

Carta de Servicios 2022

# Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria

Datos 2021

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

38 Centros y 4 Centros Comunitarios	Una red de atención formada por <b>1.141</b> profesionales	<b>437.386</b> Personas atendidas	<b>13,20%</b> de los habitantes de Madrid	Valoración del servicio: <b>8 sobre 10</b>
---	--	---	---	---

## 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, que garantice una atención personalizada a la ciudadanía.
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 una 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](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](http://voluntariospormadrid.madrid.es)  
También en el teléfono gratuito **010** (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las **Oficinas de Atención a la Ciudadanía**. Chat online de [www.madrid.es](http://www.madrid.es) @lineamadrid de Twitter y Facebook



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

Texto completo de esta Carta de Servicios // Aprobada 15/07/2010 -Certificada 23/12/2020 - Evaluada 09/06/2022