



Carta de Servicios 2026

## Residencia Internado San Ildefonso

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



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

54 niñas, niños y adolescentes atendidos

65 becas y ayudas de estudio para antiguos residentes

1123 actuaciones con las familias

13 actividades de ocio y tiempo libre realizadas

[Carta de Servicios en www.madrid.es](http://www.madrid.es)

Aprobada 19/12/2019 - Certificada 18/11/2024- Evaluada 12/02/2026

Datos 2025

## 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](http://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, de manera que la valoración de su seguridad y confianza sea igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.
2. Garantizamos un horario de atención a las familias continuado de mañana y tarde, de lunes a viernes, adecuado a sus necesidades de manera que valoren el horario de atención con una puntuación igual o superior a 6, en una escala de 1 a 10.
3. Ofrecemos un trato amable, respetuoso y afectivo, de manera que los menores valoren el trato recibido con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5 y las familias con una puntuación igual o superior a 6, en una escala de 1 a 10.
4. Utilizamos un lenguaje claro y comprensible adaptado a la edad y nivel de comprensión, de manera que los menores valoren el lenguaje utilizado con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5 y las familias con una puntuación igual o superior a 6, en una escala de 1 a 10.
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, de manera que valoren su participación en la toma de decisiones en las cuestiones que les afectan con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.
7. Mantenemos una comunicación abierta con la familia sobre el estado y evolución de los menores.
8. Promovemos la escolarización en centros educativos próximos a la Residencia y ofrecemos 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 de manera que quienes residen en ella valoren la limpieza y el orden con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.
10. Ofrecemos becas y ayudas al estudio para los exresidentes.
11. Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.