

**INFORME ANUAL 2019**

**SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA**

**900 580 888**

**RED DE CENTROS MUJER**



## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. INFORME CUANTITATIVO.....	4
NÚMERO DE LLAMADAS Y PROCEDENCIA.....	4
MOTIVO DE LA LLAMADA.....	6
3. CONSULTAS.....	8
4. OTROS TEMAS RELACIONADOS CON LA PROBLEMÁTICA.....	10
OTROS TEMAS.....	10
COORDINACIONES.....	11
5. SINOPSIS 016.....	12
6. GESTIÓN NOTICIAS DE PRENSA.....	12



## 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 principalmente a víctimas de violencia de género, aunque también pueden tener acceso el resto de la ciudadanía que necesite 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 del estado español, 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 se les proporciona acciones 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 también se lleva a cabo la gestión de llamadas de mujeres en situación de crisis en las que se le ofrece a la víctima apoyo emocional o, si la situación es de emergencia, la movilización de los 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 2019 se han atendido desde el Servicio de Atención Telefónica gratuito 900 580 888 un total de **52.549 llamadas**. De estas llamadas, 3.981 (7,5%) 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).

Importante reseñar el aumento en el número de llamadas recibidas respecto al año anterior: durante 2018 se recibieron un total de 40.223 y en 2019 un total de 52.549, lo que supone un aumento de 12.326 llamadas.

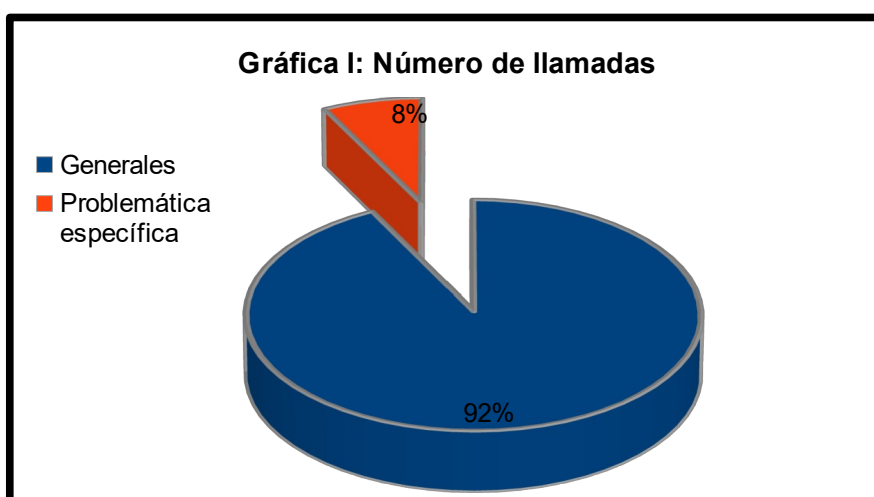


Tabla 1: Número de llamadas.

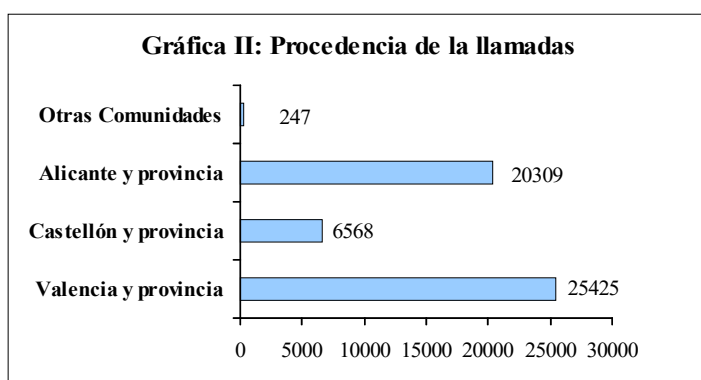
	N	%
Generales	48568	92,42
Problemáticas específicas	3981	7,58
TOTAL	<b>52549</b>	<b>100,0</b>

El mayor número de llamadas se ha recibido desde la provincia de Valencia con 25.425 llamadas (48.38%), seguido de Alicante, con 20.309 (38.64%), y Castellón, con 6.568 (12.49%) (Tabla 2, Gráfica II).



