

Puntos de Encuentro Familiar (PEF)

Datos 2024

Los PEF garantizan el derecho de los niños, niñas y adolescentes a relacionarse con sus familiares

4	643	1933 adultos	14.705	40,2 % de expedientes	958
centros	familias	atendidos	intervenciones	dados de baja por	informes
	atendidas	844 menores	profesionales	cumplimiento de	emitidos
		niñas (48,1%),	realizadas	objetivos	
		niños (51,9%)			



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 del régimen de las visitas fuera del PEF.
- > Prevención y orientación a las familias en situaciones de violencia
- > Atención y orientación familiar en relación con el régimen de visitas de las familias y la situación de conflicto en las que están inmersas por la ruptura de pareja.
- > 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.

El PEF 4 permanecerá abierto de martes a domingo de 10 a 20 horas ininterrumpidamente.

Todos los centros permanecerán cerrados los días 24, 25 y 31 de diciembre y 1 de enero.

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 90% 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 las familias en un plazo igual o inferior a 5 días naturales desde la recepción en los Puntos de Encuentro Familiar para ser alta en el 90% de los casos, y nunca en más de 10 días naturales
4. Realizamos **encuentros donde acogemos y escuchamos a los niños y niñas y adolescentes 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 distintas edades. La valoración sobre el ambiente confortable y el material lúdico de los PEF será igual o superior a 3, en una escala de 1 a 5 en los niños, niñas y adolescentes, e igual o superior 7, en una escala de 0 a 10, en las familias.

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*** iniciales, 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. La valoración de las familias sobre la información personalizada recibida será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

*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. **Programamos el régimen de visitas en los Puntos de Encuentro Familiar** en un plazo igual o inferior a 20 días naturales desde la aceptación del Plan de Intervención Individualizado por ambas partes, en el 85% 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.
8. Ofrecemos **orientaciones psicológicas y educativas adecuadas** a los niños, niñas y adolescentes y sus familias con derecho de visitas en los Puntos de Encuentro Familiar para facilitar el desarrollo de estas. El objetivo es que la valoración de las familias será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.
9. Atendemos a todas las personas con **respeto y con un lenguaje claro y comprensible**. La valoración del respeto y la claridad y comprensión del lenguaje será igual o superior a 3, en una escala de 1 a 5 en los niños, niñas y adolescentes, e igual o superior 7, en una escala de 0 a 10, en las familias.
10. Ofrecemos un **espacio seguro** dentro de los Puntos de Encuentro Familiar para todas las familias. El objetivo es que la valoración que hagan los niños, niñas y adolescentes sobre la seguridad será igual o superior a 3, en una escala de 1 a 5 y la de las familias igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.
11. Contribuimos a que **la relación de los niños, niñas y adolescentes con las personas con derecho a visitas mejore** desde que acuden a PEF. El 80% de los niños, niñas y adolescentes y el 90% de las personas adultas con derecho a visitas opinan que sí ha mejorado.
12. Prestamos un **servicio de calidad**, realizando una correcta atención en el régimen de visitas establecido. La valoración de las familias con el servicio ofrecido será igual o superior a 7 sobre una escala de 0 a 10.
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 - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](https://www.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](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](#)

[Carta de Servicios en www.madrid.es](https://www.madrid.es) | Aprobada 06/10/2022 | Evaluada 20/02/2025