

ÍNDICE

	Página
Estructura de servicios del Albergue	3
Resumen de datos del año 2017	4
Valoración global de resultados del año 2017	5
Utilización de servicios del centro	7
Servicio de Alojamiento	8
Saturación del centro	11
Excepciones	13
Servicio de Comedor	14
Servicio de Higiene -duchas y ropero-	15
Módulos Familiares y de Inserción	17
Viviendas Tuteladas	18
Housing First	19
Ayudas económicas para la inserción	20
Casa Abierta	21
Coordinación con otras entidades y servicios	23
Análisis de usuarios del centro	24
.....	
Total de usuarios	25
Sexo	26
Edad	27
Nacionalidad	29
Procedencia de españoles por Comunidades Autónomas	31
Usuarios residentes en Zaragoza	32
Reincidencia	33
Conclusiones sobre características de los usuarios	35
Recursos del centro	37
Presupuestos	38
Plantilla	39
Anexos	41
Estadísticas	
Quejas y Sugerencias presentadas por los usuarios	
Gestión del protocolo de emergencias por frío en el invierno 2017-2018	

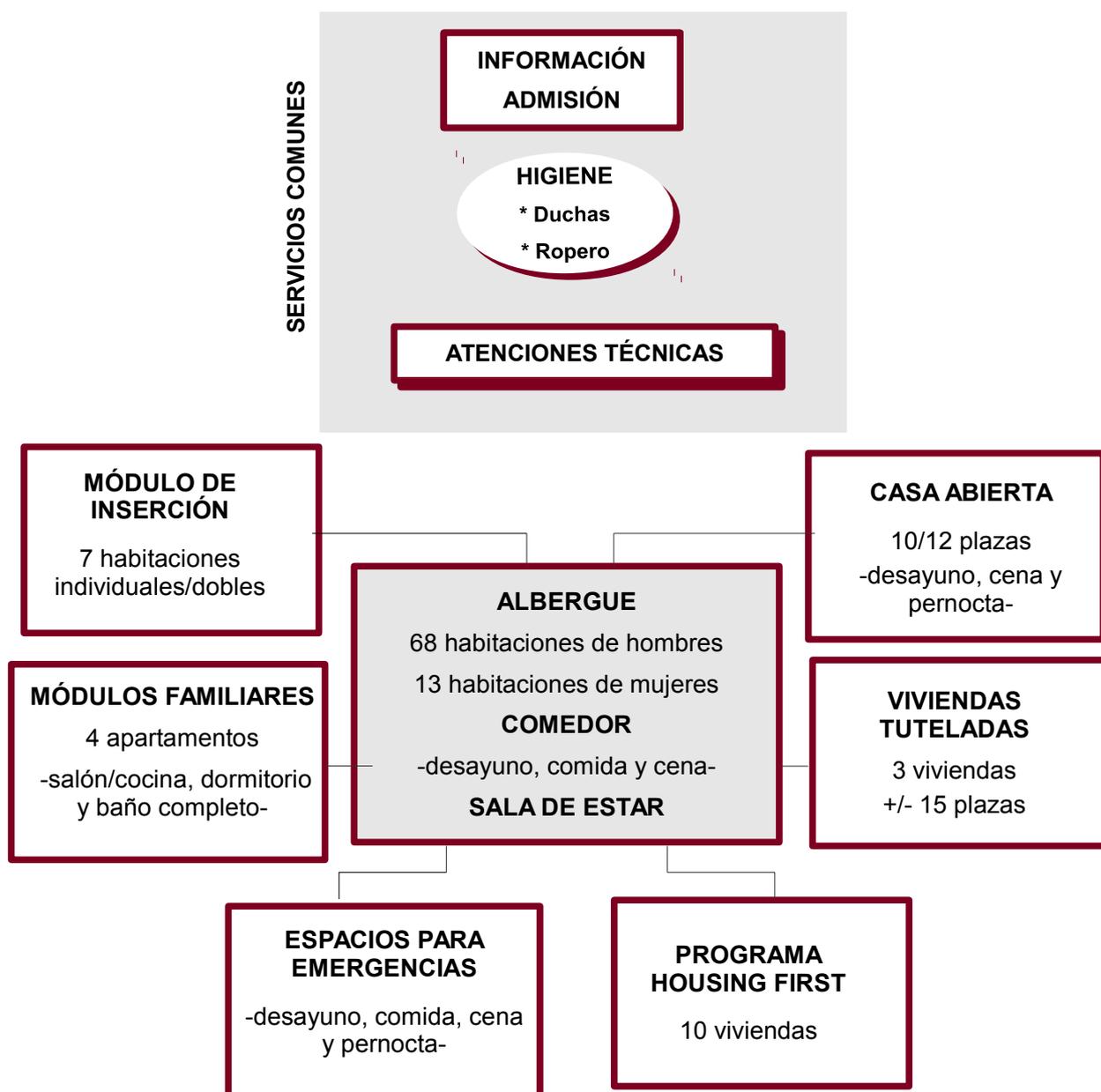
Estructura de servicios del Albergue

El Albergue Municipal de Zaragoza, integra un conjunto de servicios destinados a ofrecer atenciones de alojamiento alternativo, y para 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**.

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

Ésta es la **estructura de los servicios del Albergue Municipal**:



Resumen de datos del año 2017

UTILIZACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO

	Total de usos	media de usos / día	dato de 2016	variación interanual
Habitaciones ordinarias	25.339 estancias concedidas*	69,42	87,1	-20,29%
Comedor	115.985 servicios de comedor	317,7	369	-13,90%
Duchas	26.173 usos	71,7	97	-26,08%
Ropero	12.622 prendas entregadas	35	59	- 40%

* Sin contar las estancias en espacios de emergencia por frío

USUARIOS	1.978 personas diferentes	*1.764 hombres (89,18%) / 204 mujeres (10,82%) *830 españoles (44,65%) / 1.029 extranjeros (55,35%)
	En 2016: 2.060 personas diferentes	Variación interanual: -3,98%

USUARIO TIPO

	incidencia porcentual
• es un hombre	89,2%
• con edad comprendida entre 36 y 55 años	51,7%
• extranjero	55,4%
• que utiliza el Albergue por primera vez en 2017	44,0%
• que utiliza el albergue en una sola ocasión en 2017	32,7%

PRESUPUESTOS

Gasto total

2.020.790,80 €

En 2016:

1.993.759,38 € Variación interanual: -15,37%

PLANTILLA DEL CENTRO

52 trabajadores (plantilla municipal y contratados)
17 técnicos, 12 de oficios, 6 limpieza, 5 cocina, 12 policías locales



Valoración global de resultados del año 2017

Continúa la tendencia decreciente del número de usuarios del Albergue que se inició en 2001, al tiempo que aumenta la cronificación

2017 es el año con menor número de usuarios (personas diferentes) en el Albergue, en los últimos 20 años: 2.217. Esta cifra contrasta con los 4.353 personas que se alojaron en el Albergue en el año 2011, lo que significa que el número de usuarios se ha reducido a la mitad desde entonces, en un descenso prolongado y bastante sostenido a lo largo de estos años.

Frente a este descenso en el número de usuarios, destaca el incremento en la cronificación, que se constata a partir de 2009, lo que permite relacionarlo con la situación de crisis económica que se vive a partir de esa fecha.

Todo ello permite aventurar la hipótesis de que el descenso en el número de usuarios no tiene que ver con la situación económica de la sociedad, sino que habría que encontrar la explicación en una concatenación de circunstancias (descenso en la llegada de inmigrantes y existencia de redes de acogida espontáneas, mejora de las condiciones de contratación de temporeros, mayor arraigo en el territorio por el requisito de empadronamiento para recibir ayudas públicas, incremento de ayudas en forma de subsidios, pensiones no contributivas y rentas mínimas, etc.). Pero, de la misma manera, se puede afirmar que quienes se encontraban sin hogar cuando llegó la crisis, hoy tienen mucho más difícil superar su situación, debido al deterioro que supone vivir en esa situación de forma prolongada, y a la falta de oportunidades que caracteriza la sociedad postcrisis.

La cronificación, el deterioro personal que conlleva, la falta de expectativas y de motivación serán, de seguir esta situación, los principales retos que deberá afrontar la intervención con las personas sin hogar en los próximos años, más que el incremento de las mismas.

Continúan estables las características de los usuarios del albergue en cuanto a composición por sexo y nacionalidad, y se confirma la tendencia al incremento de la media de edad de los usuarios

El porcentaje de mujeres sobre el total de personas que utilizan el Albergue no alcanzó siquiera el 11% en 2017, una de las cifras más bajas de los últimos años, si bien no está fuera del intervalo de normalidad que se viene registrando desde el año 2009, que se sitúa entre el 9,5% y el 11,0%.

Así mismo, continúa registrándose una ligera pero prolongada tendencia a incrementarse la media de edad de los usuarios. Entre los años 1998 a 2001 se registró un ligero rejuvenecimiento de la población usuaria del Albergue, quizás debido al incremento de población inmigrante en estos años, que era población muy joven. Y a partir de esa fecha, en los últimos catorce años es constatable una tendencia sostenida de envejecimiento de la población, al aumentar el peso de los intervalos de edad superiores a 36 años y disminuir, en consecuencia, los de menos de esa edad. Desde 2010 el intervalo modal ya no se sitúa entre los 26 y los 45 años, sino entre los 36 y los 55 años.

El porcentaje de extranjeros continúa un ligero incremento que los acerca al 60% del total de usuarios del Albergue. Las personas de origen extranjero han sido en 2017 el 55,35% del total de usuarios del Albergue, 3 puntos menos que el año anterior. **Marroquíes (13,6%), argelinos (11,8%) y rumanos (9,4%)** son las tres nacionalidades más destacadas entre los usuarios de nacionalidad extranjera en el Albergue en 2017.

La ocupación del centro registra una ligera línea descendente. En los cinco últimos meses del año 2017, se registró el menor porcentaje de ocupación del Albergue en los últimos 20 años.

En los años 2001 y 2002 se alcanzaron los niveles más altos de ocupación del albergue, con porcentajes que superaron en 90% de media. En los años siguientes la ocupación se mantuvo próxima al 90%, pero desde 2009, coincidiendo con la crisis económica, se produce un ligero pero continuado descenso, si bien en ningún caso baja del 85%, hasta 2014 cuando la ocupación en las habitaciones ordinarias del Albergue registra un descenso de 10 puntos, situándose en el 75,5%. En 2017 hay un ligero repunte en la ocupación (80,6%). A pesar del descenso en el número de usuarios, se han incrementado las excepciones que prolongan la estancia media, por lo que una explicación a este significativo descenso en la ocupación puede ser la forma como se gestiona el protocolo de frío invernal, desde finales de 2013, que garantiza una estancia prolongada durante los casi cinco meses de invierno en estos dispositivos de emergencia. En torno a 60 personas se alojan, como media, en estos dispositivos, por lo que no necesitan utilizar, en consecuencia, la estancia ordinaria en el centro, por lo que se reduce significativamente la ocupación.

Los servicios de comedor, duchas y ropero continúan registrando en 2017 niveles de ocupación elevados, si bien en casi todos ellos se registran ligeros retrocesos en relación al año anterior.

utilización de servicios del centro

- *servicio de alojamiento**
- *servicio de higiene**
- *módulo de inserción**
- *módulos familiares**
- *casa abierta**
- *colaboración con otras instituciones**

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 (*)

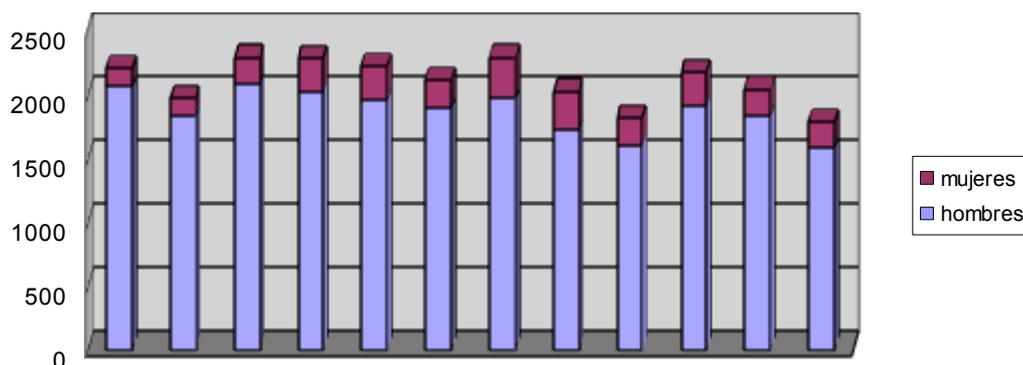
Habitaciones ocupadas	25.339 habitaciones (*)
Porcentaje de ocupación	56,44% (**)
Media diaria de ocupación	69,4 plazas/día
Servicios de comedor	115.985 servicios
Media diaria del comedor	318 servicios diarios
Media de estancias por persona en las habitaciones ordinarias del Albergue	12,8 días

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

(**) Capacidad del centro: 44.895 plazas (68 habitaciones de hombres, 13 de mujeres, 10 en Casa Abierta, 14 módulos de inserción y 20 en módulos familiares)

Detalle de ocupación de las habitaciones ordinarias del Albergue (68+13)

	enero	febr.	marz	abril	mayo	junio	julio	agost	sepbr	octbr.	novbr	dicbr.
H	2078	1.844	2.100	2.039	1.971	1.911	1.981	1.738	1.611	1.931	1.845	1.603
M	139	136	200	252	264	215	323	296	212	251	209	190
Total	2.217	1.980	2.300	2.291	2.235	2.126	2.304	2.034	1.823	2.182	2.054	1793



Destaca una mayor ocupación en la primera mitad del año respecto al año anterior, y especialmente en los meses de primavera/verano (de marzo a junio). Hay que recordar que se trata sólo de la ocupación del Albergue, con sus 81 camas (68 de hombre y 13 de mujeres), y no contempla otros espacios como Casa Abierta (10 camas), Módulos Familiares y de Inserción (11 apartamentos) o espacios para emergencias por frío (66 camas). **Quizás la oferta de alojamiento estable en espacios de emergencia por frío de noviembre a marzo suponga una menor demanda/ocupación de habitaciones ordinarias durante esos meses.**

Estos son los datos que relacionan la **capacidad de pernoctas** en las habitaciones del Albergue (68 de hombre y 13 de mujeres), detallando su **ocupación prevista y real**:

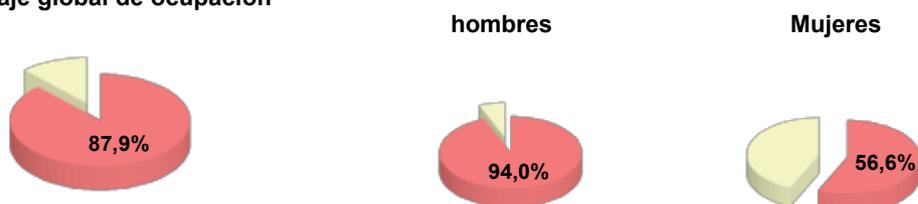
	CAPACIDAD del centro (1)	OCUPACIÓN -concedida- (2)	% ocupación -concedida-	PERNOCTAS reales (3)	% ocupación -efectiva-
Hombres	24.090	22.652	94%	21.768	90,30%
Mujeres	4.745	2.687	56,6%	2.535	53,4%
TOTALES	28.835	25.374	87,9%	24.303	80,9%

(1) Se obtiene multiplicando el número de camas disponibles (81) por 365 días del año.

