

## DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN



### ¿Qué es esta dirección general?

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración forma parte de la estructura de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales. Esta dirección general se encarga de promover la existencia de servicios sociales que permitan que las personas en situación o riesgo de exclusión social puedan estar integradas en la sociedad y participar en ella. La dirección general organiza su trabajo a partir de planes directores y planes operativos.

### ¿Cuáles son nuestros compromisos?

#### 1. Con las personas en situación o riesgo de exclusión social

- ✓ Responder a las peticiones con documentación completa de nueva plaza de comedor social en un plazo de 10 días hábiles, como máximo.
- ✓ Asignar plazas en comedores sociales en casos de urgencia y emergencia social en menos de 48 horas.
- ✓ Atender llamadas de alerta al servicio de emergencia social en menos de 10 minutos.
- ✓ Atender las necesidades básicas de manutención y alojamiento de todas las personas en situación de emergencia o urgencia social a los que ha evaluado el Servicio de Emergencia Social.
- ✓ Alcanzar un 90% de ocupación de plazas, por lo menos, en albergues sociales en los meses de frío.

#### 2. Con las personas inmigrantes

- ✓ Responder a las solicitudes de participación en actividades formativas de los CEPI en un mes, como máximo, desde que recibimos la solicitud.
- ✓ Enviar los informes de integración en un mes, como máximo.

#### 3. Con los voluntarios

- ✓ Organizar un curso al mes, por lo menos, de formación básica de voluntariado en formato presencial o por videoconferencia.
- ✓ Conseguir una evaluación positiva de los participantes respecto a los cursos de voluntariado.

#### 4. Con el colectivo LGTBI

- ✓ Responder a las solicitudes de atención, en un plazo máximo de 15 días hábiles, desde la primera atención en el área de acogida e información.
- ✓ Atender al menos el 80% de las solicitudes recibidas para impartir acciones formativas y/o de sensibilización en materia LGTBI.
- ✓ Conseguir de los participantes un grado de satisfacción global de los usuarios del Programa Madrileño de Información y Atención LGTBI por encima del valor medio establecido.

