Con pequeñas variaciones coyunturales poco relevantes, como la presencia hoy de población ucraniana refugiada o huída de la guerra (8 personas), es una tendencia constante desde hace 20 años.

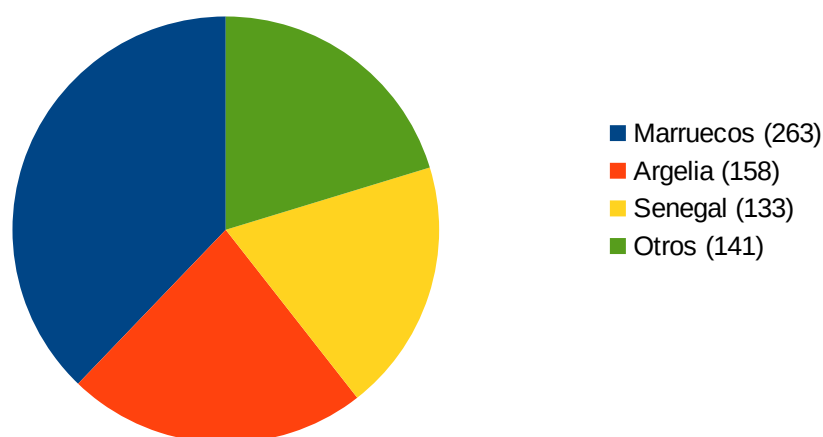
Desde hace 20 años, la población de nacionalidad rumana, es con mucha distancia del resto, el principal colectivo de población europea no española que utiliza el Albergue Municipal

Distribución de la población europea no española



En el área africana dominan con mucho las personas usuarias procedentes del Magreb. Marruecos es la nacionalidad más nutrida con 263 personas (38,06 %), seguida de Argelia de donde proceden 158 (22,86 %) y Senegal con 133 incorporaciones (19,24 %), mientras que el resto son casi todos subsaharianos y suponen un 19,82 % de la población originaria de África (137 personas). Entre estos últimos los orígenes más frecuentes fueron Malí (27), Gambia (24), Ghana (16), Nigeria (11) y Guinea Conackry (10).

Distribución de la población africana



Podemos concluir que, siguiendo la tendencia de los últimos años, en 2024 las personas usuarias de nacionalidad Española (24,44 %), , marroquí (18,36 %), argelina (11,03 %), rumana (9,91 %) y senegalesa (9,28 %) destacan sobre el resto, constituyendo un 73 % de la población usuaria del Centro.

Procedencia de españoles por Comunidades Autónomas

Aunque la herramienta estadística de la que disponemos no es suficientemente detallada, sí podemos observar una clara tendencia al predominio de los originarios de Aragón, muy especialmente los procedentes de Zaragoza, frente a los de otras Comunidades Autónomas.

Así en 2024 un 72,11 % de las personas usuarias de nacionalidad española son procedentes de Zaragoza, un 5,16 % de otros lugares de Aragón y un 22,72% de otras Comunidades.



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. A partir de aquí, aunque hay lagunas en los registros, todo apunta a que se ha consolidado esta tendencia a la reducción de movilidad entre Comunidades Autónomas de personas sin hogar hasta la actualidad.

La histórica movilidad entre territorios de las personas sin hogar parece estar acabando. Hoy más del 70 % de las 350 personas españolas que hemos atendido son zaragozanas.

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 2042 personas, dando como resultado en orden decreciente:

Calle	Casa	Habitación	El Refugio	Hostal	Otra ciudad	Vehículo	Chabola	Cajero
1164	441	192	100	68	50	21	5	1
57%	21,59%	9,40%	4,89%	3,33%	2,44%	1,02%	0,24%	0,04%

Las tendencias al cambio de las procedencias no son nada tranquilizadoras: Aumentan de manera relevante (9 puntos respecto al ejercicio anterior) quienes vienen de dormir en la calle y siguen disminuyendo quienes proceden de una casa, una habitación, el Refugio o un hostal o similar.

Los vehículos y chabolas son muy residuales y este año marca la desaparición definitiva de ese espacio discreto, seguro y poco molesto para los vecinos que eran los cajeros de los bancos.

Se confirma también por esta vía que la movilidad desde otras ciudades es muy pequeña.

