

# MEMORIA TÉCNICA INTERMEDIA Y/O FINAL PARA PROYECTOS DE INTEGRACIÓN SOCIAL DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES

## I. DATOS GENERALES:

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO:</b>	
ENTIDAD:	CÁRITAS DIOCESANA DE CUENCA
TÍTULO DEL PROYECTO:	Centro de Urgencia
MODALIDAD:	<b>Dispositivos de Alojamiento de urgencia.</b>
BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:	
<p>La atención en el Centro de Alojamiento de Urgencia integra un conjunto de servicios destinados a ofrecer alojamiento, cubriendo las necesidades básicas, con la posibilidad de favorecer un puente para la promoción social de sus usuarios/as.</p>	
ÁMBITO DE ACTUACIÓN DEL PROYECTO:(Detallar con una X)	
REGIONAL <input type="checkbox"/> PROVINCIAL <input type="checkbox"/> ÁREA DE SS.SS. <input type="checkbox"/> COMARCAL <input type="checkbox"/> MANCOMUNIDAD <input type="checkbox"/> LOCAL <input checked="" type="checkbox"/>	
SITUACION DE LOS GRUPOS DE PERSONAS USUARIAS (Sólo se detallará con una X una de las situaciones, la más representativa, debiendo ser coincidente con la que se detalló en la solicitud del proyecto)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempleo.</li> <li>X Sinhogarismo.</li> <li>- Minorías étnicas.</li> <li>- Problemas de salud asociados a vulnerabilidad social.</li> <li>- Reclusos/exreclusos y/o sometidos a medidas intermedias.</li> <li>- Inmigrantes.</li> <li>- Otras situaciones de vulnerabilidad o exclusión social. Especificar:</li> </ul>	

PROFESIONALES QUE HAN PARTICIPADO EN EL PROYECTO. (Se detallará el número de personas según profesión o titulación tal como se detalla a continuación.)

- Coordinador/a:
- Titulado/a Superior:
- Trabajador/a Social:
- Educador/a Social:
- Mediador/a Cultural:
- Animador/a Sociocultural:
- Mediador/a//Monitor/a Gitano/a:
- Auxiliar Administrativo:
- Otros: 3 voluntarios, 2 cuidadores/educadores, cuidadores/educadores ½ jornada, 2 cocineras/limpiadoras ½ jornada

IMPORTE SUBVENCIONADO POR LA CONSEJERIA DE SANIDAD Y ASUNTOS SOCIALES:

**MEMORIA TÉCNICA INTERMEDIA.**

Período cubierto con esta memoria:

De 01/01/2015 a 31/12/2015

**RESUMEN DE LA SITUACION DEL PROYECTO.**

Fecha de la elaboración de la Memoria:

15/Enero/2015

Nombre del responsable: Oscar San Julián

Cargo: Trabajador Social

Declaro la autenticidad de los datos contenidos en esta Memoria.

Sello y firma:

Grado de ejecución presupuestaria. A detallar importe en euros y porcentaje de ejecución: (Sobre el total de la subvención aprobada)

¿EL DESARROLLO DEL PROYECTO HA PERMITIDO O PERMITIRÁ ALCANZAR EL/LOS OBJETIVO(S) ESPECÍFICO(S) PREVISTO(S)?

Siendo la finalidad del Centro de Urgencia es la de satisfacer las necesidades básicas de las personas que llegan a Cuenca. Estas necesidades van desde lo más elemental, como es la alimentación, la ropa, higiene personal, viajes (de manera excepcional) y alojamiento; podemos decir que se ha desarrollado de la manera en la que estaba previsto.

## II. ANÁLISIS TÉCNICO DEL PROYECTO:

<b>RESULTADOS</b>	
RESULTADOS ESPERADOS FORMULADOS	<p>Prestar acogida, información, asistencia y acompañamiento a las personas sin hogar (PSH) que solicitan el Centro de Acogida.</p> <p>Entre 800 y 850 usuarios</p>
RESULTADOS ALCANZADOS	<b>707 personas (88,37 % alcanzado)</b>
INDICADOR/ES FORMULADOS	Nº de personas que solicitan acogida, información y alojamiento
ANÁLISIS DEL/LOS RESULTADOS FORMULADOS	Los protocolos de intervención han garantizado la orientación, el acceso y el acompañamiento de todos los participantes.
FUENTES DE VERIFICACIÓN UTILIZADAS	Registro fichero informático PRIS Y SICCE

