



**Servicios  
Sociales**

Ayuntamiento  
de Murcia

Por la **autonomía  
personal** y la  
**promoción social.**

**INFORME DE ACTUACIONES EN EL ÁREA DE  
SERVICIOS SOCIALES  
PARA LA ATENCIÓN POR CRISIS SANITARIA  
OCASIONADA POR EL COVID-19**

**Junio de 2020**

## INFORME DE ACTUACIONES EN EL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA ATENCIÓN POR CRISIS SANITARIA OCASIONADA POR EL COVID-19

16 de marzo – 12 de junio 2020

### La organización de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia ante la crisis por COVID-19: un equipo profesional con orientación de servicio público

El Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia, ante la crisis por COVID-19, inició la adopción de medidas desde principios del mes de marzo, medidas que se han ido actualizando y ajustando de forma permanente, por la naturaleza de los servicios que se prestan, para garantizar la atención a las personas más vulnerables y el cumplimiento del Real Decreto por el que se declara el ESTADO DE ALARMA para la gestión de la situación de crisis sanitaria.

El Ayuntamiento de Murcia, a través del Área de Servicios Sociales, dispone de una red descentralizada de equipamientos para ofrecer unos servicios de proximidad para la atención de las necesidades sociales de la población. Se organizan en 3 Centros Municipales de Servicios Sociales, que cuentan con una estructura de 40 Unidades de Trabajo Social y con equipos de profesionales que prestan una atención específica para dar respuesta a determinadas situaciones de necesidad social *-personas en situación de exclusión social, dependencia, mujeres víctimas de violencia de género, familias con niños, niñas y adolescentes en riesgo o situación de desprotección-*, así como servicios centralizados para la gestión o la dotación de recursos y actuaciones organizadas conjuntamente para todo el municipio.

Las consecuencias laborales y sociales ocasionadas por el confinamiento de la población, por COVID. 19, están teniendo un enorme impacto en las personas más vulnerables, lo que ha ocasionado que los ciudadanos del municipio demanden atención y ayuda a los servicios sociales municipales estuvieran, o no, siendo atendidos por ellos.

El aumento de la demanda tan elevado junto a las medidas de confinamiento adoptadas ha supuesto un **reajuste completo de la organización de la atención de los Servicios Sociales**, con las dificultades que ésto supone para un municipio como el de Murcia y para un sistema cuyos servicios están basados en la proximidad y cercanía y que han tenido que articular un nuevo modo de atención *-debido al cierre de centros y la supresión de la atención presencial-*, salvo en servicio esenciales, garantizando la atención de las urgencias así como una labor diaria y permanente de atención telefónica.

Durante esta etapa, Servicios Sociales ha afrontado esta reorganización, derivada de un cambio precipitado de sistema de trabajo presencial a fórmulas de teletrabajo y atención profesional telefónica, sin disponer de los medios necesarios para ello. Ha tenido que solventar dificultades administrativas para hacer efectivos procedimientos urgentes, adaptación de normativas, elaboración de protocolos y puesta en marcha de nuevos recursos para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos/as y hacer efectivas la multiplicidad de recomendaciones y medidas adoptadas.

El equipo de profesionales está realizando un gran esfuerzo para poder atender las necesidades sociales del conjunto de la población, desde la responsabilidad de los servicios públicos, procurando la atención y la información necesaria, así como la gestión administrativa y la coordinación con otros departamentos municipales, con la administración regional y con las organizaciones del tercer sector.

Las medidas actuales de desescalada progresiva requieren una previsión sobre la propia incorporación de la actividad de los servicios sociales municipales a esa normalidad gradual y el restablecimiento de metodologías propias de la intervención profesional en el ámbito social, así como la creación de nuevas estrategias para poder seguir prestando una atención de calidad a las necesidades sociales de los ciudadanos/as y especialmente a los colectivos que por su vulnerabilidad están siendo más afectados por la crisis sanitaria y social.

A continuación se presenta una memoria de las actuaciones realizadas y los datos globales de la labor realizada por Servicios Sociales en el periodo comprendido entre el **16 de marzo y el 12 de junio de 2020**.

## Atención individual-familiar desde los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS).

### Medidas de apoyo profesional para poder atender sin demora

Debido al gran aumento de llamadas y demanda de atención social por parte de las Unidades de Trabajo Social se organiza un dispositivo de apoyo profesional para atender a los ciudadanos/as sin demora.

PROFESIONALES DE ATENCIÓN DIRECTA -16 marzo - 12 junio 2020 -									
Profesionales	16 marzo	17 abril	20-24 abril	27-30 abril	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-30 mayo	TOTAL
T. Sociales	39*		12	2	8	2	4,5	1,5	69
E. Sociales				2	15	2			19
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>		<b>12</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>4,5</b>	<b>1,5</b>	<b>88</b>

\*Trabajadores sociales de UTS.

La semana del 4 al 8 de mayo se inicia la contratación de las 12 trabajadoras sociales para refuerzo de tareas, la incorporación se completa la semana del 25 al 30 de mayo.

Los/as trabajadores/a sociales de programas de los Centros Municipales de Servicios Sociales están apoyando la atención social individual con el **50%** de su jornada laboral (**2** trabajadoras sociales por CMSS), así como **11** trabajadoras sociales de secciones especializadas, **12** nuevas contrataciones de trabajadores/as sociales para refuerzo de los CMSS y **16** educadoras/es sociales para la atención de las incidencias a las llamadas al servicio de información de atención al ciudadano 010.

**1** asesora jurídica para resolución de dudas sobre la aplicación de los procedimientos de urgencia.  
**6** auxiliares administrativos para apoyar la gestión administrativa a los Centros Municipales de Servicios Sociales.

## Personas que han solicitado cita a los Servicios Sociales municipales.

Desde el inicio de la crisis por emergencia social la demanda se ha incrementado y ha llegado por vías diferentes, lo que ha provocado dificultades para organizar la atención y saturación de las líneas telefónicas.

El Ayuntamiento Murcia para solucionar esta situación, centraliza toda la atención telefónica en el servicio de atención telefónica al ciudadano -010-.

**Desde el 16 de abril de 2020 el servicio de cita previa -868 08 03 00-** organiza todas las llamadas (urgentes y normalizadas) que han sido atendidas tanto por cita previa de servicios sociales como por el 010 y elabora las agendas de UTS.

El servicio de cita previa procede de la siguiente forma:

A PARTIR DEL 16 DE ABRIL: SERVICIO DE CITA PREVIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las <b>agendas de cita de todas las UTS</b> están abiertas todos los días laborables de la semana, de 9 a 20 horas.</li> <li>En cada una de las agendas se relacionan todas las personas que han solicitado cita -sin límite de 12 personas-.</li> <li>En la agenda diaria de cada una de las UTS, se listan también las personas que han solicitado cita el día anterior a través del servicio 010.</li> <li>Compromiso de atención al día siguiente o como máximo con 3 días de espera.</li> </ul>

Citas solicitadas:

PERSONAS QUE SOLICITAN CITA -16 marzo – 12 junio 2020 -													TOTAL
16-20 marzo	23-27 marzo	30-3 abril	6-10 abril	13-17 abril	20-24 abril	27-30 abril	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-29 mayo	01-05 junio	08-12 junio	
957	804	1.101	797	2.145	2.412	1.762	2.503	2.382	2.431	2.607	2.685	2.062	24.648

\*Hay repeticiones

El **27 de abril de 2020** se implanta **una atención para resolver incidencias del servicio de cita previa y del servicio de atención al ciudadano 010** con la finalidad de apoyar en la atención individual y evitar que la repetición de citas innecesarias **colapse el servicio de atención social** y ofrecer un servicio de información que permita atender la emergencia por COVID-19 con la mayor celeridad posible y poder volver a la normalidad cuanto antes.

27 DE ABRIL: ATENCIÓN PARA RESOLVER INCIDENCIAS*
<ul style="list-style-type: none"> <li>No han cogido bien el correo electrónico de el/la trabajador/a social.</li> <li>Llaman de forma recurrente comentado que el/la trabajador/a social no los ha llamado - citados en los últimos 7 días - .</li> <li>A aquellas personas que, en los listados del 010, aparece anotada la queja o incidencia de que no los hemos llamado o petición de alimentos, economato, información expediente.</li> </ul>

\* Atendido por 19 educadores/as sociales.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (010) -27 abril –29 mayo 2020 -					
27-30 abril	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-29 mayo	TOTAL
862	784	514	457	445	3.062

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (010) -27 abril –29 mayo 2020 -

El 1 de junio deja de funcionar para dar cita para servicios sociales. La situación actual permite asumir todas las llamadas a través del servicio de cita previa de servicios sociales. Se finaliza la colaboración con el envío de un correo para facilitar una transición adecuada y coordinar la información que se solicite respecto a Servicios Sociales.

La semana del 1 al 5 de junio de 2020 implantación de nuevas medidas para volver a la normalidad de forma progresiva durante el mes de junio.

#### Semana 1-5 junio : servicio de cita previa de servicios sociales

- La segunda cita se dará transcurridos 7 días desde la primera y para citas sucesivas cada 15 días.
- Horario de agendas de UTS: 9,00 a 15,00 horas.
- Reducción de los días de atención al público en algunas unidades de trabajo social de los CMSS que permita disponer a los profesionales de más tiempo para la resolución de prestaciones.

#### Familias del municipio atendidas por los profesionales del Área de Servicios Sociales

La atención se realiza de forma telefónica, cuando es posible por el profesional de referencia, con un compromiso de atención **al día siguiente** y como **máximo con 3 días de espera**.

FAMILIAS ATENDIDAS POR SEMANAS														
	16-20 marzo	23-27 marzo	30-3 abril	6-10 abril	13-17 abril	20-24 abril	27-30 abril	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-29 mayo	01-05 junio	08-12 junio	TOTAL
N.º FAMILIAS*	327	403	626	641	904	2.293	2.057	2.392	1.998	2.048	2.120	2.016	1.608	19.433
N.º Personas *	1.254	1.457	2.396	2.644	3.964	7.200	6.156	5.830	5.062	5.754	6.093	6.590	11.779	66.179

\* Hay familias a las que se ha atendido en varias ocasiones desde el inicio de la crisis.

\* N.º de personas que componen las unidades familiares atendidas.

Desde el 16 de marzo al 12 de junio de 2020 han solicitado ayuda y han sido atendidas por Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia **10.930 familias distintas**, con las que se han realizado **18.101 intervenciones**. El **6,87%** de las familias que residen en el municipio.

FAMILIAS -DISTINTAS- DEL MUNICIPIO ATENDIDAS POR SERVICIOS SOCIALES	
16 marzo-12 junio 2020	TOTAL
N.º FAMILIAS	10.930
N.º Personas *	37.818

\*Nº de personas que componen estas unidades familiares

En el año 2019 en el mismo período se atendieron **5.794 familias distintas** formadas por **18.405 personas**. Desde el inicio de la crisis sanitaria, por COVID 19, **hay un incremento del 88,65% del número de familias del municipio** que han solicitado ayuda y han sido atendidas por los servicios sociales municipales.

**Familias que acuden por primera vez** a los servicios sociales municipales desde el 16 de marzo hasta el 12 de junio de 2020.

FAMILIAS -DISTINTAS- DEL MUNICIPIO QUE ACUDEN POR PRIMERA VEZ A SERVICIOS SOCIALES	
16 marzo-12 junio 2020	TOTAL
N.º FAMILIAS	2.099
N.º Personas *	4.582

\*Nº de personas que componen estas unidades familiares

En el **año 2019** en el mismo período se atendieron por primera vez en servicios sociales municipales **1.173 familias** distintas, formadas por **2.452 personas**. Desde el inicio de la crisis sanitaria, por COVID 19, **hay un incremento del 79% del número de familias del municipio que acuden por primera vez** a los servicios sociales municipales.

### Colaboración voluntaria de la ciudadanía ante la situación de crisis social por COVID 19.

Se inicia una campaña el **16 de marzo** a través de la página web de servicios sociales, redes sociales, y cuñas de radio, solicitando la colaboración de personas voluntarias en esta situación de crisis sanitaria y social.

La campaña se realiza previendo que el **estado de alarma**, para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, se prolongue y no se pueda cubrir la demanda de ayuda con las personas voluntarias actualmente en alta en el Área de Servicios Sociales.

Campaña de voluntariado
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los teléfonos de contacto difundidos: son de los 3 CMSS, dos extensiones de la Sección de Información y Participación Ciudadana, el correo de Servicios Sociales y el teléfono del Servicio de atención ciudadana (010).</li> <li>• <b>Personas</b> que se encuentran en situación de vulnerabilidad social a las que se presta ayuda con voluntariado: personas mayores, con discapacidad o personas dependientes que viven solas y no tienen apoyo, o familias en situación de aislamiento domiciliario. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Se atienden 46 personas en situación de vulnerabilidad social.</b></li> </ul> </li> <li>• <b>Tareas en las que han recibido apoyo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Adquisición de alimentos de primera necesidad.</li> <li>✓ Adquisición de medicamentos y productos farmacéuticos (siempre que la farmacia no haya organizado distribuir la medicación entre sus clientes).</li> <li>✓ Paseo de mascotas.</li> <li>✓ Sacar la basura.</li> <li>✓ Acompañamiento telefónico</li> </ul> </li> </ul>

### Personas voluntarias que quieren colaborar con servicios sociales en la atención de personas mayores, personas dependientes, personas discapacitadas o familias vulnerables

PERSONAS VOLUNTARIAS DE SERVICIOS SOCIALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntariado en alta en el Área en Servicios Sociales : <b>160.</b></li> <li>• Voluntariado nuevo incorporado a través de la campaña COVID-19: <b>217.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ (142 mujeres y 75 hombres).</li> </ul> </li> </ul>

**26 ONGs y entidades sociales** han puesto a disposición del Ayuntamiento a su propio voluntariado.

Coordinación de grupos de personas voluntarias para realizar tareas de apoyo en reparto de alimentos, productos de primera necesidad y material escolar, así como elaboración de mascarillas, pantallas y otros elementos de protección, que han donado a diferentes organismos y al Ayuntamiento.

