

Carta de Servicios 2026

Instituto de Adicciones

Datos 2025

2.167 Adolescentes y jóvenes (menores de 25 años) en intervención individual en los CAD	1.517 Familias atendidas en el Servicio de Orientación Familiar	11.895 Personas en tratamiento (77 % hombres y 23 % mujeres)	825 Personas sin hogar en tratamiento por adicciones	501 Personas en tratamiento insertadas en el mercado laboral	91,1 % 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 las personas son atendidas en un plazo máximo de entre 15 y 30 días naturales. Las personas usuarias estarán satisfechas con el servicio recibido.
2. Prestamos el Servicio de Orientación familiar de Prevención de Adicciones (PAD). Las personas usuarias son atendidas en un plazo máximo de entre 7 y 10 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. Las personas usuarias serán atendidas inmediatamente (en cuanto se produce la demanda), o 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 las personas usuarias estén satisfechas con el servicio recibido.
5. 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](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 10/03/2026