



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), atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065 y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)



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

Carta de Servicios en www.madrid.es

Aprobada 13/03/2013 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 11/03/2024

Carta de Servicios **2024**

Centros Municipales de Mayores

Los Centros de Mayores, espacios de encuentro y de vida

91 Centros

364.275 personas socias

5.153 talleres

Valoración del servicio: 8,43

Recomendación: 98,5%

Datos 2023

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Actividades o talleres:
 - Programación continua: mantenimiento físico, artísticas, recreativas o de educación digital básica.
 - Puntuales o esporádicas: conferencias, carnavales, excursiones, visitas culturales o viajes, etc.
- > Servicios de comedor/cafetería: menús variados a precios asequibles.
- > Espacios de nuevas tecnologías, disponibilidad de aulas informáticas.
- > Servicios de sala de lectura y prensa: ▪ Consulta de material bibliográfico ▪ Prensa diaria (digital o en papel).
- > Otros servicios, que tienen como objetivo favorecer el envejecimiento activo y el bienestar, con precios asequibles: ▪ Podología ▪ Peluquería.
- > Informar sobre la situación de los Centros y otras cuestiones relacionadas. Se encuentra en el siguiente vínculo [Centros Municipales de Mayores](#). También en los [Centros de Servicios Sociales](#) y en los propios Centros.
- > Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones: gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

Horario: todos los días del año (excepto el 25 de diciembre y el 1 de enero), de 9 a 21 horas.

REQUISITOS para ser personas socias de los Centros Municipales de Mayores

- Estar empadronada la persona interesada en el municipio de Madrid.
- Tener 65 años cumplidos.
- Tener 60 años cumplidos y la condición de pensionista.
- Ser cónyuge o pareja de hecho de alguno de los grupos anteriores.
- Ser titular de la [tarjeta madridmayor.es](#). Se puede obtener en cualquiera de las 26 [Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid](#).

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

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Ofrecemos **actividades** en todos los distritos y las garantizamos, al menos, en el 95% de los Centros. Valoración del 90% de las personas socias: 7.
2. Ofrecemos servicio de **sala de lectura** en el 90% de los Centros. Valoración del 85% de las personas socias: 7.
3. Ofrecemos servicio de **podología** en el 75% de los Centros. Valoración del 80% de las personas socias: 7.
4. Ofrecemos servicio de **peluquería** en el 70% de los Centros. Valoración del 80% de las personas socias: 7.
5. Disponemos de **aulas informáticas** en el 95% de los Centros. Valoración del 75% de las personas socias: 7.
6. Realizamos actividades con **personas de diferentes edades**, al menos, en el 90% de los Centros. Valoración del 87% de las personas socias: 7.
7. Adaptamos las actividades a las **preferencias de las personas socias** y favorecemos su **participación** en la programación. Todos los Centros Municipales de Mayores celebran, al menos, una vez al año una Asamblea General y el 90% celebrarán reuniones de evaluación y planificación entre el equipo técnico y la Junta Directiva, en representación de las personas socias.
8. **Informamos** a las personas socias sobre los programas y servicios que se desarrollan en el Centro en el momento de su incorporación. Valoración del 85% de ellas: 7.
9. Contamos con **espacios adecuados y confortables**. Valoración del 82% de las personas socias: 7.
10. Prestamos el servicio en un **horario amplio**. Valoración del 90% de las personas socias: 7.
11. Ofrecemos un servicio de **comedor** con menús equilibrados y a precios económicos. Valoración del 80% de las personas socias: 7.
12. Garantizamos que las **personas que trabajan** en los Centros van **identificadas** con una tarjeta visible.
13. Atendemos de forma **adecuada, amable y respetuosa**. Valoración del 90% de las personas socias: 7.
14. Prestamos un **servicio de calidad**. Valoración del 92% de las personas socias: 7. Lo recomendarían a otras personas al menos el 95%.
15. 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.