Hay que señalar las redes de apoyo vecinal que de forma espontánea han ido atendiendo necesidades de personas cercanas en su entorno más próximo, especialmente en pedanías.

### Atención por equipos especializados a familias con niños, niñas, adolescentes y jóvenes que se encuentran en situación de vulnerabilidad social

Al inicio de la crisis se facilitó a todas las familias el número de teléfono del profesional de referencia para que la familia llame ante cualquier situación de crisis y evitar retrocesos en la intervención familiar.

Estas **Familias** presentan desventajas generalizadas en educación, formación, empleo y vivienda y sus oportunidades de vida son inferiores al resto de ciudadanos del municipio. Los niños y niñas, adolescentes y jóvenes de estas familias presentan indicadores de desprotección de riesgo moderado tendente a grave.

### Equipo de atención a la desprotección infantil

ATENCIÓN A LA DESPROTECCIÓN INFANTIL*				
	16 marzo -17 abril	17- 30 abril	02-31 mayo	TOTAL
<b>N.º FAMILIAS</b>				<b>59</b>
<b>Intervenciones</b>	<b>43</b>	<b>11</b>	<b>161</b>	<b>215</b>
<b>Demandas</b>	<b>48</b>	<b>11</b>	<b>94</b>	<b>153</b>
<b>Actuaciones</b>	<b>145</b>	<b>254</b>	<b>377</b>	<b>776</b>

\*3 equipos uno por cada CMSS, formados por -trabajador/a social y educadora social- coordinadas por el psicólogo.

**Intervenciones** programadas de apoyo y asesoramiento para prestar atención psicosocial, educativa y de promoción social, para favorecer la protección de los menores más vulnerables.

**Demandas** realizadas por la familia fuera de las intervenciones programadas.

**Actuaciones** en coordinación con organismos públicos y entidades para atender necesidades fruto de intervenciones y demandas.

### Familias en situaciones especiales

FAMILIAS EN SITUACIONES ESPECIALES*										
	16 marzo- 17 abril	20-24 abril	27-30 abril	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-29 mayo	01-05 junio	08-12 junio	TOTAL
<b>N.º FAMILIAS</b>										<b>31</b>
<b>Intervenciones*</b>	<b>110</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>340</b>
<b>Demandas*</b>	<b>40</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>183</b>

\*1 equipo especializado formado por -2 trabajadoras social, 2 educadoras sociales y 1 psicóloga-

\*Intervenciones programadas de apoyo y asesoramiento para prestar atención a necesidades de tipo psicosocial, educativo y de promoción social con la finalidad de conocer las necesidades inmediatas y favorecer la continuidad del proyecto de intervención.

\*Demandas realizadas por la familia fuera de las intervenciones programadas.

## Atención por equipo especializado en acompañamiento a personas en situación de alta vulnerabilidad social

Al inicio de la crisis se le facilitó el número de teléfono de contacto del profesional de referencia, para que la persona llame ante cualquier situación de crisis que pueda evitar un retroceso en el proceso de acompañamiento.

EQUIPO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL*										
	16 marzo- 17 abril	20-24 abril	27-30 abril	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-29 mayo	01-05 junio	08-12 junio	TOTAL
N.º Casos*										150
Intervenciones*	226	50	52	43	35	44	42	40	39	571
Demandas*	38	20	23	35	29	25	31	15	10	226

\*Equipo formado por 6 profesionales.

\*Personas:sin vivienda, en situación de calle, pernoctando en albergue, en hogares unifamiliares y 20 familias con menores.

## Ayudas económicas y servicios para dar respuesta a las necesidades sociales de las familias atendidas

**Renta Básica de Inserción (RBI)**, ayuda económica periódica dirigida a las personas / o familias en situación de vulnerabilidad social y económica, la finalidad es contribuir a la satisfacción de lo indispensable para el sustento, habitación, vestido y asistencia médica.

El IMAS garantizó la **continuidad** de la prestación a aquellas familias del municipio que perciben la RBI y estableció una **tramitación de emergencia**. La solicitud de la RBI se realiza a través de los servicios sociales municipales.

FAMILIAS CON RENTA BÁSICA DE INSERCIÓN			
RBI	31. marzo 2020	30. abril 2020	30. mayo 2020*
N.º FAMILIAS (UF)*	1.183	1.246	1.341
N.º Personas (componen las UF)	2.883	3.012	3.238

\*Los ingresos de la unidad familiar tienen que ser inferiores a:

para un adulto que vive sólo: que no supere 430,27€/mes.

para un adulto con un hijo/a menor de edad: que no supere los 537,84€/mes.

para una pareja de adultos con dos hijos/as menores de edad: que no superen los 591,62€/mes.

para una pareja de adultos con siete hijos menores de edad: que no superen los 806,76€/mes.

\*Última nómina del IMAS. (Datos aplicación del IMAS).

**Ayudas económicas municipales para la atención de necesidades sociales** de carácter no periódico, destinadas a personas o familias que carezcan de recursos económicos propios para la atención de sus necesidades básicas. Ayudas aprobadas y concedidas por procedimiento ordinario. Las ayudas se están pagando, una vez resueltos, de forma parcial, los problemas informáticos.

**Del 30 de marzo al 30 de abril de 2020:**



AYUDAS ECONÓMICAS MUNICIPALES -concedidas por procedimiento ordinario-							
	16-27 marzo	30-3 abril	6-10 abril	13-17 abril	20-24 abril	27-30 abril	TOTAL
N.º AES*		90	150	150	150	90	630
IMPORTE (€)		77.073,58	134.219,12	132.187,70	129.030,50	84.469,54	556.980,44

\*Ayudas con informe de concesión positivo anteriores al inicio de la crisis por COVID 19.

#### Del 4 de mayo a 17 de junio de 2020

AYUDAS ECONÓMICAS MUNICIPALES -concedidas por procedimiento ordinario-								
	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-29 mayo	01-05 junio	08-12 junio	15-17 junio	TOTAL
N.º	180	150	120	30	60	120	60	720
(€)	166.102,08	144.452,21	113.590,50	27.257,77	60.055,30	107.136,69	63.711,00	682.305,55

\*Ayudas con informe de concesión positivo anteriores al inicio de la crisis por COVID 19.

Total de ayudas concedidas y pagadas **1.350** por un total de **1.239.285,99 €**.

El 17 de abril de 2020, la Junta de Gobierno aprueba por razones de interés público, ante la situación de emergencia social consecuencia del COVID 19, un procedimiento de concesión de tramitación simplificada de **carácter urgente y extraordinario para la adquisición de productos básicos de alimentación, higiene y aseo personal**, basado en la "prescripción facultativa de los profesionales de servicios sociales".

