

Carta de Servicios 2021

## Educación Social

Datos 2020

21.700 personas atendidas	14.002 niñas, Niños, Adolescentes	7.698 adultos	2.753 familias	110 educadores Sociales	9.7 valoración del servicio	88.9% Grado cumplimiento objetivos
---------------------------------	---	------------------	-------------------	-------------------------------	-----------------------------------	--

### 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 menores con conductas que puedan llevar a situaciones de riesgo social.
  - Estar presente como referente educativo en el entorno cotidiano de a las niñas, niños y adolescentes.
  - Informar sobre recursos y proponer actividades como resolución de conflictos, educación afectivo-sexual, prevención del consumo de drogas, 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 de 8 a 21 horas : consultar en el 010 y [www.madrid.es/educacionsocial](http://www.madrid.es/educacionsocial)

## 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](http://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.

---


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

---

### Dónde puedes

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

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

Texto completo de esta Carta de Servicios en [madrid.es](http://madrid.es) | Aprobada 18/06/2014 - Certificada 29/12/2019- Evaluada 24/03/2020