

AYUNTAMIENTO DE MADRID 40.-SAMUR Social Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/11 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
---	----------------------	---

Fecha/s de realización de la Inspección: **Septiembre 2018**

2000/0654/CDS/11	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 41. Madrid.

B. EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	DIANA RAMÓN CERRO	DRC

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

40.-SAMUR Social; correspondiente al Área de Gobierno de Equidad, Derechos sociales y empleo, sita en C/Carrera San Francisco, 10. 28005. Madrid.

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa a Samur Social en contenido de la Carta de Servicios y contacto con personal de atención atención a la ciudadanía.

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la inspección y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento; en caso de que aplique y/o se haya podido evaluar.*

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid, <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Observatorio-de-la-Ciudad/Cartas-de-Servicios/Cartas-de-Servicios-vigentes?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&nxc=p age%3A1&vgnextoid=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD>

Se considera correcta su ubicación.

Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto divulgativo como del texto íntegro, y no se han detectado errores y/o incongruencias.

Con respecto a la inspección realizada, únicamente se dispone del contacto con el telf. de atención al cliente (010 dentro de Madrid) o 915 298 210 al no ser profesionales. En fecha 26/9/2018 a las 19.23 H se realiza llamada al 915 298 210, atienden a las 19.31, 8 minutos.

Solicitando información en relación a los requisitos de acceso al Samur social, muy amablemente nos indican que es una atención de emergencia 24H, que se puede activar llamando al 112 o a las siguiente teléfono 914 802 020, que se disponen de 25 trabajadores sociales, alojamientos residencias.

También nos informan de la posibilidad de solicitar cita previa en servicios sociales a través de la Web o en el 010.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

1. Servicio prestado

A través de la inspección de Cliente Misterioso realizada, se ha intentado verificar todos los servicios prestados y publicados en la Carta de Servicios de Samur Social; así como si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

En este caso, no se puede comprobar directamente ninguno de los Servicios anunciados, dado que no se llega a solicitar ninguna actuación.

Igualmente, respecto de los Compromisos, no se pueden comprobar a través de Cliente Misterioso para este tipo de Servicios.

1. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección, se puede concluir que ha resultado fácil acceder a los servicios de la Samur Social a través del teléfono de Atención a la Ciudadanía.

AENOR

2000/0654/CDS/11	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

2. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma positiva la información recibida por el personal de atención con quien se ha contactado por teléfono.

3. Tiempos y plazos.

La llamada fue atendida a los 8 minutos.

4. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal telefónica ha sido correcta y directa a la información solicitada.

5. Instalaciones y equipamiento.

No se visita instalación alguna.

AENOR

2000/0654/CDS/11	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: No Aplica
DIRECCIÓN: No Aplica