




### Dónde puedes

Informarte [madrid.es](https://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](https://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](https://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](https://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](https://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](https://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](https://voluntariospormadrid.madrid.es)

También en el teléfono gratuito [010](tel:010914800010) (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 madrid.es](https://madrid.es)

Aprobada 23/01/2014 - Certificada 01/02/2021 - Evaluada 21/03/2024

Carta de Servicios 2024

## Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

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

7 centros

35.975 personas atendidas

1.103 profesionales atendidos

278 acciones formativas a familias

Valoración del servicio: **8,98**

Datos 2023

## 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** con las familias, adaptándonos a las posibilidades horarias de las mismas, de manera que el 80% sean atendidas en un plazo igual o inferior a 20 días naturales y en no más de 30 días naturales. El objetivo es que el 85% de las familias valoren el tiempo de espera transcurrido entre el primer contacto con el CAF y la primera cita con una puntuación igual o superior a 7 en una escala del 0 al 10.
4. Garantizamos un **horario continuado** de mañana y tarde de lunes a viernes. El objetivo es que la valoración con el horario de apertura del CAF 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 mesas y foros, de sesiones informativas entre profesionales etc., en al menos 80 difusiones. **Y difundimos las actividades** programadas por los CAF a las familias, a través de la web y las redes sociales municipales en al menos 300 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 al menos el 20% de los casos cerrados por cumplimiento de objetivos, una vez transcurridos 6 meses. El objetivo es que al menos el 75% de las familias valoren que su situación ha mejorado o se ha solucionado tras ser atendidas en el CAF en relación a su demanda inicial.
9. En el **Servicio de Atención y Prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar** (SAPREVAF) realizamos un **seguimiento posterior a la intervención** de al menos el 20% de los casos cerrados por cumplimiento de objetivos, una vez transcurridos 6 meses. El objetivo es que al menos el 70% de las familias valoren que su situación ha mejorado o se ha solucionado tras ser atendidas en el CAF en relación a su demanda inicial.
10. En el Servicio de Mediación Familiar realizamos un seguimiento posterior a la intervención, una vez transcurridos 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.