## II. ANÁLISIS TÉCNICO DEL PROYECTO:

<b>RESULTADOS</b>	
RESULTADOS ESPERADOS FORMULADOS	<p>Facilitar la estancia a todas aquellas personas que adquieran y conserven la condición de usuario/a. Cubrir las necesidades básicas de las personas alojadas en el Centro, así como el mejor trato a sus efectos personales.</p> <p>Entre 5500 y 6000 servicios (Ducha, Ropa, Comidas, Cenas y Alojamiento).</p>
RESULTADOS ALCANZADOS	<p><b>2530 pernoctas</b> <b>2264 cenas</b> <b>1634 comidas</b></p> <p><b>6428 servicios básicos (100%)</b></p>
INDICADOR/ES FORMULADOS	Nº de servicios dados como respuesta.
ANÁLISIS DEL/LOS RESULTADOS FORMULADOS	Los protocolos de intervención han garantizado la orientación, el acceso y el acompañamiento de todos los participantes.
FUENTES DE VERIFICACIÓN UTILIZADAS	Registro fichero informático PRIS Y SICCE

## II. ANÁLISIS TÉCNICO DEL PROYECTO:

<b>RESULTADOS</b>	
RESULTADOS ESPERADOS FORMULADOS	Realizar un primer diagnóstico, y si procede y cumple perfil derivarlo a recursos o centros para iniciar procesos de reincorporación. Entre 17 y 20 personas
RESULTADOS ALCANZADOS	<b>100 %</b>
INDICADOR/ES FORMULADOS	Nº de personas que comienzan un proceso de reincorporación.  Nº de derivaciones
ANÁLISIS DEL/LOS RESULTADOS FORMULADOS	24 Personas derivadas a recursos residenciales o comunidades terapéuticas.
FUENTES DE VERIFICACIÓN UTILIZADAS	Registro fichero informático PRIS Y SICCE

## II. ANÁLISIS TÉCNICO DEL PROYECTO:

<b>RESULTADOS</b>	
RESULTADOS ESPERADOS FORMULADOS	<p>Favorecer todo un amplio esfuerzo de prevención social, mediante campañas de sensibilización.</p> <p>Entre 5 y 6 actividades públicas.</p> <p>Participación en Prensa, 2, Televisión, 2, Radio, 2, Internet 2</p>
RESULTADOS ALCANZADOS	<b>100%</b>
INDICADOR/ES FORMULADOS	<p>Nº de actividades desarrolladas de sensibilización y difusión.</p> <p>Nº de medios de comunicación donde se ha intervenido.</p> <p>Ámbitos y elementos de la campaña</p>
ANÁLISIS DEL/LOS RESULTADOS FORMULADOS	<p>Seguimos participando en la campaña de las Personas Sin Hogar "Nadie sin Hogar" 2010-2015, junto a <b>Cáritas Española</b>, con la colaboración de <b>FACIAM</b> y la <b>fePsh</b></p>
FUENTES DE VERIFICACIÓN UTILIZADAS	<p>Registro de actividades</p> <p>Registro de Medios de Comunicación</p>

## II. ANÁLISIS TÉCNICO DEL PROYECTO:

<b>RESULTADOS</b>	
RESULTADOS ESPERADOS FORMULADOS	<p>Fomentar su participación, en el centro y en la vida comunitaria. Mejora de la calidad del servicio y autoestima de los participantes</p> <p>Entre 200 y 300 cuestionarios.</p> <p>80% de participantes satisfechos o muy satisfechos.</p>
RESULTADOS ALCANZADOS	<b>23 %</b>
INDICADOR/ES FORMULADOS	<p>Nº de personas que sugieren o reclaman mejoras.</p> <p>Nº y valoraciones de los cuestionarios de satisfacción.</p>
ANÁLISIS DEL/LOS RESULTADOS FORMULADOS	<p>Se les ha informado de la disponibilidad de los cuestionarios y de la posibilidad de hacerlo.</p>
FUENTES DE VERIFICACIÓN UTILIZADAS	<p>Cuestionarios de satisfacción</p> <p>Evaluación de las actuaciones</p>



