

Carta de Servicios 2022

# Centros de Atención a la Infancia

Datos 2021

8.316 familias atendidas	32.738 personas atendidas: 19.059 adultos 13.679 menores	12 centros	204 profesionales	Valoración del servicio: 9
--------------------------	--	------------	-------------------	----------------------------

## 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 20% 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 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 85%: igual o superior a 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 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.

---

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

---

Dónde puedes:

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



También en el teléfono gratuito [010](tel:010915298210) (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 | Aprobada 08/01/2020 - Certificada 08/01/2020 -Evaluada 11/03/2022