



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 voluntariospormadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid), atención prioritaria para mayores de 65 años en el teléfono 900 111 065 y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)



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

[Carta de Servicios en www.madrid.es](http://www.madrid.es)

Aprobada 28/04/2011 – Certificada 15/12/2023 – Evaluada 12/03/2026

Carta de Servicios 2026

Servicio de Ayuda Domicilio

Un servicio fundamental para permanecer en casa

96.883 personas atendidas

21.501 personas dada de alta

82.785 visitas de seguimiento

1.779 personas han realizado actividades de socialización

Valoración del servicio: 8,0

Datos 2025

Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Atención personal:

- Apoyar en el aseo personal, vestido, calzado, alimentación, traslados y movilizaciones dentro del hogar.
- Acompañar ocasionalmente fuera del hogar a la persona usuaria para realizar diversos trámites y gestionar en su nombre documentos relacionados con la vida diaria, siempre que no existan otros apoyos.
- Observar la evolución de la situación de la persona usuaria.

> Atención doméstica:

- Limpiar o ayudar a la limpieza de la vivienda, lavar, planchar y organizar la ropa.
- Adquirir alimentos y otros productos básicos a cuenta de la persona usuaria y preparar comidas en el hogar.
- Realizar pequeñas tareas de mantenimiento de utensilios domésticos y de uso personal.

> Evaluación de necesidades, control y seguimiento del servicio:

- Realizar una valoración inicial y diseñar la intervención social específica.
- Elaborar la propuesta del servicio consensuada.
- Realizar el seguimiento del servicio, adecuando las prestaciones.
- Se podrá aportar pequeños productos de apoyo, como complemento a la atención personal en los casos que técnicamente se considere necesario.
- Acceso a prestaciones individualizadas, en los casos que determine el personal técnico de servicios sociales.

> Informar sobre el servicio de Ayuda a Domicilio y otras cuestiones relacionadas. Se encuentra en el siguiente vínculo [Servicio de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid](#). También en los [Centros de Servicios Sociales](#).

> Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones: gestionarlás e informar sobre su estado de tramitación.

Horario: de lunes a domingo, de 7 a 22 horas.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Atendemos de forma adecuada, amable y respetuosa a las personas usuarias.
2. Realizamos a las personas usuarias del servicio al menos una visita de seguimiento al año. En ningún caso transcurrirán más de 18 meses entre las visitas.
3. Realizamos a las personas usuarias con alto riesgo social una visita de seguimiento cada seis meses. En ningún caso transcurrirán más de 12 meses entre las visitas.
4. Informamos por escrito a todas las personas usuarias, al ser dadas de alta, sobre las características generales del servicio y los detalles particulares de la prestación.
5. Garantizamos que todos los profesionales del servicio tengan la formación inicial exigida y reciban formación continua. También que las personas usuarias perciban un trato profesional y de calidad por parte del personal auxiliar.
6. Realizamos actuaciones para la prevención y detección del maltrato disponiendo todas las entidades de un protocolo de detección. Además, los profesionales auxiliares domiciliarios están formados en esta materia.
7. Realizamos actuaciones para la detección situaciones de soledad disponiendo todas las entidades de un protocolo de detección. Además, los profesionales auxiliares domiciliarios están formados en esta materia y las personas usuarias son valoradas con las escalas correspondientes.
8. Prestamos un servicio de calidad de forma que las personas usuarias estén satisfechas con el mismo y lo recomienden a otras personas.
9. 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.
