

**OFICINA TÉCNICA DE PLANIFICACIÓN
Y PROGRAMACIÓN**

ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL Y FAMILIA

MEMORIA 2021

ÍNDICE

	Página
1.- INFORMACIÓN GENERAL	5
1.a) Normativa y acuerdos que justifican la gestión. Objetivos.	5
1.b) Proceso de producción de los servicios municipales o las actividades.	5
1.c) Forma de gestión del servicio.	6
2.- RECURSOS CONSUMIDOS	
2.a) Personal adscrito a cada unidad.	6
2.b) Aplicaciones presupuestarias y obligaciones reconocidas.	7
2.c) Servicios recibidos de gestión centralizada.	8
3.- INGRESOS	8
4.- PRODUCTOS Y SERVICIOS	9
4.1.- APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA	9
A.1) Apoyo a la Coordinación del Área y a los Servicios	9
4.2.- PLANIFICACIÓN	11
A.2) Zaragoza Ciudad Amiga de la Infancia y la Adolescencia.	11
A.3) Desarrollo del Plan Local de Infancia y Adolescencia.	13
4.3.- TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL	20
A.4) Plan Estratégico de Subvenciones.	20
A.5) Consejo Sectorial de Acción Social.	23
A.6) Informe de entidades sociales.	25
4.4.- OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y BUENAS PRÁCTICAS	27
A.7) Promoción de los derechos y deberes de la ciudadanía.	28
A.8) Ética, calidad y buenas prácticas.	28
A.9) Atención a la ciudadanía.	29
A.10) Participación	36
4.5.- GESTIÓN DE PROCESOS	38
A.11) Ayudas para el pago de Tributos Municipales	38
A.12) Apoyo a la gestión de las Ayudas de Urgencia.	44

1.- INFORMACIÓN GENERAL

1.a) NORMATIVA Y ACUERDOS QUE JUSTIFICAN LA GESTIÓN. OBJETIVOS

- **La Oficina Técnica de Planificación y Programación (OTPP) del Área de Acción Social y Familia** se estructura con arreglo al Decreto de Alcaldía de 9 de septiembre de 2016, que modificó la organización y estructura de la administración del Ayuntamiento y la adscripción de los organismos públicos municipales.
- Funciones de la OTPP:
 - Asistencia técnica a la Coordinación del Área y a las Jefaturas de Servicio, en lo referente a Comisión de Pleno del Área, planificación de presupuestos y de recursos humanos, control estratégico (cuadros de mando, informes programados, Memorias...), Consejo Sectorial de Acción Social, Observatorio Social, Mapa de Recursos Sociales y aquellas que se le encomienden.
 - Gestionar la convocatoria de Subvenciones en concurrencia correspondiente a la Línea 1 del Plan Estratégico de Subvenciones (Acción Social).
 - Gestión de aquellos Convenios nominativos que le correspondan por su ámbito de actuación.
 - Soporte técnico, junto con los Servicios directamente implicados, a la planificación interadministrativa, transversal, sectorial y/o territorial que afecte al Área.
- Su actuación se rige por la normativa aplicable a las Administraciones Públicas (Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; RD Leg. 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, etc).
- No existe un documento formal posterior de Órgano de Gobierno que desarrolle en mayor medida los objetivos, funciones y actividades de la Oficina.

1.b) PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES

A lo largo de 2021 la actuación de la Oficina Técnica de Planificación y Programación se ha desarrollado en los 5 ámbitos siguientes (que se desagregan en 12 procesos o actuaciones):

1) APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA

A.1. APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA Y A LOS SERVICIOS

2) PLANIFICACIÓN

A.2 . ZARAGOZA CIUDAD AMIGA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

A.3. PLAN LOCAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

3) TERCER SECTOR

A.4. PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES

A.5 CONSEJO SECTORIAL DE ACCIÓN SOCIAL

A.6. INFORMES DE ENTIDADES.

4) OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y BUENAS PRÁCTICAS

A.7. PROMOCIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

A.8. ÉTICA, CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS

A.9. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

A.10. PARTICIPACIÓN

5) GESTIÓN DE PROCESOS

A.11. AYUDAS PARA EL PAGO DE TRIBUTOS MUNICIPALES

A.12. APOYO A LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS DE URGENCIA

1.c) FORMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO

La gestión desarrollada en 2021 fue directa, sin que existieran contratos de servicios u otro tipo de fórmulas administrativas, con DOS excepciones: la elaboración del informe de *Indicadores de Bienestar de la Infancia y la Adolescencia en Zaragoza*, trabajo propio de la Oficina, que se llevó a cabo por medio de un Convenio de colaboración con la entidad Ebrópolis. Y el contrato para el apoyo técnico a la Oficina para la creación y puesta en marcha del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza.

2).- RECURSOS CONSUMIDOS

2.a) PERSONAL ADSCRITO A CADA UNIDAD

PUESTO DE TRABAJO	GRUPO	NIVEL C.D.	ESTR.	Nº	OBSERVACIONES
Jefe de la Oficina Técnica de Planificación y Programación del Área de Acción Social y Familia	A-A1	28	14012	1	
Socióloga	A-A1	23	11232	1	Cubierta a fecha 1-12-2021
Jefe/a de Unidad de Planificación de Programas y Proyectos	A-A1	26	12021	1	Sin cubrir.
Jefa de Sección de Planificación Estratégica	A-A2	24	11242	1	
Jefa de Sección de Proyectos y Programas	A-A2	24	11242	1	
Jefa de Sección de Calidad y Buenas Prácticas en S. Sociales	A-A2	24	11242	1	
Unidad de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas en S. Sociales	A-A2	21	8002	1	Sin cubrir desde marzo de 2020.
Administrativo/a	C-C1	18	5012	2	
TOTAL				9	3 de estos puestos están sin cubrir

Con fecha 1 de diciembre de 2021 se cubrió (a través de un proceso de oposición libre) la plaza de socióloga que venía estando incluida en las sucesivas RPT del Área. Por otra parte, y habida cuenta de que una de las dos plazas de Administrativo/a está sin cubrir, de forma provisional una Auxiliar Administrativa está apoyando en la realización de alguna de las tareas correspondientes.

2.b) APLICACIONES PRESUPUESTARIAS Y CUANTÍA DE LAS OBLIGACIONES RECONOCIDAS

Código	Denominación	Crédito final	% ejecución
ACS 2312 22699	Planificación, estudios y observatorio social	20.000,00 €	127,0
ACS 2311 22699 ACS 2312 22799	Gastos servicios y actividades de programas. [Actuaciones calidad, garantías y Buenas Prácticas en Servicios Sociales]	356.000,00 € [20.000,00 €]	76,1%
ACS 2315 48013	Convenio CERMI: atención discapacidad	15.000,00 €	100%
ACS. 2315 48014	Convenio Hermandad Sangre de Cristo	130.000,00 €	100%

ACS 2312 48900	Convenio Ebrópolis: Planificación social	5.000 €	100%
ACS 2316 48900	Ayudas gastos vivienda, tasas, impuestos municipales	180.000,00 €	59,6%

El gasto efectuado con cargo a la partida **Planificación, estudios y Observatorio Social** se ha distribuido de la forma siguiente:

- Consejo de Infancia y Adolescencia: 55,5%
- Día de los Derechos de la Infancia: 23,3%
- Aportación Patronato *La Caridad*: 11,8%
- Sensibilización en Discapacidad: 9,4%.

Como se ve en la tabla anterior, la ejecución de esta partida ha superado el 100%. El gasto por encima de este porcentaje ha sido posible dado que esta partida tenía un crédito disponible por vinculación.

La partida **Actuaciones calidad, garantías y Buenas Prácticas en Servicios Sociales** está incluida en la partida genérica **Gastos servicios y actividades de programas**. Esta partida genérica tiene una dotación de 356.000 €, de los cuales la Oficina de Planificación dispone exclusivamente de 20.000 €. El gasto efectuado en esta partida se ha distribuido de la siguiente manera:

- Indicadores Bienestar Infancia y Adolescencia: 84,2%
- Consejo de la Infancia y la Adolescencia: 11,5%
- Otras actividades con Infancia y Adolescencia: 4,4%

La gestión de la partida **Ayudas gastos vivienda, tasas e impuestos municipales** se explicará en el apartado A.11 (pg. 40 y siguientes).

2.c) SERVICIOS RECIBIDOS DE GESTIÓN CENTRALIZADA. La sede de la Oficina se encuentra en el Palacio de los Morlanes, planta 1ª. Los servicios de suministros, control de accesos, limpieza y mantenimiento son los generales del edificio, no teniendo la Oficina servicios adjudicados en exclusiva.

3. - INGRESOS

La actividad de la Oficina no ha generado ningún ingreso directo.

4.- PRODUCTOS Y SERVICIOS

4.1.- APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA

A.1. APOYO A LA COORDINACIÓN DEL ÁREA	- Diversos trabajos y gestiones en relación con el conjunto del Área de Acción Social y Familia: protección de datos, Catálogo de Servicios Sociales, respuesta a preguntas de los Grupos Municipales, Agenda Urbana, apoyo a los Servicios, elaboración de informes...
--	---

La Oficina Técnica de Planificación y Programación ha desarrollado a lo largo de 2021 una serie de trabajos de apoyo a la Coordinación del Área y a los diversos Servicios que la componen. En general se trata de actuaciones puntuales y con una ejecución temporal acotada. Señalamos las más destacadas:

- Coordinación de las actuaciones del Área en relación con la elaboración de la **Agenda Urbana** y elaboración de las Fichas correspondientes al Objetivo 6.
- **Protección de datos:** la Oficina de Planificación tiene el encargo de coordinar y centralizar aquellas actuaciones relacionadas con la protección de datos en el Área de Acción Social y Familia. Con tal fin se ha venido trabajando, en colaboración con la figura de Delegado de Protección de Datos del Ayuntamiento de Zaragoza, en la elaboración de un modelo actualizado de la ficha que recoja las actividades de tratamiento de datos. Esta ficha se envió a todos los Servicios del Área.
- **Catálogo Municipal de Servicios Sociales:** desde finales de 2020 la Oficina ha trabajado con la Jefatura de Departamento en la elaboración del Catálogo Municipal de Servicios Sociales.

