



## Dónde puedes

Informarte [madrid.es](https://www.madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](https://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](https://www.madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](https://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](https://www.madrid.es/participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](https://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](https://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://www.madrid.es)

Aprobada 18/06/2014 – Certificada 15/12/2022 – Evaluada 20/02/2025

Carta de Servicios 2025

## Educación Social

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

79.051 personas atendidas

43.886 niños, niñas y adolescentes

28.393 personas adultas

3.338 familias

110 educadores sociales

Valoración del servicio 9,4

Cumplimiento de objetivos 84,21%

Datos 2024

## 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](#)

---

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

## 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. El objetivo es atender al 99% de las familias que lo hayan aceptado.
3. Una vez comenzada la atención a la familia, se realiza el primer informe de evaluación en el plazo de 4 meses en el 98% de los casos y en el plazo de 5 meses el 100%.
4. Prestamos el servicio en **horario de mañana y de tarde**, adecuándolo a las necesidades de las personas usuarias. Valoración del horario igual o superior a 9,5 en una escala de 0 a 10.
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. La valoración del derecho a ser escuchados de las niñas y los niños será de 4, en una escala de 1 a 5 y de los adolescentes será de 9,5 en una escala de 0 a 10.
7. Utilizamos un **lenguaje claro y comprensible** y ofreceremos un **trato amable y respetuoso** a las personas atendidas. El objetivo es que la valoración del lenguaje y el trato recibido igual o superior a 9,5 en una escala de 0 a 10.
8. Atendemos a las personas en **intervención familiar de forma adecuada** para satisfacer sus necesidades de apoyo. El objetivo es que la valoración sobre la atención recibida igual o superior a 9,4 en una escala de 0 a 10.
9. Atendemos a las **personas adultas participantes en los proyectos grupales** de forma adecuada para satisfacer sus necesidades socioeducativas. El objetivo es que la valoración de la atención recibida igual o superior a 9,4 en una escala de 0 a 10.
10. Atendemos a las **niñas, niños y adolescentes** participantes en los **proyectos grupales** de forma adecuada a su desarrollo. Valoración de la atención recibida de las niñas y niños igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5, y la de los adolescentes igual o superior a 8,9 en una escala de 0 a 10.
11. Mantenemos actualizados el 100% de los **contenidos temáticos** de Educación Social en la página web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y realizamos al menos 3 revisiones al año.
12. Contestamos el 90% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.