

Carta de Servicios 2026

Residencia Internado San Ildefonso

Datos 2025

54 niñas, niños
y adolescentes
atendidos65 becas y ayudas
de estudio para
antiguos residentes1123
intervenciones
familiares13 actividades de
ocio y tiempo libre
realizadas

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.
- Gestionar la admisión y acogida en la Residencia.
- Mantener una estrecha relación con la comunidad.
- Promover la participación como objetivo educativo.
- Organizar la salida definitiva de la Residencia.
- 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.
- Reunirse el equipo educativo con las familias.
- Participar en eventos y celebraciones significativas.
- Ofrecer espacios formativos a las familias.
- Facilitar el seguimiento de las familias por los Servicios Sociales.

> 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 en el siguiente vínculo [Residencia Internado de San Ildefonso del Ayuntamiento de Madrid](http://ResidenciaInternadoSanIldefonso.delAyuntamientodeMadrid).

> 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.

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, recogiendo 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 diferentes 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.

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

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](#) (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](#)