

MEMORIA

SERVICIOS SOCIALES DE MÓSTOLES 2025

Compromiso, cercanía y transformación
para mejorar la vida de las personas

CLAVES

PARA CONOCER
NUESTRO TRABAJO,
NUESTROS PROGRAMAS
Y NUESTRO IMPACTO



CERCANÍA



INCLUSIÓN



COMPROMISO



RESPECTO



TRANSPARENCIA



MEJORA CONTINUA

Entre todas, construimos futuro

INFORME DEMOGRÁFICO Y SOCIAL MÓSTOLES 2025

Datos oficiales a 1 de enero de 2025 y estimaciones 2025.
Fuente: Ayuntamiento de Móstoles (Padrón Municipal de Habitantes), INE, Comunidad de Madrid y SEPE.





POBLACIÓN TOTAL

217.377

habitantes



105.266

48,4%

hombres



112.111

51,6%

mujeres

Fuente: Datos oficiales a 1 de enero de 2025 Ayuntamiento de Móstoles

PIRÁMIDE POBLACIONAL (por edad y sexo)

	Mujeres	Hombres
100 y más		
95-99		
90-94		
85-89	0,02%	0,03%
80-84	0,05%	0,07%
75-79	0,13%	0,27%
70-74	0,28%	0,52%
65-69	0,68%	1,22%
60-64	1,33%	2,32%
55-59	1,99%	4,19%
50-54	2,63%	4,91%
45-49	3,21%	5,30%
40-44	3,46%	5,45%
35-39	3,59%	5,22%
30-34	3,70%	4,83%
25-29	3,91%	4,54%
20-24	4,52%	4,48%
15-19	5,28%	4,96%
10-14	4,64%	4,65%
5-9	4,15%	3,92%
0-4	3,42%	3,07%
	2,55%	2,25%

0-17 años

35.408

16,3%

18-64 años

128.603

59,1%

PERSONAS MAYORES

≥ 65 años

53.366

≥ 80 años

11.863

5,5%

POBLACIÓN POR NACIONALIDAD

ESPAÑOLA

187.877

86,2%

Población española

EXTRANJERA

29.500

13,8%

Población extranjera

POBLACIÓN EXTRANJERA POR PAÍS DE ORIGEN

(principales nacionalidades)

Marruecos	20,8%
Colombia	4.274 14,5%
Rumanía	3.398 11,5%
Venezuela	2.989 10,1%
Perú	2.187 7,4%
China	1.551 5,3%
Ecuador	1.420 4,8%
Rep. Dominicana	1.166 3,9%
Honduras	941 3,2%
Paraguay	789 2,7%
Resto países	4.637 15,7%

INDICADORES DEMOGRÁFICOS CLAVE



Edad media

44,2

años



Índice de envejecimiento

141,1

(>65 por cada 100 menores de 16 años)



Mayores de 65 años

53.366

24,6%



Mayores de 80 años

11.863

5,5%



Mayores de 85 años

4.753

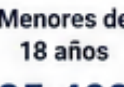
2,2%



Mayores de 90 años

1.854

0,85%



Menores de 18 años

35.408

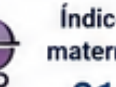
16,3%



Población extranjera

29.500

13,8%



Índice de maternidad

21,5

(menores de 5 años por cada 1.000 mujeres de 15 a 49 años)



Tasa de natalidad

7,6

(nacimientos por cada 1.000 habitantes)



Tasa de mortalidad

8,2

(defunciones por cada 1.000 habitantes)

ECONOMÍA Y EMPLEO (2025)



Tasa de paro registrado

4,55%



Paro juvenil (menores de 25)

10,58%



Paro de larga duración

1,78%



Renta media por hogar

33.908 €



Renta media por persona

13.857 €

HOGARES Y CONVIVENCIA



Número de hogares

83.226



Tamaño medio del hogar

2,61

personas



Hogares unipersonales

21,3%



Hogares con mayores que viven solos

10,7%



Familias monoparentales

11,1%

PERSONAS CON DISCAPACIDAD



17.687

personas con discapacidad con grado reconocido ≥33%

Por grado de discapacidad

33% - 44%

6.372 (36,1%)

45% - 64%

6.185 (35,0%)

≥ 65%

5.130 (29,0%)

VIVIENDA



Precio medio alquiler (€/mes)

815 €

Hogares en régimen de alquiler

23,6%

Demandantes de vivienda pública

2.381

Viviendas protegidas totales

8.742

Lanzamientos / desahucios (2024)

184

NOTA: Los datos pueden tener pequeñas variaciones por redondeo. Fuente: Padrón Municipal de Habitantes a 01/01/2025 (Ayuntamiento de Móstoles), INE, SEPE y Comunidad de Madrid.

VISIÓN ESTRATÉGICA

De la atención por demanda al acompañamiento social

SERVICIOS SOCIALES
DE MÓSTOLES 2025



ATENCIÓN POR DEMANDA

Respuesta reactiva
a necesidades
inmediatas



ACOMPañAMIENTO SOCIAL

Acompañamos
procesos vitales
de las personas



AUTONOMÍA E INCLUSIÓN

Promovemos
la autonomía,
bienestar e inclusión



COMUNIDAD Y PREVENCIÓN

Trabajo comunitario,
redes y prevención
de situaciones
de riesgo

NUESTRO ENFOQUE



PERSONA EN EL CENTRO

Atención centrada en la
persona y sus necesidades.



PREVENCIÓN Y ANTICIPACIÓN

Actuamos antes para evitar
situaciones de vulnerabilidad.



ESPECIALIZACIÓN DE EQUIPOS

Equipos especializados
por programas para ofrecer
mejores respuestas.



COORDINACIÓN Y ALIANZAS

Trabajamos en red con
entidades, recursos y
otros sistemas.



NUESTRA META

Construir una ciudad más justa e inclusiva, donde todas las personas
puedan desarrollar su proyecto de vida con autonomía y dignidad.



TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

Compromiso con la gestión responsable y la rendición de cuentas

NUESTROS PRINCIPIOS DE GESTIÓN



TRANSPARENCIA

Actuamos con claridad y honestidad, ofreciendo información accesible y veraz sobre nuestra gestión.



RESPONSABILIDAD

Gestionamos los recursos públicos de forma eficiente, ética y orientada al interés general.



INTEGRIDAD

Nos regimos por la ética, la imparcialidad y respeto a los derechos de todas las personas.



PARTICIPACIÓN

Fomentamos la colaboración ciudadana y la mejora de nuestro entorno social.



MEJORA CONTINUA

Evaluamos de forma constante para aprender, mejorar y ofrecer servicios de mejor calidad.

USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS 2025



100%

PRESUPUESTO EJECUTADO

Destinado a programas y servicios para las personas.



92%

INVERSIÓN DIRECTA EN PERSONAS

El 92% del presupuesto destina directamente a la atención y ayuda a la ciudadanía.



100%

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Garantizamos y los estándares legislativos y de la normativa aplicables.



1

INCIDENCIA GRAVE

Cierre del RM

HERRAMIENTAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS



PORTAL DE TRANSPARENCIA

Publicamos información sobre nuestra gestión.



MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES

Informes de las acciones y logros alcanzados.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Espacios de consulta a participación vecinal



EVALUACIÓN Y CALIDAD

Revisamos e mejoramos los servicios de manera continua.

La confianza se construye con hechos.

Trabajamos cada día con transparencia, responsabilidad y compromiso para mejorar la vida de todas las personas en Móstoles.



