



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



Carta de Servicios en www.madrid.es

Aprobada 19/12/2019 - Certificada 18/11/2024- Evaluada 17/03/2025

Carta de Servicios 2025

Residencia Internado San Ildefonso

Un espacio de convivencia singular para niñas, niños y adolescentes en Madrid

54 niñas, niños y adolescentes atendidos

64 becas y ayudas de estudio para antiguos residentes

922 actuaciones con las familias

11 actividades de ocio y tiempo libre realizadas

Datos 2024

Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Atención socioeducativa integral:

- Planificar y desarrollar la vida cotidiana de los residentes.
- Atenderles de manera individualizada en un marco educativo y afectivo.
- Apoyarles en el proceso de aprendizaje.
- Promover la participación como objetivo educativo.
- Participar en los Sorteos de Lotería Nacional.

> Cuidado y promoción de la salud y bienestar:

- Proporcionar unas condiciones saludables.
- Enseñar hábitos saludables.
- Detectar problemas de salud físicos o psíquicos.
- Implicar a las familias en la prevención y promoción de la salud.

> Atención a las familias:

- Mantener una comunicación abierta con la familia.
- Orientar y asesorar por parte del equipo educativo.
- Hacer un seguimiento periódico por parte del equipo psicosocial.
- Participar en eventos y celebraciones significativas.
- Ofrecer espacios formativos a las familias.

> Información y orientación:

- Sobre el servicio que la Residencia ofrece.
- Sobre las condiciones y el procedimiento de acceso a la misma.
- Sobre otros recursos adecuados a la necesidad planteada.
- Sobre la convocatoria de las becas y ayudas.
- Información publicada en madride.es en el siguiente vínculo [Residencia Internado de San Ildefonso del Ayuntamiento de Madrid](#).

> **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:** gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

Horario: los días lectivos de lunes a las 7:30 horas a viernes a las 19:00 horas. El resto de los días las niñas y los niños están con sus familias.

Horario de atención a las familias de 7:30h a 22:00h de lunes a jueves y de 7:30h a 19:00h los viernes. En los casos de urgencia, las 24 horas del día.

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

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Ofrecemos en la vida cotidiana un entorno en el que las niñas, niños y adolescentes se sientan **seguros y desarrollen confianza en las personas que les atienden** en la Residencia. Valoración del 85% de las niñas, niños y adolescentes: igual o superior a 4.
2. Garantizamos un **horario de atención a las familias** continuado de mañana y tarde, de lunes a viernes, adecuado a sus necesidades. Valoración del 90% de las niñas, niños, adolescentes y sus familias: igual o superior a 4.
3. Ofrecemos un **trato amable, respetuoso y afectivo**. Valoración del 85% de las niñas, niños y adolescentes, y el 90 % de sus familias: igual o superior a 4.
4. Utilizamos un **lenguaje claro y comprensible** adaptado a la edad y nivel de comprensión. El objetivo es que al menos el 85% de las niñas, niños, adolescentes valoren el lenguaje utilizado con una puntuación igual o superior a 4 y al menos el 90% de las familias valoren el lenguaje utilizado con una puntuación igual o superior a 4, ambas en una escala de 1 a 5.
5. Realizamos la **recogida de información con relación a las necesidades** de todas las niñas, niños o adolescentes de nuevo ingreso y elaboramos la **evaluación inicial de necesidades** en el plazo máximo de 60 días naturales.
6. Garantizamos el derecho de las niñas, niños y adolescentes a **participar en la toma de decisiones en las cuestiones que les afectan**, recogéndolas en los planes de trabajo individuales y en los cuestionarios de satisfacción. El 90% de los planes recogen sus opiniones. Valoración del 90% de las niñas, niños y adolescentes sobre su participación en la toma de decisiones en las cuestiones que les afectan: igual o superior a 4.
7. Mantenemos una **comunicación abierta** con la familia sobre el estado y evolución de los menores. Realizamos, al menos, 850 intervenciones familiares por curso escolar.
8. Promovemos la **escolarización en centros educativos próximos** a la Residencia para el 95% de los menores. Ofrecemos al menos 8 **actividades de ocio y tiempo libre** diferentes por curso en distintas instalaciones y espacios, manteniendo en todo momento la participación en la comunidad.
9. El personal de la residencia velamos para que las instalaciones de la Residencia se mantengan **limpias y ordenadas**. Valoración del 90% de quienes residen en ella: igual o superior a 4.
10. Ofrecemos una convocatoria anual de **becas y ayudas al estudio** para los exresidentes. Al menos se convocan 50.
11. Contestamos el 80% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.