



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidència i Conselleria
d'Iguatlat i Polítiques Inclusives

**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



**SISTEMA PÚBLIC
VALENCIÀ DE
SERVEIS SOCIALS**

INFORME ANUAL 2022

SERVICIO ATENCIÓN TELEFÓNICA

900 580 888

RED DE CENTROS MUJER 24 HORAS

DIRECCIÓN GENERAL DEL INSTITUTO VALENCIANO DE LAS MUJERES

VICEPRESIDENCIA Y CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. INFORME CUANTITATIVO	4
Número de llamadas y procedencia	4
Motivo de la llamada	7
3. INFORME POR PROVINCIAS Y COMARCAS.....	8
4. TIPO INTERVENCIÓN DESDE EL 900.....	12
5. OTROS TEMAS RELACIONADOS CON LA PROBLEMÁTICA.....	13
Otros Temas.....	13
Coordinaciones	14
Llamadas gestionadas desde el 900.	16
6. SINOPSIS 016	16
7. GESTIÓN NOTICIAS DE PRENSA	16
8. HISTÓRICO DE LLAMADAS.....	16



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 permanente 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 2022 se han atendido desde el Servicio de Atención Telefónica gratuito 900 580 888 un total de **67.209 llamadas**. De estas llamadas, 22.719 (33,80%) 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.

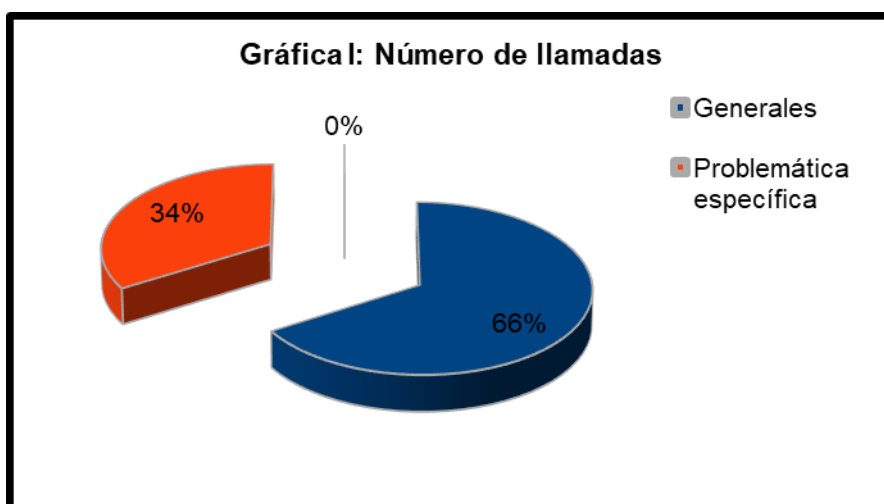


TABLA 1: NÚMERO DE LLAMADAS

	N	%
Generales	44.490	66,2
Problemáticas específicas	22.719	33,8
TOTAL	67.209	100,0

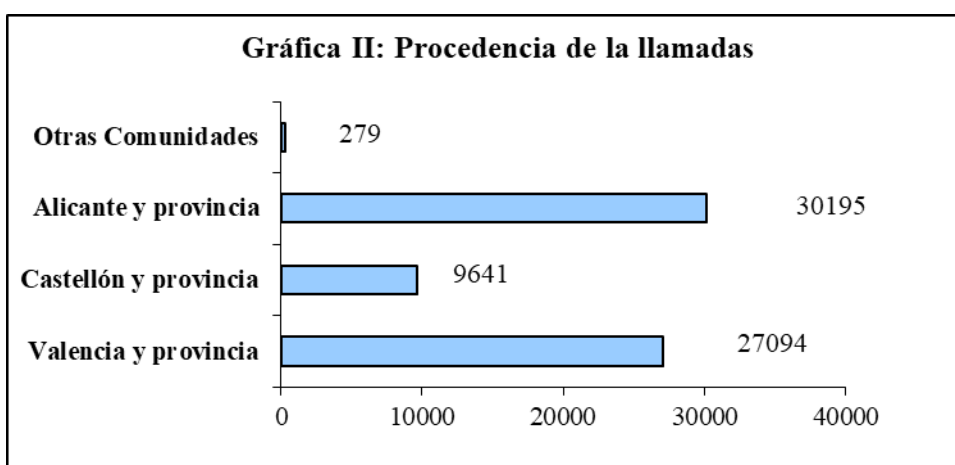
El mayor número de llamadas se ha recibido desde la provincia de Alicante con 30.195 llamadas (44,9%), seguido de Valencia y provincia con 27.094 (40,3%) y Castellón con 9.641 (14,3%) (Tabla 2, Gráfica II).



