

# Centros de Servicios Sociales – Atención Social Primaria

Datos 2025

Madrid, una  
ciudad  
comprometida  
con la mejora de  
los Servicios

40 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
----------------------------------	---	----------------------------	------------------------------------	---------------------------------------



## 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
- Informar, valorar y orientar de forma individual y/o grupal, identificando si la atención debe ser ordinaria, prioritaria o urgente.
- Detectar otras situaciones de necesidad de las personas usuarias
- Orientar sobre opciones y alternativas disponibles para responder a la demanda planteada.

- Facilitar el acceso a otros servicios cuando proceda.

> Asesoramiento social:

- Valorar la demanda planteada aplicando baremos y otros instrumentos de valoración.
- Proponer alternativas de actuación según la valoración realizada y los recursos disponibles.
- Ofrecer apoyo profesional en la toma de decisiones en relación con las actuaciones propuestas.

> Apoyo social y seguimiento:

- Valorar las necesidades y problemas identificados, elaborando el correspondiente diagnóstico social.
- Diseñar, poner en marcha y coordinar un programa de intervención para cada caso particular.
- Atender de forma continuada individual, familiar o grupal.

> Atención de situaciones de desprotección social.

- Valorar inicialmente del grado de riesgo y situación de urgencia.

> Gestión de servicios y ayudas sociales: tramitar los servicios y ayudas sociales.

> Trabajo Social comunitario: identificar y dar a conocer las actividades en materia de acción social, orientar a las Entidades y Asociaciones de acción social, impulsar el encuentro, la coordinación y la cooperación entre las Entidades y Asociaciones del distrito, detectar y potenciar la participación las acciones de voluntariado social y la participación, potenciar y apoyar la creación de nuevas experiencias solidarias.

> Informar sobre la situación de los [Centros de Servicios Sociales](#) y otras cuestiones relacionadas.

> 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.

---

#### 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 19h.
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.

---

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente. 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 (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065. La atención presencial se presta 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