SERVICIOS SOCIALES DE MÓSTOLES 2025

QUIENES COMPONEMOS EL EQUIPO MÓSTOLES 2025

DIRECCIÓN

1. **Dirección** (concejal Coordinadora Directora 6 responsables)



EQUIPO TÉCNICO

2. **equipo tecnico** (33 trabajadoras sociales, 6 educadoras sociales, 5 psicologos/as 1 mediadora intercultural)



33 TRABAJADORAS SOCIALES



5 PSICOLOGOS/AS



6 EDUCADORAS SOCIALES



1 MEDIADORA INTERCULTURAL

ADMINISTRACIÓN



10

AUXILIARES ADMINISTRATIVOS



TÉCNICO MEDIO



2

CONSERJES



1

SEGURIDAD



RESUMEN EJECUTIVO

Un año de transformación y resultados

SERVICIOS SOCIALES
DE MÓSTOLES 2025

ACTUACIONES PRIMARIAS

13.098
Actuaciones
en Atención Social Primaria



CITAS SERVICIO DE INFORMACION, PRIMERA ATENCIÓN

4.171
Citas SIPA
realizadas



ATENCIONES TRIAJE

1.309
Atenciones
en el dispositivo Triage



CITAS PROGRAMA AUTONOMÍA Y CUIDADOS

3.245
Citas
Programa PAC



673 Atenciones
socioeducativas
Educativa Social
506 Entrevistas
167 Visitas
domiciliarias

INCLUSIÓN RESIDENCIAL

1.383
atenciones
Inclusión Residencial



ACOMPañAMIENTO SOCIAL

2.990
Atenciones
Acompañamiento social



SABINAS

648 intervenciones
Sabinas
107 648 entrevistas
realojos



INFANCIA Y CONVIVENCIA

3.671 citas
Infancia y Convivencia
430 expedientes
seguimiento



IMPLANTACIÓN DEL MODELO TRIAJE

Mejoramos la acogida
inmediata y reducimos
barreras de acceso.



CONSOLIDACIÓN DEL ACOMPañAMIENTO

Enfoque centrado en la
persona, su autonomía y
proceso vital.



REORGANIZACIÓN DE EQUIPOS

Mayor especialización
por programas y
redistribución de recursos.



CREACIÓN DE ETIF EN INFANCIA

Equipo específico para la
atención integral a familias
y menores.



COORDINACIÓN Y TRABAJO EN RED

Colaboración con entidades
y recursos comunitarios
para una atención integral.



Nuestro compromiso: estar más cerca, responder mejor y transformar vidas.

Personas en el centro • Prevención • Inclusión • Comunidad



PRESTACIONES DOMICILIARIAS Y SERVICIOS

Resumen de actuaciones y resultados

1

AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL

2023	223
2024	337
2025	371



2

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

2023	350
2024	210
2025	305



3

SERVICIO DE TELEASISTENCIA

2023	300
2024	269
2025	381



4

CERTIFICADOS IMV

2024	237 solicitudes iniciales
	108 renovaciones
2025	53 solicitudes iniciales
	86 renovaciones



5

INICIAMOS EL PROYECTO TRASVERSAL



DESARROLLO COMUNITARIO

6

DEPENDENCIA PECEF

408
Revisiones PIA
719
Revisiones
289
revisiones grado



7

SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO

2023	191
2024	219
2025	362



8

RESTAURANTE MUNICIPAL

2023	126.140
2024	116.680
2025	87.843



9

ASISTENCIA MATERIAL BASICA

563	uf solicitadas
98	tarjetas 2025
2	sesiones grupales



10

CENTRO DE ENCUENTRO

65
personas atendidas



11

SITUACIONES DE URGENCIA

2024	282
2025	175

de ellas 124 por falta de vivienda



12

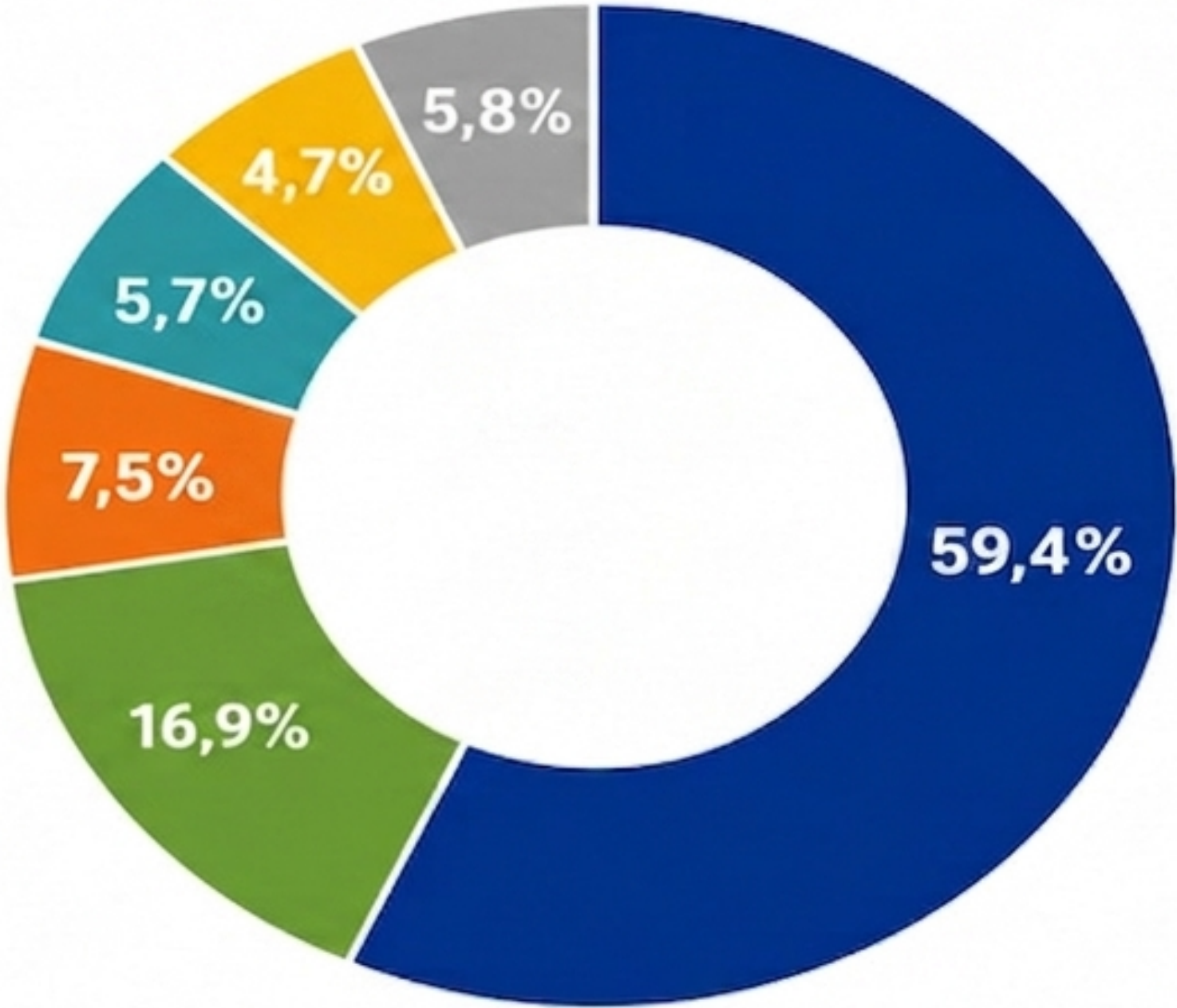
ADMINISTRACIÓN CITAS

3405	Administración Citas
3697	Información
4829	Registros
808	segundas llamadas
TOTAL ATENCIONES	
14739	

LECTURA DE AYUDAS 2025

Distribución de ayudas concedidas por tipología

SERVICIOS SOCIALES
DE MÓSTOLES 2025



TIPOLOGÍA DE AYUDA		% SOBRE EL TOTAL DE AYUDAS CONCEDIDAS
	VIVIENDA	59,4%
	AYUDAS COMPLEMENTARIAS	16,9%
	POBREZA ENERGÉTICA	7,5%
	AYUDAS FAMILIARES	5,7%
	ALIMENTACIÓN	4,7%
	OTRAS	5,8%
TOTAL		100%



La vivienda continúa siendo el principal factor de vulnerabilidad económica.