ACTIVIDADES													
DESCRIPCION	% GRADO DE EJECUCIÓN	E	F	M	A	M	JU	JL	S	O	N	D	
Previstas:													
1. Prestar acogida, información,  - Valoración de la situación de la persona. - Entrevistas de selección. - Elaboración de informes.	100%												
2-Prestar los servicios necesarios para cubrir las necesidades básicas. - Manutención (desayuno, comida, cena, farmacia y desplazamiento) - Alojamiento - Ropa - Lavandería (lavado , secado )	100%												
3.Estudio, valoración y diagnóstico que lo demanden	100%												
4. Acciones dirigidas a la prevención y sensibilización	100%												



### III. VALORACION DEL DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO.

#### 1. VALORACIÓN DETALLADA POR CONCEPTOS.

Se detallará de forma concreta y concisa en cada uno de los siguientes puntos las posibles incidencias que se hayan producido durante el desarrollo del proyecto.

Sobre el/los objetivo(s) específico(s).

Se ha prestado y facilitado la acogida, y acompañamiento a todas aquellas personas que lo han solicitado.

Sobre el/los objetivo(s) operativo(s).

Se han desarrollado básicamente como estaba previsto, se ha prestado orientación información, la cobertura de necesidades básicas, y se ha valorado a todas aquellas personas que lo han demandado

Sobre los resultados esperados.

Se mantienen los datos de atención con respecto al año pasado en cuanto a personas (700 personas en 2014 y 707 personas en 2015) y se incrementa el número de respuestas dadas a los participantes del recurso en un 2%.

Sobre las actividades. Especificar si hay variaciones en el cronograma para lo que resta de ejecución.

Se ha mantenido cerrado el Centro en el mes de Agosto, las situaciones de Urgencia y primera acogida se han realizado en C/República Argentina nº 27 (Servicio de Acogida de Caritas Diocesana de Cuenca). La atención en casos de extrema necesidad el pago de alojamientos, servicio de farmacia y la manutención ha sido financiada fuera del presupuesto, directamente desde el programa de Acción Social de Base de Caritas Diocesana de Cuenca, considerando como criterios la urgencia por motivos médicos y judiciales-

Sobre la ejecución presupuestaria. Importe euros. Grado de ejecución.

El desarrollo y ejecución del proyecto se ha logrado exclusivamente gracias a la financiación de la entidad gestora, Cáritas Diocesana de Cuenca. Recordemos que las aportaciones económicas conveniadas con el Ayuntamiento de Cuenca NO LLEGAN A LOS USUARIOS, quedan pendientes de cobro 40.000€ desde el año 2014 y 48.743€ de 2015.

El grado de satisfacción de los participantes y el aumento de los servicios solo se puede explicar por el trato de los profesionales, el grado de calidez del servicio y la implicación de Cáritas Diocesana de Cuenca con este sector de nuestra población, "Los Últimos y no atendidos".

Por otra parte la disminución continuada de la financiación desde el 2010, que era de 100.350€ hasta los 81.793€ de este 2015, hacen inevitable un deterioro en la calidad de los servicios, una limitación de los horarios de estancia de usuarios en el centro.

Sobre la Participación, mecanismos creados, grado de participación de las personas participantes.

Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción y posibilitar la participación de los usuarios se ha elaborado un cuestionario que permita recoger la información necesaria y sea un cauce de quejas y sugerencias.

El diseño del cuestionario recoge variables como:

- 1-Proceso de Acogida
- 2-Servicios prestados en el Centro
- 3-Instalaciones del centro
- 4-Relaciones y dinámica de convivencia
- 5-Quejas y sugerencias
- 6-Satisfacción general.

(Anexo 1.Cuestionario de satisfacción)

Los monitores invitaban a rellenarlos si lo consideraban oportuno y a entregarlos al final de su estancia, se ha realizado un análisis estadístico (descriptivo) de los 46 cuestionarios validos entregados de Enero a Diciembre de 2015.

Resultados:

Es relevante apuntar que el 56'5% son participantes que han acudido por primera vez al centro y que el 53'5% han hecho uso en más de una ocasión.

Las preguntas se valoraron con una escala de 1 a 5, siendo 1 la menor puntuación "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho".

