



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 voluntariospomadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

C Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

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

Aprobada 23/01/2014 - Certificada 01/02/2021 - Evaluada 22/03/2021

Carta de Servicios 2021

Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

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

7 Centros

19.988 familias atendidas

1.193 profesionales atendidos

173 acciones formativas a familias

Valoración del servicio: 9,22

Datos 2020

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, telefónico y a través de correo electrónico. 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 8,5.
6. Difundimos los servicios y las **actividades programadas** por los CAF a la población general y a profesionales de otros recursos mediante diversos medios: a través de la web municipal y de las redes sociales, de la participación en iniciativas y redes comunitarias, de sesiones informativas, y de cursos municipales, etc. El objetivo es realizar como mínimo 100 actividades de difusión al año en total.
7. Ofertamos a las familias al menos 200 **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 transcurridos 6 meses. El objetivo es que al menos el 75% de las familias valoren que su situación ha mejorado.
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 transcurridos 6 meses. El objetivo es que al menos el 75% de las familias valoren que su situación ha mejorado.
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 60% de las familias hayan mantenido los compromisos del Acuerdo.
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.