

2.125 Adolescentes y jóvenes (menores de 25 años) en intervención individual	1.672 Familias atendidas en el Servicio de Orientación Familiar	10.565 Personas en tratamiento (77 % hombres y 23 % mujeres)	732 Personas sin hogar en tratamiento por adicciones	489 Personas en tratamiento insertadas en el mercado laboral	95,5 % Personas satisfechas con el servicio en los Centros de Atención a las Adicciones
--	---	--	--	--	---

Qué SERVICIOS te ofrecemos



- > Servicio de prevención de adicciones (PAD)
- > Atención socio sanitaria básica, tratamiento y mediación intercultural dirigido a personas que no acceden a los centros
- > Prevención y tratamiento integral en los Centros de Atención a las Adicciones
- > Recursos terapéuticos residenciales
- > Apoyo a la Integración Laboral

> Atención a la ciudadanía: ▪ Acogida ▪ Información ▪ Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Garantizamos que en los CAD al menos el 80 % de las personas son atendidas en un plazo máximo de 15 días naturales. Al menos un 90 % de las personas usuarias estarán satisfechas con el servicio recibido.
2. Prestamos el Servicio de Orientación familiar de Prevención de Adicciones (PAD). Al menos el 90% de las personas usuarias son atendidas en un plazo máximo de 5 días naturales.
3. Ofrecemos el servicio del Centro de Atención Socio sanitaria Básica (CAB), servicio de la Unidad Móvil Madroño y el Centro de reducción del daño y prevención de sobredosis para personas con adicciones en la Cañada Real. Al menos el 80 % de las personas usuarias sean atendidas inmediatamente (en cuanto se produce la demanda), y el 100 % serán atendidas en un plazo máximo de 24 horas desde la demanda.
4. Prestamos el Servicio de Orientación Laboral (SOL) a las personas en tratamiento, logrando que al menos un 80 % de las personas usuarias estén satisfechas con el servicio recibido.
5. Contestamos el 60 % de 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](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 | Aprobada 08/02/2007 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 27/03/2024