



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidència i Conselleria
d'Igualtat i Polítiques Inclusives



SISTEMA PÚBLIC
VALENCIÀ DE
SERVEIS SOCIALS

**Direcció General de l'Institut Valencià
de les Dones**

Ciutat Administrativa 9 d'octubre Torre 3 Planta 4
C/ de la Democràcia, 77
46018-València
Tel.: 961 24 75 89
Fax: 961 24 75 79

INFORME ANUAL 2021

SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA

900 580 888

RED DE CENTROS MUJER 24 HORAS

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. INFORME CUANTITATIVO	4
Número de llamadas y procedencia	4
Motivo de la llamada	7
3. TIPO INTERVENCIÓN DESDE EL 900	9
4. OTROS TEMAS RELACIONADOS CON LA PROBLEMÁTICA	10
Otros Temas.....	10
Coordinaciones	11
Llamadas gestionadas desde el 900.	11
5. SINOPSIS 016	13
7. GESTIÓN NOTICIAS DE PRENSA	13

1. INTRODUCCIÓN

La Red de Centros Mujer 24 Horas como recurso especializado en la atención a mujeres víctimas de violencia de género, ofrece un Servicio de Atención Telefónica de carácter gratuito en funcionamiento las 24 horas, los 365 días del año, atendido por profesionales especializadas en esta problemática.

Este Servicio Telefónico de información y asesoramiento va dirigido a víctimas de violencia de género sus hijos e hijas, a la ciudadanía en general que necesite información y asesoramiento al respecto, así como profesionales implicados/as en esta problemática que requieran de información y coordinación.

Desde el Servicio de Atención Telefónica de la Red de Centros Mujer 24 Horas se atienden todas las llamadas recibidas, ya sea de la Comunidad Valenciana como de cualquier otro lugar de España, en cuyo caso, se deriva al Servicio Especializado de la Comunidad Autónoma correspondiente.

Ofrece la garantía de confidencialidad de los datos de las personas usuarias del servicio, realizando una atención integral y multidisciplinar que abarca los ámbitos: social, jurídico y psicológico; a las usuarias del servicio, consistentes principalmente en información de la problemática en sí, recursos existentes para afrontar tales situaciones, información sobre los derechos de las víctimas, asesoramiento jurídico y social, así como la gestión de llamadas de mujeres en situación de crisis en la que se le ofrece a la víctima apoyo emocional o, si la situación es de emergencia, la movilización de recursos pertinentes.

El motivo de la presente Memoria, es dar a conocer los datos más significativos y relevantes que se han recogido, presentando una evaluación cuantitativa y cualitativa de las distintas intervenciones que se realizan desde dicho servicio.

2. INFORME CUANTITATIVO

NÚMERO DE LLAMADAS Y PROCEDENCIA

Durante el año 2021 se han atendido desde el Servicio de Atención Telefónica gratuito 900 580 888 un total de **59.568 llamadas**. De estas llamadas, 16.694 (28,0%) mujeres manifiestan por primera vez la problemática de violencia de género que sufren, solicitando asesoramiento y apoyo por la situación en la que se encuentran inmersas (Tabla 1, Gráfica I) para toda la Red de Centros Mujer 24 Horas, 14 Horas y Rurales.

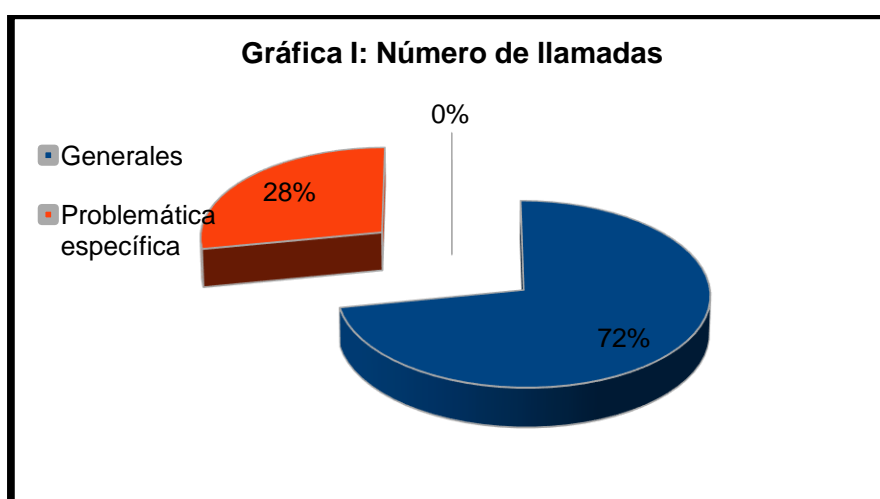


TABLA 1: NÚMERO DE LLAMADAS

	N	%
Generales	42.874	28,0
Problemáticas específicas	16.694	72,0
TOTAL	59.568	100,0

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

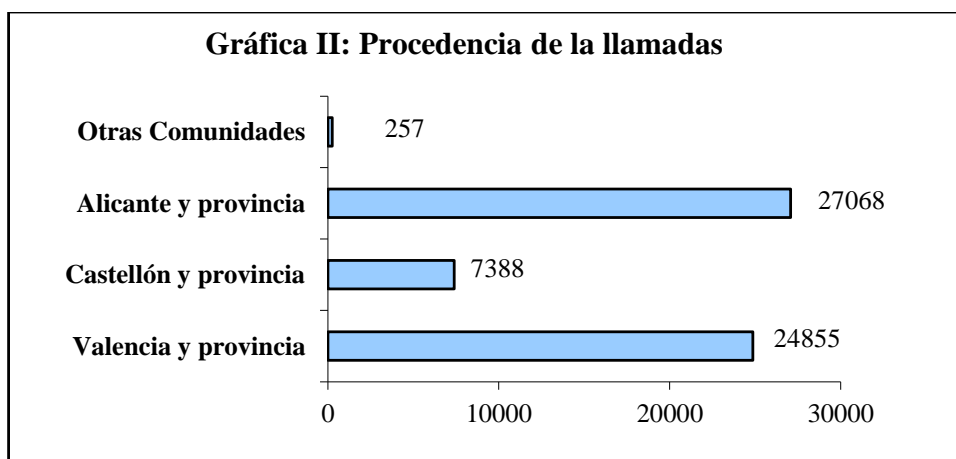
El mayor número de llamadas se ha recibido desde la provincia de Alicante con 27.068 llamadas (45,44%), seguido de Valencia y provincia con 24.855 (41,73%) y Castellón con 7.388 (12,40%) (Tabla 2, Gráfica II).

En el dato otras comunidades aparecen aquellas llamadas donde la persona que realiza la llamada la realiza desde otra provincia fuera de la Comunidad Valenciana y que requiere información y asesoramiento con un total de 257 llamadas (0,43%) (Tabla 2).

TABLA 2: PROCEDENCIA

	N	%
Valencia y provincia	24.855	41,73
Castellón y provincia	7.388	12,40
Alicante y provincia	27.068	45,44
Otras comunidades	257	0,43
TOTAL	59.568	100,0

Gráfica II: Procedencia de la llamadas



Las llamadas que se reciben en el Servicio de Atención Telefónica de la Red de Centros Mujer 24 Horas, 14 Horas y Rurales han sido realizadas bien por:

- A. **Mujeres víctimas de violencia de género:** mujeres que contactan por primera vez con la Red de Centros Mujer 24 Horas a través del teléfono 900.580.888 y mujeres que ya son conocedoras de este recurso.

- B. **Profesionales:** son profesionales de otros ámbitos de actuación relacionados con esta problemática tales como profesionales del ámbito sanitario, judicial, policial, educativo...

- C. **Otras personas alertantes:** Ciudadanía en general (familia, amistades, vecindario, etc) que alertan de una problemática de violencia de género o buscan información y asesoramiento al respecto.

Del total de las llamadas atendidas en el Servicio de Atención Telefónica 900 580 888, *la gran mayoría son de las propias mujeres víctimas de violencia de género*, al registrarse un total de 46.580 llamadas (78,2%) Este dato recoge tanto a las mujeres que usan por primera vez el Servicio (16.694 mujeres), como las que ya son usuarias de la Red de Centros Mujer 24 Horas.

Le siguen las llamadas realizadas por profesionales de los diferentes ámbitos relacionados con la problemática contabilizándose un total de 9.191 llamadas (15,4%).

En último lugar, con 3.639 llamadas (6,1%), destacan las realizadas por otras personas, tales como familiares, amistades, vecindario...etc, que alertan de un caso de violencia de género o bien solicitan información y/o asesoramiento sobre cuestiones específicas relacionadas con esta problemática, o cuestiones más generales (TABLA 3, Gráfica III).

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

TABLA 3: PERSONAS QUE CONTACTAN CON EL TF: 900.580.888

	N	%
Víctimas de violencia de Género	46.580	78,2
Profesionales	9.191	15.4
Otras personas alertantes	3.639	6,1
Sin Asignar	158	0,3
TOTAL	59.568	100,0



MOTIVO DE LA LLAMADA

Por otra parte, las llamadas que se reciben en el Servicio de Atención telefónica se realizan por diferentes motivos, es decir, demandando información y/o el asesoramiento sobre determinados aspectos, que se agrupan en cinco variables: **Tema social, tema jurídico, información general, consultas y problemática específica**; bien con esta problemática, o con cuestiones más generales de interés para las víctimas de violencia de género, profesionales y para la población en general.

Tal como consta en la Tabla nº 4, Gráfica IV, el número de llamadas más significativo es el que corresponde a "consultas" con 39.525 llamadas (66,35%), esta variable aglutina mayoritariamente a las llamadas realizadas por víctimas de violencia de

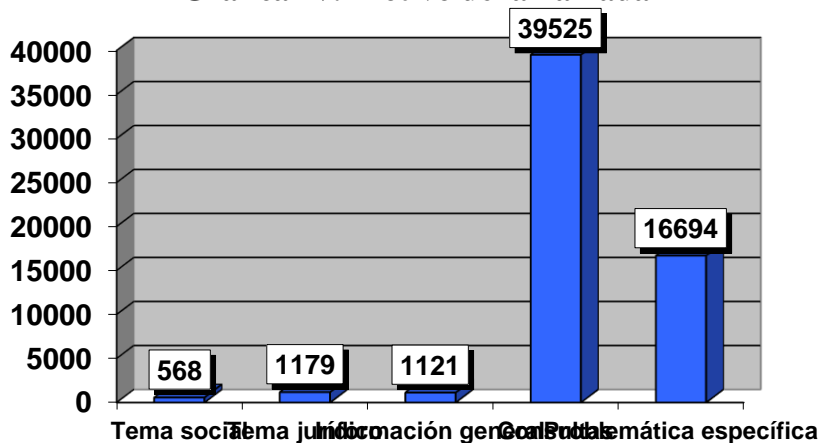
SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

género (mujeres que han sido o están siendo atendidas) o llamadas realizadas por profesionales de diferentes ámbitos, que desean realizar consultas o coordinarse con la Red de Centros Mujer 24 Horas. Seguido, las llamadas realizadas por víctimas de violencia de género que contactan por primera vez con el servicio demandando atención, con un total de 16.694 llamadas (28,03%).

TABLA 4: MOTIVOS DE LA LLAMADA

	N	%
Tema social	568	0,95
Tema jurídico	1.179	1,98
Información general	1.121	1,88
Consultas	39.525	66,35
Problemática específica	16.694	28,03
Sin asignar	481	0,81
TOTAL	59.568	100,0

Gráfica IV: Motivo de la llamada



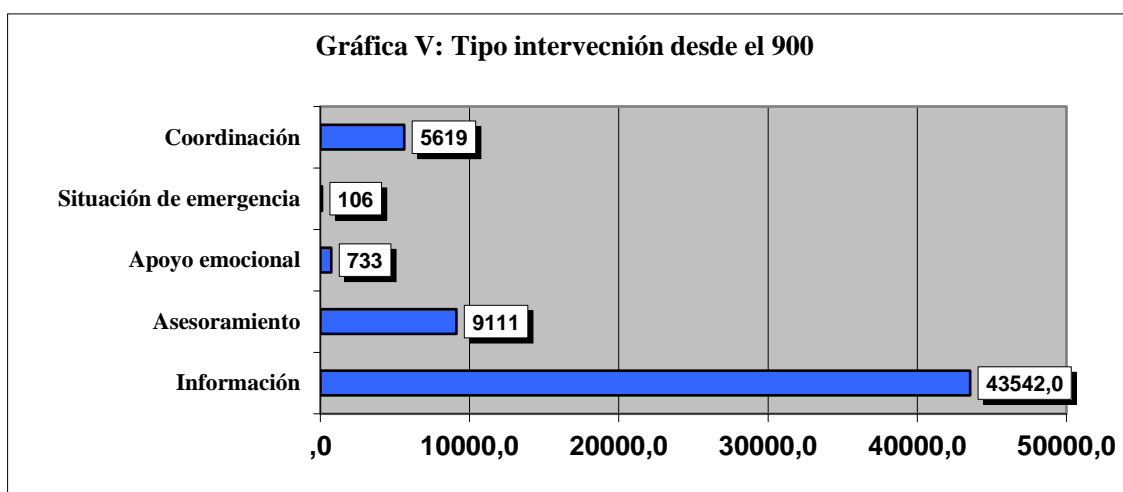
3. TIPO INTERVENCIÓN DESDE EL 900

Señalar que el tipo de intervención llevada a cabo desde el Servicio de Atención Telefónica hace referencia a las realizadas con el fin de: **información** tanto para las víctimas de violencia de género como población en general, **asesoramiento** sobre la problemática o la demanda expuesta, **apoyo emocional** para las víctimas o familiares en aquellos casos que los Centros Mujer no pueden atender en ese mismo, por ejemplo cuando no están abiertos o ante la necesidad inmediata de la mujer. **Coordinación** con otros entes, organismos o profesionales que requieren información y asesoramiento específico sobre un caso, e intervención en **situaciones de emergencia** donde se hace necesario intervenir en crisis, en coordinación, en todo caso, con el 112 y/o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

El porcentaje más elevado corresponde intervenciones donde las víctimas y población en general solicitan información (73,13%). Le sigue el porcentaje de la intervención en asesoramiento sobre la problemática (15,3%). Y la intervención donde requiere una coordinación desde diferentes ámbitos sobre casos e intervención multidisciplinar. (9,4%). (TABLA 5, Gráfica V).

TABLA 5: TIPO INTERVENCIÓNES DESDE EL 900

	N	%
Información	43.542	73,1
Asesoramiento	9.111	15,3
Apoyo Emocional	733	1,2
Situación de Emergencia	106	0,2
Coordinación	5.619	9,4
Sin Asignar	457	0,8
TOTAL	59.568	100,0



4. OTROS TEMAS RELACIONADOS CON LA PROBLEMÁTICA

OTROS TEMAS

En la siguiente tabla se muestran las llamadas realizadas sobre temas de interés general para las mujeres detallados por: temas sociales, jurídicos e información general.

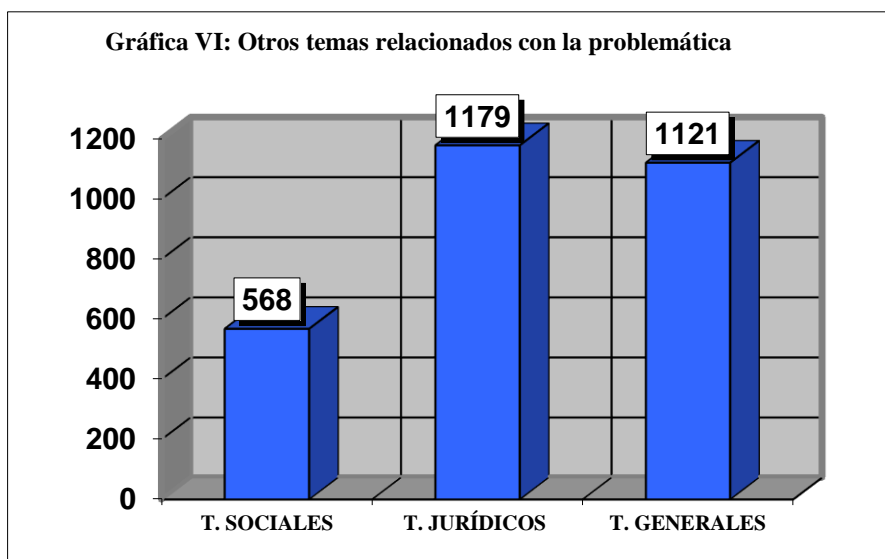
Las llamadas referentes a consultas a temas jurídicos son las más consultadas con un total de 1.179 llamadas (41,1%). Les sigue, con un 39,1% las 1.121 llamadas con temas de información general sobre la problemática de Violencia de Género. Por último, las que engloban consultas sobre temas sociales con 568 llamadas (19,8%). (TABLA 6, Gráfica VI).

TABLA 6: OTROS TEMAS RELACIONADOS CON LA PROBLEMÁTICA

	N	%
Temas sociales	568	19,8
Temas jurídicos	1.179	41,1

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Temas de información general	1.121	39,1
Total	2.868	100,0



COORDINACIONES

En cuanto al número de coordinaciones efectuadas desde el Servicio de Atención Telefónica, con intervención directa en los casos, motivadas por la problemática presentada durante el año 2021, destacar que se han realizado **2.455 coordinaciones** con diferentes profesionales de organismos e instituciones. Destaca, con 26,51 % las realizadas con Centros Residenciales para Mujeres, seguidas de las efectuadas con las Oficinas de Atención a Víctimas del Delito 21,22% (TABLA 7)

TABLA 7: COORDINACIONES

	N	%
Centros Residenciales para Mujeres	651	26,51
Centros de Salud /Hospitales	125	5,09
Centros Policiales (FCSE)	415	16,90
Juzgados	102	4,15
Oficina de Atención Víctimas del delito	521	21,22

SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Fiscalía	1	0,04
Abogado/a de Oficio/Privado	32	1,30
Colegio de Abogados	113	4,60
Punto de Encuentro Familiar (PEF)	4	0,16
Unidad Violencia Subdelegación de Gobierno	2	0,08
ONGs	25	1,01
Servicios Sociales Municipales	312	12,70
112	20	0,81
Sección 3ª Edad	1	0,04
Sección del Menor	1	0,04
DG de Integración Social de Discapacidad	2	0,08
Unidad de Conductas Adictivas (UCA)	1	0,04
Albergue de Transeúntes	1	0,04
Xarxa Valenciana d'Igualtat	84	3,42
DG Institut Valencià de les Dones	35	1,42
DT de Igualdad	7	0,28
TOTAL	2.455	100,0

LLAMADAS GESTIONADAS POR EL 900.

Desde el Servicio de Atención Telefónica se viene realizando de forma habitual intervención con las llamadas recibidas y que no son derivadas a la Red de Centros dado que el 900 cubre su demanda; puede ser tanto de información y asesoramiento, como de coordinación destacando las que se realizan con aquellas usuarias que sus centros de referencia no están abiertos en esos momentos o sus profesionales están con otro caso.

De las llamadas atendidas a lo largo del 2021, siendo un total de 59.568, se han transferido a la Red de Centros 32.903 llamadas y han sido directamente atendidas y gestionadas por el Servicio de Atención Telefónica 26.665 llamadas.

A destacar de esas llamadas las 2.455 coordinaciones realizadas para la gestión de diferentes casos y las 106 intervenciones en crisis con usuarias.

5. SINOPSIS 016

El Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género, 016, ha derivado en este año al Servicio de Atención Telefónica de la Red de Centros Mujer 24 Horas, un total de **5.616 llamadas**. Lo que hace una media de 468 llamadas mensuales, es decir, en torno a una media de 15 o 16 llamadas diarias.

6. GESTIÓN NOTICIAS DE PRENSA

Las profesionales del servicio de atención telefónica de la Red de Centros Mujer han gestionado durante 2021 un total de **72 noticias de prensa** en la provincia de **Valencia**, el resto de noticias son atendidas desde los Centros Mujer de referencia.

Se trata de noticias publicadas en los medios de comunicación que podrían estar relacionadas con problemática de violencia de género. En estos casos las profesionales realizan las pertinentes coordinaciones, las cuales no salen reflejadas en la tabla 10 de coordinaciones ya que en un primer momento no se realiza intervención con la víctima ya que se desconocen sus datos y procedencia. Estas coordinaciones suelen ser principalmente con los servicios sociales municipales, centros sanitarios, fuerzas y cuerpos de seguridad, oficinas de atención a víctimas del delito y Juzgados, con objeto de informar de la posibilidad de recibir atención y asesoramiento integral en Centro Mujer de aquellas víctimas que así lo precisaran. Del fruto de dichas coordinaciones **se ha localizado a 20 víctimas**; ofreciendo nuestro servicio en la Red de Centros Mujer 24 Horas.