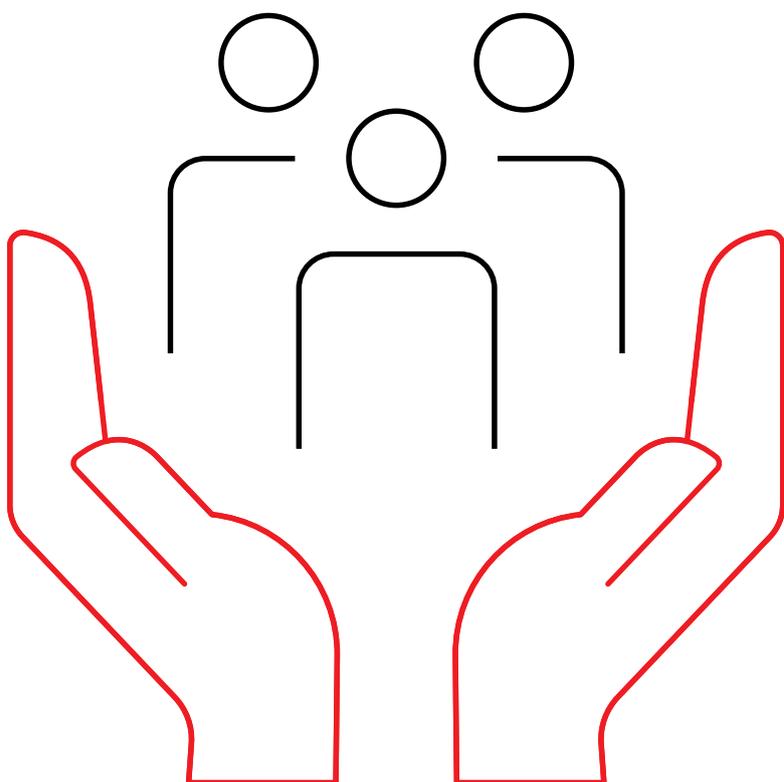


# CENTRAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

MEMORIA ANUAL 2023

---



**Comunidad  
de Madrid**



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



[comunidad.madrid/publicamadrid](http://comunidad.madrid/publicamadrid)

D.G. de Servicios Sociales e Integración

Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

Comunidad de Madrid

Marzo 2024

## INDICE

### **1. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS LLAMADAS E INTERVENCIONES EN LA CENTRAL**

1.1.	Llamadas recibidas/realizadas.....	pág. 2
1.2.	Llamadas según mes del año.....	pág. 2
1.3.	Llamadas según turno de trabajo.....	pág. 3
1.4.	Llamadas según los agentes sociales.....	pág. 3
1.5.	Gestiones telefónicas realizadas.....	pág. 4
1.6.	Intervenciones realizadas.....	pág. 4
1.7.	Activaciones de Unidad Móvil.....	pág. 5

### **2. PERFIL DE PERSONAS ATENDIDAS**

2.1.	Edad y sexo.....	pág. 5
2.2.	Nacionalidad.....	pág. 5
2.3.	Estado de salud.....	pág. 6
2.4.	Intervención previa en SS.SS.....	pág. 7
2.5.	Tiempo previo en situación de calle.....	pág. 7

### **3. PERFIL DE LAS EMERGENCIAS ATENDIDAS**

3.1.	Expedientes atendidos.....	pág. 8
3.2.	Emergencias atendidas según mes del año.....	pág. 9
3.3.	Entrada de las emergencias.....	pág. 9
3.4.	Agentes sociales que solicitan la intervención.....	pág. 10
3.5.	Municipios donde surgen las emergencias.....	pág. 10
3.6.	Problemáticas.....	pág. 12
3.7.	Plazas de alojamiento.....	pág. 12
3.8.	Duración de la pernocta.....	pág. 14
3.9.	Ayudas económicas.....	pág. 14
3.10.	Servicio de Ayuda Social de Urgencia (SASU).....	pág. 15
3.11.	Personas con medidas de apoyo.....	pág. 15
3.12.	Motivo de cierre de intervención.....	pág. 16



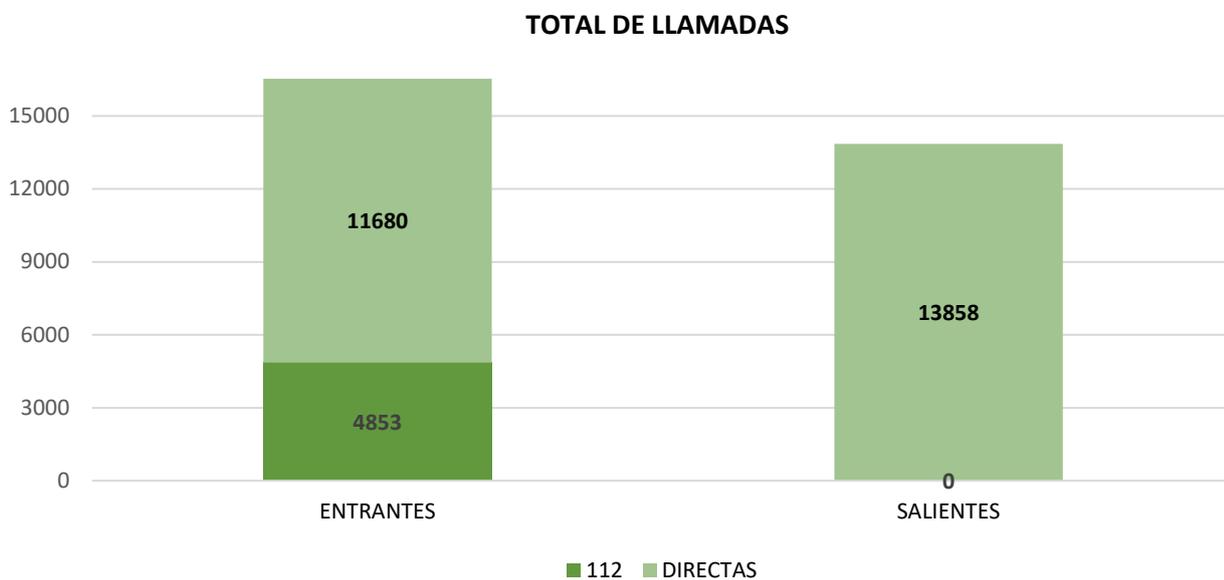
## 1) ESTADÍSTICA MENSUAL DE LAS LLAMADAS E INTERVENCIONES REALIZADAS POR EL SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL

### 1.1 Llamadas recibidas/realizadas

El total de **llamadas recibidas/realizadas** en la Central del Servicio de Emergencia Social durante el año 2023 ha sido de 30.391 llamadas.

Las **llamadas recibidas** suponen un total de 16.533, lo que equivale al 54,4% del total, de las cuales el 33,3% (4.853 llamadas) proceden del Centro de Emergencias 112 y el 66,7% (11.680 llamadas) han sido llamadas directas a la Central del Servicio de Emergencia Social.

Respecto a las **llamadas salientes**, desde la Central del Servicio de Emergencia Social se han emitido 13.858 llamadas, lo que supone el 45,6% del total.



### 1.2 Llamadas según mes del año

Atendiendo a los meses del año, octubre, noviembre y diciembre son los **meses con mayor número de llamadas recibidas**.



Y en relación a las llamadas emitidas, los meses de febrero, marzo y diciembre son los **meses con mayor número de llamadas salientes**.