AYUDAS ECONÓMICAS MUNICIPALES -concedidas por procedimiento extraordinario-*								
	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-29 mayo	01-05 junio	08-12 junio	15-17 junio	TOTAL
N.º AES*	280	130	49	151	25	25	25	685
IMPORTE (€)	219.230,89	102.881,74	36.082,46	120.410,92	18.609,18	19.891,38	18.917,65	536.024,22

\*Este procedimiento simplificado estará vigente desde su aprobación hasta que se mantengan los efectos provocados por la declaración del estado de alarma.

\*Pagadas.

Para otros conceptos especificados regulados en en Artículo 4 de la Ordenanza, las ayudas se tramitan mediante el procedimiento ordinario.

**Ayudas de comedor escolar** los colegios cierran sus instalaciones el 9 de marzo de 2020, el 16 de marzo, la Consejería de Educación, *-a través de la Dirección General de Familias y Protección de Menores-* **traslada a través de subvención nominativa el importe de las ayudas de comedor escolar a servicios sociales municipales.**

El área de servicios sociales opta por realizar el pago mediante **tarjeta prepago recargable**, para que las familias puedan realizar una acomodación del gasto a sus necesidades y evitar el riesgo de estigmatización y revictimización.

Hasta la fecha se han realizado tres ingresos por un importe de **51.20 €**, **34.90 €** y un tercero de **71,68 €**.

AYUDAS DE COMEDOR ESCOLAR -tarjeta prepago-*			
	16 marzo a 10 abril	13-17 abril*	TOTAL
N.º niños-as*	1.784	418	2.202
N.º niños-as*	967		967

AYUDAS DE COMEDOR ESCOLAR -tarjeta prepago-*			
<b>TOTAL</b>	<b>2.751</b>	<b>418</b>	<b>3.169</b>

\*La primera entrega de tarjetas se realiza con notificador municipal.

\*Becados por la Consejería de Educación.

\*Becados por Servicios Sociales Ayto. Murcia.

\*La primera recarga se inicia en abril y se finaliza el 17 de abril. 418 menores con cambio de domicilio sin notificar a la Consejería de Educación.

30 de abril se hace la segunda recarga y 20 de mayo se realiza la tercera recarga.

### Ayudas en especie basadas en productos de alimentación y comida elaborada a domicilio.

Servicios Sociales Municipales elabora el Informe de derivación a las entidades colaboradoras para el "acceso a la ayuda alimentaria del fondo europeo a personas desfavorecidas. El Informe de derivación tiene validez de un año y hasta el 27 de abril se centralizó en Cáritas.

Son las entidades colaboradoras las que reparten los alimentos y organizan la cantidad y variedad. El reparto se realiza aproximadamente una vez al mes.

El 27 de abril se normaliza el reparto de alimentos en el municipio y a partir de esta fecha se distribuye desde:

ENTIDADES DE REPARTO
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las <b>parroquias</b> a través de Cáritas .</li> <li>Las <b>entidades de reparto</b> a través del Banco de alimentos.</li> <li><b>Cruz Roja</b> en las zonas donde no hay entidades de reparto.</li> </ul>

Familias beneficiarias:

AYUDAS EN ESPECIE -basadas en productos de alimentación y comidas elaboradas-										
N.º Familias*	16 marzo -17 abril	20-24 abril	27-30 abril	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-29 mayo	01-05 junio	08-12 junio	TOTAL
<b>Menú elaborados</b>	<b>120</b>									<b>120</b>
<b>Cáritas</b>	<b>1.085</b>	<b>402</b>	<b>488</b>	<b>333</b>	<b>339</b>	<b>268</b>	<b>199</b>	<b>157</b>	<b>92</b>	<b>3.363</b>
<b>Cruz Roja</b>				<b>47</b>	<b>256</b>	<b>172</b>	<b>79</b>	<b>56</b>	<b>78</b>	<b>688</b>
<b>Banco alimentos</b>	<b>389</b>			<b>20</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>2</b>		<b>440</b>
<b>Otras entidades</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>152</b>	<b>76</b>	<b>47</b>	<b>75</b>	<b>91</b>	<b>129</b>	<b>654</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.616</b>	<b>434</b>	<b>518</b>	<b>552</b>	<b>686</b>	<b>493</b>	<b>361</b>	<b>306</b>	<b>299</b>	<b>5.265</b>

\*Hay repeticiones.

\*900 menú. Familias de intervención por equipo especializado. Presupuesto municipal.

\*Dificultades para realizar la distribución por la demanda tan alta, lo que ha ocasionado llamadas reiterativas.

\*El Banco de alimentos desde el 4 de mayo solo distribuye a las entidades colaboradoras y al SEMAS.

El Ayuntamiento de Murcia concede subvenciones nominativas para ayudas en especie de alimentación a las siguientes entidades

SUBVENCIONES NOMINATIVAS A ENTIDADES SOCIALES PARA AYUDAS EN ESPECIE -alimentación-			
	20-30 abril	mayo	IMPORTE
<b>Cáritas</b>	Apertura economato Galilea*		<b>250.000 €</b>

SUBVENCIONES NOMINATIVAS A ENTIDADES SOCIALES PARA AYUDAS EN ESPECIE -alimentación-			
Banco de Alimentos	Adquisición de alimentos frescos		250.000 €
Cruz Roja		Adquisición de alimentos	250.000 €
<b>TOTAL</b>			<b>750.000 €</b>

\*El ayuntamiento cede el espacio físico. La **selección de las familias beneficiarias** la realiza, los profesionales de Cáritas entre las familias derivadas por servicios sociales municipales para el acceso a la ayuda alimentaria del fondo europeo.

## Servicios de proximidad de carácter domiciliario para personas mayores, personas con discapacidad o personas dependientes

Para la organización de estos servicios se están siguiendo todas las orientaciones realizadas, por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y el IMAS, para establecer prioridades y garantizar la atención de las personas con mayor grado de dependencia, mayor necesidad de cuidados y con menor apoyo familiar.

El **servicio de atención domiciliaria** está en proceso de modificación de forma constante para adaptarlo a las necesidades de las personas usuarias. Todos los días se realizan modificaciones horarias, suspensiones o altas, por su petición o por las llamadas personalizadas que realizan los/as profesionales del SAD municipal y la empresa adjudicataria.

El SAD valoró al inicio de la crisis **220 casos** en situación de vulnerabilidad social.

SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA*														
	16-20 marzo	23-27 marzo	30-3 abril	6-10 abril	13-17 abril	20-24 abril	27-30 abril	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-29 mayo	01-05 junio	08-12 junio	TOTAL
<b>N.º Personas beneficiarias*</b>														<b>2.118</b>
<b>Suspendidos*</b>	<b>743</b>	<b>1.176</b>	<b>992</b>	<b>961</b>	<b>949</b>	<b>897</b>	<b>877</b>	<b>750</b>	<b>618</b>	<b>539</b>	<b>453</b>	<b>385</b>	<b>347</b>	

\* Para el inicio de la reorganización se realizan 2.118 llamadas personalizadas -a la totalidad de las personas usuarias y/o a sus familiares.