- **Respuestas a preguntas** presentadas en la Comisión de Acción Social: en 2021 se respondió a 9 preguntas de los Grupos Municipales.

- **Apoyo a los Servicios del Área:** desde la Oficina Técnica se ha dado apoyo a los Servicios del Área a requerimiento de éstos: elaboración de pliegos de contratación, obtención y análisis de datos -personas mayores que viven solas-...

4.2. PLANIFICACIÓN

A.2. ZARAGOZA CIUDAD AMIGA DE LA INFANCIA	- Gestión de los compromisos adquiridos con el Sello de Ciudad Amiga de la Infancia. - Informe Intermedio.
A.3. IMPLANTACIÓN DEL PLAN LOCAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA	- Evaluación intermedia del PLIAZ. - Desarrollo de los 5 Objetivos Transversales. 1.- Creación del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza. 2.- Celebración del 20 de Noviembre, día de la Convención de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. 3.- Impulso de la coordinación interna a través del Grupo Motor. 4.- Elaboración del ' <i>Sistema de Indicadores de Infancia y Adolescencia de Zaragoza 2020</i> '. 5.- Formación en participación de la infancia y adolescencia. 6.- Coordinación con Gobierno de Aragón para asuntos de promoción de la participación infantil. 7.- Relación con las entidades sociales. 8.- Convenio con Ebrópolis.

A.2. ZARAGOZA CIUDAD AMIGA DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

Zaragoza recibió el reconocimiento de UNICEF como Ciudad Amiga de la Infancia y la Adolescencia en 2018. Este Reconocimiento supone poner en valor el compromiso del Ayuntamiento de Zaragoza con la promoción, protección y realización de los derechos de la infancia, tal y como se recogen en la Convención sobre los Derechos del Niño.

La Oficina Técnica de Planificación y Programación se encarga de:

- Mantener la relación con la representación de UNICEF para Ciudades Amigas de la Infancia y Adolescencia y difundir las propuestas de la red de Ciudades Amigas.

- Realizar el seguimiento de las indicaciones y recomendaciones transmitidas desde UNICEF, con especial énfasis en el Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza.
- Desarrollar los Objetivos Transversales del Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza.

El contacto con la responsable de UNICEF en Aragón para Ciudades Amigas ha sido continuo, para realizar el seguimiento del Sello y divulgar los contenidos, artículos y propuestas de UNICEF.

En este año 2021 se presentó el **Informe Intermedio** que UNICEF exige para realizar el seguimiento del Sello, inicialmente previsto para diciembre de 2020, pero que por motivos de la pandemia causada por el Covid-19 se retrasó hasta el 30 de abril de 2021.

Se asistió *on line* al taller de aprendizajes prácticos sobre participación infancia y adolescencia impartido desde UNICEF, así como al encuentro estatal de Ciudades Amigas de la Infancia.

Y en Zaragoza se celebraron, el 22 y 23 de septiembre, con motivo del 75 Aniversario de UNICEF, las Jornadas sobre '*La infancia vulnerable en España. Riesgos y respuestas ante la crisis del Covid-19*' promovidas por UNICEF en colaboración con La Caixa. En estas jornadas se contó con la intervención del Alcalde en la inauguración y la participación del Consejero de Acción Social y Familia en una de las mesas de debate.

Informe intermedio Ciudades Amigas de la Infancia

Se trata de un informe que permite revisar la implantación del Plan Local de Infancia presentado para el reconocimiento del Sello. La información requerida recogía los apartados de:

- Datos del Gobierno Local.
- Participación infantil y coordinación interna.
- Avances, presupuesto ejecutado, logros obtenidos (medidos mediante indicadores) del Plan Local de Infancia y Adolescente del Gobierno Local en ejecución.

- Recursos, programas y acciones llevadas a cabo por el Gobierno Local dirigidas a la infancia y adolescencia.
- Indicadores de la situación de la infancia y la adolescencia que vive en el ámbito del Gobierno Local.

El Informe presentado a UNICEF se ha nutrido de los datos de la ‘Evaluación Intermedia del Plan Local de Infancia y Adolescencia de Zaragoza’.

A.3. IMPLANTACIÓN DEL PLAN LOCAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA (PLIAZ)

El Plan Local de Infancia y Adolescencia, que se elaboró específicamente para la candidatura CAIA de UNICEF, integra dos planes específicos municipales: el Plan de Lucha contra la Pobreza Infantil (aprobado el 22 de diciembre de 2017) y el 4º Plan Joven (aprobado el 25 de junio de 2018), a los que se ha añadido un bloque de 5 Objetivos Estratégicos Transversales comunes:

Plan Local de Infancia y Adolescencia. Zaragoza UNICEF

Disponemos de dos Planes aprobados en Pleno y por unanimidad:

<p>PLAN LUCHA CONTRA LA POBREZA INFANTIL</p> <p>155 Medidas</p> <p>"Satisfacer las necesidades básicas, además de contribuir a crear y mantener unas condiciones de vida dignas para los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad de nuestra ciudad."</p> <p>ESTRATEGIAS _</p> <p>1.- Corresponsabilidad y Transversalidad.</p> <p>2.- Mejorar la vida de las familias</p> <p>2.1. Condiciones socioeconómicas</p> <p>2.2. Capacidades parentales y marentales</p> <p>2.3. Vivienda. Hogar</p> <p>2.4. Empleabilidad</p> <p>3.- Niños y niñas, sujetos de Derechos y reconocimiento social</p> <p>3.1. Educación</p> <p>3.2. Ocio</p> <p>3.3. Cultura</p> <p>3.4. Deporte</p> <p>3.5. Promoción de la Salud</p> <p>3.6. Participación</p> <p>4.- Compromiso activo de la sociedad civil</p> <p>4.1. Puesta en valor entidades sociales</p> <p>4.2. Estereotipos, prejuicios</p>	<p>4 PLAN JOVEN</p> <p>145 Actuaciones</p> <p>OBJETIVOS GENERALES _</p> <p>1.- Contribuir a la emancipación y al Desarrollo personal de la juventud.</p> <p>2.- Empoderar a los y las jóvenes a través de la puesta en marcha de procesos participativos mantenidos en el tiempo.</p> <p>3.- Avanzar en la transversalidad dentro el Ayuntamiento y con otras instituciones.</p> <p>AMBITOS _</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>Cultura</td> <td>Ocio</td> </tr> <tr> <td>Deporte</td> <td>Participación y asociacionismo</td> </tr> <tr> <td>Empleo</td> <td>Sexualidad y gestión emocional</td> </tr> <tr> <td>Información y asesoramiento</td> <td>Vivienda</td> </tr> </table>	Cultura	Ocio	Deporte	Participación y asociacionismo	Empleo	Sexualidad y gestión emocional	Información y asesoramiento	Vivienda
Cultura	Ocio								
Deporte	Participación y asociacionismo								
Empleo	Sexualidad y gestión emocional								
Información y asesoramiento	Vivienda								

Objetivos estrategicos transversales

- 1.- Construir de manera colectiva e implementar en cuatro años un modelo de participación infantil y juvenil para toda la ciudad de zaragoza.
- 2.- Crear una red entre instituciones y entidades sociales que trabaje en la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, propiciando especialmente su participación.
- 3.- Evaluar las experiencias de participación infantil y juvenil en las actuaciones del ayuntamiento, reconocer las buenas prácticas y establecer propuestas de mejora.
- 4.- Alinear los objetivos y estrategias de las políticas municipales de infancia y juventud desde la perspectiva de los derechos de los niños y niñas .
- 5.- Disponer de información relevante, actualizada y compartida para planificar las políticas publicas de infancia y adolescencia en zaragoza

La O.T. de Planificación y Programación es responsable principalmente de impulsar y desarrollar los **Objetivos Estratégicos Transversales**, con la colaboración de los Servicios representados en el Grupo Motor del Plan (O.T. de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto, Servicio de Juventud, Sección de Infancia de Servicios Sociales Comunitarios y Servicio de Educación).

Este año se ha incorporado de forma estable en el Grupo Motor el Patronato Municipal de Educación y Bibliotecas.

Evaluación intermedia

En 2021 se terminó la Evaluación Intermedia del PLIAZ (2018-2019) compuesta de las evaluaciones intermedias del Plan de lucha contra la pobreza infantil, el 4Plan Joven y los Objetivos Estratégicos.

El documento está disponible en la web municipal y se ha distribuido a todos los Servicios gestores, además de presentarse en el Consejo Sectorial de Acción Social.

El **grado de ejecución** de los componentes del PLIAZ a la mitad de su periodo de implementación ha sido la siguiente:

- Plan de Lucha contra la Pobreza Infantil: 69,0%.
- 4 Plan Joven: 51,3%.
- Objetivos Estratégicos: 43,5%.

