

Carta de Servicios 2024

## Puntos de Encuentro Familiar (PEF)

Datos 2023

|         |                       |  |   |   |                      |
|---------|-----------------------|--|---|---|----------------------|
| 4       | 651                   | 1909   | 14.602  | 27 %  | 1013                 |
| centros | familias<br>atendidas | adultos<br>atendidos<br>869<br>niñas (49,3%),<br>niños (50,7%) | intervenciones<br>profesionales<br>realizadas | de expedientes<br>dados de baja por<br>cumplimiento de<br>objetivos | informes<br>emitidos |

### Qué SERVICIOS te ofrecemos



- > Interlocución con el Sistema Judicial y el Sistema de Protección de Menores para garantizar la correcta organización del desarrollo del régimen de visitas establecido.
- > Acogida a las familias en el PEF.
- > Elaboración del Plan de Intervención Individualizado.
- > Apoyo a los niños, niñas y adolescentes y sus familias en el desarrollo de las visitas dentro del PEF.

- > Apoyo a las familias en las entregas y recogidas de los niños, niñas y adolescentes para el desarrollo de las visitas fuera del PEF.
- > Apoyo a las familias en situación de violencia y prevención de esta.
- > Atención y orientación familiar en relación con el régimen de visitas de las familias.
- > Información y atención al público en relación con los PEF.
- > Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

### Calendario y horarios:

Lunes de 15 a 20 horas\*. Martes a viernes de 10 a 14 horas y de 15 a 20 horas.

Sábados y domingos horario ininterrumpido de 10 a 20 horas.

Permanecerán cerrados los días, 24 y 31 de diciembre a partir de las 15 horas, 25 de diciembre y 1 de enero no abrirán. \* El SPEF no abre los lunes y el resto de la semana el horario es de 10 a 20 horas ininterrumpidamente.

### Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. En los Puntos de Encuentro Familiar facilitamos **horarios compatibles** con las necesidades de los niños, niñas, adolescentes y sus familias. Al menos el 80% de los regímenes de visitas se programarán en horario de tarde entre semana o en sábados y domingos. La valoración de las familias con el horario ofrecido será igual o superior a 7 sobre una escala de 0 a 10.
2. Garantizamos la **correcta organización** del desarrollo del régimen de visitas establecido, realizando una pronta localización de las familias. Para ello el 95% de las familias derivadas a los PEF son localizadas con la información facilitada en el expediente enviado desde el Departamento de Familia.
3. Realizamos las gestiones del **primer contacto con la familia**, de los casos de las familias derivadas al Punto de Encuentro Familiar desde el departamento de Familia, en un plazo igual o inferior a 5 días naturales desde la recepción del alta del expediente en los mismos, en el 90% de los casos, y nunca en más de 10 días naturales.

4. **Realizamos encuentros iniciales donde acogemos y escuchamos a los niños y niñas de 4 a 17 años**, en un espacio adaptado a su edad, antes del inicio del régimen de visitas en el Punto de Encuentro Familiar en el 95% de los casos.
5. Ofrecemos unas **instalaciones adecuadas** a los niños, niñas y los adolescentes y a sus familias para que puedan llevar a cabo las visitas, en un **ambiente confortable con material lúdico de apoyo** (juegos y juguetes) adaptado a las distantes edades. Valoración de los niños, niñas y adolescentes: igual o superior a 3, en una escala de 1 a 5, y de las familias: igual o superior a 7, en una escala de 0 a10.
6. Ofrecemos información personalizada sobre la intervención que se va a llevar a cabo en el Punto de Encuentro Familiar, mediante **la comunicación de los Planes de Intervención Individualizados\***, en el 90 % de los casos en un plazo máximo de 15 días naturales desde que se realizó la última entrevista de acogida, y en no más de 21 días naturales. Valoración de las familias: igual o superior a 7, en una escala de 0 a10.  
\*Los PII se entregarán sólo a las personas usuarias que hayan confirmado el inicio del régimen de visitas en el Punto de Encuentro Familiar.
7. Iniciamos el **régimen de visitas en los Puntos de Encuentro Familiar**, en 20 días naturales desde la aceptación del Plan de Intervención Individualizado por ambas partes, en el 80% de los casos. El plazo máximo de inicio será de 30 días naturales, excepto en los regímenes de visitas que establecen un periodo concreto de inicio. Valoración de las familias: igual o superior a 7, en una escala de 0 a10.
8. Ofrecemos un **apoyo psicológico y educativo** adecuado a los niños, niñas y adolescentes y sus familias con derecho de visitas en el Puntos de Encuentro Familiar para facilitar el desarrollo de estas. Valoración de las familias: igual o superior a 7, en una escala de 0 a10.
9. Atendemos a todas las personas con **respeto y con un lenguaje claro y comprensible**. Valoración de los niños, niñas y adolescentes: igual o superior a 3, en una escala de 1 a 5, y de las familias: igual o superior a 7, en una escala de 0 a10.
10. Garantizamos un **espacio seguro dentro de los Puntos de Encuentro Familiar** para todas las familias. Valoración de los niños, niñas y adolescentes: igual o superior a 3, en una escala de 1 a 5, y de las familias: igual o superior a 7 en una escala de 0 a10.
11. **Contribuimos a mejorar la situación** de los niños, niñas y adolescentes con sus familias en relación con el régimen de visitas. Valoración de las familias: igual o superior a 7 en una escala de 0 a10.
12. Prestamos un **servicio de calidad**, realizando una correcta atención en el régimen de visitas establecido. Valoración de las familias: igual o superior a 7 en una escala de 0 a10.
13. Contestaremos el **60% 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](https://www.madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](https://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](https://www.madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](https://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](https://www.madrid.es/participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](https://datos.madrid.es) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](https://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](#).



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