



Carta de Servicios 2021


Centros de Atención a la Infancia (CAI)

Madrid una ciudad comprometida con la protección de las niñas, niños y adolescentes

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 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

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

[Texto completo de esta Carta de Servicios en madrid.es](#)

Aprobada 05/09/2013 - Certificada 08/01/2020 - Evaluada 22/03/2021

7.612 familias atendidas

30.364 personas atendidas: 17.595 adultos 12.769 menores

12 centros

204 profesionales

Valoración del servicio: 8,7

Datos 2020

Qué SERVICIOS te ofrecemos:

- > **Valoración inicial** de las situaciones de riesgo en los menores.
- > **Evaluación** de la situación familiar y, en su caso, de la desprotección de los menores.
- > **Tratamiento familiar especializado.**
- > **Acompañamiento y supervisión** a las familias que no están en tratamiento.
- > **Apoyo y seguimiento** a los menores y sus acogedores.
- > **Asesoramiento técnico** a los profesionales de los recursos que trabajan con los menores y sus familias.
- > **Prevención** del maltrato infantil.
- > **Seguimiento familiar** una vez finalizada la atención.
- > **Información** sobre la situación de los Centros y otras cuestiones relacionadas. [Centros de Atención a la Infancia](#) (CAI). También en los [Centros de Servicios Sociales](#) y en los propios Centros.
- > **Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:** gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

La vía principal de entrada a estos servicios son los Servicios Sociales Municipales.

Horario: CAI 1, 2 y 3: de 8 a 15 horas, de lunes a viernes. CAI 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12: de 8 a 15 horas y de 16 a 20 horas de lunes a jueves y de 8 a 15 horas los viernes.

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

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos:

1. En los Centros facilitamos **horarios compatibles** con las necesidades de todas las niñas, niños y adolescentes y sus familias. En los CAI 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 las atenciones presenciales a las familias serán, en horario de 15 a 20 horas al menos en el 20% de los casos.
2. Iniciamos la **valoración de la situación familiar**, una vez recibida la comunicación en 7 días naturales en, al menos, el 95% de los casos y en ningún caso en más de 15 días naturales.
3. Realizamos la **evaluación de la situación familiar y, en su caso, de la desprotección** de las niñas, niños y adolescentes, en 90 días naturales, desde el primer contacto presencial con la familia, en el 70% de los casos. El plazo máximo de evaluación será de 120 días naturales.
4. Los CAI cuentan con unas **instalaciones adecuadas** para la atención a niñas, niños y adolescentes y sus familias. Valoración del 85% de los adultos: 8. Valoración del 80% de los menores de 12 a 17 años: igual o superior a 7.
5. Atendemos a todas las personas con **respeto** y con un **lenguaje claro y comprensible**. Valoración del 90% de los adultos y de los menores de 12 a 17 años: igual o superior a 7.
6. Atendemos a las niñas y niños de 6 a 11 años con un **lenguaje claro y comprensible, y se sentirán escuchados**. Valoración del 80%: 4 (escala de 1 a 5).
7. Atendemos con **profesionalidad** a todas las personas teniendo en cuenta sus circunstancias y necesidades personales. Valoración del 90% de adultos y de 85% de menores de 12 a 17 años: igual o superior a 7.
8. Ofrecemos a los profesionales de la educación, de la salud, de las entidades sociales y otros que trabajan con menores, al menos **30 acciones formativas** anuales dirigidas a la prevención y detección de situaciones de desprotección. Valoración del 90%: igual o superior a 7.
9. Realizamos en cada uno de los CAI al menos un **grupo de apoyo a los menores acogidos y su familia extensa**. Valoración del 90%: igual o superior a 7.
10. Contestamos el **80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en **30 días** naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.