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 (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 23/01/2014 - Certificada 01/02/2021 - Evaluada 28/03/2023

MADRID

Carta de Servicios 2023

Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

Los Centros de Apoyo a las Familias, un referente para el bienestar familiar

7 Centros

24.367 familias atendidas

1.273 profesionales atendidos

312 acciones formativas a familias

Valoración del servicio: 9,16

Datos 2022

Qué SERVICIOS te ofrecemos

> Información a las familias y profesionales.

> Orientación social.

> Asesoramiento jurídico en materia de familia.

> Atención psicológica ante dificultades en el ámbito de las relaciones familiares.

> Atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar.

> Mediación familiar.

> Espacio de relación para las familias con niños y niñas de 0 a 6 años.

> Formación a las familias.

> Participación comunitaria (colaborar con la red social).

> Atención a la ciudadanía: ▪ Informar ▪ Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, e informar sobre su estado de tramitación.

Horario: de lunes a viernes en horario de 8:30 a 20:00 horas, todos los días del año (excepto en el periodo vacacional de verano y Navidad que modifica el horario).

Modo de acceso al Centro de Apoyo a las Familias (CAF): el acceso al CAF es directo, se atenderá previa petición de cita, que se puede realizar de modo presencial y telefónico.

También pueden ser derivados por otros recursos municipales, asociaciones y entidades.

Requisito: vivir en el municipio de Madrid y dependiendo del distrito donde se resida habrá que dirigirse a uno u otro CAF.

Coste: el servicio se presta de forma gratuita.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los publicamos anualmente.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Atendemos a las familias con **un trato adecuado**. El objetivo es que la valoración sea igual o superior a 9.
2. Atendemos a las familias de **modo personalizado y profesional**. El objetivo es que la valoración sea igual o superior a 9.
3. Iniciamos el **proceso de atención,** adaptándonos a sus posibilidades horarias, de manera que el 80% sean atendidas antes de 20 días y en no más de 30 días naturales. El objetivo es que el 85% de las familias lo califiquen como muy breve, breve y adecuado.
4. Garantizamos un **horario continuado** de mañana y tarde de lunes a viernes. El objetivo es que la valoración sea igual o superior a 9.
5. Ofrecemos unas **instalaciones y equipamientos** adecuados. El objetivo es que la valoración sea igual o superior a 9.
6. Difundimos los **servicios y programas** de los CAF a través de la participación en iniciativas y redes comunitarias, de sesiones informativas, y de cursos municipales, etc., en al menos 70 difusiones. Y difundimos **las actividades** programadas por los CAF a la población general, a través de la web municipal y de las redes sociales en al menos 230 difusiones.
7. Ofertamos a las familias al menos **250 acciones formativas,** internas o externas. El objetivo es que la valoración sea igual o superior a 8,5.
8. En el **Servicio de Apoyo Psicológico** realizamos un **seguimiento posterior a la intervención**, de los casos cerrados por cumplimiento de objetivos, una vez trascurridos 6 meses. El objetivo es que al menos el 75% de las familias valoren que su situación ha mejorado tras ser atendidas en el CAF.
9. En el **Servicio de Atención y Prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar** realizamos un **seguimiento posterior a la intervención**, de los casos cerrados por cumplimiento de objetivos, una vez trascurridos 6 meses. El objetivo es que al menos el 70% de las familias valoren que su situación ha mejorado tras ser atendidas en el CAF.
10. En el **Servicio de Mediación Familiar** realizamos un **seguimiento posterior a la intervención**, una vez trascurridos 6 meses de la firma del Acuerdo. El objetivo es que al menos el 70% de las familias hayan mantenido los compromisos del Acuerdo de Mediación.
11. Contestamos el 70% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.