6 de cada 10 ayudas concedidas están relacionadas con vivienda.



La pobreza energética representa el 7,5% de las ayudas concedidas.



Las ayudas familiares y de alimentación siguen siendo claves para muchas familias.



Diversidad de situaciones que requieren respuestas específicas y complementarias.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Juntos y juntas construimos una Móstoles más solidaria e inclusiva

SERVICIOS SOCIALES
DE MÓSTOLES 2025

LA FUERZA DE NUESTRA COMUNIDAD

La participación ciudadana y el trabajo en red son esenciales para responder mejor a las necesidades de las personas y generar un impacto positivo en nuestra ciudad.



FORMAS DE PARTICIPAR



VOLUNTARIADO

Colabora de forma solidaria en programas y actividades sociales.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Aporta ideas, propuestas y opiniones para mejorar nuestra servicios.



CONSEJOS Y ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

Espacios de diálogo y toma de decisiones compartidas.



DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Ayuda a dar visibilidad a las causas sociales y, a quienes más lo necesitan.



APOYO A INICIATIVAS

Colabora en campañas, recogidas y acciones solidarias.

TRABAJAMOS EN RED PARA...



Coordinar recursos y esfuerzos para ofrecer respuestas integrales y eficaces.



Detectar necesidades del territorio y dar respuestas más adecuadas.



Optimizar recursos y evitar duplicidades para llegar a más personas.



Compartir conocimiento y experiencias para innovar y mejorar.



Fomentar la inclusión, la igualdad y la cohesión social en todos los barrios.



Generar impacto social sostenible y duradero en nuestra ciudad.

REDES SOCIALES Y COMUNICACIÓN



Web Municipal
(Sección Bienestar Social)



Canal de Difusión de WhatsApp



Instagram del Ayuntamiento



ÚNETE Y SÉ PARTE DEL CAMBIO



Cada pequeña acción cuenta.
Cada participación transforma.
Juntas y juntos hacemos de Móstoles una ciudad más justa, solidaria e inclusiva.

¡Te esperamos!

PUNTO DE INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO (PIV)



50

entrevistas a voluntarios



12

entidades adheridas



42

reuniones coordinación



7

proyectos ApS
curso 2025/2026
con 3 centros
escolares

PLAN DE PREVENCIÓN SUICIDIO



1.870
alumnos

que han trabajado
prevención en IES



210
profesionales
formados

en prevención
del suicidio

CÓMO PUEDES SUMARTE



Infórmate



Participa



Colabora



Comparte



Inspira



La participación ciudadana es el corazón de unos Servicios Sociales más cercanos, humanos y transformadores.

Contamos contigo. Construimos futuro.



RETOS Y PRIORIDADES 2026

Mirando al futuro, comprometidos con las personas

SERVICIOS SOCIALES
DE MÓSTOLES 2025

NUESTROS PRINCIPALES RETOS



AUMENTO DE LA DEMANDA

Responder al crecimiento de necesidades sociales con los recursos disponibles.



VULNERABILIDAD COMPLEJA

Abordar situaciones más complejas y persistentes que requieren intervenciones integrales.



COORDINACIÓN Y TRABAJO EN RED

Fortalecer la colaboración con entidades y recursos para una atención más eficaz.



INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN

Impulsar la digitalización y nuevas metodologías para mejorar procesos y resultados.

NUESTRAS LÍNEAS DE ACCIÓN



REFORZAR RECURSOS

Atención de calidad por equipo profesional especializado



FORMACIÓN CONTINUA

Desarrollar competencias del equipo profesional para una atención de mayor calidad.



COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

Mejorar la información y la rendición de cuentas a la ciudadanía.



EVALUACIÓN E IMPACTO

Medir resultados para tomar decisiones basadas en evidencia.



