

Carta de Servicios 2024

Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria

Datos 2023

Madrid, una ciudad
comprometida con
la mejora de los
Servicios Sociales

40 Centros de
Servicios Sociales
5 Centros
Comunitarios

Una red de atención
formada por **1.021**
profesionales

451.883
Personas
atendidas

13% de los
habitantes de
Madrid

Valoración del
servicio: **8,2**
sobre 10



Qué SERVICIOS te ofrecemos

> **Información y orientación** sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social.

- Acoger a la/s persona/s que hacen la demanda
- Informar, valorar y orientar de forma individual y/o grupal.
- Detectar otras situaciones de necesidad de las personas usuarias
- Orientar sobre opciones y alternativas disponibles para responder a la demanda planteada.
- Facilitar el acceso a otros servicios cuando proceda.

> Asesoramiento social:

- Valorar la demanda planteada aplicando baremos y otros instrumentos de valoración.
- Proponer alternativas de actuación según la valoración realizada y los recursos disponibles.
- Ofrecer apoyo profesional en la toma de decisiones en relación con las actuaciones propuestas.

> Apoyo social y seguimiento:

- Valorar las necesidades y problemas identificados, elaborando el correspondiente diagnóstico social.
- Diseñar, poner en marcha y coordinar un programa de intervención para cada caso particular.
- Atender de forma continuada individual, familiar o grupal.

> Atención de situaciones de desprotección social.

- Valorar inicialmente del grado de riesgo y situación de urgencia.

> Gestión de servicios y ayudas sociales: tramitar los servicios y ayudas sociales.

> **Trabajo Social comunitario:** identificar y dar a conocer las actividades en materia de acción social, orientar a las Entidades y Asociaciones de acción social, impulsar el encuentro, la coordinación y la cooperación entre las Entidades y Asociaciones del distrito, detectar y potenciar la participación las acciones de voluntariado social y la participación, potenciar y apoyar la creación de nuevas experiencias solidarias.

> **Informar** sobre la situación de los [Centros de Servicios Sociales](#) y otras cuestiones relacionadas.

> Gestionar las **sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.**

Horario de atención de la trabajadora o el trabajador social, mediante cita previa, de 9 a 13 y de 15 a 19 horas, de lunes a viernes.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Facilitamos el acceso a los Centros de Servicios Sociales, ofreciendo un **horario de atención** mediante cita previa, de 9 a 13 y de 15 a 19h.
2. Facilitamos una **cita a través del sistema de Cita Previa**, con una trabajadora o trabajador social al 100% de las solicitudes. El objetivo es que al menos acudan a la cita el 85% de las personas citadas. La cita podrá solicitarse a través de los medios que recoge la Carta de Servicios.
3. Facilitamos que **la primera entrevista** con una trabajadora o trabajador social tenga lugar en el plazo de 8 días hábiles en el 80% de los casos. En el resto, en el plazo máximo de 10 días hábiles.
4. Garantizamos la **atención en el día** de las situaciones tipificadas como **urgentes**, por parte de una trabajadora o trabajador social.
5. Ofrecemos una **atención profesional y con un trato amable**. Valoración: 8 en escala de 0 a 10.
6. Realizamos una **atención técnica personalizada**, asegurando la intimidad y la confidencialidad. Valoración: 8 en una escala de 0 a 10.
7. Damos un **servicio de calidad**. Valoración de la ciudadanía de Madrid con los Servicios Sociales Municipales: 6,5 en una escala de 0 a 10.
8. **Disponemos** de un Centro de Servicios Sociales por cada 100.000 habitantes y una trabajadora o un trabajador social por cada 6.000 habitantes.
9. Realizamos la **valoración técnica de las solicitudes** de los principales servicios y ayudas sociales municipales, en un plazo máximo de 21 días hábiles, en el 80% de los casos, y el resto en no más de 45 días hábiles, a partir de la entrega de toda la documentación requerida.
10. 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 (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065. La atención presencial se presta en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

Chat online de [www.madrid.es](#) @lineamadrid de Twitter y Facebook



C Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

Carta de Servicios en [www.madrid.es](#) / Aprobada 15/07/2010 -Certificada 15/12/2023 - Evaluada 15/03/2024