1-Proceso de Acogida:

El 61% de los participantes valoraron como adecuado el trato dispensado por el personal, el tiempo dedicado y la documentación solicitada.  
Siendo la media de 4'33 sobre 5.

2-Servicios prestados:

Más de la mitad (51%) valoraron con un grado de satisfacción muy alto, valorando las comidas, las cenas y la habitaciones individuales con el máximo, siendo el servicio de ropero y los desayunos como normal (3 sobre 5).  
Siendo la media de 4'16 sobre 5.

3-Instalaciones del Centro:

Las instalaciones han sido valoradas muy positivas en todos sus ítems siendo la mas alta la limpieza, seguidas del mobiliario, los aseos y el comedor, siendo el menos valorado la decoración.  
Siendo la media de 4'38 sobre 5.

4-Relaciones dentro del centro:

Los participantes destacan el trato cálido y agradable de los profesionales del centro y la posibilidad de hablar y expresarse con libertad (4'58 sobre 5) la media baja respecto a las propias relaciones entre participantes que reconocen como tensas y distantes, pero educadas.  
Siendo la media 4.30 sobre 5.

5-Quejas y sugerencias:

En cuanto a la posibilidad de realizar quejas y sugerencias el 55% destacan la posibilidad de hacerlo pero también es cierto que el 32'6% reconocen que desconfían que se tengan en cuenta dichas propuestas.

El 37% de las sugerencias es relativo a los días de estancia y a los horarios por una parte los pocos días de estancia y por otra la queja sobre el horario de cierre de 14:30 a 18:30h, y tener que abandonar el centro ante las inclemencias del tiempo tanto en verano como en invierno, y poder reposar la comida y descansar un poco.  
Un par de comentarios recogen la posibilidad de hacer algún taller ocupacional remunerado y poder descansar de ejercer la mendicidad.

**6-Satisfacción general:**

La puntuación media en cuanto a la valoración general del Centro de Urgencia asciende a 4'45 sobre 5. Una media bastante alta pero no por eso no mejorable.

Muy Satisfechos	Satisfechos	Normal	Insatisfechos	Muy Insatisfechos
73'5%	15'7%	7'2%	1'2%	2.4%

Sobre la Coordinación entre los diferentes actores.

Se valoran como adecuados los cauces establecidos de coordinación interna:

Reuniones diarias entre técnicos y el responsable del programa para actualizar la información de cada usuario (altas / bajas / incidencias / necesidades no expresadas por los usuarios en un principio etc.)

Reuniones mensuales de coordinación y evaluación de casos entre todos los trabajadores y voluntarios que intervienen en la atención de los usuarios (efectividad de la intervención, adaptabilidad a nuevas necesidades etc.).

Y suficientes los cauces establecidos de coordinación externa:

Con todos los servicios que en cada caso demande la situación de necesidad, servicios de salud (atención primaria y hospitalaria), servicios sociales.

Y mediante reuniones de seguimiento periódicas establecidas con anterioridad con la responsable técnica del AIS.

Sobre la organización/ gestión del proyecto.

Las limitadas plazas, y la variabilidad de las demandas diarias, hacen que difícilmente se puedan superar los tres días de estancia media en el recurso, exceptuando en aquel caso que por razones médicas, laborales, judiciales o por haber iniciado algún periodo de observación en los que se flexibiliza la estancia hasta que sea necesario.

Otras valoraciones. En caso de que se considere oportuno.

Seguimos en la misma línea de trabajo, la falta de profesionales, de prestaciones y recursos suficientes nos condena a la misma dinámica lineal de abordar el sinhogarismo. Basada en la asistencia, y que aunque sea imprescindible, se hace insuficiente.

Es difícil generar revincular a los participantes, sin ni siquiera tener un espacio para que se pueda dar. Con dos cuidadores a jornada completa y uno contratado a media jornada es imposible cubrir 365 días y 24 horas, ajustándonos a horarios imprescindibles para cubrir las necesidades fisiológicas básicas, siendo incapaces de satisfacer necesidades superiores como la de protección o permanencia.

Es difícil iniciar un proceso de acompañamiento social, cuando el acceso a los derechos está **limitado** indefectiblemente por ingreso en un Centro de Atención Residencial

## 2. VALORACIÓN GENERAL DEL PROYECTO (A CUMPLIMENTAR SOLO EN MEMORIAS FINALES).

Detallar cómo el proyecto ha incidido en la atención a las situaciones de vulnerabilidad.

