

Carta de Servicios 2022

SAMUR SOCIAL

Datos 2021

65.979	14.060	8.102	192	15
Llamadas telefónicas	actuaciones presenciales	personas atendidas	profesionales	unidades móviles



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 80% 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 en ningún caso en más de 60 minutos.
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 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 350 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 plazas de **alojamiento en los recursos de Campaña de Frío**, quedando un 10% de plazas libres por personas que rechazan dichos recursos. El número total de plazas ofertadas a través de los dispositivos específicos de la Campaña de frío es de 412.
6. Garantizamos que las personas usuarias estén satisfechas con la **atención telefónica y presencial** recibida, el objetivo es que la valoren con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 9.
7. Atendemos al menos el 90% de **llamadas recibidas** en un tiempo medio de espera no superior a **1 minuto**, en ningún caso se sobrepasarán los 2 minutos de espera.
8. Garantizamos la **atención, información y asistencia para personas no hispanohablantes en sus propios idiomas** los 365 días del año. El objetivo es realizar 100 intervenciones anualmente a través del servicio de teletraducción simultánea y 100 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.

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


Dónde puedes

Informarte 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 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



[Texto completo de esta Carta de Servicios](#) | Aprobada 15/03/2012- Certificada 03/12/2021- Evaluada 28/02/2022

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