



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:914800010) (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](#)

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

Aprobada 05/09/2013 - Certificada 17/11/2025 - Evaluada 05/03/2026

Carta de Servicios 2026

Centros de Atención a la Infancia (CAI)

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

7.922 familias atendidas

31.314 personas atendidas: 19.483 adultos 11.831 menores

12 centros

204 profesionales

Valoración del servicio: 8,8

Datos 2025

Qué SERVICIOS te ofrecemos:

- > **Valoración inicial** de las situaciones de riesgo en los niños, niñas y adolescentes.
- > **Evaluación** de la situación familiar y, en su caso, de la desprotección de los niños, niñas y adolescentes.
- > **Tratamiento familiar especializado.**
- > **Acompañamiento y supervisión** a las familias que no están en tratamiento.
- > **Apoyo y seguimiento** a menores y sus acogedores/as.
- > **Asesoramiento técnico a profesionales** de los recursos que trabajan con 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:** gestionar 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 los niños, niñas, adolescentes y sus familias. En los CAI 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 las atenciones presenciales a las familias se realizarán también en horario de tarde, 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 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 los niños, niñas y adolescentes, en 90 días naturales, desde el primer contacto presencial con la familia, y en ningún caso en un plazo superior a 120 días naturales.
4. Los CAI cuentan con unas **instalaciones adecuadas** para la atención a niñas, niños, adolescentes y sus familias.
5. Atendemos a todos los adultos y menores de 12 a 17 años con **respeto** y con un **lenguaje claro y comprensible**.
6. Atendemos a niños y niñas de 6 a 11 años con un **lenguaje claro y comprensible, y se sentirán escuchados**.
7. Atendemos con **profesionalidad** a todas las personas teniendo en cuenta sus circunstancias y necesidades personales.
8. Ofrecemos a los/las profesionales de la educación, de la salud, de las entidades sociales y de otros Servicios que trabajan con menores, **acciones formativas** anuales dirigidas a la prevención y detección de situaciones de desprotección.
9. Realizamos en los CAI **grupos de apoyo a menores acogidos/as y su familia extensa**.
10. Contestamos **las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.