

Carta de Servicios 2024

Centros de Atención a la Infancia

Datos 2023

8.518 familias atendidas	33.361 personas atendidas: 19.375 adultos 14.004 menores	12 centros	204 profesionales	9,2 valoración del servicio
---------------------------------------	---	----------------------	-----------------------------	--

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](#). También en los [Centros de Servicios Sociales](#) y en los propios Centros.
- > Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones: 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.

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 en horario de tarde supondrán, al menos, el 23% del total de la atención presencial, excepto en el periodo de tiempo comprendido entre el 16 de junio y el 15 de septiembre.
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 75% 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 90% de los adultos y el 85% de los menores de 12 a 17 años: igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.
5. Atenderemos a todas las personas con **respeto** y con un **lenguaje claro y comprensible**. Valoración del 93% de los adultos y de los menores de 12 a 17 años: igual o superior a 7.
6. El objetivo es que al menos el 85% valoren la claridad y comprensión del lenguaje y el 90% se sientan escuchados, con una puntuación igual o superior a 4, en una escala de 1 a 5.
7. Atendemos con profesionalidad a todas las personas teniendo en cuenta sus circunstancias y necesidades personales. El objetivo es que al menos el 94% de adultos como el 93% de menores de 12 a 17 años la valoren con una puntuación igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.
8. Ofrecemos a los profesionales de la educación, de la salud, de las entidades sociales y otros que trabajan con menores, **acciones formativas** anuales dirigidas a la prevención y detección de situaciones de desprotección. Valoración del 93% igual o superior a 7.
9. Realizamos en cada uno de los CAI al menos 2 **grupos 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.

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 datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospomadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 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](#)

Carta de Servicios en www.madrid.es | Aprobada 15/12/2022 - Certificada 15/12/2022 - Evaluada 22/02/2024