Para realizar las evaluaciones se utilizó la aplicación informática de la web municipal diseñada para recoger las actuaciones de ambos planes. La Oficina Técnica ha coordinado la cumplimentación de la aplicación y el apoyo a todos los Servicios gestores, así como la realización de la evaluación del Plan de Lucha contra la Pobreza Infantil y el documento final.

Desarrollo de los Objetivos Transversales.

En relación con los Objetivos Estratégicos Transversales a lo largo del 2021 habría que destacar lo siguiente:

1.- Creación del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza (CIAZ).

El proceso de creación del CIAZ se impulsó a principios de año, tras la reunión mantenida entre el Alcalde y UNICEF, en la que se adquirió el compromiso de constituir un órgano estable de participación de la infancia y la adolescencia en la ciudad. Desde ese momento, el Grupo Motor trabajó en el diseño del modelo a implantar en la ciudad, así como en la redacción del Reglamento que regulase el funcionamiento del Consejo.

Esta fase incluyó un proceso participativo en el que se informó a niños/as, adolescentes y profesionales de los recursos municipales de infancia y adolescencia de la ciudad y se les consultó sobre los aspectos a incluir en el nuevo Consejo. El proceso también incluyó consulta pública a través de la web municipal.

El 16 de junio se presentó el borrador del Reglamento ante el Consejo de Ciudad, y finalmente el 29 de julio de 2021 se aprobó en el Pleno Municipal el Reglamento del Consejo Sectorial de Infancia y Adolescencia de Zaragoza.

La creación del primer Consejo se ha apoyado inicialmente en los recursos municipales de infancia y adolescencia (CMTL, Piees, Casas de Juventud y Programa de Educación de Calle), que desde septiembre a noviembre han desarrollado una extraordinaria labor de promoción de la participación entre la población más joven y de captación de chicos y chicas que se han unido al proyecto.

El tema elegido para el proceso participativo fue el **Cambio Climático**, acorde a la propuesta de UNICEF para la celebración del 20N, Día de la Declaración de los Derechos de Infancia y Adolescencia.

Los momentos más significativos de esta etapa han sido:

- Sesiones informativas a educadores/as y animadores de infancia y juventud para explicar el proceso de creación del CIAZ. Se celebraron de manera virtual el 16 y 17 de septiembre, con asistencia de 45 técnicos de CMTL, Ludotecas y Programa de Educación de Calle, y 45 de Piees y Casas de Juventud.

- Sesiones formativas sobre Cambio Climático y Mapeo, realizadas *on line* los días 29 y 30 de septiembre, con los/as mismas profesionales e impartidas por el Servicio de Medio Ambiente y Sostenibilidad del Ayuntamiento de Zaragoza.

- Asambleas en Distritos. Entre el 18 de octubre y el 2 de noviembre, se celebraron 31 asambleas de infancia y adolescencia en los 16 distritos de la ciudad, a las que asistieron más de 200 chicos y chicas. En las Asambleas se trabajaron las propuestas de Distrito sobre Cambio Climático y se eligieron los/as representantes del Distrito para asistir a las Cámaras.

- **Cámara de Infancia**, celebrada el 9 de noviembre con la participación de 46 niños y niñas de las asambleas de distritos. La reunión de la Cámara se realizó en el Salón de Recepciones de la Casa Consistorial, y al acto asistieron los Consejeros de Acción Social y Familia y de Participación y Relación con los Ciudadanos. En la sesión se compartieron las aportaciones de los distritos y se eligieron los y las representantes para el Consejo de Infancia y Adolescencia.

- **Cámara de Adolescencia**, celebrada el 11 de noviembre, en el Salón de Recepciones de la Casa Consistorial, con la participación de 40 adolescentes y la asistencia de la Concejala de Mujer, Igualdad y Juventud. Al igual que en la Cámara de Infancia, se compartieron las aportaciones de los distritos y se eligieron los y las representantes para el Consejo de Infancia y Adolescencia.

El proceso culminó con la constitución del **Consejo de Infancia y Adolescencia**, el 20 de Noviembre, día de la Declaración de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes. En el acto, presidido por el Consejero de Acción Social y Familia, en sustitución del Alcalde, y con la presencia del Presidente de UNICEF Aragón, José Manuel Pomar, participaron 33 chicos y chicas representantes de los distritos de la ciudad. Durante el acto se hizo entrega del Manifiesto preparado sobre el Cambio Climático

2.- Celebración del 20 de Noviembre, día de la Convención de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes.

La celebración de este año ha estado vinculada a la constitución del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza, como órgano de participación de la población más joven de la ciudad en las actuaciones municipales.

La propuesta temática de UNICEF para este año fue el Cambio Climático, y el trabajo se ha desarrollado principalmente en los recursos municipales de infancia y adolescencia (CMTL, Ludotecas, Programa de Educación de Calle, Piees y Casas de Juventud).

Tras una sesión formativa realizada en septiembre por el Servicio de Medio Ambiente y Sostenibilidad, recogida en el punto anterior, se abordaron las siguientes tareas:

- La elección del lema de la campaña. Se realizó a través de un proceso participativo con chicos y chicas, en el que aportaron 206 propuestas. Tras votación popular *online*, entre los lemas propuestos se eligió '*El planeta grita: ¿le escuchamos?*', con el que se diseñó la cartelería de difusión para el 20 de Noviembre.

- Mapeos y trabajos contra el cambio climático en los recursos municipales de infancia y adolescencia de los distritos, entre los meses de septiembre a noviembre. Los materiales compartidos y las conclusiones de las asambleas y las Cámaras constituyeron la base del Manifiesto que se presentó en la constitución del Consejo de Infancia y Adolescencia de Zaragoza.

En este proceso han participado más de 700 chicos y chicas, de 75 recursos, y se han generado 238 actividades sobre el Cambio Climático.

3.-Impulso de la coordinación interna a través del Grupo Motor.

El Grupo Motor del PLIAZ es el órgano de coordinación interna municipal de los Servicios más representativos en asuntos de infancia y adolescencia: Programa de Infancia de Servicios Sociales Comunitarios, Servicio de Juventud, Servicio de Educación, Oficina de Participación, Transparencia y Gobierno Abierto y la propia Oficina de Planificación y Programación de Acción Social y Familia.

A principios de año se incorporó de forma estable el Patronato de Educación Infantil y Bibliotecas, y desde junio, dado que se iba a trabajar en el tema del Cambio Climático, se incorporó un técnico del Servicio de Medio Ambiente y Sostenibilidad.

Este grupo es el encargado de impulsar las actuaciones del PLIAZ y durante 2021 ha sido responsable de lograr la creación del Consejo de Infancia y Adolescencia. A lo largo de 2021 se realizaron 10 reuniones, en las que principalmente se trabajó en: la evaluación intermedia del PLIAZ, la celebración del Día de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia, la redacción del Reglamento del CIAZ y la creación de dicho órgano de participación.

4.- Elaboración con Ebrópolis del documento “Indicadores del Bienestar de la Infancia y Adolescencia de Zaragoza”.

El Informe del Sistema de Indicadores del Bienestar de la Infancia y Adolescencia, que se realiza desde 2019, permite ver la evolución de la situación de la infancia y adolescencia en la ciudad. Este informe ha mantenido la estructura de siete apartados propuesta por UNICEF, a los que se incorporaron dos más, tal como se indica a continuación:

0	Sociodemográfico y Socioeconómico
1	Educación
2	Salud y Seguridad
3	Bienestar Material
4	Entorno Familiar y Social
5	Infancia Vulnerable

6	Ocio y Tiempo Libre
7	Bienestar Subjetivo
8	Participación

El informe incluye un total de **114 indicadores**, frente a los 106 del año anterior. En la revisión de los indicadores se han suprimido algunas magnitudes de las que no se dispone de datos a escala de ciudad, y se han incorporado indicadores en los ámbitos donde menos referencias estadísticas había.

De igual forma, para algunas dimensiones se ha seleccionado un indicador diferente, si se ha considerado más adecuado para la medición de dicha magnitud, procurando, al mismo tiempo, no perder la información anterior, y se han incorporado las adaptaciones encontradas en las preguntas o denominaciones de los indicadores estables.

El informe trata de ser un documento vivo, que complete la estabilidad de las fuentes de los indicadores principales, con nuevos referentes. La explotación de datos y el tratamiento y análisis de los resultados se llevaron a cabo en colaboración con Ebrópolis, y está disponible en la web municipal.

El documento de '*Indicadores del bienestar de la infancia y adolescencia en Zaragoza 2020*' supone una herramienta práctica de análisis y diagnóstico de la realidad de la infancia y adolescencia de la ciudad, disponible en la web municipal para uso de los y las profesionales que intervienen con dicha población.

5.- Formación en Participación de la Infancia y Adolescencia en las actuaciones municipales.

Para fomentar y formar en participación de la infancia y adolescencia en la intervención municipal, según se recoge en el PLIAZ, se propuso durante el mes de diciembre el curso '*La participación de niñas, niños y adolescentes en las actuaciones municipales*' dentro del Plan de Formación del Ayuntamiento.

El curso se diseñó con una entidad especializada en estrategias de participación con niños, niñas y adolescentes, y con la colaboración de aquellos Servicios municipales que desarrollan experiencias prácticas. La falta de inscripciones supuso la anulación del curso en 2021.

6.- Coordinación externa entre instituciones que trabajan en la participación de la infancia y adolescencia en Aragón.

