

## Capítulo XII

# Servicios Sociales



## 1. Atención en los Servicios Generales

- 1.1. Personas atendidas en la Unidad de Primera Atención en los Centros de Servicios Sociales
- 1.2. Prestaciones sociales de carácter económico por tipo de ayuda según Distritos

## 2. Atención a las Personas Mayores

- 2.1. Número medio de usuarios atendidos simultáneamente por el Servicio de Ayuda a Domicilio por Distritos según sectores de población (Modalidad auxiliar de hogar)
- 2.2. Usuarios de Teleasistencias domiciliarias municipales y subvencionadas por Distritos
- 2.3. Media mensual de usuarios de Centros de Día Municipales y concertados por Distritos

## 3. Atención a Menores y Familias

- 3.1. Media mensual de usuarios en dispositivos de atención a menores y familias por Distritos
- 3.2. Centros de Atención a la Infancia (CAI). Familias, menores y adultos atendidos
- 3.3. Consultas atendidas por el Servicio de Orientación Jurídica por Distritos

## 4. Atención a Personas sin Hogar

- 4.1. Ingresos, estancias y características de las personas acogidas en el Centro de Acogida San Isidro
- 4.2. Prestaciones básicas (media diaria)
- 4.3. Número de usuarios en proyectos de rehabilitación y reinserción laboral
- 4.4. Número de personas atendidas y estancias producidas en la Campaña Ola de Frío
- 4.5. Personas atendidas por la Unidad Móvil de Emergencias Sociales

## 5. Cooperación al desarrollo

- 5.1. Proyectos de Cooperación al Desarrollo subvencionados por áreas geográficas

Fuentes, notas y conceptos del Capítulo 12



## 1. Atención en los Servicios Generales

### 1.1. Personas atendidas en la Unidad de Primera Atención en los Centros de Servicios Sociales

Distritos	2003	2004
<b>TOTAL</b>	<b>75.240</b>	<b>85.429</b>
01. Centro	6.202	6.751
02. Arganzuela	3.099	4.431
03. Retiro	2.317	3.177
04. Salamanca	3.423	5.292
05. Chamartín	2.953	3.420
06. Tetuán	5.090	5.925
07. Chamberí	3.741	3.190
08. Fuencarral-El Pardo	3.718	3.922
09. Moncloa-Aravaca	2.526	2.261
10. Latina	5.278	4.543
11. Carabanchel	5.866	6.903
12. Usera	3.051	4.534
13. Puente de Vallecas	7.612	7.813
14. Moratalaz	2.409	2.847
15. Ciudad Lineal	5.894	5.454
16. Hortaleza	2.625	3.718
17. Villaverde	2.807	3.317
18. Villa de Vallecas	1.390	1.819
19. Vicálvaro	1.410	1.655
20. San Blas	3.066	3.634
21. Barajas	763	823

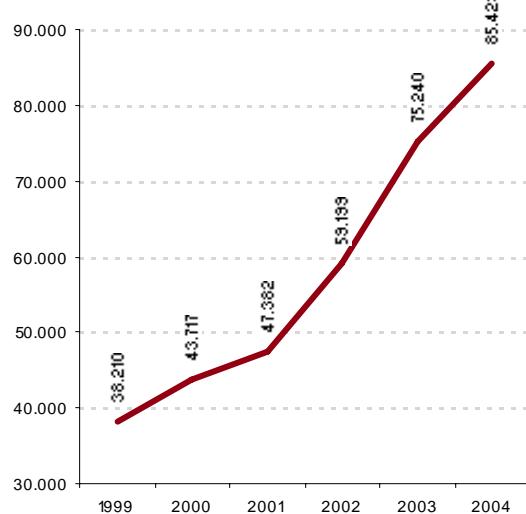
FUENTE: Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General Servicios Sociales