Tabla 2: Procedencia de las llamadas.

	N	%
Valencia y provincia	25.425	48,38
Castellón y provincia	6,568	12,49
Alicante y provincia	20.309	38,64
Otras comunidades	247	0,47
TOTAL	<b>52.549</b>	<b>100,0</b>



Las llamadas que se reciben en el Servicio de Atención Telefónica de la Red de Centros Mujer 24 horas 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, etc.
- C. **Otras personas:** personas (familia, amistades, vecindario, etc.) que alertan de una problemática de violencia de género.

Del total de las llamadas atendidas en el Servicio de Atención Telefónica, la gran mayoría son de las propias mujeres víctimas de violencia de género, al registrarse un total de 36.692 llamadas (69,82%) en este sentido. Este dato recoge tanto a las mujeres que usan por primera vez el Servicio (3.981 mujeres), como las que ya son usuarias de la Red de Centros Mujer 24 Horas.

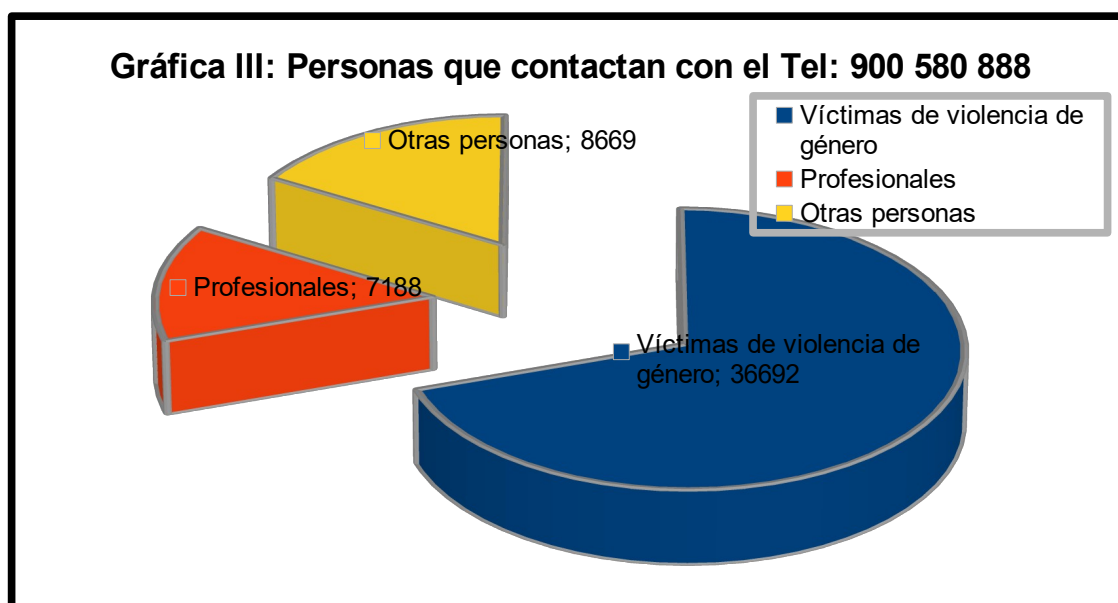


Le siguen las llamadas realizadas por otras personas, tales como familiares, amistades, vecindario, etc., que alertan de un caso de violencia de género o bien solicitan información y/o asesoramiento sobre cuestiones específicas relacionadas con esta problemática o cuestiones más generales. A este respecto, se han contabilizado un total de 8.669 llamadas (16,50%).

En último lugar, con 7.188 llamadas (13,68%), destacan las realizadas por profesionales de los diferentes ámbitos relacionados con la problemática (Tabla 3, Gráfica III).

Tabla 3: Personas que contactan con el teléfono 900 580 888

	N	%
Víctimas de violencia de Género	36.692	69.82
Profesionales	7.188	13.68
Otras personas (familia, amistades...)	8.669	16,50
<b>TOTAL</b>	<b>52.549</b>	<b>100,0</b>



### MOTIVO DE LA LLAMADA

Por otra parte, las llamadas que se reciben en el Servicio de Atención telefónica se realizan por diferentes motivos. En este sentido, las demandas de información y/o



asesoramiento sobre determinados aspectos se articulan en cinco variables: **tema social, tema jurídico, información general, consultas y problemática específica** (bien con esta problemática, bien con cuestiones más generales de interés para la población femenina).

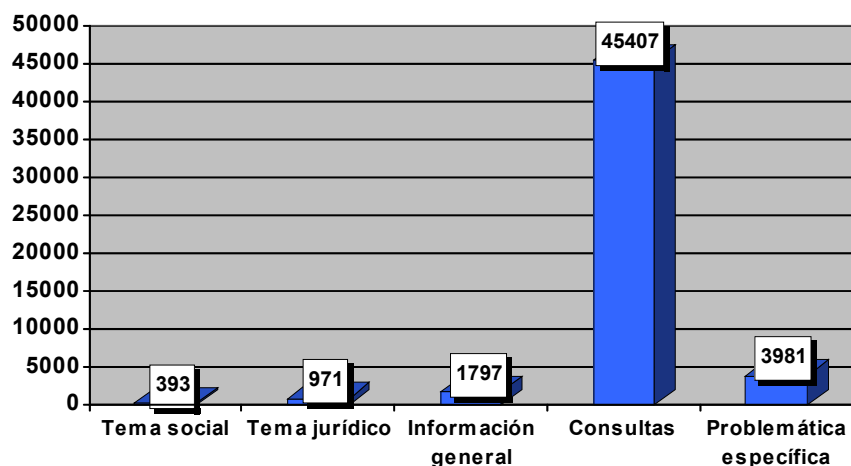
Tal como consta en la Tabla nº 4, Gráfica IV, el número de llamadas más significativo es el que corresponde a "consultas", con 45.407 llamadas (86,41%). Esta variable aglutina mayoritariamente las llamadas realizadas por víctimas de violencia de género (mujeres que han sido o están siendo atendidas) o llamadas realizadas por profesionales de diferentes ámbitos que desean realizar consultas o coordinaciones con la Red de Centros Mujer 24 Horas. Desglosado por provincias, encontramos los siguientes porcentajes: 83% en la provincia de Valencia, 90,33% en la provincia de Castellón, 89,72% en Alicante y su provincia y en Otras Comunidades 60,32%.

*Tabla 4: Motivos de la llamada.*

	MOTIVOS DE LA LLAMADA									
	V	%	C	%	A	%	O	%	Total	%
Tema social	283	1,11	28	0,43	73	0,36	9	3,64	393	0,74
Tema jurídico	627	2,47	69	1,05	266	1,31	9	3,64	971	1,84
Información general	1113	4,38	150	2,28	476	2,34	58	23,48	1797	3,41
Consultas	21104	83	5933	90,33	18221	89,72	149	60,32	45407	86,41
Problemática específica	2298	9,04	388	5,91	1273	6,27	22	8,91	3981	7,57
<b>TOTAL</b>	<b>25425</b>	<b>100,0</b>	<b>65680</b>	<b>100,0</b>	<b>20309</b>	<b>100,0</b>	<b>2470</b>	<b>100,0</b>	<b>52549</b>	<b>100,0</b>



Gráfica IV: Motivo de la llamada



### 3. CONSULTAS

Señalar que las 45.407 llamadas correspondientes a "consultas" hacen referencia a las realizadas por: **profesionales** cuyo ámbito de actuación está relacionado con esta problemática, **mujeres atendidas** en la Red de Centros Mujer 24 Horas, o bien **otras personas** que tienen relación con esta problemática.

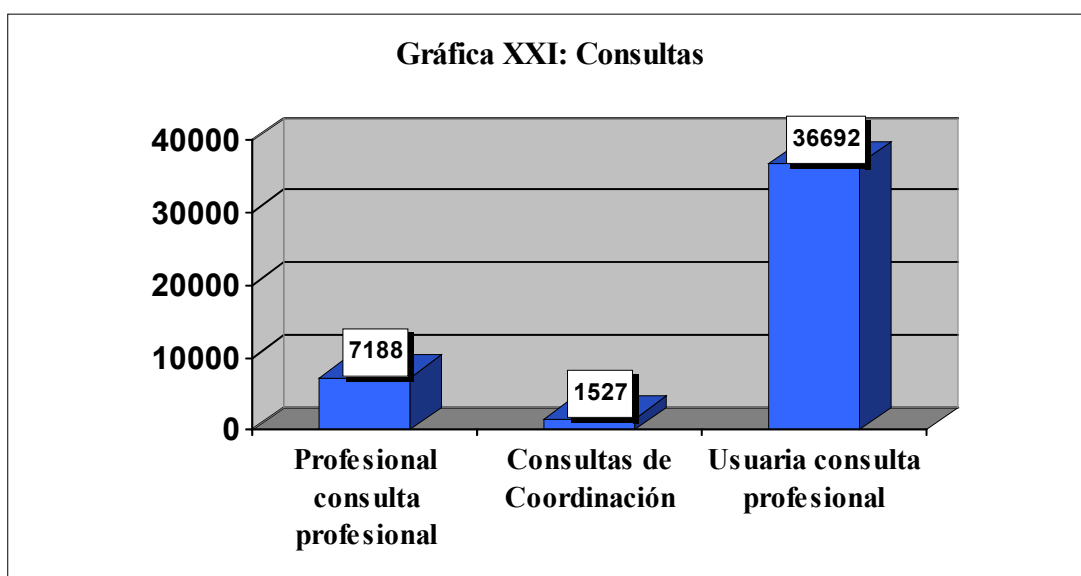
El porcentaje más elevado en la provincia de Valencia, Castellón y Alicante corresponde a las consultas que las mismas víctimas de violencia realizan a las profesionales (77,53%, 84,41% y 83,75%, respectivamente). Sin embargo, cuando la llamada proviene de otras Comunidades Autónomas, el porcentaje más elevado hace referencia a las consultas de profesional a profesional (50,34%) (Tabla 5, Gráfica XXI).





Tabla 5: Consultas.

AÑO 2019	CONSULTAS									
	V	%	C	%	A	%	O	%	Total	%
Profesional consulta profesional	3950	18,72	757	12,76	2406	13,20	75	50,34	7188	15,83
Consultas de Coordinación	792	3,75	168	2,83	555	3,05	12	8,05	1527	3,36
Usuaría consulta profesional	16362	77,53	500	84,41	1526	83,75	62	41,61	36692	80,80
<b>TOTAL</b>	<b>21104</b>	<b>100,0</b>	<b>599</b>	<b>100,0</b>	<b>1822</b>	<b>100,0</b>	<b>143</b>	<b>100,0</b>	<b>45407</b>	<b>100,0</b>
			<b>3</b>		<b>1</b>					





## 4. OTROS TEMAS RELACIONADOS CON LA PROBLEMÁTICA

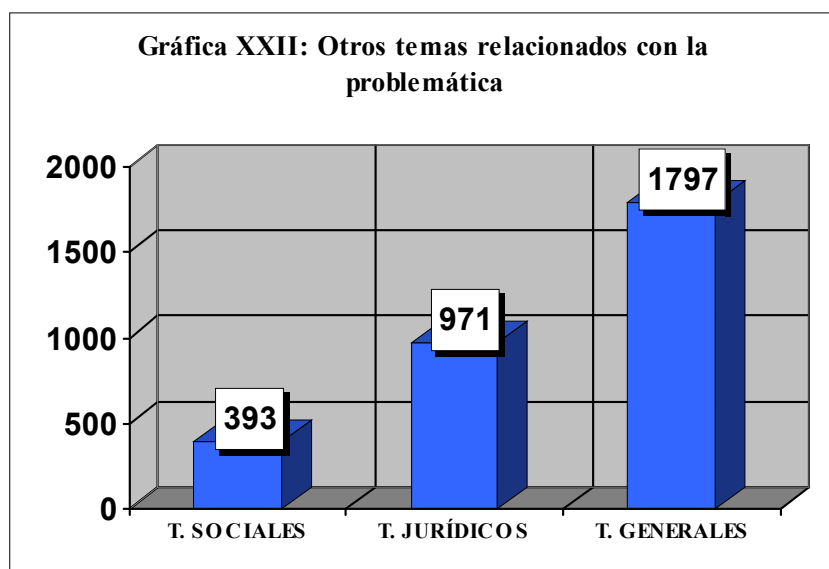
### OTROS TEMAS

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.

Los temas de información general sobre la problemática de Violencia de Género son los más consultados con un total de 1.797 llamadas (56,84%). Les sigue, con un 30,71 % las 971 llamadas referentes a temas jurídicos. Por último, las que engloban consultas sobre temas sociales alcanzan las 393 llamadas (12,43%) (Tabla 6, Gráfica XXII).

Tabla 6: Otros temas relacionados con la problemática.

	N	%
Temas sociales	393	12,43
Temas jurídicos	971	30,71
Temas de información general	1797	56,84
Total	<b>3161</b>	<b>100,0</b>





## COORDINACIONES

En cuanto al número de coordinaciones efectuadas desde el Servicio de Atención Telefónica motivadas por la problemática presentada durante el año 2019, destacar que se han realizado **400 coordinaciones** con diferentes profesionales de organismos e instituciones. Destaca, con un 33,25 %, las coordinaciones realizadas con Centros Policiales, seguidas de las efectuadas con Centros Residenciales para Mujeres (29,75%) (Tabla 17).

Tabla 7: Coordinaciones.

	N	%
Abogada/o de oficio o privada/o	1	0,25
Albergue de Transeúntes	4	1
Centros Residenciales para Mujeres	119	29,75
Centros de Salud /Hospitales	25	6,25
Centros Policiales	133	33,25
Dir Gral Integración Social Discapacitados		
Dirección Territorial		
Juzgados	15	3,75
Mancomunidad	1	0,25
Oficina de Atención Víctimas del delito	30	7,5
Oficina de denuncias	1	0,25
ONG	3	0,75
Sección del menor		
Sección Tercera Edad		
Servicios Sociales Municipales	22	5,5
UCA		
016	1	0,25
112	19	4,75
Otros	16	4
Otros CM24H	10	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100</b>



## 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 **4.967 llamadas**, lo que hace una media de 414 llamadas mensuales, es decir, en torno a 13 llamadas diarias.

Dichas llamadas proceden en su mayoría de la provincia de Valencia al contar con 2.666 (53,67%), seguidas de las 1.752 llamadas de la provincia de Alicante (35,27%), 494 de Castellón (9,9%) y 55 de otras provincias (1,1%).

## 6. GESTIÓN NOTICIAS DE PRENSA

Las profesionales del servicio de atención telefónica de la Red de Centros Mujer han gestionado durante 2019 un total de **164 noticias de prensa** en la provincia de **Valencia**. El resto 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 con los servicios sociales municipales, centros sanitarios, fuerzas y cuerpos de seguridad 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.