




## 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 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](http://www.madrid.es)

Aprobada 15/03/2012- Certificada 03/12/2021- Evaluada 19/03/2024

## Carta de Servicios 2024 Samur Social

Samur Social, un  
compromiso con la  
solidaridad

70.394 llamadas telefónicas

16.839 atenciones en Central

18.304 personas atendidas

11.562 activaciones Unidades Móviles

813 visitas a domicilio personas mayores

Datos de 2023

## 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 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 500 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 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 **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 700 intervenciones anualmente a través del servicio de teletraducción simultánea y 700 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.