

Quejas y sugerencias

Las personas usuarias de las Direcciones Territoriales podrán expresar su insatisfacción con los servicios prestados y proponer mejoras de calidad mediante la presentación de quejas y sugerencias.

Pueden utilizar los siguientes procedimientos:

- Presencialmente, mediante el formulario disponible en el centro.
- Por correo postal, enviando un escrito o mediante el formulario, debidamente firmados e identificados por la persona usuaria.
- Enviando un correo electrónico a la unidad responsable de la carta de servicios.
- Desde la sede electrónica del Imserso: sede.imserso.gob.es/sugerencias-quejas.

Unidad responsable de la carta

Las Direcciones Territoriales son responsables de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en esta carta y de los oportunos impulsos de mejora.

Datos de contacto de los centros

Dirección Territorial del Imserso en Ceuta.

Avda. de África, s/n

51002, Ceuta.

Edificio accesible.

Teléfono: +34 956 522 907

Fax: +34 956 504 440

Correo electrónico: dpceuta@imserso.es

Transporte público:

Parada de autobús situada enfrente del edificio de la Dirección Territorial (Cruce del Morro).

Dirección Territorial del Imserso en Melilla.

C/ Querol, 31

52004, Melilla.

Edificio accesible, ubicado en la zona centro de la ciudad, junto a la Escuela Municipal de Arte y al CIP Velázquez.

Teléfonos: +34 952 673 314; +34 952 678 583;
+34 952 672 603

Fax: +34 952 672 608

Correo electrónico: dpmelilla@imserso.es

Transporte público:

No existe en la zona.

Horario de atención al público de los centros:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, excepto festivos.

Los Servicios Centrales del Imserso están ubicados en Madrid, calle Ginzo de Limia, 58, c/v a Avda. de la Ilustración.

Página web: www.imserso.es

Sede electrónica: sede.imserso.gob.es

EDITA: © Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030

Imserso (Instituto de Mayores y Servicios Sociales)

cpage.mpr.gob.es

NIPO: 235-26-015-6

Fecha edición: 2026



**CARTA DE SERVICIOS
DIRECCIONES
TERRITORIALES
(2026 - 2029)**



Imserso

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) es una Entidad Gestora de la Seguridad Social, adscrita al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 a través de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales, responsable, en el ámbito de las competencias que tiene atribuidas, de los colectivos de personas mayores y de personas en situación de dependencia y del desarrollo de políticas y programas en relación con el envejecimiento activo de la población.

Los diferentes programas que lleva a cabo el Imserso son desarrollados a nivel periférico por las Direcciones Territoriales, de conformidad con las directrices fijadas desde los Servicios Centrales del Instituto, promoviendo el acercamiento de la institución al ciudadano, en los siguientes ámbitos:

- Personas mayores.
- Personas con discapacidad.
- Personas en situación de dependencia.

Con motivo de los diferentes procesos de transferencias y la correspondiente descentralización a las comunidades autónomas, las únicas Direcciones Territoriales del Imserso son las de Ceuta y de Melilla.

El Imserso ha elaborado la carta de servicios de las Direcciones Territoriales. Su objetivo es informar a la ciudadanía y a las personas usuarias sobre:

- Los servicios que ofrecen estos centros.
- Los derechos de las personas que los utilizan.
- Los compromisos de calidad asumidos

Servicios que prestan

Los servicios prestados por las Direcciones Territoriales son los siguientes:

- Para personas mayores y personas con

discapacidad: Los enmarcados en la legislación de pensiones no contributivas; aplicación del nivel asistencial previsto para los subsidios de la Ley General de derechos de las Personas con Discapacidad, convocatorias territoriales de ayudas tanto para personas físicas como asociaciones; Información y trámite de solicitudes en el programa de termalismo, turismo social, ingresos en centros, subvenciones de ámbito estatal promovidas por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030; actuaciones de información sobre los recursos del sistema; desarrollo, seguimiento y control del convenio de ayuda a domicilio, teleasistencia, accesibilidad, así como otros que puedan establecerse.

- Para personas en situación de dependencia: los enmarcados en la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía y Atención a las Personas en Situación de Dependencia: Reconocimiento de la situación de dependencia; determinación del programa individual de atención (PIA), convocatorias dirigidas a facilitar la autonomía personal, mediante ayudas económicas para la adquisición de ayudas técnicas y realización de obras de accesibilidad y adaptaciones del hogar; programas de apoyo a cuidadores no profesionales.
- Representación institucional.
- Coordinación de los centros dependientes.
- Resolución de los procedimientos administrativos de su ámbito.
- Emisión de certificaciones acerca de las prestaciones gestionadas.
- Las relaciones con entidades públicas y privadas en materia de servicios sociales, mediante convenios y conciertos de colaboración.

Compromisos de calidad que asumen los centros

Cada Dirección Territorial asume los siguientes compromisos para garantizar la calidad y la mejora continua de sus servicios:

1. Resolver los expedientes de pensiones no contributivas de jubilación en un plazo máximo de 70 días naturales.
2. Resolver los expedientes relacionados con el Subsidio de movilidad y compensación por gastos de transporte contemplado en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social en un plazo máximo de 70 días naturales.
3. Contestar las quejas presentadas en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

En caso de incumplimiento de los compromisos, la persona interesada podrá remitir reclamación a la unidad responsable de la carta de servicios.

Si se comprueba la realidad del incumplimiento, la Dirección General del Imserso tomará las medidas pertinentes para su subsanación. En este caso, comunicará por carta las causas del incumplimiento y las medidas de subsanación tomadas.

El incumplimiento de los compromisos asumidos en esta carta no da lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración, en ningún caso.