

Carta de Servicios 2021

Centros de Atención a la Infancia (CAI)

Datos 2020

7.612 familias atendidas	30.364 personas atendidas: 17.595 adultos 12.769 menores	12 centros	204 profesionales	Valoración del servicio: 8,7
--------------------------	--	------------	-------------------	------------------------------



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](#) (CAI). También en los [Centros de Servicios Sociales](#) y en los propios Centros.
 - > **Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:** 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 serán, en horario de 15 a 20 horas, al menos, en el 20%.
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 70% 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, adolescentes y sus familias. El objetivo es que el 85% de los adultos las valoren con una puntuación igual o superior a 8; y el 80% de los menores de 12 a 17 años las valoren con una puntuación igual o superior a 7.
5. Atenderemos a todas las personas con **respeto** y con un **lenguaje claro y comprensible**. El objetivo es que el 90% de los adultos y de los menores de 12 a 17 años lo valoren con una puntuación 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**. El objetivo es que al menos el 80% lo valoren con una puntuación 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. El objetivo es que al menos el 85% de adultos y menores de 12 a 17 años la valoren con una puntuación 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**. El objetivo es que el 90% de los participantes los valoren con una puntuación 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 [voluntariospormadrid.madrid.es](#)

También en el teléfono gratuito [010](#) (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 en madrid.es](#)

Aprobada 05/09/2013 - Certificada 08/01/2020 - Evaluada 22/03/2021