

Carta de Servicios 2026

# SAMUR SOCIAL

Datos 2025

65.903	13.385	17.957	13.640	1.291
llamadas telefónicas	atenciones en Central	personas atendidas	activaciones Unidades Móviles	visitas a domicilio personas mayores

 **MADRID**

## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Atención social telefónica y gestión de la emergencia social.
  - > Intervención en situaciones de emergencia social individual, colectiva y grandes emergencias 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.
- > Informar sobre el servicio de [SAMUR Social](#) y otras cuestiones relacionadas.
- > Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones: gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

## Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Garantizamos la atención de las necesidades básicas de alojamiento y manutención de las personas que se encuentren en una situación de emergencia social valorada por el servicio, salvo que lo rechacen.
2. Acudimos de inmediato al lugar de los hechos para atender las situaciones de emergencia social. Las posibles demoras se corresponden con situaciones no previstas y ajenas al servicio, tales como incidencias de tráfico, avería del vehículo u otras circunstancias imprevistas. Estas excepciones quedan reflejadas en un informe anual.
3. Garantizamos la atención y cobertura de las necesidades básicas de las 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 de forma significativa la atención recibida.

4. Garantizamos la atención psicosocial de emergencia de las personas mayores de 65 años en situación de vulnerabilidad social residentes en el municipio de Madrid. El objetivo es atender las llamadas recibidas de este colectivo que precisen escucha, apoyo y contención emocional. Del mismo modo, nos comprometemos a realizar visitas domiciliarias fuera del horario de atención de los Centros de Servicios sociales municipales e informes de valoración psicológica.
5. Alcanzamos una alta ocupación media de las plazas de alojamiento ofertadas por SAMUR Social durante la Campaña de Frío.
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.
7. Atendemos las llamadas recibidas con el intento de que el tiempo medio de espera no sea superior, en la mayoría de los casos, a 2 minutos.
8. Garantizamos la atención, información y asistencia para personas no hispanohablantes en sus propios idiomas durante todo el año, con un servicio de teletraducción simultánea. Asimismo, analizamos los distintos idiomas utilizados en las intervenciones para evaluar la eficacia del servicio y estudiar la demanda recibida.
9. Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

---

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


---

## 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 18/11/2024- Evaluada 12/03/2025