Satisfacción de los usuarios y usuarias

El Centro de Acogida e Inserción de Personas sin Hogar, el Albergue Municipal, es el hogar en el que viven cada día una media de 100 personas. Procuramos que sea para ellos y ellas un espacio cálido, acogedor, seguro, prestando atención al buen trato entre las personas usuarias y con la plantilla laboral, adaptando el centro a las necesidades de cada persona, y procurando una mejora permanente de la calidad de las instalaciones y los servicios.

El año 2024 teníamos un enorme reto en este sentido, ya que teníamos que **mantener la gestión del centro sin merma de la calidad de los servicios y de la convivencia en medio de unas obras de remodelación y construcción de nuevas instalaciones** que inevitablemente perturban, a veces seriamente, la vida cotidiana del Albergue. No podemos negar que algún precio hemos tenido que pagar por ello aunque el resultado final, que veremos en 2026, merecerá la pena.

En 2023 hicimos una encuesta de satisfacción de los usuarios y usuarias que puso de manifiesto básicamente:

- a) En lo positivo, la alta valoración del servicio sanitario y de la atención social prestada por el Albergue.
- b) En lo negativo, la insuficiencia de algunas instalaciones (sala de televisión y patio) y la baja valoración del servicio de comidas.

Sobre las carencias de infraestructuras poco podíamos hacer hasta la conclusión de las obras y esto lo hemos hecho, como renovar la pantalla de televisión. Sí **hemos tomado medidas para la mejora en la calidad de las comidas**. Desde el mes de junio, se puso en marcha el método *Ratenow* que permite la evaluación continua por los usuarios de sus satisfacción con las comidas ofreciendo los resultados siguientes:

- Sobre un total de 2056 encuestas, **el 78,1% ha dado las máximas valoraciones** al servicio de comidas.
- Esta máxima puntuación la otorga hasta **un 80,3%** de los comensales que contestan la encuesta (751 personas) cuando se trata de valorar las cenas.
- Sobre un total de 1746 encuestas, son **un 73,1%** los comensales que otorgan la mayor puntuación a la posibilidad de recomendar el comedor del albergue a otras personas.
- Las altas puntuaciones a la valoración de las comidas y, sobre todo, **el que se sitúe por encima de 70 puntos** tanto la tasa de recomendación del servicio como **el Net Promoter Score** (las valoraciones altas y muy altas restadas de las de los críticos o detractores del servicio) **nos habla de un servicio que en 2024 ha conseguido alcanzar niveles de excelencia**.

No obstante lo anterior, vamos a seguir supervisando un servicio que sabemos es especialmente sensible para todas las personas usuarias del Albergue Municipal.

VALORA LA COMIDA DE HOY

Base: 2056

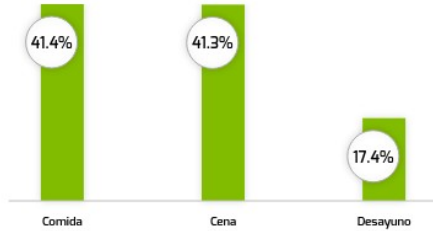


6.5% 1.3% 2.5% 11.6% 78.1%

Muy Triste Triste Neutral Feliz Muy Feliz

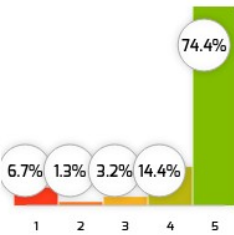
¿Qué comida del día está valorando?

Base: 1840



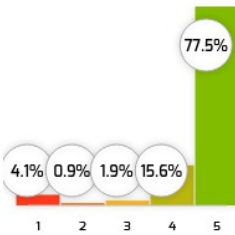
Valore el desayuno

Base: 313



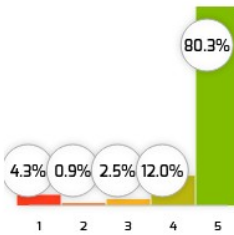
Valore la comida

Base: 750



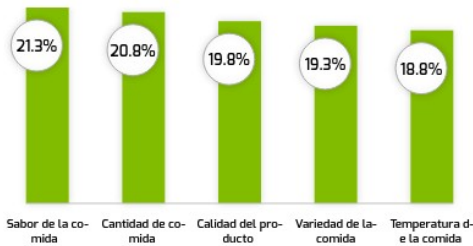
Valore la cena

Base: 751



Indica los motivos de tu insatisfacción

Base: 202



¿En qué medida recomendarías este comedor a una persona en tu situación?

Base: 1746

