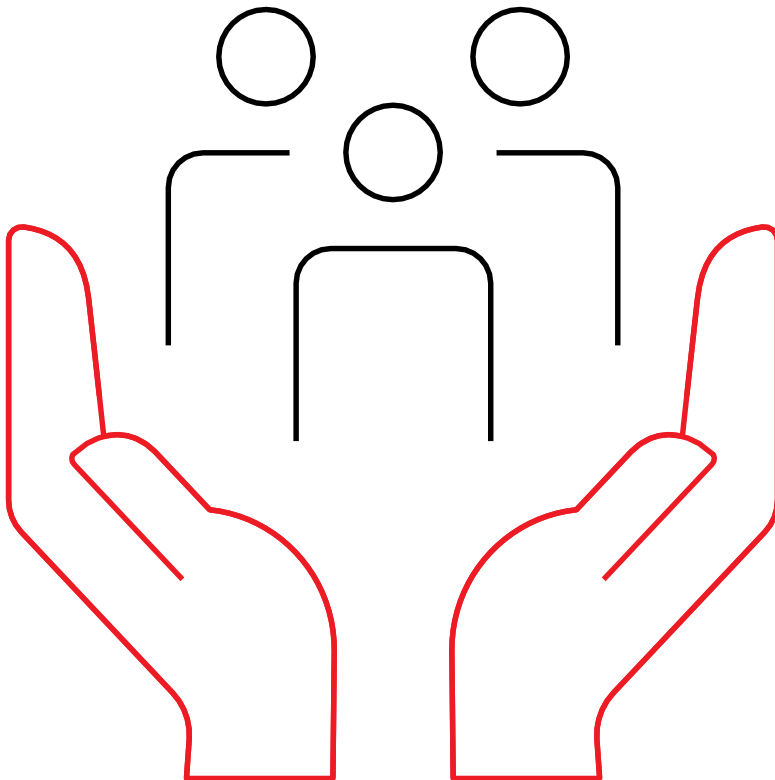




**Atención
Social Primaria**
Comunidad de Madrid

SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

MEMORIA ANUAL 2025



**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 e Integración
Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales
Comunidad de Madrid
Abril 2025



- INDICE -

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

1.1.	Llamadas recibidas/realizadas	4
1.2.	Llamadas según mes del año	5
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.....	15
3.6.	Problemáticas	18
3.7.	Plazas de alojamiento	18
3.8.	Duración de la pernocta	18
3.9.	Campañas por riesgo climático.....	18
3.10.	Ayudas económicas	20
3.11.	Atención psicológica	21
3.12.	Escala de riesgo de suicidio.....	21
3.13.	Servicio de Ayuda Social de Urgencia (SASU)	22
3.14.	Protocolo AMAPAD.....	22
3.15.	Protocolo Plan Autonomía +18.....	23
3.16.	Plazas de emergencia en Comedores Sociales	24
3.17.	Derivaciones a Km. 0.....	24
3.18.	Motivo de cierre de intervención	25



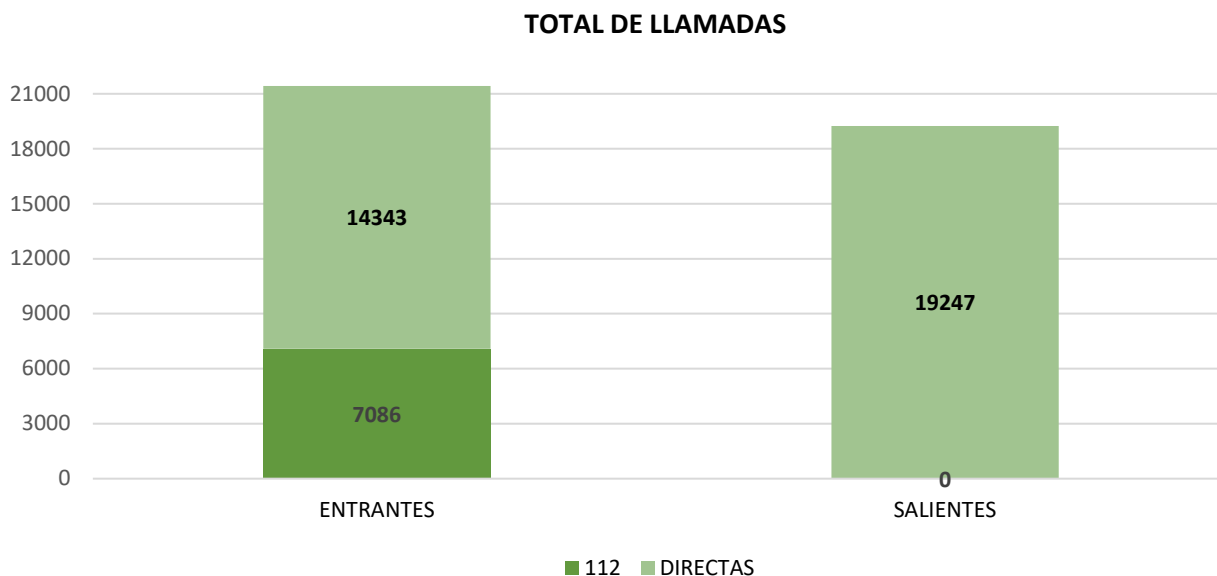
1) ESTADISTICA MENSUAL DE LAS LLAMADAS E INTERVENCIONES REALIZADAS POR EL SERVICIO DE EMERGENCIA SOCIAL

1.1 Llamadas recibidas/realizadas

El total de **llamadas recibidas/realizadas** en la Central del Servicio de Emergencia Social durante el año 2025 ha sido de 40.676 llamadas.

Las **llamadas recibidas** suponen un total de 21.429, lo que equivale al 53% del total, de las cuales el 33% (7.086 llamadas) proceden del Centro de Emergencias 112 y el 37% (14.343 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 19.247 llamadas, lo que supone el 47% del total.

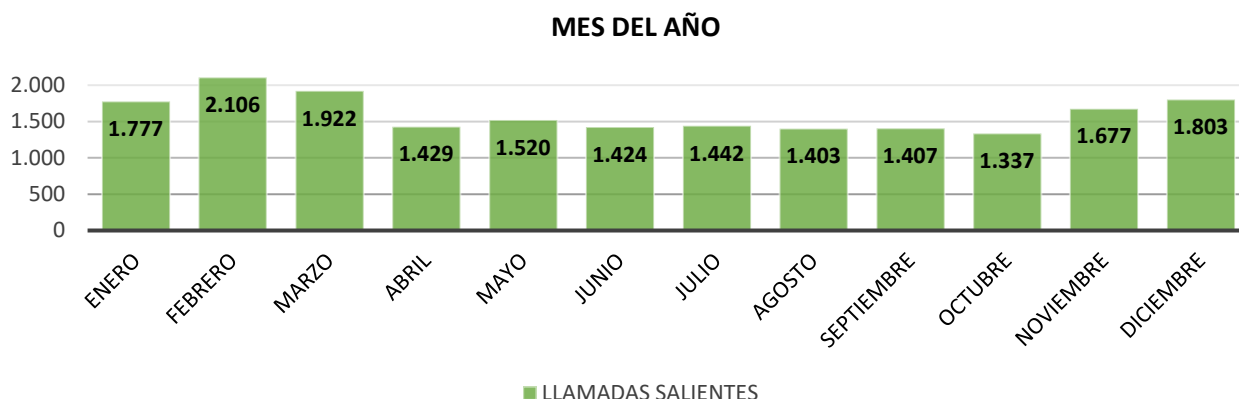


1.2 Llamadas según mes del año

Atendiendo a los meses del año, febrero, marzo 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

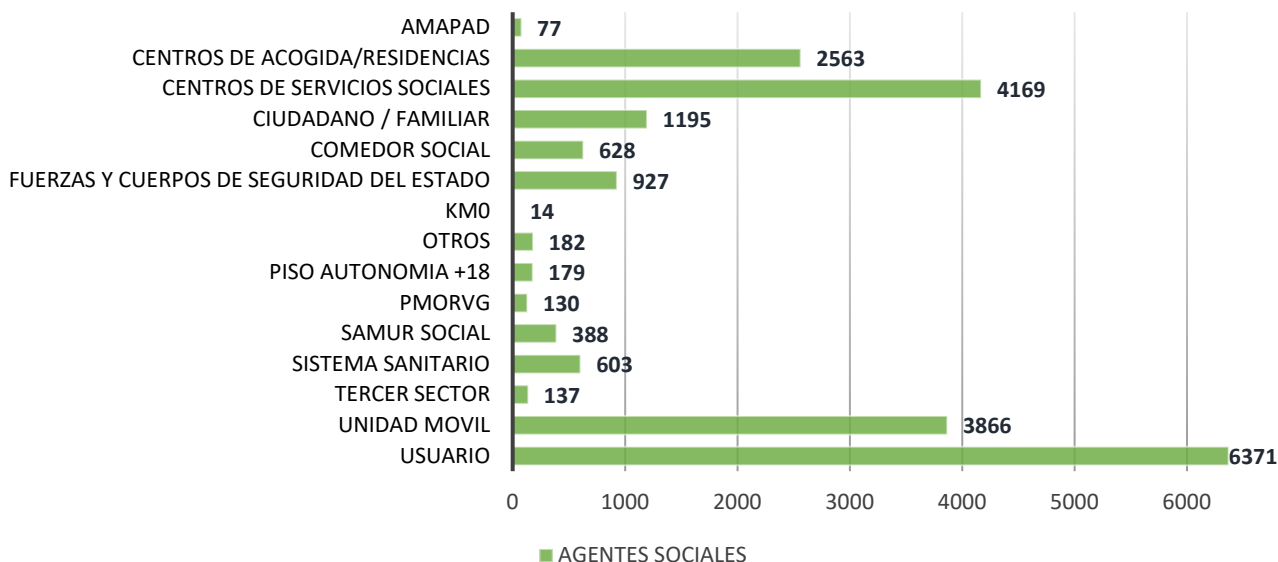
Al tratarse de un servicio activo 24 horas, la Central del Servicio de Emergencia Social organiza su trabajo en **tres turnos diarios**. Así pues, teniendo en cuenta las llamadas registradas, la mayor parte de las mismas (el 47% de las llamadas recibidas y el 56% de las llamadas realizadas) han tenido lugar en el turno de mañana.



1.4 Llamadas según los agentes sociales

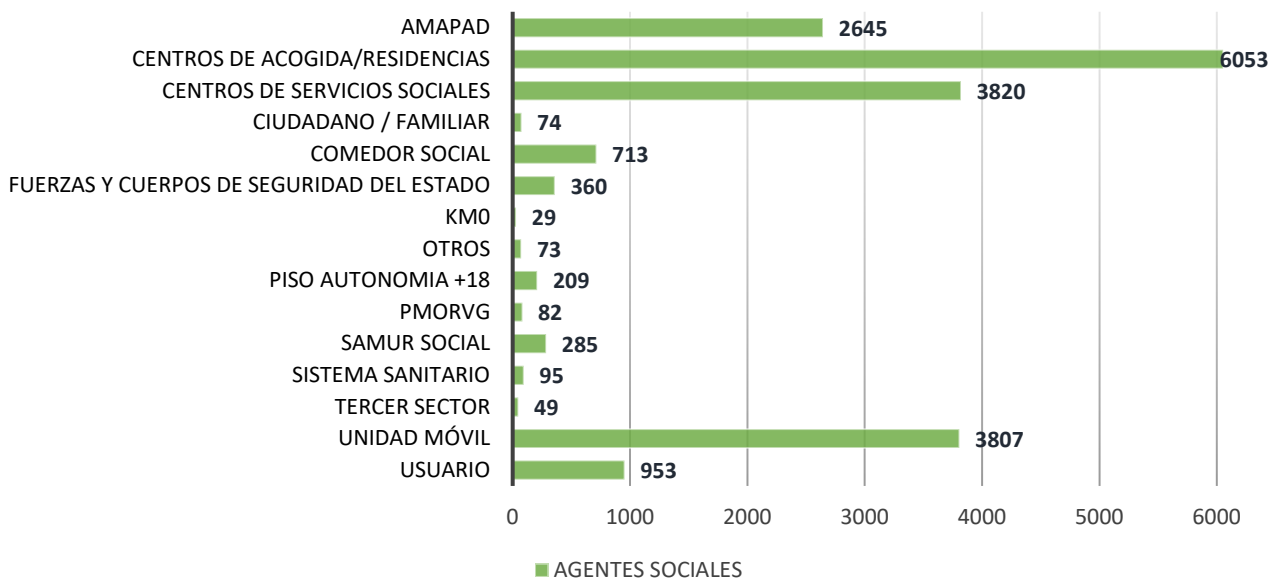
Las llamadas recibidas durante el año 2025 provienen mayoritariamente de la persona usuaria (30%), los Centros de Servicios Sociales (19%) y la Unidad Móvil (18%),

LLAMADAS ENTRENTES RECIBIDAS



Así mismo, las llamadas realizadas durante el año 2025 han tenido como destinatario los centros de acogida y residencia donde tenemos plazas de emergencia concertadas (31%), los Centros de Servicios Sociales (20%) y la Unidad Móvil (20%).

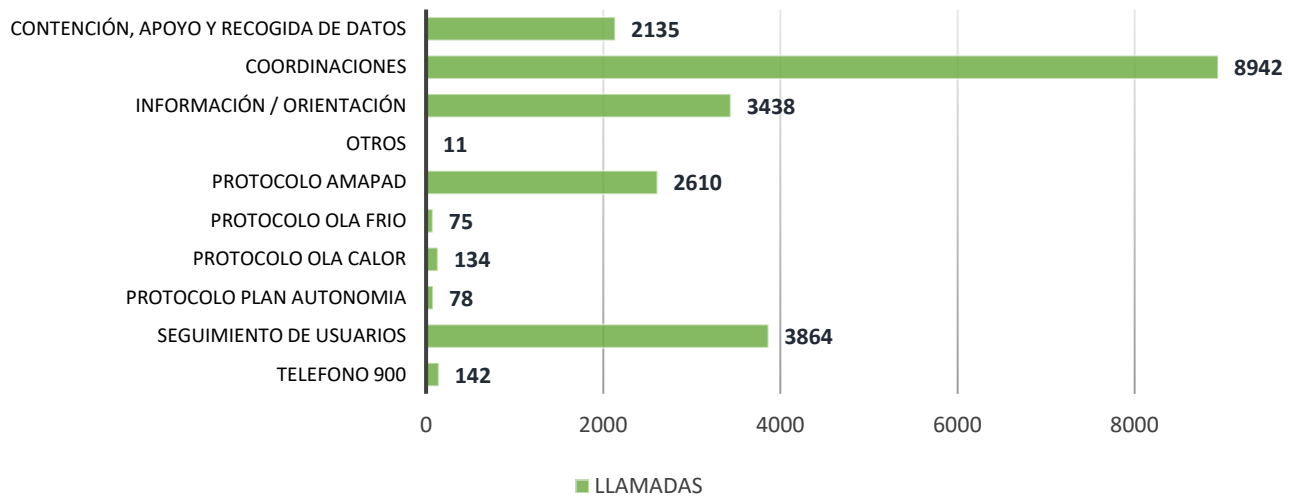
LLAMADAS SALIENTES REALIZADAS



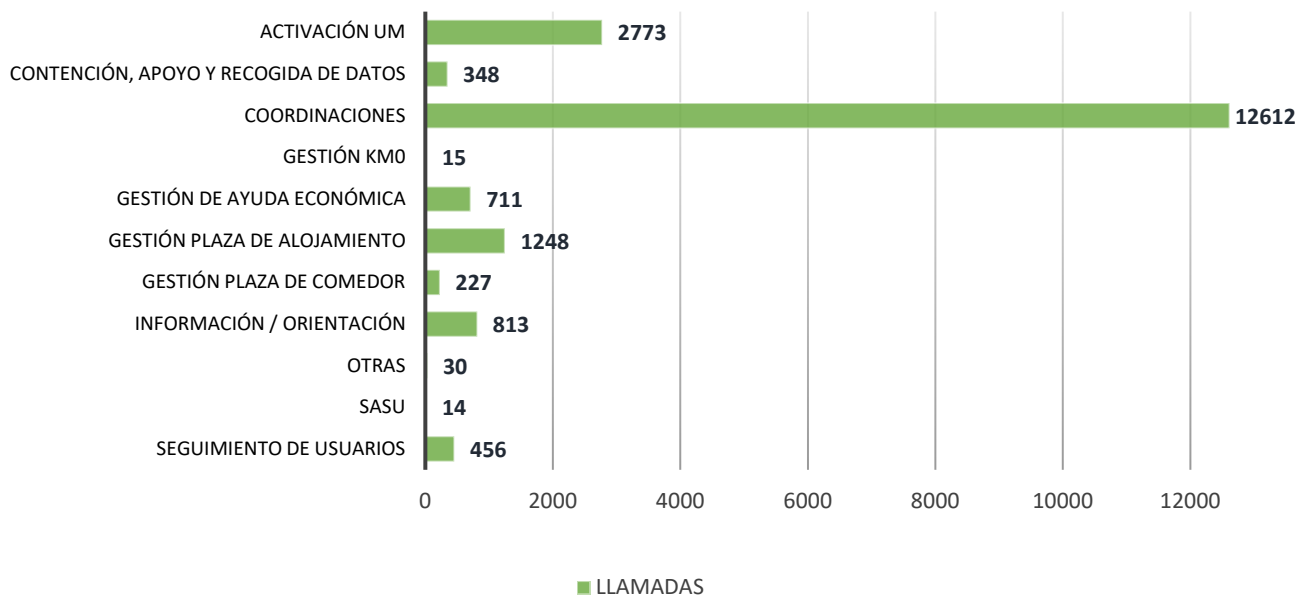
1.5 Gestiones realizadas

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 42% de las llamadas recibidas y el 65% de las llamadas realizadas.

LLAMADAS ENTRANTES RECIBIDAS



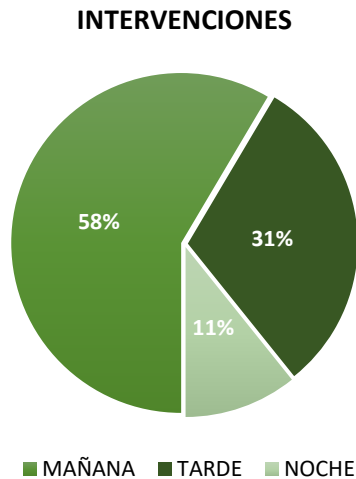
LLAMADAS SALIENTES REALIZADAS



1.6 Intervenciones realizadas

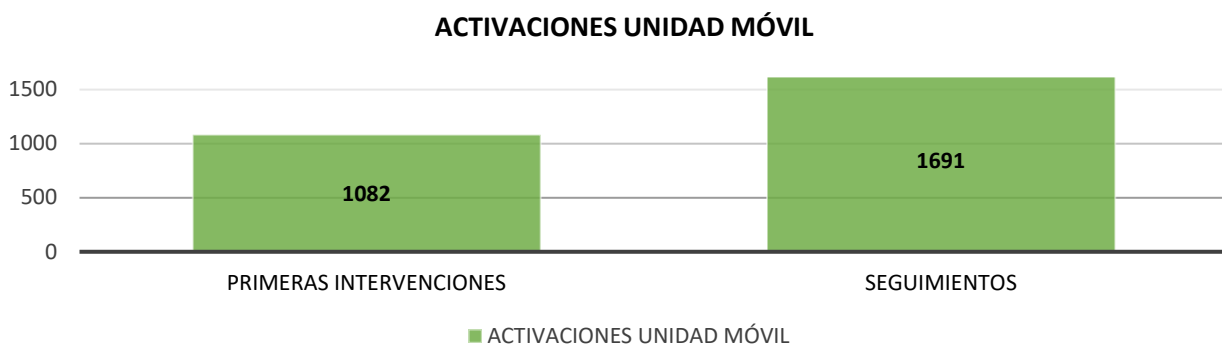
Para resolver los casos atendidos durante el año 2025, desde la Central del Servicio de Emergencia Social se han realizado un total de **12.785 intervenciones**.

En lo relativo a los turnos, con el 58% (7.481 actuaciones) el turno de mañana es el turno con mayor volumen de intervenciones, seguido del turno de tarde con el 31% (3.928 actuaciones) y el turno de noche con el 11% (1.376 actuaciones).



1.7 Activaciones de Unidad Móvil

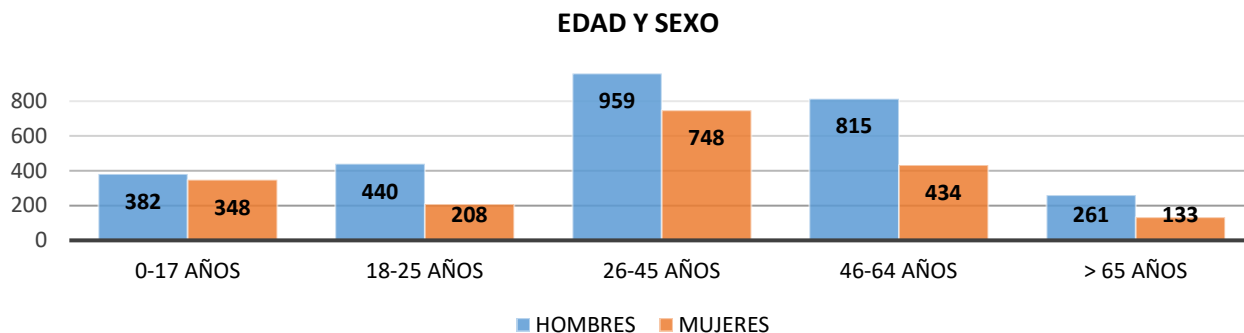
Desde la Central del Servicio de Emergencia Social se han realizado un total de **2.773 activaciones de unidades móviles**, de las cuales 1.082 fueron primeras intervenciones y 1.691 activaciones con el fin de realizar el seguimiento de las personas atendidas (ver siguiente tabla).



2.PERFIL DE PERSONAS ATENDIDAS

2.1 Edad y sexo

Las personas atendidas han supuesto un total de **4.728 personas**, siendo 2.857 hombres y 1.871 mujeres. Por porcentajes, el 60% de las personas atendidas han sido hombres y el 40%, mujeres.

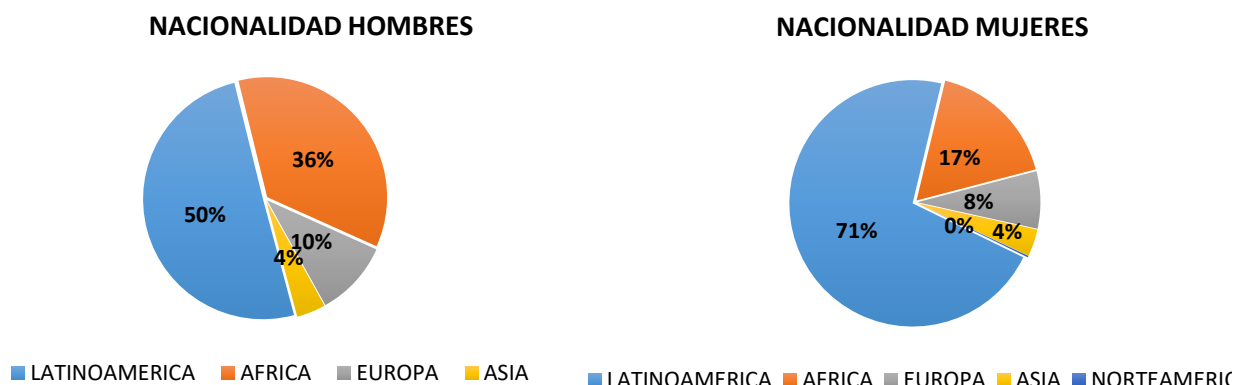


2.2 Nacionalidad

El 49% de las personas atendidas en el año 2025 son de nacionalidad española, correspondiendo, por lo tanto, el 51% restante a otras nacionalidades.

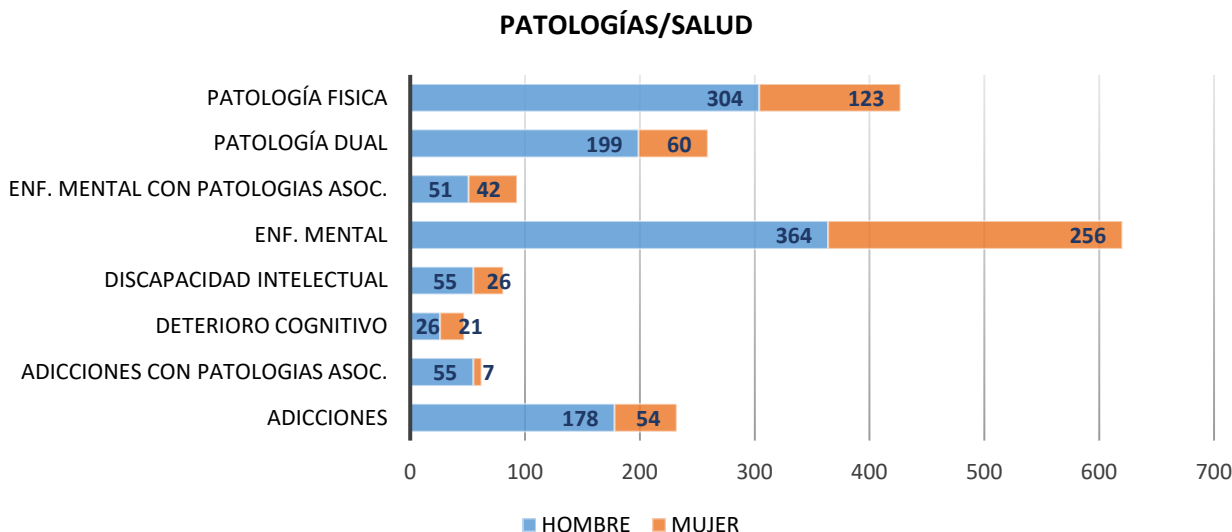


Respecto al resto de nacionalidades, los porcentajes relativos al lugar de procedencia son los siguientes:



2.3 Estado de salud

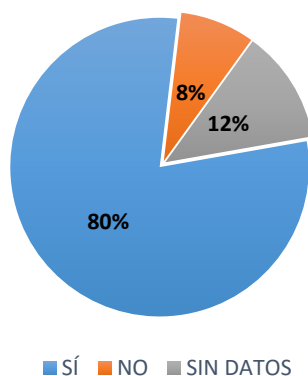
En relación al estado de salud de las personas atendidas en el año 2025, la mayoría, tanto hombres como mujeres, se encuentran en buen estado de salud (51%). Como principales problemáticas de salud destacan la enfermedad mental (13%) y patologías físicas (9%).



2.4 Intervención previa en SS.SS

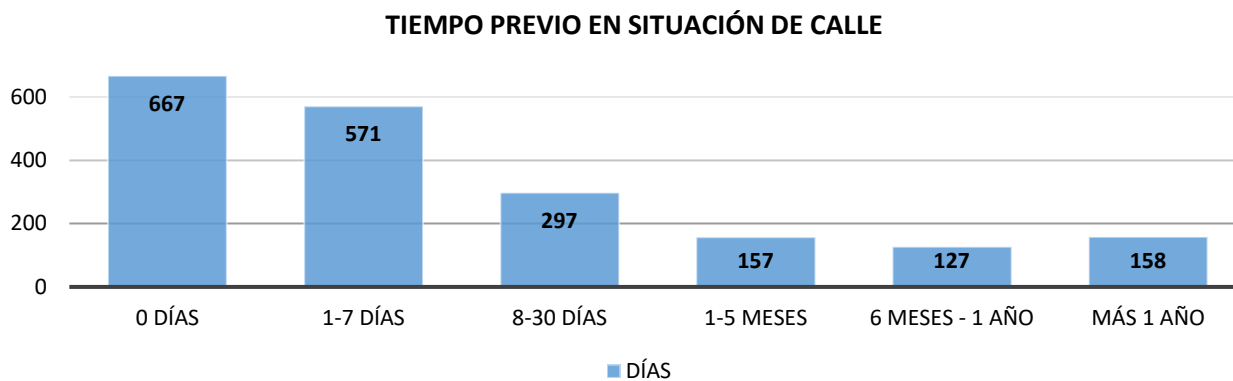
Previo a la intervención del Servicio de Emergencia Social, el 80% de las personas atendidas había acudido al sistema público de Servicios Sociales. Sin embargo, el 8% nunca habían acudido a los Servicios Sociales, siendo la puerta de entrada al sistema público de protección la intervención realizada 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 2025 (el 70%) contactaron con el Servicio de Emergencia Social durante los primeros siete días en los que se encontraron en situación de calle. Concretamente, el 38% fueron atendidas el primer día en el que se encontraron sin alojamiento y el 32% durante los siete días posteriores.



3.PERFIL DE LAS EMERGENCIAS ATENDIDAS

3.1 Expedientes atendidos

En el año 2025 se ha intervenido en **4.212 casos de emergencias sociales**. Del total de casos, 1.282 corresponde a casos nuevos y 2.930 a personas que contaban con expediente previo abierto como resultado de la atención por emergencias anteriores.



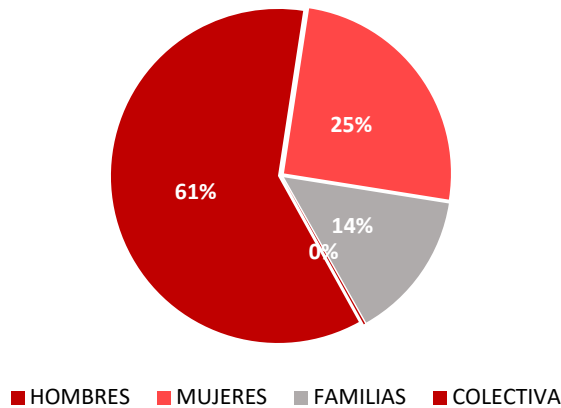
Mayoritariamente, las emergencias atendidas han sido **individuales**; de estas, el 61% son hombres y el 25% son mujeres. Las **emergencias familiares** están constituidas por 602 unidades familiares. Se ha intervenido en 6 **emergencias colectivas**.

Las emergencias colectivas han sido:

- **Emergencia colectiva en Morata de Tajuña (13/03/2025)**, por riesgo de inundación de la Residencia de Mayores Isla Taray debido a la crecida del caudal del río y riesgo de desbordamiento. Acudimos al lugar para coordinar con AMAS, policía y bomberos el desalojo de la Residencia.
- **Emergencia colectiva en Majadahonda (18/03/2025)** por riesgo de derrumbe de un antiguo centro comercial. Se presta apoyo al Ayuntamiento del municipio y a la Policía Local en la búsqueda de alternativas para las personas en situación de calle que pernoctaban en el lugar, así como en la gestión de alojamientos y la valoración de sus necesidades básicas.
- **Emergencias colectivas en Móstoles y Arroyomolinos (19/03/2025)** debido a la crecida del río Guadarrama a su paso por ambas localidades. Se realizó la valoración de grandes unidades familiares que tuvieron que abandonar temporalmente sus viviendas e infraviviendas y se proporcionó alojamiento de emergencia a las familias que lo necesitaron.
- **Emergencia colectiva “Finca La Botella”, Leganés (26/11/2025)** a raíz de un incendio en las infraviviendas ubicadas en esta localización. Se trabaja en coordinación con los Servicios Sociales para la búsqueda de alojamiento alternativo y la valoración de necesidades básicas de las personas afectadas.
- **Emergencia colectiva en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas (28/11/2025 - 05/12/2025)** motivada por las restricciones del tráfico aéreo con destino a Venezuela. Se llevó a cabo la atención y alojamiento de las personas que permanecieron en el aeropuerto al no poder embarcar en sus vuelos de salida.



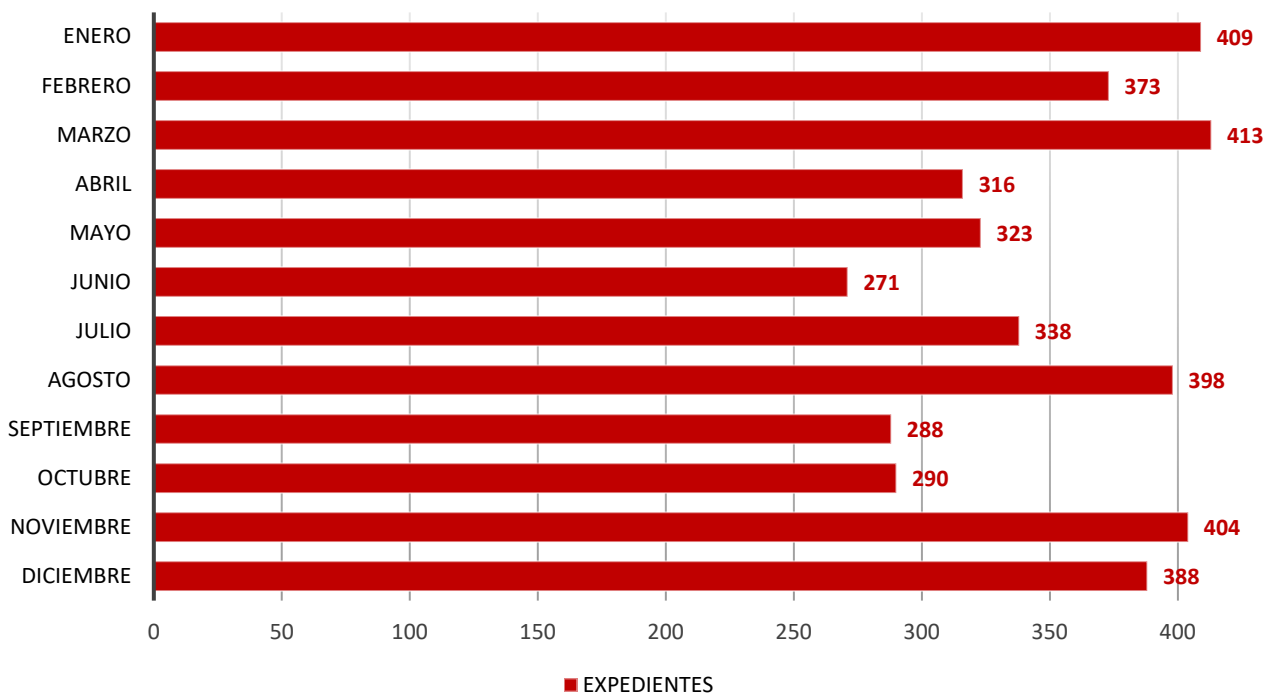
EMERGENCIA INDIVIDUAL/FAMILIAR/COLECTIVA



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%), marzo (10%) y noviembre (10%).

EMERGENCIAS

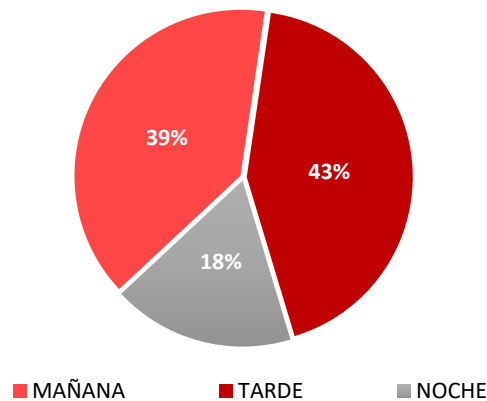


3.3 Entrada de las emergencias

La mayoría de las **emergencias atendidas** surgieron durante el turno de tarde (43%), seguido del turno de mañana (39%) y turno de noche (18%).



ENTRADA DE EMERGENCIAS

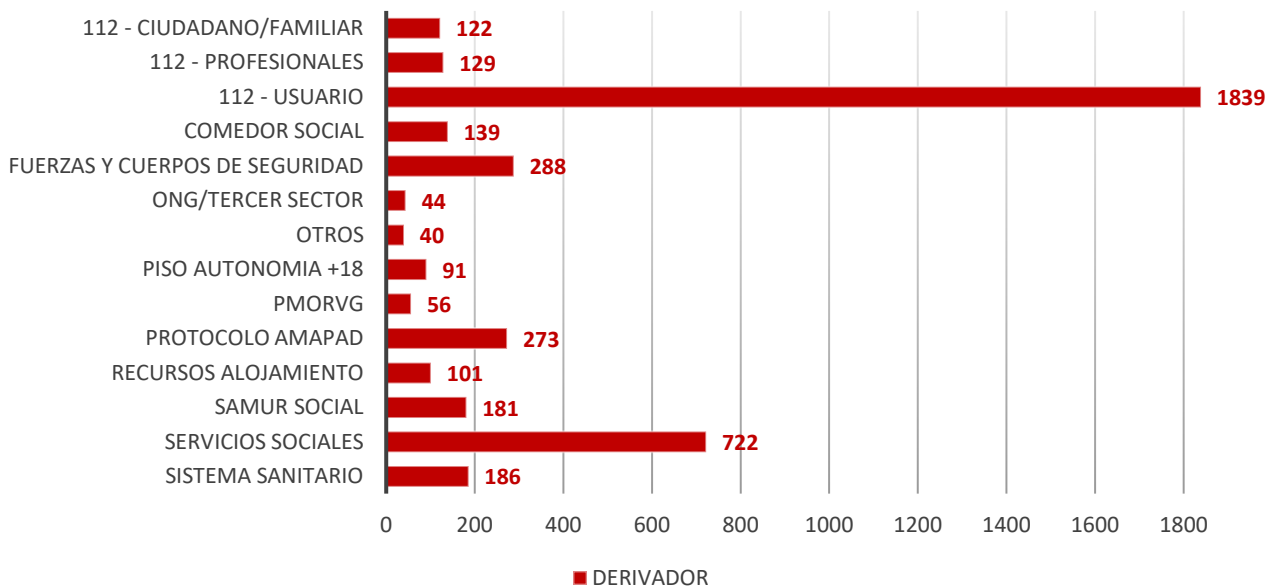


3.4 Agentes sociales que solicitan la intervención (derivador)

Por un lado, la **demanda de intervención** del Servicio de Emergencia Social surge fundamentalmente por parte de la persona usuaria a través del 112 (44%).

Por otro lado, la demanda llega a través de los profesionales de los Centros de Servicios Sociales (17%), las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (7%), y Protocolo AMAPAD (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 2025 se ha intervenido en un total de **106 municipios**. Principalmente, las emergencias atendidas por el Servicio de Emergencia Social han surgido en la ciudad de Madrid (1.484, lo que supone el 35%). Esto es debido, en parte, a los siguientes factores:

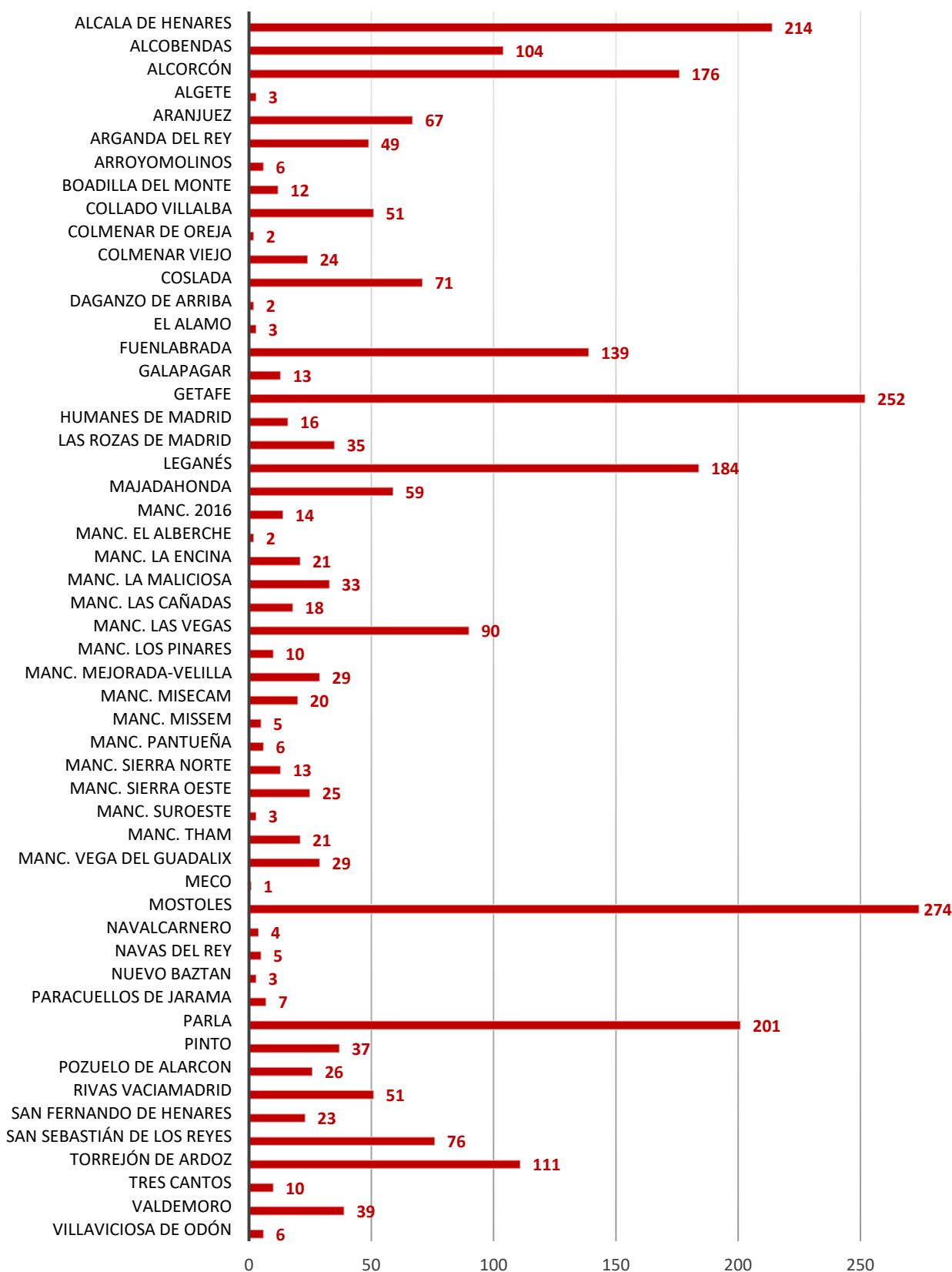
- La derivación de casos desde Samur Social que, tras comprobar que las personas atendidas se encuentran empadronadas en un municipio de la Comunidad de Madrid;
- Las llamadas realizadas a través del 112 por las personas usuarias que se encuentran en Madrid Capital al ser el municipio con más recursos 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 0,8% (33 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 gráfica, las poblaciones donde han surgido mayor número de emergencias han sido Móstoles (6,5%), Getafe (6%), Alcalá de Henares (5%) y Parla (5%).

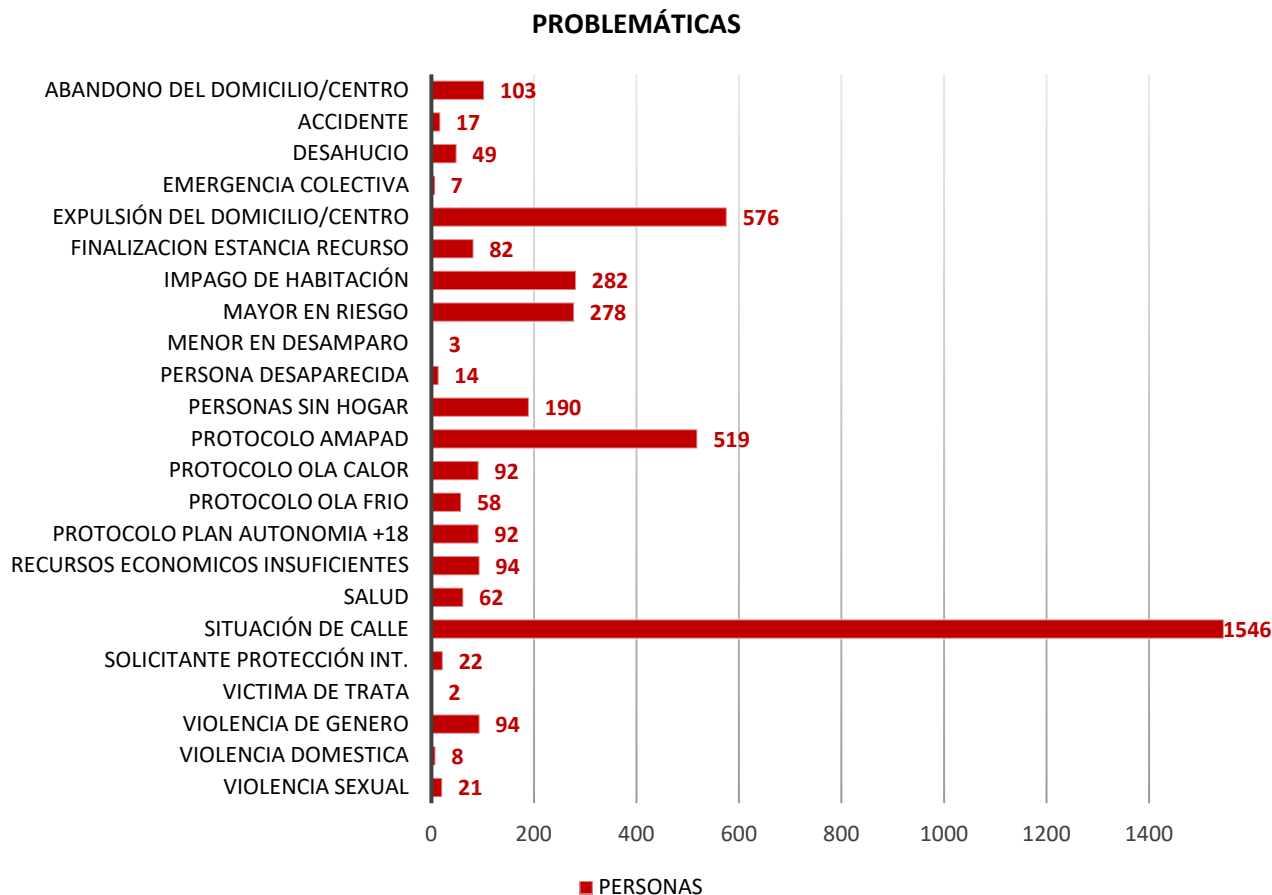


MUNICIPIOS DONDE SURGEN LAS EMERGENCIAS (EXCEPTO CIUDAD DE MADRID)



3.6 Problemáticas

La **principal problemática** a la que se enfrenta el Servicio de Emergencia Social durante el año 2025 es la situación de calle (37%).



3.7 Plazas de alojamiento

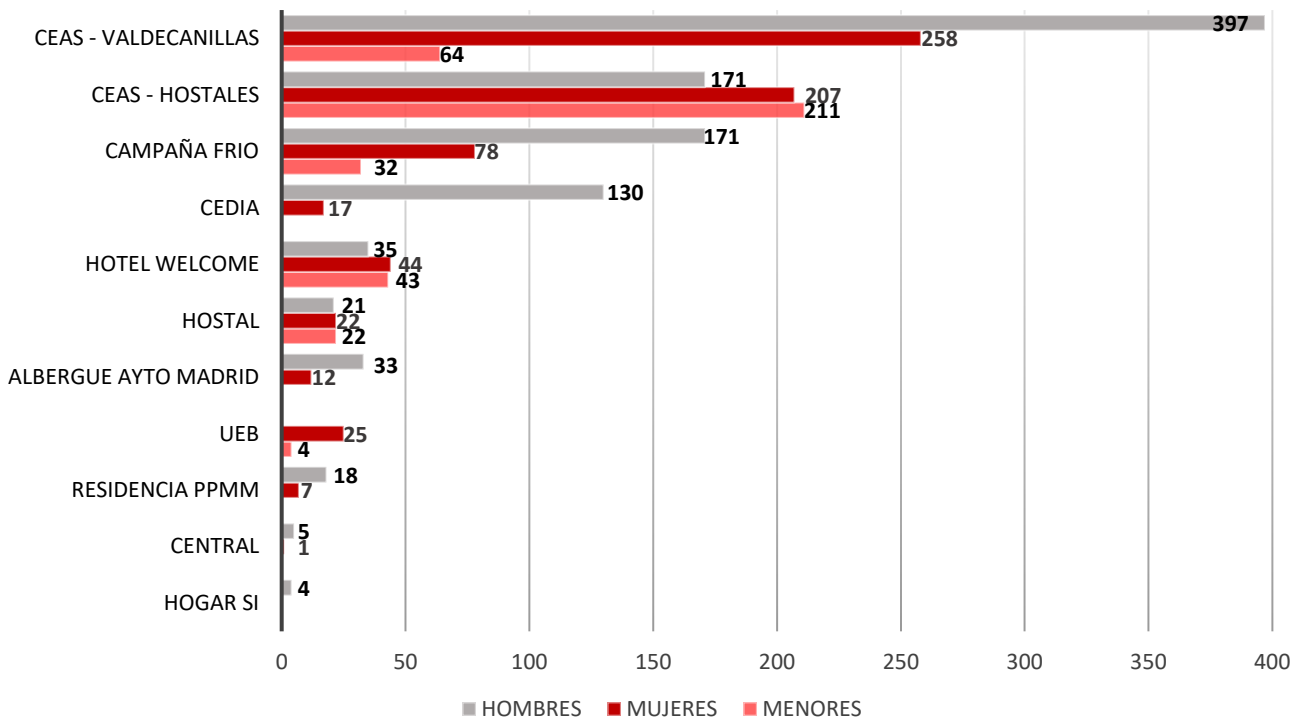
Las plazas con las que contamos durante el año 2025 son:

- Centro de Emergencia y Atención Sociosanitaria CEAS → 60 plazas
- Central de Emergencia Social → 4 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 2024-2025 → 62 plazas
- Campaña de Frío 2025-2026 → 62 plazas
- Hostales → según necesidad.

Durante el año 2025 se ha gestionado **2.032 plazas de alojamiento** de nueva ocupación. El recurso con un mayor número de ocupación de plazas de alojamiento es CEAS, con 1.308 personas alojadas, lo que supone el 64% del total.

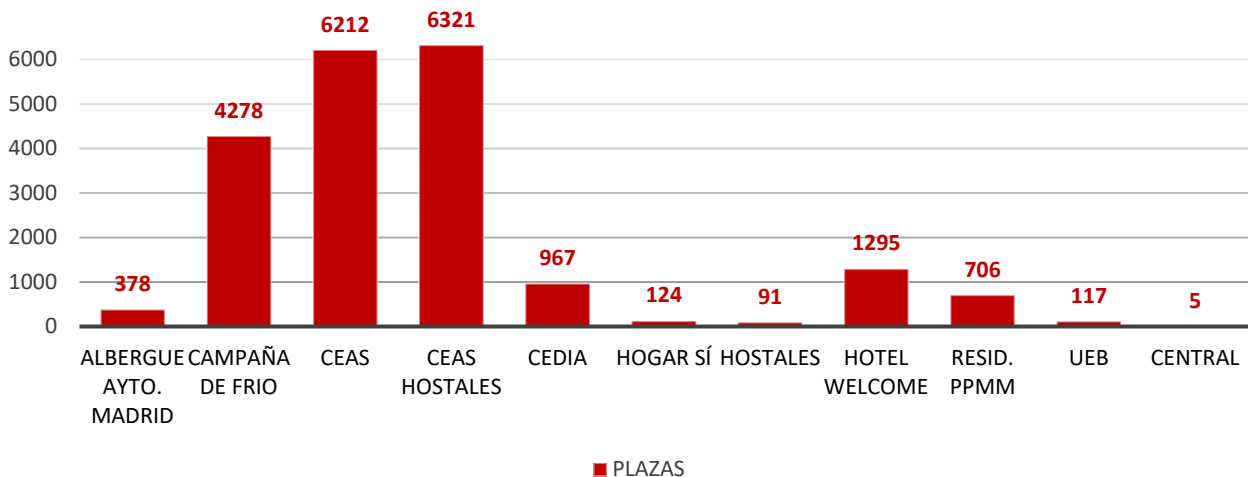


PLAZAS DE ALOJAMIENTO NUEVA OCUPACIÓN



La gestión de plazas de alojamiento ha supuesto un total de **20.494 pernoctaciones**. Más de la mitad de las pernoctaciones originadas en el año 2025 (el 61%) han tenido lugar con las personas / familias alojadas en CEAS.

PERNOCTACIONES 2025

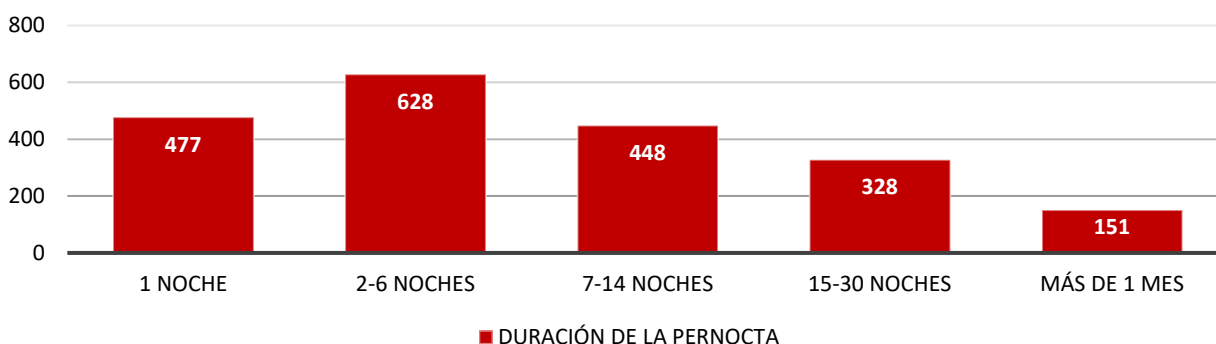


3.8 Duración de la pernocta

Respecto a la duración de la pernocta de los casos atendidos en el año 2025, un 31% de las personas atendidas han sido alojadas durante 2-6 noches, el 23% corresponde a las personas cuyo alojamiento ha durado únicamente una noche, el 22% la duración del alojamiento de emergencia ha durado 7-14 noches, el 16% entre 15 y 30 días y el 7% ha necesitado una estancia superior al mes.

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 PERNOCTA



3.9 Campañas por riesgo climático

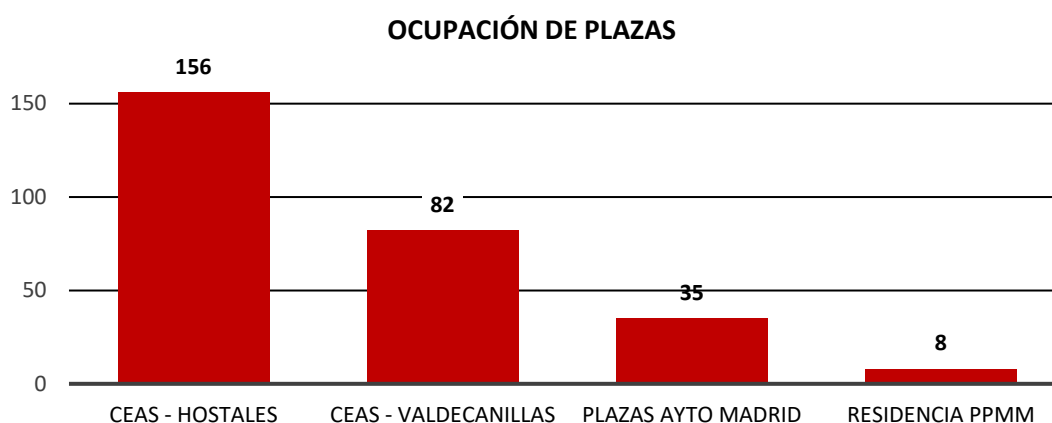
A) CAMPAÑA DE FRÍO

La Campaña de Frío se enmarca dentro de una acción específica del Servicio de Emergencia Social orientada a proporcionar una asistencia integral a aquellas personas en situación de exclusión residencial en aquellos meses del año en el que las condiciones climatológicas constituyen un factor de riesgo añadido a su situación de calle.

La Campaña de Frío tiene una duración de 25 noviembre a 21 de marzo. Para su puesta en marcha se han habilitan 62 plazas nuevas en diferentes recursos de alojamiento, como son albergues de personas sin hogar, hostales y residencias de personas mayores.

Los datos recogidos en la memoria anual de 2025 corresponden a los meses de enero a marzo de la Campaña de Frío 2024/2025 y de noviembre a diciembre de la Campaña de Frío 2025/2026. Durante el 2025 se han ocupado **281 plazas**, con un total de **4.278 pernoctaciones**.





B) CAMPAÑA OLA DE FRIO

La activación de alerta por frío, por parte del **Plan de Vigilancia y Control de los Efectos del Frío en la Salud 2024-2025**, supone que existe un riesgo para la salud de la población, especialmente la más vulnerable a las bajas temperaturas, desde el Servicio de Emergencia Social se ha gestionado alojamiento y cobertura de necesidades básicas a todas aquellas personas que se encontraban en situación de calle durante la alerta.

En 2025 se ha activado 3 veces la alerta por precaución y riesgo alto, con el resultado de 64 personas alojadas en diferentes recursos sumando 295 pernoctaciones.

C) CAMPAÑA OLA DE CALOR

Tomando como referencia **Plan de Actuación ante Episodios de Altas Temperaturas 2025**, el Servicio de Emergencia Social ha llevado a cabo una intervención preventiva, de detección temprana e intervención directa con las personas y colectivos vulnerables. Para la atención a estos colectivos se ha habilitado una zona fría en el dispositivo de CEAS-Valdecanillas con funcionamiento del 15 junio a 30 de septiembre, y con capacidad para 20 personas.

Durante el año 2025 se han atendido a **135 personas** en los días de activación de Ola de calor, con el resultado de:

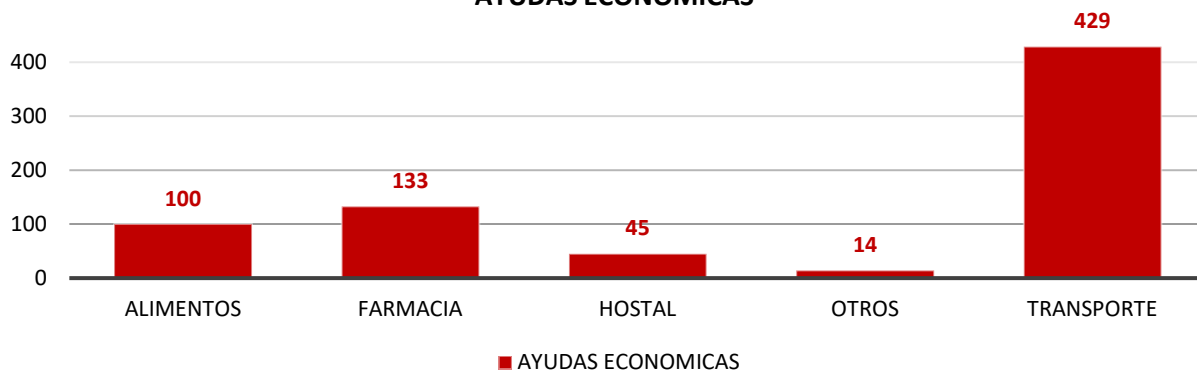
- 15 alojamientos, con un total de 76 pernoctas
- 119 estancias diurnas en el refugio climático

3.10 Ayudas económicas

Durante el año 2025 se han gestionado **721 ayudas económicas**, siendo la mayor parte (60%) ayudas económicas de transporte, en su mayoría billetes de transporte para que las personas usuarias acudieran a los Servicios Sociales de referencia.



AYUDAS ECONÓMICAS



3.11 Atención psicológica

El 1 de agosto 2024 se incorporan a el equipo de las unidades móviles dos psicólogas, en el turno de mañana y de tarde. Durante el año 2025, la figura se ha consolidado y se ha precisado de una actuación psicosocial más completa, realizado un total de 88 intervenciones psicológicas, 19 en el turno de mañana y 69 en el turno de tarde, dirigidas tanto a personas individuales como a unidades familiares

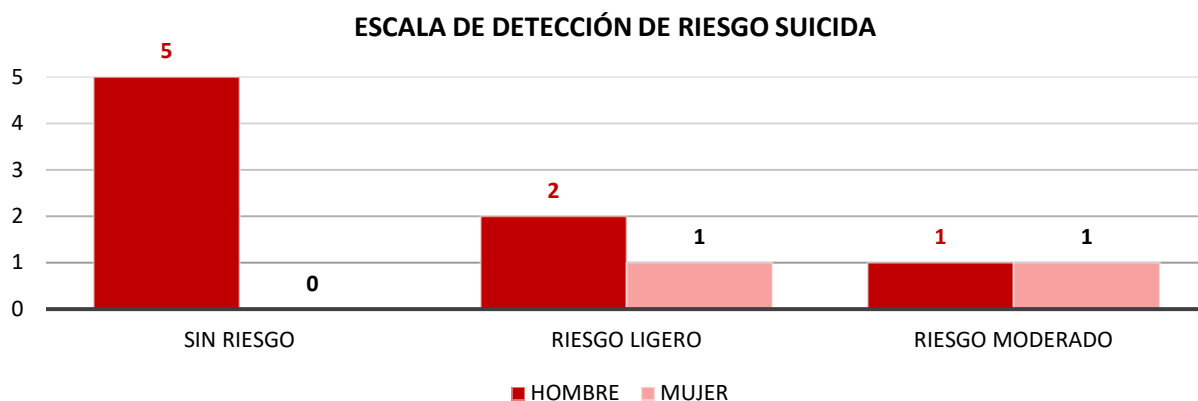
TURNOS	INDIVIDUAL / FAMILIAR	INTERVENCIONES
MAÑANA	INDIVIDUAL	18
	FAMILIAR	1
TARDE	INDIVIDUAL	59
	FAMILIAR	10

3.12 Escala de detección de riesgo suicida

En noviembre 2025 se establece realizar, por parte del equipo psicológico, la Escala de detección de riesgo suicida, con el fin de valorar el riesgo de suicidio de las personas que atendemos.

Se han atendido a 10 personas, 8 hombres y 2 mujeres, con un resultado de valoración de riesgo del 50% sin riesgo y el 50% con riesgo ligero o moderado





3.13 Servicio de Ayuda Social de Urgencia (SASU)

Durante el año 2025 se ha llevado a cabo un total de **126 horas de SASU**, con la siguiente distribución:

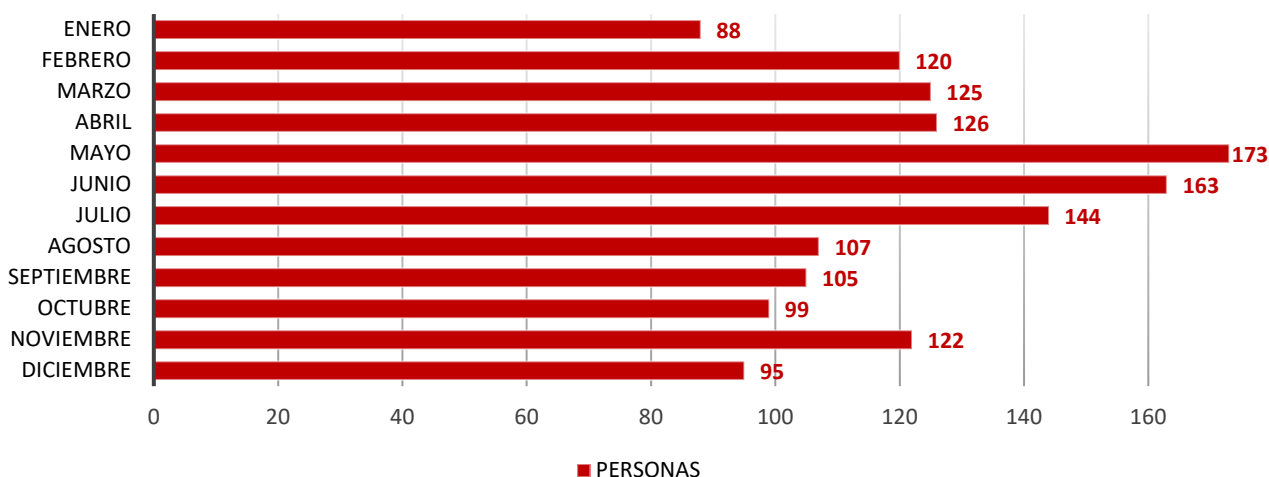
MES	DERIVADOR	HORAS DE SERVICIO
ENERO	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
ENERO	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
ENERO	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
FEBRERO	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
FEBRERO	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
FEBRERO	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	8
MARZO	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
MARZO	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
SEPTIEMBRE	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
SEPTIEMBRE	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
SEPTIEMBRE	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
OCTUBRE	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	5
OCTUBRE	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	10
DICIEMBRE	SERVICIO EMERGENCIA SOCIAL - MADRID	3

3.14 Protocolo AMAPAD

Durante el año 2025 se ha intervenido con **1.467 personas con medidas de apoyo**, dentro del Protocolo de actuación conjunta entre AMAPAD y el Servicio de Emergencia Social. Las intervenciones han consistido en **2645 comunicaciones a AMAPAD de incidencias relacionadas con personas con medidas de apoyo** fuera del horario de atención de la Agencia (96%), 29 coordinaciones con diferentes agentes sociales (2%), 13 plazas de alojamiento de emergencia (1%) y otros (1%)



PERSONAS CON MEDIDAS DE APOYO



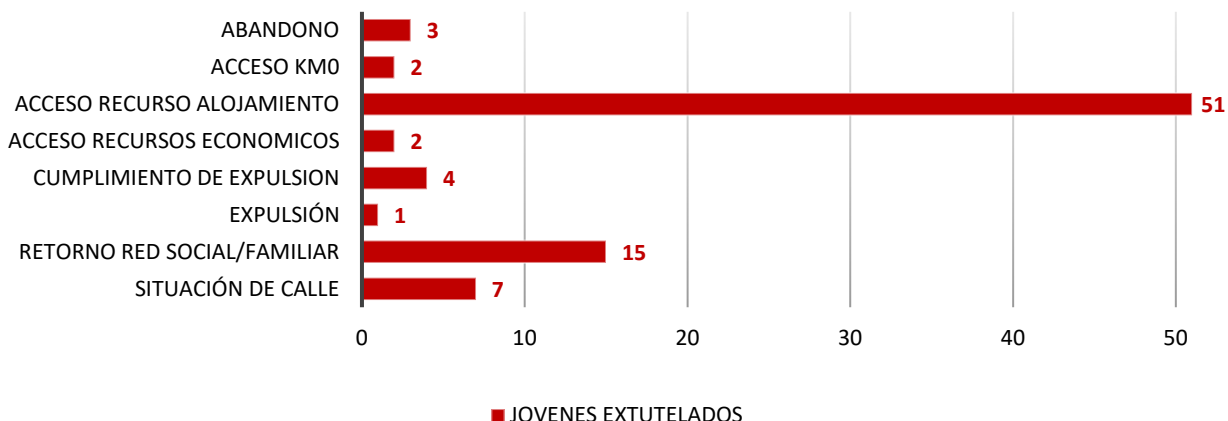
3.15 Protocolo Plan Autonomía+18

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 2025 se han intervenido con **78 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.

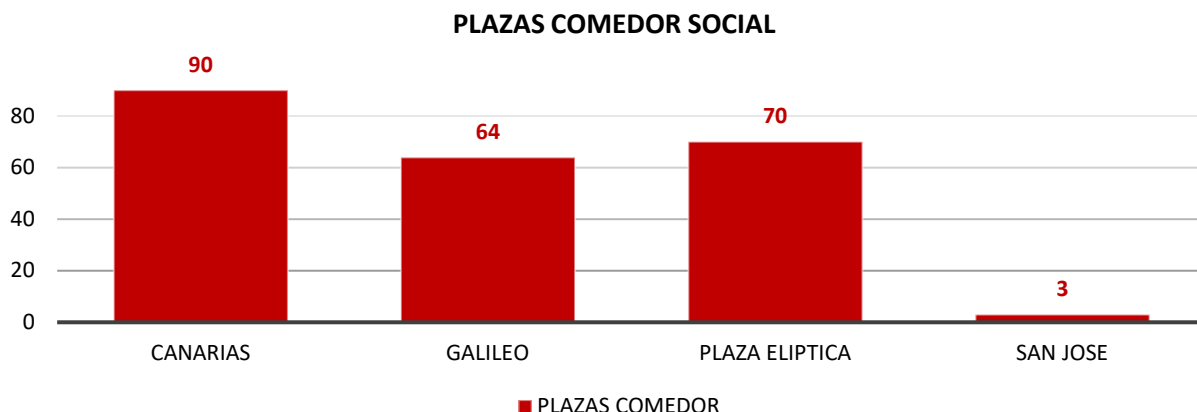
FINALIZACIÓN PLAZA



3.16 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 Comunidad de Madrid.

En el año 2025 se han gestionado **227 plazas** nuevas en estos comedores sociales.

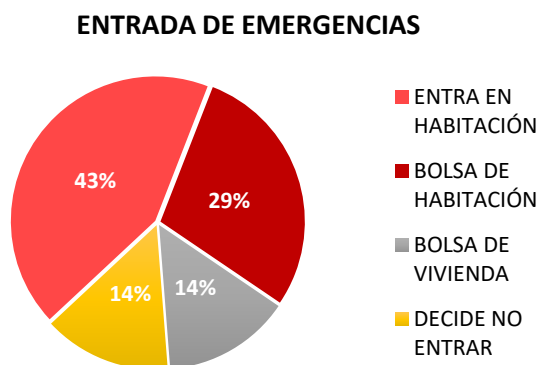
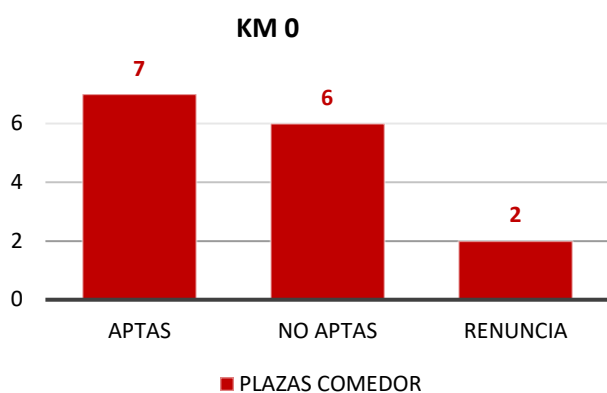


3.17 Derivaciones a KM0

En julio de 2025, desde la DG Servicios Sociales e Integración se puso en marcha el Proyecto KM 0, que busca ayudar a las personas y familiar en situación de vulnerabilidad a encontrar una vivienda segura, estable y digna. El proyecto está pensado para quienes, a pesar de tener ingresos, se enfrentan a dificultades para alquilar en el mercado libre.

Desde el Servicio de Emergencia Social se han realizado **15 derivaciones** a este programa, siendo 7 aptas para acceder al proyecto. De las 7 aptas, 3 de ellas ya están en habitación, 2 quedan en bolsa y una ha renunciado antes de entrar.

Las derivaciones que no han podido entrar en el proyecto han sido por motivos económicos, ya que no justifican ingresos suficientes para el pago de la habitación al mes.



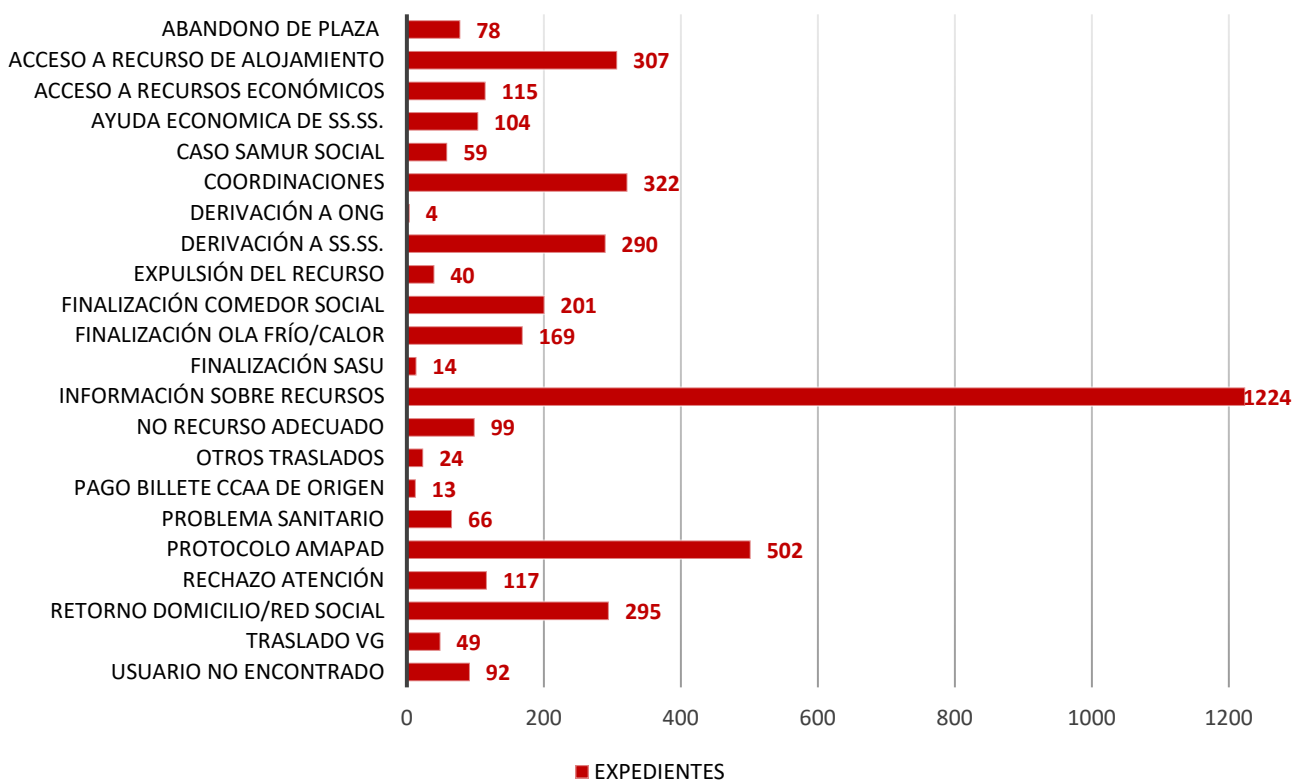
El perfil de posibles candidatos al proyecto, alojados en emergencias, no es el más abundante, ya que deben demostrar unos ingresos fijos, si es real que el acceso a una habitación cada vez es más difícil, y en personas muy jóvenes o con discapacidad mucho más, siendo estos los perfiles que más derivado a Km0. El caso de familias con ingresos, que sí es un perfil más habitual en emergencias, quedan en una bolsa de búsqueda de viviendas y con la ayuda de Km0 más los apoyos de aval y asesoría, encontrarán vivienda pero los tiempo son más largos que en la bolsa de habitaciones.

3.18 Motivo de cierre de intervención

Durante el año 2025, la finalización del 29% de las emergencias atendidas se ha producido con información de recursos. Esto supone un total de 1.224 intervenciones.

Tras la información de recursos, los motivos más numerosos de finalización de las situaciones de emergencia son Protocolo AMAPAD (12%), coordinación (8%), acceso a recurso de alojamiento (7%), retorno a la red social/familiar de apoyo (7%), y derivación a SS.SS. (7%).

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.



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General
de Servicios Sociales e Integración

CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES