



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 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#). Chat online de 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](http://madrid.es)

Aprobada 15/07/2010 - Certificada 23/12/2020 - Evaluada 18/03/2021

Carta de Servicios 2021

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 **1.085** profesionales

469.915 Personas atendidas

14,12 % de los habitantes de Madrid

Valoración del servicio: **8,22**

Datos 2020

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.