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

(3) La diferencia con "ocupación concedida" corresponde a los usuarios que no hacen uso de la habitación

Porcentaje global de ocupación



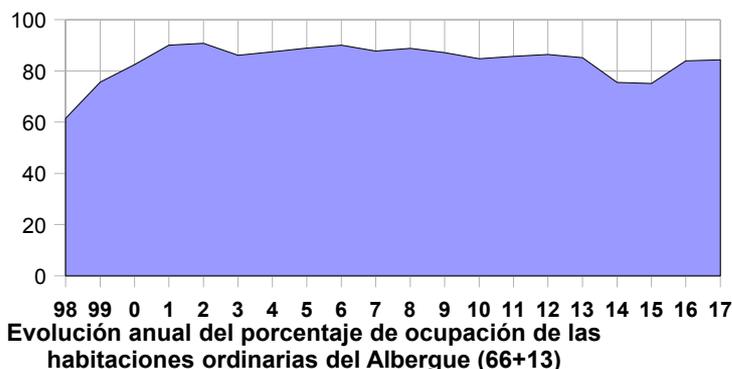
2017 tiene unos porcentajes de ocupación mayores a los del año anterior (83,9% de ocupación total en 2016), pero por debajo del porcentaje de años anteriores (-6,1 puntos en comparación con 2013), aunque con una reducción del número de usuarios. A ello hay que añadir en que durante los meses de noviembre a marzo la oferta de alojamiento continuado en espacios de emergencia hace que muchas personas prefieran este alojamiento en detrimento de una estancia ordinaria. En habitaciones de hombres la ocupación sigue siendo más elevada (94%), que en las de mujeres (56,6%).

La ocupación real en relación con la concedida es globalmente el 95,78%. Ligeramente superior en hombres (96,1%) que en mujeres (94,3%).

Pernoctas reales sobre concedidas



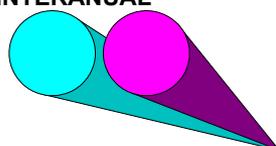
Este gráfico muestra la evolución del % de ocupación de las habitaciones ordinarias del Albergue (68 de hombres y 13 de mujeres). De 2001 a 2013 este % se mantuvo en torno al 90%. En 2014 registra un descenso de casi 10 puntos, que se mantiene en 2017 (+/-85%) quizás debido a un **desplazamiento de la ocupación hacia otros espacios, especialmente Módulos de Inserción y espacios de emergencia por frío.**



El porcentaje de ocupación de las habitaciones ordinarias del Albergue (68 de hombres y 13 de mujeres) ha pasado de situarse en torno al 90% de la capacidad del centro a un 87,9%. Un descenso achacable a dos motivos:

- * El descenso tan importante del número total de usuarios que se viene registrando desde el año 2001 (4.353 en el año 2001, a 1.978 en 2017). El descenso en la ocupación no es tan notable como sugiere esta drástica reducción del número de usuarios, próxima al 50%, ya que las estancias medias están siendo muy superiores: de 6,8 días en 2004 a 12,8 en 2017.
- * La ocupación se ha desplazado, en buena medida, hacia otros espacios, especialmente los de emergencia por frío (noviembre a marzo) que ofrecen alojamiento estable, y a los Módulos de Inserción.

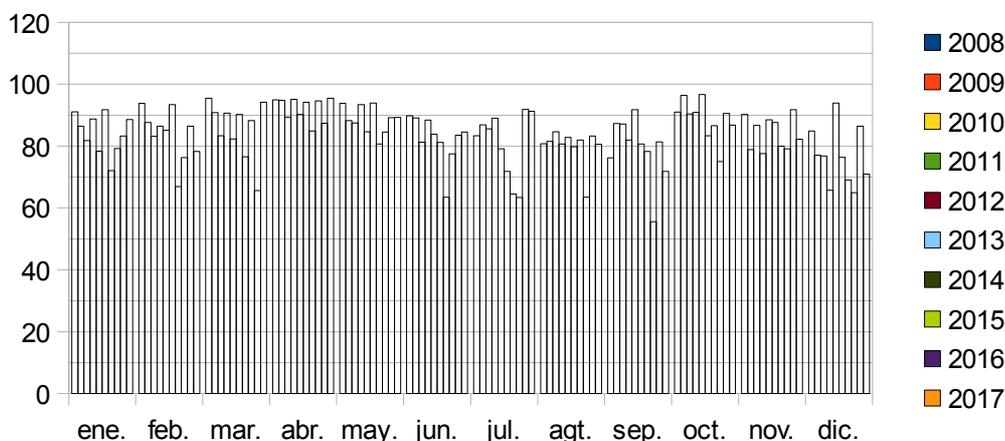
EVOLUCIÓN INTERANUAL



desde 1997 a 2017

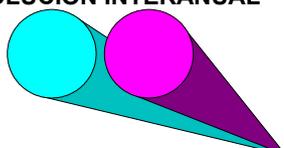
Se registra desde 1999 una tendencia creciente de ocupación global del Albergue, que alcanza su máximo en 2001, con un 90,1%, y que se prolonga hasta 2013 en niveles de ocupación próximos a ese porcentaje. Hay que tener en cuenta que desde abril de 2004 el número de habitaciones pasa de ser 78 a 82, y tres más desde septiembre de 2005 (total: 85 habitaciones). Estos son los porcentajes de ocupación en los últimos 20 años:

1997: **68,4%**; 1998: **61,5%**; 1999: **75,6%**; 2000: **82,5%**; 2001: **90,1%**; 2002: **90,8%**; 2003: **86,1%**; 2004: **87,5%**; 2005: **88,9%**; 2006: **90,0%**; 2007: **87,8%**; 2008: **88,8%**; 2009: **87,1%**; 2010: **84,8%**; 2011: **85,7%**; 2012: **86,4%**; 2013: **85,2%**; 2014: **75,5%**; 2015: **75,1%**; 2016: **83,9%**; 2017: **87,9%**



Los meses de marzo, abril y julio de 2017, con porcentajes superiores al 90% son los que registran mayor ocupación; a excepción de diciembre, que en el 2016 fue superior. El 2017 supone un descenso en el porcentaje de ocupación en casi todos los meses respecto al año anterior.

EVOLUCIÓN INTERANUAL



de 2000 a 2017

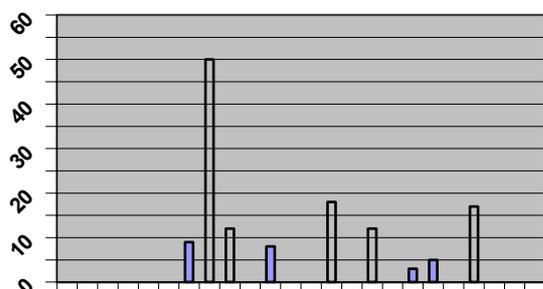
El cambio más destacable en la ocupación mensual es el aumento que se produce en los meses de primavera verano (de abril a junio), puesto que existía una tendencia descendente en los últimos años, especialmente desde 2013. Por otra parte, el descenso de ocupación en los meses de enero, febrero, noviembre y diciembre puede ser debida a la oferta de alojamiento continuado en espacios de emergencia por frío en estos meses.

Saturación del centro

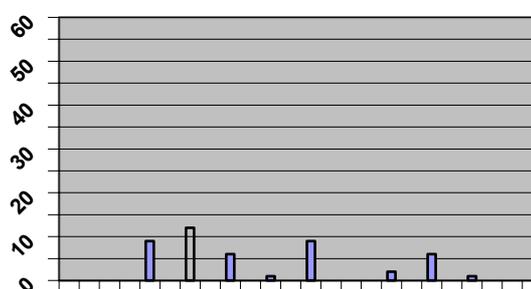
- **Días en los que alguna persona no ha podido pernoctar en el Albergue por falta de espacio durante 2017: 43** (2016: 27; 2015: 18, 2014: 20, 2013: 51, 2012:53)
- **Porcentaje sobre el total de días del año: 11,8%**
- **Personas que no han podido pernoctar en el Albergue por falta de espacio: 149** (134 en 2016, 107 en 2015, 114 en 2014, 302 en 2013, 283 en 2012)
- **Media de 3 personas por día “saturado”**

El desglose quincenal es el siguiente:

Días en los que alguna persona no ha podido pernoctar en el Albergue por saturación en 2016

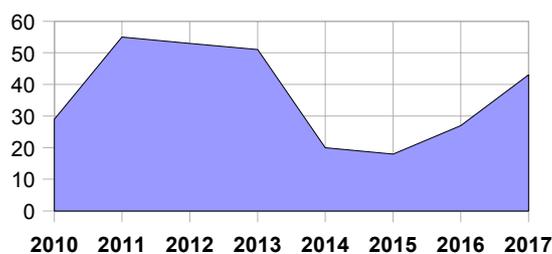


Personas que no ha podido pernoctar en el Albergue por falta de espacio en 2017

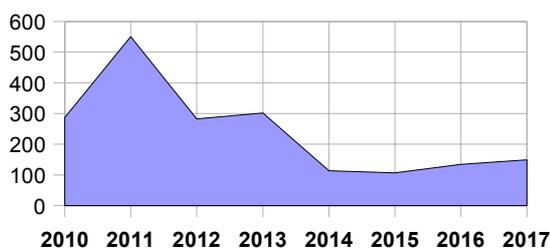


Los siguientes gráficos muestran la evolución interanual desde 2010:

Días en los que alguna persona no ha podido pernoctar en el Albergue por saturación

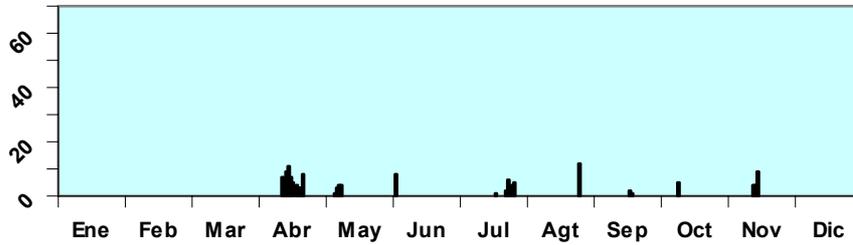


Personas que no han podido pernoctar en el Albergue por saturación



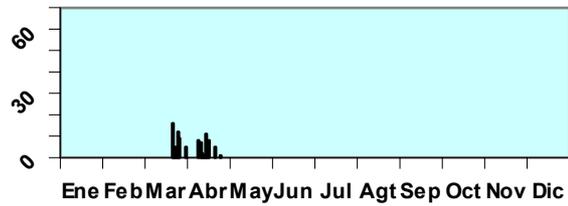
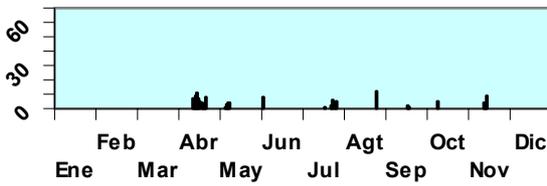
En la siguiente página se muestra el detalle de la saturación por días, donde se puede apreciar como ésta se concentra en el mes de marzo, abril y julio. La comparativa con el mismo detalle de los ocho años anteriores pone de manifiesto como la saturación del centro se ha reducido de manera muy importante.

Días y nº de personas que no ha podido pernoctar en el Albergue por saturación en el año 2017



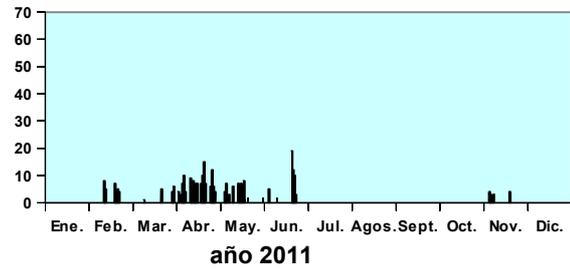
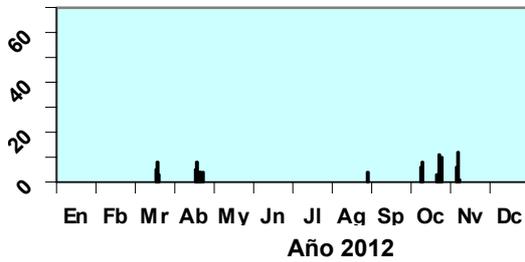
Año 2016

Año 2015



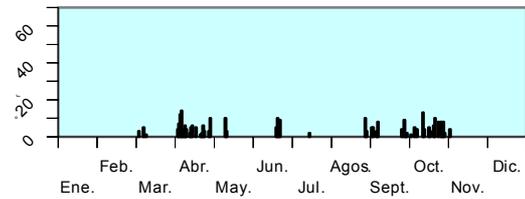
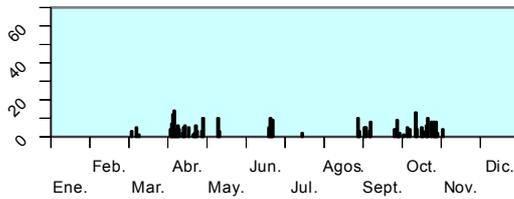
Año 2014

año 2013



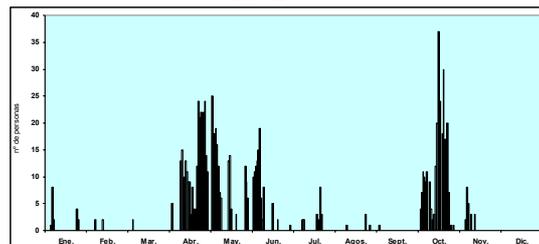
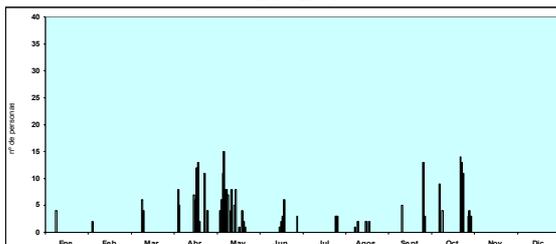
Año 2012

año 2011



año 2010

año 2009

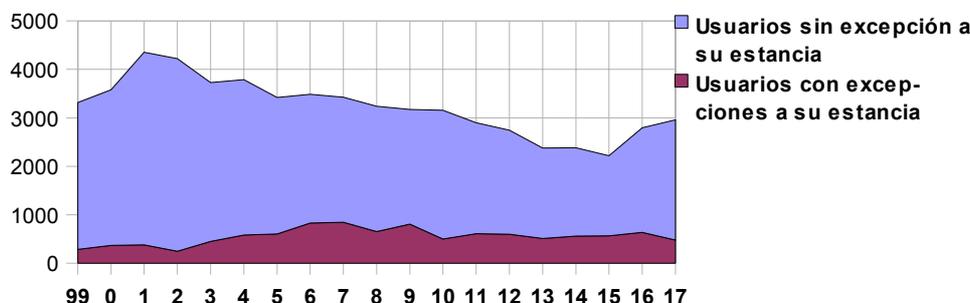


Excepciones

La estancia en el Albergue es de seis días. De la misma manera se exige que no haya hecho uso del mismo desde 3 meses antes de 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.**

El número de **personas distintas que se han beneficiado a lo largo del año 2017 de alguna excepción a su estancia en el Albergue, es de 479**, lo que supone que más de **uno de cinco usuarios del Albergue (24,2%)** se han beneficiado de alguna de estas excepciones, superando los 6 días reglamentarios. A 446 personas se les prolongó la estancia entre 6 y 18 días, a 32 personas entre 18 y 54 días, a 1 personas entre 54 y 114 días, y a 0 personas más de 114 días.

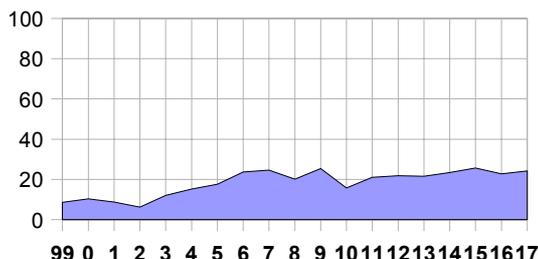
Usuarios que se benefician de alguna excepción que prolonga su estancia ordinaria



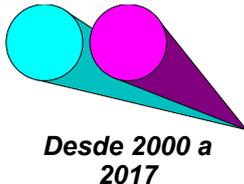
Porcentaje de usuarios que han tenido alguna excepción que prolonga su estancia ordinaria en el albergue en el año 2017



Evolución anual del porcentaje de usuarios que han tenido alguna excepción que prolonga su estancia ordinaria en el albergue



EVOLUCIÓN INTERANUAL



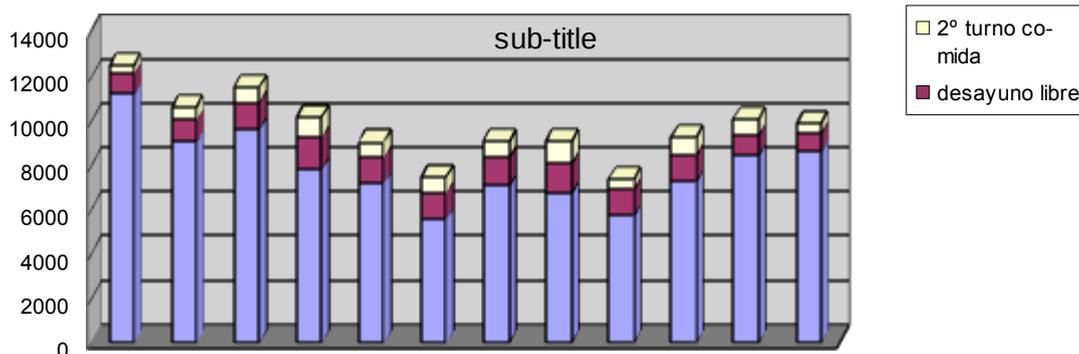
A partir del año 2006 el número de usuarios que se benefician de excepciones que prolongan su estancia en el Albergue, supera el 20% -salvo en el año 2010-, a pesar de que ha desaparecido prácticamente lo que constituía el principal motivo para renovación de estancia: el trabajo.

Estos es la evolución de las excepciones: 1997: **175**. 1998: **196**. 2000: **368**. 2001: **381**. 2002: **247**. 2003: **447**. 2004: **579**. 2005: **601**. 2006: **827**. 2007: **842**. 2008: **651**. 2009: **805**; 2010: **498**. 2011: **611**. 2012: **599**. 2013: **513**. 2014: **559**. 2015: **566**. 2016: **636**. 2017: **479**.

Los **115.985 servicios** de comedor en 2017 suponen una media de **318 servicios diarios**. De ellos **13.475 (11,6%) corresponden al turno libre de desayuno** para personas no alojadas, con una media de **37 personas/día**, y **7.833 (6,8%) al turno de comidas para personas no alojadas**, con una media de **22 personas/día**. Este es el detalle mes a mes:

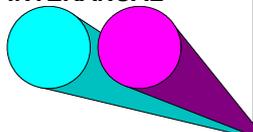
enero	febr.	marzo	abril	mayo	junio	julio	agost	sepbr.	octbr.	novbr.	dicbr.
11.230	9.095	9.652	7.816	7.229	5.612	7.127	6.742	5.793	7.284	8.429	8.668

Se contabiliza como unidad cada desayuno, comida o cena (tanto en 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 la baja ocupación del comedor en los meses de verano, especialmente junio y septiembre, mientras que los de invierno (noviembre a marzo) son los que registran mayor número de servicios

EVOLUCIÓN INTERANUAL



Desde 2000 a 2017

Esta es la evolución del servicio de comedor en los últimos 17 años:
 * **115.985 servicios en 2017**; 134.745 servicios en 2016; 132.421 servicios 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 en 2008; 105.598 en 2007; 103.599 en 2006; 85.773 en 2005; 89.052 en 2004; 82.057 en 2003; 100.174 en 2002; 92.291 en 2001; 72.071 en 2000.
 * **Media diaria: 318 servicios en 2017**; 369 servicios en 2016; 363 servicios en 2015; 386 en 2014; 427 en 2013; 438 en 2012; 441 en 2011; 431 en 2010; 343 en 2009; 283 en 2008; 289 en 2007; 284 en 2006; 235 en 2005; 244 en 2004; 225 en 2003; 274 en 2002; 253 en 2001; 197 en 2000.
 El uso de este servicio se cuadruplica entre 1996 y 2012 (104 servicios diarios de media en 1996, 427 en 2012). A partir de 2009 se registra el mayor incremento, ya que desde abril de ese año se inicia el turno libre de desayuno y desde enero de 2010 un segundo turno de comedor para personas no alojadas. A partir de 2013 se produce una reducción del número de servicios de comedor que se agudiza en 2016 y 2017

El siguiente gráfico ilustra la evolución anual de los servicios de comedor, destacando el importante incremento de estos servicios en 2009, como consecuencia de la puesta en marcha del acceso libre al desayuno para personas no alojadas en el albergue, así como el 2º turno de comidas desde enero de 2010.

Evolución anual del número de servicio de comedor



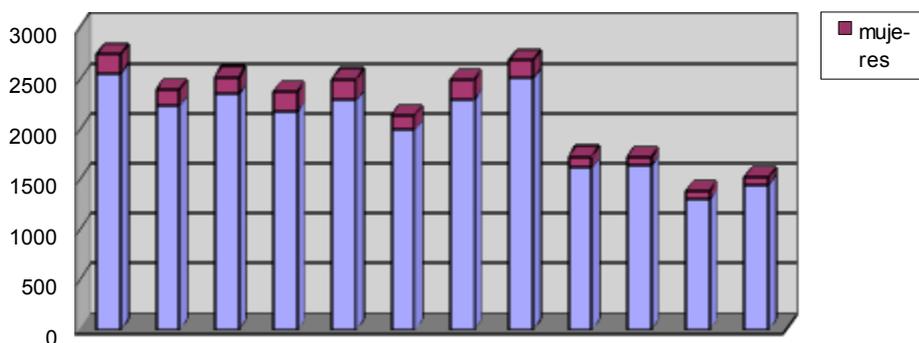
Servicio de Higiene

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

Servicio de duchas

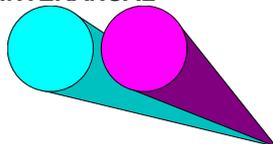
26.173 fueron los usos del servicio de duchas en 2017, con una media diaria de 71,7 usos (93,2% "hombres" y 6,8% a "mujeres"). Éste es el detalle mensual de usos:

	enero	feb.	marzo	abril	mayo	junio	julio	agost	sepbr	octbr.	novbr	dicbr.
H	2.556	2.232	2.349	2.183	2.292	1.987	2.298	2.502	1.616	1.641	1.296	1.444
M	184	157	170	187	205	149	192	181	108	80	88	76
Total	2.740	2.389	2519	2.370	2.497	2.136	2.490	2.683	1.724	1.721	1.384	1.520



Destaca el elevado número de usos en julio y agosto, mientras que el resto de meses muestra una gran homogeneidad.

EVOLUCIÓN INTERANUAL



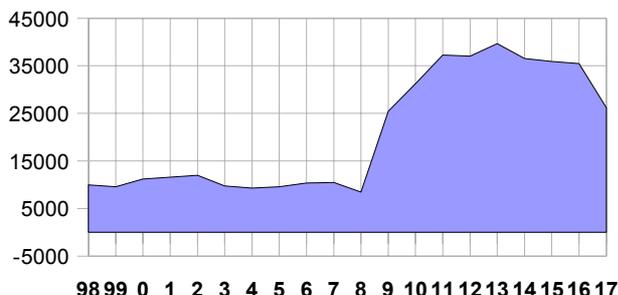
Desde 1996 a 2017

La ampliación y mejora de las instalaciones de este servicio en el año 2008, hace que desde 2009 se registre un gran incremento en el uso:

1996: 8.869 usos	2001: 11.597 usos	2006: 10.337 usos
1997: 10.375 usos	2002: 11.976 usos	2007: 10.488 usos
1998: 9.960 usos	2003: 9.751 usos	2008: 8.436 usos
1999: 9.589 usos	2004: 9.330 usos	2009: 25.451 usos
2000: 11.212 usos	2005: 9.590 usos	2010: 31.213 usos
2011: 37.281 usos	2012: 37.054 usos	2013: 39.652 usos
2014: 36.548 usos	2015: 35.929 usos	2016: 35.478 usos
2017: 26.173 usos		

Evolución anual del número absoluto de servicio de duchas

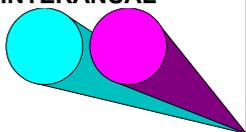
El siguiente gráfico ilustra esta evolución anual del número de usos de los servicios de duchas, destacando el importante incremento que se viene registrando desde el año 2009, con una ligera tendencia decreciente en los dos últimos años.



Ropero

12.622 prendas fueron entregadas durante 2017 en el ropero del Albergue -35 prendas de media diaria-; algunas, fundamentalmente ropa interior y calzado, de nueva adquisición, y otras reutilizadas entre las que aportan solidariamente los vecinos de la ciudad. Desde el 01 de octubre de 2017, se limitó su uso a usuarios del albergue. Aunque en algunas ocasiones puede complementar las ayudas que los Servicios Sociales Comunitarios en lo referente a ropa o otros enseres .

EVOLUCIÓN INTERANUAL



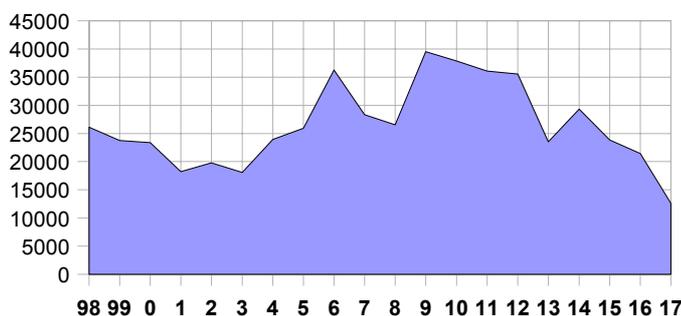
Desde 1996 a 2017

2017 registra un descenso en el número de prendas de ropa entregadas en el ropero del Albergue respecto al año anterior, si bien continúa la tendencia decreciente iniciada en 2009, con la excepción de 2014.

1996: 18.050 prendas	2002: 19.789 prendas	2007: 28.320 prendas
1997: 22.261 prendas	2003: 18.087 prendas	2008: 26.555 prendas
1998: 26.125 prendas	2004: 23.924 prendas	2009: 39.537 prendas
1999: 23.752 prendas	2005: 25.916 prendas	2010: 37.864 prendas
2000: 23.361 prendas	2005: 25.916 prendas	2011: 36.059 prendas
2001: 18.235 prendas	2006: 36.242 prendas	2012: 33.956 prendas
2013: 23.493 prendas	2014: 29.324 prendas	2015: 23.833 prendas
2017: 12.622 prendas		

Evolución anual del número de prendas entregadas en el ropero

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



Lavandería

21.442 kilos de ropa del Albergue Municipal han sido lavadas en el año 2017 (58,7 kg de media diaria) en la lavandería que tiene adjudicada la contrata de este servicio para el Albergue Municipal.

Módulos Familiares y de Inserción

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

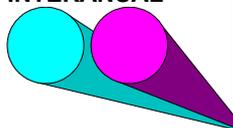
Datos globales

Usuarios de los Módulos	23 unidades familiares. 63 personas
Detalle de personas	Adultos: 41 Menores: 22
Características de las familias	Empadronadas en Zaragoza: 20 (35%) Extranjeras: 31 (54,4%), Españolas 26 (45,6%) Monoparentales: 23,8% Unipersonales: 66%. Empadronados en Zaragoza: 66,2%

Por su propia razón de ser, la duración de las estancias en estos Módulos es sensiblemente superior a la estancia en las habitaciones ordinarias del Albergue. Así, en 2017

- * La estancia media de cada unidad familiar ha sido de **32,5 días**
- * La estancia media de cada persona ha sido de **20,2 días**

EVOLUCIÓN INTERANUAL



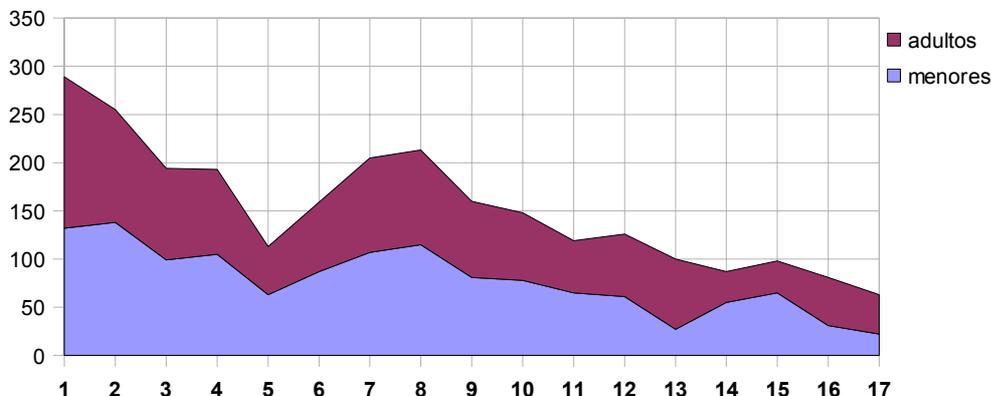
De 2001 a 2017

* **Unidades familiares:** año 2001: **73**; 2002: **84**; 2003: **77**; 2003: **60**; 2005: **43**; 2006: **57**; 2007: **63**; 2008: **65**; 2009: **53**; 2010: **45**; 2011: **35**; 2012: **36**; 2013: **61**; 2014: **48**; 2015: **55**; 2016: **40**; 2017: **23**

* **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**

* **Menores de edad:** año 2001: **132**; 2002: **138**; 2003: **99**; 2004: **105**; 2005, **63**; 2006: **87**; 2007: **107**; 2008: **115**; 2009: **81**; 2010: **78**; 2011: **65**; 2012: **61**; 2013: **27**; 2014: **32**; 2015: **33**; 2016: **31**; 2017: **22**

Evolución anual del número de personas alojadas en los Módulos Familiares y de Inserción



Viviendas Tuteladas

El Albergue cuenta con Viviendas Tuteladas para personas y familias en proceso de inserción. Son **tres** viviendas que ocupan un edificio en otro Barrio de la ciudad y **siete** más por convenios, dos de ellas con la Parroquia del Carmen y 5 plazas con las HH. de San Vicente de Paúl. Así mismo, mediante convenio con la Parroquia del Carmen, se dispone de seis plazas en una miniresidencia para extranjeros de primera acogida.

