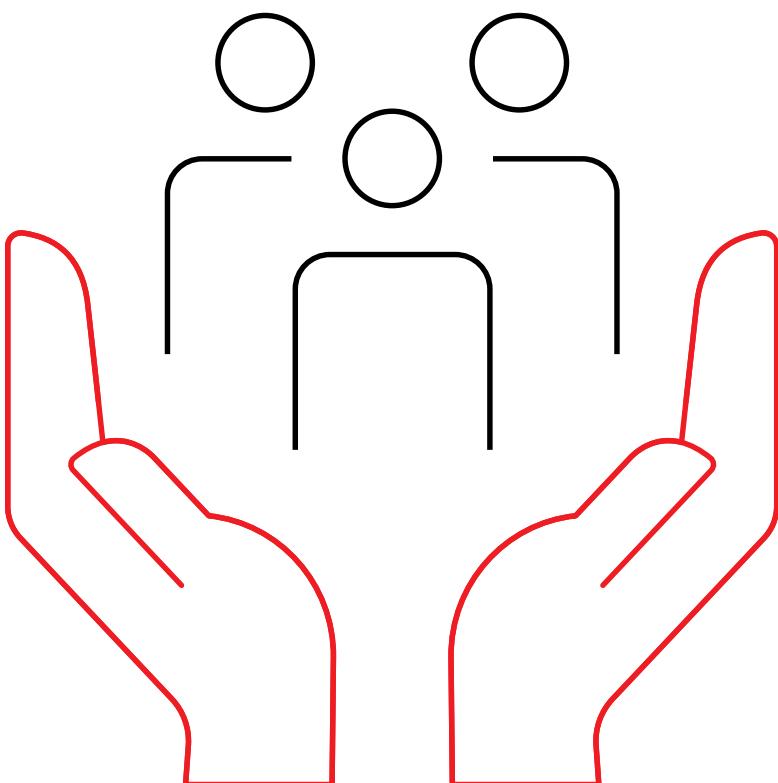


# CENTRAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

---

MEMORIA ANUAL 2024



Comunidad  
de Madrid



Biblioteca  
virtual



D.G. de Servicios Sociales e Integración

Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

Comunidad de Madrid

Marzo 2025

## ÍNDICE

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

1.1.	Llamadas recibidas/realizadas.....	4
1.2.	Llamadas según mes del año.....	4
1.3.	Llamadas según turno de trabajo.....	5
1.4.	Llamadas según los agentes sociales.....	6
1.5.	Gestiones telefónicas realizadas.....	7
1.6.	Intervenciones realizadas.....	7
1.7.	Activaciones de Unidad Móvil.....	8

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

2.1.	Edad y sexo.....	9
2.2.	Nacionalidad.....	9
2.3.	Estado de salud.....	10
2.4.	Intervención previa en SS.SS.....	10
2.5.	Tiempo previo en situación de calle.....	11

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

3.1.	Expedientes atendidos.....	12
3.2.	Emergencias atendidas según mes del año.....	13
3.3.	Entrada de las emergencias.....	13
3.4.	Agentes sociales que solicitan la intervención.....	14
3.5.	Municipios donde surgen las emergencias.....	14
3.6.	Problemáticas.....	16
3.7.	Plazas de alojamiento.....	16
3.8.	Duración de la pernocta.....	18
3.9.	Ayudas económicas.....	18
3.10.	Servicio de Ayuda Social de Urgencia (SASU).....	19
3.11.	Protocolo AMAPAD.....	19
3.12.	Protocolo Plan Autonomía +18.....	21
3.13.	Plazas de emergencia en Comedores Sociales.....	21
3.14.	Motivo de cierre de intervención.....	22



La memoria del Servicio de Emergencia Social ofrece una visión integral de la actividad desarrollada, abarcando desde la gestión de llamadas e intervenciones hasta la atención de emergencias y el perfil de las personas atendidas. Se recoge de forma detallada el análisis de la operativa diaria, segmentada por turnos, agentes involucrados y meses del año, lo que permite identificar tendencias y áreas de mejora en la respuesta a situaciones críticas.

Durante el 2024 se han registrado 32.807 llamadas –tanto recibidas como realizadas–, siendo la coordinación con la Atención Social Primaria de los Municipios, fundamental para la eficacia del servicio. Asimismo, se han ejecutado 10.816 intervenciones, destacándose la labor de la Unidad Móvil y la gestión de plazas de alojamiento, con especial atención a la coordinación de las gestiones de intervención y al seguimiento de casos. El análisis del perfil de las personas atendidas revela datos esenciales en cuanto a edad, sexo, nacionalidad y estado de salud, además del contacto previo con el sistema de Servicios Sociales y el tiempo transcurrido en situación de calle, lo que facilita la planificación de futuras acciones de intervención y apoyo.

En este sentido durante el año 2024 se han incorporado novedades estructurales que fortalecen la respuesta ante las emergencias. Entre ellas, destaca la puesta en marcha de una nueva central operativa, que refuerza la capacidad de coordinación y respuesta inmediata ante situaciones críticas. Se ha implementado, además, un dispositivo de alojamiento de emergencia y atención sociosanitaria con 60 plazas sectorizadas, integrando las campañas de frío y calor –con un incremento de 50 y 20 plazas respectivamente–, lo que permite ofrecer una respuesta más ajustada a las necesidades estacionales y específicas de la población vulnerable. Finalmente, se pone en marcha el Protocolo de colaboración del Plan de Autonomía +18, orientado a facilitar la transición de jóvenes hacia la emancipación, garantizando un apoyo especializado en los casos en que el sistema de protección social resulta insuficiente.

En conjunto, la memoria 2024 no solo refleja la actividad realizada a lo largo del año, sino que también pone de manifiesto las mejoras implementadas para optimizar la atención a la emergencia social, consolidando un modelo de intervención integral, coordinado y adaptado a las necesidades emergentes de la sociedad.



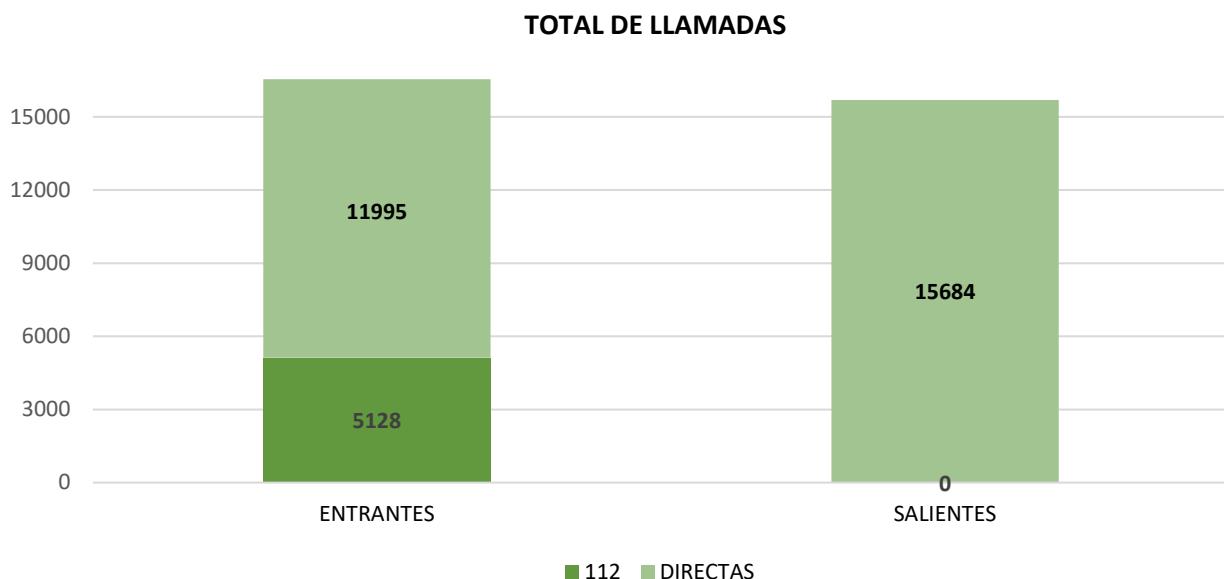
## 1. ESTADÍSTICA MENSUAL DE LAS LLAMADAS E INTERVENCIONES REALIZADAS POR EL SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL

### 1.1. Llamadas recibidas/realizadas

El total de **llamadas recibidas/realizadas** en la Central del Servicio de Emergencia Social durante el año 2024 ha sido de 32.807 llamadas.

Las **llamadas recibidas** suponen un total de 17.123, lo que equivale al 52% del total, de las cuales el 30% (5.128 llamadas) proceden del Centro de Emergencias 112 y el 70% (11.995 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 15.684 llamadas, lo que supone el 48% del total.



### 1.2. Llamadas según mes del año

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



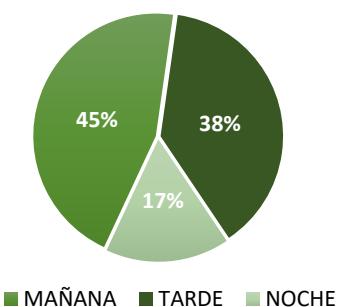
Y en relación a las llamadas emitidas, los meses de enero, febrero y diciembre son los **meses con mayor número de llamadas salientes**.



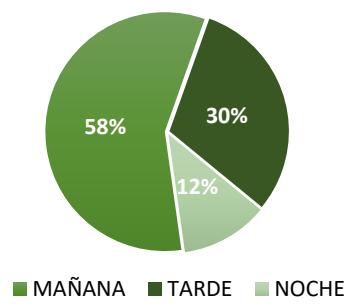
### 1.3. Llamadas según turno de trabajo

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 45% de las llamadas recibidas y el 58% de las llamadas realizadas) han tenido lugar en el turno de mañana.

**LLAMADAS RECIBIDAS**



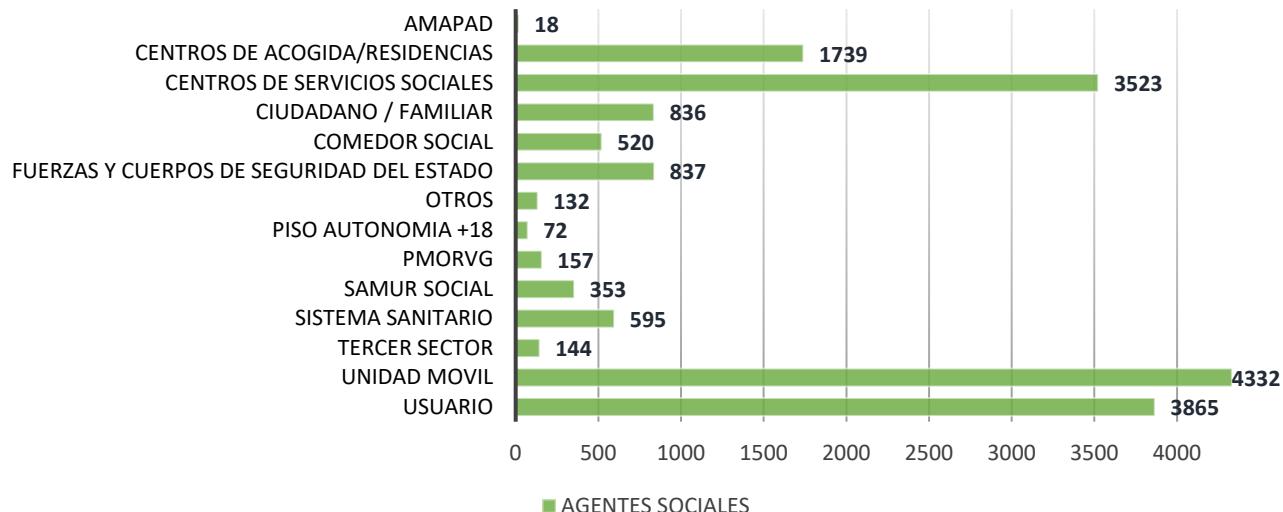
**LLAMADAS REALIZADAS**



## 1.4. Llamadas según los agentes sociales

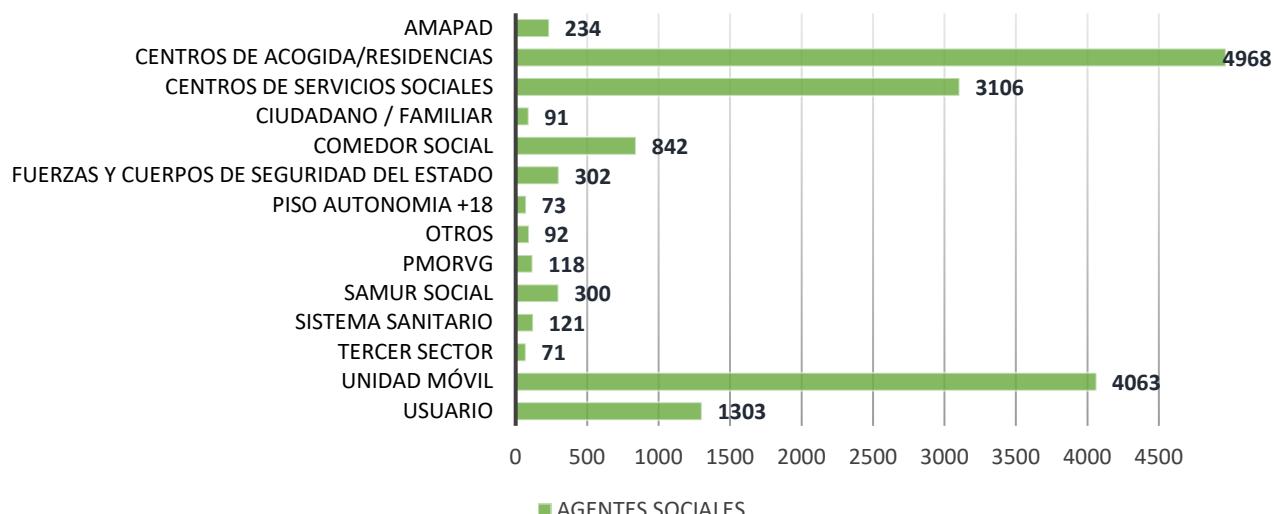
Las llamadas recibidas durante el año 2024 provienen mayoritariamente de la Unidad Móvil (25%), la persona usuaria (22%), y los Centros de Servicios Sociales (20%).

**LLAMADAS RECIBIDAS**



Así mismo, las llamadas realizadas durante el año 2024 han tenido como destinatario los centros de acogida y residencia donde tenemos plazas de emergencia concertadas (32%), la Unidad Móvil (26%), y los Centros de Servicios Sociales (20%).

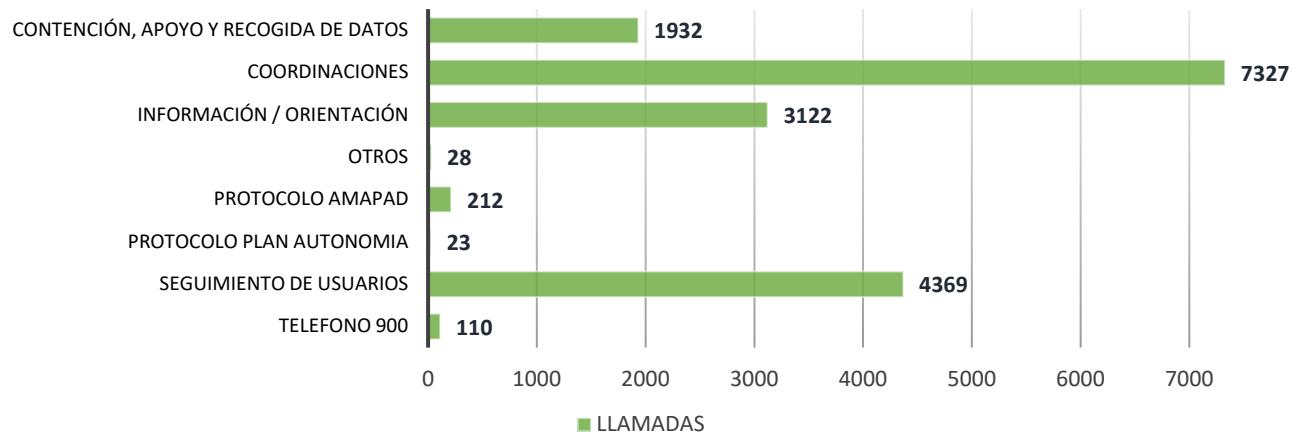
**LLAMADAS REALIZADAS**



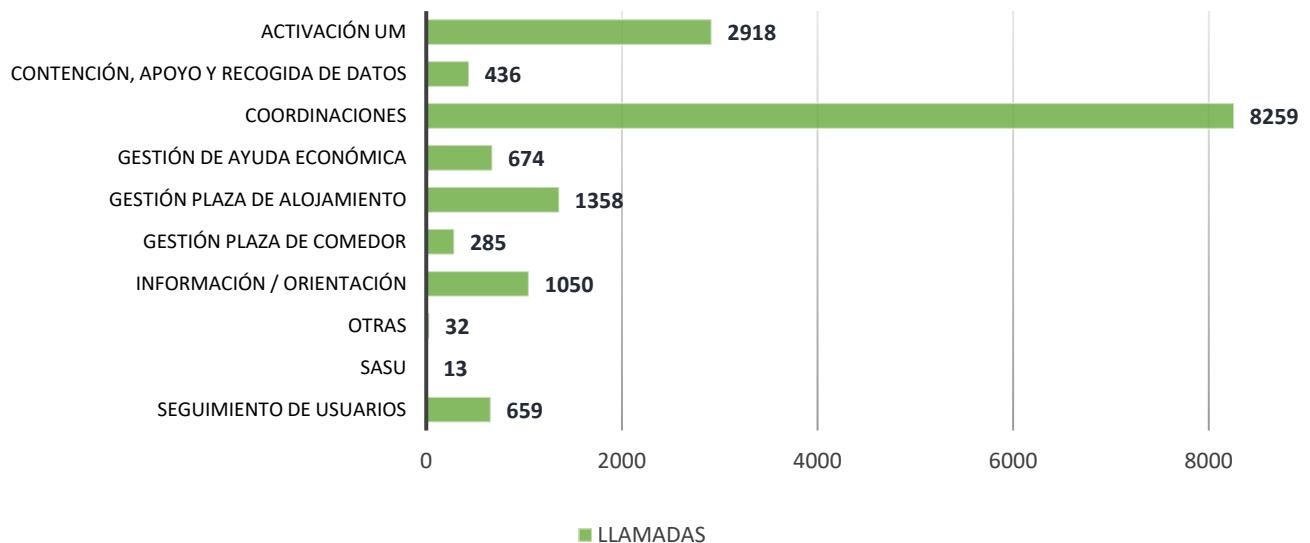
## 1.5. Gestiones realizadas

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 43% de las llamadas recibidas y el 53% de las llamadas realizadas.

**LLAMADAS RECIBIDAS**



**LLAMADAS REALIZADAS**

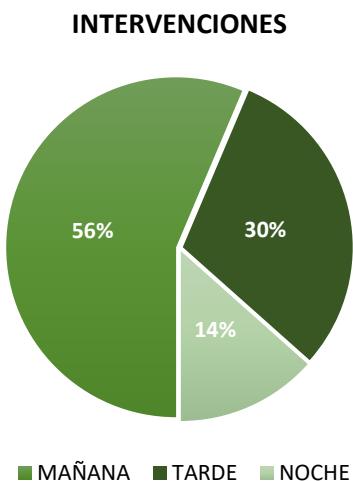


## 1.6. Intervenciones realizadas

Para resolver los casos atendidos durante el año 2024, desde la Central del Servicio de Emergencia Social se han realizado un total de **10.816 intervenciones**.

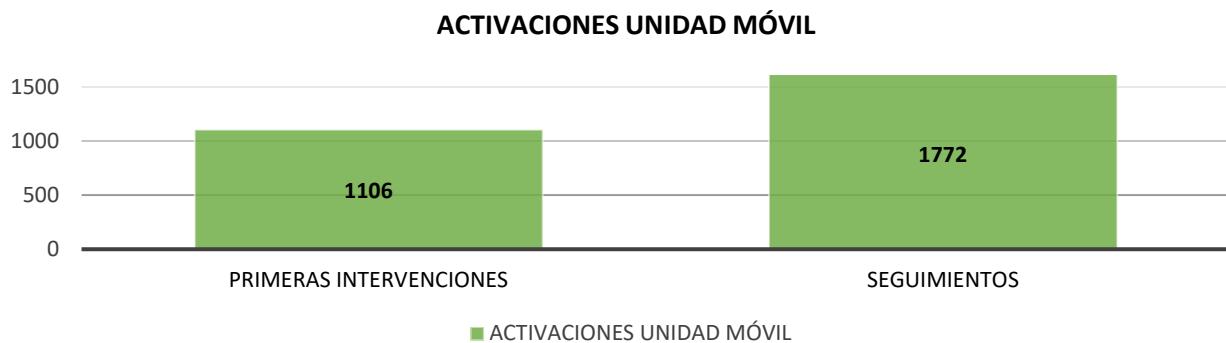


En lo relativo a los turnos, con el 56% (6.097 actuaciones) el turno de mañana es el turno con mayor volumen de intervenciones, seguido del turno de tarde con el 30% (3.267 actuaciones) y el turno de noche con el 14% (1.452 actuaciones).



### 1.7. Activaciones de Unidad Móvil

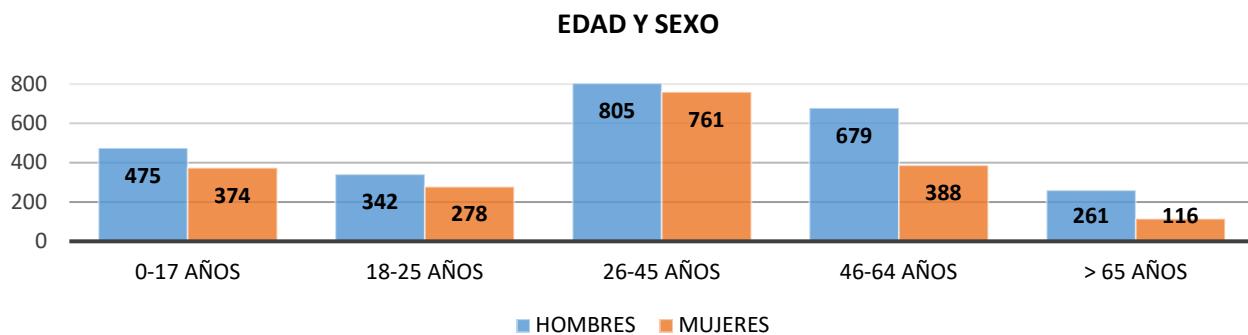
Desde la Central del Servicio de Emergencia Social se han realizado un total de **2.878 activaciones de unidades móviles**, de las cuales 1.106 fueron primeras intervenciones y 1.772 activaciones con el fin de realizar el seguimiento de las personas atendidas (ver siguiente tabla).



## 2. PERFIL DE PERSONAS ATENDIDAS

### 2.1. Edad y sexo

Las personas atendidas han supuesto un total de **4.478 personas**, siendo 2.562 hombres y 1.917 mujeres. Por porcentajes, el 57% de las personas atendidas han sido hombres y el 43%, mujeres.



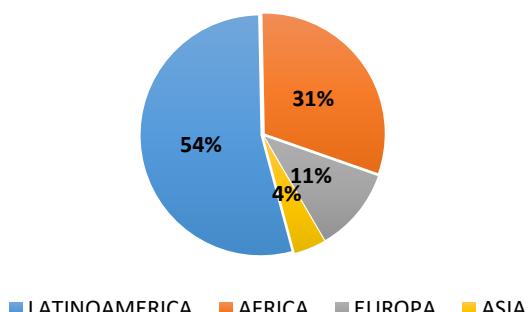
### 2.2. Nacionalidad

El 43% de las personas atendidas en el año 2024 son de nacionalidad española, correspondiendo, por lo tanto, el 57% restante a otras nacionalidades.

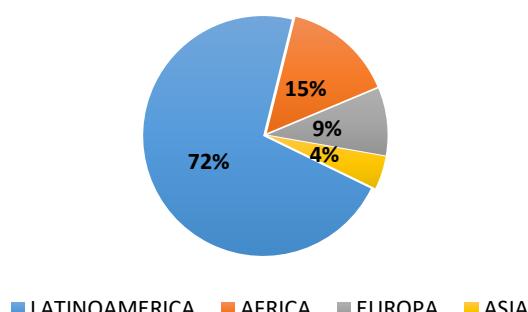


Respecto al resto de nacionalidades, los porcentajes relativos al lugar de procedencia son los siguientes:

**NACIONALIDAD HOMBRES**



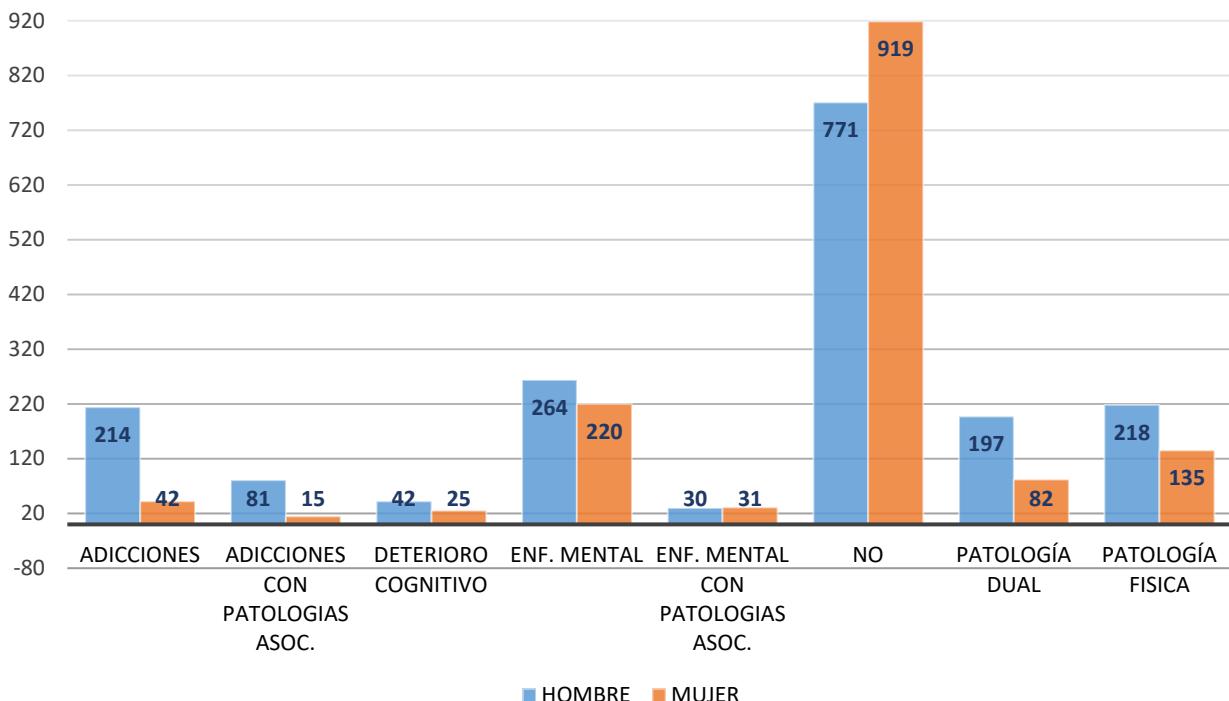
**NACIONALIDAD MUJERES**



### 2.3. Estado de salud

En relación al estado de salud de las personas atendidas en el año 2024, la mayoría, tanto hombres como mujeres, se encuentran en buen estado de salud (51%). Como principales problemáticas de salud destacan la enfermedad mental (15%) y patologías físicas (11%).

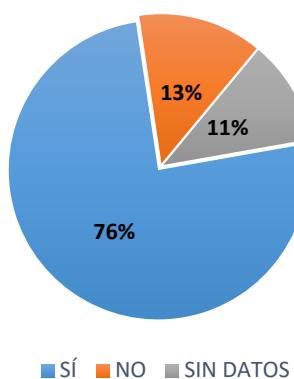
**PATOLOGÍAS/SALUD**



### 2.4. Intervención previa en SS. SS

Previo a la intervención del Servicio de Emergencia Social, el 76% de las personas atendidas había acudido al sistema público de Servicios Sociales. Sin embargo, el 13% nunca había acudido a los Servicios Sociales, siendo la puerta de entrada al sistema público de protección la intervención realizada por la Central del Servicio de Emergencia Social.

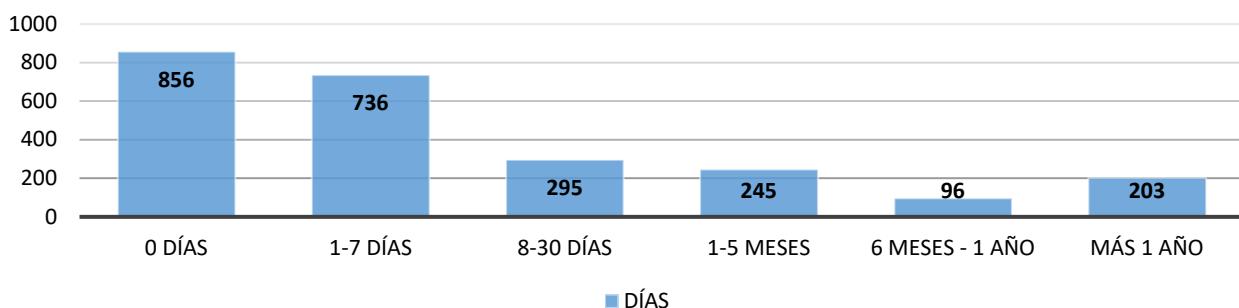
**EXPEDIENTE EN SERVICIOS SOCIALES**



## 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 2024 (el 65%) contactaron con el Servicio de Emergencia Social durante los primeros siete días en los que se encontraron en situación de calle. Concretamente, el 35% fueron atendidas el primer día en el que se encontraron sin alojamiento y el 30% durante los siete días posteriores.

TIEMPO PREVIO EN SITUACIÓN DE CALLE



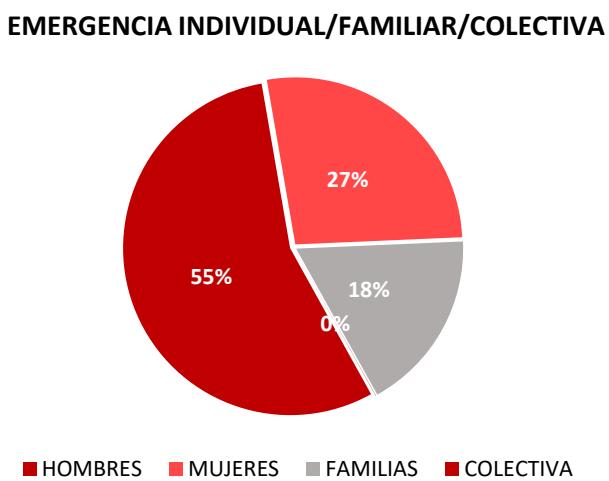
### 3. PERFIL DE LAS EMERGENCIAS ATENDIDAS

#### 3.1. Expedientes atendidos

En el año 2024 se ha intervenido en **3.738 casos de emergencias sociales**. Del total de casos, 1.840 corresponde a casos nuevos y 1.478 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 55% son hombres y el 27% son mujeres. Las **emergencias familiares** están constituidas por 658 unidades familiares. Se ha intervenido en 1 **emergencias colectivas**.



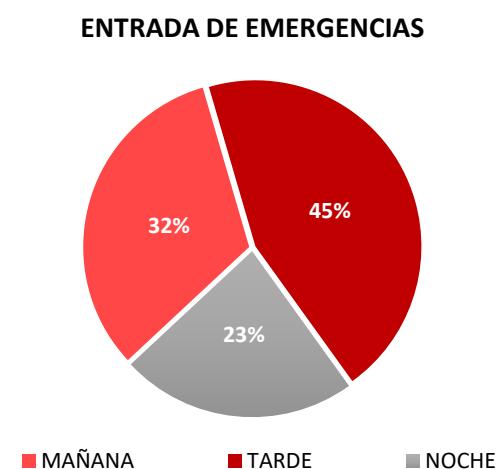
### 3.2. Emergencias atendidas según mes del año

Por meses, la media mensual ha sido de 312 emergencias y los meses en los que se registró un mayor número de intervenciones fueron enero (10%), diciembre (10%) y agosto (9%).



### 3.3. Entrada de las emergencias

La mayoría de las **emergencias atendidas** surgieron durante el turno de tarde (45%), seguido del turno de mañana (32%) y turno de noche (23%).

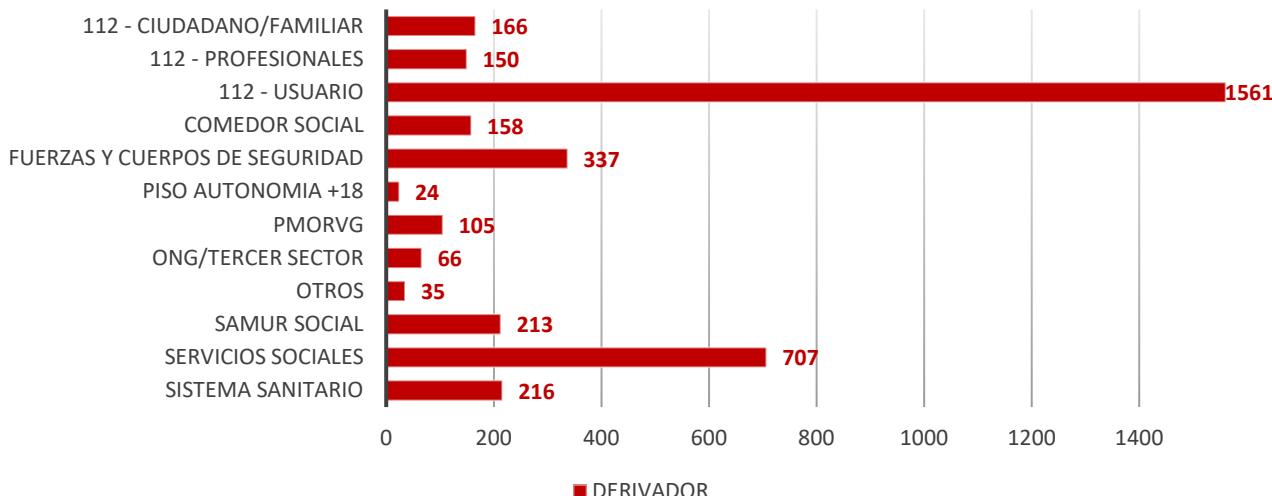


### 3.4. Agentes sociales que solicitan la intervención (derivador)

Por un lado, la **demanda de intervención** del Servicio de Emergencia Social surge fundamentalmente por parte de la persona usuaria a través del 112 (40%).

Por otro lado, la demanda llega a través de los profesionales de los Centros de Servicios Sociales (19%), las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (9%), y el sistema sanitario (6%) y que, por este orden y junto a las llamadas recibidas por la persona usuaria a través del 112, alcanzan el 74% de las demandas recibidas.

**DERIVADOR**



### 3.5. Municipios donde surgen las emergencias

Durante el año 2024 se ha intervenido en un total de **109 municipios**. Principalmente, las emergencias atendidas por el Servicio de Emergencia Social han surgido en la ciudad de Madrid (1194, lo que supone el 32%). Esto es debido, en parte, a los siguientes factores:

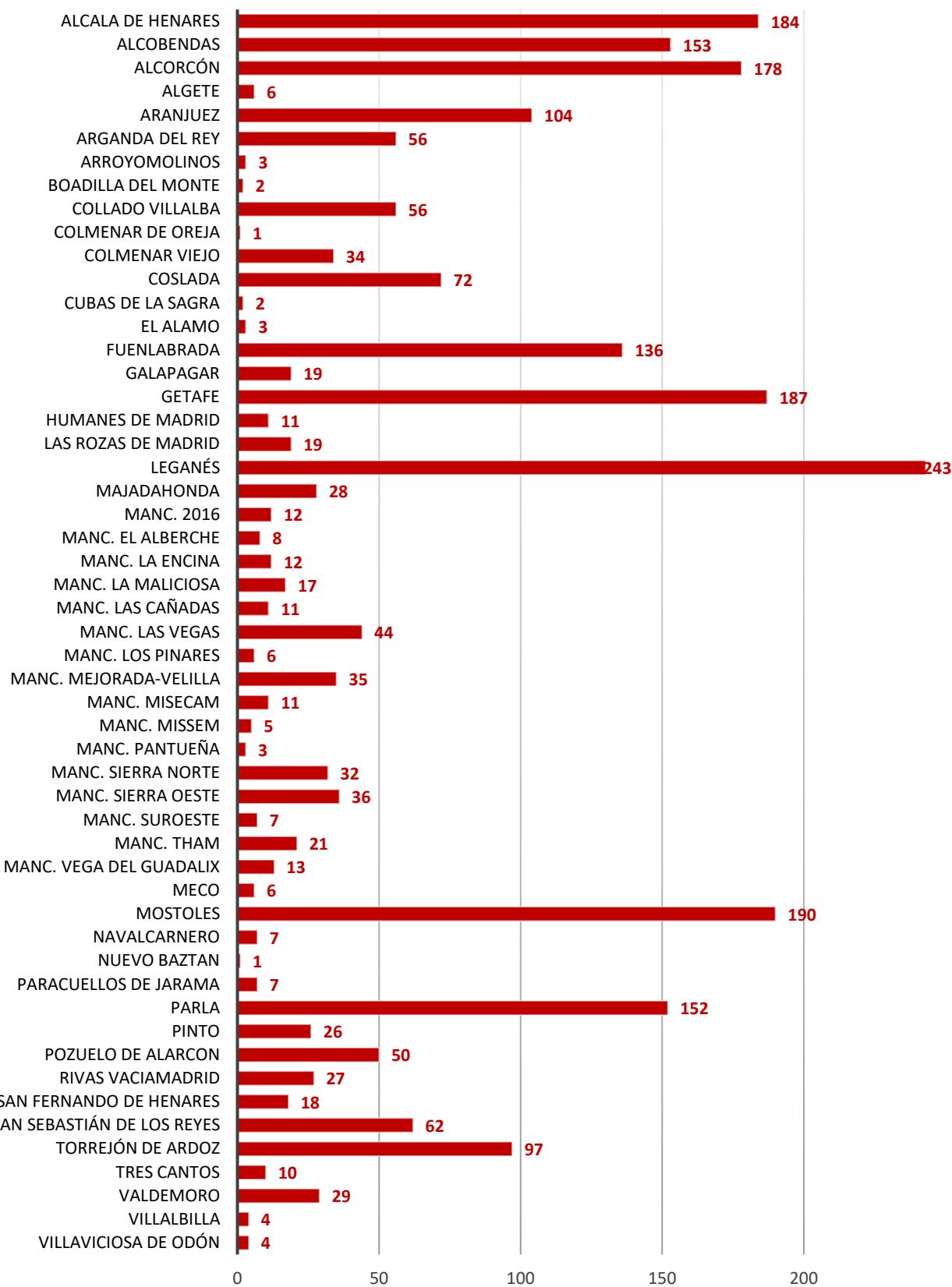
- La derivación de casos desde Samur Social que, tras comprobar que las personas atendidas se encuentran empadronadas en un municipio de la Comunidad de Madrid;
- Las llamadas realizadas a través del 112 por las personas usuarias que se encuentran en Madrid Capital al ser el municipio con más recursos para personas sin hogar, pero están empadronadas en un municipio de la Comunidad de Madrid;
- Las emergencias relacionadas con el Protocolo AMAPAD;
- Las emergencias relacionadas con el Protocolo PLAN DE AUTONOMIA +18;
- La gestión de plaza de emergencia en comedor social;
- El apoyo en 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 0,7% (26 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 Leganés (6,5%), Móstoles (5%), Getafe (5%), Alcalá de Henares (5%) y Alcorcón (5%).



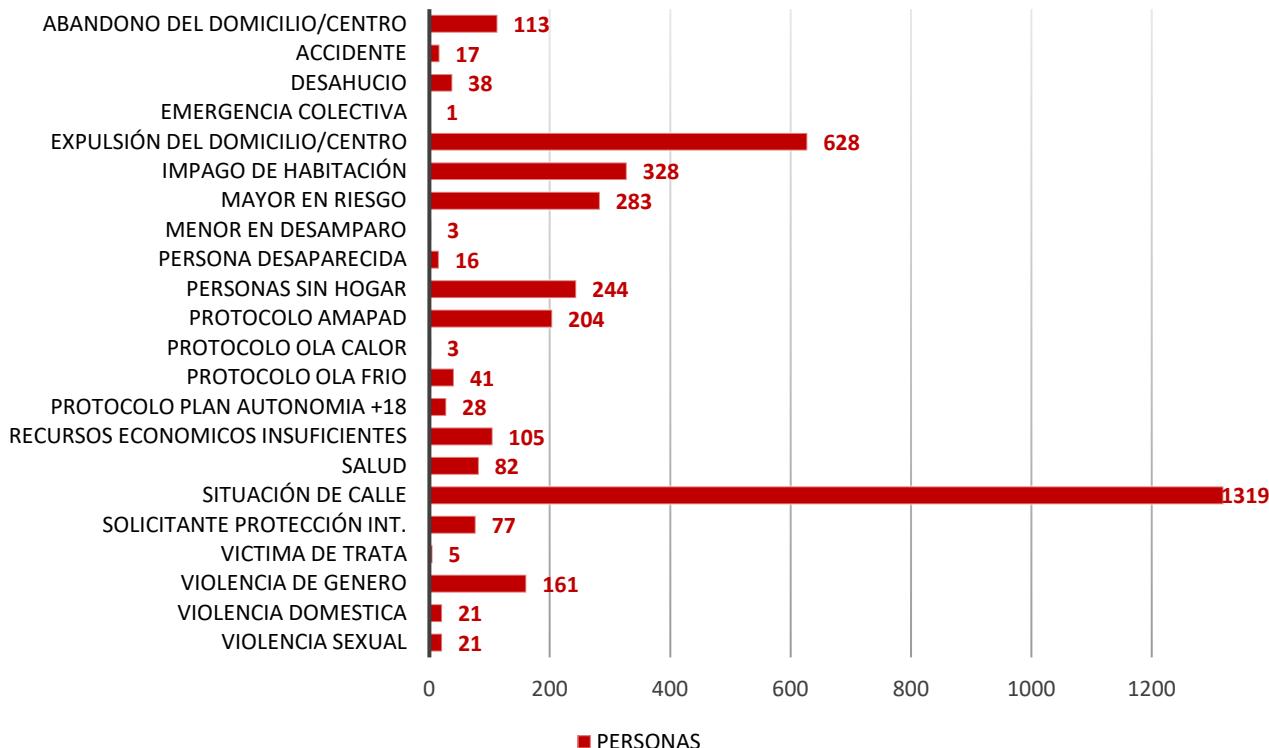
**MUNICIPIOS DONDE SURGEN LAS EMERGENCIAS  
(EXCEPTO CIUDAD DE MADRID)**



### 3.6. Problemáticas

La **principal problemática** a la que se enfrenta el Servicio de Emergencia Social durante el año 2024 es la situación de calle (35%).

PROBLEMÁTICAS



### 3.7. Plazas de alojamiento

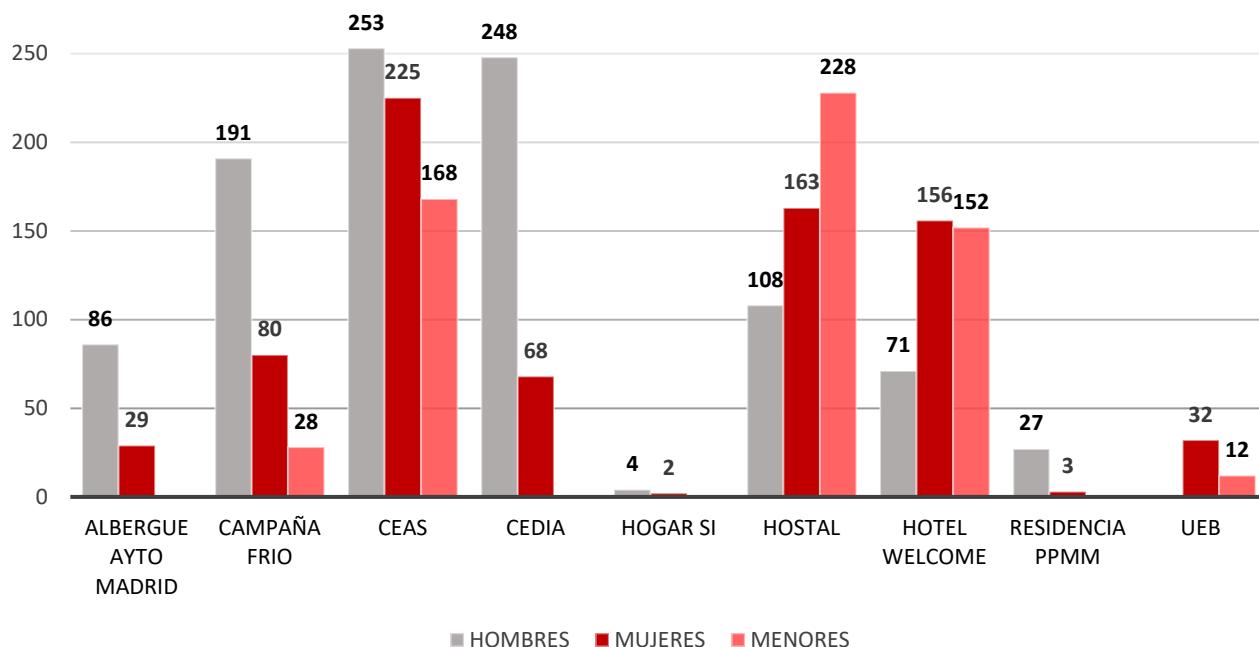
Las plazas con las que contamos durante el año 2024 son:

- Centro de Emergencia y Atención Sociosanitaria CEAS → 60 plazas
- 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.
- Plazas conveniadas con CEDIA → 6 plazas.
- Plaza conveniada con Hogar Sí → 1 plaza.
- Residencia Personas Mayores → 11 plazas.
- Campaña de Frío 2023-2024 → 62 plazas
- Campaña de Frío 2024-2025 → 62 plazas
- Hostales → según necesidad.

Durante el año 2024 se ha gestionado **2.347 plazas de alojamiento** de nueva ocupación. El recurso con un mayor número de ocupación de plazas de alojamiento es CEAS, con 646 personas alojadas, lo que supone el 27% del total.

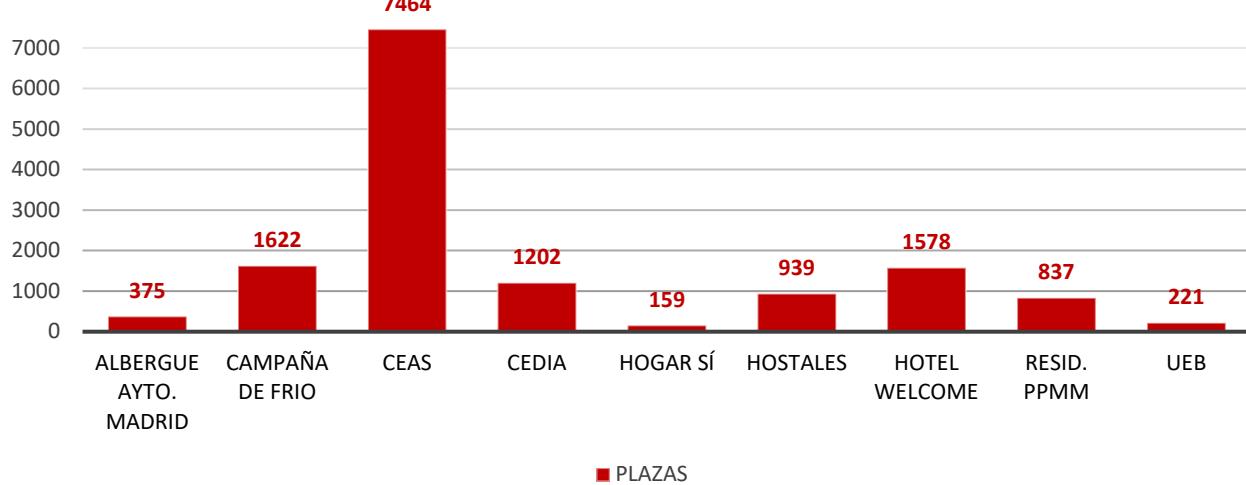


### PLAZAS DE ALOJAMIENTO NUEVA OCUPACIÓN



La gestión de plazas de alojamiento ha supuesto un total de **14.397 pernoctaciones**. Más de la mitad de las pernoctaciones originadas en el año 2024 (el 52%) han tenido lugar con las personas / familias alojadas en CEAS.

### PERNOCTACIONES 2024

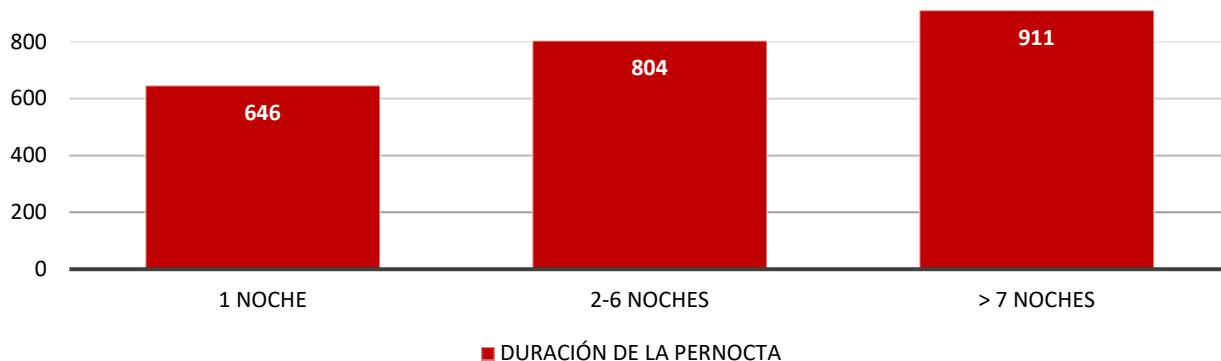


### 3.8. Duración de la pernocta

Respecto a la duración de la pernocta de los casos atendidos en el año 2024, un 38,5% de las personas atendidas han sido alojadas durante más de 1 semana, el 34% durante 2-6 noches y el 27% corresponde a las personas cuyo alojamiento ha durado únicamente una noche.

El mayor porcentaje de pernoctas se da en el tramo de más de 1 semana 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.

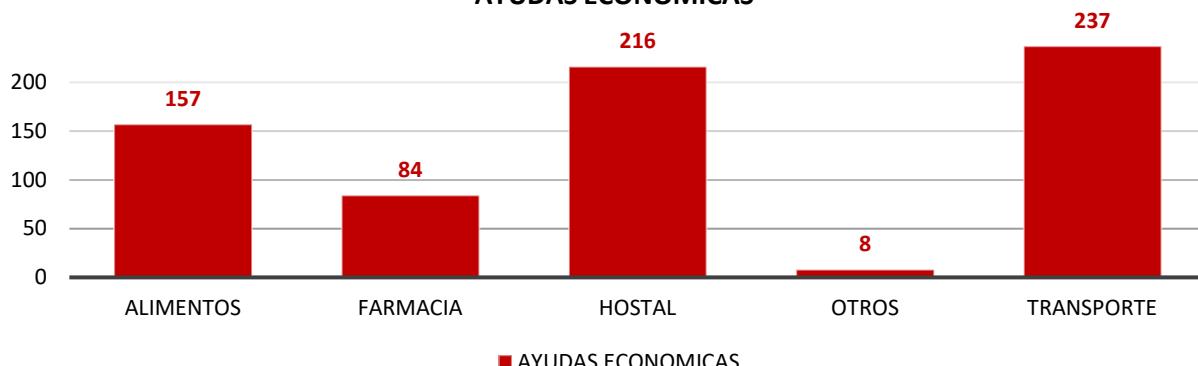
**DURACIÓN DE LA PERNOCATA**



### 3.9. Ayudas económicas

Durante el año 2024 se han gestionado **702 ayudas económicas**, siendo la mayor parte (34%) ayudas económicas de transporte, en su mayoría billetes de transporte para que las personas usuarias acudieran a los Servicios Sociales de referencia.

**AYUDAS ECONÓMICAS**



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

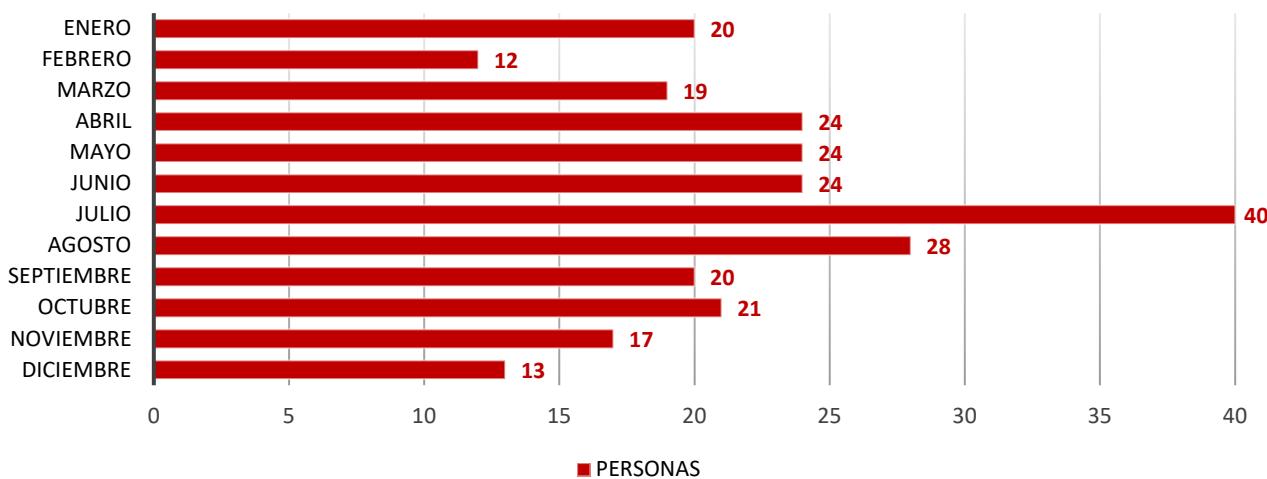
Durante el año 2024 se ha llevado a cabo un total de **91 horas de SASU**, con la siguiente distribución:

MES	DERIVADOR	HORAS DE SERVICIO
MARZO	POLICIA LOCAL - MOSTOLES	8
ABRIL	112 FAMILIAR – POZUELO DE ALARCON	5
MAYO	112 FAMILIAR – ALCALA DE HENARES	1
JUNIO	112 FAMILIAR – ALCALA DE HENARES	7
JULIO	112 TELEASISTENCIA – MOSTOLES	2,5
JULIO	112 FAMILIAR – LAS ROZAS	1
AGOSTO	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	3,5
NOVIEMBRE	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
NOVIEMBRE	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
NOVIEMBRE	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	4
DICIEMBRE	SUMMA - ARANJUEZ	8
DICIEMBRE	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	6
DICIEMBRE	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
DICIEMBRE	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
DICIEMBRE	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	5

### 3.11. Protocolo AMAPAD

Durante el año 2024 se ha intervenido con **262 personas con medidas de apoyo**, dentro del Protocolo de actuación conjunta entre AMAPAD y el Servicio de Emergencia Social. Las intervenciones han consistido en 193 comunicaciones a AMAPAD de incidencias relacionadas con personas con medidas de apoyo fuera del horario de atención de la Agencia (74%), 23 plazas de alojamiento de emergencia (9%), 18 informaciones / orientaciones (7%), 12 coordinaciones con Servicios Sociales (4,5%), otros (4%)

PERSONAS CON MEDIDAS DE APOYO

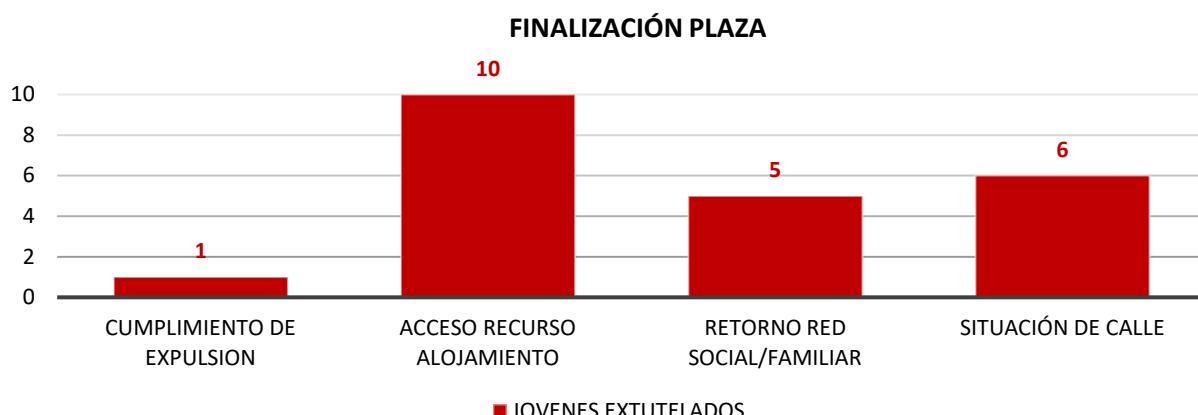


### 3.12. Protocolo Plan Autonomía+18

En julio de 2024 entró en vigor el Protocolo de colaboración del Servicio de Emergencia Social y DG Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad, en el marco del Plan de Autonomía Personal 18-21.

Mediante este Protocolo se busca concretar una respuesta en los supuestos de los jóvenes de la red de centros de protección que, al cumplir la mayoría de edad, no cuentan con una salida a su emancipación precoz por diferentes causas, como puede ser su negativa a participar en el Plan de Autonomía, el incumplimiento de objetivos o no tener el perfil requerido para los recursos de transición.

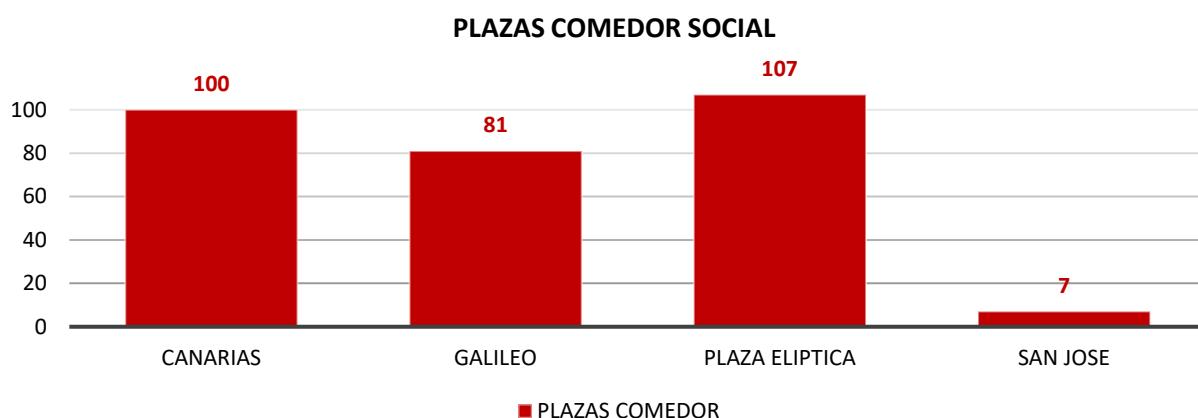
En el año 2024 se han intervenido con **23 jóvenes extutelados**. La duración media del tiempo de estancia en plaza de emergencia ha variado en función de la propuesta de intervención por parte de Servicios Sociales, teniendo en cuenta las circunstancias personales de cada caso.



### 3.13. 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 2024 se han gestionado **295 plazas** nuevas en estos comedores sociales.

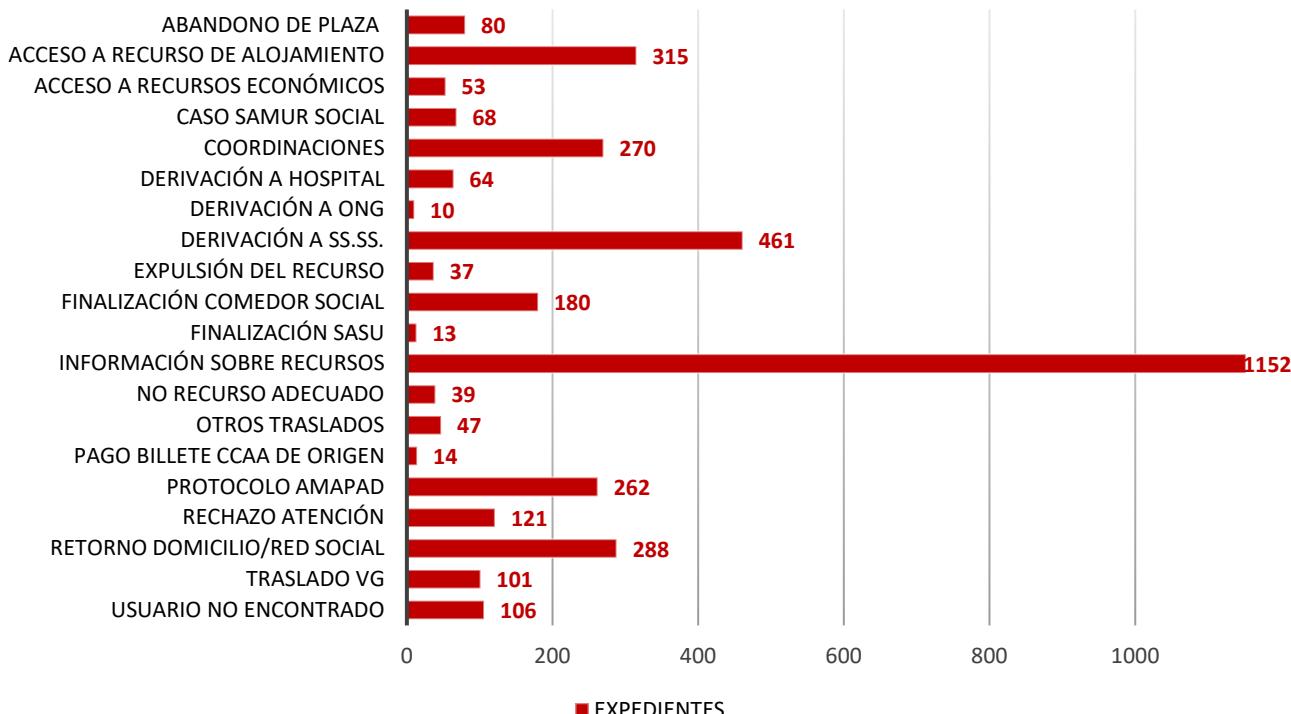


### 3.14. Motivo de cierre de intervención

Durante el año 2024, la finalización del 31% de las emergencias atendidas se ha producido con información de recursos. Esto supone un total de 1.152 intervenciones.

Tras la información de recursos, los motivos más numerosos de finalización de las situaciones de emergencia son por derivación a SS.SS. (12,5%), acceso a recursos de alojamiento (8,5%) y el retorno a su red social/familiar de apoyo (8%).

**MOTIVO DE CIERRE DE LA INTERVENCIÓN**



La memoria del Servicio de Emergencia Social ofrece una visión integral de la actividad desarrollada, abarcando desde la gestión de llamadas e intervenciones hasta la atención de emergencias y el perfil de las personas atendidas. Se recoge de forma detallada el análisis de la operativa diaria, segmentada por turnos, agentes involucrados y meses del año, lo que permite identificar tendencias y áreas de mejora en la respuesta a situaciones críticas.



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