



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 Madrid te ayuda, bienestar social [Madrid te ayuda](#)

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) 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 madrid.es](https://madrid.es)

Aprobada 18/06/2014 – Certificada 17/11/2025– Evaluada 16/02/2026



Carta de Servicios 2026 Educación Social

Madrid, ciudad
amable e inclusiva
con las familias, con
los niños, niñas y
adolescentes

44.536 personas atendidas

30.627 niños, niñas y adolescentes

13.909 personas adultas

3.457 familias

110 educadores sociales

Valoración del servicio 9,4

Cumplimiento de objetivos 83,33%

Datos 2025

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- Atender a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar en relación con:
 - la convivencia familiar y la organización doméstica; las habilidades para la crianza y educación de sus menores; la integración escolar; los cuidados de salud, alimentación e higiene; la ocupación del ocio, el tiempo libre y las relaciones sociales.
- Acompañar a las familias a diferentes servicios de la ciudad de Madrid:
 - Informar y orientar a las familias sobre sus derechos y el uso adecuado de los recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales y de ocio.
 - Acompañarlos físicamente a los distintos recursos para promover su autonomía.
- Realizar actividades grupales orientadas a mejorar las competencias personales:
 - Grupos de madres, padres y otras personas adultas.
 - Grupos de niñas, niños y adolescentes.
 - Grupos de personas adultas y menores.
- Atender a las niñas, niños y adolescentes en su entorno: calles, plazas, parques, centros educativos, etc. para prevenir situaciones de riesgo social:
 - Detectar a menores de edad con conductas o situaciones de riesgo social.
 - Estar presente como referente educativo en su entorno cotidiano.
 - Informar sobre recursos y proponer actividades adecuadas.
 - Acercar y acompañar a los servicios sociales municipales.
- Informar sobre el Servicio de Educación Social y otras cuestiones relacionadas.

Se encuentra en el siguiente vínculo de Infancia y Familia, en el apartado de [Recursos para la familia, infancia y adolescencia](#).
- Gestionar las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones e informar sobre su estado de tramitación

El horario de atención es de lunes a domingo desde las 8 hasta las 21 horas: consultar en el 010 y en la web del [Servicio de Educación Social - Ayuntamiento de Madrid](#)

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. **Atendemos a las familias** en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que los Servicios de Atención Social Primaria nos lo comuniquen.
2. Garantizamos la **atención en su domicilio** a todas las familias que hayan aceptado esta intervención.
3. Una vez comenzada la atención a la familia, se realiza el primer informe de evaluación en el plazo de 4 meses y en todo caso en el plazo de 5 meses.
4. Prestamos el servicio en **horario de mañana y de tarde**, adecuándolo a las necesidades de las personas usuarias
5. Garantizamos la **atención** a las niñas, niños y adolescentes **fuera de su horario formativo**.
6. Garantizamos que las niñas, los niños y adolescentes se sientan escuchados y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta.
7. Utilizamos un **lenguaje claro y comprensible** y ofreceremos un **trato amable y respetuoso** a las personas atendidas.
8. Atendemos a las personas en **intervención familiar de forma adecuada** para satisfacer sus necesidades de apoyo.
9. Atendemos a las **personas adultas participantes en los proyectos grupales** de forma adecuada para satisfacer sus necesidades socioeducativas.
10. Atendemos a las **niñas, niños y adolescentes** participantes en los **proyectos grupales** de forma adecuada a su desarrollo.
11. Mantenemos actualizados los **contenidos temáticos** de Educación Social en la página web www.madrid.es y realizamos revisiones al año.
12. Contestamos 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