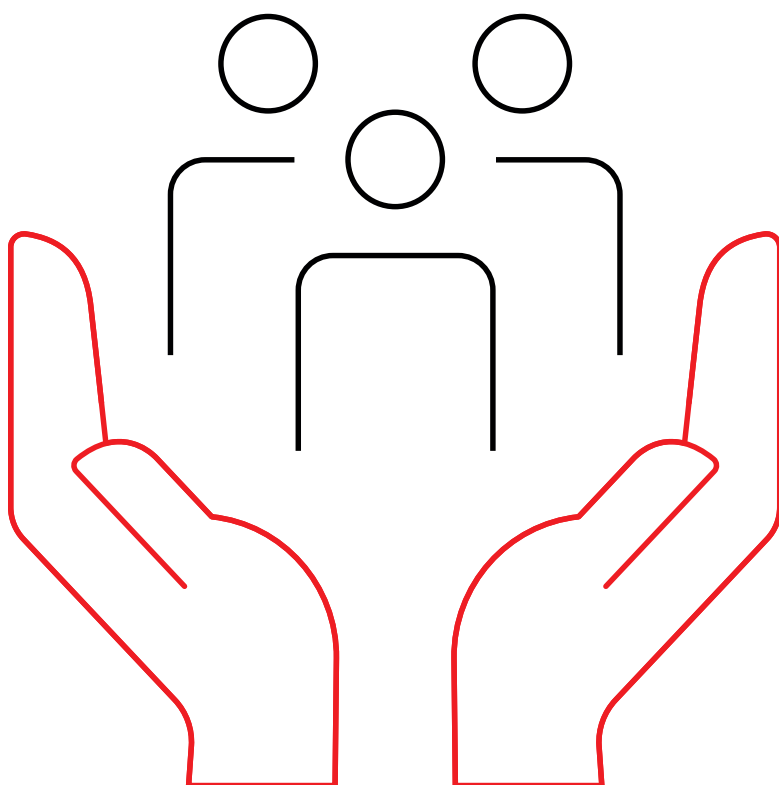


CENTRAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

MEMORIA ANUAL 2022



**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

D.G. de Servicios Sociales
Consejería de Familia, Juventud y Política social
Comunidad de Madrid
Marzo 2024



- INDICE

1. <u>ESTADÍSTICA MENSUAL DE LAS LLAMADAS E INTERVENCIONES REALIZADAS POR EL SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL</u>	
1.1. Estadísticas llamadas.....	Pág. 5
1.1.1.Llamadas según mes del año.....	Pág. 5
1.1.2.Llamadas según turno de trabajo.....	Pág. 6
1.1.3.Llamadas según los agentes sociales.....	Pág. 6
1.2. Actuaciones realizadas.....	Pág. 7
1.2.1.Gestiones realizadas.....	Pág. 7
1.2.2.Intervenciones realizadas.....	Pág. 8
1.2.3.Activación de Unidad Móvil	Pág. 9
2. <u>DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS</u>	
2.1. Perfil de personas atendidas.....	Pág. 10
2.1.1.Edad y sexo.....	Pág. 10
2.1.2.Nacionalidad.....	Pág. 10
2.1.3.Estado de salud	Pág. 11
2.1.4.Perfil de atención	Pág. 11
2.1.5.Tiempo previo en situación de calle.....	Pág. 12
2.2. Situación Previa en Atención Social Primaria.....	Pág. 13
3. <u>EXPEDIENTES GESTIONADOS POR EL SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL</u>	
3.1. Expedientes atendidos.....	Pág. 14
3.2. Emergencias atendidas según mes del año	Pág. 14
3.3. Atención de las emergencias por turnos	Pág. 15
3.4. Agentes sociales que solicitan la intervención (derivador).....	Pág. 15
3.5. Municipios donde surgen las emergencias	Pág. 16
4. <u>ALOJAMIENTOS Y OTRAS PRESTACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL</u>	
4.1. Plazas de alojamiento	Pág. 19
4.2. Duración de la pernocta.....	Pág. 20
4.3. Ayudas económicas.....	Pág. 21
4.4. Servicio de Ayuda social de Urgencia (SASU).....	Pág. 21



INTRODUCCIÓN

La Consejería de Familia, Juventud y Políticas Sociales, tiene atribuida la dirección y ejecución de la política autonómica en materia de Servicios Sociales, con el objeto de atender las emergencias sociales individuales, familiares o colectivas que se produzcan en la región, mediante la Central de Emergencias, Unidades Móviles de Emergencia Social y una cartera de recursos sociales. Además, intervienen en grandes emergencias y catástrofes, en permanente contacto con el Centro de Emergencias de la Comunidad de Madrid 112, coordinador de la respuesta ante este tipo de situaciones. El Servicio en la actualidad, depende orgánicamente de la Dirección General de Servicios Sociales y está adscrito a la Subdirección General de Atención Social Primaria.

La nueva Ley 12/2022 de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid recoge las competencias en esta materia en su articulado. De esta manera en el artículo 10 establece que es competencia de la Administración de la Comunidad de Madrid, La planificación y la atención, en colaboración con las entidades locales, en las situaciones de urgencia y emergencia social.

La ley define las situaciones de emergencia social como los accidentes, estragos, catástrofes, pandemias o cualquier otra circunstancia susceptible de causar graves daños a la población, que puedan producir estados de vulnerabilidad y desprotección social sobrevenidas e inesperadas a un grupo de personas, de conformidad con la normativa sobre protección de la seguridad ciudadana, protección civil y gestión de las emergencias que sea aplicable.

Definiendo la **urgencia social** como la situación de carácter excepcional o extraordinario, o de agravamiento de las circunstancias personales o familiares, con incidencia en las condiciones de vulnerabilidad, que requiera una respuesta inmediata por parte del Sistema Público de Servicios Sociales.

En nuestra Comunidad se producen diariamente situaciones de carácter individual y familiar que requieren de una actuación inmediata en el lugar donde se encuentren y en el momento en que se produzca la necesidad, a fin de minimizar los riesgos que conllevan para las personas y ayudarles a resolverlas utilizando los recursos del sistema de servicios sociales previstos para estos casos o arbitrando los que sean necesarios y pertinentes en cada situación.

En el Servicio de Emergencias Social se recibe las llamadas de las emergencias sociales que se producen en nuestra región, realizándose la coordinación de las intervenciones necesarias para garantizar una atención integral a la ciudadanía. Las alertas son valoradas y gestionadas por Trabajadores Sociales, capacitados para dar una rápida respuesta a los diversos tipos de emergencias.

Además, ofrece la cobertura necesaria a las personas afectadas, en coordinación con todos los agentes sociales implicados. Por otra parte, es un servicio de comunicación permanente entre los ciudadanos y los restantes Servicios Sociales, que trata de cubrir aquellas necesidades básicas que surgen de manera imprevista. Por ello, también facilita información telefónica sobre los diferentes recursos sociales existentes en la comunidad.

Para el desarrollo de sus funciones, **ofrece:**

- Atención inmediata y permanente, las 24 horas del día, todos los días del año.
- Atención “in situ”, mediante el desplazamiento de las Unidades Móviles al lugar dónde se produce la alerta, en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, ya sea en la vía pública, domicilios particulares u otros emplazamientos.



- Atención directa, realizada por equipos profesionales formados por, trabajador social y auxiliar de servicios sociales. Además del apoyo, si fuera necesario, intérprete de lenguas extranjeras y de lengua de signos española y auxiliar de ayuda a domicilio para situaciones de desamparo de personas dependientes.

El Servicio de Emergencia Social depende orgánicamente de la Dirección General de Servicios Sociales y está adscrito a la Subdirección General de Atención Social Primaria. Se estructura en dos unidades funcionales:

• **Central del Servicio de Emergencia Social**

En la **Central del Servicio** se reciben las llamadas alertando de las emergencias y se realiza la coordinación de intervenciones. Se encuentra ubicada en Madrid y está permanentemente conectada con el Centro de emergencias del Organismo “Madrid 112” a través de un Terminal de atención y seguimiento (TAS) instalado en la misma, por lo que cualquier alerta de emergencia social es transferida desde el 112 inmediatamente.