Datos globales

Usuarios de las Viviendas Tuteladas

45 personas
23 unidades familiares
6 personas solas

Detalle de personas

Adultos: 33
Menores: 12

	Total usuarios	Unidades familiares	Personas solas	Hombres	Mujeres	Adultos	Menores
C/ Armas (propias)	13	7	0	5	8	8	5
Proyecto Puente (Hijas Caridad)	14	9	0	10	4	10	4
Pisos Parroquia del Carmen	12	4	3	7	5	9	3
TOTAL	39	20	3	22	17	27	12

En 2017, igual que en años anteriores, se ha constatado una especial dificultad para el paso de familias desde los Módulos del Albergue a Viviendas Tuteladas, debido a la falta de ingresos (por trabajo o prestaciones), que les impide hacer frente a sus necesidades básicas de alimentación, higiene y otros gastos que deben asumir para acceder a estas viviendas.

Usuarios de la Miniresidencia

6 personas

Total días de estancia

1170

Media estancia por persona

195 días

Otros datos

Todos los usuarios son extranjeros
Todos son hombres

A todos estos usuarios de la Miniresidencia se les da apoyo para realizar gestiones dirigidas a regularizar su situación en el caso de que sea preciso, empadronamiento, recursos económicos y todo aquello que puede favorecer su arraigo.

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 novedoso 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.

Implantado en E.E.U.U. 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, se han activado 10 **viviendas** de propiedad de Zaragoza Vivienda, las valoraciones y derivaciones de los usuarios beneficiarios del proyecto son realizadas por las trabajadoras sociales del Albergue y el acompañamiento lo realizan los trabajadores sociales de la Fundación RAIS.

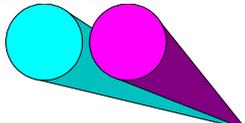
Las siguientes 10 viviendas se han activado en 2017. En este año 2017, han usado estas viviendas 11 personas, una de las cuales falleció.

Ayudas económicas para la inserción

El Albergue gestiona ayudas económicas para inserción, con un procedimiento de gestión muy ágil, para contribuir a los procesos de inserción de personas y familias alojadas en cualquiera de los servicios del Albergue, permitiéndoles disponer de “dinero de bolsillo”, comprar cosas que el Albergue no les puede proporcionar, o contribuir a los gastos del alquiler inicial de una vivienda.

Ayudas económicas para inserción **123 ayudas** concedidas a **55 personas diferentes (2,8% de los usuarios)**
Importe total: 7.200 €
Media: 58,54 €/ayuda, 130,91€ por persona

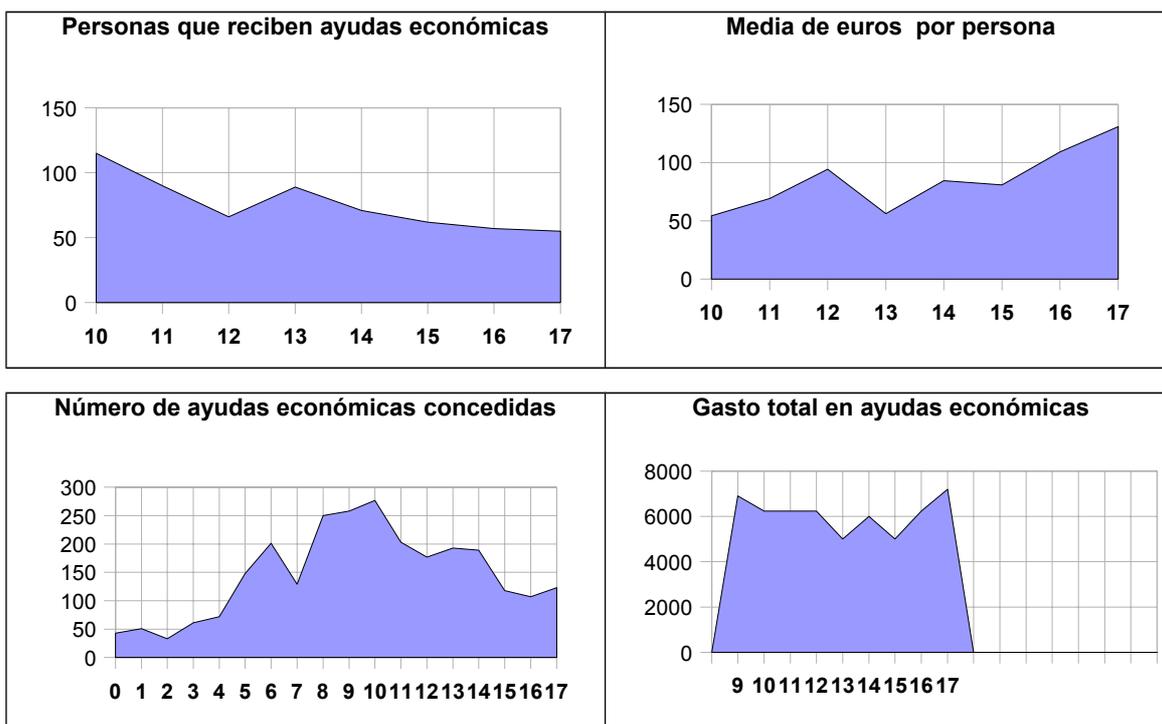
EVOLUCIÓN INTERANUAL



Desde 2009 a 2017

La cuantía global de estas ayudas se duplica prácticamente a partir del año 2008. Sin embargo el número total de ayudas y personas que las perciben se reducen a partir de 2011. No obstante, en 2013, a pesar de que la cuantía global ejecutada ha sido menor, vuelve a repuntar tanto el número de ayudas como el de personas que las perciben.

2009: **258** ayudas, **184** pers. **6.902 €**; media 26,8 € ayuda, 37,5 € pers.
 2010: **277** ayudas, **115** pers. **6.229 €**; media 22,5 € ayuda, 54,2 € pers.
 2011: **203** ayudas, **90** pers. **6.229 €**; media 30,7 € ayuda, 69,2 € pers.
 2012: **177** ayudas, **66** pers. **6.230 €**; media 35,2 € ayuda, 94,4 € pers.
 2013: **193** ayudas, **89** pers. **5.000 €**; media 25,9 € ayuda, 56,2 € pers.
 2014: **189** ayudas, **71** pers. **6.000 €**; media 31,7 € ayuda, 84,5 € pers.
 2015: **118** ayudas, **62** pers. **5.000 €**; media 42,4 € ayuda, 80,7 € pers.
 2016: **107** ayudas, **57** pers. **6.230 €**; media 58,2 € ayuda, 109,2 € pers.
 2017: **123** ayudas, **55** pers. **7.200 €**; media 58,5 € ayuda, 130,9 € pers



Casa Abierta

Datos globales

Usuarios de la Casa Abierta	11 personas
Continúan utilizando la Casa al finalizar el año	6 personas
Bajas producidas	5 bajas (tres por acceso a una residencia y dos bajas por entrar en el programa Housing First)
Altas producidas	2 personas
Estancias	Total: 2.157 días Media por usuario en 2017: 196 días
Voluntarios/as	26 personas

Con todos los usuarios se han trabajado aspectos relacionados con sus **actitudes, habilidades relacionales, situación sanitaria y de higiene EN ESTRECHA COLABORACIÓN ENTRE EL PERSONAL DEL ALBERGUE MUNICIPAL Y LOS RESPONSABLES Y VOLUNTARIOS DE LA COORDINADORA DE CENTROS Y SERVICIOS PARA PERSONAS SIN HOGAR DE ZARAGOZA²**.

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

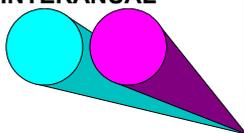
- **417 acompañamientos**:: En 99 cuestiones sanitarias, 189 a recursos (El Encuentro, Casa Amparo) y en 29 cuestiones administrativas.
- **112 acompañamientos** a farmacia, medicación, equipamiento...
- **99 visitas a personas hospitalizadas**, a 19 personas distintas
- **189 visitas** a usuarios de Casa Abierta que ahora están en **residencias**.
- **107 encuentros con personas en la calle**, por parte de los voluntarios que hacen trabajo de calle, y se ha realizado un seguimiento más intenso con 9 personas que viven en la calle habitualmente y que, en consecuencia, podrían ser potenciales usuarios de Casa Abierta.

Por otra parte, **los datos de sus usuarios de Casa Abierta en el año 2017, como los de años anteriores muestran una gran estabilidad:**

- **Media de 196 días por usuario a lo largo del año**
- **Ningún abandono voluntario**
- Y lo más destacable: el tiempo que llevan como media los 9 usuarios que continúan en Casa Abierta al finalizar 2017 es de casi **año y medio** (1 año, 5 meses y 28 días).

² En adelante *Coordinadora de PSH*

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. A lo largo de los últimos 10 años, han sido 62 las personas diferentes que han utilizado este servicio, y las dos terceras partes de ellos han dejado de vivir en la calle; 4 personas salen cada año de la calle a una situación normalizada, gracias a este servicio.**

**EVOLUCIÓN
INTERANUAL****Desde 2006 a 2017****Personas que han sido usuarios de Casa Abierta: 68**

- media de edad al ingreso: 60,7 años
- sexo: 100 % hombres
- Problemática presente al ingreso:
 - alcoholismo: 64%
 - trastorno mental: 31,9%
 - patología dual: 20% (adicción + problemas mentales)
 - aislamiento grave: 44%

SALIDAS DEL CENTRO

- Usuarios derivados a centros residenciales: 30
- Usuarios que abandonan por motivos disciplinarios: 12
- Abandonos voluntarios: 15
- Fallecimientos: 7
- Retorno con familia 1
- Autonomía en piso alquilado: 6
- Permanecen en Casa Abierta (31/12/17): 6

Coordinación con otras entidades y servicios

El Albergue continúa manteniendo en el año 2017 cauces de colaboración con entidades y servicios muy variados, que han aportado utilidades mutuas en interés de los respectivos usuarios:

INSTITUCIÓN / SERVICIO	Espacio de colaboración
Coordinadora de Centros y Servicios para Personas sin Hogar de Zaragoza	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión de la Casa Abierta e intervención con sus usuarios * Coordinación de sus diversos dispositivos con el Albergue, en particular El Refugio, el Centro de Día <i>El Encuentro</i> de La Caridad y la Unidad de Emergencias nocturnas de Cruz Roja. * Intercambio de información y colaboración en las atenciones a usuarios.
Parroquia del Carmen e Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul	<ul style="list-style-type: none"> * Gestión del convenio de Viviendas Tuteladas y Miniresidencia
Centros Municipales de Servicios Sociales	<ul style="list-style-type: none"> * Alojamiento de usuarios de los CMSS y excepciones a su estancia. * Colaboración cuando procede intervenir de manera conjunta con algún usuario. * Información inmediata al CMSS correspondiente, de toda persona que demanda atenciones del Albergue y tiene residencia o empadronamiento en Zaragoza. * Servicio de higiene y ropero a familias que envían los CMSS.
Servicio de Igualdad. (Casa de la Mujer)	<ul style="list-style-type: none"> * Estancias de mujeres maltratadas mientras se realiza valoración o gestiones para otros servicios. * Experiencia piloto, Taller para mujeres sin hogar. Mes de noviembre.
Casa de las Culturas	<ul style="list-style-type: none"> * Colaboración en primera acogida de inmigrantes * Alojamiento y excepciones a la estancia en el Albergue y en Módulos Familiares y de Inserción, de personas y familias extranjeras en proceso de regularización o de inserción. * Utilización del servicio de traductores.
Policía Local	<ul style="list-style-type: none"> * Atenciones urgentes a personas recogidas en la calle o en situaciones de emergencia.
Centros y Servicios de Atención a toxicómanos	<ul style="list-style-type: none"> * Acuerdo para realizar excepciones de estancia a personas en fase de inicio de los diversos tratamientos
Centros Hospitalarios	<ul style="list-style-type: none"> * Colaboración para asistencia a usuarios
Servicio Provincial de Bienestar Social de la DGA	<ul style="list-style-type: none"> * Protocolo de atención a menores y actuaciones derivadas del mismo.
Fiscalía de Menores	<ul style="list-style-type: none"> * Protocolo de atención a menores y actuaciones derivadas del mismo.
Fundación RAIS	<ul style="list-style-type: none"> * Programa Hábitat: Proyecto <i>Housing First</i>. Gestión de 10 viviendas para personas sin hogar.

Todo lo anterior expresa una amplia gama de entidades y servicios con los que el Albergue Municipal mantiene una estrecha y habitual cooperación. De todos ellos podemos destacar cuatro grandes espacios en los que esta colaboración tiene una especial trascendencia: personas y familias residentes en Zaragoza, familias con menores de edad, extranjeros y empleo.

**Zaragoza Dinámica:
Proyecto ZARAL**

* Objeto: Trabajar desde el ámbito del empleo, como elemento de inclusión con el colectivo de PSH. Ofreciendo a los usuarios apoyo y soporte en su proceso de inserción.

* Objetivos:

- Desarrollar las competencias básicas y hábitos para el empleo
- Mejorar las competencias personales y sociales para la ocupación.
- Ser autónomo en la búsqueda de empleo.
- Aumentar la formación básica y profesional para el empleo.
- Incrementar su red social y participar activamente en la comunidad.
- Lograr la contratación en una empresa adecuada a los objetivos y capacidades.

* El proyecto se realizó en coordinación entre Zaragoza Dinámica y las Trabajadoras Sociales del Albergue Municipal, contemplando dos líneas de actuación:

1.- Pre laboral: dirigida a fomentar, mejorar y desarrollar las competencias pre-laborales de los usuarios. En 2017, en el marco de esta fase, los usuarios optaron a varias actividades de carácter formativo.

2.- Laboral: dirigida a usuarios con competencias y destrezas laborales ya adquiridas. En esta fase, en 2017 se lograron 4 contrataciones (una de ellas de 6 meses y el resto temporales).

* A lo largo del proyecto realizado en 2017, se han derivado 18 personas: 10 en la fase 1 y 8 en la fase 2.

* Durante toda la implantación del proyecto, además de las acciones de puesta en marcha del proyecto, estructuración..., entre otras acciones se realizaron:

- Acciones de coordinación, seguimiento de casos, acciones de apoyo y soporte relacionadas con necesidades que presentaron los usuarios dirigidas a la inserción laboral y evaluación.

* El desarrollo del proyecto, respondió a los objetivos planteados, valorándose su idoneidad y por lo tanto la necesidad de continuidad.

análisis de usuarios del centro

**1.978 personas diferentes
han utilizado el Albergue en el año 2017**

Tratándose de una población tan variada como la que utiliza los servicios del Albergue Municipal, cualquier intento de “tipificar” tiene pocas utilidades. No obstante, y sólo para expresar los rasgos más frecuentes en cada una de las circunstancias que a continuación analizaremos, ofrecemos el perfil de un

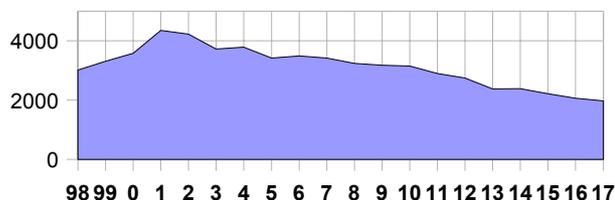
“Usuario tipo” del Albergue Municipal

- * Es un hombre (89,2%)
- * con edad comprendida entre 36 y 55 años (51,7%)
- * extranjero (55,4%)
- * que utiliza el Albergue desde hace 6 años o más (42,9%)
- * que utiliza el Albergue en una sola ocasión en el año 2017 (32,7%)

Para utilizar el Albergue no es preciso aportar otros datos que los de **identificación personal**, que constan en el D.N.I., pasaporte o carnet de conducir. Así los datos sobre sexo y edad se conocen de la práctica totalidad de los usuarios. **Sólo se solicita mayor información sobre sus circunstancias personales a aquellas personas con las que se realiza algún tipo de intervención, quedando la misma registrada exclusivamente en su Historia Social, sin utilidad estadística.**

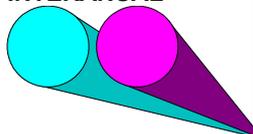
TOTAL DE USUARIOS

Evolución anual del número total de personas diferentes que utilizan el Albergue



1.978 personas diferentes utilizaron el Albergue en el año 2017, 82 menos que en 2016, lo que supone un descenso del 4%. En los últimos 16 años el número de personas diferentes que utilizan el albergue se ha reducido en 2.374, siendo 2017 el año en el que menos personas diferentes se han alojado en el Albergue.

EVOLUCIÓN INTERANUAL



Desde 1996 a 2017

Se aprecia una **tendencia claramente decreciente desde el año 2001, que alcanzó el nivel más alto en número de personas diferentes que utilizan el Albergue, con 4.353**, tras una tendencia creciente que se venía registrando desde 1996. **En los últimos 15 años se ha reducido un 53,1% el número de personas diferentes que utilizan el Albergue.**

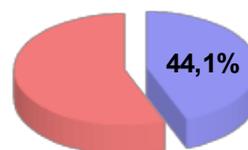
Usuarios: 1996: **2.758**; 1997: **3.155**; 1998: **3.020**; 1999: **3.314**; 2000: **3.579**; 2001: **4.353**; 2002: **4.224**; 2003: **3.727**; 2004: **3.790**; 2005: **3.422**; 2006: **3.488**; 2007: **3.424**; 2008: **3.238**; 2009: **3.175**. 2010: **3.155**; 2011: **2.897**; 2012: **2.745**; 2013: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

2017 es el año con menor número de usuarios (personas diferentes) en el Albergue, desde que se llevan a cabo estos registros (1996)

De estos 1.978 usuarios, **872 son nuevos**, es decir, llegan por primera vez al Albergue en 2017, lo que representa un 44,1% del total de usuarios.

En consecuencia,

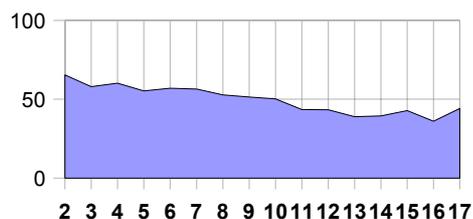
Usuarios nuevos -año 2017-



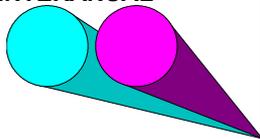
Desde su puesta en marcha en septiembre de 1989, el número total de personas diferentes que han utilizado el Albergue es de 50.851

Esta es la evolución del porcentaje de usuarios nuevos en el Albergue desde 2002. Aunque con un ligero repunte en los dos últimos años, es una tendencia decreciente que registra su nivel más bajo en 2017, y que sugiere de cara a los próximos años tanto una disminución del número de usuarios como un incremento de su cronificación.

Evolución anual del porcentaje de usuarios nuevos sobre el total de usuarios del albergue



EVOLUCIÓN INTERANUAL

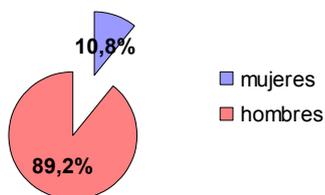


Desde 2001 a 2017

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%)

Veremos, a continuación, las características de los usuarios del Albergue en 2017.

Sexo

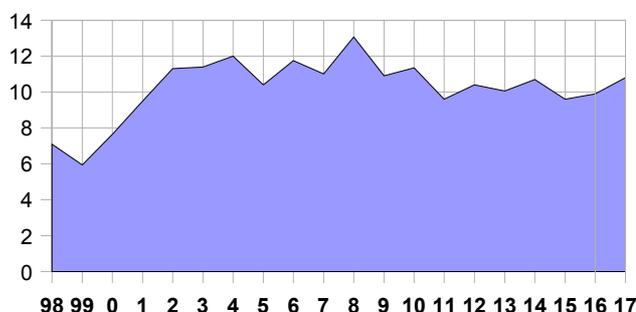


Casi una de cada 10 personas que han utilizado el Albergue en el año 2017 es mujer; el porcentaje de las mismas sobre el total de usuarios, es **10,8%**, siendo en consecuencia el porcentaje de hombres 89,2%.

El gráfico de tendencia evidencia tres etapas a lo largo de estos veinte años:

- a) desde 1997 a 1999, con porcentajes entre el 6 y el 8 %
- b) desde 1999 a 2002, que registra una acusada tendencia creciente
- c) desde 2002 a 2017, que expresa una estabilidad con porcentajes entre el 9 y el 12 %. Una estabilidad aun mayor en los últimos cinco años, que se mantiene en torno al 10%

Evolución anual del porcentaje de mujeres sobre el total de usuarios del Albergue



El incremento registrado entre los años 1999 y 2002 puede ser debido, en buena medida, a una mayor receptividad del Albergue hacia situaciones y problemáticas que tienen una particular incidencia en las mujeres, como es el caso de la apertura de los Módulos Familiares en el año 1999.

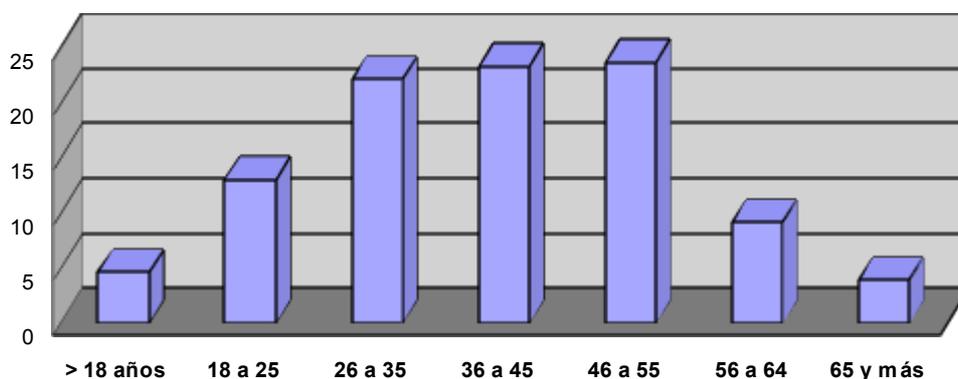
Desde el año 2011, en 2013 y en 2015 se han registrado los porcentajes más bajos de mujeres sobre el total de personas que pernoctan en el Albergue (9,6%)

Edad

Estos son, en porcentajes, la significación de los diversos intervalos de edad de los usuarios nuevos del Albergue en el año 2017:

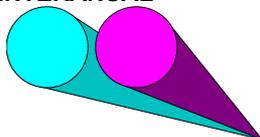
-18 años	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	más de 65
4,64%	13,05%	22,21%	23,34%	23,71%	9,16%	3,89%

-se conoce la edad del **92,46% de los usuarios**. Las estadísticas se refieren a este porcentaje-



5 de cada 10 usuarios del Albergue (51,7%) tienen una edad comprendida entre los 36 y los 55 años. En el gráfico anterior se aprecia como se dibuja una pirámide cuyo nivel más alto se encuentra destacado en **el intervalo de 36 a 45 años, intervalo que constituye así la moda de edad**; a partir del mismo, tanto en un sentido como en otro los valores son descendentes pero asimétricos, de manera que los intervalos de mayor edad suman un porcentaje total de 51,6%, y los de menor edad 48,4%. Destaca así mismo, que los menores de 25 años son 141 personas que representan el 18,1%, y los mayores de 56 años son 104 personas (13,1% del total de usuarios), siendo **el intervalo de 36 a 55 años el que más se ha incrementado en 2017**.

EVOLUCIÓN INTERANUAL

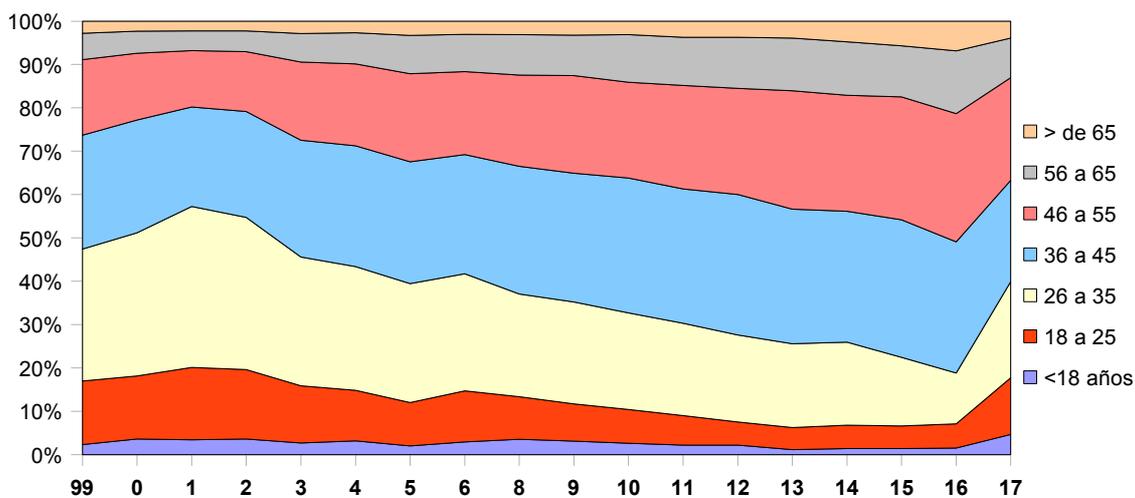


Desde 1997 a 2017

En estos veinte años es destacable una etapa de ligero rejuvenecimiento que se produjo desde 1998 a 2001, quizás debido al incremento de población inmigrante en estos años, que era población muy joven. A partir de esa fecha se constata una tendencia al **envejecimiento de la población**, al aumentar el peso de los intervalos de edad superiores a 36 años y disminuir, en consecuencia, los de menos de esa edad, como puede verse en la tabla y gráfico que se muestran a continuación. **Una tendencia al envejecimiento del colectivo que se mantiene en 2017, con lo cual se acumulan 15 años de envejecimiento del colectivo de usuarios del Albergue.**

Composición por edad de los usuarios del albergue (tendencias)

	<18 años	18-25 a.	26-35 a.	36-45 a.	46-55 a.	56-65 a.	+ de 65 a.
año 2000	3,6%	14,5%	33,1%	26,0%	15,4%	5,1%	2,3%
año 2001	3,4%	16,7%	37,2%	23,0%	13,0%	4,6%	2,2%
año 2002	3,6%	16,0%	35,1%	24,5%	13,8%	4,8%	2,2%
año 2003	2,7%	13,2%	29,7%	27,0%	18,1%	6,6%	2,8%
año 2004	3,2%	11,7%	28,5%	27,9%	18,9%	7,2%	2,7%
año 2005	2,0%	10,0%	27,5%	28,1%	20,4%	8,8%	3,3%
año 2006	2,9%	11,7%	27,0%	27,5%	19,2%	8,7%	3,0%
año 2007	3,0%	10,4%	27,2%	26,3%	20,3%	9,7%	3,0%
año 2008	3,5%	9,8%	23,8%	29,5%	21,1%	9,3%	3,1%
año 2009	3,1%	8,6%	23,5%	29,7%	22,6%	9,3%	3,2%
año 2010	2,6%	7,8%	22,3%	31,1%	22,1%	11,0%	3,1%
año 2011	2,2%	6,8%	21,3%	31,0%	23,9%	11,1%	3,7%
año 2012	2,2%	5,3%	20,1%	32,4%	24,5%	11,8%	3,7%
año 2013	1,1%	5,1%	19,3%	31,1%	27,3%	12,2%	3,9%
año 2014	1,4%	5,4%	19,1%	30,3%	26,8%	12,4%	4,7%
año 2015	1,4%	5,3%	15,8%	31,7%	28,4%	11,8%	5,6%
año 2016	1,5%	5,6%	11,7%	30,3%	26,6%	14,5%	6,8%
año 2017	4,6%	13,1%	22,2%	23,3%	23,7%	9,2%	3,9%

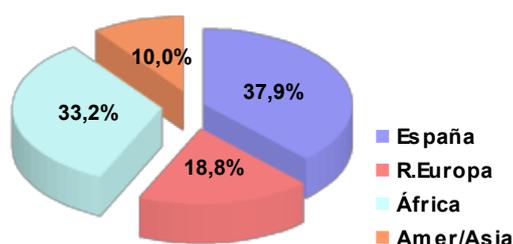


Nacionalidad

La nacionalidad de los usuarios del albergue en el año 2017 es la siguiente, según la agrupación resultante de los diversos países en sus respectivos continentes:

España	Resto de Europa	África	América / Asia
37,91%	18,82%	33,24%	10,03%

-se conoce la nacionalidad del **84,45 % de los usuarios-**

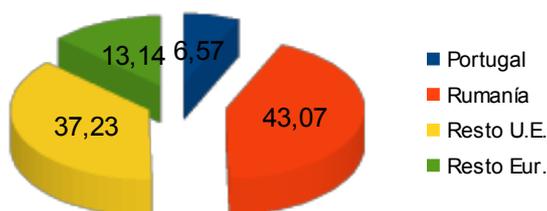


En 2017 más de la mitad de los usuarios del Albergue han sido extranjeros (55,4%), 2,8 puntos menos que el año anterior.

Africanos y Europeos del Este constituyen la inmensa mayoría de los extranjeros que llegan al Albergue, mientras que un porcentaje pequeño corresponde a personas que provienen de América o Asia.

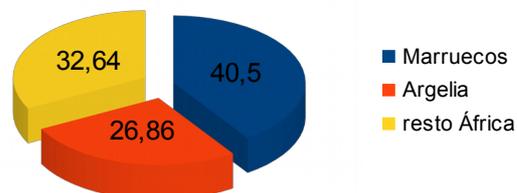
Es interesante ver, en el caso de los otros países de Europa y de los del continente africano, un mayor detalle de su procedencia:

EUROPEOS -menos españoles-



Entre los europeos destacan, por noveno año consecutivo, las personas de nacionalidad **rumana** que representan más de 4 de cada 10 europeos (43,07%).

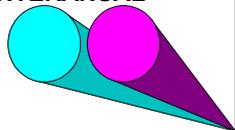
AFRICANOS



Marruecos sigue siendo la nacionalidad más nutrida (40,50%), este año aumenta su significación. Los argelinos son la segunda nacionalidad africana, con un porcentaje de (26,86%) y los subsaharianos más de uno de cada cuatro usuarios de países africanos (32,64%).

En 2017 los usuarios de nacionalidad marroquí, argelina y rumana, por este orden y con porcentajes muy similares (13,46%, 8,93% y 8,10% respectivamente) son los más numerosos sobre el total de usuarios del centro.

EVOLUCIÓN INTERANUAL



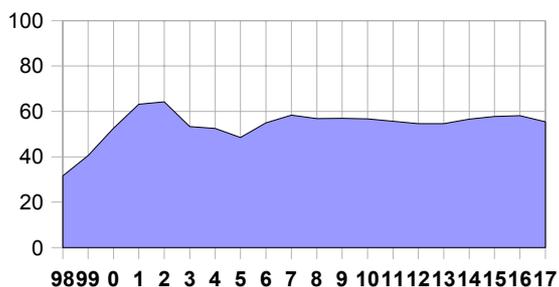
Desde 1996 a 2017

La tendencia en estos 19 años registra **cuatro etapas**:

- **Años 1996, 1997 y 1998**: los extranjeros constituían, aproximadamente, **un tercio de los usuarios del Albergue**.
- **Años 1999, 2000 y 2001**: registran **incrementos porcentuales en torno a un 10% anual**, que sitúan el porcentaje de extranjeros por encima del 60% del total de usuarios.
- **Año 2002**: a pesar de una ligera subida que marca un **récord histórico de extranjeros en el Albergue, cercano a las dos terceras partes de sus usuarios (64,2%)**, es un año de estabilidad que frena el incremento de los tres años anteriores.
- **Años 2003, 2004 y 2005**: En 2003 se registra un **descenso próximo a 10 puntos**, que deja el porcentaje de extranjeros en un 53,3%. 2004, (52,5%) y 2005 (48,5%) parecen indicar que se alcanza un **nuevo nivel de estabilidad en el porcentaje de extranjeros, en torno a la mitad de los usuarios del centro** (al inicio de la tendencia, año 1996, este nivel era de un tercio).
- **Desde 2006**: En 2006 (54,9%) se aprecia un repunte que establece **un nuevo nivel** que se confirma en los años siguientes con un ligero descenso: desde 2010 a 2013 y un repunte a partir de 2014 a 2017 que sitúa el porcentaje de extranjeros en un 55,4% del total de usuarios.

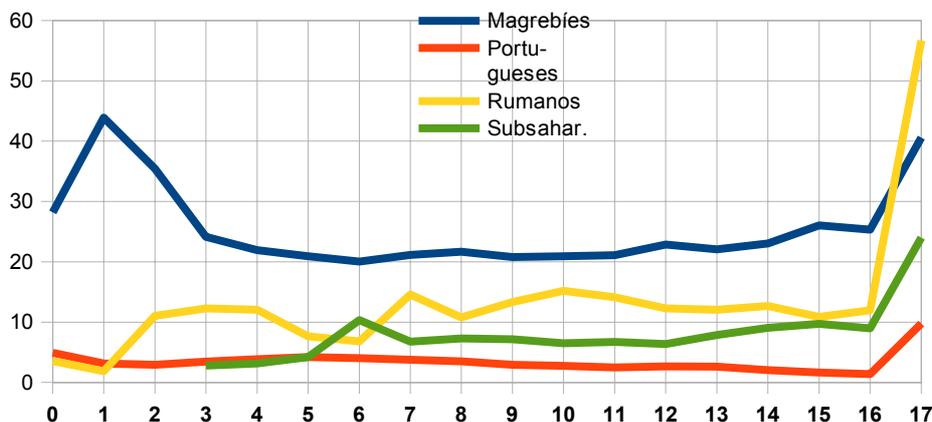
Evolución del porcentaje de extranjeros sobre el total de usuarios del Albergue

Este gráfico muestra estas cinco etapas:



- 1ª.- **Estabilidad +/-30%** (años 97 a 98)
- 2ª.- **Incrementos sostenidos +/- 10% anual** (años 1999 a 2001)
- 3ª.- **Récord histórico (64,2%)** y final del crecimiento (año 2002)
- 4ª.- **Descenso porcentual +/- 50 %** (años 2003 a 2005)
- 5ª.- **Repunte y nuevo nivel de estabilidad, entre 55% y 58%** (años 2006 a 2017)

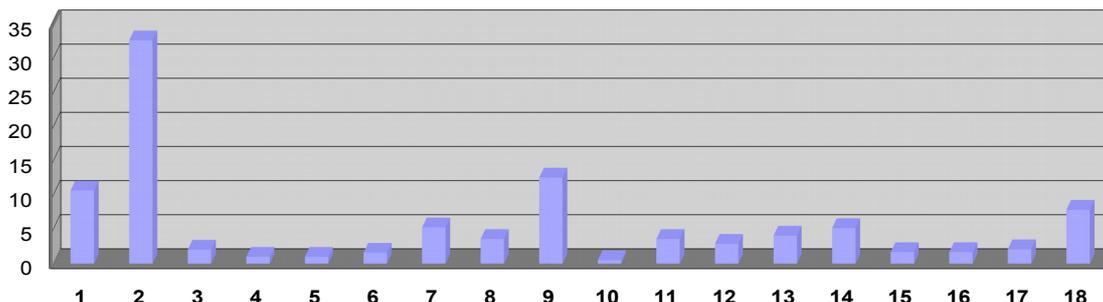
Incidencia porcentual sobre el total de usuarios del Albergue, de las naciones o grupos de naciones más significativos (1999-2017)



Procedencia de españoles por Comunidades Autónomas

Esta es la procedencia de los usuarios españoles, por Comunidades Autónomas de origen:

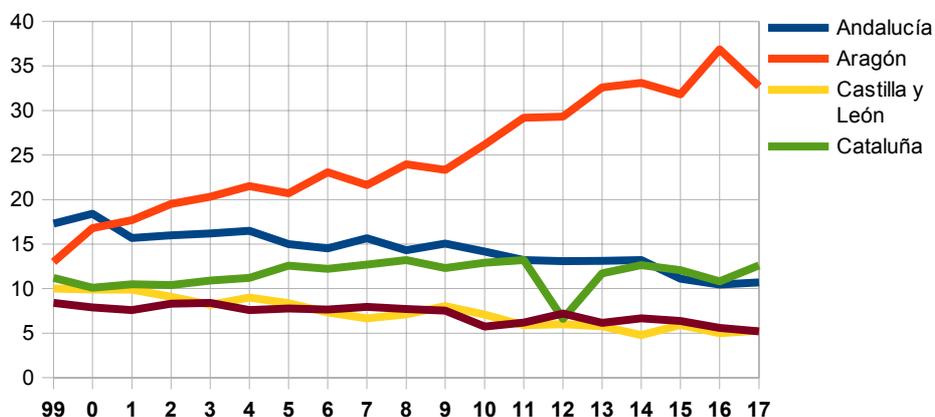
Andaluc	Aragón	Asturias	Baleares	Canarias	Cantabr	Cast. y L.	Cast. LM	Cataluña
10,7%	32,7%	2,05%	1,0%	1,0%	1,6%	5,3%	3,6%	12,6%
Ceut/Mel	Euskadi	Extrem.	Galicia	C.Madrid	Murcia	Navarra	La Rioja	C.Valenc.
0,5%	3,6%	2,9%	4,1%	5,2%	1,7%	1,7%	2,1%	7,9%



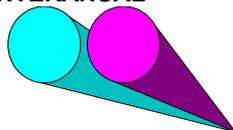
-se conoce CC.AA. de proc. Del **99,9% de los usuarios**. Las estadísticas se refieren a este porcentaje-

Más de 3 de cada 10 usuarios españoles son aragoneses (32,7%). Siguen en importancia porcentual catalanes (12,6%) y andaluces (10,7%). El resto de Comunidades tienen porcentajes muy inferiores, y solo tres superan el 5%: C.Valenciana (7,9%), Castilla León (5,3%) y C.Madrid (5,2%).

Evolución del porcentaje de usuarios por Comunidades Autónomas de procedencia (las más significativas), sobre el total de usuarios españoles en el Albergue (1998-2017)



EVOLUCIÓN INTERANUAL



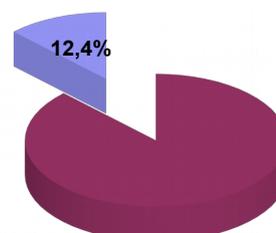
Desde 1998 a 2017

La tendencia más significativa es el incremento de **usuarios aragoneses en 2017**, cuyo porcentaje sobre el total de usuarios españoles se triplica desde 1998 (10,4%) a 2017 (32,7%). Los aragoneses son desde 2001 los usuarios españoles más numerosos, superando a los andaluces, que lo habían sido hasta entonces. El incremento de usuarios aragoneses se corresponde con el de **residentes en la ciudad de Zaragoza**, que desde 1997 a 2015 multiplican por 5,2% su porcentaje sobre el total de usuarios españoles: 6,1% en 1997, 26,9% en 2017. En 2017 el % de la Comunidad Valenciana supera por segunda vez el de Castilla y León y Madrid.

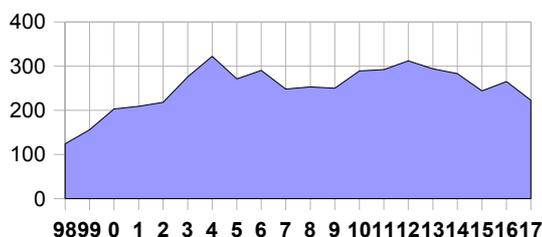
Usuarios residentes en Zaragoza

223 personas de nacionalidad española y residentes en Zaragoza se alojaron en el Albergue en 2017. Se registra un incremento respecto al 2015, tanto en número absoluto como en porcentaje sobre el total de usuarios del albergue. **Los usuarios de nacionalidad española empadronados o residentes en Zaragoza son un 12,4% sobre el total de usuarios del Albergue.** Lo cual confirma al Albergue como un servicio del que se benefician personas y familias residentes en la propia ciudad.

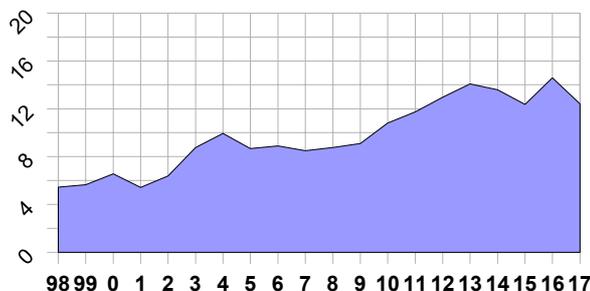
% de usuarios residentes en Zaragoza



Número de usuarios residentes en Zaragoza



% de usuarios residentes en Zaragoza



En estos siguientes gráficos se aprecian cinco etapas en cuanto a incidencia de usuarios residentes en Zaragoza respecto al total de usuarios del Albergue:

- * Desde 1996 a 2004 se duplica el porcentaje, pasando de menos de un 5% a un 10%.
- * Entre 2004 a 2009 se mantiene por debajo del 10
- * A partir de 2010 comienza de nuevo a crecer hasta acercarse al 15%
- * En 2014 y 2015 se registran descensos tanto en el porcentaje como en el número de usuarios residentes en la ciudad de Zaragoza.
- * 2016 supone un nuevo incremento hasta más del 14%.
- * 2017 supone un nuevo descenso hasta el 12,4%

La significación que tienen las personas de nacionalidad española empadronadas o residentes en Zaragoza como usuarios del Albergue viene reflejada en estos dos datos correspondientes al año 2017:

- * **Uno de cada dos usuarios de nacionalidad española son residentes en Zaragoza (26,9%)**
- * **En el caso de los nuevos usuarios** (personas que utilizan por primera vez el Albergue en 2017), **el porcentaje es menor (12,36%)**

Además, son muchas las personas residentes en Zaragoza, que hacen uso habitual del servicio de duchas y ropero, sin estar alojadas en el Albergue.

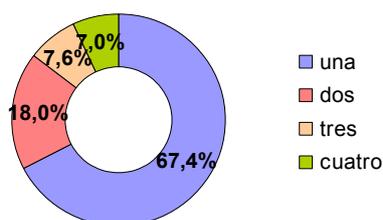
Reincidencia

Es interesante conocer el grado de cronificación en que se encuentran las personas que utilizan el Albergue; para ello consideramos el número de veces que una misma persona utiliza el Albergue, así como su "antigüedad" como usuario del mismo, reflejada en el año en el que hizo uso por primera vez. Estos son los resultados

Número de veces que utiliza el Albergue en 2017

año de llegada	una	dos	tres	cuatro	TOTAL	%
2017	647	88	32	14	781	38,5%
2016	82	36	14	23	155	7,7%
2015	50	14	5	7	76	3,8%
2014	50	9	9	9	77	3,8%
2013	40	13	8	8	69	3,4%
anteriores	497	204	88	80	869	42,9%
TOTALES	1.366	364	156	141	2	
%	67,4%	18,0%	7,7%	7,0%		

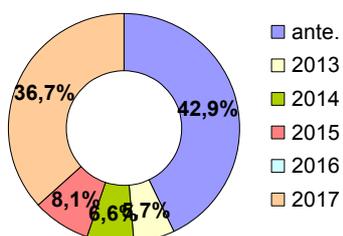
porcentaje de usuarios en función del número de veces que utilizan el Albergue en 2017



Dos de cada tres usuarios (2.027 personas, 67,4% del total) han utilizado el Albergue solo una vez en el año 2017; y uno de cada tres (647 personas, 31,92% del total) utilizan el centro por primera y única vez en el año 2017. Estos datos confirman que los usuarios del Albergue son en buena medida personas "de paso". El 5,9% de quienes han usado el centro en 2017 lo han hecho en tres o cuatro ocasiones en ese mismo año (46 personas).

Cuatro es el número máximo de veces que una persona puede utilizar el Albergue en un mismo año (una vez cada tres meses, salvo excepciones); de ahí las anteriores referencias.

porcentaje de usuarios en función del año que utilizan el Albergue por primera vez



Atendiendo al año en que los usuarios del Albergue han hecho uso del mismo por primera vez, apreciamos que el 42,9% ha sido en este mismo año 2017; son por consiguiente "usuarios nuevos". En consecuencia, el 57,1% restante son personas que han utilizado el centro en años anteriores.

En el otro extremo y con un porcentaje muy similar al de los nuevos usuarios, un 42,8% utiliza el centro desde hace más de cinco años (2012 o anteriores).

Estos datos sugieren que las personas que hacen uso del albergue o bien son nuevos usuarios (42,9%) o bien son usuarios con 6 años o más de antigüedad en el centro (42,8%). Entre ambos colectivos (usuarios nuevos y los más antiguos) suman el 85,7% del total.