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 279 llamadas (0,4%) (Tabla 2).

TABLA 2: PROCEDENCIA

	N	%
Valencia y provincia	27.094	40,3
Castellón y provincia	9.641	14,3
Alicante y provincia	30.195	44,9
Otras comunidades	279	0,4
TOTAL	67.209	100,0



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:** 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 51.784 llamadas (77,1%). Este dato recoge tanto a las mujeres que usan por primera vez el Servicio (22.719 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 11.250 llamadas (16,7%).

En último lugar, con 4.136 llamadas (6,2%), 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).

TABLA 3: PERSONAS QUE CONTACTAN CON EL TF: 900.580.888

	N	%
Víctimas de violencia de Género	51.784	77,1
Profesionales	11.250	16,7
Otras personas alertantes	4.136	6,2
Sin Asignar	39	0,1
TOTAL	67.209	100,0



MOTIVO DE LA LLAMADA

Por otra parte, las llamadas que se reciben en el Servicio de Atención Telefónica permanente 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.

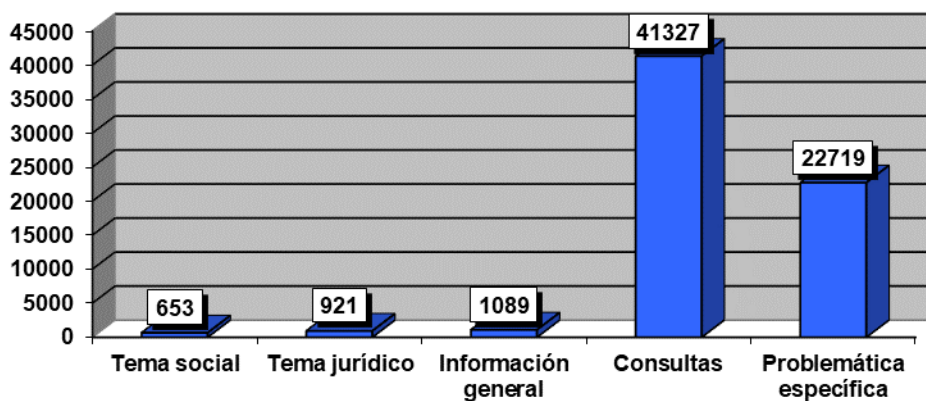
Tal como consta en la Tabla N.º 4, Gráfica IV, el número de llamadas más significativo es el que corresponde a "consultas" con 41.327 llamadas (61,5%). Esta variable aglutina mayoritariamente a las llamadas realizadas por víctimas de violencia de género (mujeres que han sido o están siendo atendidas) o llamadas realizadas por profesionales de diferentes ámbitos, que desean realizar consultas o 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 22.719 llamadas (33,8%).



TABLA 4: MOTIVOS DE LA LLAMADA

	N	%
Tema social	653	1,0
Tema jurídico	921	1,4
Información general	1.089	1,6
Consultas	41.327	61,5
Problemática específica	22.719	33,8
Sin asignar	500	0,7
TOTAL	67.209	100,0

Gráfica IV: Motivo de la llamada



3. INFORME POR PROVINCIAS Y COMARCAS

Las comarcas de las tres provincias, Alicante, Valencia y Castellón se distribuyen, en ámbito de intervención, entre los 10 Centros Mujer (Centros 24 Horas, 14 Horas y Rurales) que conforman la Red de Centros Mujer 24 Horas.

El total de las llamadas de cada comarca incluye todas las llamadas que son realizadas por usuarias, profesionales y población general y llamadas específicas, que son aquellas mujeres



que contactan por primera vez con la Red de Centros Mujer 24 Horas manifestando una problemática de violencia y valorando desde el Servicio de Atención telefónica la derivación de la llamada, para facilitar cita, en su centro de referencia.

A destacar todas las comarcas donde la Red de Centros Mujer 24 Horas cuenta con un centro, bien de 24 Horas, que son los que cuentan con un mayor número de llamadas, seguidos de los Centros 14 Horas y los Centros Rurales y de Interior.

Dada la relevancia de las llamadas en cada comarca se anexa (ANEXO I) a esta memoria el dato total de las llamadas de cada población, distribuido por comarcas y provincias.

PROVINCIA DE ALICANTE. COMARCAS.