Zaragoza participa en la Red de municipios que, impulsada desde el Gobierno de Aragón (Dirección General de Gobierno Abierto e Innovación Social -LAAAB-), trabaja en la participación de la infancia y la adolescencia.

A lo largo de 2021 se ha mantenido la coordinación y participación en los proyectos impulsados desde el Gobierno de Aragón, como el '*Espacio de encuentro y Cuidado. La participación infantil en Aragón*', en el que se realizaron dos encuentros virtuales, y en las Jornadas realizadas en Huesca sobre '*La ciudad de las niñas y los niños*'.

7.- Relación con las entidades sociales.

La relación con entidades sociales se ha llevado a cabo a través del **Consejo Sectorial de Acción Social**, órgano de participación en el ámbito de la acción social, constituido por la totalidad de los Grupos Municipales, las principales entidades sociales de la ciudad, y técnicos municipales de este ámbito.

Desde esta Oficina se atiende el compromiso que se adquirió con este Consejo, de aportar información relativa al desarrollo de los diversos aspectos del Plan Local de Infancia en todas las reuniones de dicho Consejo. En 2021 éste realizó 2 reuniones, en las que se informó del desarrollo general del PLIAZ y, de forma específica, del resultado de la Evaluación Intermedia de dicho Plan.

8. Convenio con Ebrópolis

En 2021 se continuó con la colaboración que desde el Área de Acción Social y Familia se viene teniendo con la Asociación para el Desarrollo Estratégico de Zaragoza y su Área de Influencia (Ebrópolis), a través de Convenios de colaboración. En 2021 el objetivo de este Convenio fue el apoyo técnico al análisis de la situación de infancia y adolescencia de la ciudad, en el marco de la Estrategia +20 Zaragoza, la Agenda Urbana y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, así como para la colaboración en el diseño de la encuesta que junto a UNICEF se pretende realizar para profundizar en el conocimiento de la vulnerabilidad en la infancia y adolescencia de la ciudad, especialmente a raíz de la pandemia de COVID-19.

4.3.- TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL

A.4. PLAN ESTRATÉGICO DE SUBVENCIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Subvenciones en concurrencia competitiva: contenidos técnicos, anexos documentales, coordinación del proceso de valoración técnica, valoración técnica de proyectos, reformulación y justificación. Propuesta de Resolución. - Asesoramiento a Entidades Sociales durante el proceso. - Subvenciones nominativas y directas. - Ejecución presupuestaria general, Línea 1.
A.5. CONSEJO SECTORIAL DE ACCIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> - Soporte técnico a las reuniones ordinarias, iniciativas al Consejo Sectorial y grupos de trabajo. Elaborar y preparar documentación. - Coordinación de la Mesa de Discapacidad. - Coordinación Comisión de Calidad en los Servicios Sociales
A.6. INFORMES DE ENTIDADES DEL TERCER SECTOR	<ul style="list-style-type: none"> - Para las solicitudes de obtención o renovación de la Declaración de Interés Público o de Interés Ciudadano. - A petición de los responsables políticos municipales.

A.4. 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 2020-2023. Este Plan incluye varias Líneas Estratégicas, entre las cuales está la **Línea Estratégica nº 1: Acción Social**.

En esta Línea Estratégica 1 se encuentran definidas dos **modalidades de subvenciones**:

- Concurrencia competitiva.
- Nominativas y directas.

1.- SUBVENCIONES EN CONCURRENCIA COMPETITIVA

Dentro de las líneas de subvención recogidas en dicha Línea Estratégica 1 se incluye la partida presupuestaria **ACS 2315 48000 Subvenciones y Convenios en materia de Acción Social**. Para 2021 el importe de esta partida ha sido de **1.650.000 €**. Esta partida es la correspondiente a la segunda anualidad de la **Convocatoria pública de Subvenciones en materia de Acción Social 2020-2021, en régimen de concurrencia competitiva**, convocatoria que, por primera vez en este ámbito, se realizó con carácter bienal. Para materializar dicha línea se inició y tramitó el expediente 1573364/2019.

Al realizarse convocatoria bienal en 2020, durante el año 2021 (año al que corresponde esta Memoria) no se llevaron a cabo las actuaciones de valoración y realización de propuestas de concesión, actuaciones que se reflejaron en la Memoria correspondiente a dicho año. Así, a continuación se ofrece un resumen de esas actuaciones:

Los principales pasos administrativos que se siguieron fueron:

- Aprobación por el Gobierno de Zaragoza el 19/06/2020 y publicación de la Convocatoria en BOPZ el 25/06/2020.
- Examen administrativo y valoración técnica de las solicitudes.
- Resolución provisional el 24/11/2020.
- Examen administrativo y valoración técnica de los proyectos que no han aceptado la reformulación automática.
- Resolución definitiva de 23/12/2020, del Consejero del Área de Acción Social y Familia.

1.1.- DATOS GENERALES DE LA CONVOCATORIA

El resultado final de la Convocatoria se resume en la siguiente tabla:

DATOS GENERALES CONVOCATORIA SUBVENCIONES ACCIÓN SOCIAL. CONCURRENCIA COMPETITIVA	
Expedientes presentados	169
Expedientes valorados positivamente	157
Expedientes denegados	11
Expedientes excluidos	1
Expedientes con renuncia a la subvención concedida	2
Consignación presupuesto municipal disponible (anual)	1.650.000
Importe de los proyectos presentados (anual)	8.836.310,27
Importe de la subvención solicitada (anual)	3.856.695,67
Importe de la subvención concedida (anual)	1.650.000
Expedientes subvencionados que superan los 3.000 €	102
Expedientes que presentaron reformulación	3

Para la mayoría de los proyectos la cantidad a conceder se distribuyó de forma igualitaria para cada anualidad; es decir, en su mayoría, cada entidad recibió en 2021 la misma cantidad recibida en 2020.

Y es así, como hemos dicho, para la mayoría de los proyectos. Pero no para todos: en 8 de ellos solo se propone conceder subvención para una de las anualidades, porque estas entidades han solicitado subvención exclusivamente para una de las dos. Se dan dos casuísticas diferentes: 6 entidades solicitaron subvención solo para el año 2020, no recibiendo dichas entidades ninguna cantidad en el año 2021. Estas entidades son las siguientes:

- Asociación REDMADRE Zaragoza.
- Fundación RAIS.
- Asamblea de Cooperación por la Paz.
- Teléfono de la Esperanza de Aragón.
- Fundación CITTÁ DI ROMA.
- Asociación Construyendo Alternativas Socioambientales ÁGORA.

Por otra parte, dos entidades solicitaron solo subvención para el año 2021. Estas dos entidades son las siguientes:

- Asociación Hermanamiento León (Nicaragua).
- Fundación CAI.

1.2.- REFORMULACIÓN

Tal y como viene recogido en la Base Decimosexta de la Convocatoria y en el apartado Tercero de la Propuesta de Resolución Provisional de distribución de Subvenciones, se incluyó como novedad la opción de aceptar la reformulación automática del importe del proyecto establecido en el citado Decreto de Resolución Provisional. Ello afectó a aquellas entidades a las que se concede una cantidad menor que la solicitada.

2.- SUBVENCIONES NOMINATIVAS Y DIRECTAS (CONVENIOS)

Todas las subvenciones nominativas y directas de la Línea 1 han sido tramitadas. Los Convenios gestionados directamente desde la Oficina Técnica de Planificación en 2021 han sido los siguientes:

PARTIDA	ENTIDAD	IMPORTE
ACS-2312-48900	Convenio Ebrópolis: planificación social	5.000 €

ACS-2315-48013	Convenio CERMI: atención a la discapacidad	15.000 €
ACS-2315-48014	Convenio Hermandad Sangre de Cristo	130.000 €

3.- EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA GENERAL DE LAS SUBVENCIONES (LÍNEA 1)

El conjunto de las subvenciones de la Línea 1 presenta el siguiente resumen:

- El **importe inicial aprobado** fue de **11.269.050 €**.
- El **importe final** de las consignaciones, una vez realizadas las modificaciones de presupuesto, fue de **11.329.050 €**.
- El importe del **Presupuesto ejecutado** fue de **10.730.553 €**, lo que supone un **94,7 %** de ejecución.

A.5. 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. Surge en 1990 como Consejo Local de Acción Social, transformándose por acuerdo Plenario de 29/10/1999 en Consejo Sectorial de Acción Social, y configurándose en este momento bajo la dependencia del Consejo de la Ciudad, conforme a lo establecido en los Artículos 95 y siguientes y 116 y siguientes del Reglamento de Órganos Territoriales y Participación Ciudadana de 2005. 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.

En relación con este Consejo la Oficina de Planificación desarrolla las tareas de relación técnica con las entidades y miembros del mismo, en coordinación con el Servicio Administrativo de Acción Social y Familia. 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.

Miembros que componen el Consejo Sectorial:

Número total de miembros: 42, distribuidos de la siguiente manera:

- Componentes políticos: 8.
- Entidades sociales: 25.
- IASS: 1.

- Técnicos municipales: 8.

COMPONENTES POLÍTICOS	
	Consejero del Área de Acción Social y Familia. Presidente del Consejo
	Concejala Delegada de Familia, Mayores y Educación
	Concejala Delegada de Mujer, Igualdad y Juventud
	Concejala Delegada de Deportes
	Grupo Municipal Socialista (PSOE)
za en Común	Grupo Municipal Zaragoza en Común (ZEC)
	Grupo Municipal Podemos-Equo
	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 Aragón 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
OTRAS ADMINISTRACIONES	
I	Instituto Aragonés de Servicios Sociales
PERSONAL MUNICIPAL	
	Coordinadora General del Área de Acción Social y Familia
	Asesor del Área de Acción Social y Familia
	Jefatura de la Oficina Técnica de Planificación y Programación
Programas y Familiar	Jefatura de Sección de Programas y Proyectos de la OT de Planificación y Programación
	Jefatura del Servicio Administrativo del Área de Acción Social y Familia
	Jefatura de Servicios Sociales Comunitarios
	Jefatura de Servicios Sociales Especializados
	Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda S.L.U.

Sesiones plenarios celebradas

- Número de sesiones: 2.
- Fechas: 6 de mayo y 20 de octubre.

COMISIONES, MESAS Y GRUPOS DE TRABAJO

Comisión de Calidad en la Atención de los Servicios Sociales

La Comisión de Calidad es el foro de debate y encuentro entre entidades y administración, que tiene como fin dar voz a las personas usuarias, conocer su punto de vista y, a partir de su visión, plantear mejoras.

- Nº de miembros que la componen: 14.
- Nº de reuniones celebradas: 1.
- Fecha de la reunión: 18 de noviembre de 2021.

En dicha reunión se planteó la nueva encomienda de trabajo (*sinhogarismo*) encargada por el Consejo Sectorial, con el objetivo de dar voz a las personas usuarias de los servicios municipales dirigidos a las Personas Sin Hogar. Se planteó el calendario de trabajo.

Comisión Transversal de Discapacidad. Mesa de Derechos Sociales

- Nº de miembros que la componen: 10.
- Nº de reuniones celebradas: 6.
- Fechas de las reuniones: 13 de enero, 17 de febrero, 16 de marzo, 13 de abril, 11 de mayo y 17 de junio.

El objetivo de este Grupo era la elaboración de un documento que recogiera las aportaciones técnicas para la modificación de la Ordenanza Municipal de Accesibilidad. En la reunión del 17 de junio se dio por concluido el trabajo encomendado, aprobándose el borrador de la Ordenanza de Accesibilidad.

A.6. INFORMES DE ENTIDADES DEL TERCER SECTOR

Se elaboran dos tipos de informes:

1. Solicitud / renovación de Declaración de Interés Público Municipal / Interés Ciudadano.

Se emite el correspondiente informe técnico a las solicitudes realizadas por entidades ciudadanas, federaciones y uniones inscritas en el Censo Municipal de Entidades Ciudadanas, para la obtención o renovación de la Declaración de Interés Público o de Interés Ciudadano. El informe puede realizarse desde la Oficina de Planificación o puede derivarse a los Servicios Municipales que gestionan las actividades cuyo fin público persigue la entidad solicitante.

En 2021 se atendió una solicitud, que fue derivada al Servicio de Igualdad, el cual emitió informe favorable.

2. Informes de entidades del Tercer Sector, a petición de los responsables políticos municipales.

En el 2021 se han realizado **28 informes**.

4.4.- OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y BUENAS PRÁCTICAS

A.7. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA	- Propuesta Formativa para 2021.
A.8. ÉTICA, CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS	- Acciones Formativas y propuesta para 2021.
A.9. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	- Análisis de incidencias recibidas según los distintos canales de entrada, por tipología, según Centro o responsable de la respuesta o ámbito de la incidencia, por el sexo de la persona que realiza la incidencia.
A.10. PARTICIPACIÓN	- Coordinación de la Comisión de Calidad de la Atención en Servicios Sociales.

INTRODUCCIÓN.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas, creada en junio de 2018, forma parte desde septiembre de 2019 de la Oficina de Planificación y Programación del Área de Acción Social y Familia. Su ámbito de actuación se circunscribe a los Servicios Sociales Comunitarios y Servicios Sociales Especializados.

El **Documento Marco de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas** constituye la guía de trabajo desde su inicio.

De acuerdo al Proyecto desarrollado en dicho documento, el trabajo se estructura en torno a cuatro líneas:

1. Promoción de los derechos y deberes de la ciudadanía.

2. Ética, calidad y buenas prácticas.
3. Atención a la ciudadanía.
4. Participación.

A.7. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

En esta línea se toma como referencia la legislación existente en la Comunidad Autónoma, que se concreta en la Ley 5/09 de Servicios Sociales (específicamente el Título I) y el **Decreto 66/2016, Carta de derechos y deberes de las personas usuarias de los Servicios Sociales en Aragón**.

En 2021 se decidió que el contenido que había justificado antes de la pandemia diferentes acciones, y una vez que la mayoría del personal de los servicios sociales especializados y comunitarios habían asistido a la formación específica, se debía incorporar como un contenido más en los distintos cursos programados por los servicios. En concreto se colaboró en la preparación de una jornada formativa para Servicios Sociales Comunitarios que finalmente no se llegó a realizar.

A.8. ÉTICA, CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS

Con objeto de recoger las dificultades que surgen en relación a la atención a la ciudadanía y promover estrategias formativas en relación al cuidado entre los profesionales, se diseñó y planificó a finales de 2020, en coordinación con las Jefaturas de Servicios Sociales Comunitarios y Especializados, la siguiente acción formativa que se impulsó desde la Oficina en 2021.

◆ ATENCIÓN TELEFÓNICA A LA CIUDADANÍA DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES.

Ante el aumento de la atención telefónica que se daba desde los centros, se recogió la necesidad de dotar a los profesionales de recursos y habilidades comunicativas que facilitaran y mejoraran el servicio. Dicho curso se incorporó al Plan de Formación de 2021 y se realizó en dos ediciones.

- 1ª edición: noviembre de 2021.

Asistieron 16 participantes, que realizaron una valoración media del curso de 8,75 y valoraron la satisfacción con un 8,69.

- 2ª edición: diciembre de 2021.

Asistieron 14 participantes, cuya valoración media del curso fue 8,85 y la satisfacción media de los participantes fue de 8,57.

Este curso estaba diseñado para las personas que realizan la primera atención telefónica en los diferentes centros de servicios sociales con el fin de dotarles de herramientas y habilidades, así como conocer la importancia de la calidad en la atención.

A.9. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

El objetivo es ofrecer un espacio y un tiempo donde recibir escucha y asesoramiento en materia de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones. Se ofrece, asimismo, apoyo a aquellas personas que por diferentes circunstancias lo precisen para ejercer su derecho a presentación de recursos potestativos o trámites de naturaleza análoga. Este servicio se puede realizar de forma presencial con cita previa, telefónicamente, por el correo electrónico oficinabuenaspracticas@zaragoza.es, o a través del portal de quejas y sugerencias del Ayuntamiento de Zaragoza, <https://www.zaragoza.es>.

El horario actual de atención es de 8 a 15 horas, de lunes a viernes.

Análisis de datos según los distintos canales de entrada.

	2019	2020	2021
ATENCIÓN TELEFÓNICA	147	177	487
ATENCIÓN PRESENCIAL	169	50	54
HOJAS H03-1	233	98	104
PORTAL WEB MUNICIPAL	187	223	305
A TRAVÉS DE CORREO	6	31	61
TOTALES	742	579	1011

El total de incidencias registrado en este periodo es de 1.011, frente a las 579 registradas en 2020 y la 742 que registramos en 2019, es decir, se ha aumentado un 36% respecto del año 2019 y un 74% respecto al 2020. La atención presencial ha mantenido los valores del 2020, así como la recogida de hojas que se realizaba presencialmente en la Oficina y en los CMSS. Los canales que han aumentado han sido: el teléfono, el correo electrónico y el portal de quejas y sugerencias del Ayuntamiento.

Análisis de datos según tipología.

		TOTALES
INFORMACIÓN		181
SOLICITUD DE AYUDA		129
AGRADECIMIENTO		3
SUGERENCIA		18
CAMBIO PROFESIONAL		43
ARCHIVADO/NO PROCEDE		79
QUEJA		558
Acceso	158	
Profesionales y Centros	140	
Ayudas y recursos	151	
Trámites	32	
Ciudadanía	77	
TOTALES	558	1011

Como se ve en la tabla anterior, del total de incidencias, el número de quejas representa el 55%, seguido de las solicitudes de información 18%, y las solicitudes de ayuda 13%. El cambio de profesional sin explicación representa un 4,2%, un 2% son sugerencias, y un 8% se ha archivado.

Los distintos motivos de queja están muy equilibrados en número: acceso, profesionales y centros, y las de ayudas y recursos.

Los datos conjuntos por origen y tipología de la incidencia se pueden observar en el siguiente cuadro:

	TELÉFONO	ATENCIÓN PRESENCIAL	Hoja H03-1	PORTAL WEB	CORREO	TOTALES
INFORMACIÓN	121	6	1	36	17	181
SOLICITUD DE AYUDA	68	5	2	49	5	129
AGRADECIMIENTO				1	2	3
SUGERENCIA	2	1		14	1	18
CAMBIO PROFESIONAL		7	32	1	3	43
ARCHIVADO/NO PROCEDE	18		1	48	12	79
QUEJA						0
Acceso	113	3	5	27	10	158
Profesionales y Centros	58	10	61	6	5	140
Ayudas y recursos	71	22		54	4	151
Trámites	25		1	5	1	32
Ciudadanía	11		1	64	1	77
TOTALES	487	54	104	305	61	1011

Las incidencias de **información** han versado sobre: cambio de profesional de referencia, solicitud del Ingreso Mínimo Vital (IMV), sobre el Ingreso Aragonés de Inserción (IAI), empadronamiento, abono de transporte, información sobre el estado de su solicitud de ayudas, sobre como hacer un recurso, etc.

Las incidencias **solicitando ayuda a su situación personal** corresponden la gran mayoría a personas que, siendo usuarias de servicios sociales, realizan la demanda a través de la Oficina, bien por que no tienen otro acceso, o bien porque creen que ésta es una nueva puerta. En todas estas incidencias siempre se ha derivado a su centro de referencia para su atención y respuesta.

Las incidencias de agradecimiento corresponden a una profesional de un CMSS, y a la propia Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas.

Las incidencias de **sugerencias** son relativas a la posibilidad de que las citas a los CMSS se realicen por internet, al igual que se hace con las Juntas de Distrito, facilitar listados de las personas mayores a Salud para la vacunación, ofrecimiento de servicios tecnológicos para personas mayores...

En el epígrafe **cambio de profesional** están englobadas las personas que solicitan cambio de profesional sin argumentar la razón del cambio. En la carta de Derechos y Deberes figura como derecho el solicitar cambio de profesional y, por tanto, no es necesario argumentar la razón de la solicitud.

En incidencias **archivadas** se han agrupado las duplicadas en la web y las que pertenecen a otra administración o servicio municipal, las cuales son derivadas en definitiva. En ocasiones se remiten al correo de la Oficina como medio de comunicación en épocas de problemas de acceso a los servicios municipales.

Las incidencias de **quejas relativas a acceso** han aumentado, pero no de forma generalizada en todos los centros. Aunque las personas han contactado con la centralita para solicitar cita, no se les devuelve la llamada desde su centro para concertarla, o no le llaman el día asignado para la cita. En definitiva, retraso en la atención. En numerosas ocasiones ha habido problemas con el teléfono de la persona usuaria, porque, o bien no estaba actualizado, o no lo ha podido coger en el momento de la llamada.

Las incidencias de quejas relativas a **centros y profesionales** se refieren, en su mayoría, al descontento por el trato recibido, o a que las personas no sienten que se les este ayudando.

Las incidencias de quejas sobre **ayudas y recursos** giran en torno a la denegación de ayudas, retrasos en recibir el servicio del SAD, admisión de plazas en el programa de Zaragoza, en Centros de Tiempo Libre, etc.

Las quejas a **trámites** son relativas al retraso para contestar expedientes, en contestar solicitudes de cambio de profesional de referencia, y sobre el trámite para gestionar los abonos de bus urbano.

Las quejas sobre **ciudadanía** son en gran medida sobre personas sin hogar y las consecuencias en el espacio urbano que ocupan, y la otra parte son quejas de comunidades vecinales sobre algunos de sus vecinos.

Análisis según Centro o responsable de la respuesta o ámbito de la incidencia.

Los Centros que destacan por número de incidencias son La Jota/ Santa Isabel, San José, San Pablo, y Delicias 1. Por parte del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios y sus Jefaturas se han contestado a un gran número, al igual que desde la propia Oficina. Las incidencias relativas a personas sin hogar representan un gran porcentaje, y son derivadas a Servicios Sociales Especializados.

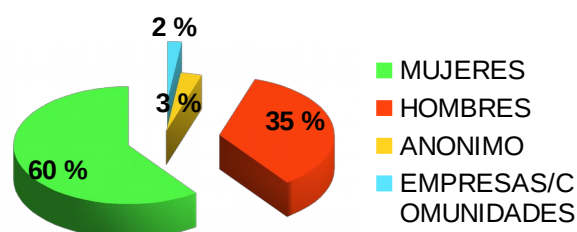
Estos datos se pueden observar más detenidamente cuando cruzamos los canales de entrada con los Centros y servicios en el siguiente cuadro.

	TELEFONO	PRESENCIAL	H03-1	WEB	CORREO	TOTALES	
CMSS.Actur	18	2	17	2	1	40	
CMSS.Arrabal	35	5	12	5	2	59	
CMSS.Centro	6	1	2	4		13	
CMSS.Delicias 1	38	8	13	15	2	76	
CMSS.Delicias 2	16	1	2	5	3	27	
CMSS.Universidad/Casb.	30	2	5	13		50	
CMSS.La Almozara	10	2	2	1		15	
CMSS.La Jota/Sta. Isabel	78	10	3	25	11	127	
CMSS.La Magdalena	20	3	4	4		31	
CMSS.Las Fuentes	29	1	7	7	1	45	
CMSS.Oliver/Valdef.	12	1	8	7	1	29	
CMSS.San José	67	8	13	5	5	98	
CMSS.San Pablo	53	3	4	13	9	82	
CMSS.Torero	25	5	9	9	7	55	
CMSS.Rurales	24	1	0	2		27	
Servicio S.Comunitarios	3			1	50	2	56
Servicio S.Especializados					3		3
Alojamiento Alternativo					50	1	51
Casa Amparo							0
Casa de las Culturas	1				7		8
C. ZONA JOVEN							0
Servicio Administrativo/ Area	1				3		4
Oficina T. de Planificación			1	1	12	1	15
Oficina de Buenas Prácticas					27	2	29
NO COMPETE/Otros dptos	10			1	20	12	43
ARCHIVADA					15		15
sin datos/	11				1	1	13
TOTAL	487	54	104	305	61	1011	

Análisis según el sexo de la persona que realiza la incidencia.

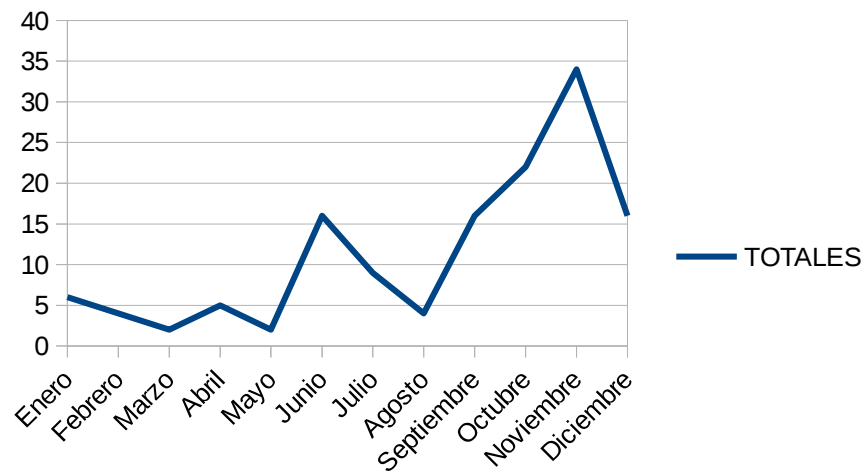
Del total de incidencias es visible que predomina el número de mujeres que expresan su opinión a través de las diferentes entradas, representando el 60% del total.

	TELÉFONO	ATENCIÓN PRESENCIAL	Hoja H03-1	PORTAL WEB	CORREO	TOTALES
MUJERES	298	30	84	166	32	610
HOMBRES	177	24	20	112	21	354
ANONIMO	12			15		27
EMPRESAS/COMUNIDADES				12	8	20
TOTAL	487	54	104	305	61	1011



Evolución mensual.

El aumento de atenciones ha ido creciendo a lo largo del año, siendo el mes de noviembre el de mayor número.



El aumento de incidencias en el último trimestre coincide con el número de incidencias relativas a problemas de acceso porque no devuelven la llamada desde su Centro para citación, y la finalización del IAI y denegación del IMV, que suponía la solicitud de ayuda para las situaciones que se producían en consecuencia.

Análisis de datos relativos a la Solicitud de cambio de profesional.

	2019	2020	2021
n.º cambios solicitados	159	90	126

La solicitud de cambios de profesional se realiza según protocolo con la hoja H03-1, que se puede recoger y entregar físicamente en el propio CMSS y en la Oficina. Además, a través de la Oficina también se puede realizar por correo electrónico, y normalmente después de hablar por teléfono se puede facilitar la entrega de la hoja por *whasap*. Aunque los cambios de profesional no se realizan por expediente administrativo, según el protocolo, sigue existiendo un número de solicitudes que se realiza vía expediente administrativo y que representa un 26% del total. En 2021 ha habido un total de 126 cambios.

	H031	EXP.ADM	TOTAL	%
CAMBIOS CONCEDIDOS	61	22	83	66 %
NO PROCEDE	28	10	38	30%
DESISTEN	4	1	5	4 %
	93	33	126	100

En el total de solicitudes de cambio se han contabilizado todas las solicitudes, independientemente de si van acompañadas de queja o no. Del total de las solicitudes, vía H03-1 y expedientes administrativo, se han concedido el 66%, y un 4% ha desistido tras la cita con la Directora del Centro. Esta cita se realiza por la mayoría de las Direcciones de los Centros con el fin de aclarar la situación.

Las solicitudes en las que finalmente no procede el cambio, responden en un gran número de casos a que la causa de su solicitud no es sobre su profesional de referencia (es sobre otro trabajador social, o técnico auxiliar) o son casos que están inmersos en un proceso de valoración de menores, por lo que hasta la finalización del mismo no se aconseja el cambio.

Los datos por CMSS son los siguientes:

	H031	EXP.ADM	TOTAL	H031			EXPEDIENTES			Nº PROF. AFECTADOS
				DESISTE	CONCEDIDO	NO PROCEDE	DESISTE	CONCEDIDO	NO PROCEDE	
ACTUR	17	3	20		9	8		2	1	3
ARRABAL	12	4	16	1	5	6		2	2	5
CENTRO	2	0	2			2				1
DELICIAS 1	13	2	15		9	4		2		6
DELICIAS 2	2		2		2					2
ENSANCHE UNIVERSIDAD	5	4	9	1	3	1		3	1	3
LA ALMOZARA	1	2	3		1			2		2
LAS FUENTES	7	2	9	1	6			2		3
LA JOTA/ SANTA ISABEL	2	2	4		2			1	1	3
LA MAGDALENA	2	6	8		2			4	2	3
OLIVERVALDEFIERRO	6	3	9		4	2	1	2		5
RURALES			0					0		0
SAN JOSE	13	1	14	1	10	2		1	0	4
SAN PABLO	4	4	8		4			1	3	3
TORRERO	7		7		4	3				3
			0							
	93	33	126	4	61	28	1	22	10	46

Los profesionales afectados son 46 respecto del total de profesionales de trabajo social que son 94, (datos a 31 de diciembre de 2021); por lo que podemos decir que el 51% de los profesionales no recibe ninguna solicitud de cambio, el 20% recibe solo una solicitud de cambio, un 12% recibe dos cambios, un 3% recibe 3 cambios, un 6% recibe 4 cambios, un 3% recibe 5 cambios, un 2 % recibe 6 cambios. Un 1% recibe 9 y un 1% recibe 12 cambios.

Si ponemos en relación el número de incidencias por Centro con el número de profesionales afectados por Centro, nos señalan como Centros con mayor índice por encima de la media (2,7 cambios) a Actur, San José, Arrabal, Universidad y Las Fuentes.



En cuanto al plazo para contestar la solicitud del cambio, hay una media de 8 días. Cuando este plazo aumenta, suele ser debido a periodos de vacaciones de verano o bajas laborales de las Direcciones de los Centros, o por imposibilidad de acudir a la cita de la persona que lo solicita.

Llama la atención que cuando las personas han solicitado el cambio a través de instancia general, y por tanto por procedimiento administrativo, el plazo medio de contestación es de 33 días.

A.10. PARTICIPACIÓN

Atendiendo a los objetivos y actuaciones señaladas en el documento marco, se ha realizado en 2021:

Coordinación de la Comisión de Calidad de la Atención en Servicios Sociales.

La Comisión de Calidad de la Atención en Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza fue creada en el seno del Consejo Sectorial de Acción Social, en sesión celebrada el 13 de noviembre de 2018, con el fin de ser foro permanente de debate y encuentro entre entidades ciudadanas implicadas y en contacto con la ciudadanía que hace uso de los Servicios Sociales, y la propia Administración.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas realiza la labor de coordinación de dicha Comisión, formada por las siguientes entidades: 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, FABZ, Fundación La Caridad, Plena Inclusión, y UGT Aragón.

En 2021 se ha celebrado **una única reunión de la Comisión de Calidad**, el día 18 de noviembre de 2021. Esta reunión se centró en una visión global de la nueva encomienda que el Consejo Sectorial realizó a esta Comisión en su reunión de octubre: la calidad de los servicios municipales para las personas sin hogar, estableciendo un calendario de reuniones.

4.5- GESTIÓN DE PROCESOS

A.11. AYUDAS PARA EL PAGO DE TRIBUTOS MUNICIPALES	- Elaboración de las Bases de la Convocatoria. - Estudio y valoración de la solicitudes. - Elaboración de la propuesta de Resolución.
A.12. APOYO A LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS DE URGENCIA	
AYUDAS PARA ALIMENTACIÓN	- Gestión de incidencias. - Expedición y renovación de tarjetas por empresas de alimentación.
AYUDAS PARA ENERGÍA	- Gestión de incidencias (cortes de suministro de electricidad o gas) con empresas distribuidoras, integración en proceso Ayudas de Urgencia SSCC.

A.11. AYUDAS PARA EL PAGO DE TRIBUTOS MUNICIPALES

Por acuerdo del Gobierno de Zaragoza de fecha 23 de julio de 2021 se aprobó la Convocatoria de Ayudas para el pago de Tributos Municipales correspondiente al ejercicio 2021. El plazo para la presentación de solicitudes fue el comprendido entre el 8 de septiembre y el 7 de octubre.

Las solicitudes presentadas se gestionaron, estudiaron y valoraron desde esta Oficina Técnica, contando con la colaboración de un equipo de cinco personas contratadas con este fin. Como resultado de dicho proceso de valoración se derivaron las correspondientes propuestas de Resolución al órgano competente, el Consejero del Área de Acción Social y Familia. Este órgano emitió tres Resoluciones, con fechas 18 de noviembre (que se modificó, con corrección de errores, en fecha 2 de diciembre), 13 y 29 de diciembre.

La descripción de los datos se presenta de forma comparativa con los de la edición anterior (año 2018), lo que permitirá conocer la evolución de este Programa, que se inició en el ejercicio 2016, realizándose también convocatorias en los ejercicios 2017 y 2018. Durante los años 2019 y 2020 no se convocaron estas ayudas, retomándose de nuevo en 2021.

1. SOLICITUDES PRESENTADAS

En 2021 se han presentado **1.241 solicitudes**. Este número supone una clara disminución en relación con las solicitudes presentadas en 2018. En nuestra opinión, esta disminución ha podido deberse, fundamentalmente, a dos factores: el parón de los dos años anteriores, y el montante de la ayuda, que no es muy elevado (106 € el promedio de ayuda).

Evolución del número de solicitudes.

	Nº
2016	780
2017	1.946
2018	2.150
2021	1.241

Conceptos para los que se ha solicitado ayuda

En la tabla siguiente se muestra la distribución de las solicitudes según el concepto para el que se ha solicitado ayuda. Se debe recordar que podía solicitarse ayuda para más de un concepto, por lo que la suma de las columnas de esta tabla da un número superior al de solicitudes.

Solicitudes por concepto.

CONCEPTO	2018		2021	
	Nº	%	Nº	%
IBI	1.797	83,6	825	66,5
Coche	767	35,7	675	54,4
Cementerio	323	15,0	143	11,5
Moto o ciclomotor	46	2,1	29	2,3

En relación con este aspecto, se observa una clara disminución del porcentaje de solicitudes para el pago del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI), que pasa del 84% al 66%), mientras que se observa un incremento de las solicitudes para el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (que pasa del 36% al 54%). Las solicitudes para motos o ciclomotores son muy escasas.

2. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS Y UNIDADES DE CONVIVENCIA SOLICITANTES

Sexo y edad

En la tabla siguiente se recoge la distribución por edad y sexo de los titulares de las solicitudes en 2021. Se puede observar que la proporción por sexo de las personas solicitantes se ha igualado (**50,9%** mujeres y **49,1%** hombres), lo que contrasta con los datos de 2018, cuando el porcentaje de las solicitudes por sexo fue **63,6%** de mujeres y **36,4%** de hombres. Una parte de esta diferencia puede explicarse por el hecho, comentado en el apartado anterior, del incremento porcentual en las solicitudes para el Impuesto de Circulación y la bajada en las de IBI; aquellas son realizadas mayoritariamente por hombres, de una edad inferior a la mayoritaria en el grupo de mujeres: una de cada tres solicitudes la han realizado hombres entre 40 y 59 años.

Edad y sexo de las personas solicitantes. Valores absolutos y, entre paréntesis, el porcentaje sobre el total de la columna. 2021.

EDAD	HOMBRES (%)	MUJERES (%)	TOTAL (%)
< 30 años	10 (1,6%)	14 (2,2%)	24 (1,9%)
30 - 39	59 (9,7%)	51 (8,1%)	110 (8,9%)
40 - 49	210 (34,5%)	110 (17,4%)	320 (25,8%)
50 - 59	205 (33,7%)	85 (13,5%)	290 (23,4%)
60 - 69	60 (9,9%)	78 (12,3%)	138 (11,1%)
70 - 79	27 (4,4%)	126 (19,9%)	153 (12,3%)
> 79 años	38 (6,2%)	168 (26,6%)	206 (16,6%)
TOTAL	609	632	1.241

Nº de miembros de la Unidad de Convivencia

Como se ve en la siguiente tabla, la proporción de familias monopersonales ha disminuido considerablemente, en relación con la anterior Convocatoria (año 2018): en ese año este porcentaje superaba el 50% de las personas solicitantes, mientras que en la Convocatoria de 2021 solo ha supuesto un poco más de un tercio. A esta disminución se asocia un aumento en la proporción de solicitudes realizadas por unidades familiares constituidas por más de tres miembros.

Número de miembros de las Unidades de Convivencia.

Nº de miembros	2018	2021	
		Nº	%
1	55,5	472	38,0
2	17,9	223	18,0
3	8,4	58	4,7
4	,6	174	14,0
5	6,3	190	15,3
6	2,1	91	7,3

> 6	0,9	33	2,7
No consta	0,4	-	-
TOTAL		1.241	

Analizando conjuntamente la información ofrecida por esta tabla con la proporcionada en las tablas 2 y 3, se puede extraer una conclusión interesante: entre la Convocatoria del año 2018 y la actual se ha producido una tendencia decreciente en la solicitud de ayuda para el Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI), solicitudes realizadas, en una buena proporción (31%) por mujeres de 70 o más años, de las que también una buena proporción viven solas. El fenómeno complementario ha sido el aumento en el número de solicitudes para el Impuesto de Circulación, solicitado, en una buena proporción, por hombres entre 40 y 60 años, que forman parte de unidades familiares de 4 o más miembros.

