

<b>2.101</b> Adolescentes y jóvenes (menores de 25 años) en intervención individual.	<b>1.712</b> Familias atendidas en el Servicio de Orientación Familiar.	<b>9.157</b> Personas en tratamiento (77% hombres y 23% mujeres).	<b>725</b> Personas sin hogar en tratamiento por adicciones.	<b>622</b> Personas en tratamiento insertadas en el mercado laboral.	<b>92,7%</b> Personas satisfechas con el servicio en los Centros de Atención a las Adicciones
---	--	--	---	---	--

### Qué SERVICIOS te ofrecemos



- > **Servicio de prevención de adicciones (PAD)**
- > **Atención socio sanitaria básica, tratamiento y mediación intercultural dirigido a personas que no acceden a los centros**
- > **Prevención y tratamiento integral en los Centros de Atención a las Adicciones**
- > **Apoyo a la Integración Laboral**

> **Atención a la ciudadanía:** ▪ Acogida ▪ Información ▪ Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

### Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Garantizamos que en los CAD al menos el 80% de las personas son atendidas en un plazo máximo de 15 días naturales. Al menos un 90% de las personas usuarias estarán satisfechas con el servicio recibido.
2. Prestamos el Servicio de Orientación familiar de Prevención de Adicciones (PAD). Al menos el 90% de las personas usuarias son atendidas en un plazo máximo de 5 días naturales.
3. Ofrecemos el servicio del Centro de Atención Socio sanitaria Básica (CAB) y servicio de la Unidad Móvil Madroño. Al menos el 95% de las personas usuarias son atendidas en las primeras 24 horas.
4. Prestamos el Servicio de Orientación Laboral (SOL) a las personas en tratamiento, logrando que al menos un 80% de las personas usuarias estén satisfechas con el servicio recibido.
5. Contestamos el 60% 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** (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](#) | Aprobada 08/02/2007 - Certificada 23/12/2020 - Evaluada 11/03/2022