**Acción Social tramita más de 900.000 euros en ayudas sociales durante el estado de alarma**

La Delegación ha atendido a 5.320 familias y 11.298 personas en total

Los Servicios Sociales dan respuesta a 17.226 llamadas, con 14.723 intervenciones

**23 de mayo de 2020.** La Delegación de Acción Social y Mayores ha tramitado en los dos primeros meses del estado de alarma, con datos actualizados a 15 de mayo, ayudas sociales por un importe de 925.241 euros. Desde el 16 de marzo, se han atendido a 5.320 familias, con un total de 11.298 personas. La delegada de Acción Social, Carmen Collado, señala que “queremos lanzar un mensaje de tranquilidad a la población, se están atendiendo todas las demandas, y vamos a seguir trabajando al 100% con este objetivo. A través de los servicios sociales comunitarios hemos realizado un despliegue de recursos y una macro organización para atender las situaciones de urgencia y emergencias sociales, así como la demanda ordinaria de ayudas sociales, con un dispositivo de atención telefónica y facilitando a toda la plantilla la posibilidad de teletrabajar”.

Las ayudas económicas que se han tramitado han sido 6.619, por un importe total de 925.241,43 euros. De ellas, las ayudas puntuales han sido un total de 2.769, con un importe de 364.284,25 euros; las ayudas económicas a familias con menores han sido 560, con 171.216 euros, y las ayudas periódicas han sido 2.780, con un importe de 319.779,30 eros, más otros conceptos de ayudas de emergencia, por un total de 12.869,84 euros. A estos conceptos, se suman 451 ayudas en especie, por un importe total de 57.092 euros.

Desde los Servicios Sociales se han atendido desde el 16 de marzo un total de 17.226 llamadas, que han derivado en 14.723 intervenciones. De ellas, las más numerosas han sido las informaciones de ayudas económicas individualizadas, con 6.316 intervenciones, y las solicitudes de ayuda económica puntual, 2.797. En la actualidad, el sistema telefónico funciona como una única centralita que es atendida por 15 teléfonos, con una capacidad de llamadas en espera de 1.000 usuarios, lo que implica que no comunique.

**Seguimiento familiar**

Los equipos de intervención están realizando un seguimiento de todos aquellos expedientes con los que se interviene durante el año y que valoran que su situación de riesgo, fundamentalmente menores y mayores vulnerables, que se han vistos agravadas por el confinamiento.

Se trata básicamente de comunicarse con las familias para conocer las necesidades más urgentes y su estado de ánimo; dotar de herramientas de comunicación a padres y madres con hijos adolescentes con conductas disruptivas; o atención a los adolescentes en crisis para ayudarles en lo posible a sobrellevar el confinamiento mediante habilidades de autocontrol. Además se están atendiendo los expedientes que se están recibiendo desde el Servicio de Protección de Menores, Servicio de Prevención y Apoyo a las Familias, Juzgado, o Salud.

Además de las llamadas telefónicas se ha abierto un canal de comunicación con el usuario a través de un correo electrónico específico, una aplicación conocida como ‘Cliente ligero’. La media de correos diarios gestionados es de 320. Los usuarios acreditados por ‘Cliente ligero’ son 2.122. Los certificados obtenidos por este canal son 6.366.

Carmen Collado ha valorado el esfuerzo y dedicación de toda la plantilla de los Servicios Sociales. La delegada señala que “desde la primera llamada telefónica hasta el ingreso de la ayuda económica pasa un tiempo medio de cinco días, necesarios para la tramitación administrativa. Si se detecta una situación calificada por la Ley como emergencia, los plazos se pueden llegar a resolver en 48 horas”.

Igualmente, desde la Delegación de Acción Social se trabaja en continua coordinación con todas las entidades sociales sin ánimo de lucro que complementan las actuaciones de los servicios sociales públicos y que en la situación actual desarrollan una labor encomiable, tales como Cáritas, Cruz Roja, Hogar San Juan, Economato San Juan de Dios, entre otras, a las que el Ayuntamiento agradece su compromiso.

Por otro lado, Carmen Collado ha puesto en valor el trabajo que se viene desarrollando desde el Kiko Narváez con el Centro Operativo Municipal, y ha agradecido las donaciones de empresas y entidades de la ciudad, que se están volcando para surtir de productos de alimentación e higiene para su reparto a familias, con el apoyo del voluntariado.

*(Se adjunta enlace de audio)*

<https://we.tl/t-20DhPH2XrQ>