### 1.2. Prestaciones sociales de carácter económico por tipo de ayuda según Distritos en 2004 (€)

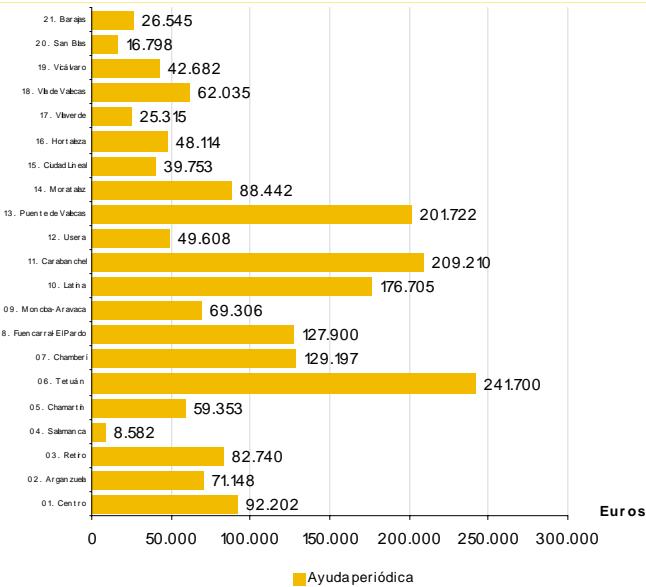
Distritos	Total beneficiarios	Total	Tipo de Ayuda		
			Periódicas	Puntuales	Emergencia
<b>TOTAL</b>	<b>10.144</b>	<b>3.297.884</b>	<b>1.869.056</b>	<b>405.103</b>	<b>1.023.725</b>
01. Centro	446	326.490	92.202	4.016	230.272
02. Arganzuela	246	108.714	71.148	21.601	15.965
03. Retiro	182	112.066	82.740	6.215	23.111
04. Salamanca	77	48.373	8.582	21.978	17.813
05. Chamartín	190	123.744	59.353	1.751	62.640
06. Tetuán	461	397.478	241.700	29.141	126.636
07. Chamberí	208	162.726	129.197	1.735	31.794
08. Fuencarral-El Pardo	2.279	278.806	127.900	52.115	98.790
09. Moncloa-Aravaca	1.624	106.350	69.306	10.673	26.372
10. Latina	1.454	230.956	176.705	41.080	13.171
11. Carabanchel	822	349.110	209.210	28.514	111.385
12. Usera	231	135.418	49.608	2.013	83.796
13. Puente de Vallecas	412	259.346	201.722	41.344	16.280
14. Moratalaz	380	93.490	88.442	-	5.048
15. Ciudad Lineal	204	157.514	39.753	83.712	34.048
16. Hortaleza	232	86.046	48.114	15.841	22.091
17. Villaverde	302	140.605	25.315	27.164	88.126
18. Villa de Vallecas	141	84.083	62.035	15.000	7.048
19. Vicálvaro	97	45.188	42.682	-	2.506
20. San Blas	50	19.187	16.798	-	2.389
21. Barajas	106	32.196	26.545	1.210	4.441

FUENTE: Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General Servicios Sociales

### Personas atendidas en la Unidad de Primera Atención en los Centros de Servicios Sociales



### Prestaciones sociales de carácter económico de tipo periódico según Distritos en 2004



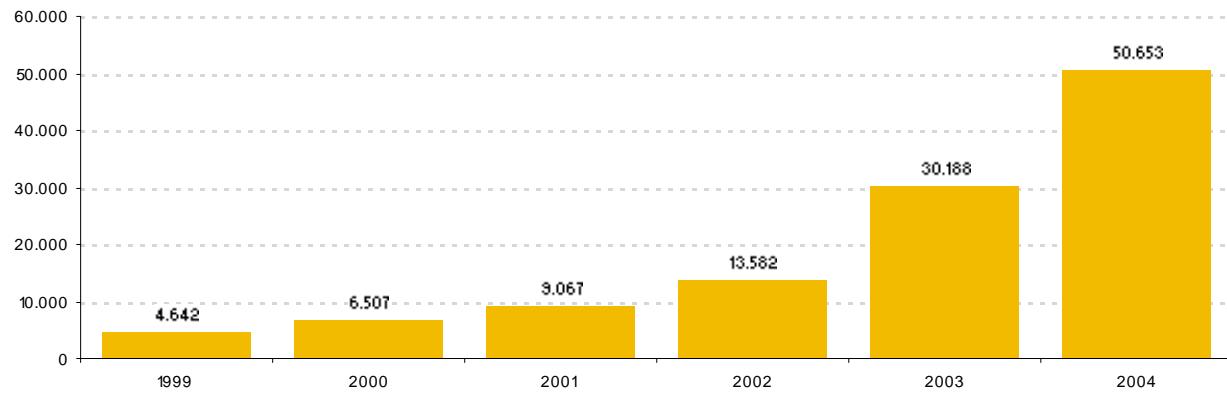
## 2. Atención a las Personas Mayores

### 2.1. Número medio de usuarios atendidos simultáneamente por el Servicio de Ayuda a Domicilio por Distritos según sectores de población (Modalidad Auxiliar de Hogar)

Distritos	2003					2004				
	Total	Tercera edad	Familia e infancia	Minus-válidos	Otros	Total	Tercera edad	Familia e infancia	Minus-válidos	Otros
<b>Total</b>	<b>21.749</b>	<b>20.485</b>	<b>388</b>	<b>610</b>	<b>256</b>	<b>25.548</b>	<b>28.804</b>	..	<b>1.085</b>	-
01. Centro	1.434	1.391	15	27	1	1.455	1.537	..	43	-
02. Arganzuela	1.042	1.012	3	14	13	1.176	1.341	..	27	-
03. Retiro	583	569	1	13	-	604	645	..	22	-
04. Salamanca	886	836	4	24	12	917	1.027	..	42	-
05. Chamartín	524	489	15	13	7	555	749	..	28	-
06. Tetuán	1.451	1.318	69	39	25	1.471	1.850	..	92	-
07. Chamberí	814	775	25	14	-	1.004	1.064	..	29	-
08. Fuencarral-El Pardo	1.406	1.305	16	56	29	1.533	1.970	..	105	-
09. Moncloa-Aravaca	631	600	22	8	1	738	789	..	12	-
10. Latina	1.421	1.339	25	55	2	2.016	2.233	..	66	-
11. Carabanchel	1.910	1.814	10	61	25	2.742	2.890	..	82	-
12. Usera	1.250	1.168	17	48	17	1.734	1.870	..	57	-
13. Puente de Vallecas	1.872	1.804	14	51	3	2.729	2.762	..	81	-
14. Moratalaz	777	744	8	21	4	1.013	1.013	..	26	-
15. Ciudad Lineal	1.529	1.387	53	49	40	1.597	1.948	..	109	-
16. Hortaleza	832	773	23	24	12	904	1.153	..	63	-
17. Villaverde	1.095	1.047	14	26	8	1.006	1.158	..	45	-
18. Villa de Vallecas	421	394	12	13	2	552	586	..	11	-
19. Vicálvaro	390	361	12	14	3	322	322	..	27	-
20. San Blas	1.225	1.139	16	29	41	1.242	1.576	..	85	-
21. Barajas	256	220	14	11	11	238	321	..	33	-

FUENTE: Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General Servicios Sociales

#### Evolución del número de usuarios de Teleasistencias domiciliarias municipales y subvencionadas




**2.2. Usuarios de Teleasistencias domiciliarias municipales y subvencionadas por Distritos**

Distritos	2004	2003	2002	2001	2000	1999
<b>TOTAL</b>	<b>50.653</b>	<b>30.188</b>	<b>13.582</b>	<b>9.067</b>	<b>6.507</b>	<b>4.642</b>
01. Centro	2.769	1.724	905	628	505	386
02. Arganzuela	2.605	1.459	610	425	308	245
03. Retiro	1.918	932	311	237	178	128
04. Salamanca	2.288	1.049	349	265	201	145
05. Chamartín	1.824	1.000	284	177	135	101
06. Tetuán	2.999	1.963	1.057	615	390	313
07. Chamberí	2.951	1.529	550	390	299	223
08. Fuencarral-El Pardo	2.371	1.341	647	420	260	195
09. Moncloa-Aravaca	1.593	915	382	270	220	171
10. Latina	4.197	2.597	1.240	722	550	394
11. Carabanchel	4.138	2.674	938	670	450	316
12. Usera	2.593	1.380	605	441	302	200
13. Puente de Vallecas	4.386	2.900	1.455	1.126	790	500
14. Moratalaz	1.806	1.014	439	303	214	142
15. Ciudad Lineal	4.092	2.546	1.287	715	505	334
16. Hortaleza	1.908	1.132	538	341	230	170
17. Villaverde	1.909	1.254	597	416	293	189
18. Villa de Vallecas	798	519	247	176	138	109
19. Vicálvaro	347	375	179	144	118	92
20. San Blas	2.717	1.647	831	502	358	241
21. Barajas	444	238	131	84	63	48

FUENTE: Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General Servicios Sociales

**2.3. Media mensual de usuarios de Centros de Día Municipales y concertados por Distritos**

Distritos	2004	2003	2002	2001	2000	1999
<b>TOTAL</b>	<b>1.941</b>	<b>1.668</b>	<b>1.087</b>	<b>1.296</b>	<b>1.162</b>	<b>877</b>
01. Centro	76	75	70	86	49	41
02. Arganzuela	80	66	61	37	31	18
03. Retiro	73	59	60	73	80	57
04. Salamanca	65	59	16	61	63	49
05. Chamartín	20	18	-	11	4	1
06. Tetuán	89	67	-	81	51	44
07. Chamberí	75	68	58	51	49	49
08. Fuencarral-El Pardo	190	173	147	119	111	56
09. Moncloa-Aravaca	82	56	-	43	32	19
10. Latina	140	112	53	71	75	60
11. Carabanchel	132	97	46	125	93	87
12. Usera	94	76	41	45	44	22
13. Puente de Vallecas	168	163	144	145	129	113
14. Moratalaz	89	83	64	68	68	44
15. Ciudad Lineal	134	128	136	71	73	56
16. Hortaleza	128	112	63	50	58	44
17. Villaverde	6	7	-	18	16	-
18. Villa de Vallecas	68	54	51	55	48	44
19. Vicálvaro	60	40	-	2	1	-
20. San Blas	120	109	40	47	50	42
21. Barajas	52	46	37	37	37	31

FUENTE: Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General Servicios Sociales

### 3. Atención a Menores y Familia

#### 3.1. Media Mensual de usuarios en dispositivos de atención a menores y familias por Distritos

Distritos	Número de Participantes					
	2003			2004		
	Ludotecas Centro de Día	Espacio Joven	Escuelas de Padres	Ludotecas Centro de Día	Espacio Joven	Escuelas de Padres
<b>TOTAL</b>	<b>1.104</b>	<b>646</b>	<b>427</b>	<b>1.136</b>	<b>586</b>	<b>425</b>
01. Centro	70	53	24	53	43	18
02. Arganzuela	55	24	13	70	31	13
03. Retiro	51	34	30	42	25	22
04. Salamanca	51	27	19	53	36	14
05. Chamartín	49	23	17	58	31	21
06. Tetuán	64	31	18	64	39	15
07. Chamberí	53	26	20	50	20	15
08. Fuencarral-El Pardo	59	24	22	54	18	40
09. Moncloa-Aravaca	41	27	21	52	23	22
10. Latina	59	58	33	76	27	13
11. Carabanchel	46	19	19	39	24	18
12. Usera	53	44	16	54	34	14
13. Puente de Vallecas	57	32	20	53	29	18
14. Moratalaz	54	29	24	64	27	14
15. Ciudad Lineal	52	42	20	55	30	21
16. Hortaleza	34	34	21	55	39	12
17. Villaverde	54	24	9	56	30	24
18. Villa de Vallecas	53	18	14	55	26	30
19. Vicálvaro	61	34	25	41	22	24
20. San Blas	47	23	20	55	18	23
21. Barajas	41	20	22	37	14	34

FUENTE: Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General Infancia y Familia

#### 3.2. Centros de Atención a la Infancia (CAI). Familias, menores y adultos atendidos

	2002			2003			2004		
	Familias	Menores	Adultos	Familias	Menores	Adultos	Familias	Menores	Adultos
<b>Total</b>	<b>1.664</b>	<b>2.073</b>	<b>2742</b>	<b>1.699</b>	<b>1.943</b>	<b>2.615</b>	<b>1.783</b>	<b>2.111</b>	<b>2.766</b>
C.A.I. I	348	397	466	341	383	490	334	463	536
C.A.I. II	272	349	421	266	269	345	261	275	356
C.A.I. III	361	467	691	379	493	684	389	548	735
C.A.I. IV	384	489	629	418	460	598	408	386	609
C.A.I. V	299	371	535	295	338	498	294	337	389
C.A.I. VI <sup>(1)</sup>	-	-	-	-	-	-	97	102	141

<sup>(1)</sup> Puesto en marcha en julio de 2004

FUENTE: Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General Infancia y Familia



### 3.3. Consultas atendidas por el Servicio de Orientación Jurídica por Distritos

Distritos	2000	2001	2002	2003	2004
<b>TOTAL</b>	<b>6.263</b>	<b>6.873</b>	<b>7.125</b>	<b>7.189</b>	<b>6.917</b>
01. Centro	299	293	283	261	326
02. Arganzuela	244	279	319	375	338
03. Retiro	34	37	319	375	32
04. Salamanca	319	311	375	246	332
05. Chamartín	128	153	183	162	201
06. Tetuán	416	421	382	394	369
07. Chamberí	267	288	258	316	285
08. Fuencarral-El Pardo	214	233	251	362	373
09. Moncloa-Aravaca	135	153	165	179	146
10. Latina	285	348	282	324	302
11. Carabanchel	692	673	799	798	734
12. Usera	234	410	363	415	391
13. Puente de Vallecas	695	714	786	700	672
14. Moratalaz	335	280	334	440	321
15. Ciudad Lineal	229	394	381	310	266
16. Hortaleza	152	168	158	167	167
17. Villa de Vallecas	637	583	557	551	543
18. Vicálvaro	121	150	154	141	136
19. San Blas	280	308	397	367	432
20. Barajas	320	390	373	352	314
21. CAI*	108	140	108	114	93
Sede*	18	15	20	25	10

\*CAI: Centro de Atención a la Infancia. \*Sede: Servicio de Orientación Jurídica Municipal

FUENTE: Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General Infancia y Familia

#### Evolución del número de Consultas atendidas por el Servicio de Orientación Jurídica



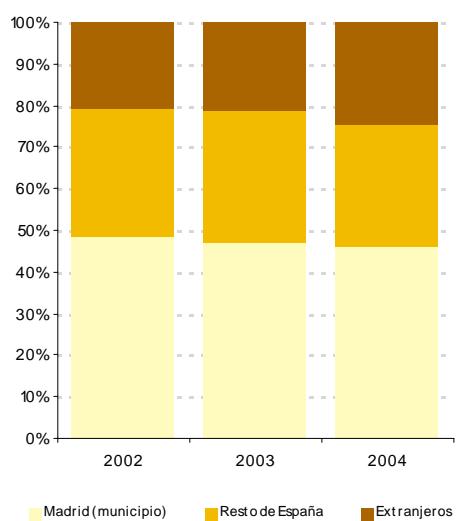
### 4. Atención a Personas sin Hogar

#### 4.1. Ingresos, estancias y características de las personas acogidas en el Centro de Acogida San Isidro

Indicadores	Principales Datos				
	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Total de estancias</b>	<b>96.622</b>	<b>94.074</b>	<b>97.090</b>	<b>97.090</b>	<b>97.090</b>
Nº Ingresos	2.419	2.396	1.692	1.737	1.685
Nivel de ocupación (%)	98,1	95,5	100,0	100,0	100,0
<b>Personas acogidas</b>	<b>2.031</b>	<b>1.809</b>	<b>1.024</b>	<b>1.228</b>	<b>1.127</b>
Hombres	1.406	1.277	712	854	803
Mujeres	625	532	312	374	324
Nuevos (ambos sexos)	1.231	1.126	666	694	597
<b>Origen territorial (%)</b>					
Madrid (municipio)	21,4	24,4	48,7	47,3	46,3
Resto de España	32,4	39,2	30,7	31,4	29,3
Extranjeros	46,2	36,3	20,6	21,3	24,4

FUENTE: Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General de Servicios Sociales

#### Origen territorial de las personas acogidas en el Centro de San Isidro



**4.2. Prestaciones básicas (media diaria)**

Prestaciones	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Desayuno	206	220	250	250	250	248
Comida	195	220	225	250	250	296
Merienda	115	110	150	200	200	135
Cena	246	250	270	270	270	292
Bocadillos	22	25	20	40	40	41

FUENTE: Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General de Servicios Sociales

**4.3. Número de usuarios en proyectos de rehabilitación y reinserción laboral**

	2002	2003	2004
Proyecto Rehabilitación e Inserción Social de Enfermos Mentales Crónicos sin Hogar	40	57	57
Programa Atención a Drogodependientes sin Hogar	233	280	285
Programa Atención a Alcohólicos sin Hogar	121	52	54
Programa de Terapia Ocupacional	430	208	203
Aula de actividades	..	80	80
Aula de ocio	..	123	123
Programa de Centro de Día	646	40 <sup>(1)</sup>	40 <sup>(1)</sup>
Programa de Alojamiento Alternativo	129	120 <sup>(2)</sup>	119 <sup>(2)</sup>
Programa de Voluntariado	485	600	664
Programa Socioeducativo	69	52	..

<sup>(1)</sup> Media diaria <sup>(2)</sup> Media mensual

FUENTE: Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General de Servicios Sociales

**4.4. Número de personas atendidas y estancias producidas en la Campaña Ola de Frio**

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004
<b>Pabellones de la Casa de Campo</b>						
Total personas atendidas	<b>1.298</b>	<b>1.091</b>	<b>1.662</b>	<b>1.423</b>	<b>1.070</b>	<b>906</b>
Mujeres	180	210	244	277	232	238
Hombres	1.118	881	1.418	1.146	838	668
Procedencia						
Españoles	589	481	486	457	350	368
Unión Europea	101	73	90	53	32	45
No Comunitarios	608	537	1.086	913	688	493
Estancias	13.899	14.238	15.912	9.972 <sup>(1)</sup>	9.761	10.113
<b>Estación de Metro</b>						
Días	88	95	74	60	55	111
Total Estancias	8.415	8.224	4.545	3.675	4.846	3.147
Mujeres	1.186	1.241	539	320	370	103
Hombres	7.229	6.983	4.006	3.355	4.476	3.044
<b>Centro Don de María</b>						
Estancias	13.324	4.113	11.141	18.392	23.472	16.751

<sup>(1)</sup> En esta Campaña se produjo un descenso en el número de plazas ya que el Centro Puerta Abierta empezó a funcionar como centro de baja exigencia

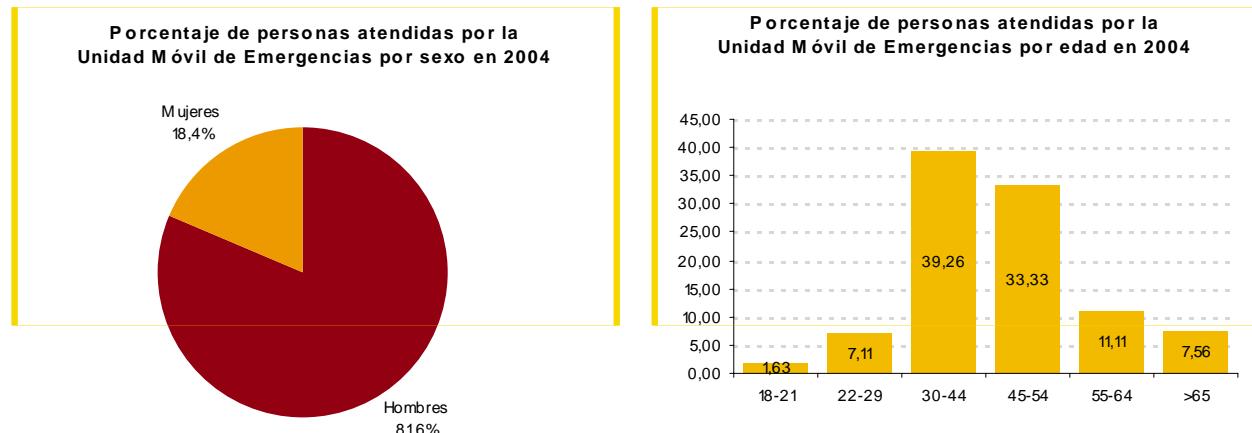
FUENTE: Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General de Servicios Sociales



## 4.5. Personas atendidas por la Unidad Móvil de Emergencias Sociales

Indicadores	1.999	2.000	2001	2.002	2.003	2.004
<b>Personas atendidas</b>	950	804	1.166	1.264	1.034	675
<b>Sexo</b>						
Hombres	629	564	819	887	749	551
Mujeres	321	240	347	377	285	124
<b>Edad</b>						
18-21	..	..	..	..	..	11
22-29	138	96	139	157	121	48
30-44	340	317	459	514	408	265
45-54	173	154	232	266	268	225
55-64	..	..	..	..	..	75
>65	..	..	..	..	..	51
<b>Nacionalidad</b>						
Españoles	709	624	836	796	681	371
Unión Europea	69	49	93	119	69	66
No Comunitarios	172	115	235	348	284	238
<b>Patología de Salud Mental</b>	161	162	120	207	235	136
<b>Sin determinar</b>	..	16	..	184	140	..

FUENTE: Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General de Servicios Sociales



## 5. Cooperación al Desarrollo

## 5.1. Proyectos de Cooperación al Desarrollo subvencionados por áreas geográficas

Área	2001		2002		2003		2004	
	Número Proyectos	Subvención destinada						
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>12.663.325</b>	<b>129</b>	<b>13.059.483</b>	<b>125</b>	<b>13.655.486</b>	<b>128</b>	<b>11.243.866</b>
Iberoamérica	56	7.598.834	70	9.146.114	69	9.975.641	53	7.886.107
Africa	15	2.542.685	13	1.598.228	11	1.473.128	14	1.730.548
Madrid <sup>(1)</sup>	41	2.229.154	45	2.243.081	44	2.097.625	59	1.342.060
Otras áreas	2	193.310	1	72.060	1	109.092	2	285.151

<sup>(1)</sup> Inmigrantes

FUENTE: Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General Inmigración, Cooperación al Desarrollo y Voluntariado

## Fuentes, notas y conceptos del Capítulo 12

### 1. Servicios sociales. Atención en los Servicios Generales

#### Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General de Servicios Sociales.

La estructura y contenidos de este capítulo ha sufrido modificaciones sustanciales a fin de adaptarlos a la realidad actual de los Servicios Sociales Municipales, así como a los distintos servicios prestados.

### 2. Servicios sociales. Atención a las Personas Mayores

#### Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General de Servicios Sociales.

##### *Ayuda a Domicilio*

Es un servicio que proporciona ayuda individualizada para la realización de las actividades de la vida cotidiana a las personas mayores, como grupo principal de usuarios, en su propio domicilio.

### 3. Servicios Sociales. Atención a Menores y Familias

#### Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General Infancia y Familia.

##### *Centros de Atención a la Infancia*

Cuatro en la actualidad, tres de ellos de titularidad municipal y uno gestionado por la iniciativa social, son centros especializados en la atención a los menores y sus familias en los casos de problemas relacionados con desajustes emocionales, abandono, malos tratos, etc.

##### *Ludotecas*

Constituyen un espacio para el desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre dirigidas a los menores.

##### *Escuelas de Padres*

Constituyen un espacio de información y formación donde los padres reciben pautas que les apoyen en el desarrollo de sus funciones como padres.

### 4. Servicios Sociales. Atención a Personas sin Hogar

#### Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General de Servicios Sociales.

##### *Centro de Acogida San Isidro*

Constituye el recurso especializado básico con el que cuenta el Programa de Atención a Personas sin Hogar del Ayuntamiento de Madrid. Además de los servicios de alojamiento y manutención se presta una atención psicosocial a las personas en situación de desarraigo, para evitar su deterioro y cronificación.



#### *Campaña "Ola de Frío"*

Constituye un recurso temporal de alojamiento y manutención para personas sin hogar durante los meses de invierno.

#### *Unidad Móvil de Emergencias Sociales*

Es un servicio móvil para la atención de situaciones de emergencia social que se producen en la calle.

### **5. Servicios sociales. Cooperación al desarrollo**

#### **Área de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía. Dirección General Inmigración. Cooperación al Desarrollo y Voluntariado**

La atención social a la población inmigrante se realiza en cada uno de los Centros de Servicios Sociales. En cada Centro existe una Unidad de Primera Atención que efectúa tareas de acogida, información y orientación. Además se realiza una atención más prolongada en las Unidades de Trabajo Social de Zona para prestar apoyo y favorecer la integración social de los inmigrantes que lo requieran.