\*Servicio presencial suspendido, pero recibe seguimiento diario telefónico por parte de los auxiliares de ayuda a domicilio que les atiende. El servicio se puede reactivar en cualquier momento. No es acumulativo.

Actualmente el 16,5% del total del servicio están en situación de suspensión temporal.

Para dar respuesta a la emergencia social se establece un procedimiento para **resolver y conceder de forma urgente el servicio de atención domiciliaria**, basado en la prescripción facultativa de los profesionales de servicios sociales, para garantizar a personas mayores, con discapacidad o dependencia el aseo y el cuidado personal así como el mantenimiento de la vivienda y la compra.

PERSONAS CON SERVICIO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA BÁSICA - procedimiento de urgencia-*													
	16-27 marzo	30-3 abril	6-10 abril	13-17 abril	20-24 abril	27-30 abril	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-29 mayo	01-05 junio	08-12 junio	TOTAL
<b>Nº Personas</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>2</b>			<b>59</b>

\*Hasta el 21-06-2020, fecha en la que se levanta el estado de alarma.

El **Servicio de comidas a domicilio** se ha continuado prestando con normalidad, lo están recibiendo **292 personas** mayores o en situación de discapacidad o dependencia .

Para **resolver** y **conceder de forma urgente el servicio de comida a domicilio** se establece procedimiento basado en la prescripción facultativa de los profesionales de servicios sociales para garantizar el suministro de la comida principal del día con una dieta saludable.

PERSONAS CON SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO - procedimiento de urgencia-*													
	16-27 marzo	30-3 abril	6-10 abril	13-17 abril	20-24 abril	27-30 abril	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-29 mayo	01-05 junio	08-12 junio	TOTAL
Nº Personas	11	2	4	8	7	1	4	0	4	5	0	0	46

\*Hasta el 21-06-2020, fecha en la que se levanta el estado de alarma.

El **Servicio de Respiro Familiar en domicilio para familiares de personas dependientes** se presta a **97** familias, hasta el 30 de abril se continuó con la atención de **11 casos**, cuyos cuidadores presentaban una especial situación de vulnerabilidad social, a **12 de junio**, se ha restablecido la atención a **84 familias**, actualmente quedan en **suspensión temporal 13 casos**, que se pueden reactivar en el momento que la familia lo solicite.

**Servicio de Teleasistencia municipal** está ofreciendo apoyo y ayuda personalizada, las 24 horas del día a través de la línea telefónica a **3.089** casos en **alta**.

CENTRO DE ATENCIÓN DE TELEASISTENCIA	
•	Llamadas pro activas <b>de salud</b> , dirigido a los niveles de apoyo 1 y 2 ya que se trata de personas que siguen manteniendo contacto con otras personas y salen de forma habitual.
•	Llamadas pro activas <b>sociales</b> , dirigido a los niveles de apoyo 3 y alto riesgo. Son personas, que se encuentran aisladas o con falta de apoyos. Seguimiento para garantizar la cobertura actividades básicas (alimentación, higiene y limpieza).

Se establece procedimiento para **resolver** y **conceder de forma urgente la teleasistencia** basado en la prescripción facultativa de los profesionales de servicios sociales, también se **gestiona** el **servicio de teleasistencia** a través de **línea 900 84 50 82** para personas en situación de riesgo y/o vulnerabilidad, activado desde el IMAS.

PERSONAS CON SERVICIO DE TELEASISTENCIA -procedimiento de urgencia-*													
	16-27 marzo	30-3 abril	6-10 abril	13-17 abril	20-24 abril	27-30 abril	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-29 mayo	01-05 junio	08-12 junio	TOTAL
N.º Personas		2	3	4	6	14	4	2	2	2	1	0	40

\*Hasta el 21-06-2020, fecha en la que se levanta el estado de alarma.

Casos línea 900: 8

## Recursos de atención urgente ante situaciones de violencia de género

Se mantiene la atención integral telefónica a las mujeres que sufren violencia de género, y se refuerzan y amplían los canales de información para el acceso a los recursos de atención, mediante teléfono, WhatsApp o correo electrónico, ofreciendo respuesta y ayuda inmediata.

**Campaña de información en web y redes sociales: "Atención a la violencia de género: la puerta sigue abierta".**

ATENCIÓN VIOLENCIA DE GÉNERO. EMAVI - hay repeticiones -											
	16 marzo- 10 abril	13-17 Abril	20-24 Abril	27-30 Abril	04-08 Mayo	11-15 Mayo	18-22 Mayo	25-29 Mayo	01-05 Junio	08-12 Junio	TOTAL
Mujeres con repetición	42	36	55	59	49	44	40	55	56	54	
Mujeres distintas *											63
<b>ATENCIONES REALIZADAS</b>	<b>520</b>	<b>174</b>	<b>168</b>	<b>142</b>	<b>169</b>	<b>206</b>	<b>166</b>	<b>223</b>	<b>228</b>	<b>181</b>	<b>2.177</b>
Asesoría jurídica	62	33	18	19	18	43	30	33	35	28	319
Asesoría psicológica	137	15	27	19	25	26	10	16	19	26	320
Asesoría educativa y social	321	126	123	104	126	137	126	174	174	127	1.538

\* Se han atendido en varias ocasiones desde el inicio de la crisis.

\* Mujeres distintas atendidas.

Se mantienen y garantizan todos los servicios de **la casa de acogida** de mujeres víctimas de violencia de género.

CASAS DE ACOGIDA
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>6 mujeres y 5 menores acogidos.</b></li> <li>✓ seguimiento diario a través de vídeo conferencia <i>-psicológico y socioeducativo-</i></li> <li>✓ Gestión de compra de alimentos y productos de higiene y limpieza.</li> <li>✓ Entrega de materiales de protección para las salidas de los menores.</li> </ul>

## Atención social presencial a personas sin hogar

Se mantienen los dos puntos de atención al público presencial de personas extranjeras extra comunitarias y extranjeras europeas y españolas.

PERSONAS ATENDIDAS POR SEMANAS - hay repeticiones-														
	16-20 marzo	23-27 marzo	30-3 abril	6-10 abril	13-17 abril	20-24 abril	27-30 abril	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-29 mayo	01-05 junio	08-12 junio	TOTAL
N.º FAMILIAS*	19	26	23	42	31	46	25	36	34	39	37	46	41	445
N.º Personas*	19	27	24	43	35	46	27	37	37	39	42	50	41	467

\* Familias (personas solas a las que se ha atendido en varias ocasiones desde el inicio de la crisis sin apoyo familiar ni social).

\* N.º personas hay repeticiones.

**276 personas distintas atendidas** -241 hombres y 35 mujeres-, en el mismo período del 2019 se atendieron 236 personas.

