




Centros de Servicios Sociales – Atención Social Primaria

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 Portal de datos abiertos – Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:010914800010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#). [Chat online de www.madrid.es](#)



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

Carta de Servicios en www.madrid.es/Aprobada 15/07/2010 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 17/03/2026

Madrid, una ciudad comprometida con la mejora de los Servicios Sociales

0 Centros de servicios sociales

Una red de atención formada por **1.135** profesionales

479.448 Personas atendidas

13,59% de los habitantes de Madrid

Valoración del servicio: **8,3 sobre 10**

Datos 2025

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Información y Orientación sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social.
 - Acoger a la/s persona/s que hacen la demanda
 - Información, valoración y orientación individual y/o grupal, identificando si la atención debe ser ordinaria, prioritaria o urgente.
- > Asesoramiento social.
 - Valoración de la demanda.
 - Proponer alternativas.
 - Apoyo profesional.
- > Apoyo social y seguimiento.
 - Valoración de necesidades
 - Diseño de la intervención.
 - Atención continuada individual, familiar o grupal.
- > Atención de situaciones de desprotección social.
 - Valoración inicial del grado de riesgo y situación de urgencia.
- > Gestión de servicios y ayudas sociales.
 - Tramitar los servicios y ayudas sociales.
- > Trabajo Social comunitario.
- > Informar sobre la situación de los Centros y otras cuestiones relacionadas. Se encuentra en el siguiente vínculo [Centros de Servicios Sociales](#).
- > Gestionar las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

Horario de atención a la ciudadanía, mediante cita previa, de 9 a 13 y de 15 a 19 horas, de lunes a viernes.

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

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Facilitamos el acceso a los Centros de Servicios Sociales, ofreciendo un horario de atención mediante cita previa, de 9 a 13 y de 15 a 19 h.
2. Facilitamos una cita a todas las solicitudes con una trabajadora o trabajador social, de forma que se garantice una atención personalizada a la ciudadanía. La cita podrá solicitarse a través de los medios que recoge la Carta de Servicios.
3. Facilitamos la primera entrevista con el Servicio de Información y Acogida (SIA) en el plazo de 8 días hábiles y, en cualquier caso, en un plazo no superior a 10 días hábiles.
4. Garantizamos la atención en el día de las situaciones tipificadas como urgentes, por parte de una trabajadora o trabajador social.
5. Ofrecemos una atención profesional con un trato amable
6. Realizamos una atención técnica personalizada, asegurando la intimidad y la confidencialidad.
7. Prestamos un servicio de calidad a la ciudadanía en los Servicios Sociales Municipales.
8. Disponemos de una red territorializada de Centros de Servicios Sociales y trabajadoras y trabajadores sociales para la atención a la ciudadanía.
9. Realizamos la valoración técnica de las solicitudes de los servicios y ayudas sociales municipales, en un plazo máximo de 21 días hábiles y, en cualquier caso, en no más de 45 días hábiles, a partir de la entrega de la documentación requerida.
10. Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.