Se ha creado un espacio donde poder alojar con carácter de urgencia y con la flexibilidad requerida, a todas las personas que lo necesiten en situaciones en las que pernoctar o permanecer en la calle pueda suponer un grave riesgo, por rigor climatológico o por circunstancias específicas de las propias personas.

Relacionar la situación de partida con los logros obtenidos.

El Dispositivo se sigue mostrando como el recurso más cercano y más flexible a las situaciones de extrema necesidad, debido a su accesibilidad y a sus horarios de atención.

Con el mismo personal que en años anteriores, y tratando de mantener la calidad del servicio y flexibilizando la atención para adecuarla a nuevas demandas, se ha dignificado la estancia en Cuenca de **707** personas.

Áreas de intervención en las que se ha mejorado.

Hemos mantenido las áreas de atención básicas, área social y física.

Para aquellas situaciones que necesitan un apoyo de otros recursos específicos, y si la persona lo necesita, el recurso se pone a disposición de la persona, flexibilizando desde los días de estancia, hasta los horarios y disponibilidad del personal.

Hemos considerado como imprescindible el **protagonismo de la persona** como inherente al proceso, partiendo de las posibilidades y desde la libertad personal.

Aspectos en los que sería necesario seguir incidiendo.

la prevención, de estos procesos de desafiliación de estas personas al resto de la sociedad, por parte de los servicios sociales comunitarios, estableciendo planes reales de inserción.

El desarrollo de alternativas de alojamiento alternativo, para aquellas personas de más de 45 años y con escasos ingresos económicos, y para los que el acceso al mercado laboral esta muy condicionado.

Y para aquellos casos cuyo plan personal ha finalizado y necesiten iniciar procesos de normalización ( Pisos tutelados o supervisados en régimen de cesión o muy bajo alquiler).

## IV. PERSONAS USUARIAS DEL PROYECTO. DATOS CUANTITATIVOS.

### 1. Personas potenciales y participantes en el proyecto.

Nº DE PERSONAS POTENCIALES	Nº DE PERSONAS PARTICIPANTES	% DE DESVIACIÓN

### 2. Personas que han participado en el proyecto por Sexos.

SEXO	Nº PERSONAS
Hombres	<b>637</b>
Mujeres	<b>70</b>
TOTAL	<b>707</b>

**3. Personas atendidas por edades y sexo.** Se deberá desglosar por edades el total de personas detalladas en el apartado anterior, según los siguientes intervalos, y dentro de cada uno de éstos, por sexo.

INTERVALOS EDAD	Nº	Nº HOMBRES	Nº MUJERES
< 17 años	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
De 17 a 30 años	<b>50</b>	<b>40</b>	<b>10</b>
De 31 a 45 años	<b>234</b>	<b>196</b>	<b>38</b>
De 46 a 64 años	<b>387</b>	<b>366</b>	<b>21</b>
> de 65 años	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>0</b>
No detallado	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
TOTAL	<b>707</b>	<b>637</b>	<b>70</b>

### 4. Personas atendidas según el nivel de estudios.

NIVEL DE ESTUDIOS	Nº	Nº HOMBRES	Nº MUJERES
Analfabetismo			
Saber leer y escribir			
Estudios primarios/Graduado escolar			
Educación Primaria			
Educación Secundaria/FP Grado Medio			
Bachillerato/FP Grado Superior			
Titulado Medio			
Titulado Superior/Grado			
No detallado	<b>707</b>	<b>637</b>	<b>70</b>
TOTAL	<b>707</b>	<b>637</b>	<b>70</b>

### 5. Unidad Familiar.

TIPO	Nº	Nº HOMBRES	Nº MUJERES
Persona Sola	<b>707</b>	<b>637</b>	<b>70</b>
Nuclear			
Monoparental			
Familia extensa			
TOTAL	<b>707</b>	<b>637</b>	<b>70</b>

## 6. Situación Laboral de las personas atendidas.

SITUACIÓN	Nº	Nº HOMBRES	Nº MUJERES
Ocupado			
Parado			
Parado en búsqueda de un empleo			
Parado de larga duración			
Trabajo sumergido			
Menores			
Situación administrativa no le permite trabajar			
No detallado	<b>707</b>	<b>637</b>	<b>70</b>
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>	<b>637</b>	<b>70</b>

