



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 voluntariospomadrid.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](#).

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

Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es

Aprobada 18/06/2014 – Certificada 29/12/2019 – Evaluada 24/03/2021



Carta de Servicios 2021

Educación Social

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

21.700 personas atendidas

14.002 niños, niñas y adolescentes

7.698 personas adultas

2.753 familias

110 educadores sociales

Valoración del servicio **9,7**

Cumplimiento de objetivos, **88,9%**

Datos 2020

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 las distintas promoviendo su autonomía.
- Promover actividades grupales para 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 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 de 8 a 21 horas: consultar en el 010 y www.madrid.es/educacionsocial

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 96% de las familias que lo hayan aceptado.
3. Realizamos la primera **evaluación del trabajo con la familia** en un plazo máximo de 4 meses desde el inicio del servicio en el 95% de los casos, y como máximo en 5 meses.
4. Prestamos el servicio en **horario de mañana y de tarde**, adecuándolo a las necesidades de las personas usuarias. El objetivo es que la valoración del horario sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.
5. Garantizamos la **atención** a las niñas, niños y adolescentes **fuera de su horario formativo**.
6. Garantizamos el **derecho** de las niñas, niños y adolescentes **a ser escuchados y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta** y las recogemos en los planes de trabajo familiar y en los cuestionarios de satisfacción. El objetivo es que el 95% de los planes recojan sus opiniones y la valoración del derecho a ser escuchados sea de 9,3 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 sean igual o superior a 9,3 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 sea igual o superior a 9,3 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 sea igual o superior a 9,2 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 sea igual o superior a 8,7 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 una revisión al año.
12. Contestamos el 80% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.