El mayor número de llamadas se registra en la Comarca de L'Alacantí con un 39,7 %, esto es debido a que el Centro Mujer 24 Horas de Alicante está en dicha comarca. Seguido de la comarca de La Marina Alta con un porcentaje del 28,4% de la que pertenece el Centro Mujer 14 Horas de Denia; continua la Comarca del Baix Segura/la Vega Baja con un 13,8 %, situado el Centro Mujer 14 horas de Torrevieja, y por la comarca del Vinalopó Mitjà con un 12,0% en la que está situado en Centro Mujer Rural y de Interior de Elda (Tabla 5).

TABLA 5: COMARCAS PROVINCIA DE ALICANTE

COMARCA	N	%
El Baix Segura / La Vega Baja (*)	4.169	13,8
El Baix Vinalopó	721	2,4
El Comtat	49	0,2
El Vinalopó Mitjà / El Vinalopó Medio (*)	3.619	12,0
La Marina Alta (*)	8.572	28,4
La Marina Baixa	439	1,5
L'Alacantí (*)	11.994	39,7
L'Alcoià	535	1,8
L'Alt Vinalopó / Alto Vinalopó	97	0,3
TOTAL	30.195	100,0

(*)



En la Comarca del Baix Segura/Vega Baja está el CM 14H de Torrevieja que ha recibido un total de 3.627 llamadas.

En la Comarca del Vinalopó Mitjà está ubicado el CM Rural de Elda que ha recibido un total de 3283 llamadas.

En la Comarca de La Marina Alta está ubicado el CM 14 Horas de Denia que ha recibido un total de 8.308 llamadas.

En la Comarca de L'Alacantí está ubicado el CM 24 Horas de Alicante que ha recibido un total de 11.560 llamadas.

PROVINCIA DE VALENCIA. COMARCAS.

Se destaca los datos de las llamadas de la capital de Valencia donde se encuentra ubicado el Centro Mujer 24 Horas de Valencia con un porcentaje del 69,5% de toda la provincia, seguido de la Comarca La Hoya de Buñol, donde está el Centro Mujer Rural y de Interior de Yátova, con un porcentaje del 9,9% y La Comarca de la Costera con la apertura de este año del Centro Mujer Rural de Xátiva con un porcentaje del 4,5%. (Tabla 6).

TABLA 6: COMARCAS PROVINCIA DE VALENCIA

COMARCA	N	%
El Camp de Morvedre	304	1,1
El Camp de Túria	518	1,9
El Rincón de Ademuz	17	0,1
El Valle de Cofrentes-Ayora	26	0,1
La Canal de Navarrés	65	0,2
La Costera (*)	1.215	4,5
La Hoya de Buñol (*)	2.673	9,9
La Plana de Utiel-Requena	164	0,6
La Ribera Alta	611	2,3
La Ribera Baixa	217	0,8
La Safor	445	1,6



La Vall d'Albaida	202	0,7
L'Horta Nord	466	1,7
L'Horta Oest	808	3,0
L'Horta Sud	506	1,9
Los Serranos	40	0,1
Valencia (*)	18.817	69,5
TOTAL	27.094	100,0

(*)

En la Comarca de La Hoya de Buñol está ubicado el CM Rural de Yátova que ha recibido un total de 2.370 llamadas.

En la Comarca de La Costera está ubicado el CM Rural de Xátiva que ha recibido un total de 1.129 llamadas.

En la ciudad de Valencia está ubicado el Centro Mujer 24 horas con un total de 18.451 llamadas.

PROVINCIA DE CASTELLÓN. COMARCAS.

En la provincia de Castellón la comarca predominante en porcentaje de llamadas es La Plana Alta, donde se encuentra ubicado el Centro Mujer 24 Horas de Castellón con un 57,9%, seguido de la Comarca del Alto Palancia que cuenta con el Centro Mujer Rural y de Interior de Segorbe con un porcentaje del 20,2% y un poco por debajo la Comarca del Baix Maestrat, donde está ubicado el Centro Mujer Rural y de Interior de Sant Mateu con un 15,9% del total de llamadas de la provincia (Tabla 7).

TABLA 7: COMARCAS PROVINCIA DE CASTELLÓN

COMARCA	N	%
El Alto Mijares	19	0,2
El Alto Palancia (*)	1.951	20,2
El Baix Maestrat (*)	1.537	15,9
Els Ports	15	0,2
La Plana Alta (*)	5.580	57,9



La Plana Baixa	476	4,9
L'Alcalatén	44	0,5
L'Alt Maestrat	19	0,2
TOTAL	9.641	100,0

(*)

En la Comarca del Alto Palancia está ubicado el CM Rural de Segorbe que ha recibido un total de 1.893 llamadas.

En la Comarca del Baix Maestrat está ubicado el Centro Mujer Rural de Sant Mateu con un total de 1.141 llamadas.

En la Comarca de la Plana Alta está ubicado el Centro Mujer 24 Horas de Castellón con un total de 5.388 llamadas.

4. TIPO INTERVENCIÓN DESDE EL 900

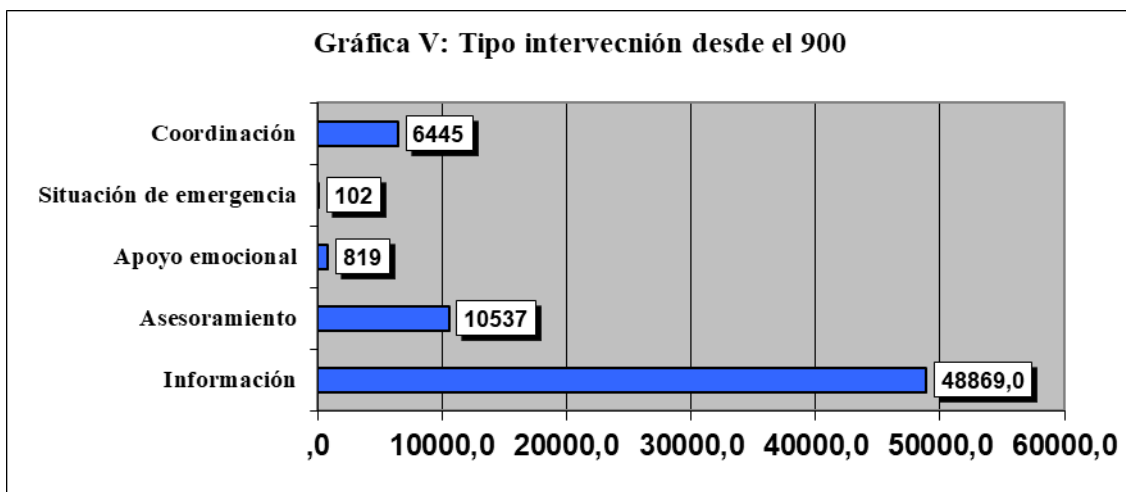
Señalar que el tipo de intervención llevada a cabo desde el Servicio de Atención Telefónica hace referencia a las realizadas con el fin de: **información** tanto para las víctimas de violencia de género como población en general, **asesoramiento** sobre la problemática o la demanda expuesta, **apoyo emocional** para las víctimas o familiares en aquellos casos que los Centros Mujer no pueden atender en ese mismo momento, 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 (72,7%). Le sigue el porcentaje de la intervención en asesoramiento sobre la problemática (15,7%). Y la intervención donde requiere una coordinación desde diferentes ámbitos sobre casos e intervención multidisciplinar. (9,6%). (TABLA 8, Gráfica V).



TABLA 8: TIPO INTERVENCIONES DESDE EL 900

	N	%
Información	48.869	72,7
Asesoramiento	10.537	15,7
Apoyo Emocional	819	1,2
Situación de Emergencia	102	0,2
Coordinación	6.445	9,6
Sin Asignar	437	0,6
TOTAL	67.209	100,0



5. 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.

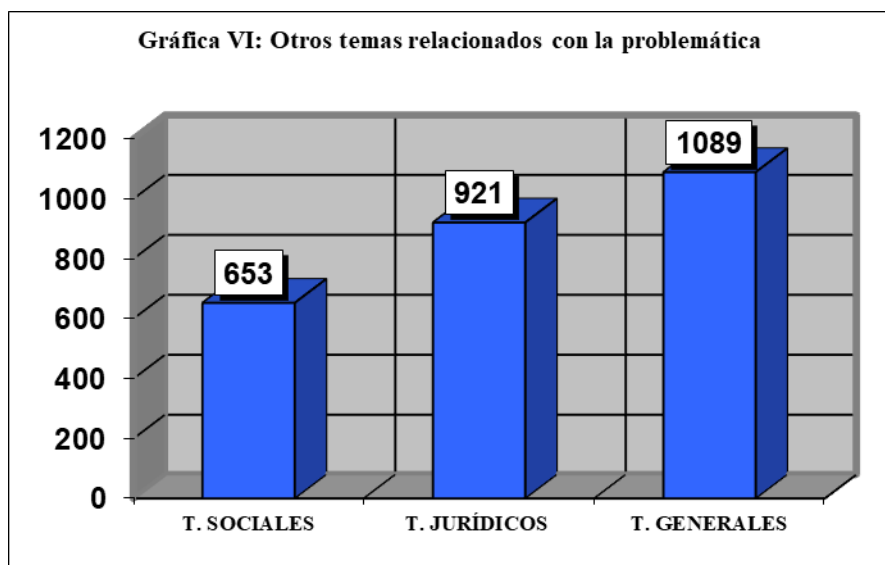
Las llamadas referentes a consultas a temas de información general sobre la problemática de Violencia de Género son las más consultadas con un total de 1.089 llamadas (40,9%). Les sigue,



con un 34,6% las 1.121 llamadas con temas jurídicos. Por último, las que engloban consultas sobre temas sociales con 568 llamadas (24,5%). (TABLA 9, Gráfica VI).

TABLA 9: OTROS TEMAS RELACIONADOS CON LA PROBLEMÁTICA

	N	%
Temas sociales	653	24,5
Temas jurídicos	921	34,6
Temas de información general	1.089	40,9
Total	2.663	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 2022, destacar que se han realizado **3.344 coordinaciones** con diferentes profesionales de



organismos e instituciones. Destaca, con 23,80 % las realizadas con las Oficinas de Atención a Víctimas del Delito, seguidas de las efectuadas con con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado con 19,98% (TABLA 10)

TABLA 10: COORDINACIONES

	N	%
Centros Residenciales para Mujeres	600	17,94
Centros de Salud /Hospitales	186	5,56
Centros Policiales (FCSE)	668	19,98
Juzgados	131	3,92
Oficina de Atención Víctimas del delito	796	23,80
Fiscalía	2	0,06
Abogado/a de Oficio/Privado	98	2,93
Colegio de Abogados	146	4,37
Punto de Encuentro Familiar (PEF)	2	0,06
Unidad Violencia Subdelegación de Gobierno	2	0,06
ONGs	39	1,17
Servicios Sociales Municipales	498	14,90
112	13	0,39
Sección 3ª Edad	3	0,09
Sección del Menor	1	0,03
Unidad de Conductas Adictivas (UCA)	3	0,09
Xarxa Valenciana d'Igualtat	114	3,41
DG Institut Valencià de les Dones	34	1,02
DT de Igualdad	6	0,18
Clínica Médico Forense	1	0,03
Penitenciarías	1	0,03
TOTAL	3.344	100,0



LLAMADAS GESTIONADAS POR EL 900.

Desde el Servicio de Atención Telefónica permanente 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 2022, siendo un total de 67.209, se han transferido a la Red de Centros 38.699 llamadas y han sido directamente atendidas y gestionadas por el Servicio de Atención Telefónica 28.510 llamadas.

A destacar de esas llamadas las 3.344 coordinaciones realizadas para la gestión de diferentes casos y las 102 intervenciones en crisis con usuarias.

El volumen de llamadas gestionadas por el 900, realizando una primera valoración de la situación, asumiendo las profesionales la intervención o derivando la llamada a alguno de los centros de la Red, han supuesto una media de 184 llamadas diarias.

6. 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, 14 Horas y Rurales y de Interior, un total de **5.293 llamadas**. Lo que hace una media de 441 llamadas mensuales, es decir, en torno a una media de 14 o 15 llamadas diarias.

7. GESTIÓN NOTICIAS DE PRENSA

Las profesionales del servicio de atención telefónica de la Red de Centros Mujer han gestionado durante 2022 un total de 53 **noticias de prensa** en la provincia de **Valencia**, el resto de las noticias son atendidas desde los Centros Mujer de referencia de las otras provincias.

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 dado 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 18 víctimas**; ofreciendo nuestro servicio en la Red de Centros Mujer.

8. HISTÓRICO DE LLAMADAS

La siguiente tabla (TABLA 11) hace referencia al histórico de llamadas recibidas desde el año 1996, año de inicio de los Centros Mujer en la Comunidad Valenciana, atendidas y recibidas en el Servicio de Atención Telefónica de la Red de Centros Mujer 24 Horas, 14 Horas y Rurales y de Interior.

Dicha tabla ofrece los datos globales de las llamadas recibidas cada año desde el inicio del Servicio. A destacar el aumento progresivo de las llamadas atendidas.

TABLA 11: HISTÓRICO DE LLAMADAS

Año	Total
1996	6.127
1997	9.101
1998	15.784
1999	21.860
2000	27.679
2001	23.940
2002	16.127
2003	33.690
2004	35.303
2005	29.170
2006	30.028
2007	33.813
2008	38.046



2009	30.904
2010	33.606
2011	33.009
2012	33.440
2013	34.473
2014	36.171
2015	37.811
2016	33.866
2017	34.511
2018	40.223
2019	52.549
2020	62.051
2021	59.568
2022	67.209
TOTAL	910.059