## 7. Personas pertenecientes a etnia gitana.

Nº PERSONAS	Nº HOMBRES	Nº MUJERES

## 8. Personas Inmigrantes.

PROCEDENCIA	Nº PERSONAS	Nº HOMBRES	Nº MUJERES
Países de la Unión Europea	<b>120</b>	<b>104</b>	<b>16</b>
Países europeos extracomunitarios	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
Países del Magreb y oriente próximo	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>0</b>
Países África subsahariana	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
Países Latinoamericanos	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
Países asiáticos	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Otros países	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>159</b>	<b>21</b>

## 9. Cese en la participación del proyecto.

CAUSAS	Nº	Nº HOMBRES	Nº MUJERES
No incorporación			
Alta de itinerario			
Baja a propuesta del/los profesional/es			
Bajas voluntarias			
<b>TOTAL</b>			

## V. PROCESO DE ACCESO AL PROYECTO.

### 1. Acceso al proyecto

PROPUESTA	Nº PERSONAS
Propio interesado/a	<b>640</b>
Servicios Sociales Atención Primaria	<b>39</b>
Servicios Sociales Atención Especializada	<b>0</b>
Sanidad ( Atención Primaria)	<b>0</b>
Sanidad ( Hospital, Salud mental, UCA)	<b>15</b>
Ayuntamientos	<b>0</b>
Policía Local	<b>9</b>
Cáritas	<b>0</b>
Otra Entidad ( SAMUR,CEDIA)	<b>4</b>
Otros (Especificar)	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>

### 2. Entidad y profesional o profesionales que determinan el acceso al proyecto.

Indicar los profesionales y el órgano que realiza la valoración, los criterios establecidos de acceso al centro, como se traslada y a quien el resultado de la valoración efectuada.

La primera acogida se realiza desde el programa de Acción Social de Base de Cáritas Diocesana de Cuenca, trasladando el resultado al Centro de emergencia y posibilitando el ingreso. Los criterios han sido:

- Carecer de soporte social y familiar
- Carecer de ingresos o tener graves dificultades para cubrir sus necesidades básicas.
- Todas aquellas situaciones de emergencia en coordinación con servicios municipales.

### 3. Situación que ha motivado que la personas se haya incorporado al proyecto.

MOTIVOS DE ENTRADA	Nº	Nº HOMBRES	Nº MUJERES
Sin vivienda	<b>678</b>	<b>610</b>	<b>68</b>
Residir en condiciones inhumanas			
Carecer de equipamiento básico			
Carencia de ingresos			
Sin cualificación profesional			
Sin empleo(nunca ha tenido empleo)			
Desempleo prolongado (Tiempo)			
Residir en calle			
Salud (Discapacidad, Enfermedad Mental, Adicciones)			
Educativo (absentismo escolar, fracaso, abandono)			
Carencia de redes sociales y familiares de apoyo			
Otros (especificar)			
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>	<b>637</b>	<b>70</b>

#### 4. Tiempo medio de estancia.

<b>TIEMPO MEDIO DE ESTANCIA</b>	<b>Nº DE PERSONAS</b>
Menos de 7 días	<b>683</b>
Inferior a 1 mes	<b>24</b>
Entre 1 y 3 meses	<b>2</b>
Entre cuatro y seis meses	<b>0</b>
Entre siete meses y un año	<b>0</b>
Más de un año	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>

#### 5. Número de visitas realizadas en los Centros de Urgencia (\*)

<b>Nº DE ENTRADAS</b>	<b>NÚMERO</b>
Al mes	<b>707</b>
Dos al mes	<b>25</b>
Más de tres veces al mes	
<b>TOTAL</b>	<b>732</b>

#### 6. Grado de ocupación (\*)

<b>GRADO DE OCUPACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	
Enero	<b>61</b>	<b>90%</b>
Febrero	<b>55</b>	<b>83,4%</b>
Marzo	<b>73</b>	<b>83,5%</b>
Abril	<b>64</b>	<b>90%</b>
Mayo	<b>56</b>	<b>78,1%</b>
Junio	<b>59</b>	<b>74%</b>
Julio	<b>57</b>	<b>62,6%</b>
Septiembre	<b>81</b>	<b>99,0%</b>
Octubre	<b>75</b>	<b>93,5%</b>
Noviembre	<b>63</b>	<b>64%</b>
Diciembre	<b>63</b>	<b>78%</b>
<b>Total</b>	<b>707</b>	<b>79'9%</b>



