




## Dónde puedes

Informarte [madrid.es](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://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/03/2012- Certificada 15/01/2018- Evaluada 23/03/2021  
Actualizada 30/07/2021

## Carta de Servicios 2021 Samur Social

Samur Social, un  
compromiso con la  
Solidaridad

77.646 llamadas telefónicas

16.171 personas atendidas

192 profesionales

15 unidades móviles

Datos de 2020

## 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 60 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 60 años en situación de vulnerabilidad social** residentes en el municipio de Madrid. El objetivo es recibir al menos 20 llamadas al mes por parte de las personas mayores que precisen escucha y contención emocional. Del mismo modo, nos comprometemos a realizar un mínimo de 100 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 en cada campaña es de 569.
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. Proporcionamos una **atención adaptada** a las necesidades de las personas usuarias y de la ciudadanía mediante la revisión anual del 100% de procedimientos de trabajo.
9. Contestamos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.