




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](#).

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

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)

Aprobada 15/03/2012- Certificada 03/12/2021- Evaluada 28/02/2022

Carta de Servicios 2022 Samur Social

Samur Social, un
compromiso con la
solidaridad

65.979 llamadas telefónicas

14.060 actuaciones presenciales

8.102 personas atendidas

192 profesionales

15 unidades móviles

Datos de 2021

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Atención social telefónica y gestión de la 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 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.