Cruzando el número de veces que utilizan el Albergue en 2017, y año en que utilizan el Albergue por primera vez, encontramos dos extremos bien definidos

- Más de uno de cada cuatro usuarios del Albergue en 2017 -647 personas- (82,4%) llegan al centro por primera vez en ese mismo año y hacen uso de él en una sola ocasión. Sería la población más "de paso" o menos cronificada.

- En el otro extremo podemos apreciar usuarios que llevan más años viniendo por el centro y que lo utilizan en varias ocasiones a lo largo del año. Existe así un “núcleo duro” de reincidencia formado por aquellos usuarios que llegaron al centro en el año 2012 o anteriores, y que a lo largo del año 2017 han hecho uso del Albergue en 3 o más ocasiones. Este “núcleo duro” de reincidencia afecta al 16,9% usuarios -160 personas-. Con menos intensidad podemos apreciar, utilizando un concepto topológico a partir de las casillas contiguas, aquellos usuarios que sin constituir parte de ese núcleo duro de cronificación, han llegado al albergue hace 4 años o más, y que en el año 2017 han utilizado el albergue en más de una ocasión; son los que llamamos “habituales” y que son 428 personas (21,11% del total de usuarios en 2017). Sumando ambos niveles constatamos que la cronificación afecta a un total de 612 personas, un 30,9% del total de usuarios en 2017.

Podemos destacar estos extremos en el cuadro mostrado anteriormente:

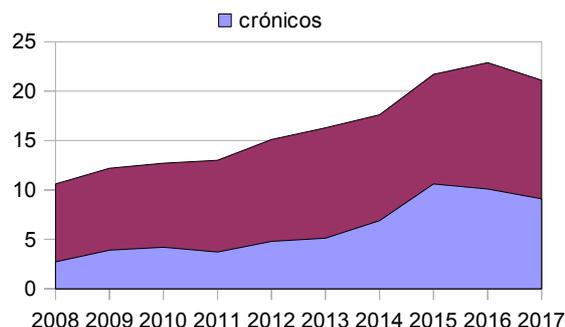
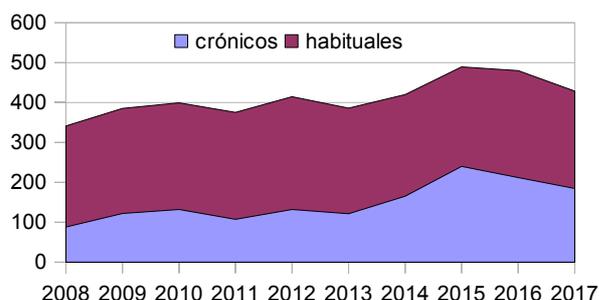
número de veces que utiliza el Albergue en 2017

año de llegada	una	dos	tres	cuatro	TOTAL	%
2017	647	88	32	14	781	38,5%
2016	82	36	14	23	155	7,7%
2015	50	14	5	7	76	3,8%
2014	50	9	9	9	77	3,8%
2013	40	13	8	8	69	3,4%
anteriores	497	204	88	80	869	42,9%
TOTALES	1.366	364	156	141	2	
%	67,4%	18,0%	7,7%	7,0%		

En resumen:

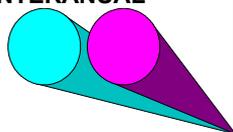
Habituales		Crónicos		TOTAL CRONIFICACIÓN 612 personas 30,9% del total de usuarios
Número	%	Número	%	
428	21,1%	184	9,1%	

número absoluto de usuarios habituales y crónicos



Porcentaje de usuarios habituales y crónicos

EVOLUCIÓN INTERANUAL



De 2007 a 2017

Se puede apreciar un repunte de la cronificación de los usuarios del Albergue entre los años 2007 a 2017, tanto en números absolutos como en porcentaje sobre el total, ya que van incrementando el número de habituales primero, y crónicos a partir de los siguientes años. **A partir de 2013 se registra un incremento importante que sigue prolongándose en 2017**, sin duda alguna imputable a la profunda y prolongada situación de crisis económica, que hace muy difícil para cualquier persona sin hogar superar esa situación.

Conclusiones sobre características de los usuarios

Las características más señaladas en el año 2017, en lo que a los usuarios del centro se refiere, son las siguientes

Continúa el prolongado descenso en el número de usuarios

El año 2017, con 4.353 usuarios, es el mayor número alcanzado hasta esa fecha en el Albergue; sin embargo, a partir de entonces se viene registrando un descenso ininterrumpido, que alcanza en 2017, con 1.978 usuarios, es el registro más bajo de los últimos 20 años. **En 2017 ha habido 2.375 usuarios menos que en 2001, lo que significa una reducción del 54,6%, es decir, que se ha reducido más de la mitad el número de personas diferentes que utilizan el albergue.**

Similar tendencia se constatan también en el número de usuarios nuevos, es decir, personas que llegan por primera vez al Albergue en el año en cuestión y porcentaje que representan sobre el total de usuarios del centro: un descenso desde el año 2001 (con 3.030), y que alcanza su cifra más baja en 2013, con 926 personas., es decir, menos de un tercio de los registrados en 2001. En 2014 y 2015 se produce un ligero repunte (948 usuarios), y en 2017 vuelve a descender hasta 1.052 personas.

Se consolida una tendencia creciente de la cronificación a partir de 2009, especialmente en términos relativos.

Tras unos años de descenso, desde el año 2002 tanto el número absoluto como el porcentaje de usuarios crónicos y habituales, no dejó de crecer, alcanzando en 2005 su máximo histórico en cuanto a números absolutos. En 2006 se quebró esta tendencia y se inició un descenso tanto en números absolutos como en porcentajes. Sin embargo, desde 2009 se vuelve a registrar un incremento de la cronificación tanto en números absolutos como en porcentajes, que continúa en los siguientes años. En conjunto, el número de habituales y crónicos se incrementa en 158 personas desde el año 2008 (+46,2%). El incremento de la cronificación se produce también en términos relativos, casi triplicando en 2017 (30,9%) el porcentaje de 2008 (10,62%)

El porcentaje de mujeres se consolida en el intervalo de normalidad de años anteriores (entre el 10,5% y el 12 %)

Desde 2002 el porcentaje de mujeres se estabilizó, con ligeras variaciones, entre el 10,5 y el 12 % del total de usuarios del centro. En 2008 se supera por primera vez ese margen, alcanzando el 13,1 %. Sin embargo desde 2009 el porcentaje de mujeres sobre el total de usuarios vuelve a situarse en ese *intervalo de normalidad* que se viene registrando en los últimos ocho años, salvo la citada excepción de 2008, y se confirma en 2017 con una cifra situada en el nivel bajo de ese intervalo, con un 10,8%.

Se constata una tendencia al incremento de los grupos de más edad del colectivo de usuarios del centro

Entre 1998 a 2017 todos los intervalos de edad inferiores a 35 años registraron incrementos porcentuales significativos, que hicieron descender la media de edad de los usuarios del Albergue, posiblemente como consecuencia del elevado porcentaje de población extranjera, muy joven, en esos años. A partir de 2002 se quiebra esta tendencia y se produce otra en sentido contrario, que se sigue prolongando hasta 2017, apreciando cada vez un mayor peso de los grupos de mayor edad. Así mismo, el intervalo modal a partir de 2010 pasa de ser de entre 26 a 45 años, a situarse entre 36 a 55 años.

Los aragoneses se consolidan como los usuarios más numerosos. Continúa el incremento del número y porcentaje de usuarios españoles residentes en la ciudad de Zaragoza.

Tras el sostenido incremento de los últimos años, los aragoneses se confirman en el 2017 como el grupo con más significación entre los usuarios españoles, más de uno de cada tres (32,7%). Los españoles naturales de Andalucía, con un 10,7%, y los catalanes, que representan el 12,5% del total de usuarios de nacionalidad española, constituyen los porcentajes más elevados tras los aragoneses.

Por su parte, las personas residentes en la ciudad de Zaragoza, siguen manteniendo una presencia importante en el Albergue a partir de 2005 (8,6% del total de usuarios), hasta situarse en 2017 en un 12,4%.

Se sigue registrando un incremento en el porcentaje de usuarios extranjeros.

En 1998 el porcentaje de usuarios de nacionalidad extranjera era el 31,6% sobre el total; en 2002 alcanzó su máximo histórico con el 64,2% duplicando así el porcentaje inicial hasta suponer casi las dos terceras partes de los usuarios del Albergue. En el 2003 se inicia una sensible reducción que continúa en 2004 y 2005 hasta situar al los extranjeros por debajo del 50 % del total de usuarios del centro (48,5%). En 2006 se vuelve a registrar un incremento de este porcentaje y los extranjeros superan, de nuevo, la mitad de los usuarios (54,9%); un incremento que se agudiza en 2007, donde este porcentaje pasa a ser del 58,3 % y que se estabiliza a partir de 2008 (56,8%), con una ligera tendencia descendente que llega hasta 2013 (54,6%), pero que vuelve a incrementarse en 2014 (56,6%), en 2015 (57,78%) y en 2017 (55,4%).

Los usuarios de nacionalidad marroquí constituyen en 2017 el colectivo más numeroso de extranjeros (13,55% del total de usuarios del Albergue), seguidos con un porcentaje muy similar por argelinos (11,83%). Ambas nacionalidades superan a los de origen rumano (9,35%) que el año anterior habían sido los más numerosos. En conjunto, marroquíes y argelinos siguen siendo el componente mayoritario de los ciudadanos extranjeros, representando más de uno de cada cuatro usuarios del albergue (21,2%), si bien en 2001 era el doble, y representaban casi la mitad de los usuarios (43,9%)

recursos del centro

***presupuestos**
***plantilla**

Presupuestos

Gasto corriente

CONCEPTO	PRESUPUESTADO	GASTO REAL
Alojamiento alternativo personas sin hogar	63.312,76 €	37.748,28 €
Mantenimiento, actividades y convenios Casa Abierta. Módulo inserción	19.706,00 €	1.947,20 €
Mantenimiento y funcionamiento Albergue	53.144,00 €	53.144,0 € 14.579,40 €
Albergue. Servicios exteriores	400.000,00 €	323.522,88 €
Ayudas transeúntes, Casa Abierta. Módulo inserción	12.000,00€	7.200,00 €
Actualización equipamiento Albergue Municipal	25.000,00 €	25.000,00 €
TOTAL	573.162,76 €	463.141,76 €

Personal

Jefa de Sección, 1 Jefe de Unidad Técnica,
2,5 trabajadoras sociales, 1 Técnico Medio educador, 10
Técnicos Auxiliares Socioculturales, 4 oficiales 9 operarios

1.395.545,83 €

Seguridad

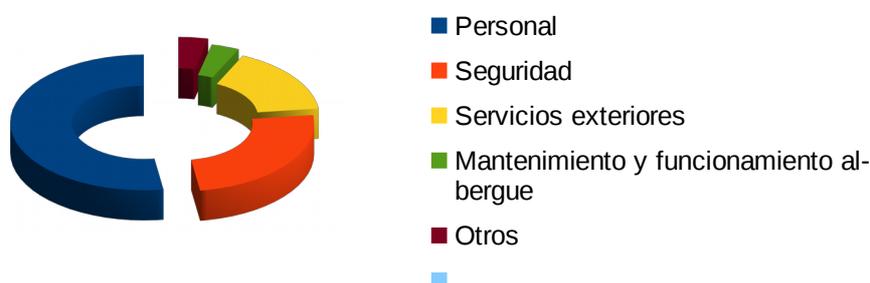
Dos policías locales en turnos de 24 horas= **17.520 horas/año.**
x 28,48 €/hora

498.969,6 €

COSTE TOTAL DEL ALBERGUE EN 2017:

2.357.657,19 €

Composición del gasto total en el Albergue en 2017



El gasto de personal representa más de la mitad del coste total del Albergue (59 %), seguido del coste de la seguridad, a cargo de policía local las 24 horas (21,2%). Le sigue en importancia el gasto de los servicios exteriores (cocina, limpieza, etc) que representa el 13,7% del total del gasto en el año 2017 y el mantenimiento y funcionamiento (3 %) El resto (proyecto modular de atención a transeúntes, mantenimiento Casa Abierta y atención modular, ayudas y actualización del equipamiento) solo representan en conjunto un 3 % del total.

Plantilla

El Albergue dispone de **personal propio de la plantilla municipal**, y otro que aportan las dos **empresas con las que existe contrata en el centro: cocina y limpieza**. Una parte de la plantilla municipal es **específica del Albergue -personal técnico y de oficios-**, mientras que otra parte corresponde a la **vigilancia que prestan policías locales**, cuya vinculación al centro es solo funcional.

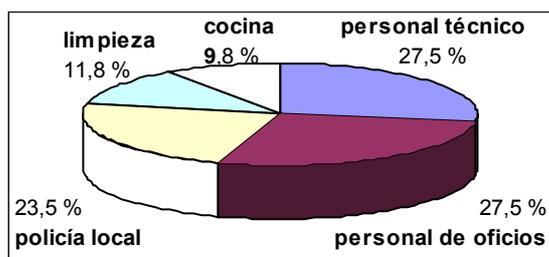
Ésta es la composición de la plantilla del Albergue, contemplando tanto el personal municipal como el de las contrata:

- * **personal técnico:** diecisiete personas
 - 1 Jefa de Sección
 - 1 Jefe de Unidad Técnica
 - 3 asistentes sociales
 - 1 Técnico Medio Educador
 - 10 técnicos auxiliares
- * **personal de oficios:** trece personas
 - 4 oficiales
 - 9 operarios
- * **Limpieza:** 6 limpiadoras
- * **Cocina:** 5 cocineras / ayudantes de cocina

* **Vigilancia: 12 policías locales***

TOTAL: 52 personas

composición de la plantilla del Albergue



El personal de oficios de la plantilla municipal (4 oficiales y 9 operarios), y el de las empresas de limpieza (6) y cocina (5), constituyen en conjunto casi la mitad de los trabajadores del Albergue (45,3%). A continuación el personal técnico que representa algo más de una cuarta parte del total del personal (20,8%) y, por último, la vigilancia, a cargo de policía local, con un equivalente al 22,6 % de los trabajadores.

En el año 2017, hay que considerar varias anotaciones que han sido significativas en la actividad del dispositivo.

La sustitución de Unidad técnica de Atención Social, que se incorpora a finales de diciembre, estando varios meses vacante.

La baja de larga duración de la educadora social de febrero a noviembre

La inestabilidad de la plantilla focalizada en el perfil profesional de Técnicos Auxiliares se ha corregido con respecto al año anterior, actualmente están todas las plazas cubiertas sobre vacante.

Dos de las bajas medicas de operarias, están siendo sustituidas por lo que no hay decremento en la dedicación en las tareas.

* La presencia de dos policías locales las 24 horas, los 365 días del año, supone un total de 17.520 horas; esta cifra, dividida por las 1.428 horas que es la jornada anual de un policía local, da como resultado un total de 12 policías locales.

anexo
Estadísticas

anexo

Quejas y sugerencias presentadas por los usuarios

Existe en el Albergue un Buzón de Quejas y Sugerencias, situado en una zona visible y accesible para todos ellos, en el patio distribuidor de servicios , que hace las veces de sala de espera para Admisión, ropero, duchas..., así como para el acceso a otras instalaciones del centro.