3. RESOLUCIONES

Tipo de Resolución y cantidades concedidas

En la siguiente tabla se ofrecen los datos relativos al tipo de Resolución: concesión total, parcial o denegación. Se observa que esta variable se mantiene estable en relación con la Convocatoria anterior: el porcentaje de solicitudes a las que se les ha concedido la totalidad de lo solicitado¹ es del 80%.

Valoración de las solicitudes y montante económico.

	2018	2021
Nº solicitudes	2.150	1.241
Concesión total	1.703 (79,2%)	1.001 (80,7%)
Concesión parcial	34 (1,6%)	15 (1,2%)
Denegación	413 (19,2%)	225 (18,1%)
Cantidad concedida	194.973,53 €	107.242,27 €

El promedio por ayuda ha disminuido ligeramente entre los dos periodos considerados: fue de **112 €** en la Convocatoria de 2018, y ha sido de **106 €** en 2021. Este dato responde a la misma realidad que hemos reflejado en los apartados anteriores: la disminución porcentual de las solicitudes para el IBI, con el correspondiente aumento porcentual de las del Impuesto de Circulación. Como este último impuesto, tal como puede observarse en la tabla siguiente, es de inferior cuantía, ha hecho disminuir el promedio de la ayuda concedida.

¹La totalidad de los conceptos para los que solicita ayuda, aunque la cantidad concedida es el 50% del impuesto efectivamente pagado.

Cantidad concedida por concepto

Cantidad media de ayuda por concepto (2021).

CONCEPTO	Promedio (€)
Impuesto Bienes Inmuebles (IBI)	110
Coche	59
Cementerio	8
Moto o ciclomotor	5

La cantidad promedio concedida para cada uno de los conceptos se mantiene semejante al año anterior (datos no incluidos en la tabla). Esto es lo esperado, dado que estas ayudas subvencionan exactamente el 50% de la tasa pagada, y el precio de éstas no ha sufrido variación en el periodo considerado. Esta tabla no aporta, por lo tanto, ningún dato no esperado.

Causas de denegación

La causa de denegación más frecuente, con mucha diferencia sobre el resto, ha sido la existencia de deudas con la Hacienda Municipal: casi la mitad de las solicitudes denegadas lo han sido por esta causa (el 47%).

Causas de denegación.

CAUSA DE DENEGACIÓN	2018		2021	
	Nº	%	Nº	%
Existen deudas	119	28,8	106	47,1
Los valores catastrales superan el límite	83	20,1	39	17,3
Datos del Padrón no coincidentes	59	14,3	30	13,3
El vehículo supera la categoría fiscal	23	5,6	17	7,6
Los ingresos de la UC superan el límite	111	26,9	12	5,3
Otras causas	46	11,2	21	9,3

En este aspecto se ha producido un cambio importante en relación con el último año (2018), en el que la existencia de deudas fue la causa del 29% de las denegaciones, y, con una proporción muy parecida (27%) lo fue el hecho de que los ingresos superaran el límite establecido. Este año 2021, esta última causa (ingresos superiores al límite) solo supusieron el 5% de las denegaciones. Quizá esto se deba a que aquellas personas a las que se las había denegado la ayuda por esta causa en la anterior Convocatoria no realizaron la solicitud este año.

4. COSTE DEL PROGRAMA

Como se ha dicho, la cantidad total concedida ha sido de **107.242 €**. La partida presupuestaria destinada a estas ayudas estaba dotada con 180.000 €, lo que supone una **ejecución del 59,6%**. Por otra parte, la gestión de este Programa ha requerido la contratación de 5 auxiliares administrativos durante 5 meses², lo que ha supuesto un gasto adicional de **75.300 €**. Esta última cantidad, como es lógico, no se imputa a la partida propia del Programa.

Así pues, el Programa de Ayudas para tributos en 2021 llevó consigo un gasto total de **182.500 €³**.

5. RESUMEN

- **El número de solicitudes** presentadas ha sido de **1.241**, muy inferior a las solicitudes de la Convocatoria anterior (2.150). Seguramente, en esta disminución han influido, sobre todo, dos factores: el parón de los dos años anteriores, y el montante de la ayuda, que no es muy elevado (un promedio de 106 € por ayuda).
- **La proporción por sexo de las personas solicitantes se ha igualado** (50,9% mujeres y 49,1% hombres), lo que contrasta con los datos de 2018, cuando las solicitudes realizadas por mujeres supusieron el 63,6%. Una parte de esta diferencia puede explicarse por el hecho del incremento porcentual en las solicitudes para el Impuesto de Circulación y la bajada en las de IBI; aquellas son realizadas mayoritariamente por hombres, de una edad inferior a la mayoritaria en el grupo de mujeres: una de cada tres solicitudes la han realizado hombres entre 40 y 59 años.
- **La proporción de familias monopersonales ha disminuido de forma muy marcada**, en relación con la última Convocatoria: en 2018 este porcentaje superaba el 50% de las personas solicitantes, mientras que en la Convocatoria de 2021 solo ha supuesto un poco más de un tercio. A esta disminución se asocia un aumento en la proporción de solicitudes realizadas por unidades familiares constituidas por más de tres miembros.
- En relación con los **conceptos** para los que se ha solicitado la ayuda, se ha observado una clara disminución, en comparación con el año 2018, del porcentaje de solicitudes para el pago del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI), que pasa del 84% al 66%, mientras que se observa el incremento, en la misma proporción, de las solicitudes para el

² El contrato fue de 9 meses, de los cuales dedicaron a la gestión de estas ayudas exclusivamente 5 meses.

³ En esta cantidad no está incluido el coste del personal propio del Ayuntamiento dedicado a este Programa.

Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (que pasa del 36% al 54%). Las solicitudes para motos o ciclomotores son muy escasas.

- La **causa de denegación** más frecuente, con mucha diferencia sobre el resto, ha sido la existencia de deudas con la Hacienda Municipal: casi la mitad de las solicitudes denegadas lo han sido por esta causa (el 47%). En cambio, superar los ingresos ha disminuido de forma muy marcada como causa de denegación, pasando del 29% en 2018 a un 5% en 2021.
- **El promedio** de cantidad concedida por ayuda ha disminuido ligeramente entre los dos periodos considerados: fue de **112 €** en la Convocatoria de 2018, y ha sido de **106 €** en 2021. Este dato responde, sin duda, a la disminución porcentual de las solicitudes para el IBI, con el correspondiente aumento porcentual de las del Impuesto de Circulación, que son de menor cuantía.
- El gasto total de este Programa en 2021 ha sido de **182.500 €**.

A.12. APOYO A LA GESTIÓN DE LAS AYUDAS DE URGENCIA

Por diversas razones organizativas previas a la actual Corporación Municipal, la Oficina gestionó la implantación de nuevos instrumentos técnicos en las Ayudas de Urgencia, fundamentalmente la tarjeta de alimentación validada por una serie de empresas de distribución alimentaria y la gestión de los cortes de suministro de energía eléctrica por impago mientras se está a la espera de recibir una ayuda de urgencia. Estos trabajos han permanecido en la Oficina también en 2021.

En el proceso de gestión de las Ayudas de Urgencia la Oficina de Planificación y Programación del Área ha realizado las siguientes actividades:

- Confirmar en la Base de datos las Ayudas de Urgencia de alimentación concedidas y previamente firmadas por las Jefaturas de Sección de los Servicios Sociales Comunitarios.
- Imprimir las cartas de confirmación de las ayudas de alimentación y remitirlas a la administración para su envío a los/as usuarios/as.
- Atender las incidencias que surjan. Antes de la crisis sanitaria causada por el COVID esta atención se realizaba tanto telefónica como presencialmente, pero a partir de la declaración del estado de alarma, en marzo de 2020, las atenciones presenciales se limitaron a casos excepcionales, y siempre con cita previa.
- Comunicar a las compañías eléctricas y de gas las ayudas de suministro de energía concedidas, con objeto de evitar los cortes o reanudar el suministro.

Los datos de ayudas concedidas y montante económico de éstas, para alimentación y energía, se ofrecen en las tablas siguientes:

Ayudas para energía.

Año	Importe	N.º ayudas tramitadas
2018	497.398,62 €	3.756
2019	486.850,39 €	3.202
2020	179.170,26 €	1.016
2021	334.773,62 €	2.057

Tarjetas de alimentación

Año	Importe	N.º tarjetas tramitadas
2018	4.309.610 €	19.145
2019	4.881.138 €	21.682
2020	8.725.862 €	38.284
2021	6.140.655 €	27.684

Los datos ofrecidos en las tablas anteriores muestran el reflejo que la situación de pandemia ha tenido en la prestación de ayudas económicas de urgencia. En el primer año de esta crisis (2020) se priorizaron las ayudas de alimentación, que se incrementaron de forma marcada, disminuyendo las ayudas para otros conceptos, como la energía. En 2021 se ha revertido esta tendencia, acercándose las cifras de ambas ayudas a las del año anterior a la pandemia (2019), si bien sin llegar a ellos.

No se dispone de los datos exactos del número de atenciones telefónicas realizadas desde la Oficina Técnica de Planificación, pero se ha llevado a cabo una estimación a partir de muestras periódicas, que ofrece las siguientes cifras:

- Unas 7.100 llamadas telefónicas anuales.
- Unas 45 atenciones presenciales (desde el inicio del año hasta la declaración del estado de alarma).

Alrededor del 50% de las llamadas tienen el objeto de obtener información de la situación de tramitación de la ayuda de urgencia, si bien esta información podría darse perfectamente desde el CMSS correspondiente.