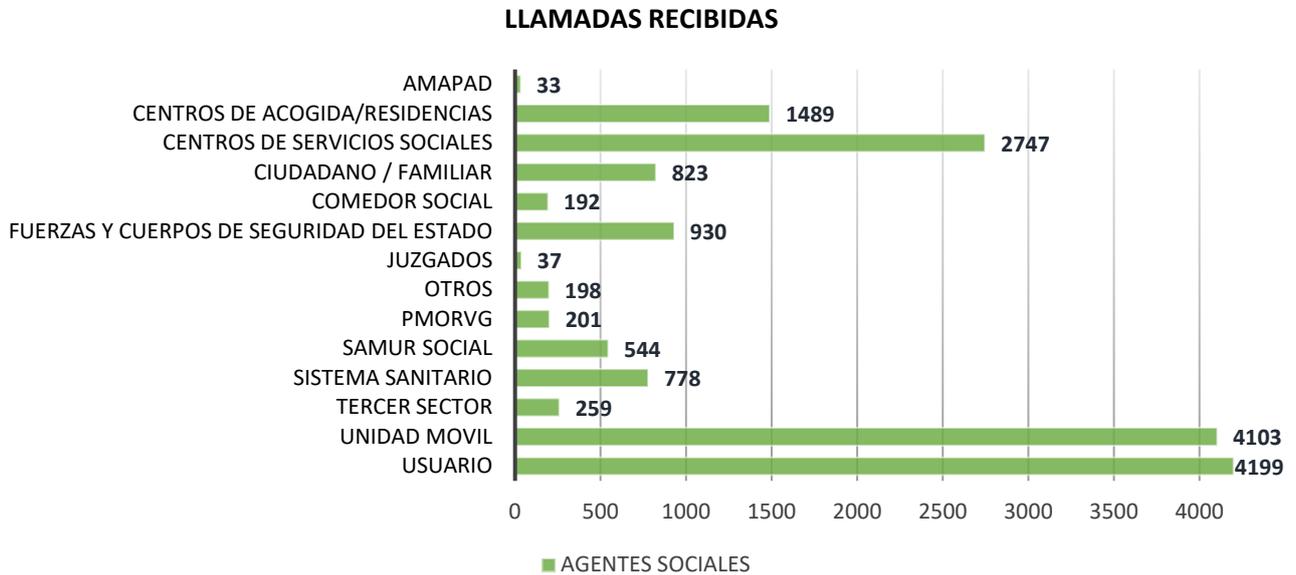
### 1.3 Llamadas según turno de trabajo

Al tratarse de un servicio activo 24 horas, la Central del Servicio de Emergencia Social organiza su trabajo en **tres turnos diarios**. Así pues, teniendo en cuenta las llamadas registradas, la mayor parte de las mismas (el 44% de las llamadas recibidas y el 51% de las llamadas realizadas) han tenido lugar en el turno de mañana.

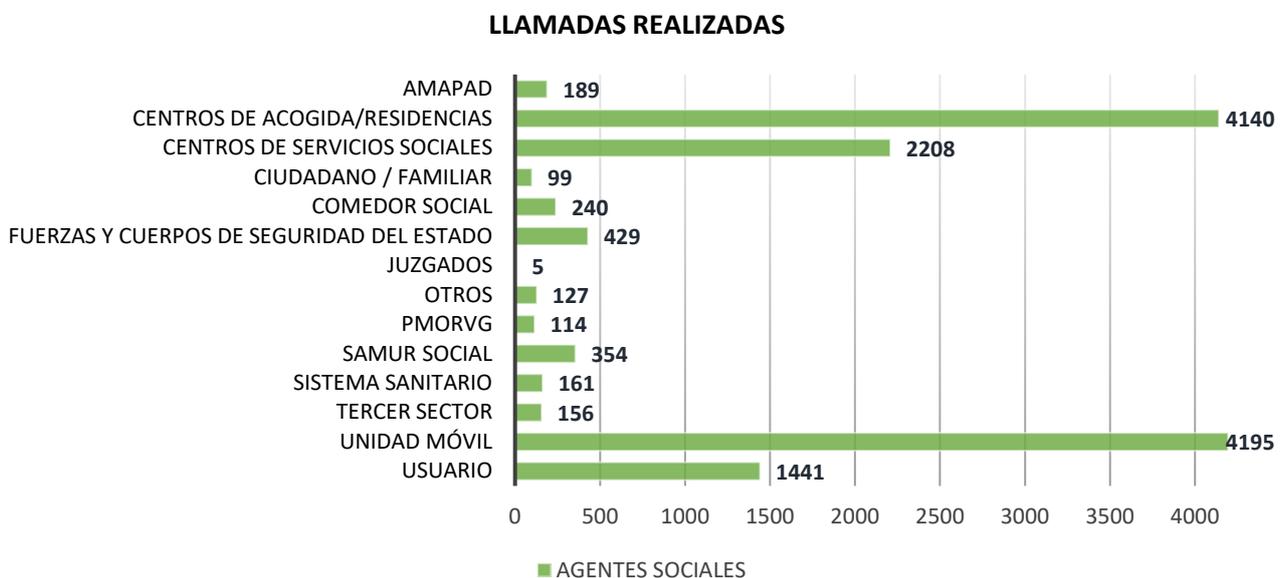


### 1.4 Llamadas según los agentes sociales

Las llamadas recibidas durante el año 2023 provienen mayoritariamente de la persona usuaria (25,3%), Unidad Móvil (24,8%), y los Centros de Servicios Sociales (16,6%).

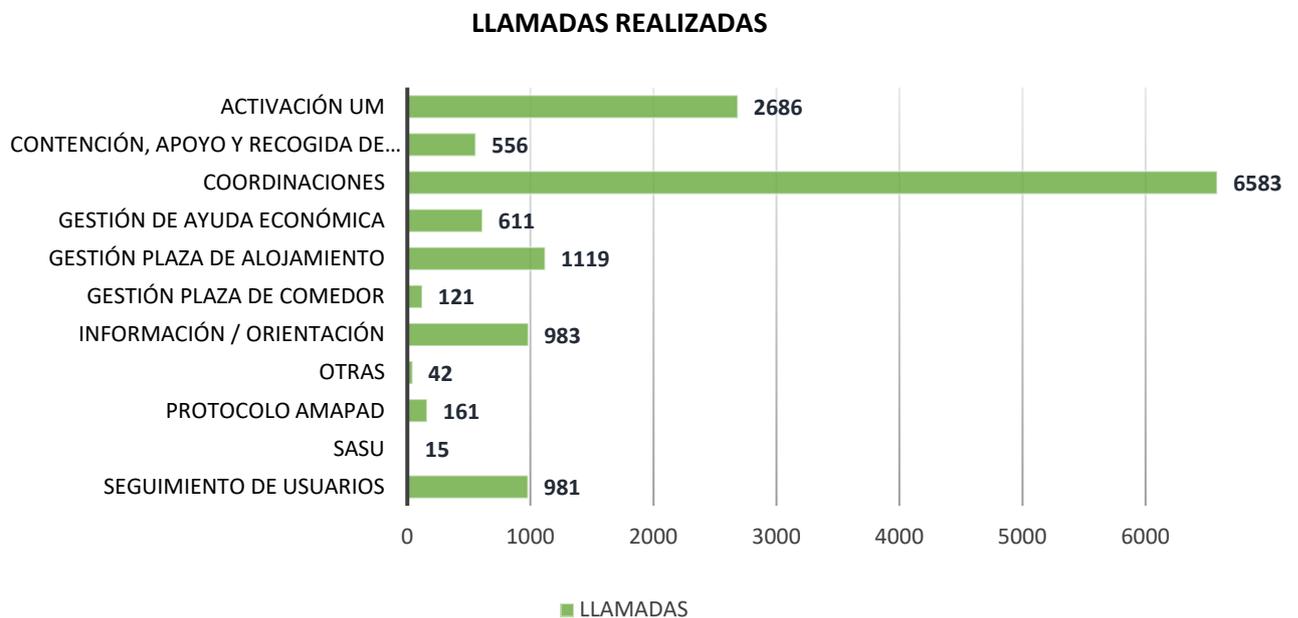
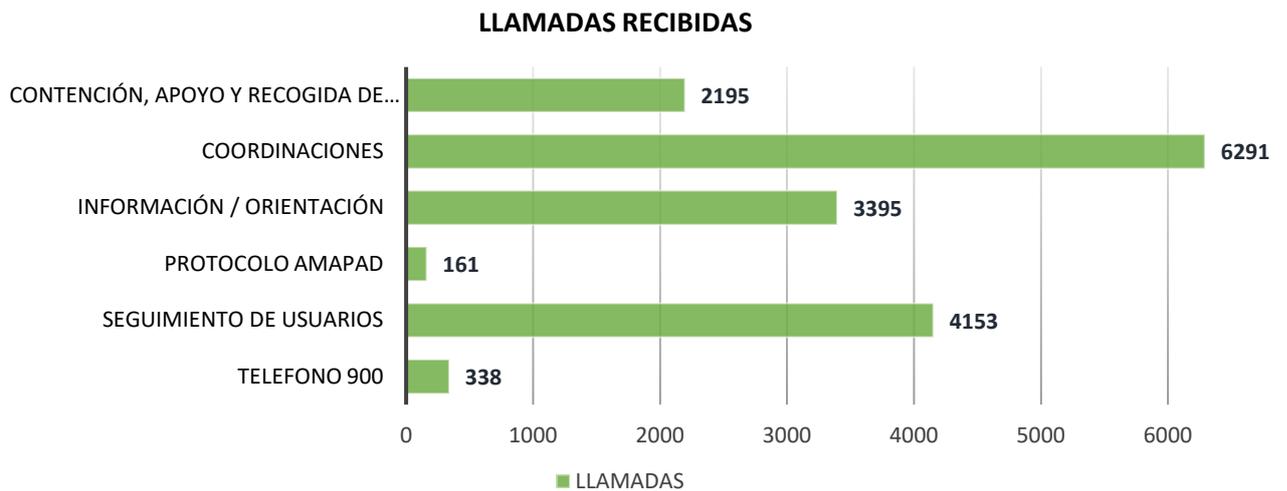


Así mismo, las llamadas realizadas durante el año 2023 han tenido como destinatario Unidad Móvil (30,2%), los centros de acogida y residencia donde tenemos plazas de emergencia concertadas (29,9%), y los Centros de Servicios Sociales (15,8%).



