

Carta de Servicios 2025

SAMUR SOCIAL

Datos 2024

76.895	15.433	19.508	14.313	994
llamadas telefónicas	atenciones en Central	personas atendidas	activaciones Unidades Móviles	visitas a domicilio personas mayores

 MADRID

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Atención social telefónica y gestión de la emergencia social.
 - > Intervención en situaciones de emergencia social individual, colectiva y grandes emergencias en el lugar de los hechos.
 - > Atención social de emergencia dirigida a las personas mayores de 65 años en situación de vulnerabilidad social.
 - > Gestión y coordinación de recursos de alojamiento durante la campaña de frío.
- > Informar sobre el servicio de [SAMUR Social](#) y otras cuestiones relacionadas.
- > Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones: gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Garantizamos la atención de las **necesidades básicas de alojamiento y manutención** al menos al 95% de las personas que se encuentren en una **situación de emergencia social** valorada por el servicio. El 5% restante corresponde a las personas, que estando en esta situación, rechazan ser atendidas y/o alojadas por Samur Social.
2. Atendemos el 83% de **las demandas de emergencia social** que requieren una intervención en el lugar de los hechos, en un tiempo no superior a 30 minutos y un 95 % en un tiempo no superior a 60 minutos. El 5% restante se corresponde con aquellas situaciones no previstas, tales como derivados del tráfico, avería del vehículo, etc. Estas excepciones quedan reflejadas en un informe anual.
3. Garantizamos la atención **y cobertura de las necesidades básicas** al 100% de personas que presenten una situación de desprotección como consecuencia de una **emergencia colectiva o catástrofe** y demanden atención a Samur Social. El objetivo es que las personas usuarias alojadas valoren la atención recibida con una puntuación igual o superior a 7,5 en una escala del 0 al 9.
4. Garantizamos **la atención social de emergencia de las personas mayores de 65 años** en situación de vulnerabilidad social residentes en el municipio de Madrid. El objetivo es atender las llamadas de las personas mayores que precisen escucha y contención emocional. Del mismo modo, nos

comprometemos a realizar un mínimo de 700 visitas domiciliarias al año fuera del horario de atención de los Centros de Servicios sociales municipales.

5. Alcanzamos al menos un 90% de ocupación media de las plazas de alojamiento ofertadas por SAMUR Social durante la Campaña de Frío. El 10% restante se corresponde con las personas que rechazan estas plazas. Ofertamos al menos 432 plazas a través de los recursos específicos de la Campaña de Frío.
6. Garantizamos que las **personas usuarias estén satisfechas** con la atención telefónica y presencial recibida en las unidades y dispositivos de alojamiento del SAMUR Social. El objetivo es que la valoren con una puntuación igual o superior a 7,5 en una escala de 0 a 9.
7. Atendemos al menos el 90% de las llamadas recibidas en un tiempo medio de espera no superior a 1 minuto, y en el 95% de los casos en 2 minutos o menos.
8. Garantizamos la atención, información y asistencia para personas no hispanohablantes en sus propios idiomas los 365 días del año. El objetivo es realizar 700 intervenciones anualmente a través del servicio de teletraducción simultánea y 1.500 al año por los profesionales de SAMUR Social. Se analizarán los idiomas distintos utilizados en las intervenciones de SAMUR Social con
9. Contestamos el 90% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte [madrid.es](https://www.madrid.es) - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es .

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



 Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

Carta de Servicios en www.madrid.es | Aprobada 15/03/2012- Certificada 18/11/2024- Evaluada 12/03/2025