## Los recursos gestionados a personas sin vivienda

RECURSOS	N.º Personas*
Información, derivación a recursos de servicios sociales	66
Tramitación a recursos no dependientes sistema servicios sociales	49
Derivación hacia recursos no gubernamentales	42
Centro acogida	55
Alojamiento de urgencia	3

RECURSOS	N.º Personas*
Viviendas tuteladas	2
Comedor social	128
Tratamiento farmacéutico, óptica	79
Ayudas económicas de pago único	8
Otros: acompañamiento	46
<b>TOTALES</b>	<b>478</b>

\*Hay repeticiones. A la misma persona se le ha orientado más de un recurso.

## Oficina del refugiado

Se mantiene la atención mediante llamada telefónica, correo electrónico o formulario web.

DEMANDAS ATENDIDAS -hay repeticiones-									
	16 marzo-10 abril	13-17 abril	20-24 abril	27-30 abril	04-22 mayo	25-29 mayo	01-05 junio	08-12 junio	TOTAL
<b>Demandas</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>54</b>

\* Información prestaciones económicas, protección internacional, regulación...

## Comedor social (Jesús Abandonado)

El área tiene contratadas 55 comidas y 55 cenas diarias. Se colabora con la Fundación en la reorganización:

COMEDOR SOCIAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>En la reorganización para poder respetar las distancias de seguridad y poder comer en mesa individual.</li> <li>Todas las cenas se están facilitando mediante bolsa para llevar, que se entrega a la hora de la comida.</li> <li>Las personas que residen en recursos de alojamiento o infravivienda se les suministra al mediodía la comida y la bolsa de la cena para llevar.</li> </ul>

## Centro de acogida (Jesús Abandonado)

El área tiene contratadas 45 plazas diarias de estancia y 10 plazas diarias de atención sociosanitaria a personas en situación de calle que requieran cuidados.

Las medidas se están tomando en colaboración con el SEMAS.

CENTRO DE ACOGIDA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Medidas para descongestionar las instalaciones y cumplir las recomendaciones.</li> </ul>

## Atención a familias o personas en situación de emergencia social

El Servicio de Emergencia Móvil y Atención Social (SEMAS) que atiende situaciones de vulnerabilidad y/o de extrema exclusión social, y situaciones de emergencia social, intensifica su labor de apoyo a toda el Área de Servicios Sociales en la atención de urgencias por situación COVID-19.

Se ha realizado atención diaria presencial - 1 equipo - y telefónica - 2 equipos -, y atención de urgencias a partir de las 15 horas por el equipo de guardia, prestando un servicio de atención social a emergencias 24 horas.

<b>ATENCIÓN DE EMERGENCIAS. ACTUACIONES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y apoyo a personas sin hogar. Traslado a albergue para que realicen confinamiento.</li> <li>• Apoyo en la cobertura de las necesidades de alimentación, mediante</li> <li>• 2 recogidas semanales de alimentos en “Banco de alimentos del Segura”.</li> <li>• Entrega de alimentos a personas en asentamientos, hogares e infravivienda y mujeres asociadas de CATS.</li> <li>• Recepción y recogida de donaciones realizadas por entidades, empresas y particulares.</li> <li>• Distribución de mascarillas, guantes y gel desinfectante a personas que acuden al comedor social.</li> <li>• En colaboración con el SEAMUR Protección Civil habilitación de las instalaciones del pabellón de deportes Cagigal como alojamiento de emergencia para acoger a personas sin hogar, recurso que finalmente no se utiliza.</li> </ul>

Personas atendidas y recursos gestionados por los equipos de emergencias.

<b>PERSONAS ATENDIDAS POR SEMANAS -hay repeticiones-</b>											
	16-marzo-10 abril	13-17 abril	20-24 abril	27-30 abril	04-08 mayo	11-15 mayo	18-22 mayo	25-29 mayo	01-05 junio	08-12 junio	TOTAL
<b>Albergues</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>83</b>
<b>Suministro de alimentos</b>	<b>389</b>	<b>111</b>	<b>264</b>	<b>243</b>	<b>225</b>	<b>98</b>	<b>124</b>	<b>44</b>	<b>106</b>	<b>60</b>	<b>1.664</b>
<b>Atención social y otros</b>	<b>58</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>70</b>	<b>68</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>39</b>	<b>67</b>	<b>36</b>	<b>445</b>

### **Presentación de proyecto para prestaciones básicas de servicios sociales financiadas por el fondo social extraordinario en el crédito 26.16.231F.453.07**

El proyecto para solicitar la subvención nominativa de **1.462.149,00 €** se elaboró como indicaba el el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 teniendo en cuenta el documento técnico de recomendaciones de actuación de los servicios sociales ante la crisis por COVID-19, en asentamientos segregados y barrios altamente vulnerables y se centró en:

<b>SUBVENCIÓN NOMINATIVA - 9 abril 2020 -</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a las personas en situación de dependencia para que pueda permanecer en su entorno social. *</li> <li>• Atención a las personas en situación de especial vulnerabilidad social.</li> <li>• Medidas acordes a las líneas establecidas en el “I Plan Municipal de Infancia y Adolescencia 2019-2021”, (concretamente en el Área 2 sobre familia, protección y promoción social) para la cobertura de necesidades básicas, incrementándose el presupuesto que el Área tiene</li> </ul>

### SUBVENCIÓN NOMINATIVA - 9 abril 2020 -

destinado a ayudas económicas municipales para la atención de necesidades sociales.

- Contratación de 12 trabajadores/as sociales durante 8 meses por acumulación de tareas.

\* Para la atención a personas en situación de dependencia se tomó como referencia el borrador del “**programa de atención a personas mayores en situación de soledad no deseada**”. Elaborado por el Área de Servicios Sociales.

1.213.125,4 € destinado a servicios de atención para la permanencia en el entorno y ayudas económicas directas a los/as ciudadanas.

249.023,6 € contratación de 12 trabajadoras sociales.

## Convocatoria extraordinaria a la Red para la Inclusión Social del Ayuntamiento de Murcia

### SESIÓN EXTRAORDINARIA -16 abril 2020 -

- ✓ **La Red para la Inclusión Social del Ayuntamiento de Murcia** está formada por: la **EAPN** -que representa a 29 entidades-, Cruz Roja, Cáritas, Jesús Abandonado, CEPAIM, Secretariado Gitano, Columbares, Fundación RAIS, además de técnicos del IMAS y de la Dirección General de Política Social y del Área de Servicios Sociales Municipales.
- ✓ **El objetivo:**
  - x Informar de las actuaciones desarrolladas desde el Área de Servicios Sociales desde el inicio del estado de alarma.
  - x Incorporar las propuestas de las entidades al **Plan de Soporte Social del Área de Servicios Sociales** en el que es fundamental la coordinación con las entidades del tercer sector.

## Colaboración interinstitucional para dar respuesta a la emergencia sanitaria y social por COVID 19

El Área participa en todos los grupos de trabajo constituidos por la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social.