### 1.5 Actuaciones realizadas

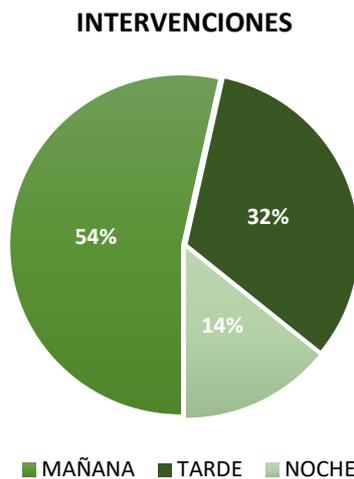
Respecto a las **gestiones realizadas** relativas a las llamadas recibidas/realizadas desde la Central, la mayoría de las gestiones han tenido como objetivo la coordinación con los diferentes agentes sociales que han intervenido en el desarrollo del expediente (ver tabla siguiente), constituyendo el 38% de las llamadas recibidas y el 47,5% de las llamadas realizadas.



### 1.6 Intervenciones realizadas

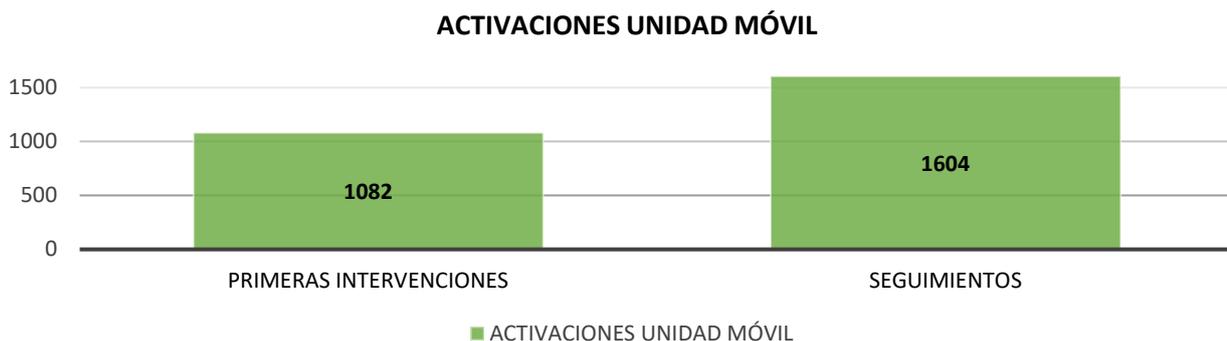
Para resolver los casos atendidos durante el año 2023, desde la Central del Servicio de Emergencia Social se han realizado un total de **9.480 intervenciones**.

En lo relativo a los turnos, con el 54% (5.070 actuaciones) el turno de mañana es el turno con mayor volumen de intervenciones, seguido del turno de tarde con el 32% (3.065 actuaciones) y el turno de noche con el 14% (1.345 actuaciones).



### 1.7 Activaciones de Unidad Móvil

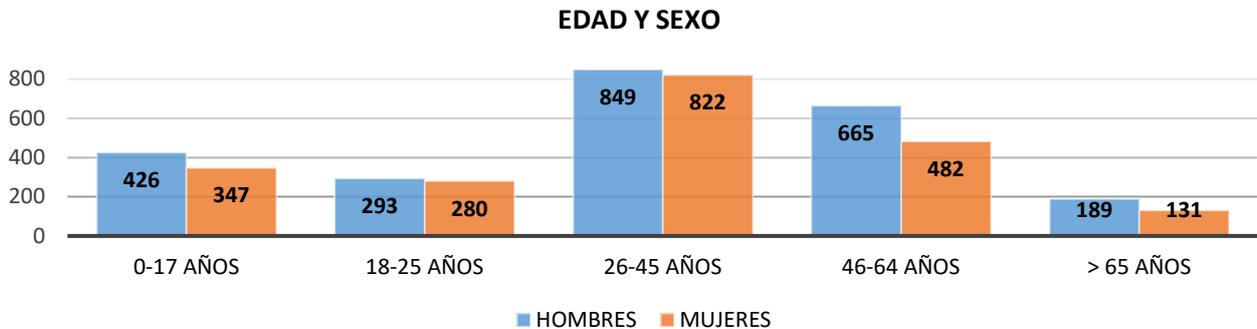
Desde la Central del Servicio de Emergencia Social se han realizado un total de **2.686 activaciones de unidades móviles**, de las cuales 1.082 fueron primeras intervenciones y 1.604 activaciones con el fin de realizar el seguimiento de las personas atendidas (ver siguiente tabla).



## 2.PERFIL DE PERSONAS ATENDIDAS

### 2.1 Edad y sexo

Las personas atendidas han supuesto un total de **4.484 personas**, siendo 2.422 hombres y 2.062 mujeres. Por porcentajes, el 54% de las personas atendidas han sido hombres y el 46%, mujeres.

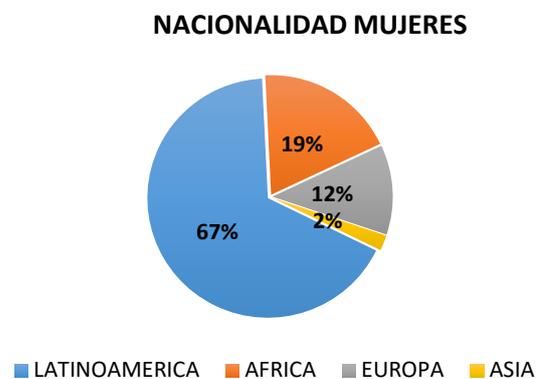
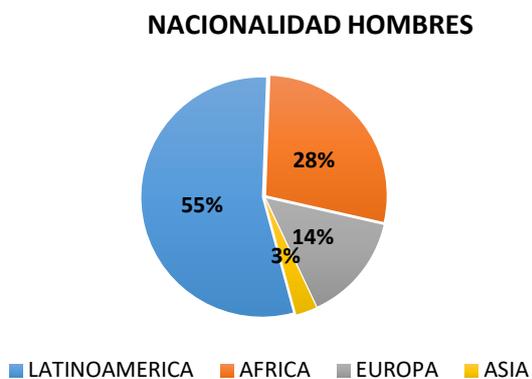


### 2.2 Nacionalidad

El 40% de las personas atendidas en el año 2023 son de nacionalidad española, correspondiendo, por lo tanto, el 60% restante a otras nacionalidades.

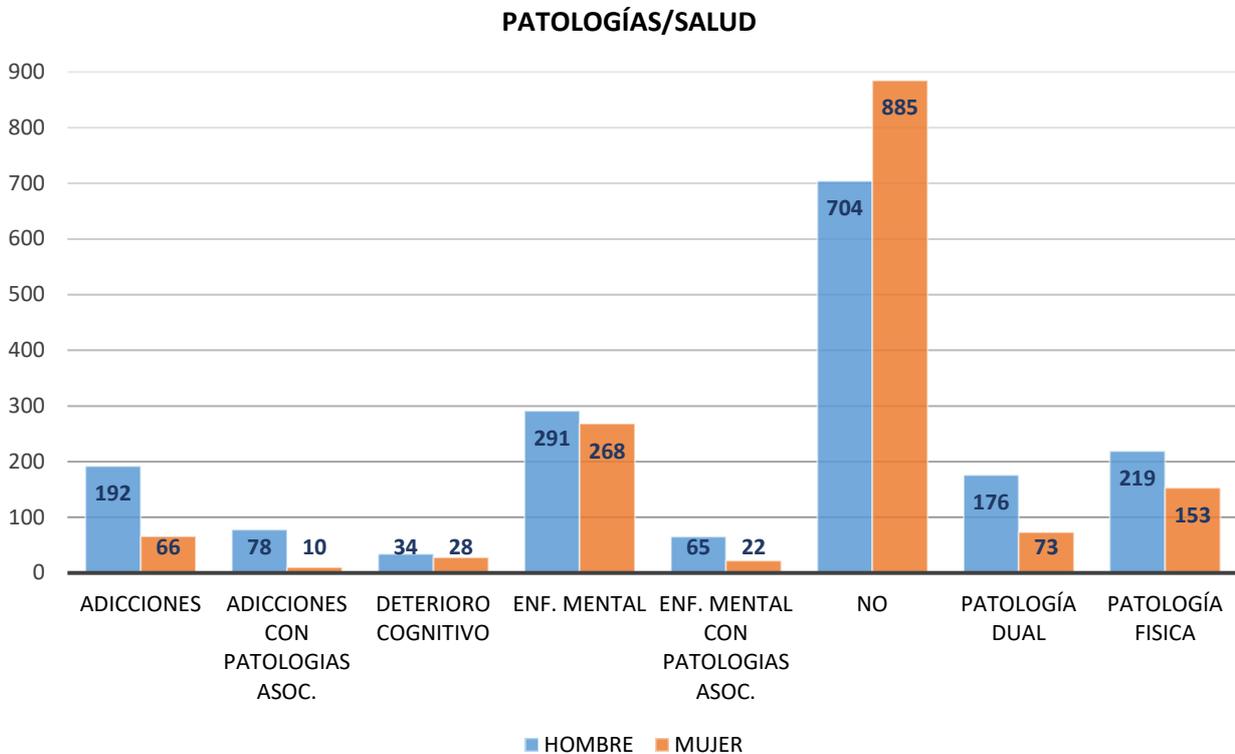


Respecto al resto de nacionalidades, los porcentajes relativos al lugar de procedencia son los siguientes:



### 2.3 Estado de salud

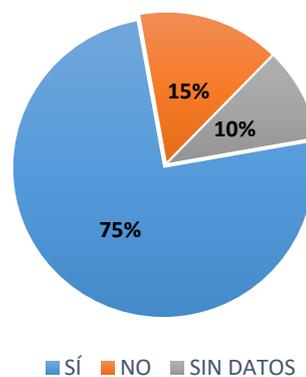
En relación al estado de salud de las personas atendidas en el año 2023, la mayoría, tanto hombres como mujeres (48,6%), se encuentran en buen estado de salud. Como principales problemáticas de salud destacan la enfermedad mental (17,1%) y patologías físicas (11,3%).



### 2.4 Intervención previa en SS.SS

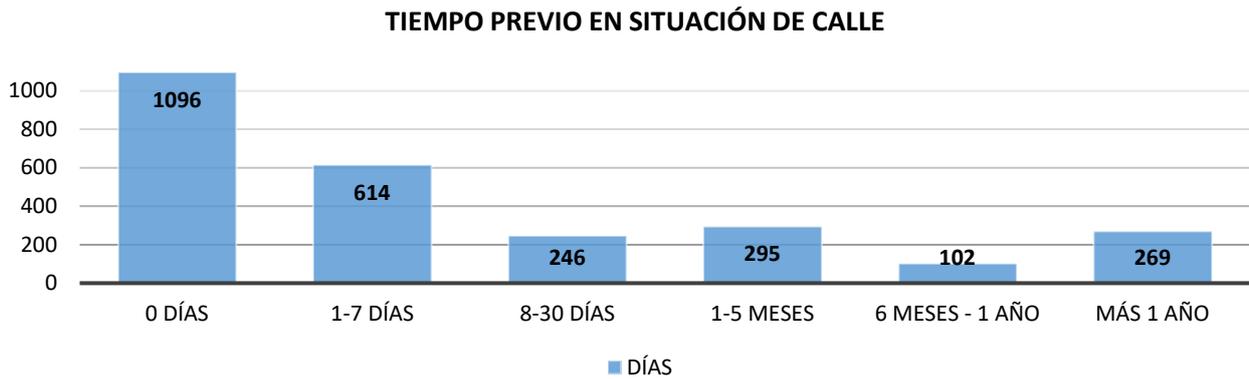
Previo a la intervención del Servicio de Emergencia Social, el 75% de las personas atendidas había acudido al sistema público de Servicios Sociales. Sin embargo, el 15% nunca habían acudido a los Servicios Sociales por que la puerta de entrada al sistema público de protección ha sido la intervención realizada por la Central del Servicio de Emergencia Social.

**EXPEDIENTE EN SERVICIOS SOCIALES**



## 2.5 Tiempo previo en situación de calle

Ante una situación de emergencia social es necesario proporcionar una atención inmediata minimizando, en la medida de lo posible, los efectos de la situación sobrevenida. Esta inmediatez se refleja en el hecho de que más de la mitad de las personas que han sido atendidas durante el año 2023 (el 65,2%) contactaron con el Servicio de Emergencia Social durante los primeros siete días en los que se encontraron en situación de calle. Concretamente, el 39,1% fueron atendidas el primer día en el que se encontraron sin alojamiento y el 23,4% durante los siete días posteriores.



### **3.PERFIL DE LAS EMERGENCIAS ATENDIDAS**

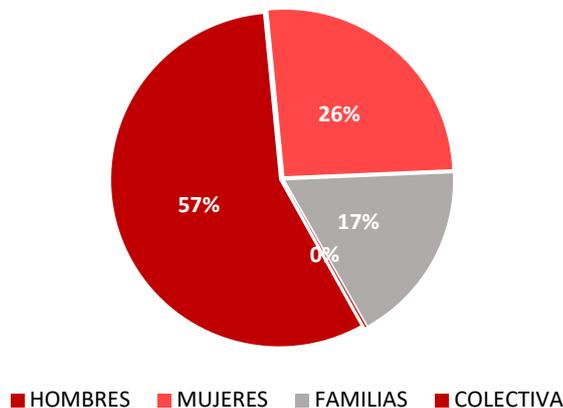
#### **3.1 Expedientes atendidos**

En el año 2023 se ha intervenido en **4.007 casos de emergencias sociales**. Del total de casos, 1.674 corresponde a casos nuevos y 2.333 a personas que contaban con expediente previo abierto como resultado de la atención por emergencias anteriores.



Mayoritariamente, las emergencias atendidas han sido **individuales**; de estas, el 57% son hombres y el 26% son mujeres. Las **emergencias familiares** están constituidas por 701 unidades familiares. Se ha intervenido en **5 emergencias colectivas**.

#### **EMERGENCIA INDIVIDUAL/FAMILIAR/COLECTIVA**

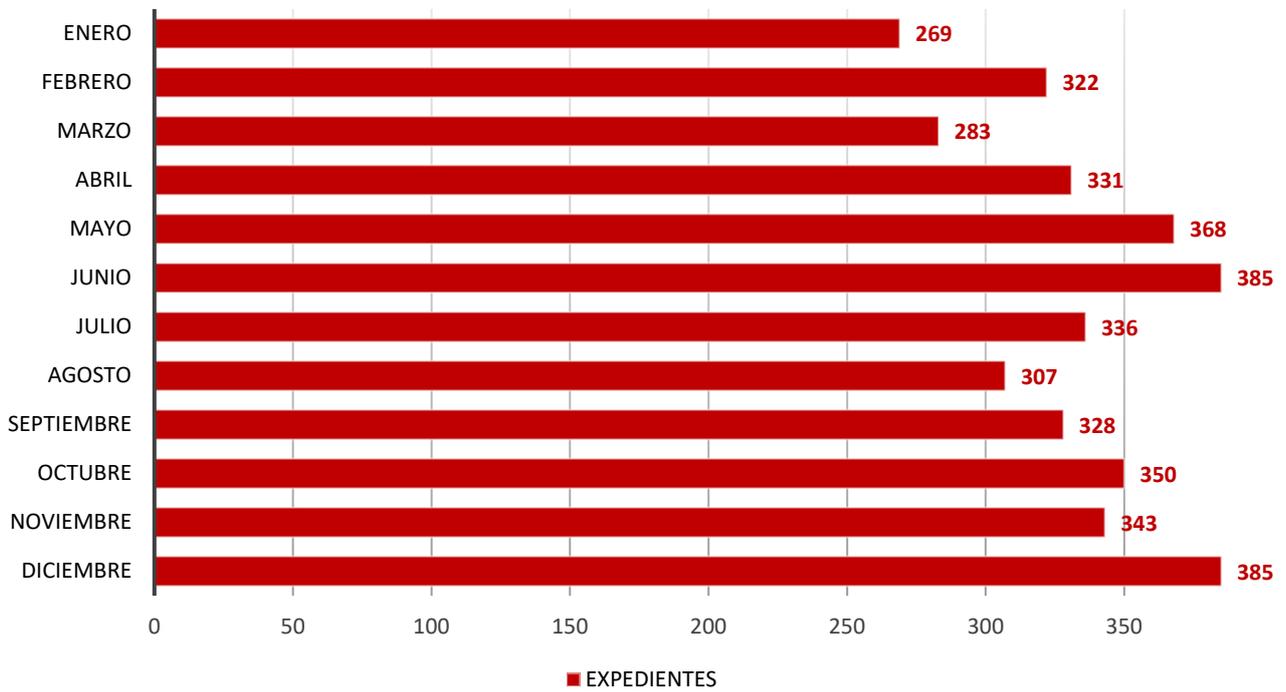


#### **3.2 Emergencias atendidas según mes del año**

Por meses, la media mensual ha sido de 334 emergencias y los meses en los que se registró un mayor número de intervenciones fueron junio y diciembre (9,6% respectivamente), mayo (9,1%) y octubre (8,7%).



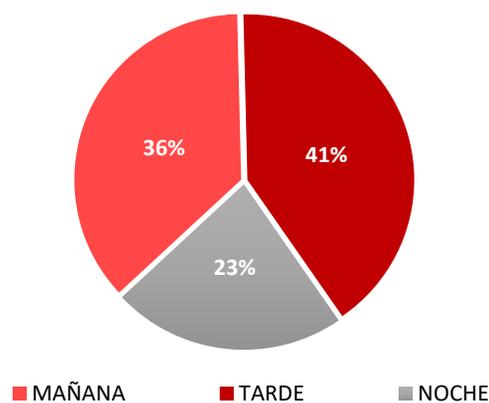
### EMERGENCIAS



### 3.3 Entrada de las emergencias

La mayoría de las **emergencias atendidas** surgieron durante el turno de tarde (41%), seguido del turno de mañana (36%) y turno de noche (23%).

### ENTRADA DE EMERGENCIAS

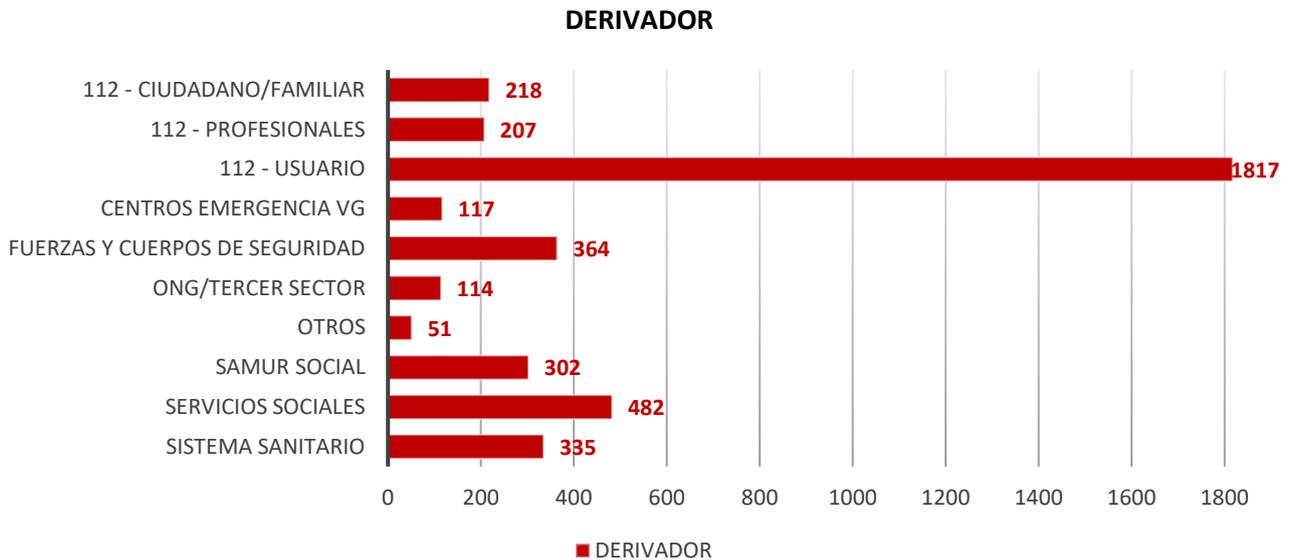


### 3.4 Agentes sociales que solicitan la intervención (derivador)

Por un lado, la **demanda de intervención** del Servicio de Emergencia Social surge fundamentalmente por parte de la persona usuaria a través del 112 (45,3%).



Por otro lado, la demanda llega a través de los profesionales de los Centros de Servicios Sociales (12%), las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (9%), y el sistema sanitario (8,3%) y que, por este orden y junto a las llamadas recibidas por la persona usuaria a través del 112, alcanzan el 74,8% de las demandas recibidas.



### 3.5 Municipios donde surgen las emergencias

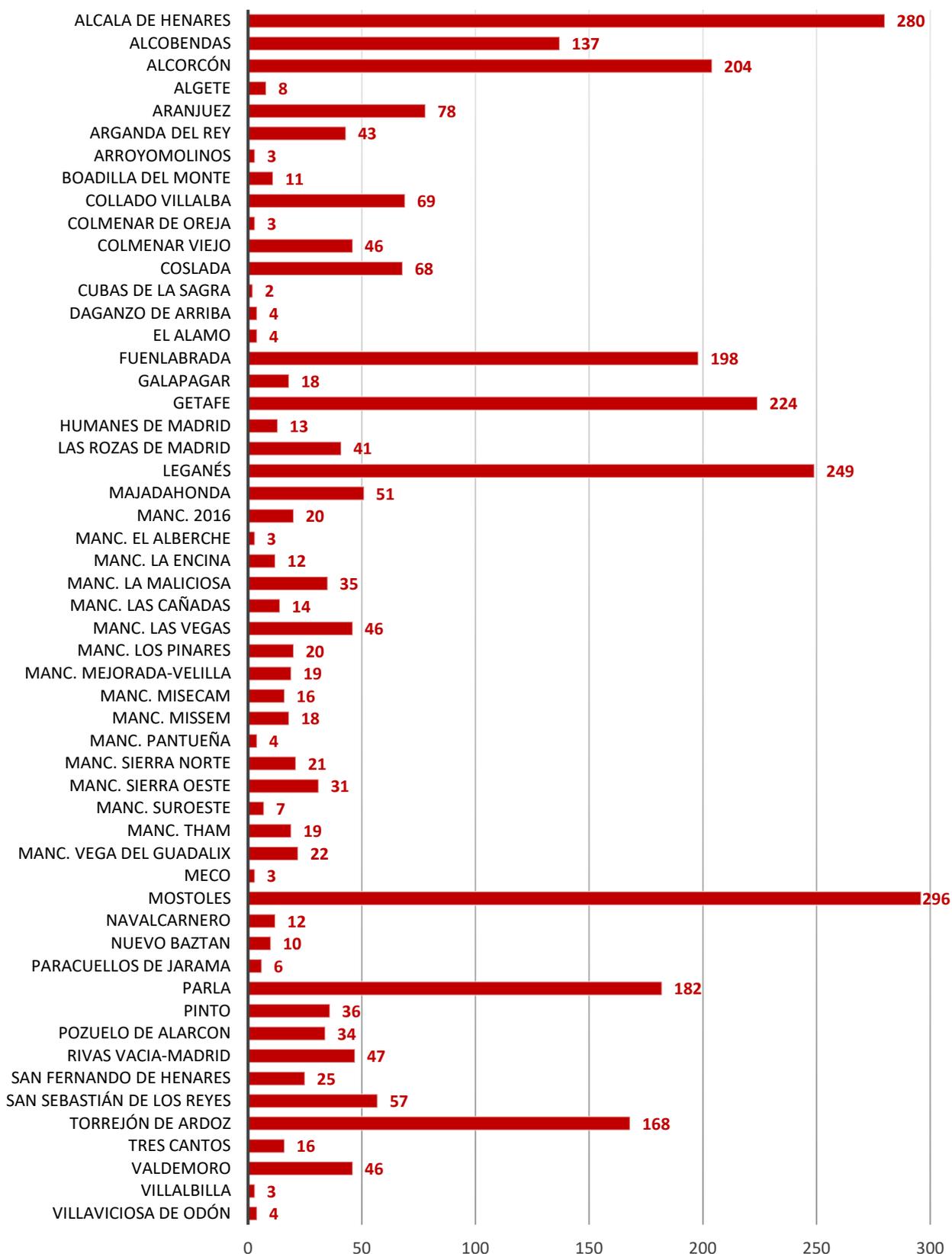
Durante el año 2023 se ha intervenido en un total de **118 municipios**. Principalmente, las emergencias atendidas por el Servicio de Emergencia Social han surgido en la ciudad de Madrid (986, lo que supone el 28,9%). Esto es debido, en parte, a los siguientes factores: a la derivación de casos desde Samur Social que, tras comprobar que las personas atendidas se encuentran empadronadas en un municipio de la Comunidad de Madrid; a las llamadas realizadas por las personas usuarias a través del 112 al encontrarse en Madrid Capital al ser el municipio con más recursos para personas sin hogar; las emergencias relacionadas con el Protocolo AMAPAD; las gestión de SASU a solicitud de Samur Social, la gestión de plaza de emergencia en comedor social y, finalmente, a los traslados de mujeres víctimas de violencia de género solicitados desde el SAVG24H cuyo destino es una plaza en alguno de los municipios de la Comunidad de Madrid.

Hay un 0,3% (15 emergencias) que han surgido en otra CCAA, y se han puesto en contacto con el Servicio a través del 112.

Respecto al resto de municipios, tal y como puede verse en la siguiente gráfica, las poblaciones donde han surgido mayor número de emergencias han sido Móstoles (7,3%), Alcalá de Henares (6,9%), Leganés (6,2%), Getafe (5,5%), y Alcorcón (5%).

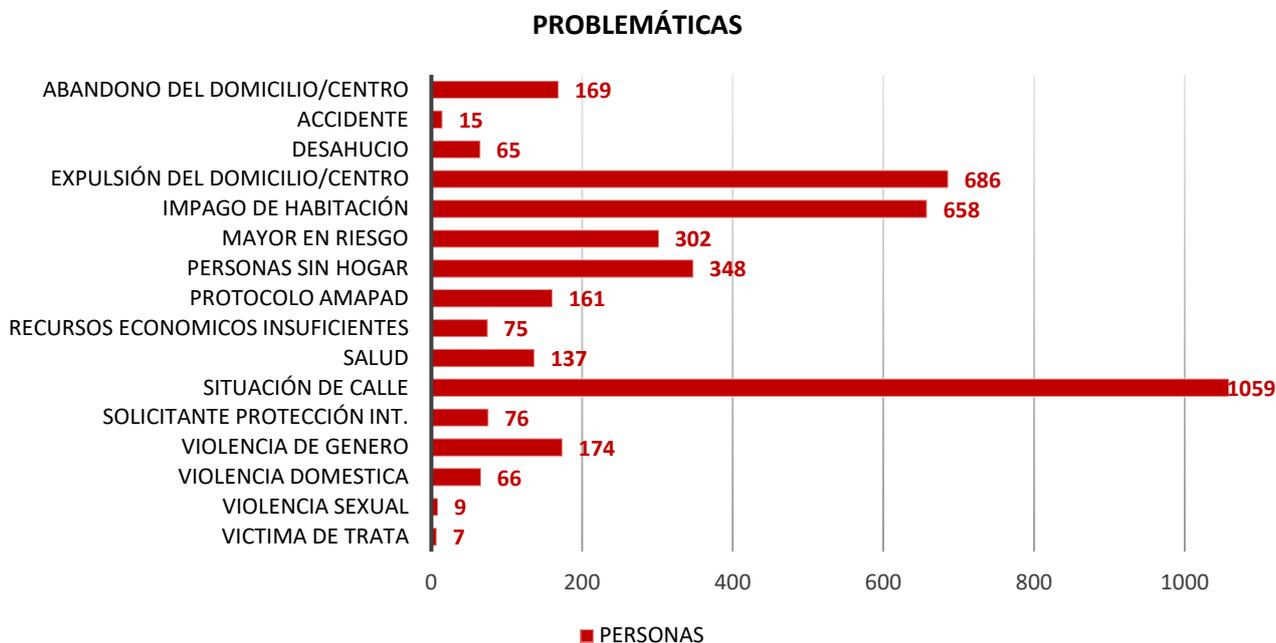


### MUNICIPIOS DONDE SURGEN LAS EMERGENCIAS (EXCEPTO CIUDAD DE MADRID)



### 3.6 Problemáticas

La **principal problemática** a la que se enfrenta el Servicio de Emergencia Social durante el año 2023 es la situación de calle (26,4%).



### 3.7 Plazas de alojamiento

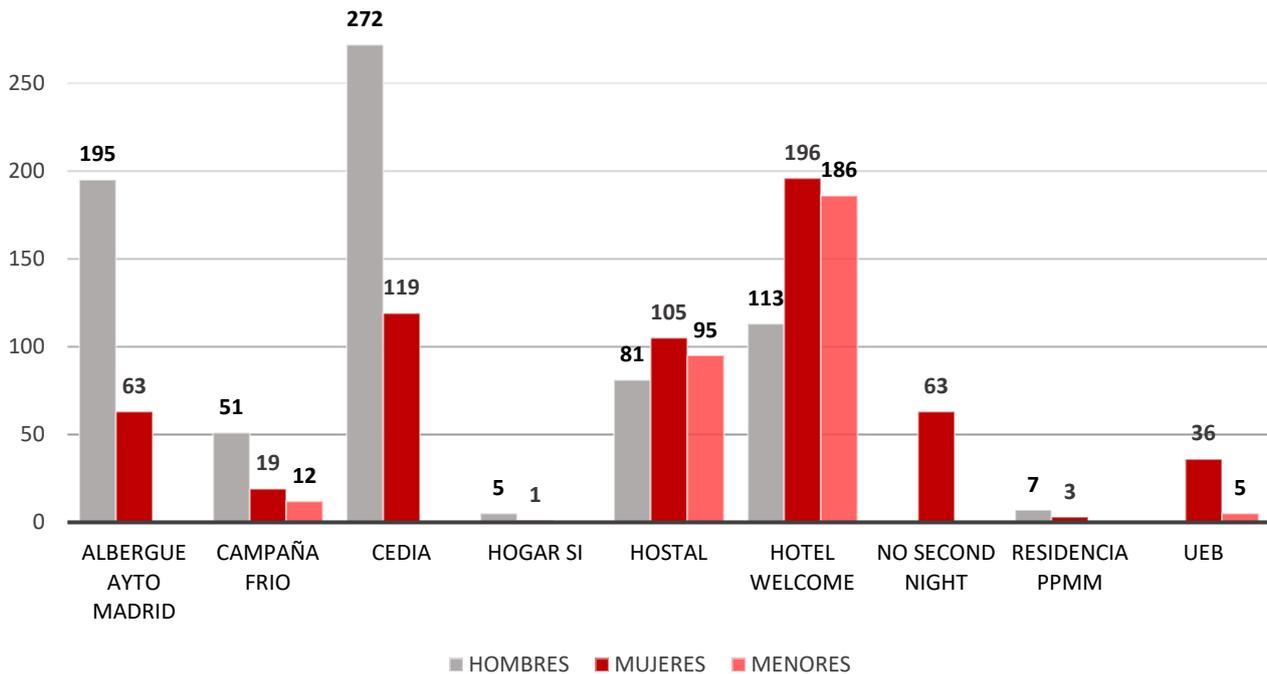
Las plazas con las que contamos durante el año 2023 son:

- Hotel Welcome → 7 plazas.
- Plazas conveniadas de albergue con Samur Social → 4 plazas.
- Plaza conveniada de Unidad de Estancias Breves con Samur Social → 1 plaza.
- No Second Nigth (disponible hasta el 31/10/2023) → 27 plazas.
- Plazas conveniadas con CEDIA → 5 plazas.
- Plaza conveniada con Hogar Sí → 1 plaza.
- Plazas Residencia Personas Mayores → 11 plazas.
- Campaña de Frío 2022-2023 → 37 plazas
- Campaña de Frío 2023-2024 → 50 plazas
- Hostales → según necesidad.

Durante el año 2023 se ha gestionado **1.627 plazas de alojamiento** de nueva ocupación. El recurso con un mayor número de ocupación de plazas de alojamiento es el HOTEL WELCOME, con 495 personas alojadas, lo que supone el 30,4% del total.

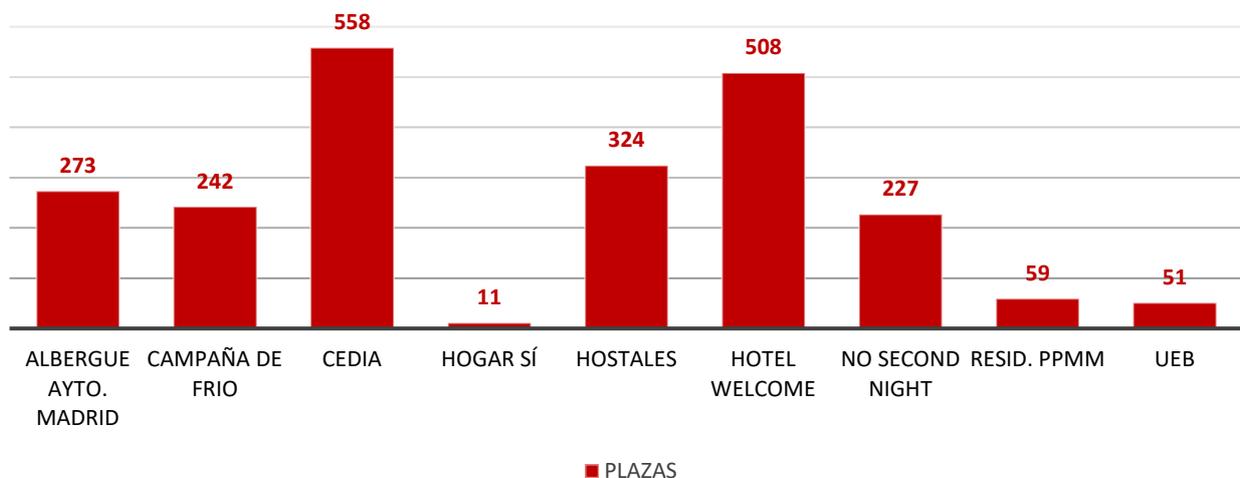


### PLAZAS DE ALOJAMIENTO



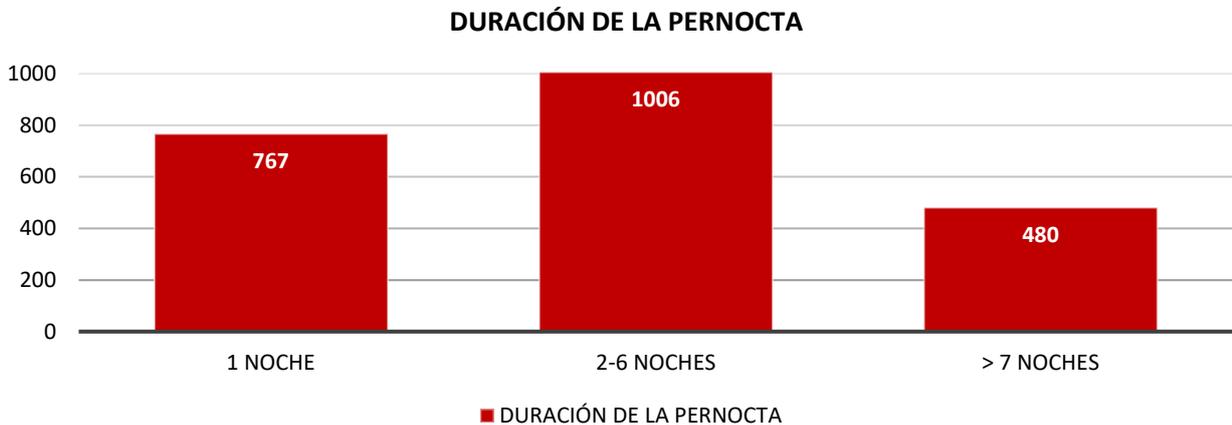
La tabla anteriormente expuesta muestra las plazas de nueva ocupación. Es importante reflejar que desde el Servicio de Emergencia Social se dispone de recursos con plazas de media estancia, como son las residencias de personas mayores, centro de personas sin hogar convalecientes y el dispositivo No Second Night. Como consecuencia, la ocupación real de las plazas de emergencia no puede ser valorada únicamente mediante la contabilización de las plazas de nueva ocupación, sino que hay que tener presente aquellos casos que ya venían ocupando la plaza desde el año anterior.

### OCUPACIÓN PLAZAS 2023



### 3.8 Duración de la pernocta

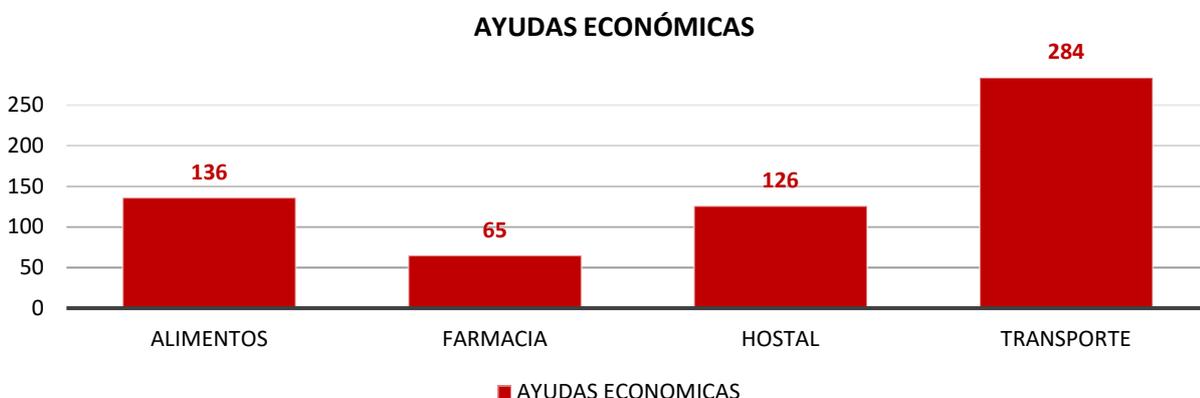
Respecto a la duración de la pernocta de los casos atendidos en el año 2023, un 44,6% de las personas atendidas han sido alojadas durante 2-6 noches, así mismo, el 34% corresponde a las personas cuyo alojamiento ha durado únicamente una noche.



El mayor porcentaje de pernoctas se da en el tramo de 2 a 6 noches de alojamiento, en general es el tiempo de estancia medio que los servicios sociales necesitan para poner en marcha los planes de intervención con la persona/familia que cubran las necesidades de atención generadas por la emergencia. Respecto a las pernoctas de más de una semana en general se tratan de casos alojados en recursos de media estancia, plaza para personas sin hogar convalecientes, residencias de personas mayores y el dispositivo para mujeres sin hogar “No Second Night”, por su problemática específica son situaciones que se alargan varios meses.

### 3.9 Ayudas económicas

Durante el año 2023 se han gestionado **611 ayudas económicas**, siendo la mayor parte (46,6%) ayudas económicas de transporte, en su mayoría billetes de transporte para que las personas usuarias acudieran a los Servicios Sociales de referencia.



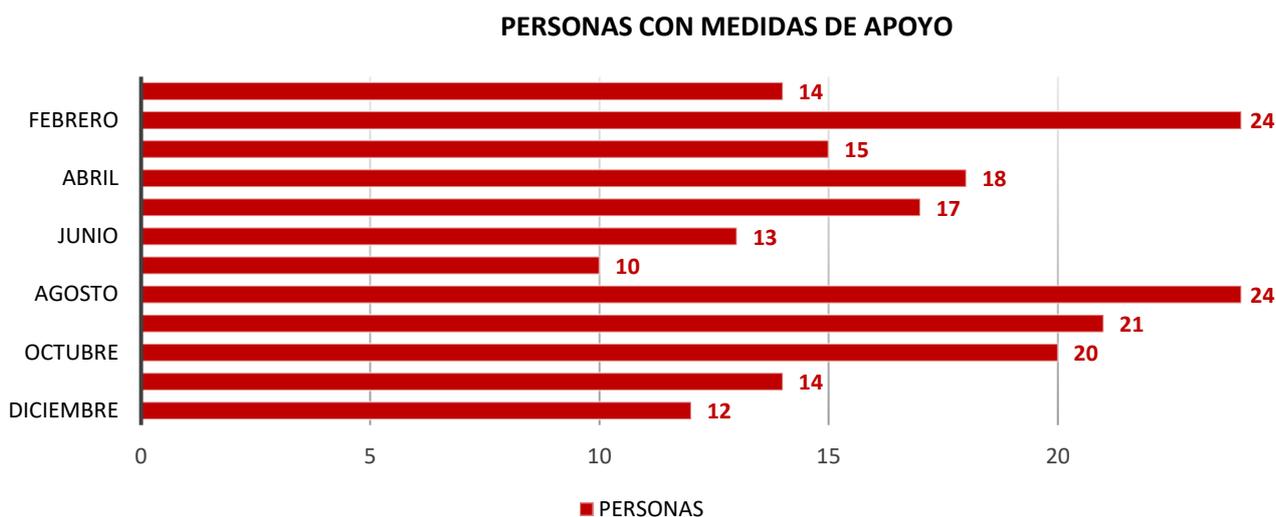
### 3.10 Servicio de Ayuda Social de Urgencia (SASU)

Durante el año 2023 se ha llevado a cabo un total de **88,5 horas de SASU**, distribuidas de la siguiente forma:

MES	DERIVADOR	HORAS DE SERVICIO
MARZO	112 USUARIO – TORREJÓN DE ARDOZ	9 h
ABRIL	CENTRO SALUD – PERALES DE TAJUÑA	4 h
ABRIL	TELEASISTENCIA - GETAFE	4,5 h
MAYO	112 FAMILIAR - LEGANÉS	2 h
JULIO	112 OTROS – COLLADO VILLALBA	4,5 h
AGOSTO	112 FAMILIAR – ARANJUEZ	8 h
SEPTIEMBRE	SISTEMA SANITARIO – FUENLABRADA	4 h
SEPTIEMBRE	SISTEMA SANITARIO - PATONES	2,5 h
OCTUBRE	112 CENTRO SALUD – PATONES	3 h
OCTUBRE	TELEASISTENCIA - PARLA	8 h
OCTUBRE	TELEASISTENCIA - PARLA	8 h
NOVIEMBRE	112 POLICIA LOCAL - PARLA	4 h
DICIEMBRE	SAMUR SOCIAL	8 h
DICIEMBRE	SISTEMA SANITARIO – CADALSO DE LOS VIDRIOS	9 h
DICIEMBRE	112 – PERSONA USUARIA - COSLADA	10 h

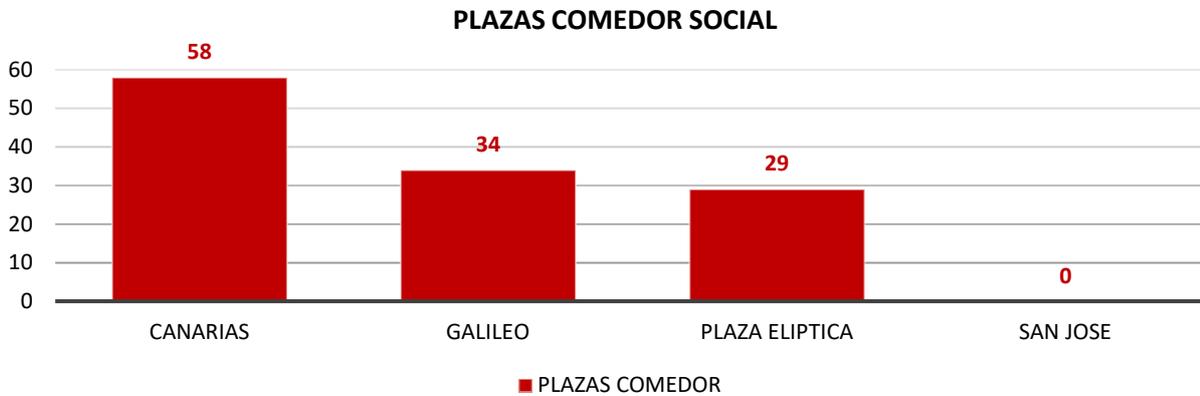
### 3.11 Personas con medidas de apoyo

Durante el año 2023 se ha intervenido con **202 personas con medidas de apoyo**, de las cuales 161 corresponden al Protocolo AMAPAD



### 3.12 Plazas de emergencia en Comedor Social

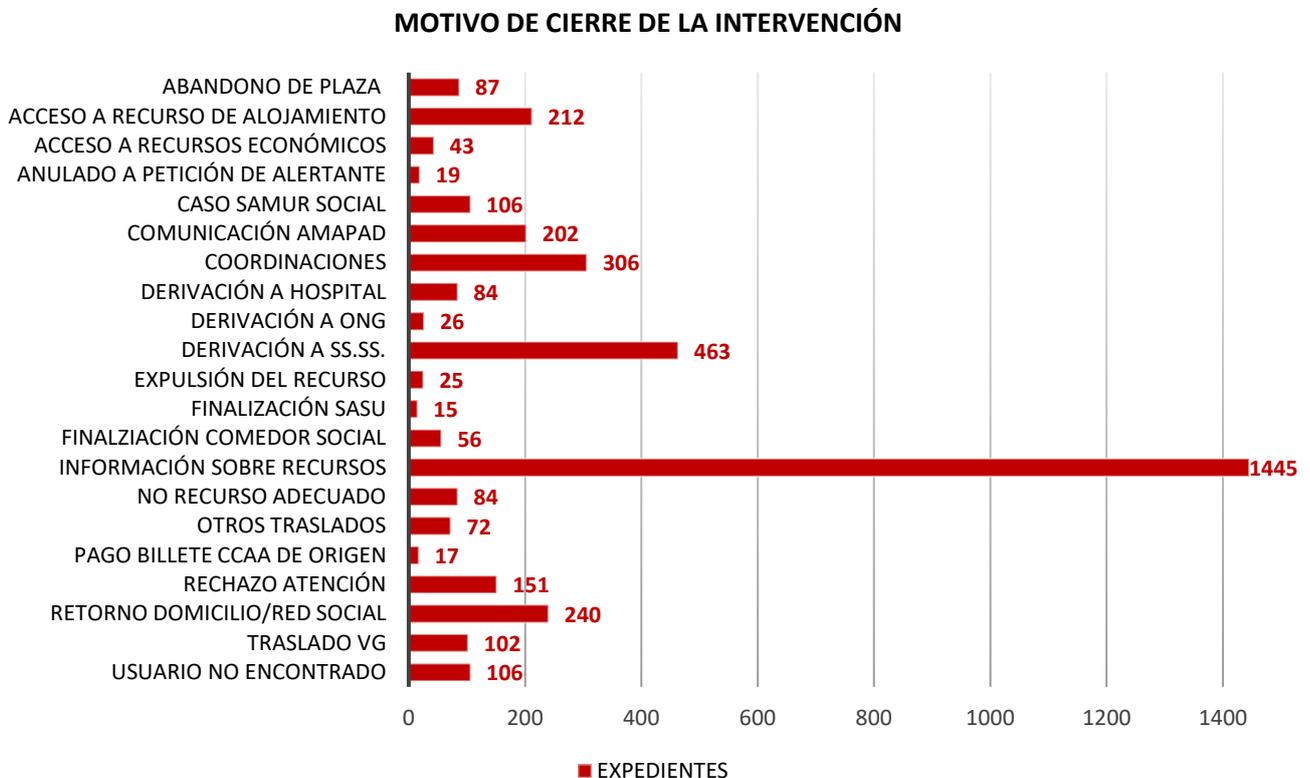
El Servicio de Emergencia Social dispone del 5% de plazas en cada uno de los 4 comedores sociales públicos de la CM. En el año 2023 se han gestionado **121 plazas** nuevas en estos comedores sociales.



### 3.13 Motivo de cierre de intervención

Durante el año 2023, la finalización del 37,4% de los expedientes se ha producido con información de recursos. Esto supone un total de 1.445 expedientes.

Tras la información de recursos, los motivos más numerosos de finalización de las situaciones de emergencia son por derivación a SS.SS. (11,9%), coordinaciones (7,9%) y el retorno a su red social/familiar de apoyo (6,2%).



Esta memoria recoge datos estadísticos de las intervenciones realizadas por el Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid durante el año 2023, así como el perfil de las personas y emergencias atendidas.



**Comunidad  
de Madrid**

Dirección General  
de Servicios Sociales e Integración  
CONSEJERÍA DE FAMILIA,  
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES