



Informe de participación del proceso “Consulta pública previa a la elaboración del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid”

Marzo 2026

1 de 25

Información de Firmantes del Documento

MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 12/03/2026 17:16:29
CSV : CZZX5RURYIKRU7GC



Contenido

Introducción	3
1. DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA	4
2. MARCO DEMOGRÁFICO DE LA CONSULTA	5
3. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES EN LA CONSULTA	7
4. MARCO DE ACTIVIDAD EN DECIDE MADRID DURANTE LA CONSULTA	12
5. CUESTIONARIO SOMETIDO A CONSULTA	17
6. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	20
Otras aportaciones a la consulta.....	25
Nota metodológica sobre el contenido de este informe.....	25

Información de Firmantes del Documento



PROCESO: Consulta pública previa a la elaboración del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Introducción

La Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid establece en su artículo 51, en concordancia con la Disposición Adicional Octava, que las entidades que integran la Administración procurarán impulsar la participación y colaboración ciudadana a través de instrumentos o mecanismos adecuados que garanticen la interrelación mutua, ya sea a título individual y en su propio nombre, o a través de las entidades ciudadanas en las que se integre la ciudadanía.

Tras regular los Derechos específicos de participación y colaboración, el artículo 64 del mismo texto legal introduce, como cláusula de cierre de estos derechos, la obligación de la Administración pública competente de que el resultado de estos procesos se plasme en un informe de participación y colaboración, en el que se recogerá el resultado del proceso participativo, los medios empleados y la evaluación de cómo esa participación ha condicionado o ha influido en la actuación administrativa.

Este proceso se enmarca en el artículo 133 de la Ley 39/2015, "Participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas con rango de Ley y reglamentos", en cuyo primer punto se indica:

"Con carácter previo a la elaboración del proyecto o anteproyecto de ley o de reglamento, se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de:

- a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- c) Los objetivos de la norma.
- d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias."

Además, este proceso se sitúa en el marco del art. 27 del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid y en las "Directrices sobre la consulta pública previa en el procedimiento de elaboración de las normas municipales", aprobadas por Acuerdo de 20 de octubre de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Este informe responde al deber de devolver a la ciudadanía el resultado del proceso participativo convocado.



1. DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA

1.1 Fechas de la consulta

Del 16 de febrero al 2 de marzo de 2026.

Los datos de este informe se refieren a las respuestas aportadas por las personas participantes en la consulta desde el inicio y publicación del proceso el 16 de febrero de 2026 a las 0:00 horas hasta las 23:59 horas del 2 de marzo de 2026.

1.2 Objeto de la consulta

El 22 de junio de 1989, el Ayuntamiento de Madrid aprobó el Reglamento que organizaba cómo debían funcionar los Centros de Servicios Sociales de la ciudad.

En aquel momento, este Reglamento se hizo siguiendo la Ley 11/1984, de 6 de junio, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. Más tarde se aprobaron nuevas leyes: la Ley 11/2003 de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid y, más recientemente, la Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, que es la que está vigente ahora.

Con el paso de tantos años y todos los cambios que ha habido, el Reglamento de 1989 se ha quedado claramente desfasado y ya no responde a las necesidades actuales, así que es necesario sustituirlo por uno nuevo.

El nuevo reglamento pretende contribuir, desde la organización funcional que establece, a la actualización que los servicios sociales de Madrid necesitan, centrados en la persona, en sus necesidades, capacidades y derechos; favoreciendo la autonomía y la integración, con vocación de coordinación con el entorno y suficiencia para ofrecer continuidad de apoyos a las personas que los requieren.

Uno de los aspectos que se pretende abordar es una mayor integración entre la atención social primaria y la atención social especializada, mediante la pre- especialización de los profesionales de las unidades de trabajo social, destinada a una intervención social más adaptada a las necesidades de las personas.

Para elaborar ese nuevo reglamento, se quiere contar con la opinión tanto de las personas que acuden a los Centros de Servicios Sociales como de la ciudadanía en general.

1.3 URL de la consulta

<https://decide.madrid.es/consultas/189>

1.4 Formato de la consulta

Un cuestionario de 6 preguntas.

1.5 Número de participantes en la consulta en Decide Madrid

El número total de participantes ha sido de 798 personas.



2. MARCO DEMOGRÁFICO DE LA CONSULTA

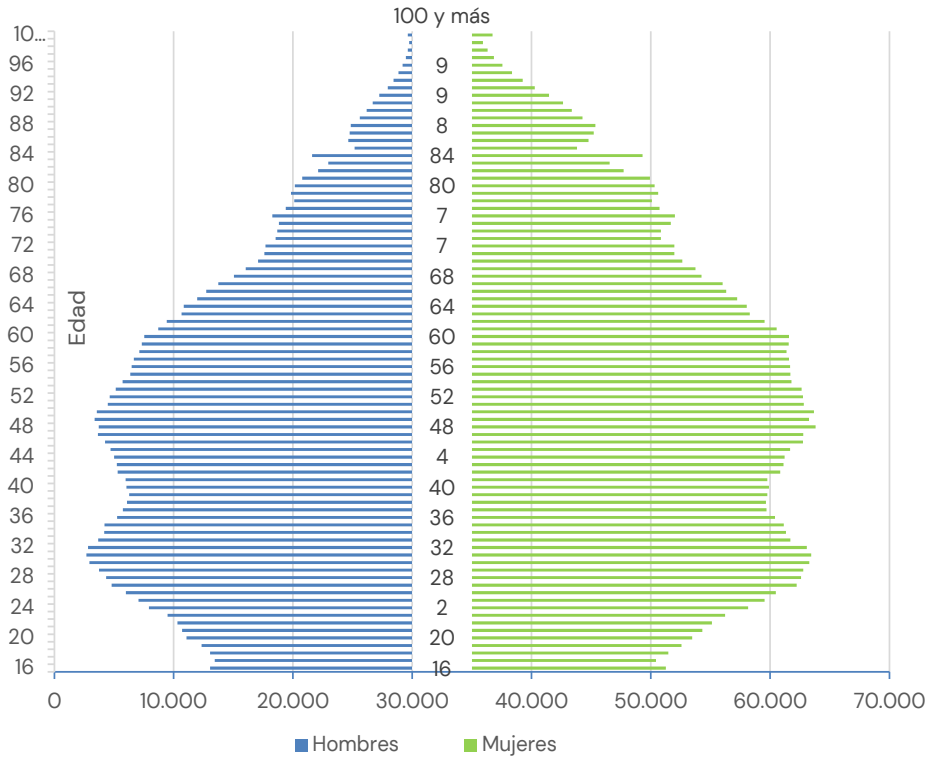
2.1 ¿A quién iba dirigida la consulta?

La consulta iba dirigida a las personas mayores de 16 años empadronadas en el municipio de Madrid.

Ámbito geográfico	Hombres > 16 años	Mujeres > 16 años	Total
Toda la ciudad	1.426.066	1.652.405	3.078.471

Fuente: Padrón Municipal de Habitantes

Distribución por edad de las personas mayores de 16 años empadronadas en el municipio de Madrid

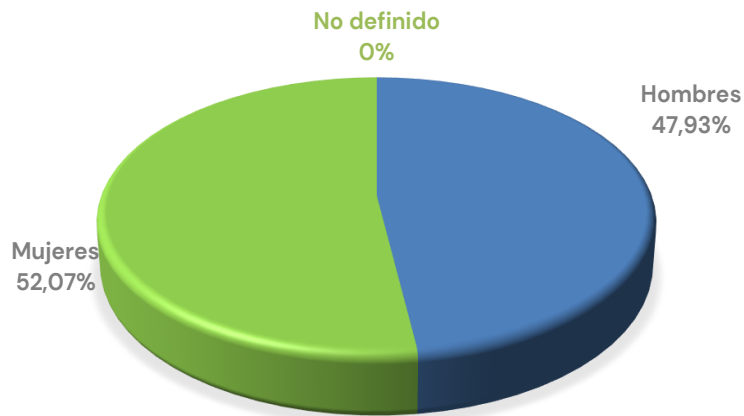


2.2 Personas verificadas en Decide Madrid para el ámbito territorial de la consulta (Madrid)

El número de personas registradas en Decide Madrid con el empadronamiento verificado para el ámbito territorial de esta consulta (toda la ciudad de Madrid) ha sido de **230.736 personas**.

Sexo	Participantes	Porcentaje
Hombres	110.594	47,93%
Mujeres	120.139	52,07%
No definido	3	0,00%
Total	230.736	100%

Porcentaje de usuarios Decide_Madrid
desagregados por sexo



3. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES EN LA CONSULTA

En el proceso de la consulta pública previa han participado a través de la plataforma Decide Madrid **798 personas** mayores de 16 años.

Participantes totales	Participantes hombres	Participantes mujeres	% de participantes sobre el total de personas verificadas en DM ⁽¹⁾
798	347	451	0,35%

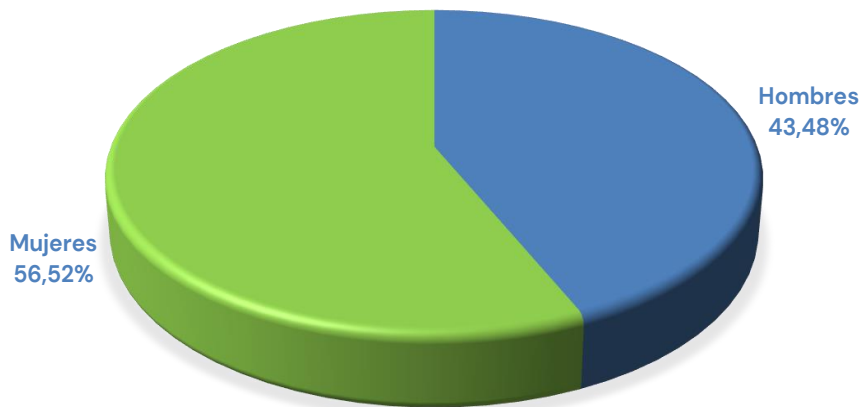
(1) Para el ámbito geográfico del proceso: toda la ciudad de Madrid.

PARTICIPANTES POR SEXOS

La distribución por sexo de las personas participantes en la consulta ha sido la siguiente:

Sexo	Participantes	Porcentaje
Hombres	347	43,48%
Mujeres	451	56,52%
Total	798	100%

Porcentaje de participantes desagregados por sexo



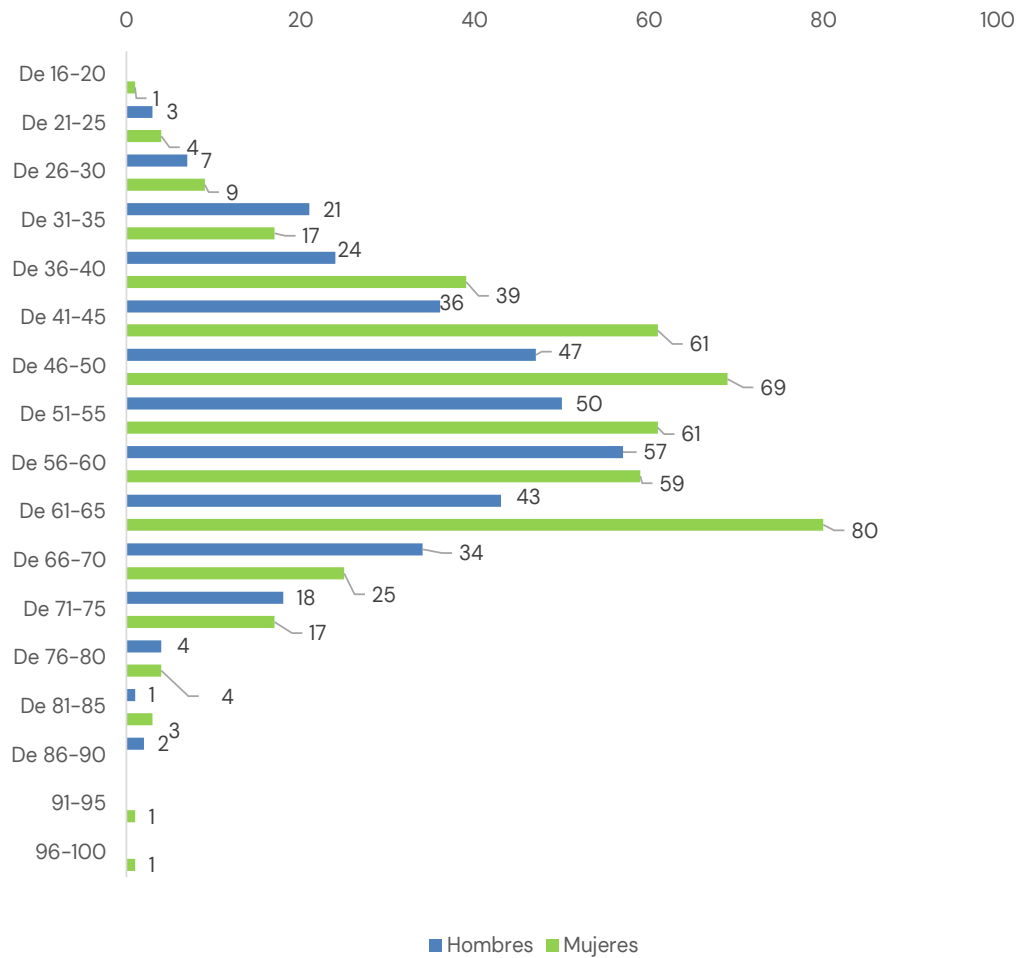
PARTICIPANTES POR EDAD Y SEXO

La distribución por edad y sexo de las personas participantes en la consulta ha sido la siguiente:

Edad	Hombres	% sobre participantes	Mujeres	% sobre participantes	Participantes	Porcentaje
De 16-20	0	0,00%	1	0,13%	1	0,13%
De 21-25	3	0,38%	4	0,50%	7	0,88%
De 26-30	7	0,88%	9	1,13%	16	2,01%
De 31-35	21	2,63%	17	2,13%	38	4,76%
De 36-40	24	3,01%	39	4,89%	63	7,89%
De 41-45	36	4,51%	61	7,64%	97	12,16%
De 46-50	47	5,89%	69	8,65%	116	14,54%
De 51-55	50	6,27%	61	7,64%	111	13,91%
De 56-60	57	7,14%	59	7,39%	116	14,54%
De 61-65	43	5,39%	80	10,03%	123	15,41%
De 66-70	34	4,26%	25	3,13%	59	7,39%
De 71-75	18	2,26%	17	2,13%	35	4,39%
De 76-80	4	0,50%	4	0,50%	8	1,00%
De 81-85	1	0,13%	3	0,38%	4	0,50%
De 86-90	2	0,25%	0	0,00%	2	0,25%
91-95	0	0,00%	1	0,13%	1	0,13%
96-100	0	0,00%	1	0,13%	1	0,13%
Total	347	43,48%	451	56,52%	798	100%



Participantes desagregados por edad y sexo



Información de Firmantes del Documento



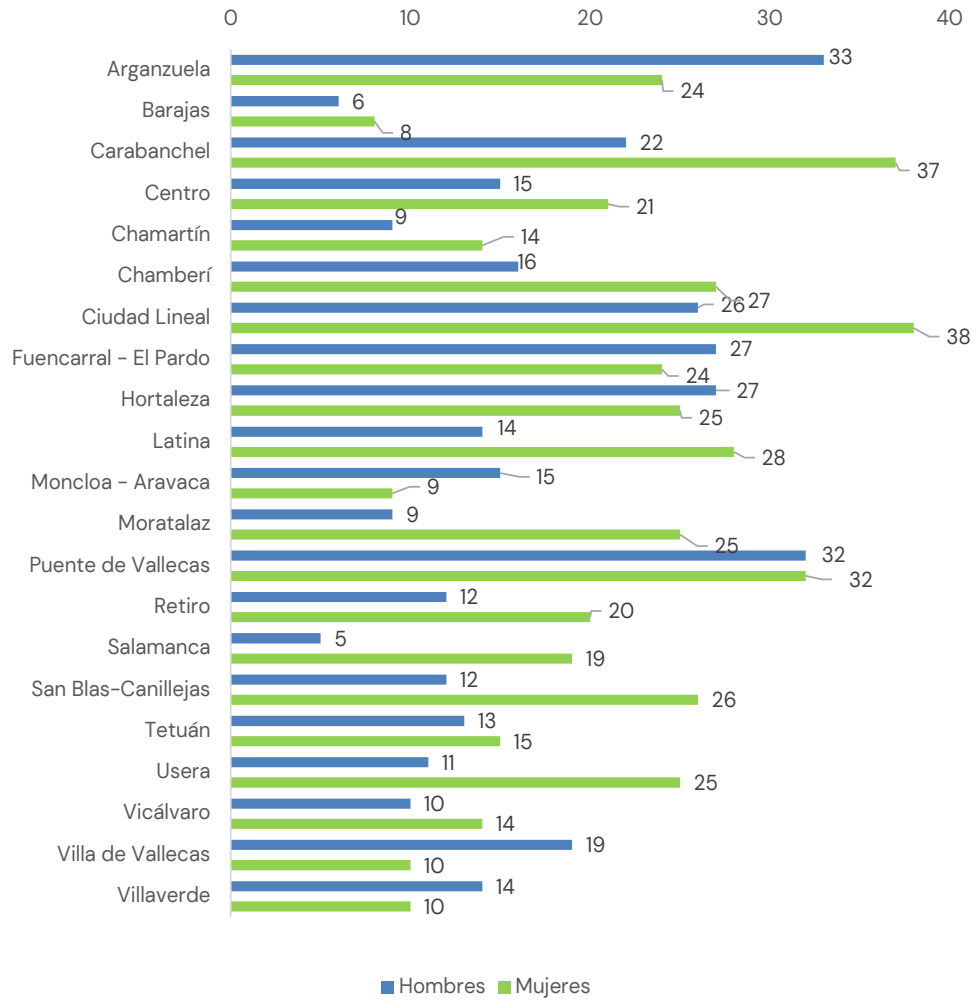
PARTICIPANTES POR DISTRITO

La distribución por distrito y sexo de las personas participantes en la consulta ha sido la siguiente:

Distrito	Hombres	% sobre participantes	Mujeres	% sobre participantes	Participantes	Porcentaje
Arganzuela	33	4,14%	24	3,01%	57	7,14%
Barajas	6	0,75%	8	1,00%	14	1,75%
Carabanchel	22	2,76%	37	4,64%	59	7,39%
Centro	15	1,88%	21	2,63%	36	4,51%
Chamartín	9	1,13%	14	1,75%	23	2,88%
Chamberí	16	2,01%	27	3,38%	43	5,39%
Ciudad Lineal	26	3,26%	38	4,76%	64	8,02%
Fuencarral - El Pardo	27	3,38%	24	3,01%	51	6,39%
Hortaleza	27	3,38%	25	3,13%	52	6,52%
Latina	14	1,75%	28	3,51%	42	5,26%
Moncloa - Aravaca	15	1,88%	9	1,13%	24	3,01%
Moratalaz	9	1,13%	25	3,13%	34	4,26%
Puente de Vallecas	32	4,01%	32	4,01%	64	8,02%
Retiro	12	1,50%	20	2,51%	32	4,01%
Salamanca	5	0,63%	19	2,38%	24	3,01%
San Blas-Canillejas	12	1,50%	26	3,26%	38	4,76%
Tetuán	13	1,63%	15	1,88%	28	3,51%
Usera	11	1,38%	25	3,13%	36	4,51%
Vicálvaro	10	1,25%	14	1,75%	24	3,01%
Villa de Vallecas	19	2,38%	10	1,25%	29	3,63%
Villaverde	14	1,75%	10	1,25%	24	3,01%
Total	347	35,09%	451	47,24%	798	100%



Participantes desagregados por edad y sexo



4. MARCO DE ACTIVIDAD EN DECIDE MADRID DURANTE LA CONSULTA

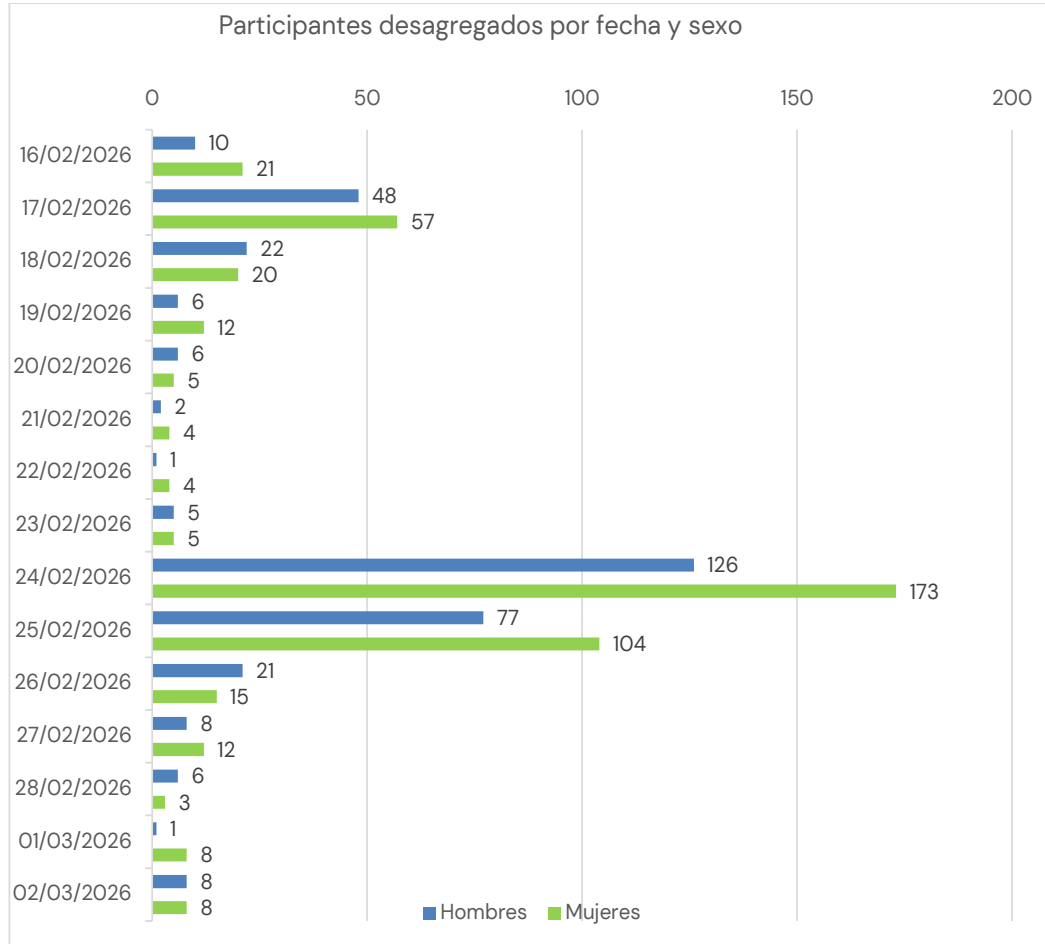
4.1 Distribución por fecha y sexo de la participación en la consulta

Los días **16 de febrero y 23 de febrero de 2026** se enviaron newsletters para informar sobre el objeto de esta consulta pública y fomentar la participación ciudadana en ella.

La distribución por fecha y sexo de la participación en la consulta fue la siguiente:

Fecha	Hombres	% sobre participantes	Mujeres	% sobre participantes	Participantes	Porcentaje
16/02/2026	10	1,25%	21	2,63%	31	3,88%
17/02/2026	48	6,02%	57	7,14%	105	13,16%
18/02/2026	22	2,76%	20	2,51%	42	5,26%
19/02/2026	6	0,75%	12	1,50%	18	2,26%
20/02/2026	6	0,75%	5	0,63%	11	1,38%
21/02/2026	2	0,25%	4	0,50%	6	0,75%
22/02/2026	1	0,13%	4	0,50%	5	0,63%
23/02/2026	5	0,63%	5	0,63%	10	1,25%
24/02/2026	126	15,79%	173	21,68%	299	37,47%
25/02/2026	77	9,65%	104	13,03%	181	22,68%
26/02/2026	21	2,63%	15	1,88%	36	4,51%
27/02/2026	8	1,00%	12	1,50%	20	2,51%
28/02/2026	6	0,75%	3	0,38%	9	1,13%
01/03/2026	1	0,13%	8	1,00%	9	1,13%
02/03/2026	8	1,00%	8	1,00%	16	2,01%
Total	347	43,48%	451	56,52%	798	100%





Información de Firmantes del Documento



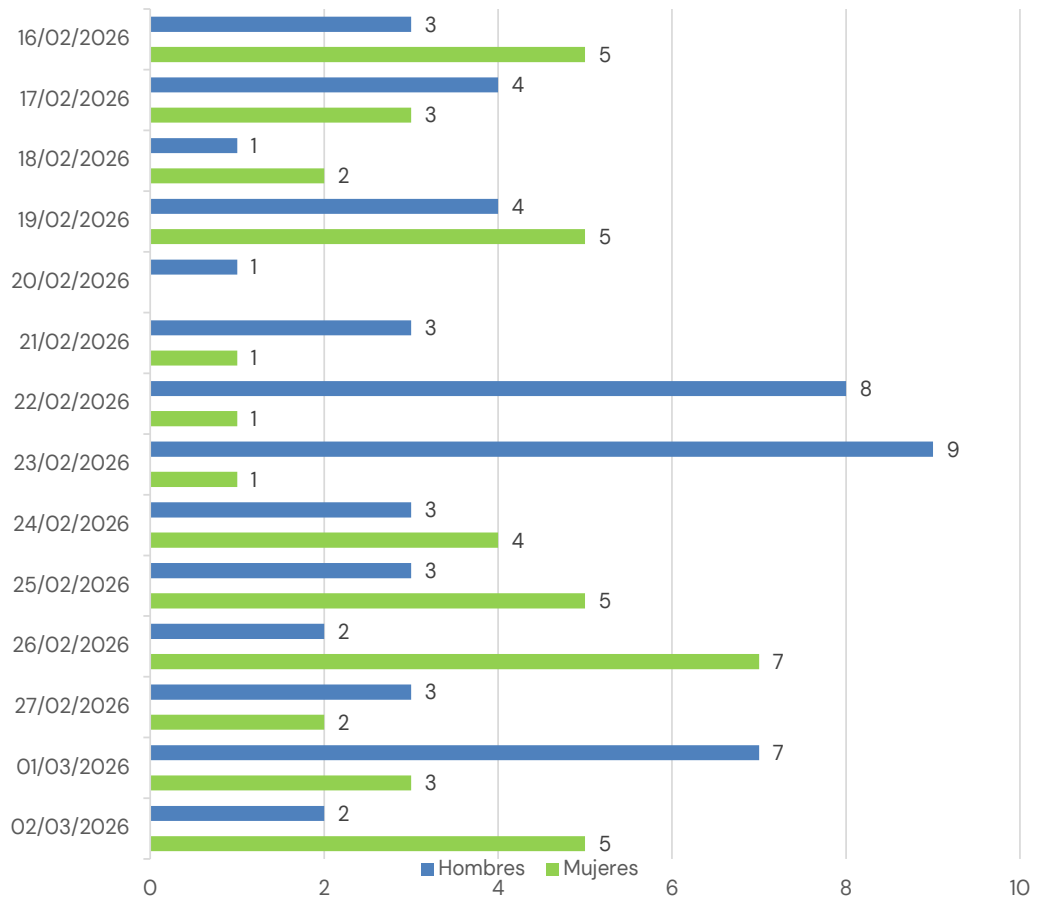
4.2 Nuevas altas por fecha y sexo registradas en Decide Madrid durante la consulta

Durante el proceso de consulta pública previa hubo **97** nuevas altas de personas que se registraron en la web Decide Madrid y verificaron su residencia en el municipio.

Fecha	Hombres	% sobre participantes	Mujeres	% sobre participantes	Participantes	Porcentaje
16/02/2026	3	3,09%	5	5,15%	8	8,25%
17/02/2026	4	4,12%	3	3,09%	7	7,22%
18/02/2026	1	1,03%	2	2,06%	3	3,09%
19/02/2026	4	4,12%	5	5,15%	9	9,28%
20/02/2026	1	1,03%	0	0,00%	1	1,03%
21/02/2026	3	3,09%	1	1,03%	4	4,12%
22/02/2026	8	8,25%	1	1,03%	9	9,28%
23/02/2026	9	9,28%	1	1,03%	10	10,31%
24/02/2026	3	3,09%	4	4,12%	7	7,22%
25/02/2026	3	3,09%	5	5,15%	8	8,25%
26/02/2026	2	2,06%	7	7,22%	9	9,28%
27/02/2026	3	3,09%	2	2,06%	5	5,15%
01/03/2026	7	7,22%	3	3,09%	10	10,31%
02/03/2026	2	2,06%	5	5,15%	7	7,22%
Total	53	54,64%	44	45,36%	97	100%



Nuevas altas en DM durante el proceso desagregadas por fecha y sexo



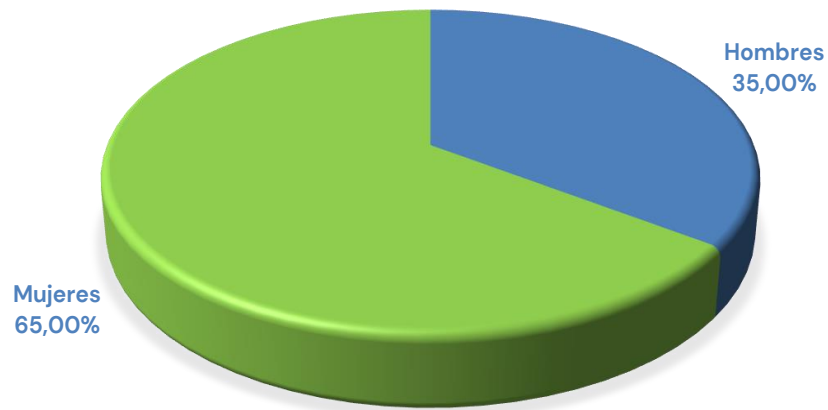
Información de Firmantes del Documento



De esas 97 nuevas altas, 20 participaron en esta consulta pública.

Sexo	Nuevos participantes	Porcentaje
Hombres	7	35,00%
Mujeres	13	65,00%
Total	20	100%

Porcentaje de nuevos participantes desagregados por
SEXO



Información de Firmantes del Documento



5. CUESTIONARIO SOMETIDO A CONSULTA

1.- ¿Valorarías positivamente que se actualizase el Reglamento actual de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del año 1989, adaptándolo a las nuevas necesidades demandadas por la ciudadanía?

- Sí
- No
- No lo sé

2.- ¿Consideras adecuado que las decisiones sobre los servicios y prestaciones a los que se acceda por derivación técnica deben ser objeto, a solicitud de la persona usuaria, de una segunda valoración técnica?

- Sí
- No
- No lo sé

3.- ¿Apoyas que el nuevo modelo de atención de las unidades de trabajo social suponga una mayor especialización en casos relativos a la atención a familias e infancia, personas mayores vulnerables, inclusión social y violencia de género?

- Sí
- No
- No lo sé

4.- Los centros de servicios sociales municipales asignarán un profesional que sirva de referencia para la persona usuaria, familia o grupo. ¿Crees que se deberá facilitar la libre elección de profesional?

- Sí
- No
- No lo sé

5.- ¿Crees que los centros de servicios sociales deben contar con una unidad de apoyo técnico integrada por profesionales de la psicología y la educación social para el seguimiento intensivo de los casos complejos?

- Sí
- No
- No lo sé

6.- ¿De qué manera le gustaría que las personas usuarias participaran en la evaluación de la calidad en Centros de Servicios Sociales? (puede marcar varias)

- Encuestas anónimas de satisfacción
- Buzones de sugerencias y quejas
- Entrevistas con personas usuarias
- No me interesa participar
- Otro método de participación: _____

17 de 25

Información de Firmantes del Documento

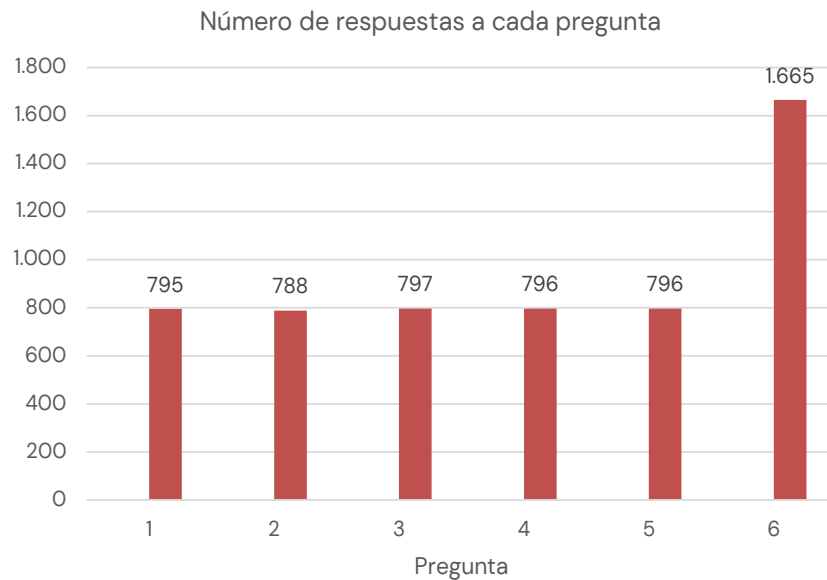
MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 12/03/2026 17:16:29
CSV : CZZX5RURY1KRU7GC



5.1 Número de respuestas a cada pregunta

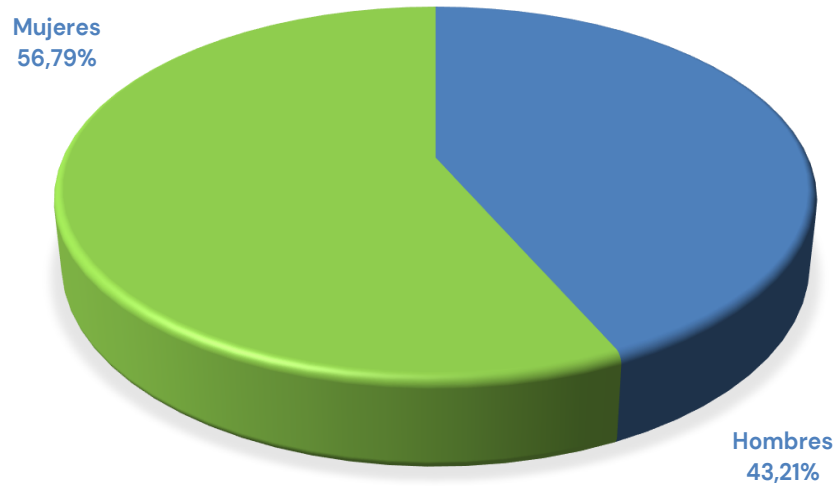
Pregunta	Número de respuestas
1ª	795
2ª	788
3ª	797
4ª	796
5ª	796
6ª	1.665
Total	5.637



5.2 Total de respuestas a todas las preguntas desagregado por sexo

	Hombres	Mujeres	Total
Número de respuestas	2.436	3.201	5.637
Porcentaje	43,21%	56,79%	100,00%

Porcentaje de respuestas desagregado por sexo



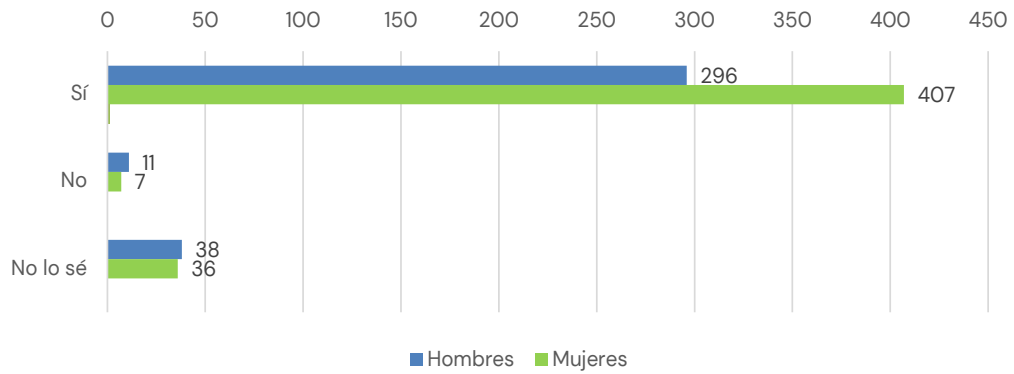
6. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

1ª Pregunta

1.- ¿Valorarías positivamente que se actualizase el Reglamento actual de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales del año 1989, adaptándolo a las nuevas necesidades demandadas por la ciudadanía?

Respuestas	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	Porcentaje de las respuestas
Sí	296	37,23%	407	51,19%	703	88,43%
No	11	1,38%	7	0,88%	18	2,26%
No lo sé	38	4,78%	36	4,53%	74	9,31%
Total	345	43,40%	450	56,60%	795	100%

Número de respuestas desagregadas por sexo



2ª Pregunta

¿Consideras adecuado que las decisiones sobre los servicios y prestaciones a los que se acceda por derivación técnica deben ser objeto, a solicitud de la persona usuaria, de una segunda valoración técnica?

Respuestas	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	Porcentaje de las respuestas
Sí	252	31,98%	309	39,21%	561	71,19%
No	50	6,35%	60	7,61%	110	13,96%
No lo sé	42	5,33%	75	9,52%	117	14,85%
Total	344	43,65%	444	56,35%	788	100%

20 de 25

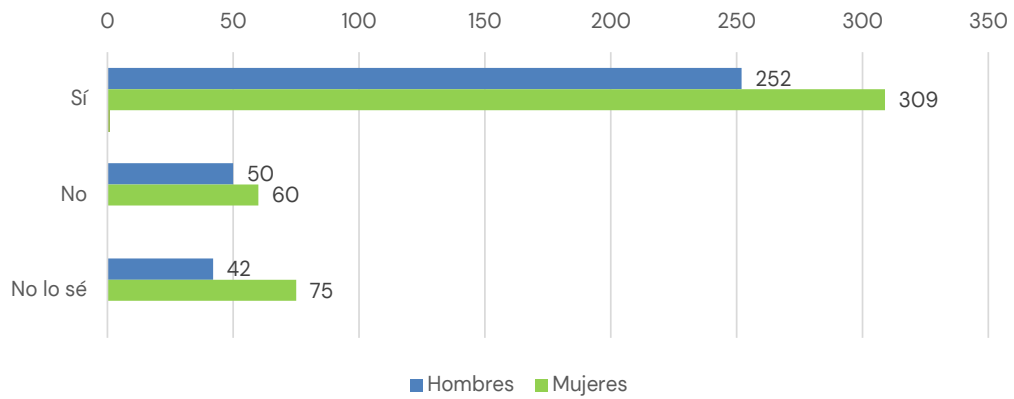
Información de Firmantes del Documento

MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 12/03/2026 17:16:29
CSV : CZZX5RURY1KRU7GC



Número de respuestas desagregadas por sexo

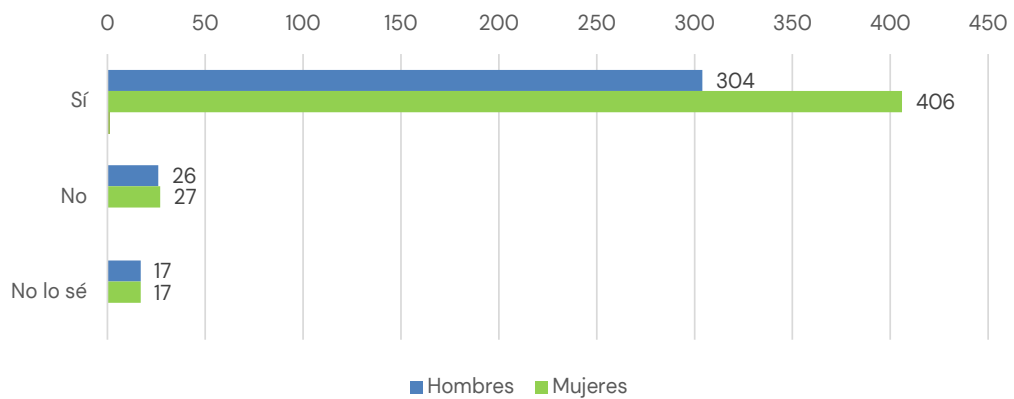


3ª Pregunta

¿Apoyas que el nuevo modelo de atención de las unidades de trabajo social suponga una mayor especialización en casos relativos a la atención a familias e infancia, personas mayores vulnerables, inclusión social y violencia de género?

Respuestas	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	Porcentaje de las respuestas
Sí	304	38,14%	406	50,94%	710	89,08%
No	26	3,26%	27	3,39%	53	6,65%
No lo sé	17	2,13%	17	2,13%	34	4,27%
Total	347	43,54%	450	56,46%	797	100%

Número de respuestas desagregadas por sexo



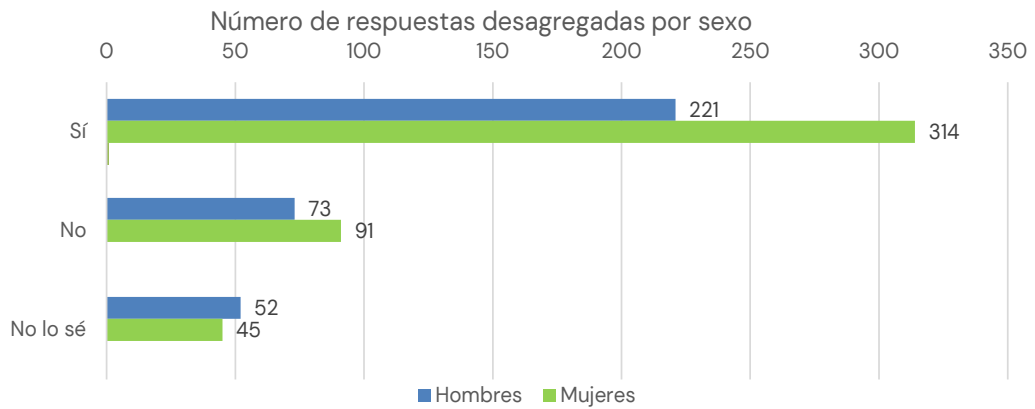
Información de Firmantes del Documento



4ª Pregunta

Los centros de servicios sociales municipales asignarán un profesional que sirva de referencia para la persona usuaria, familia o grupo. ¿Crees que se deberá facilitar la libre elección de profesional?

Respuestas	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	Porcentaje de las respuestas
Sí	221	27,76%	314	39,45%	535	67,21%
No	73	9,17%	91	11,43%	164	20,60%
No lo sé	52	6,53%	45	5,65%	97	12,19%
Total	346	43,47%	450	56,53%	796	100%

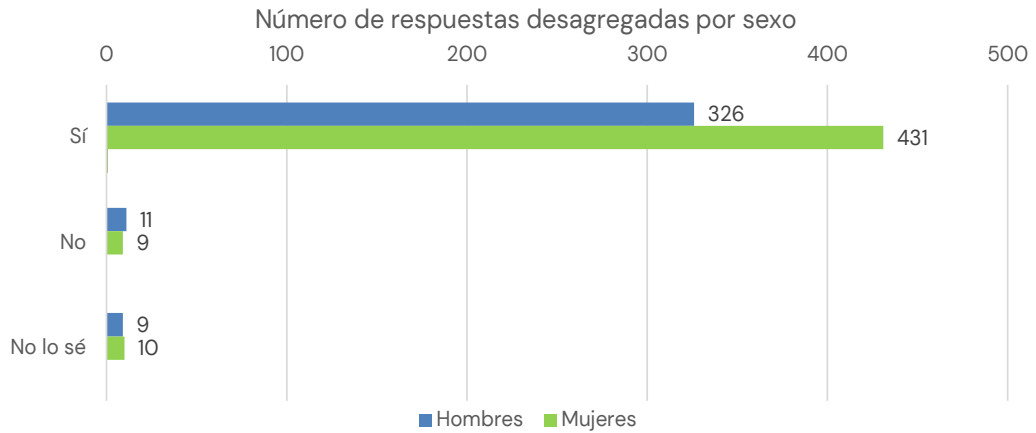


5ª Pregunta

¿Crees que los centros de servicios sociales deben contar con una unidad de apoyo técnico integrada por profesionales de la psicología y la educación social para el seguimiento intensivo de los casos complejos?

Respuestas	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	Porcentaje de las respuestas
Sí	326	40,95%	431	54,15%	757	95,10%
No	11	1,38%	9	1,13%	20	2,51%
No lo sé	9	1,13%	10	1,26%	19	2,39%
Total	346	43,47%	450	56,53%	796	100%





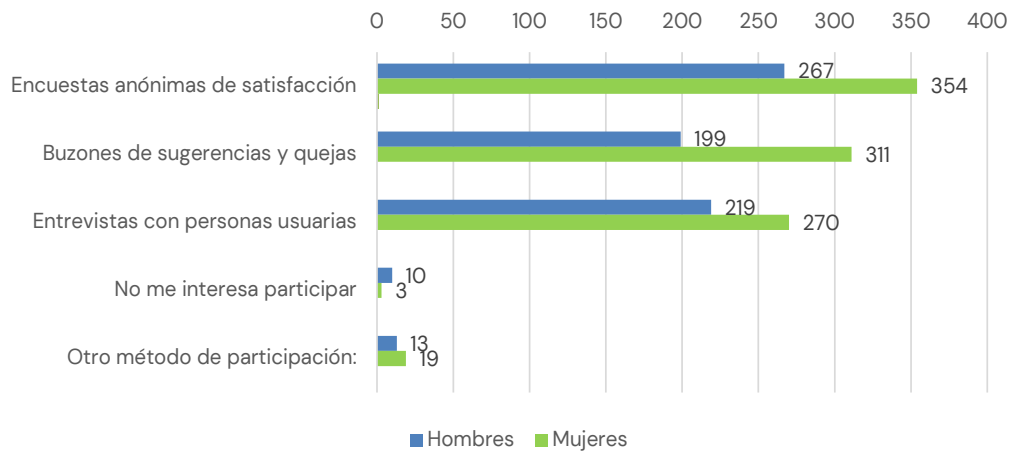
6ª Pregunta

¿De qué manera le gustaría que las personas usuarias participaran en la evaluación de la calidad en Centros de Servicios Sociales? (puede marcar varias)

Respuestas	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	Porcentaje de las respuestas
Encuestas anónimas de satisfacción	267	16,04%	354	21,26%	621	37,30%
Buzones de sugerencias y quejas	199	11,95%	311	18,68%	510	30,63%
Entrevistas con personas usuarias	219	13,15%	270	16,22%	489	29,37%
No me interesa participar	10	0,60%	3	0,18%	13	0,78%
Otro método de participación	13	0,78%	19	1,14%	32	1,92%
Total	708	42,52%	957	57,48%	1.665	100%



Número de respuestas desagregadas por sexo



Información de Firmantes del Documento



Otras aportaciones a la consulta

Se han recibido dos entradas por registro con aportaciones a la consulta pública previa dirigido a la Dirección General de Participación Ciudadana.

Nº	FECHA PRESENTACIÓN	Nº REGISTRO	PERSONA O ENTIDAD INTERESADA
1	02/03/2026	20260330654	PROVIVIENDA
2	02/03/2026	20260331334	ASPACE MADRID

Se hace constar que los registros presentados se trasladan al órgano promotor de la Consulta para su toma de conocimiento.

Nota metodológica sobre el contenido de este informe

En este informe se describen los resultados de las respuestas al cuestionario presentado a consulta, tanto de las respuestas cerradas como de las respuestas abiertas, sin que el Servicio de Coordinación Participativa y Tecnológica realice valoración alguna sobre el significado de dichos resultados.

Servicio de Coordinación Participativa y Tecnológica

Información de Firmantes del Documento