### GRUPOS DE TRABAJO

- ✓ Grupo I.- Atención domiciliaria a personas mayores.
- ✓ Grupo II.- Personas sin hogar.
- ✓ Grupo III.- Comunicación y difusión.
- ✓ Grupo IV.- Planificación y evaluación.
- ✓ Grupo V.- Renta básica de Inserción y familias con necesidades.



## Comunicación e información de las medidas adoptadas por el Área de Servicios Sociales para atender la situación de emergencia social, por COVID-19

La información se ha difundido para los profesionales a través de la [intranet](#) de servicios sociales y para la ciudadanía a través de la [web de servicios sociales](#) y [redes sociales](#).

**Comunicación interna a los profesionales del Área de Servicios Sociales** a través de la [intranet de servicios sociales](#), web interna de apoyo al desarrollo de la labor profesional de toda la información relevante sobre el COVID 19.

INTRANET DE SERVICIOS SOCIALES -16 de marzo-12 de junio -						
Avisos	Documentación	Legislación	Noticias de prensa	Procedimientos y modelos	Portada	Recursos
100	30	181	267	118	16	57

- ✓ **Avisos:** textos breves explicativos de asuntos de interés COVID-19 -diferenciando con el color del texto los internos de los externos-que en determinados casos enlazan con documentos más completos.
- ✓ **Documentación:** informes, memorias, planes, medidas, guías y materiales divulgativos, COVID-19.
- ✓ **Legislación:** Consulta, selección, difusión de normativa de interés para el Área de Servicios Sociales publicados en el Boletín Oficial del Estado -BOE- y Boletín Oficial Región de Murcia -BORM-.
- ✓ **Noticias de prensa regional -la Verdad y la Opinión-:** selección de noticias relacionadas con el Área de Servicios Sociales o de interés para los profesionales de servicios sociales. **51 noticias** sobre los servicios sociales del Ayto de Murcia.
- ✓ **Procedimientos y modelos:** listado de prestaciones sociales. La documentación se organiza en cuatro apartados:ficha descriptiva, modelos de solicitud, normativa y otras instrucciones y procedimiento.
- ✓ **Portada:** imágenes y textos sobre actividades interna relevantes -referente a COVID 19.
- ✓ **Recursos:**información sobre recursos Covid 19.

**Comunicación externa de los servicios y actuaciones del Área de Servicios Sociales** Se ha desarrollado a través de la [web de servicios sociales](#) que ofrece su información orientada a los ciudadanos/as del municipio y de forma complementaria a otras administraciones y entidades sociales.

PÁGINA WEB			
	16 mar -30 abril	01 mayo-12 junio	TOTAL
<b>N.º de personas distintas</b>	<b>11.583</b>	<b>8.839</b>	<b>20.422</b>
<b>N.º de visitas</b>	<b>31.588</b>	<b>33.104</b>	<b>64.692</b>
<b>N.º de noticias publicadas*</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>14</b>

\*Medidas acordadas comité salud. Medidas adoptadas por Servicios Sociales. Atención telefónica EMAVI. Servicios de urgencia de atención domiciliaria. Campaña violencia de género: la puerta sigue abierta. Convocada en Sesión extraordinaria la Red para la Inclusión Social del Ayuntamiento de Murcia. Actuaciones en el Área de Servicios Sociales para la atención por la crisis Covid-19. Campaña de promoción del voluntariado y la solidaridad ante la crisis COVID-19. Procedimiento de urgencia para tramitar la Renta Básica de Inserción (RBI). Noticia de información sobre ayudas alimentarias para personas y familias. Difusión a todas las noticias confirmadas sobre medidas sociales. Procedimiento de urgencia Ayudas económicas municipales. COVID-19. Servicios de urgencia de Atención domiciliaria. Atención a familias en situación de vulnerabilidad. Justificación de subvenciones de Proyectos de Servicios Sociales 2019 en sede electrónica.

La **página web de servicios sociales** ha sido consultada por **20.422 personas distintas**, que han realizado **64.692 visitas**, en el mismo período del año 2019, la página se visitó por **10.161 persona**, que realizaron 40.369 visitas.

**Comunicación a través del correo de contacto de la página web** atención diaria a través de **correo** de las consultas, quejas, sugerencias o agradecimientos de los ciudadanos/as. sobre los servicios ofrecidos por servicios sociales u otros sistemas de protección social.

CORREO DE CONTACTO PÁGINA WEB DE SERVICIOS SOCIALES -16 de marzo-12 de junio -	
16 marzo- 12 junio	TOTAL
<b>N.º de correos recibidos*</b>	<b>206</b>

\*Principalmente solicitando información sobre prestaciones sociales, voluntariado, tramitación de ayudas y pago.

**Comunicación a través de vídeos de las medidas adoptadas** grabados por los profesionales del Área de Servicios Sociales donde manifiestan desde la ética profesional su responsabilidad con el servicio público y con la atención a las personas más vulnerables del municipio.

VÍDEOS*			
Título/dirección	Fecha	N.º visualizaciones	N.º Compartido
<a href="#">Ayuda Alimentaria del Fondo Social Europeo*</a>	27/04/2020	<b>8.988</b>	<b>155</b>
<a href="#">Procedimiento de urgencia Ayudas Económicas Municipales*</a>	07/05/2020	<b>2.478</b>	<b>83</b>
<a href="#">Servicios de urgencia de Atención Domiciliaria</a>	12/05/2020	<b>975</b>	<b>20</b>
<a href="#">Video atención familias situación de vulnerabilidad social</a>	27/05/2020	<b>413</b>	<b>9</b>

\*Todos los vídeos se han publicado en redes sociales -Facebook, Twitter, Instagram, Youtube-.

\*Información en: Francés, Árabe, Inglés y Ucraniano.

Traducidos gracias a la colaboración de:

- ✓ Federación de Asociaciones Africanas de Murcia (FAAM).
- ✓ Asociación de Ucranianos de la Región de Murcia.

**Difusión de la información en los perfiles institucionales de Servicios Sociales en redes sociales - Facebook, Twitter, Instagram, Youtube-** de las medidas sociales contrastadas sobre servicios y prestaciones tanto de la administración local como de otras administraciones o entidades, que son de interés social para los ciudadanos/as de Murcia.

PERFILES INSTITUCIONALES EN REDES SOCIALES -16 marzo-12 junio-			
Redes sociales	Publicaciones*	Seguidores	Consultas*
<b>Facebook</b>	<b>85</b>	<b>3.383</b>	<b>62</b>
<b>Twitter</b>	<b>150</b>	<b>1.046</b>	
<b>Instagram</b>	<b>16</b>	<b>972</b>	

\***Publicaciones:** Información relativa a acceso al servicio de atención social -2-, voluntariado -2-, Días Internacionales -10-, información general a la ciudadanía sobre medidas adoptadas en el estado de alarma por emergencia sanitaria por COVID -49-, atención a la violencia de género, equipo de atención EMAVI y campaña -7 -, procedimientos de urgencia -7-, vídeos -4 -, recursos de inclusión, -2-, convocatorias de ayudas -2-, Ingreso mínimo vital -2-, voluntariado mayores -1-

\***Consultas:** Dudas sobre medidas adoptadas para dar respuesta a la emergencia sanitaria por

COVID -2-, voluntariado -9-, ayudas económicas -31-, ayudas económicas alquiler de vivienda -2-, solicitud de cita a las unidades de trabajo social -7-, alojamiento en centro de acogida para personas sin hogar -1-, Información general sobre prestaciones del sistema -8-, quejas -3-.

Durante este período **los seguidores** de los perfiles institucionales en redes sociales de servicios sociales **han aumentado** – Facebook **-1.066-**, Twitter **-132-**, Instagram **-192-**.

## Actuaciones realizadas en el periodo de desescalada del estado de alarma para la vuelta a la nueva normalidad de los Centros cerrados.

Todos los equipamientos donde se prestan servicios están cerrados desde el 9 de marzo de 2020 siguiendo las recomendaciones -del Ministerio de Derechos Sociales, la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social y el Ayuntamiento de Murcia-, en el mes de junio se está planificando la desescalada

### CENTROS DE ESTANCIAS DIURNAS – cerrados hasta el 1 de julio de 2020-

- **Centros de Estancias Diurnas (CED): Barriomar, Cabezo de Torres y Beniaján.**
  - ✓ El 40 % de las personas beneficiarias de los centros de estancias diurnas cuentan con un servicio de teleasistencia domiciliaria o SAD complementario.
  - ✓ Contacto telefónico con las familias beneficiarias del recurso para ofrecer información, orientación, atención de necesidades y resolución de cualquier incidencia.
  - ✓ Se ha planificado la incorporación presencial progresiva de las personas beneficiarias teniendo en cuenta los perfiles y sus niveles de riesgos.
  - ✓ Se ha desarrollado el plan de contingencia con las medidas de protección, higiene y seguridad necesarias para prestar el servicio con atención presencial de los usuarios a partir del 1 de julio de 2020, siguiendo la recomendación de la directora gerente del IMAS.
  - ✓ Refuerzo del servicio de limpieza con un/a trabajador/a en toda la franja horaria de apertura de los tres Centros.

### Centros Sociales de Mayores

#### CENTROS SOCIALES DE MAYORES - equipamiento cerrado y actividades suspendidas-

- Contacto telefónico con las Juntas Directivas de los Centros Sociales de Mayores para responder a sus consultas\*.
- Incidencias y necesidades de mantenimiento y reparaciones de los centros, que se están ejecutando aprovechando el cierre de las instalaciones.
- Apoyo y acompañamiento a las Juntas Directivas en el proceso de obtención de la firma digital, en la fase en la que el Registro de Asociaciones atendía con cita previa y seguimiento para facilitar la relación electrónica con la administración.
- Elaboración de Informe de consideraciones y propuestas para la reapertura de los Centros Sociales de Mayores.
- Elaboración del Boletín Informativo “MAYORES SOLIDARIOS” N.º 3, enmarcado en el proyecto de voluntariado de mayores, que en esta edición se ha valorado conveniente adaptarlo a un formato digital, PDF interactivo, como medida de seguridad sanitaria para las personas mayores por el Covid-19, que evite la manipulación de papel.
- Firma del Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Murcia y la Asociación "Adopta un abuelo", para el desarrollo del programa de acompañamiento telefónico a personas mayores

### CENTROS SOCIALES DE MAYORES - equipamiento cerrado y actividades suspendidas-

en situación de aislamiento durante el confinamiento debido al Covid-19.

\*Consultas relacionadas con la posibilidad de abrir las peluquerías, cuando las autoridades sanitarias permitieron abrir este tipo de establecimiento comercial, en el proceso de desescalada, información sobre ampliación de plazos para la justificación de subvenciones y respondido a las consulta de posible fecha de reapertura de los centros.

#### EQUIPAMIENTOS CERRADOS Y ACTIVIDADES SUSPENDIDAS

- **Centros de Conciliación de la vida familiar y laboral.**
  - ✓ 29 menores becados -servicios sociales- con seguimiento e intervención familiar por los profesionales de servicios sociales municipales.
  - ✓ Contacto telefónico con con las familias beneficiarias del recurso para ofrecer información, orientación, atención de necesidades y resolución de cualquier incidencia.
  - ✓ Se están realizando obras de adecuación, mejoras y mantenimiento en tres centros: Centro Integral de Juan Carlos I, Centro de Zarandona y Centro de Cabezo de Torres.
- **Centros de la Mujer (CM).**
  - ✓ Suspendido todo el programa de actividades de promoción e igualdad de género.
  - ✓ Formación a las Juntas Directivas sobre los trámites vía telemática para la solicitud, justificación de subvenciones y otros trámites administrativos.
- **Se suspenden todas las actividades grupales**
  - ✓ Se están desarrollando las medidas de protección, higiene y seguridad necesarias para su reinicio.
    - Infancia.
    - Oficina de voluntariado.
    - Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS).
    - Secciones especializadas.

La crisis por emergencia sanitaria por COVID 19 ha puesto a prueba y en entredicho de modo general el Sistema público de Servicios Sociales y específicamente los servicios sociales municipales del Ayuntamiento de Murcia. La pandemia llegó sin avisar y ha traído graves consecuencias sociales a las que dar respuesta desde un sistema con fallos estructurales y carencias de equipamientos y profesionales que se arrastran desde la crisis económica del 2008.

El equipo de profesionales, desde la ética profesional y desde la responsabilidad pública con los ciudadanos y ciudadanas, hemos dado respuesta con los recursos disponibles, respuestas asistenciales, pero sin las cuales muchas familias del municipio se habrían visto sin protección.

El presente informe da cuenta de como el Área de Servicios Sociales **se ha organizado para dar respuesta a 10.930 familias del municipio**, -incremento del 88,65%-, poner en marcha procedimientos de emergencia, seguir tramitando y resolviendo prestaciones, gestionar las prestaciones de otros sistemas -becas de comedor-, realizar seguimiento de personas y familias con necesidades específicas, atender emergencias, solicitar y justificar subvenciones, convocar a las entidades para incorporar sus propuestas, articular la colaboración del voluntariado y continuar con la labor de información a la ciudadanía.

El informe se ha ido actualizando periódicamente desde el inicio de la crisis, realizando un esfuerzo de sistematización de los datos e información del conjunto de actuaciones e intervenciones. Con ello se facilita el análisis de la respuesta dada desde Servicios Sociales, para poder extraer conclusiones, con una mirada amplia que no se limite a señalar las carencias y fallos -que sin duda los hay-, sino a extraer del conocimiento adquirido las mejoras que garanticen el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a la autonomía personal y a la promoción social, con unos servicios sociales públicos dotados para poder desarrollar estas funciones.

Murcia a 19 de junio de 2020.

Área de Servicios Sociales. Ayuntamiento de Murcia.