Nº de atenciones:

SERVICIOS	COMIDAS	CENAS	PERNOCTAS
ENERO	161	241	260
FEBRERO	162	196	210
MARZO	127	223	244
ABRIL	169	247	259
MAYO	167	191	224
JUNIO	124	212	246
JULIO	100	137	161
SEPTIEMBRE	143	217	240
OCTUBRE	152	201	257
NOVIEMBRE	148	166	176
DICIEMBRE	181	233	253
TOTAL	1634	2264	2530

Anexo 1. Cuestionario de satisfacción



**CENTRO DE ALOJAMIENTO DE URGENCIA**

Con el objetivo de conocer tu opinión sobre el Albergue y poder introducir mejoras en el futuro, te solicitamos unos minutos para que nos des tu valoración sobre algunas cuestiones. Tu opinión es muy importante. LA INFORMACIÓN OBTENIDA SERÁ TRATADA DE FORMA ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL. Gracias por anticipado.

Edad:	
Sexo:	

Fecha:	
--------	--

**A.- Conocimiento previo de la persona**

1.- ¿Cómo conociste la existencia del Albergue?

1. A través de los Servicios Sociales	
2. A través de la Policía Local u otro cuerpo de seguridad del Estado	
3. Acceso libre	
4. Otros	

2.- ¿Habías estado en el Albergue en otras ocasiones durante este año?

No	
*Si	



- ¿Cuántas veces?

1. Una	
2. Dos	
3. Tres	
4. Más de tres	

*Valora de 1 a 5 (siendo 1 la menor puntuación "muy insatisfechos/as" y 5 la máxima "muy satisfechos/as"), tu grado de satisfacción con los siguientes aspectos del Albergue:*

**B.- Proceso de acogida (antes de acceder al Albergue)**

3)	1	2	3	4	5
¿Cómo valoras el trato dispensado por el personal del centro?					

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4)	1	2	3	4	5
Los días y horas de atención son adecuadas y suficientes					

Comentarios \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5)	1	2	3	4	5
El tiempo que dedicaron a atenderme me pareció suficiente					

Comentarios \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6)	1	2	3	4	5
La documentación que me solicitaron me pareció la adecuada					

Comentarios \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**C.- Servicios prestados en el Albergue**

	1	2	3	4	5
7) Desayunos					
8) Comidas					
9) Cenas					
10) Ropero					
11) Pernoctas					

Comentarios \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12)	1	2	3	4	5
Consideras que el horario de atención asegura tu acceso al centro cuando lo necesitas					

Comentarios \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**D.- Instalaciones del Albergue**

	1	2	3	4	5
14) Comedor					
15) Cocina					
16) Aseos					
17) Patio					
18) Decoración					
19) Limpieza					
20) Mobiliario					
21) Materiales					

Comentarios \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**E.- Relaciones dentro del Albergue**

13)	1	2	3	4	5
El trato fue cálido y agradable					

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14)	1	2	3	4	5
Pude hablar sin que sintiera amenazada mi intimidad					

Comentarios \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15)	1	2	3	4	5
Mi relación con otras personas usuarias del Albergue la valoro como...					

Comentarios \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**F.- Quejas y sugerencias.**

16.- ¿Consideras que existe posibilidad de realizar en el centro quejas o reclamaciones?

Sí	No	No sé

17.- ¿Consideras que tienen en cuentas tus propuestas y sugerencias?

Sí	No	No sé

Comentarios \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**G.- Satisfacción general**

18.- En general, tu grado de satisfacción con el Albergue es: (1 "muy insatisfecho", 5 "muy satisfecho")

1	2	3	4	5

19.- ¿Qué es lo que más te gusta del Albergue?:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20.- ¿Qué es lo que menos te gusta?:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

31.- Sugerencias para mejorar

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MUCHAS GRACIAS POR VUESTRO TIEMPO Y COLABORACIÓN**