

Carta de Servicios 2025

# Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

Datos 2024

8	35.975	1.103	278	8,98
centros	personas atendidas	profesionales atendidos	acciones formativas a familias	valoración del servicio

## 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.
- > Servicio de Apoyo a la Crianza “Casa Grande”.
- > 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 8:30 a 20:00 horas, de lunes a jueves y de 8:30 a 19:00 los viernes (excepto en el periodo vacacional de verano y Navidad que modifica el horario).

Modo de acceso al Centro de Apoyo a las Familias: 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.

## 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 en una escala de 0 a 10.
2. Atendemos a las familias de **modo personalizado y profesional**. El objetivo es que la valoración sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.
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, para facilitar la asistencia de las familias. El objetivo es que la valoración con el horario de apertura del CAF sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.
5. Ofrecemos unas instalaciones y equipamientos adecuados. El objetivo es que la valoración sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.
6. Difundimos los servicios y programas de los CAF a través de mesas y foros, de sesiones informativas entre profesionales etc., en al menos 90 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 280 acciones formativas, internas o externas. El objetivo es que la valoración sobre su utilidad sea igual o superior a 8,5 sobre una escala de 0 a 10.
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 entre las partes. El objetivo es que al menos el 70% de las familias hayan mantenido los compromisos del Acuerdo de Mediación.
11. Los **Centros de Apoyo a las familias**, atienden a las familias derivadas de los juzgados, que cumplen con los criterios de atención establecidos para los servicios de atención a las familias. El objetivo es que al menos el **40%** de las familias, que finalizan el proceso de intervención lo hagan con **cumplimiento de objetivos**.
12. Ofrecemos a las familias un espacio de **apoyo a la crianza basado en la vinculación afectiva y el apego seguro**, ofreciéndose dos espacios: prevención universal (espacio de juego, acompañamiento y escucha) y prevención indicada (grupos para la resolución de dificultades derivadas de la crianza). El objetivo es que la **valoración de las familias** con la satisfacción en la atención recibida en este servicio sea igual o superior a 7 sobre una escala de 0 a 10.
13. 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.

---

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:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

Carta de Servicios en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) | Aprobada 23/01/2014 - Certificada 15/12/2023 - Evaluada 24/02/2024

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