INNOVACIÓN SOCIAL

Impulsar proyectos piloto y soluciones creativas ante nuevos desafíos.



NUESTRO COMPROMISO

Seguiremos trabajando cada día para construir una Móstoles más justa, solidaria e inclusiva, donde todas las personas puedan desarrollar su proyecto de vida con dignidad y bienestar.

VOCES QUE IMPORTAN

Encuestas de satisfacción prestaciones materiales

SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS 2025



4,6 / 5

SATISFACCIÓN GLOBAL

Valoración media de las personas usuarias.



95%

TRATO RECIBIDO

Valoran positivamente la atención y el trato del personal.



91%

UTILIDAD DE LOS SERVICIOS

Consideran que los servicios recibidos les han sido útiles.



89%

RECOMENDACIÓN

Recomendarían nuestros servicios a otras personas.



Base: 328 encuestas realizadas a personas usuarias en 2025.

CANALES DE PARTICIPACIÓN Y ESCUCHA



ENCUESTAS

Encuestas de satisfacción presenciales y online. 328 respuestas en 2025.



BUZÓN DE SUGERENCIAS

Canal abierto para recibir propuestas y mejorar nuestros servicios.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Espacios de diálogo y participación con entidades, asociaciones y ciudadanía.



ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO

Escucha activa y respuesta personalizada a cada aportación.



CANAL ONLINE

Formulario web para opiniones, consultas y sugerencias.



Transformamos vidas, construimos comunidad, generamos futuro.



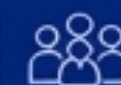
ATENCIÓN



INCLUSIÓN



DIGNIDAD



COMUNIDAD



COMPROMISO

PROYECTOS QUE SE MATERIALIZAN EN 2026 TRABAJADOS DESDE 2025

Iniciativas impulsadas desde 2025 para mejorar la atención social en Móstoles

AYUDAS
AUTONOMÍA PERSONAL



PROYECTO
DOMUS MÓSTOLES



MODIFICACIÓN
ORDENANZA PRESTACIONES
SOCIALES INDIVIDUALES
Y MATERIALES



LOPIVI
LEY ORGÁNICA DE
PROTECCIÓN INTEGRAL
A LA INFANCIA
Y LA ADOLESCENCIA



CERCANÍA



INCLUSIÓN



COMPROMISO



RESPECTO



TRANSPARENCIA



MEJORA CONTINUA

MÓSTOLES

JUNTOS

construimos bienestar 

Cerramos un año de trabajo compartido, compromiso y aprendizaje que se refleja en cada servicio, en cada persona atendida y en cada historia que nos inspira a seguir avanzando.

Nuestra vocación es clara:
estar al lado de la ciudadanía,
escuchando, acompañando y ofreciendo
respuestas que transforman vidas.



Gracias a la confianza, participación y colaboración de toda la comunidad, seguimos construyendo una ciudad más justa, solidaria e inclusiva.

Miramos al futuro con ilusión y determinación.

Asumimos nuevos retos para 2026 con el objetivo de seguir mejorando la calidad de vida de las personas y familias de Móstoles.

RETOS 2026



Más cercanía
con las personas
y los barrios.



Innovación y mejora
continua en nuestros
servicios.



Trabajo en red
y colaboración
con la comunidad.



Promoción de la inclusión,
la igualdad y la autonomía
personal.



Seguiremos trabajando cada día para ofrecer servicios públicos de calidad, eficaces y humanos, que generen oportunidades y esperanza.

Contamos contigo. Construimos futuro.



CERCANÍA

Escuchamos y acompañamos
a cada persona.



INCLUSIÓN

Promovemos igualdad
y oportunidades para todos.



COMPROMISO

Nos implicamos con vocación
de servicio público.



RESPETO

Valoramos la diversidad
y la dignidad de cada persona.



TRANSPARENCIA

Actuamos con claridad,
ética y responsabilidad.



MEJORA CONTINUA

Evaluamos, aprendemos
y evolucionamos para mejorar.