

Carta de Servicios 2025

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

Educación Social

Datos 2024

79.051	43.886	28.393	3.338	110	9,4 valoración del servicio	84,21% Grado cumplimiento objetivos
personas atendidas	niñas, niños, adolescentes	adultos	familias	educadores sociales		

Qué SERVICIOS te ofrecemos



- **Atender a las familias en su domicilio** para superar las dificultades de la vida familiar para ayudar a mejorar sus competencias personales en:
 - la convivencia familiar
 - 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 y el tiempo libre
 - las relaciones sociales

- **Informar y acompañar a las familias a diferentes servicios** de la ciudad de Madrid: Servicios Sociales Municipales, Administraciones Públicas o a entidades privadas:
 - Informar y orientar a las familias sobre sus derechos y el uso adecuado de los recursos sociales.
 - Acompañar físicamente a las distintas instituciones y entidades para promover su autonomía.
- **Promover** actividades grupales para mejorar las competencias personales:
 - Grupos de madres, padres y otras personas adultas con menores a su cargo.
 - 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 y conocer a niños, niñas y adolescentes con conductas que puedan llevar a situaciones de riesgo social.
 - Estar presente como referente educativo en el entorno cotidiano de las niñas, niños y adolescentes.
 - Informar sobre recursos y proponer actividades como resolución de conflictos, educación afectivo-sexual, prevención de conductas de riesgo (adicciones, uso de la violencia...), etc.
 - Acercar y acompañar a los Servicios Sociales Municipales a las niñas, niños y las familias que lo precisen si aún no están siendo atendidos en este recurso.
- **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](#)

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. El objetivo es que la 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 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

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

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramar 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 voluntariospmadrid.madrid.es - Madrid te ayuda, bienestar social [Madrid te ayuda](http://Madridteayuda.madrid.es)



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](#).



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

[Carta de Servicios en madrid.es](#) | Aprobada 18/06/2014 - Certificada 17/11/2025- Evaluada 20/02/2025