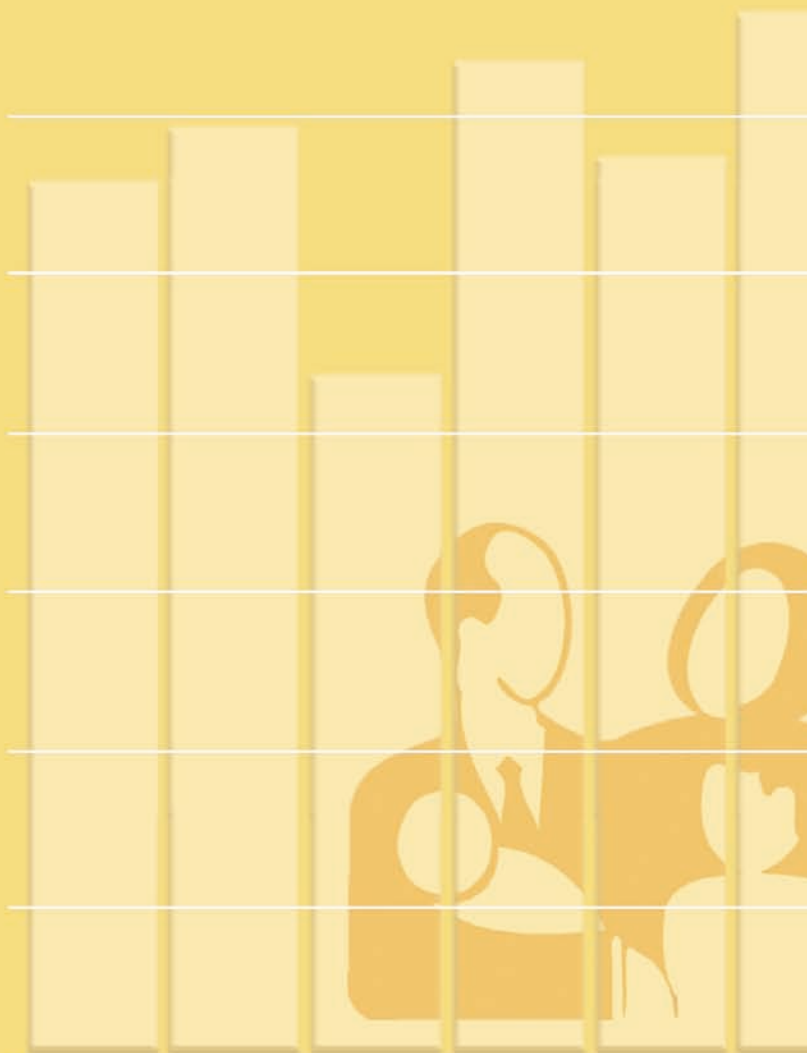


## Capítulo XII

# Servicios Sociales



## 1. Conjunto de la población

- 1.1. Personas atendidas en la Unidad de Primera Atención en los centros de servicios sociales por Distrito
- 1.2. Prestaciones sociales de carácter económico por Distrito según Tipo de ayuda

## 2. Atención a las personas mayores

- 2.1. Usuarios atendidos simultáneamente por el Servicio de Ayuda a Domicilio (Modalidad: Auxiliar de hogar: atención personal y doméstica) por Distrito
- 2.2. Usuarios de Teleasistencias domiciliarias municipales y subvencionadas por Distrito
- 2.3. Usuarios de Centros de Día municipales y concertados por Distrito

## 3. Atención a menores y familias

- 3.1. Centros de Apoyo a las Familias (CAF). Familias atendidas e Intervenciones realizadas
- 3.2. Centros de Atención a la Infancia (CAI). Procedencia de las demandas de intervención por Distrito
- 3.3. Centros de Atención a la Infancia (CAI). Familias, menores y adultos atendidos
- 3.4. Servicio de Educación Social. Familias y personas atendidas por Distrito

## 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) en el Centro de Acogida San Isidro
- 4.3. Usuarios en proyectos de rehabilitación y reinserción laboral en el Centro de Acogida San Isidro
- 4.4. Personas atendidas por los equipos de calle del Samur Social

Fuentes, notas y conceptos del Capítulo 12

## 1. Conjunto de la población

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

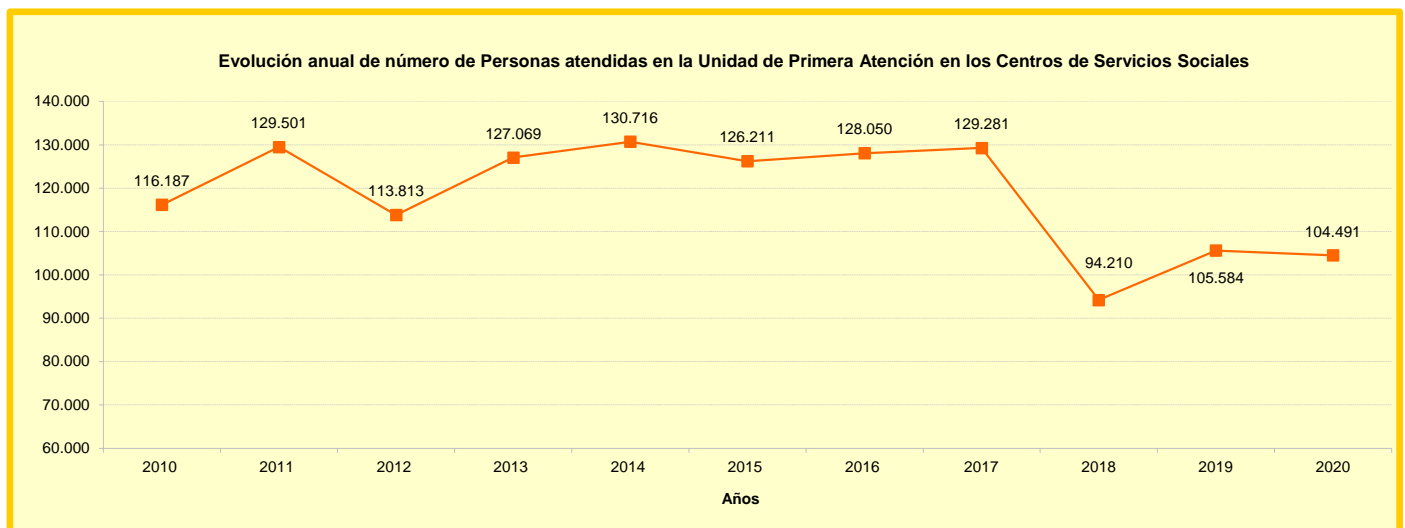
Distrito	2019	2020
<b>Ciudad de Madrid</b>	<b>105.584</b>	<b>104.491</b>
<b>Incrementos / Decrementos anuales porcentuales</b>	<b>12,07</b>	<b>-1,04</b>
01. Centro	3.572	4.761
02. Arganzuela	4.530	3.943
03. Retiro	2.391	2.210
04. Salamanca	3.841	2.857
05. Chamartín	3.506	2.688
06. Tetuán	4.882	7.059
07. Chamberí	2.806	2.553
08. Fuencarral-El Pardo	4.042	3.479
09. Moncloa-Aravaca	3.479	2.590
10. Latina	7.413	8.708
11. Carabanchel	9.585	11.924
12. Usera	5.627	6.484
13. Puente de Vallecas	14.149	13.421
14. Moratalaz	3.484	2.930
15. Ciudad Lineal	7.535	7.401
16. Hortaleza	4.575	3.888
17. Villaverde	4.355	5.573
18. Villa de Vallecas	4.471	3.337
19. Vicálvaro	3.120	2.391
20. San Blas-Canillejas	6.902	5.338
21. Barajas	1.316	956

FUENTE: Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo. Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social

### 1.2. Prestaciones sociales de carácter económico por Distrito

Distrito	Total Ayuda
<b>2020</b>	<b>4.323.467</b>
01. Centro	251.575
02. Arganzuela	80.512
03. Retiro	117.960
04. Salamanca	84.410
05. Chamartín	181.167
06. Tetuán	224.352
07. Chamberí	224.167
08. Fuencarral-El Pardo	161.673
09. Moncloa-Aravaca	180.420
10. Latina	482.875
11. Carabanchel	200.780
12. Usera	255.364
13. Puente de Vallecas	671.184
14. Moratalaz	154.422
15. Ciudad Lineal	271.289
16. Hortaleza	185.861
17. Villaverde	171.251
18. Villa de Vallecas	98.764
19. Vicálvaro	130.808
20. San Blas-Canillejas	61.340
21. Barajas	133.291

FUENTE: Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo. Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social



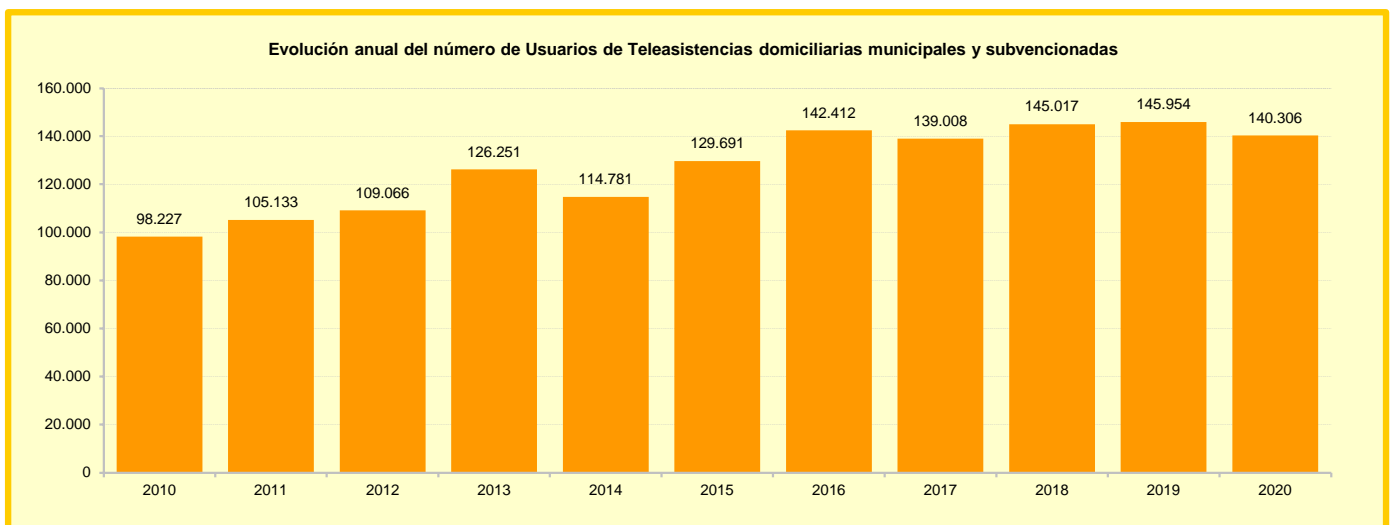
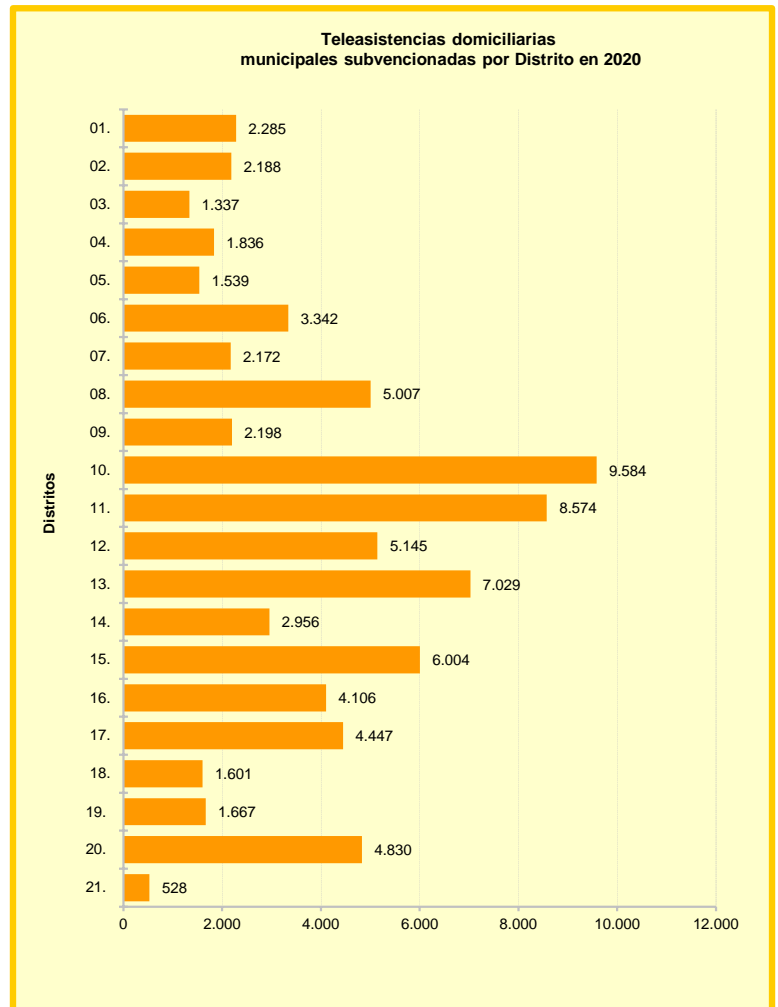
## 2. Atención a las personas mayores

### 2.1. Usuarios atendidos por el Servicio de Ayuda a Domicilio (modalidad auxiliar de hogar) por Distrito <sup>(1)</sup>

Distrito	2019	2020
	Usuarios	Usuarios
<b>Ciudad de Madrid</b>	<b>80.375</b>	<b>78.375</b>
01. Centro	2.357	2.285
02. Arganzuela	2.209	2.188
03. Retiro	1.411	1.337
04. Salamanca	1.946	1.836
05. Chamartín	1.679	1.539
06. Tetuán	3.400	3.342
07. Chamberí	2.254	2.172
08. Fuencarral-El Pardo	5.159	5.007
09. Moncloa-Aravaca	2.269	2.198
10. Latina	9.542	9.584
11. Carabanchel	8.795	8.574
12. Usera	5.315	5.145
13. Puente de Vallecas	7.276	7.029
14. Moratalaz	2.926	2.956
15. Ciudad Lineal	6.314	6.004
16. Hortaleza	4.165	4.106
17. Villaverde	4.601	4.447
18. Villa de Vallecas	1.643	1.601
19. Vicálvaro	1.644	1.667
20. San Blas-Canillejas	4.958	4.830
21. Barajas	512	528

NOTA: (1) Ya sólo se explota el dato de usuarios diferentes en el servicio, puesto que las altas son individualizadas. Personas mayores sin discapacidad

FUENTE: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Mayores



## 2.2. Usuarios de Teleasistencias domiciliarias municipales <sup>(1)</sup> y subvencionadas por Distrito

Distrito	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Ciudad de Madrid</b>	<b>114.953</b>	<b>117.314</b>	<b>115.122</b>	<b>120.307</b>	<b>145.954</b>	<b>140.306</b>
01. Centro	3.969	3.861	3.780	3.671	4.169	4.001
02. Arganzuela	4.767	4.743	4.767	4.801	5.695	5.536
03. Retiro	4.612	4.614	4.513	4.646	5.267	5.115
04. Salamanca	5.189	5.264	5.170	5.410	6.279	5.971
05. Chamartín	4.676	4.699	4.751	4.880	5.643	5.521
06. Tetuán	6.188	6.021	5.908	6.070	6.935	6.710
07. Chamberí	5.393	5.262	5.180	5.260	6.054	5.660
08. Fuencarral-El Pardo	6.562	6.568	6.796	6.990	8.762	8.711
09. Moncloa-Aravaca	3.396	3.364	3.365	3.475	4.397	4.182
10. Latina	9.916	10.626	10.308	10.696	14.357	13.416
11. Carabanchel	9.757	9.632	9.958	10.351	12.561	12.375
12. Usera	5.966	6.014	5.750	6.069	7.374	7.153
13. Puente de Vallecas	10.218	10.428	9.907	10.525	12.245	11.632
14. Moratalaz	4.384	4.713	4.673	5.036	6.131	5.952
15. Ciudad Lineal	8.954	9.457	9.053	9.586	11.590	11.095
16. Hortaleza	4.685	4.932	4.793	5.092	6.627	6.334
17. Villaverde	5.415	5.737	5.472	6.054	7.320	7.325
18. Villa de Vallecas	2.059	2.174	2.175	2.400	2.821	2.779
19. Vicálvaro	1.832	1.932	1.939	2.204	2.708	2.626
20. San Blas-Canillejas	6.127	6.343	5.895	6.047	7.682	6.880
21. Barajas	888	930	969	1.044	1.337	1.332

NOTA: (1) Personas usuarias con dispositivo de teleasistencia instalado en su domicilio (en un mismo domicilio pueden ser varias personas beneficiarias del Servicio)

FUENTE: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Mayores

## 2.3. Usuarios de Centros de Día Municipales y concertados por Distrito

Distrito	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Ciudad de Madrid</b>	<b>7.390</b>	<b>7.467</b>	<b>7.374</b>	<b>7.182</b>	<b>7.489</b>	<b>6.365</b>
01. Centro	357	351	324	271	261	215
02. Arganzuela	377	381	356	336	343	298
03. Retiro	280	253	270	268	285	226
04. Salamanca	377	393	378	310	285	271
05. Chamartín	254	272	265	197	177	144
06. Tetuán	536	501	497	476	494	410
07. Chamberí	289	285	233	189	242	208
08. Fuencarral-El Pardo	357	345	373	370	394	352
09. Moncloa-Aravaca	164	149	148	149	163	128
10. Latina	626	650	615	601	753	623
11. Carabanchel	745	687	709	754	779	637
12. Usera	334	320	317	314	304	261
13. Puente de Vallecas	479	551	555	554	555	497
14. Moratalaz	344	408	437	409	441	369
15. Ciudad Lineal	541	601	559	594	590	510
16. Hortaleza	164	166	155	159	149	169
17. Villaverde	183	180	240	266	276	231
18. Villa de Vallecas	59	65	59	105	103	90
19. Vicálvaro	60	56	54	46	51	47
20. San Blas-Canillejas	691	682	646	625	644	520
21. Barajas	173	171	184	189	200	159

FUENTE: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Mayores

### 3. Atención a menores y familias

#### 3.1. Centros de Apoyo a las Familias (CAF). Familias atendidas e intervenciones realizadas

	Familias	Intervenciones
<b>2020</b>	<b>19.988</b>	<b>39.750</b>
CAF I	3.228	5.901
CAF II	2.957	6.800
CAF III	1.961	5.062
CAF IV	3.099	4.714
CAF V	2.315	5.363
CAF VI	3.322	6.478
CAF VII	3.106	5.432
PIM <sup>(1)</sup>	10	10

NOTA: (1) Punto de información de Mediación familiar en los Juzgados de Familia: No sumadas al resto de familias porque son atendidas en los CAF

FUENTE: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud

#### 3.2. Centros de Atención a la Infancia (CAI). Procedencia de las demandas de intervención por Distrito

Distrito	Demandas de Intervención <sup>(1)</sup>		
	2018	2019	2020
<b>Ciudad de Madrid</b>	<b>2.141</b>	<b>2.285</b>	<b>1.615</b>
01. Centro	65	81	57
02. Arganzuela	54	52	32
03. Retiro	38	49	32
04. Salamanca	63	42	29
05. Chamartín	40	40	21
06. Tetuán	150	140	118
07. Chamberí	83	59	41
08. Fuencarral-El Pardo	124	131	100
09. Moncloa-Aravaca	52	61	33
10. Latina	220	231	168
11. Carabanchel	217	247	168
12. Usera	135	163	107
13. Puente de Vallecas	227	286	205
14. Moratalaz	57	71	47
15. Ciudad Lineal	109	110	88
16. Hortaleza	76	74	61
17. Villaverde	130	168	116
18. Villa de Vallecas	92	53	56
19. Vicálvaro	59	55	41
20. San Blas-Canillejas	118	147	84
21. Barajas	32	25	11

NOTA: (1) Demanda nueva de cada año

FUENTE: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud

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

	2018			2019			2020		
	Familias	Menores	Adultos	Familias	Menores	Adultos	Familias	Menores	Adultos
<b>Total</b>	<b>8.045</b>	<b>13.839</b>	<b>18.974</b>	<b>8.095</b>	<b>14.302</b>	<b>19.281</b>	<b>7.612</b>	<b>12.769</b>	<b>17.595</b>
CAI 1	575	948	1.452	531	900	1.376	463	711	1.157
CAI 2	677	1.081	1.526	703	1.122	1.595	696	1.041	1.510
CAI 3	600	1.117	1.506	590	1.130	1.527	552	1.034	1.392
CAI 4	1.284	2.384	3.023	1.277	2.429	3.042	1.230	2.188	2.808
CAI 5	645	1.141	1.669	665	1.160	1.702	599	955	1.465
CAI 6	844	1.427	2.008	887	1.527	2.170	830	1.407	1.958
CAI 7	492	827	1.214	468	858	1.193	432	723	1.027
CAI 8	812	1.379	1.818	835	1.508	1.888	767	1.301	1.661
CAI 9	565	955	1.239	581	996	1.292	567	913	1.274
CAI 10	618	1.146	1.470	611	1.147	1.434	578	1.059	1.336
CAI 11	505	771	1.109	472	797	1.053	440	742	1.028
CAI 12	428	663	940	475	728	1.009	458	695	979

FUENTE: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud

## 3.4. Servicio de Educación Social. Familias y Personas atendidas

	Personas										
	Familias	Total personas atendidas	Infancia adolescencia			Jóvenes			Adultos		
			Atención a las familias	Acompañamientos	Atención grupal y Atención en entorno	Atención a las familias	Acompañamientos	Atención grupal y Atención en entorno	Atención a las familias	Acompañamientos	Atención grupal y Atención en entorno
<b>2020</b>	<b>2.753</b>	<b>21.700</b>	<b>4.785</b>	<b>224</b>	<b>7.245</b>	<b>858</b>	<b>183</b>	<b>707</b>	<b>4.086</b>	<b>1.147</b>	<b>2.465</b>
01. Centro	127	1.020	194	26	366	32	7	0	192	178	25
02. Arganzuela	99	1.277	144	2	923	30	1	0	159	18	0
03. Retiro	68	1.185	108	8	830	15	4	43	108	45	24
04. Salamanca	67	695	109	0	402	19	2	0	110	13	40
05. Chamartín	56	1.325	90	12	972	22	0	106	78	11	34
06. Tetuán	142	964	233	28	236	51	38	26	192	114	46
07. Chamberí	70	295	117	0	25	18	7	0	98	24	6
08. Fuencarral-El Pardo	106	1.054	165	16	495	34	2	4	154	90	94
09. Moncloa-Aravaca	153	811	240	7	139	62	4	1	254	31	73
10. Latina	267	1.213	469	10	90	76	11	9	400	30	118
11. Carabanchel	208	1.306	367	35	339	56	13	58	290	99	49
12. Usera	158	1.894	296	16	826	57	36	167	230	85	181
13. Puente de Vallecas	210	974	412	17	1	86	11	9	299	45	94
14. Moratalaz	87	516	148	2	178	18	1	0	134	10	25
15. Ciudad Lineal	151	1.199	276	12	369	37	9	64	233	77	122
16. Hortaleza	116	1.165	185	11	582	30	2	6	162	87	100
17. Villaverde	220	1.314	407	11	154	82	6	30	335	55	234
18. Villa de Vallecas	137	843	276	5	197	46	18	0	200	66	35
19. Vicálvaro	126	1.928	237	2	91	36	3	184	195	32	1.148
20. San Blas-Canillejas	132	552	238	4	30	45	8	0	194	33	0
21. Barajas	53	170	74	0	0	6	0	0	69	4	17

FUENTE: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud

## 4. Atención a personas sin hogar

### 4.1. Estancias y Características de las personas acogidas en el Centro de Acogida San Isidro

Indicadores	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Total de estancias</b>	<b>97.820</b>	<b>97.820</b>	<b>98.088</b>	<b>98.088</b>	<b>98.089</b>
Nivel de ocupación (%)	100,00	100	100	100	100
<b>Personas acogidas</b>	<b>771</b>	<b>885</b>	<b>913</b>	<b>795</b>	<b>629</b>
Hombres	530	626	631	521	399
Mujeres	241	259	282	274	230
Nuevos (ambos sexos)	176	197	185	190	127
<b>Origen territorial (%)</b>					
Ciudad de Madrid	26,70	22,30	24,30	24,60	24,36
Resto de España	67,74	50,28	57,00	52,58	56,40
Extranjeros	32,26	47,57	43,00	45,91	43,24

FUENTE: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social

### 4.2. Prestaciones básicas (media diaria) en el Centro de Acogida San Isidro

Prestaciones	2016	2017	2018	2019	2020
Desayuno	138	133	128	128	135
Comida	192	201	180	186	201
Merienda	91	94	96	84	173
Cena	215	202	202	205	203
Bocadillos	8	6	11	8	7

FUENTE: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social

### 4.3. Usuarios en proyectos de rehabilitación y reinserción laboral en el Centro de Acogida San Isidro

	2016	2017	2018	2019	2020
Proyecto Rehabilitación e Inserción Social de Enfermos Mentales Crónicos sin Hogar (PRISEMI)	170	157	156	124	103
Programa Atención a Drogodependientes sin Hogar	170	194	189	191	175
Programa Atención a Alcohólicos sin Hogar	210	190	180	174	163
Programa de Terapia Ocupacional	89	89	79	171	185
Programa de Centro de Día	50	50	50	62	89
Programa de Voluntariado (actuaciones)	163	95	101	124	25
Programa Socioeducativo (actuaciones)	5.240	8.438	7.328	7.128	7.358

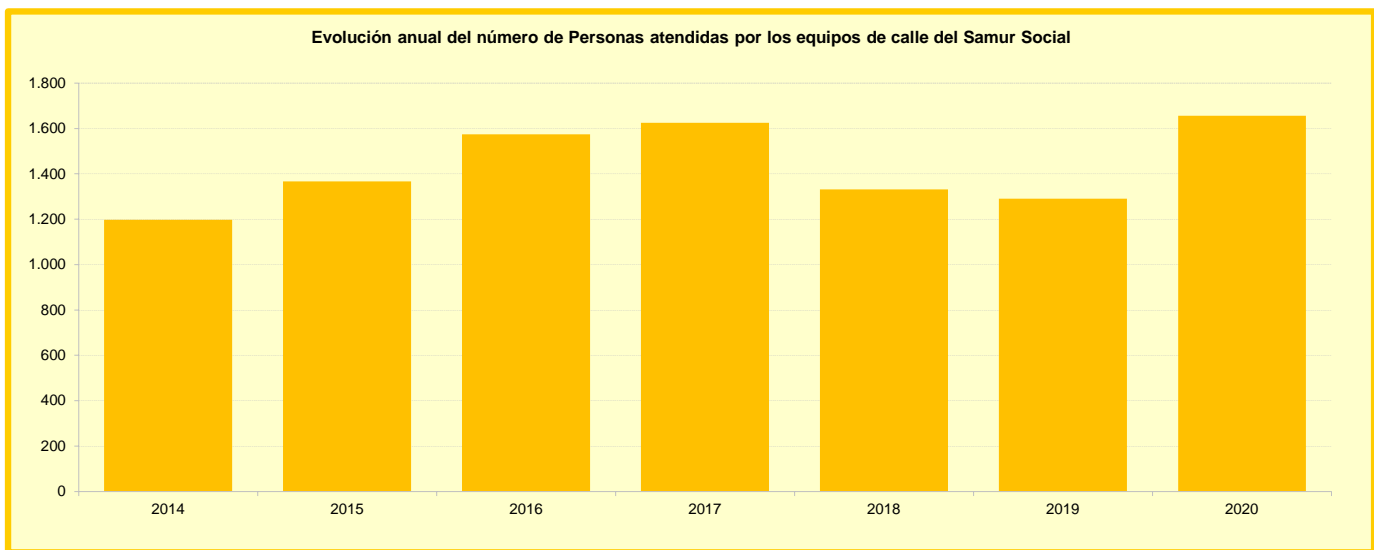
FUENTE: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social



#### 4.4. Personas atendidas por los equipos de calle del Samur Social

Indicadores	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Personas atendidas</b>	1.198	1.367	1.574	1.625	1.331	1.291	1.656
<b>Sexo</b>							
Hombres	970	1.171	1.412	1.395	1.115	1.103	1.365
Mujeres	228	196	162	230	216	188	291
<b>Edad</b>							
Menos de 18 años	0	0	0	0	0	0	0
18-21 años	9	10	11	14	10	21	48
22-29 años	62	69	42	58	45	69	93
30-44 años	381	426	471	464	387	340	542
45-54 años	386	483	558	559	379	373	523
55-64 años	188	243	360	375	370	339	332
Más de 65 años	82	80	97	90	72	84	68
N.S. / N.C.	90	56	35	65	68	65	50
<b>Nacionalidad</b>							
Españoles	595	812	801	824	639	582	806
Extranjeros	603	555	773	801	692	709	850

FUENTE: Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social



## Fuentes, notas y conceptos del Capítulo 12

### 1. Conjunto de la población

**Ayuntamiento de Madrid. Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social**

### 2. Atención a las Personas mayores

**Ayuntamiento de Madrid. Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Mayores**

#### *Ayuda a domicilio*

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

#### *Teleasistencia*

Está dirigido a personas dependientes, principalmente personas mayores que viven, o pasan gran parte del día, solas en su domicilio, discapacitados físicos, personas con problemas de movilidad y enfermos crónicos.

### 3. Atención a Menores y Familias

**Ayuntamiento de Madrid. Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud**

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

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.

### 4. Atención a Personas sin Hogar

**Ayuntamiento de Madrid. Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social**

#### *Centro de Acogida San Isidro*

Constituye el recurso especializado básico con el que cuenta el Programa de Atención a Personas sin Hogar del Centro de Acogida San Isidro.

#### *Unidad Móvil de Emergencias Sociales*

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