Las alertas son valoradas y gestionadas por trabajadores sociales, capacitados para dar una rápida respuesta a los diversos tipos de emergencias. Durante el año 2022 el Servicio de Emergencia Social atendió un total de 26.411 llamadas. De las que 14.660 fueron llamadas recibidas y 11.751 realizadas. Durante los turnos de mañana y tarde fue cuando se soportó en mayor peso de trabajo en relación a la atención de las llamadas.

• **Servicio de Unidades Móviles de Emergencia Social**

El **Servicio de Unidades Móviles de Emergencia Social**, ofrece una respuesta inmediata a las situaciones de emergencia individual, familiar y colectiva que suceden en el territorio de la Comunidad de Madrid. Su activación y coordinación se realiza desde la Central del Servicio. La Consejería de Familia, Juventud y Política Social actualmente tiene contratado el funcionamiento del servicio de Unidades Móviles con la entidad Cruz Roja.

Los datos incluidos en esta memoria anual son reflejo de la continua e ininterrumpida actividad que desarrolla el Servicio de Emergencia Social, las 24 horas, todos los días del año, atendiendo las diversas situaciones de emergencia social, que afectan a personas o grupos en situación de crisis originada por causas imprevisibles, a la que no pueden hacer frente por sí mismas y que exige ayuda e intervención inmediatas por personal especializado en atención social, a fin de prevenir males mayores o irreparables.



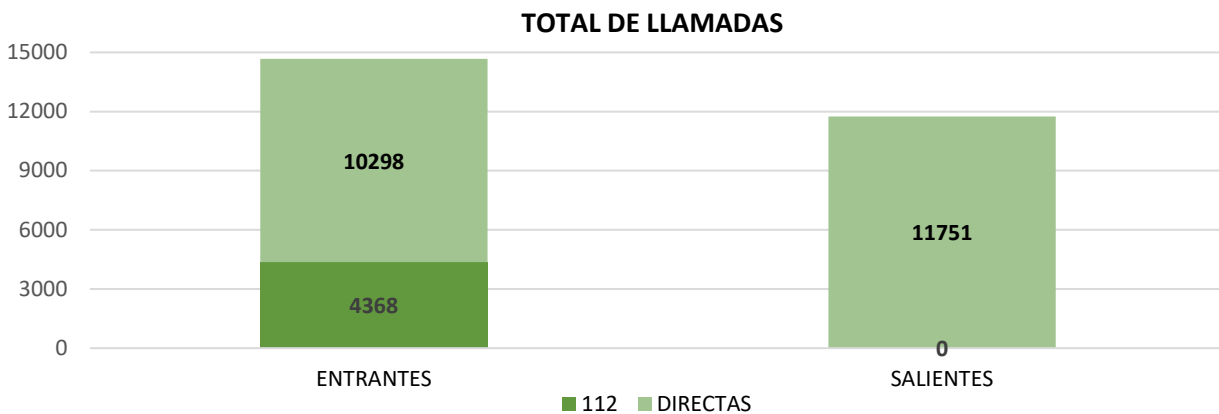
1) ESTADÍSTICA MENSUAL DE LAS LLAMADAS E INTERVENCIONES REALIZADAS POR EL SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL

1.1 ESTADÍSTICAS LLAMADAS

El total de **llamadas recibidas/realizadas** en la Central del Servicio de Emergencia Social durante el año 2022 ha sido de 26.411 llamadas.

Las **llamadas recibidas** suponen un total de 14.660, lo que equivale al 55,5% del total, de las cuales el 29,7% (4.368 llamadas) proceden del Centro de Emergencias 112 y el 70,2% (10.298 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 11.751 llamadas, lo que supone el 44,4% del total.

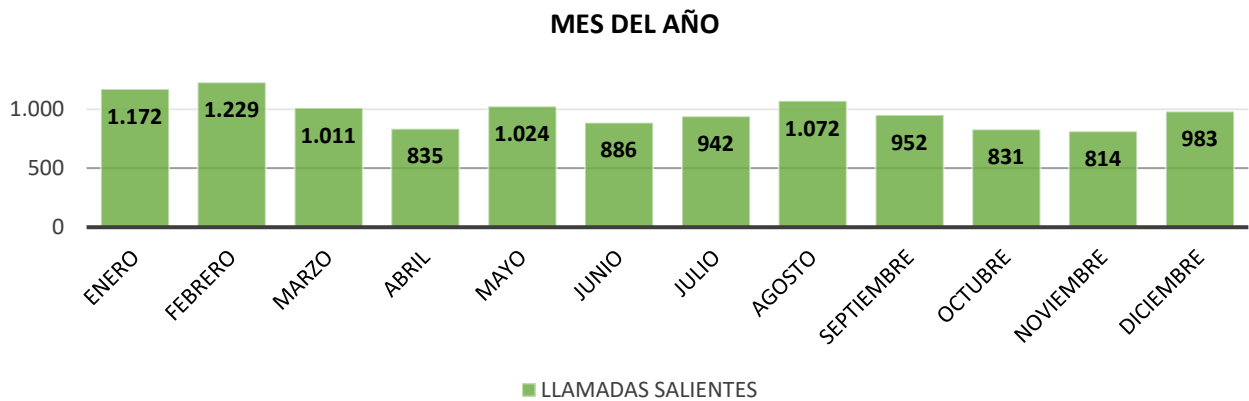


1.1.1 Llamadas según mes del año

Atendiendo a los meses del año, febrero, marzo y mayo son los **meses con mayor número de llamadas recibidas**.

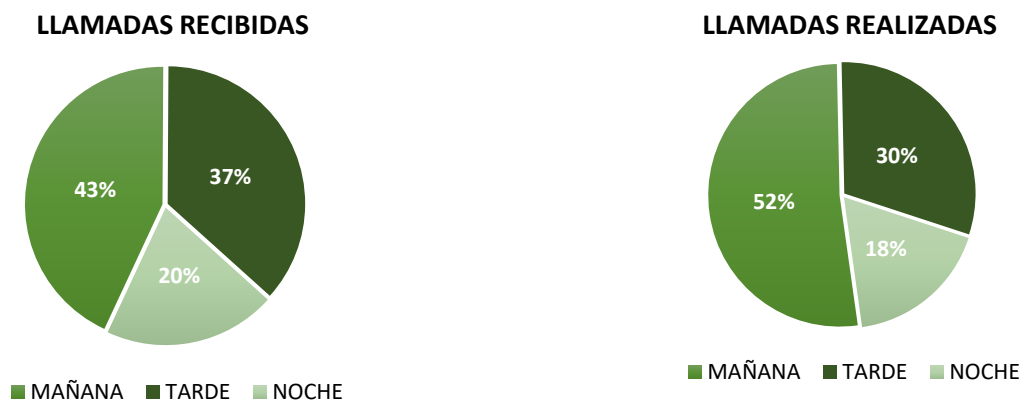


Y en relación a las llamadas emitidas, los meses de enero, febrero y agosto son los **meses con mayor número de llamadas salientes**.



1.1.2 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 43% de las llamadas recibidas y el 52% de las llamadas realizadas) han tenido lugar en el turno de mañana.

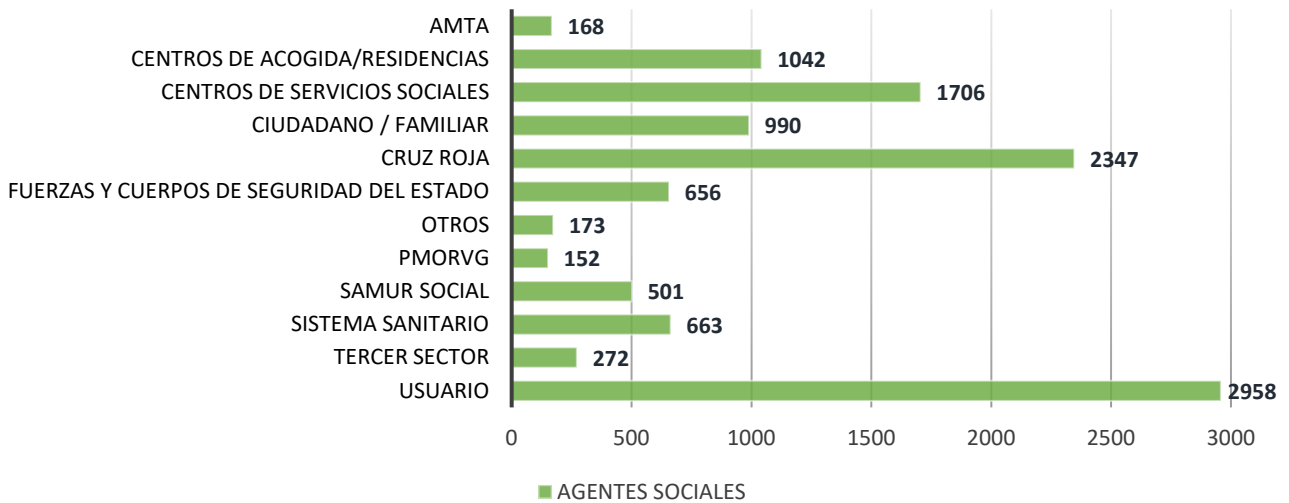


1.1.3 Llamadas según los agentes sociales

Las llamadas recibidas durante el año 2022 provienen **mayoritariamente de la persona usuaria** (25,4%), Cruz Roja (20,1%), y los Centros de Servicios Sociales (14,6%).

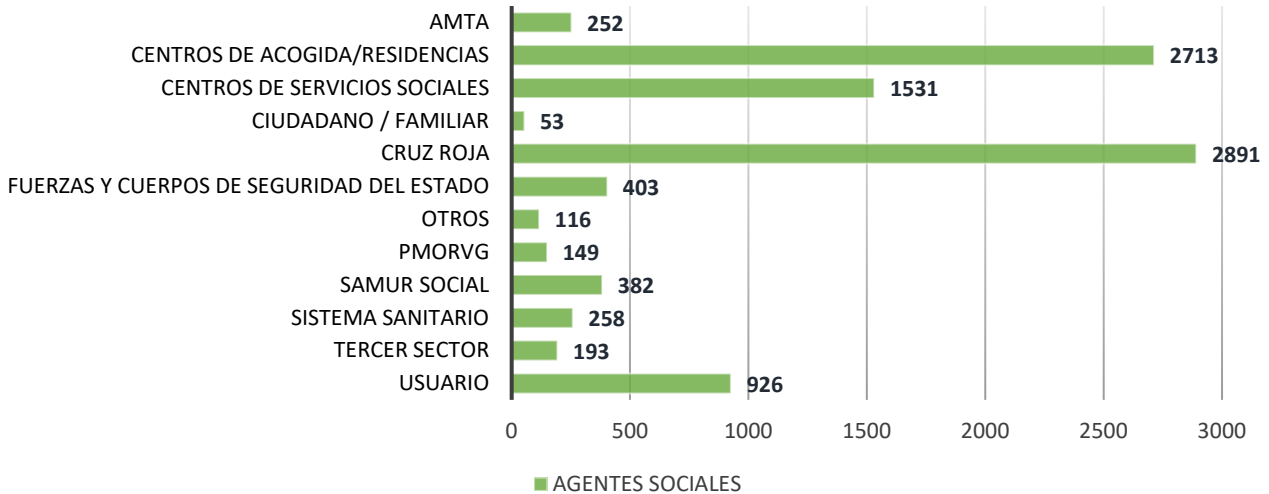


LLAMADAS RECIBIDAS



Así mismo, las **llamadas realizadas** durante el año 2022 han tenido como destinatario Cruz Roja (29,2%), los centros de acogida y residencia donde tenemos plazas de emergencia concertadas (27,4%), y los Centros de Servicios Sociales (15,5%).

LLAMADAS REALIZADAS

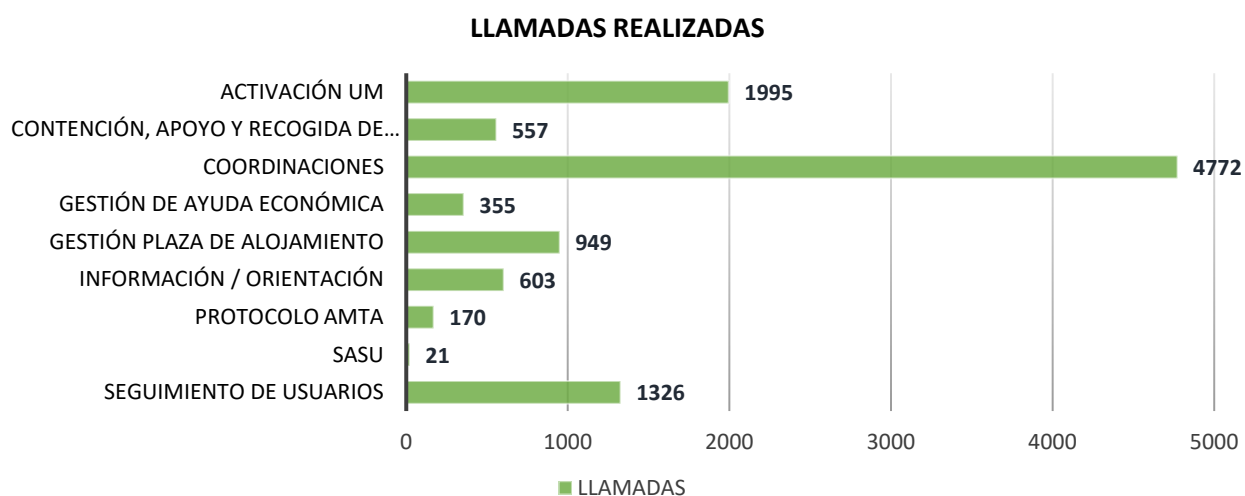
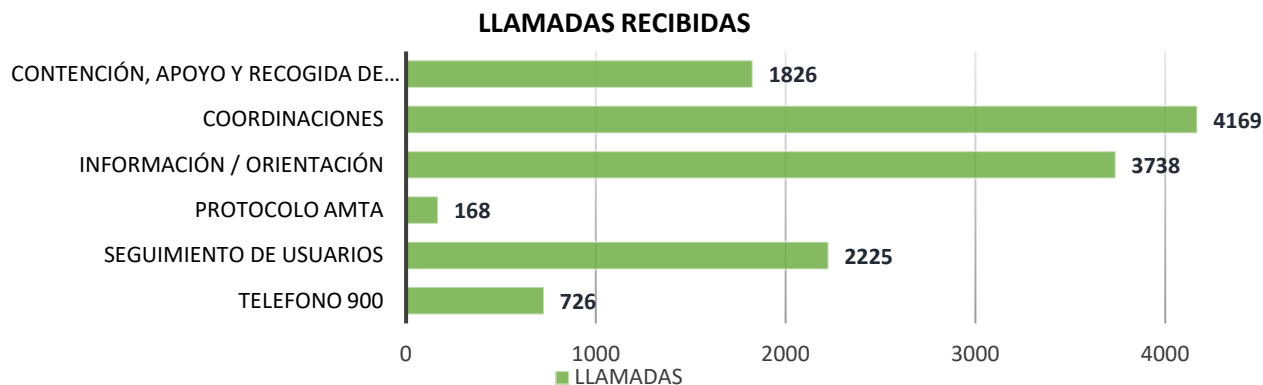


1.2 ACTUACIONES REALIZADAS

1.2.1 Gestiones realizadas

Respecto a las **coordinaciones 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 32,4% de las llamadas recibidas y el 44,3% de las llamadas realizadas.





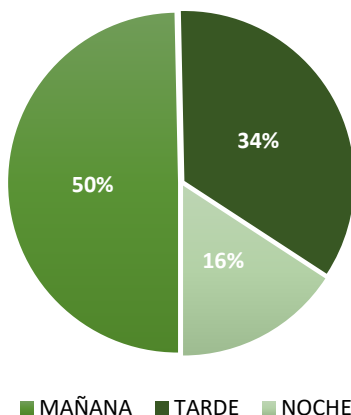
1.2.2 Intervenciones realizadas

Para resolver los casos atendidos durante el año 2022, desde la Central del Servicio de Emergencia Social se han realizado un total de **6.455 intervenciones**.

En lo relativo a los turnos, con el 50% (3.206 actuaciones) el turno de mañana es el turno con mayor volumen de intervenciones, seguido del turno de tarde con el 34% (2.229 actuaciones) y el turno de noche con el 16% (1.020 actuaciones).



INTERVENCIONES



1.2.3 Activaciones de Unidad Móvil

Desde la Central del Servicio de Emergencia Social se han realizado un total de **1.995 activaciones de unidades móviles**, de las cuales 1.023 fueron primeras intervenciones y 972 activaciones con el fin de realizar el seguimiento de las personas atendidas (ver siguiente tabla).

ACTIVACIONES UNIDAD MÓVIL

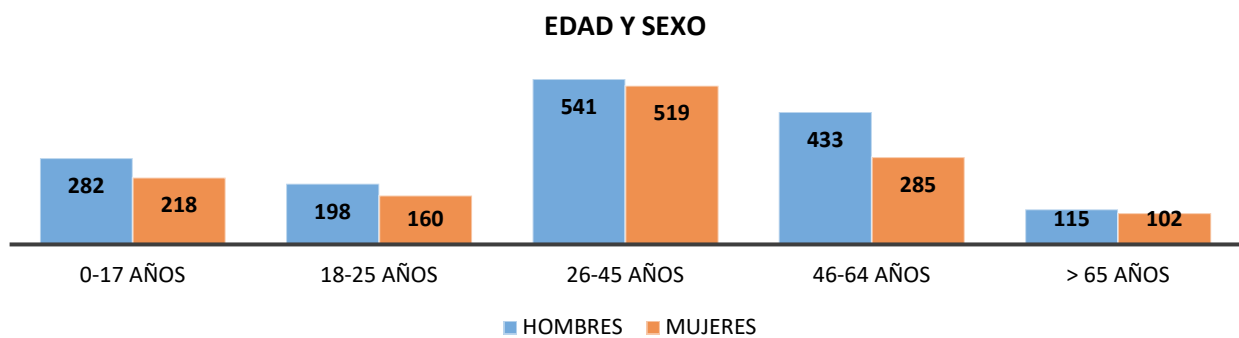


2) DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

2.1 PERFIL DE PERSONAS ATENDIDAS

2.1.1 Edad y sexo

Las personas atendidas han supuesto un total de **2.853 personas**, siendo 1.569 hombres y 1.284 mujeres. Por porcentajes, el 54,9% de las personas atendidas han sido hombres y el 45,1%, mujeres. El mayor número de personas atendidas 37% se encuentra en el tramo de edad de 26 a 45 años, seguido del tramo de 46 a 64 años representando el 25%. La atención a menores supone el 17% y los mayores de 65 años el 8% del total.



2.1.2 Nacionalidad

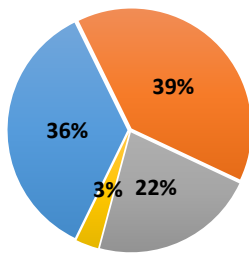
El 44% de las personas atendidas en el año 2022 son de nacionalidad española, correspondiendo, por lo tanto, el 56% restante a otras nacionalidades.



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

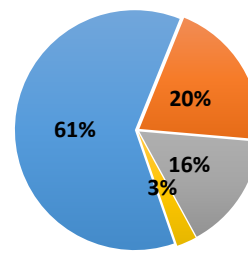


NACIONALIDAD HOMBRES



■ LATINOAMERICA ■ AFRICA ■ EUROPA ■ ASIA

NACIONALIDAD MUJERES

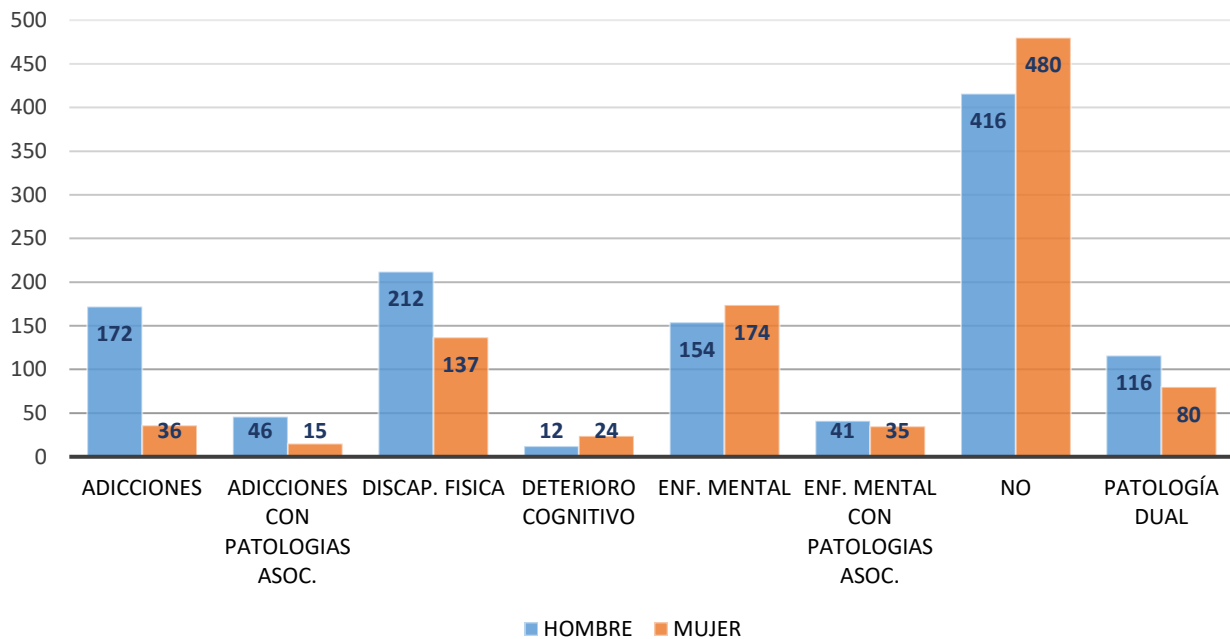


■ LATINOAMERICA ■ AFRICA ■ EUROPA ■ ASIA

2.1.3 Estado de salud

En relación al estado de salud de las personas atendidas en el año 2022, la mayoría, tanto hombres como mujeres (41,6%), se encuentran en buen estado de salud. Como principales problemáticas de salud destacan la discapacidad física (16,2%) y la enfermedad mental (15,2%).

PATOLOGÍAS/SALUD

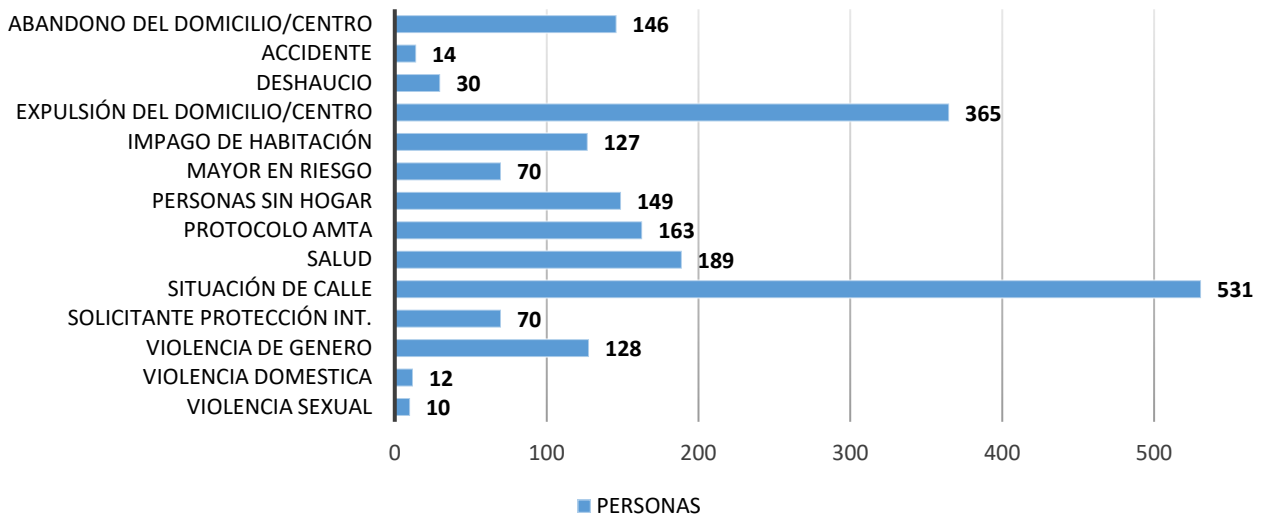


2.1.4 Perfil de atención

El **principal motivo de atención** desde el Servicio de Emergencia Social durante el año 2022 es la situación de calle (26,4%).



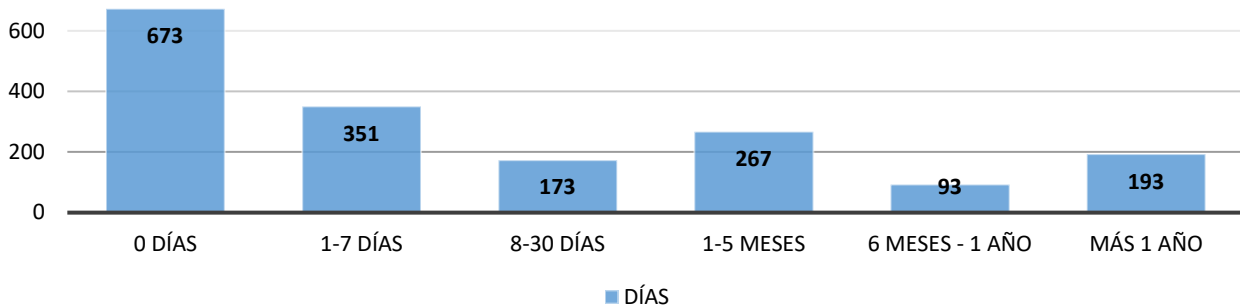
PERFIL POBLACIONAL



2.1.5 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 2022 (el 58,5%) contactaron con el Servicio de Emergencia Social durante los primeros siete días en los que se encontraron en situación de calle. Concretamente, el 38,4% fueron atendidas el primer día en el que se encontraron sin alojamiento y el 20% durante los siete días posteriores.

TIEMPO PREVIO EN SITUACIÓN DE CALLE

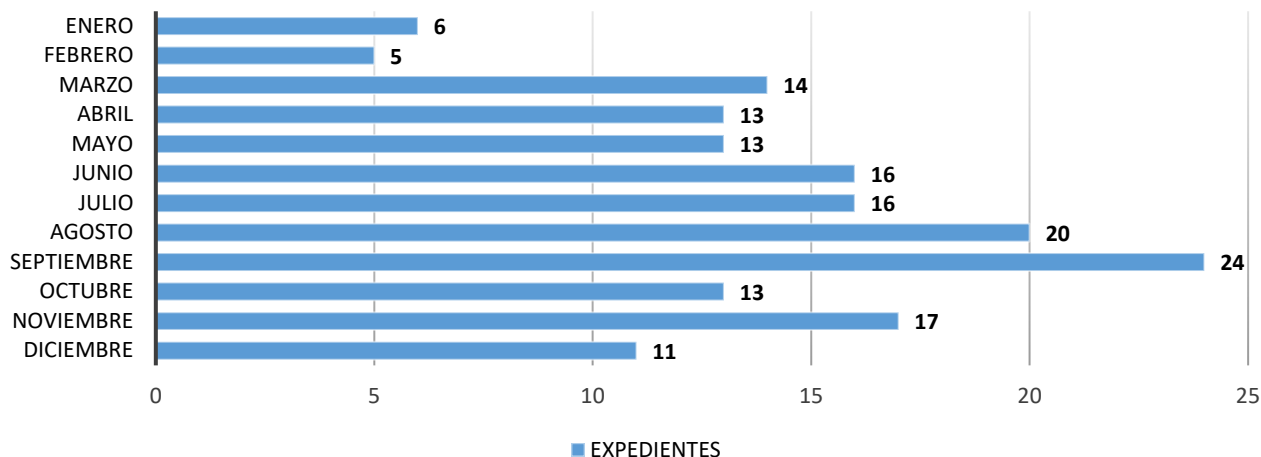


2.1.6 Personas con medidas de apoyo

Durante el año 2022 se ha intervenido con **168 personas con medidas de apoyo**.



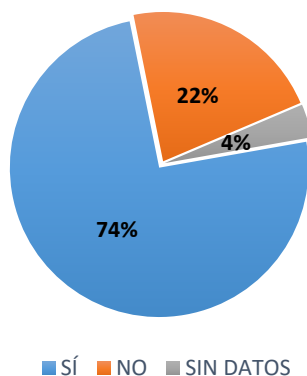
PROTOCOLO AMTA



2.2 SITUACIÓN PREVIA EN ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

Previo a la intervención del Servicio de Emergencia Social, el 74% de las personas atendidas había acudido al sistema público de Servicios Sociales. Sin embargo, el 22% 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



3) EXPEDIENTES GESTIONADOS POR EL SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL

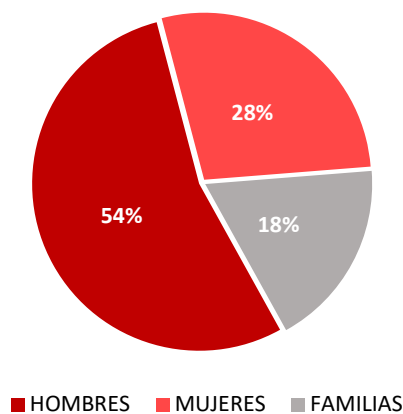
3.1. Expedientes atendidos

En el año 2022 se ha intervenido en **2.213 casos de emergencias sociales**. Del total de casos, 1.000 corresponde a nuevos expedientes y 1.213 a personas que contaban con expediente previo en el servicio



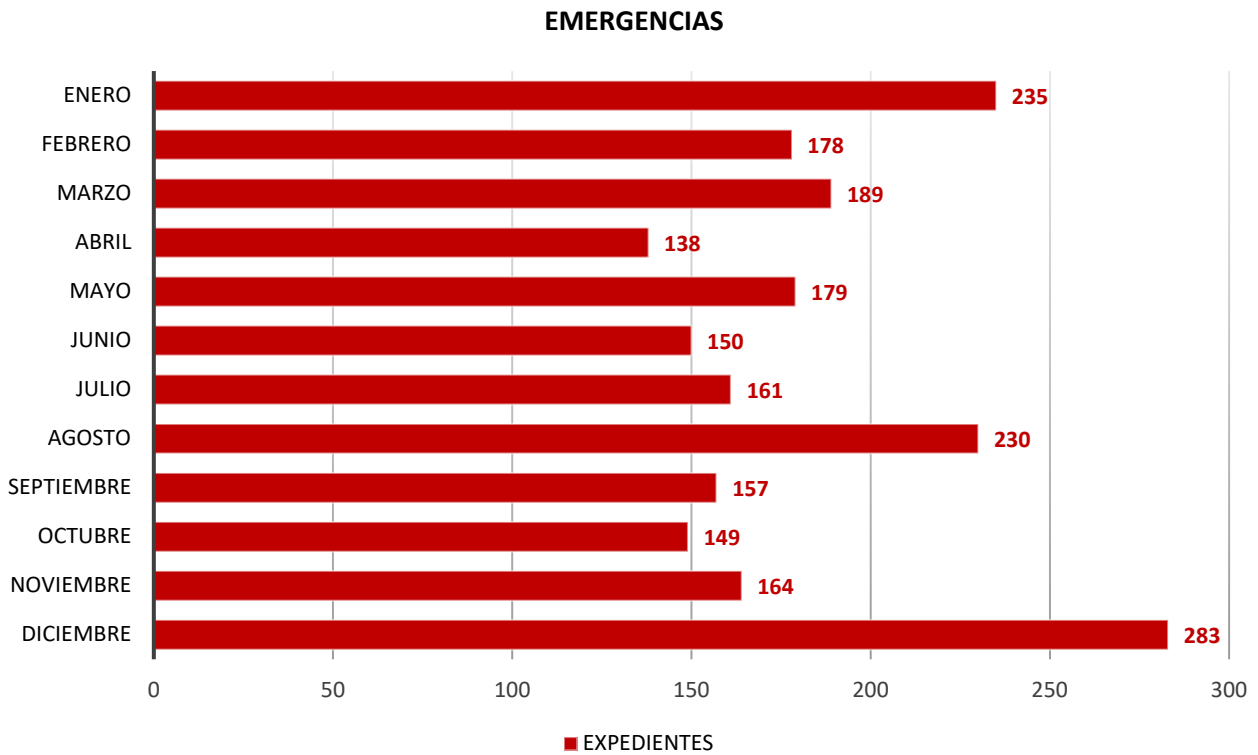
Mayoritariamente, las emergencias atendidas han sido **individuales**; de estas, el 54% son hombres y el 28% son mujeres. Las **emergencias familiares** están constituidas por 338 unidades familiares.

EMERGENCIA INDIVIDUAL/EMERGENCIA FAMILIAR



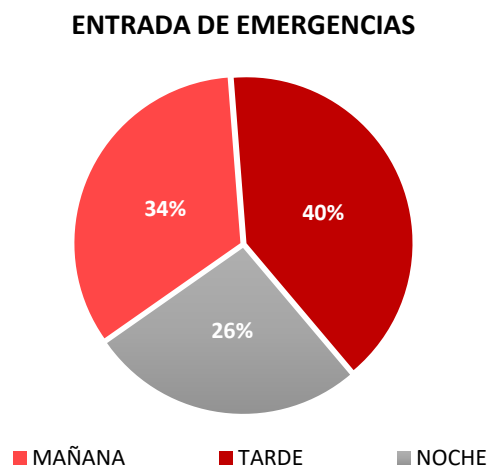
3.2 Emergencias atendidas según mes del año

Por meses, la media mensual ha sido de 184 emergencias y los meses en los que se registró un mayor número de intervenciones fueron diciembre (12,7%), enero (10,6%) y agosto (10,3%).



3.3 Atención de las emergencias por turno

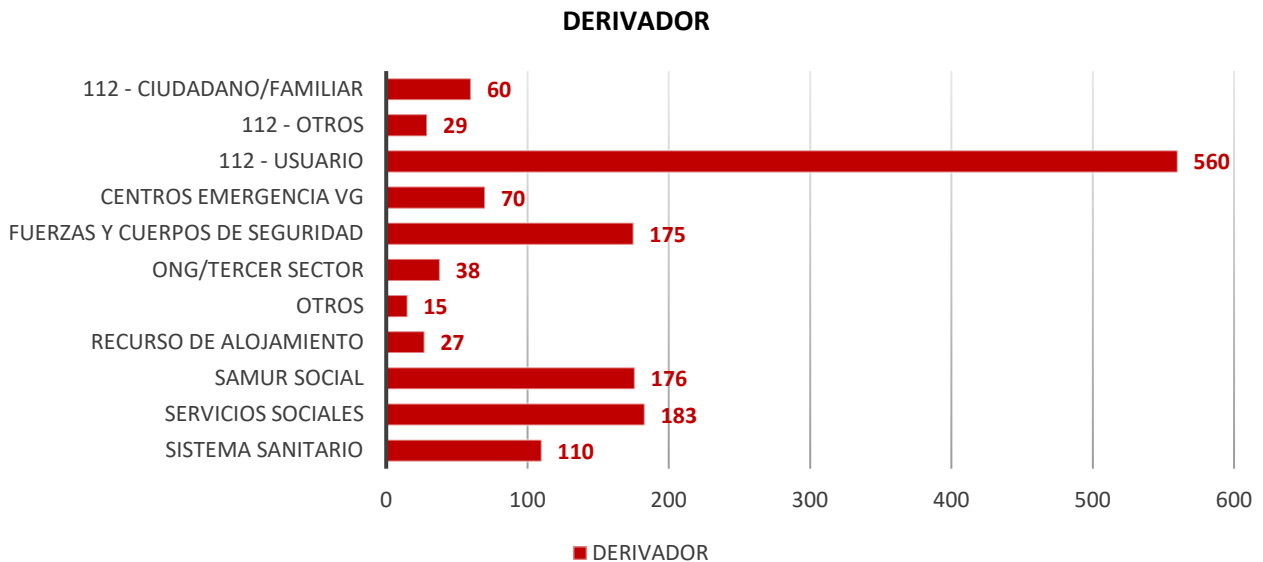
La mayoría de las **emergencias atendidas** surgieron durante el turno de tarde (40%), seguido del turno de mañana (34%) y turno de noche (26%).



3.4 Agentes sociales que solicitan la intervención (derivador)

La **demanda de intervención** del Servicio de Emergencia Social surge fundamentalmente por parte de la persona usuaria a través del 112 (38,8%).

Por otro lado, la demanda llega a través de los profesionales de los Centros de Servicios Sociales (12,6%), el Samur Social y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (12,1% respectivamente).



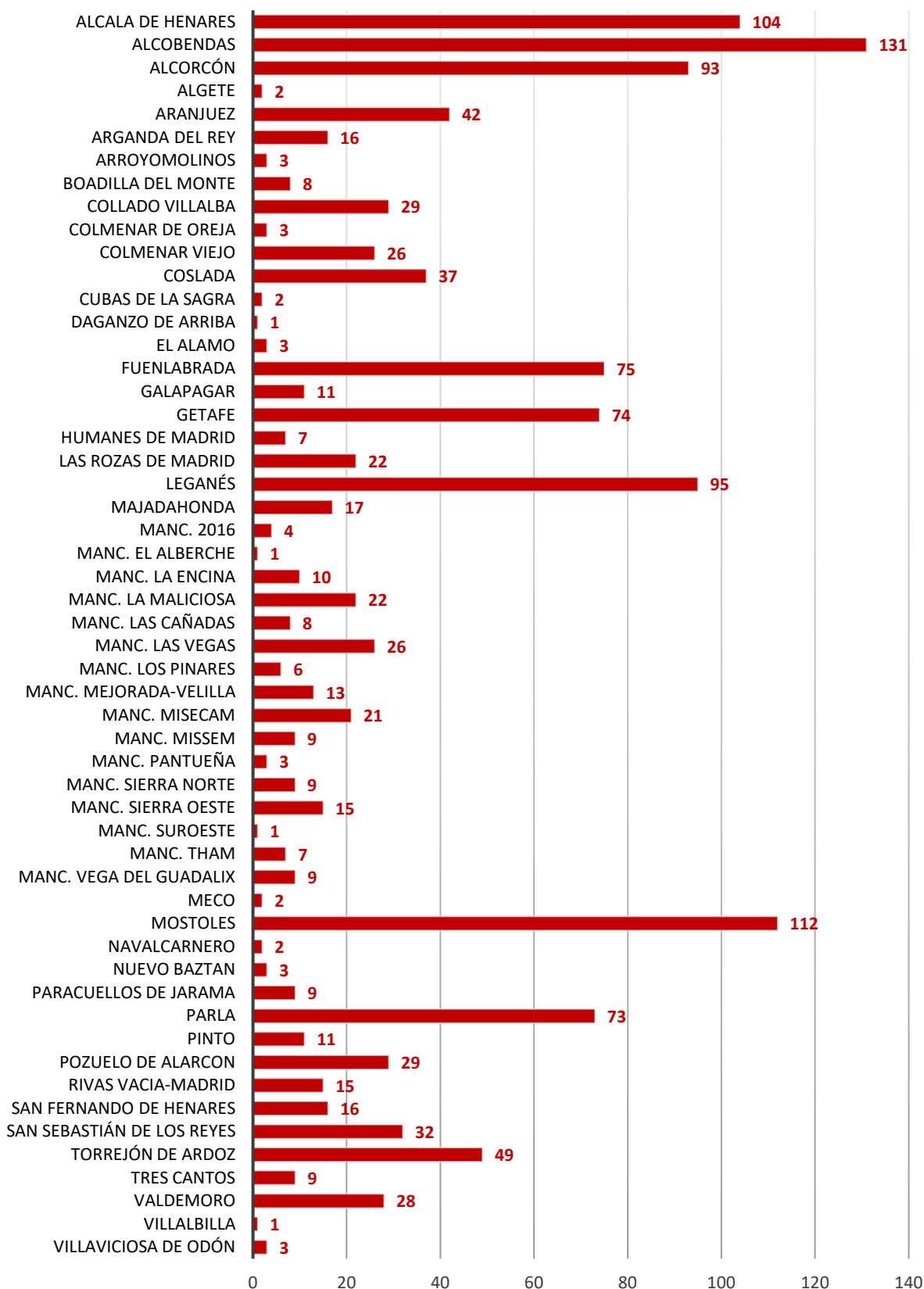
Municipios donde surgen las emergencias

Durante el año 2022 se ha intervenido en un total de **97 municipios**. Principalmente, las emergencias atendidas por el Servicio de Emergencia Social han surgido en la ciudad de Madrid (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 de atención a personas usuarias de La Agencia Madrileña de Tutela de Adultos; y, finalmente, a los traslados de mujeres víctimas de violencia de género solicitados desde el Servicio de atención a violencia de género 24H cuyo destino es una plaza en alguno de los municipios de la Comunidad de Madrid.

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 Alcobendas (6,8%), Móstoles (5,8%) y Alcalá de Henares (5,4%).



MUNICIPIOS DONDE SURGEN LAS EMERGENCIAS (EXCEPTO CIUDAD DE MADRID)

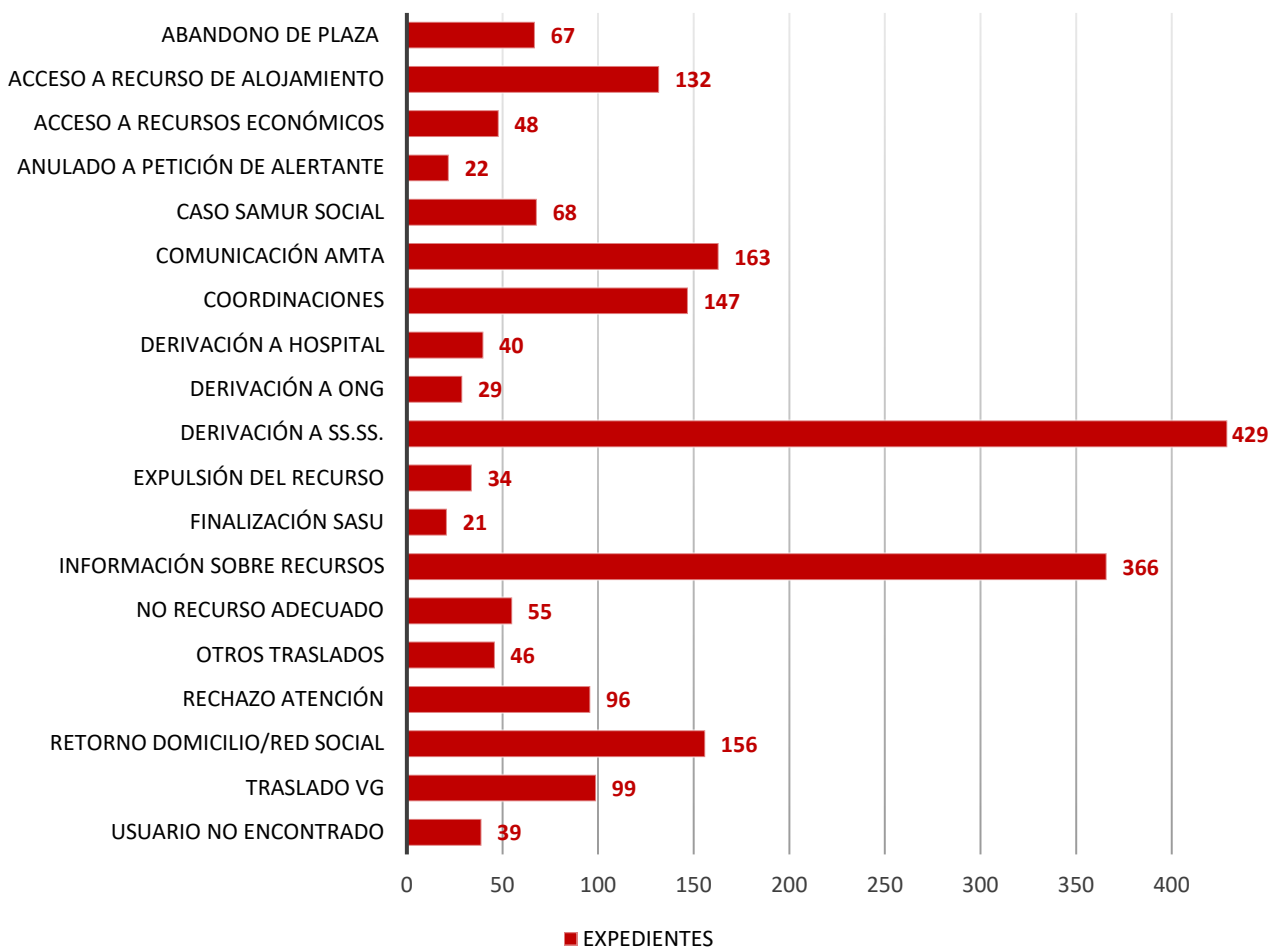


3.5 Motivo de cierre de intervención

Durante el año 2022, la finalización del 20,8% de los expedientes se ha producido con la derivación de la persona atendida a la red pública de Servicios Sociales del municipio de referencia para que, desde allí, se diese continuidad a la intervención. Esto supone un total de 429 expedientes.

Tras la derivación a los Servicios Sociales, los motivos más numerosos de finalización de las situaciones de emergencia son por información de recursos (17,7%), comunicación al AMTA sobre avisos relacionados con personas con medidas de apoyo (7,9%) y el retorno a su red social/familiar de apoyo (7,5%).

MOTIVO DE CIERRE DE LA INTERVENCIÓN



4) ALOJAMIENTOS Y OTRAS PRESTACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL

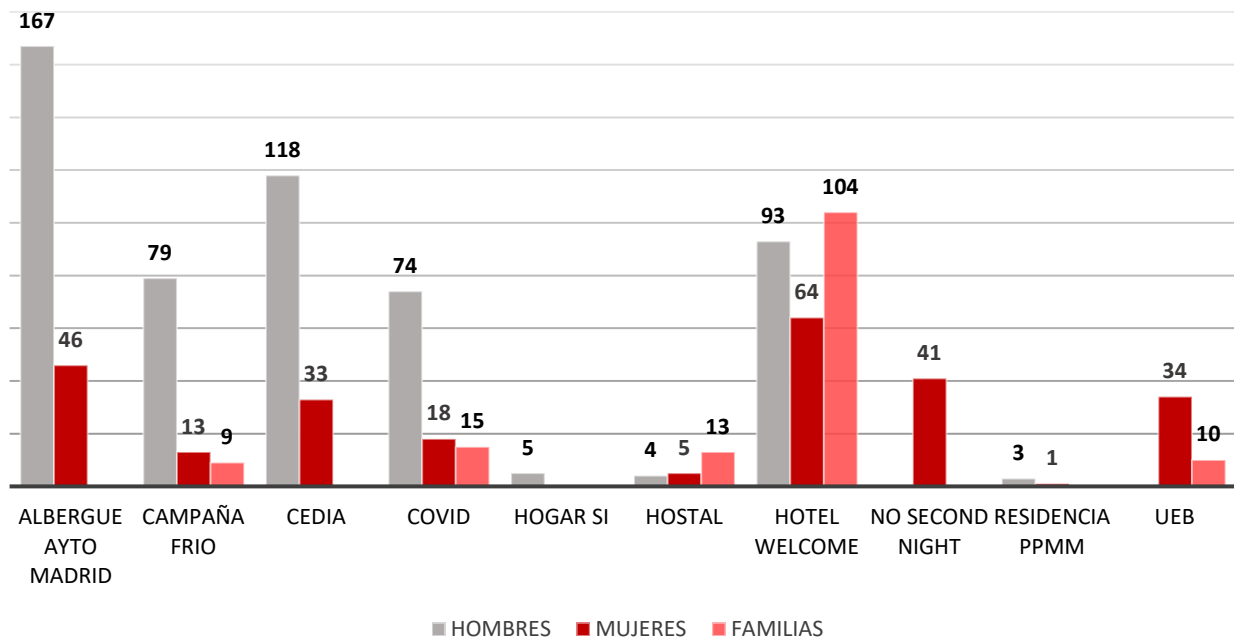
4.1 Plazas de alojamiento

Las plazas con las que contamos durante el año 2022 son:

- Hotel Welcome → 7 plazas.
- Plazas conveniadas con Samur Social → 4 plazas.
- Plaza conveniada de Unidad de Estancias Breves con Samur Social → 1 plaza.
- No Second Nigth → 27 plazas.
- Plazas conveniadas con CEDIA → 5 plazas.
- Plaza conveniada con Hogar Sí → 1 plaza.
- Plazas Residencia Personas Mayores → 11 plazas.
- Dispositivo COVID Alcobendas (disponible hasta el 09/02/2022) → 36 plazas
- Campaña de Frío 2021-2022 → 45 plazas
- Campaña de Frío 2022-2023 → 37 plazas
- Hostales → según necesidad.

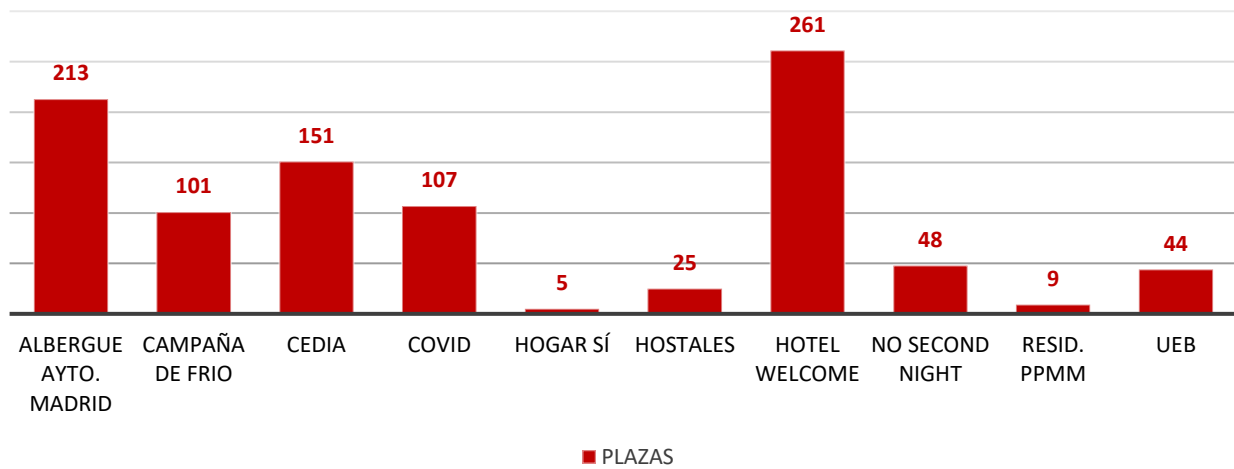
Durante el año 2022 se han gestionado 949 plazas de alojamiento de nueva ocupación que supuso **9.819 pernoctaciones**. El recurso con un mayor número de ocupación de plazas de alojamiento es el HOTEL WELCOME, con 261 personas/familias alojadas, lo que supone el 27,5% del total.

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 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.

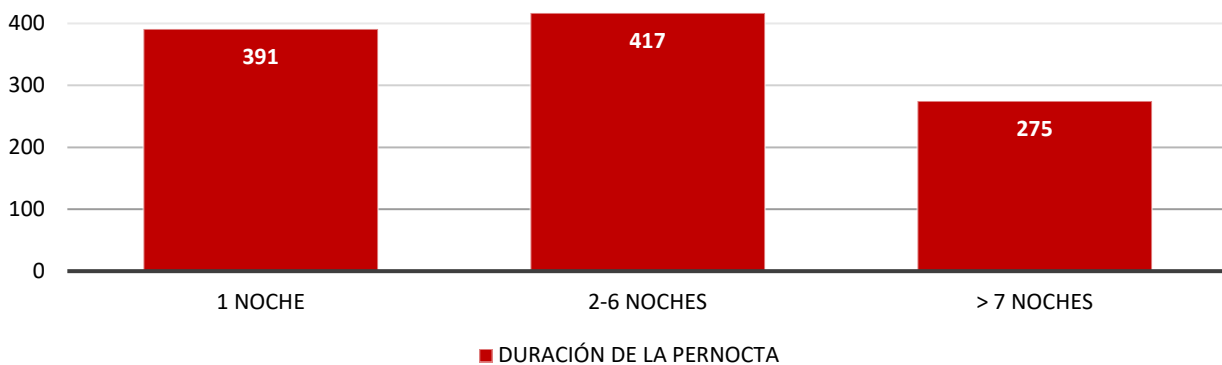
OCUPACIÓN PLAZAS 2022



4.2 Duración de la pernocta

Respecto a la duración de la pernocta de los casos atendidos en el año 2022, un 38,4% de las personas atendidas han sido alojadas durante 2-6 noches, así mismo, el 36,1% corresponde a las personas cuyo alojamiento ha durado únicamente una noche.

DURACIÓN DE LA PERNOCTA

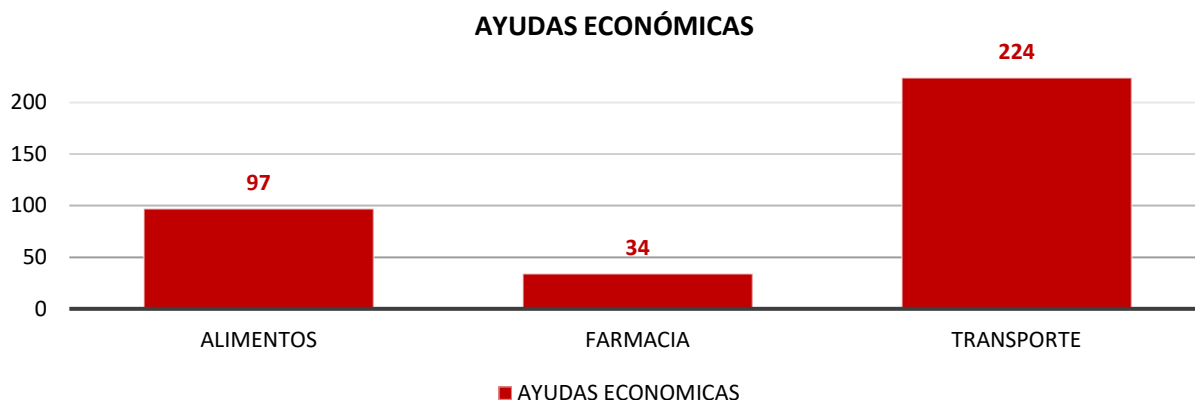


El mayor porcentaje de pernoctas se da en el tramo de 2 a 6 noches de alojamiento, en general es el tiempo de estancia medio que los servicios sociales necesitan para poner en marcha los planes de intervención con la persona/familia que cubran las necesidades de atención generadas por la emergencia. 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.



4.3 Ayudas económicas

Durante el año 2022 se han gestionado **355 ayudas económicas**, siendo la mayor parte (63%) ayudas económicas de transporte, en su mayoría billetes de transporte para que las personas usuarias acudieran a los Servicios Sociales de referencia.



4.4 Servicio de Ayuda Social de Urgencia (SASU)

Durante el año 2022 se ha llevado a cabo un total de **103,5 horas de SASU**, distribuidas de la siguiente forma:

MES	DERIVADOR	HORAS DE SERVICIO
ENERO	112 – USUARIA ALCORCÓN	3H
ENERO	112 - USUARIO RIVAS-VACIAMADRID	2h
FEBRERO	SAMUR SOCIAL	10 H
FEBRERO	SAMUR SOCIAL	4 H
MARZO	SAMUR SOCIAL	4 H
ABRIL	SERVICIO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA - LEGANÉS	9 H
MAYO	SAMUR SOCIAL	7 H
JUNIO	SAMUR SOCIAL	7 H
JULIO	112 - USUARIO	3 H
JULIO	TELEASISTENCIA	3 H
JULIO	SAMUR SOCIAL	2,5 H
AGOSTO	112 - FAMILIAR	2 h
AGOSTO	FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD	1,5 h
AGOSTO	SAMUR SOCIAL	10 h
AGOSTO	SAMUR SOCIAL	3 h
AGOSTO	SAMUR SOCIAL	9 h
AGOSTO	SAMUR SOCIAL	3 h
AGOSTO	TELEASISTENCIA	8 h
NOVIEMBRE	SAMUR SOCIAL	8 h
DICIEMBRE	SAMUR SOCIAL	1,5 h
DICIEMBRE	SAMUR SOCIAL	3 h



Esta memoria recoge datos estadísticos de las intervenciones realizadas por el Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid durante el año 2022, así como el perfil de las personas y emergencias atendidas.



Dirección General
de Servicios Sociales

CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL