



## 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](tel: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 en madrid.es](#)

Aprobada 15/07/2010 - Certificada 23/12/2020 - Evaluada 09/06/2022

Carta de Servicios 2022

# Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria

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

**38** Centros y **4** Centros Comunitarios

Una red de atención formada por **1.141** profesionales

**437.386** Personas atendidas

**13,20 %** de los habitantes de Madrid

Valoración del servicio: **8 sobre 10**

Datos 2021

## Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Información y Orientación** sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social.
  - Acoger a la persona/s que hacen la demanda
  - Información, valoración y orientación individual y/o grupal.
- > **Asesoramiento social.**
  - Valoración de la demanda.
  - Proponer alternativas.
  - Apoyo profesional.
- > **Apoyo social y seguimiento.**
  - Valoración de necesidades
  - Diseño de la intervención.
  - Atención continuada individual, familiar o grupal.
- > **Atención de situaciones de desprotección social.**
  - Valoración inicial del grado de riesgo y situación de urgencia.
- > **Gestión de servicios y ayudas sociales.**
  - Tramitar los servicios y ayudas sociales.
- > **Trabajo Social comunitario.**
- > **Informar** sobre la situación de los Centros y otras cuestiones relacionadas. Se encuentra en el siguiente vínculo [Centros de Servicios Sociales](#).
- > Gestionar las **sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.**

---

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

---

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

---

## 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 19 h.
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.