


samur social

 | MADRID

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](tel:010914800010) (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](#)



 MADRID

Carta de Servicios 2026

SAMUR Social

SAMUR Social, un
compromiso con la
solidaridad

65.903 llamadas telefónicas

13.385 atenciones en Central

17.957 personas atendidas

13.640 activaciones Unidades Móviles

1.291 visitas a domicilio personas mayores

Datos de 2025

Carta de Servicios en www.madrid.es

Aprobada 15/03/2012- Certificada 18/11/2024- Evaluada 12/03/2026

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Atención social telefónica y gestión de la urgencia y 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 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.