En el mismo se indica el compromiso de la Dirección de publicar las quejas y sugerencias que se presenten, así como la respuesta las mismas por parte de la propia dirección, y de hacerlo de forma inmediata.

Desde el año 2008 el número de “Quejas y Sugerencias” se ha reducido sensiblemente respecto a los años anteriores en los que ha estado en funcionamiento, como consecuencia de la puesta en marcha de una iniciativa que permite expresar de manea más inmediata y personal cualquier queja o sugerencia: el “Café con la Directora” todos los martes después de comer, una tertulia en la que puede participar todo usuario que lo desea.

Escrito recibido	Respuesta de la Dirección del Albergue
<p data-bbox="129 314 389 343">2 de enero de 2017</p> <p data-bbox="152 375 880 702"><i>Sra. Directora me dirijo a usted, para comunicarle: Que hay un problema de descanso y de falta de respeto de los usuarios (portazos, móvil encendido...), que no respetean las normas de convivencia y de respeto del centro. Tengo una sugerencia para que nadie se cuele en el albergue con tarjeta de otro usuario, la idea que yo tengo es pegar una foto en cada tarjeta y así reconocer con facilidad a las personas. Espero su contestación. -</i></p>	<p data-bbox="1845 314 2092 343">8 de enero de 2017</p> <p data-bbox="913 375 2092 502">Ya sabemos que hay personas que no respetan a las demás y que crean situaciones como las que usted denuncia, le sugiero que nos lo comunique para que hablemos con esa persona y atajemos el problema, por supuesto sin desvelar quien nos ha dicho lo que ocurre, para evitar cualquier represalia.</p> <p data-bbox="913 534 2092 598">Respecto a su propuesta de incorporar una foto a la tarjeta, la estudiaremos para ver si la podemos poner en práctica o no.</p>

Escrito recibido	Respuesta de la Dirección del Albergue
<p data-bbox="129 924 407 952">10 de enero de 2017</p> <p data-bbox="152 981 976 1241"><i>Usuario: José Antonio Quiero agradecer todas las atenciones que tuvieron hacia mi persona durante estos días difíciles. Realmente los recordaré con mucho cariño. Quiero agradecer también la presencia de la policía en este lugar, pues mi temor desapareció al saber de su guardia las 24 horas. Puedo asegurar que fue lo mejor que me pasó en esta aventura por España. Mil gracias a todos.</i></p>	<p data-bbox="1832 924 2092 952">15 de enero de 2017</p> <p data-bbox="1019 981 2092 1045">Estamos muy agradecidos de sus palabras hacia el centro. Nos agrada que nos recuerde con cariño.</p>

Escrito recibido	Respuesta de la Dirección del Albergue
<p>17 de febrero de 2017</p> <p>Usuario de la habitación XX (Nombre y apellido) Sugerencia para la directora: Por favor señora, pásese por todas las instalaciones y decida si están bien, lo que no quiera para usted, no nos lo den a los demás. Muchas gracias.</p>	<p>21 de febrero de 2017</p> <p>De acuerdo con su apreciación del centro, las instalaciones son muy antiguas y hacemos todo lo posible por hacerlas lo más funcionales posible y que estén en las mejores condiciones que el edificio nos permite.</p>

Escrito recibido	Respuesta de la Dirección del Albergue
<p>14 de abril de 2017</p> <p>Usuario de la habitación XX (Nombre y apellido) Sugerencia para la directora: WIFI, que hay routers tirados por ahí y aquí hay conexión. - Queremos tener Wifi, por favor. Muchas gracias. -</p>	<p>17 de abril de 2017</p> <p>Estamos estudiando la propuesta, ya hemos solicitado en varias ocasiones que haya wifi en el centro. Estamos a la espera de que lo instalen.</p>

Escrito recibido	Respuesta de la Dirección del Albergue
<p>24 de abril de 2017</p> <p>Usuario: Nicolás Soy una persona en silla de ruedas y me parece muy mal que no pueda hacer uso del centro. Es un centro público y yo tengo derecho a hacer uso de él.</p>	<p>11 de mayo de 2017</p> <p>El Albergue Municipal de Zaragoza, dispone de los siguientes espacios y modalidades de estancia: Habitaciones ordinarias, Casa Abierta, Módulos de Inserción, Módulos Familiares y Emergencias de Frío. Cada una de estas modalidades con su propia normativa interna y protocolos de gestión. Ninguno de estos espacios está adaptado para el alojamiento de personas con movilidad reducida, como marca la normativa vigente en esta materia.</p>

Escrito recibido	Respuesta de la Dirección del Albergue
<p data-bbox="129 256 403 284">21 de mayo de 2017</p> <p data-bbox="152 316 974 443">Usuario: Alfonso Hab. 29. Motivo de la reclamación: Falta de respeto. Hay una persona que no cumple las normas de higiene, en perjuicio de sus compañeros. Muchas gracias.</p>	<p data-bbox="1832 256 2101 284">25 de mayo de 2017</p> <p data-bbox="1019 323 2101 738">Respecto a la cuestión de la falta de higiene, intentamos por todos los medios que todas las personas que utilizan el Albergue mantengan una higiene adecuada y unas actitudes de respeto a todos/as quienes vivimos o trabajamos aquí: no mantener silencio en las habitaciones cuando los demás están durmiendo, amenazar o coaccionar a alguien que consideran más débil, ensuciar los baños, tirar basura en cualquier lugar, destrozarse mobiliario, echar de comer a las palomas..., son algunos comportamientos frecuentes que nos perjudican a todos/as. Si sabemos de alguien que se comporta así, tomamos las medidas para evitar que siga ocurriendo; pero resulta muy difícil controlar todo lo que pasa en el centro a todas horas; por eso necesitamos su colaboración para impedir estas actitudes y comportamientos, poniéndolos en conocimiento de los/as responsables del centro para que podamos tomar las medidas oportunas; es en beneficio de todos/as.</p>

Escrito recibido	Respuesta de la Dirección del Albergue
<p data-bbox="129 874 421 901">21 de agosto de 2017</p> <p data-bbox="152 933 974 1220">Usuario: Joaquín (módulo individual): Los bocadillos se ponen por la noche en módulos y son para el día siguiente (hechos con el pan de las 06:00 de ese día), se podrían preparar por la mañana en las bandejas o dejar una bandeja con variedad para que podamos elegir. Pero por la mañana y así comer pan del día. Cuando lo comemos es goma. Debido a esto, he adelgazado mucho y me gasto mucho dinero en comida. Muchas gracias.</p>	<p data-bbox="1776 874 2101 901">2 de septiembre de 2017</p> <p data-bbox="1019 933 2101 1093">La situación de la que usted se queja no es nueva; otras personas se han quejado de lo mismo anteriormente. Hemos trasladado la queja a la dirección de la cocina para evitar que el pan de los bocadillos sea del día anterior. Se le insta a la contrata que dentro de lo posible, los bocadillos se hagan ese mismo día por la mañana, con el pan de ese día.</p>

Escrito recibido	Respuesta de la Dirección del Albergue
<p data-bbox="129 252 481 284">28 de septiembre de 2018</p> <p data-bbox="152 311 981 699"><i>Tiene entrada en el Justicia de Aragón una queja en la que se hace alusión a la situación en la que se encuentra el Sr. Alejandro a quien se le ha retirado la Pensión No contributiva con la que contaba y que le gustaría recuperar. Pese a que padece algún tipo de trastorno mental, el escrito no aclara que enfermedad es. En la actualidad reside en el Albergue Municipal de Zaragoza, si bien no sabe cuanto tiempo estará allí. Le ruego me informe sobre la cuestión planteada en la queja. Agradezco la atención que, estoy seguro, dispensará a este escrito y quedo a la espera de sus prontas noticias. El Justicia de Aragón.</i></p>	<p data-bbox="1803 252 2098 284">17 de octubre de 2017</p> <p data-bbox="1019 311 2098 670">En requerimiento de la información solicitada por el Justicia de Aragón, sobre la residencia de D. Alejandro comunicar que, el informado estuvo en nuestras dependencias el 30 de agosto de 2017. Según relatan, en el servicio de Admisión, consideraron poco apropiado el vestuario del informado (Pijama con logo del SALUD) y efectuaron alguna investigación. Resultó que en el Hospital Psiquiátrico Nuestra Señora del Pilar, el informado estaba en régimen de internamiento e inmediatamente se personó un equipo médico para trasladarlo a su residencia asistencial. No disponemos de más información a excepción de la ficha certificado de alojamiento que adjuntamos.</p>

Anexo
Gestión del protocolo de
Emergencias por Frío en el
invierno 2017-2018

**DATOS SOBRE LA GESTIÓN DEL PROTOCOLO DE
FRÍO EN EL ALBERGUE MUNICIPAL**

invierno 2017-2018

Se inició el día 15 de noviembre de 2017, y se ha mantenido abierto de manera ininterrumpida hasta el 01 de abril de 2018

USOS

Noches en que ha estado abierto: 138

Personas diferentes que han utilizado en alguna ocasión el alojamiento por el protocolo de frío este invierno: **381**

Total de estancias: 5.210

Media de usos: 37,8 personas cada noche

Estancia media por persona en espacios de emergencia: **13 noches**

Espacios en los que se han alojado:

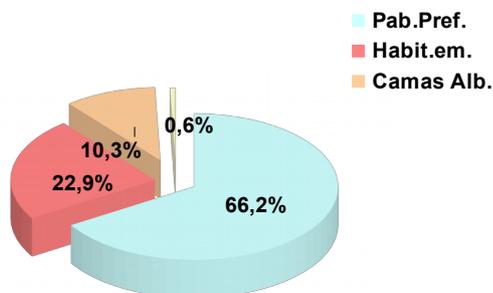
22,9% en habitaciones colectivas ya existentes para emergencias dentro del albergue

66,2% en pabellones prefabricados

10,3% en habitaciones o camas ordinarias

0,6% en sala TV y otros espacios

No ha sido preciso contratar ninguna pernocta fuera del Albergue



Detalle de usos de los pabellones prefabricados:

3450 pernoctas (66,2% del total)

Media diaria de pernoctas: **25**

Número de usos por persona

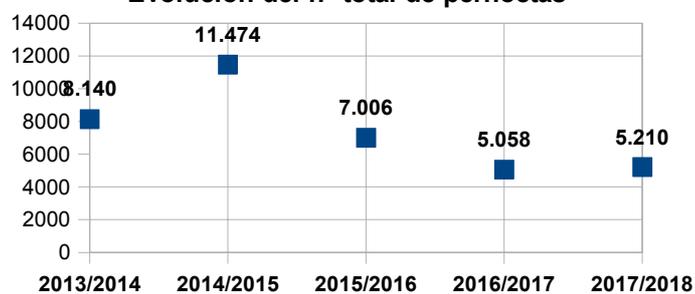
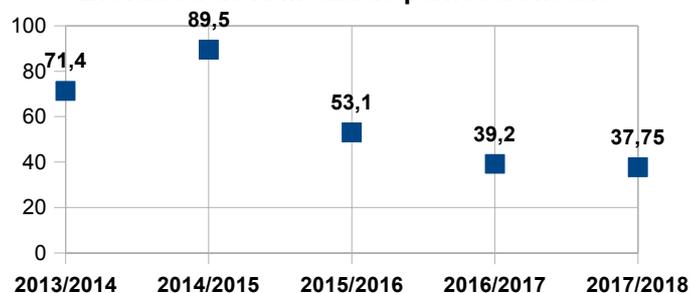
	Un sólo día	De 2 a 10 días	De 11 a 30 días	De 31 a 60 días	Más de 60 días
Nº de personas	57	195	81	25	12
% de personas	15,0%	51,2%	21,2%	6,5%	3,1%

Casi dos de cada tres personas (66,2%) que han utilizado los dispositivos del protocolo de frío, lo han hecho menos de 10 días, mientras que uno de cada diez han estado alojados más de 30; estas 37 personas (9,6% del total) son quienes por carecer de ingresos periódicos han podido utilizar de forma continuada estos dispositivos durante todo el periodo en el que han permanecido abiertos.



Comparativa con los inviernos anteriores

	Invierno 2013/2014	Invierno 2014/2015	Invierno 2015/2016	Invierno 2016/2017	Invierno 2017/2018	Variación sobre año anterior
Fecha inicio	21 noviembre	9 noviembre	15 noviembre	22 noviembre	15 noviembre	7 días antes
Fecha final	15 de marzo	20 de marzo	31 de marzo	31 de marzo	01 abril	1 día después
Total noches abierto	114	131	135	129	138	9 días más
Total pernoctas	8.140	11.808	7.006	5.058	5.210	+152 (+3%)
Media pernoctas/noche	71,4	89,5	53,1	39,2	37,8	1,4 pernoctas menos
Máximo pernoctas/noche	90 16 diciembre	115 23 febrero	69 29 febrero	59 22 febrero	46 07 febrero	13 pernoctas menos
Personas diferentes	324	384	409	388	381	7 personas menos
Media pernoct/persona	25	30,8	17,1	13	13	Igual

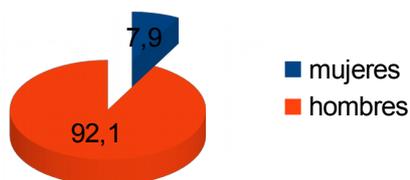
Evolución del nº total de pernoctas**Evolución de la media de pernoctas/noche**

CARACTERÍSTICAS PERSONALES (381 personas diferentes)

Personas que pernoctan en emergencia. Composición por sexo

Hombres: 351 (92,1%)

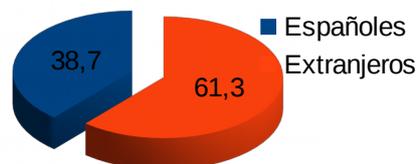
Mujeres: 30 (7,9%)



Personas que pernoctan en emergencia. Composición por nacionalidad

Extranjeros: 209 (42,4%)

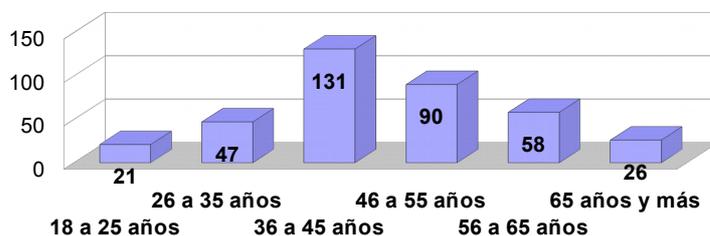
Españoles 154 (57,6%)



Por intervalos de edad:

- * De 18 a 25 años: 20 personas (5,3%)
- * De 26 a 35 años: 50 personas (13,3%)
- * De 36 a 45 años: 112 personas (29,8%)
- * De 46 a 55 años: 102 personas (27,1%)
- * De 56 a 64 años: 62 personas (16,5%)
- * 65 años o más: 30 personas (8%)

Edad de las personas que pernoctan en emergencia por frío



Casi dos de cada tres personas que han utilizado los espacios de emergencia por frío en el invierno 2017/2018, tienen entre 36 y 55 años (214 personas, 56,9% del total de usuarios), y más de uno de cada 5 tienen 56 años o más (92 personas, 24,5% del total).