

# samur social

 | MADRID

## Dónde puedes

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

Aprobada 15/03/2012- Certificada 18/11/2024- Evaluada 12/03/2025



 | MADRID

## Carta de Servicios 2025 SAMUR Social

SAMUR Social, un  
compromiso con la  
solidaridad

76.895 llamadas telefónicas

15.433 atenciones en Central

19.508 personas atendidas

14.313 activaciones Unidades Móviles

994 visitas a domicilio personas mayores

Datos de 2024

## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Atención social telefónica y gestión de la urgencia y emergencia social.
- > Intervención en situaciones de emergencia social individual o colectiva 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.
- > Organización del voluntariado para la atención social en las grandes emergencias.
- > Informar sobre el servicio de [SAMUR Social](#) y otras cuestiones relacionadas.
- > Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones: gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

---

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

---

## 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 el 95% en un tiempo inferior 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 al menos 25 llamadas al mes 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 objeto de evaluar la eficacia del servicio y estudiar la demanda recibida.
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.