



**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**

**SERVEI ATENCIÓ TELEFÒNICA**

**900 580 888**

**XARXA DE CENTRES DONA 24 HORES**

## ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ .....	3
2. INFORME QUANTITATIU .....	4
Nombre de telefonades i procedència .....	4
Motiu de la telefonada .....	7
3. TIPUS INTERVENCIÓ DES DEL 900.....	9
4. ALTRES TEMES RELACIONATS AMB LA PROBLEMÀTICA .....	10
Altres temes.....	10
Coordinacions .....	11
Telefonades gestionades des del 900. ....	11
5. SINOPSI 016 .....	13
7. GESTIÓ NOTÍCIES DE PREMSA .....	13

## 1. INTRODUCCIÓ

La Xarxa de centres Dona 24 hores, com a recurs especialitzat en l'atenció a dones víctimes de violència de gènere, ofereix un Servei d'Atenció Telefònica de caràcter gratuït en funcionament les 24 hores, els 365 dies de l'any, atés per professionals especialitzades en aquesta problemàtica.

Aquest servei telefònic d'informació i assessorament va dirigit a víctimes de violència de gènere, els seus fills i filles, a la ciutadania en general que necessite informació i assessorament sobre aquest tema, així com a professionals implicats/des en aquesta problemàtica que requerisquen informació i coordinació.

Des del Servei d'Atenció Telefònica de la Xarxa de centres Dona 24 hores s'atenen totes les telefonades rebudes, ja siga de la Comunitat Valenciana com de qualsevol altre lloc d'Espanya, i en aquest cas, es deriva al servei especialitzat de la Comunitat Autònoma corresponent.

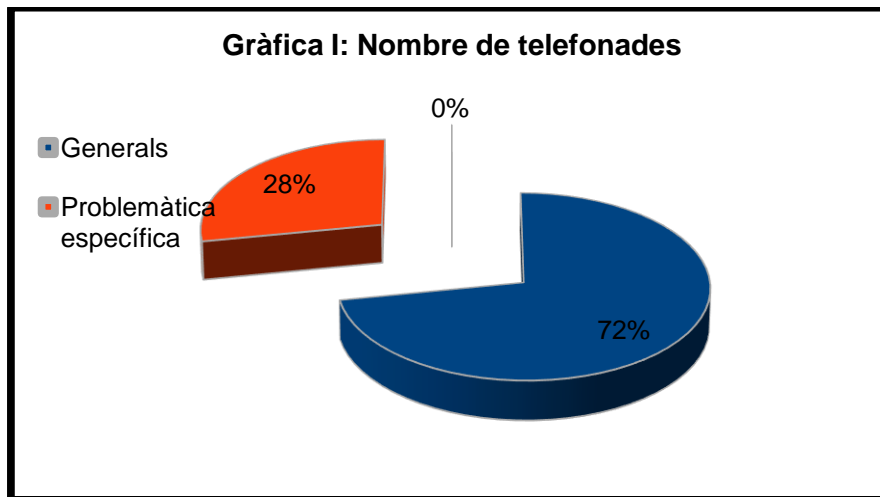
Ofereix la garantia de confidencialitat de les dades de les persones usuàries del servei, realitzant una atenció integral i multidisciplinària que abasta els àmbits: social, jurídic i psicològic; a les usuàries del servei, consistents principalment en informació de la problemàtica en si, recursos existents per a afrontar tals situacions, informació sobre els drets de les víctimes, assessorament jurídic i social, així com la gestió de telefonades de dones en situació de crisi en què s'ofereix a la víctima suport emocional o, si la situació és d'emergència, la mobilització de recursos pertinents.

El motiu de la present memòria és donar a conèixer les dades més significatives i rellevants que s'han recollit, presentant una avaluació quantitativa i qualitativa de les diferents intervencions que es realitzen des d'aquest servei.

## 2. INFORME QUANTITATIU

### NOMBRE DE TELEFONADES I PROCEDÈNCIA

Durant l'any 2021 s'han atés des del Servei d'Atenció Telefònica gratuït 900 580 888 un total de **59.568 telefonades**. D'aquestes telefonades, 16.694 dones (28,0%) manifesten per primera vegada la problemàtica de violència de gènere que pateixen, sol·licitant assessorament i suport per la situació en la qual es troben immerses (Taula 1, Gràfica I) per a tota la Xarxa de centres Dona 24 hores, 14 hores i Rurals.



**Taula 1: NOMBRE DE TELEFONADES**

	N	%
Generals	42.874	28,0
Problemàtiques específiques	16.694	72,0
TOTAL	<b>59.568</b>	<b>100,0</b>

## SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

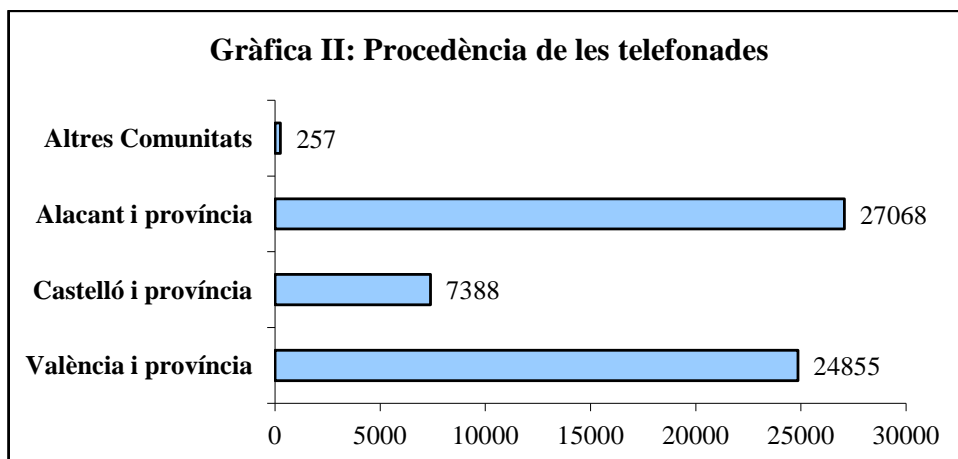
El major nombre de telefonades s'ha rebut des de la província d'Alacant amb 27.068 telefonades (45,44%), seguit de València i província amb 24.855 (41,73%) i Castelló amb 7.388 (12,40%) (Taula 2, Gràfica II).

En la dada 'altres comunitats' apareixen aquelles telefonades on la persona que realitza la telefonada ho fa des d'una altra província fora de la Comunitat Valenciana, i que requereix informació i assessorament amb un total de 257 telefonades (0,43%) (Taula 2).

Taula 2: PROCEDÈNCIA

	N	%
València i província	24.855	41,73
Castelló i província	7.388	12,40
Alacant i província	27.068	45,44
Altres comunitats	257	0,43
TOTAL	<b>59.568</b>	<b>100,0</b>

Gràfica II: Procedència de les telefonades



Les telefonades que es reben en el Servei d'Atenció Telefònica de la Xarxa de centres Dona 24 hores, 14 hores i Rurals, han sigut realitzades bé per:

- A. **Dones víctimes de violència de gènere:** dones que contacten per primera vegada amb la Xarxa de centres Dona 24 hores, a través del telèfon 900.580.888, i dones que ja són coneixedores d'aquest recurs.
  
- B. **Professionals:** són professionals d'altres àmbits d'actuació relacionats amb aquesta problemàtica, com ara professionals de l'àmbit sanitari, judicial, policial, educatiu...
  
- C. **Altres persones alertadores:** Ciutadania en general (família, amistats, veïnat, etc.), que alerten d'una problemàtica de violència de gènere o busquen informació i assessorament sobre aquest tema.

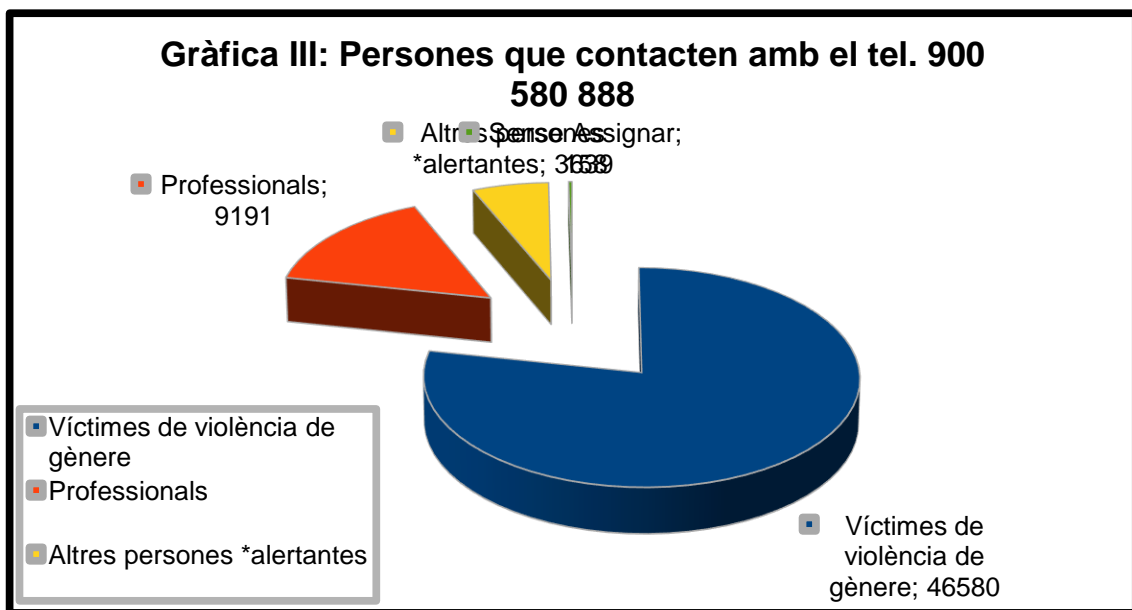
Del total de les telefonades ateses en el Servei d'Atenció Telefònica 900 580 888, *la gran majoria són de les pròpies dones víctimes de violència de gènere*, en registrar-se un total de 46.580 *telefonades* (78,2%) Aquesta dada recull tant les dones que usen per primera vegada el Servei (16.694 dones), com les que ja són usuàries de la Xarxa de centres Dona 24 hores.

Li segueixen les telefonades realitzades per professionals dels diferents àmbits relacionats amb la problemàtica, comptabilitzant-se un total de 9.191 telefonades (15,4%).

En últim lloc, amb 3.639 telefonades (6,1%), destaquen les realitzades per altres persones, com ara familiars, amistats, veïnat... etc., que alerten d'un cas de violència de gènere, o bé sol·liciten informació i/o assessorament sobre qüestions específiques relacionades amb aquesta problemàtica, o qüestions més generals (Taula 3, Gràfica III).

Taula 3: PERSONES QUE CONTACTEN AMB EL TF. 900.580.888

	N	%
Víctimes de violència de gènere	46.580	78,2
Professionals	9.191	15,4
Altres persones alertadores	3.639	6,1
Sense Assignar	158	0,3
<b>TOTAL</b>	<b>59.568</b>	<b>100,0</b>



### MOTIU DE LA TELEFONADA

D'altra banda, les telefonades que es reben en el Servei d'Atenció telefònica es realitzen per diferents motius, és a dir, demandant informació i/o l'assessorament sobre determinats aspectes, que s'agrupen en cinc variables: **Tema social, tema jurídic, informació general, consultes i problemàtica específica**; bé amb aquesta problemàtica, o amb qüestions més generals d'interés per a les víctimes de violència de gènere, professionals i per a la població en general.

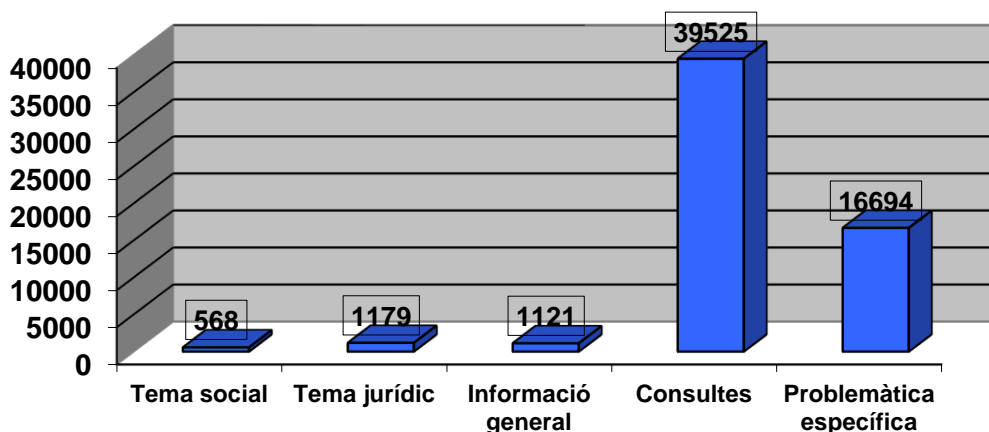
## SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

Tal com consta en la Taula núm. 4, Gràfica IV, el nombre de telefonades més significatiu és el que correspon a 'consultes' amb 39.525 telefonades (66,35%), aquesta variable aglutina majoritàriament les telefonades realitzades per víctimes de violència de gènere (dones que han sigut o estan sent ateses), o telefonades realitzades per professionals de diferents àmbits, que desitgen realitzen consultes o coordinar-se amb la Xarxa de centres Dona 24 hores. Seguit per les telefonades realitzades per víctimes de violència de gènere que contacten per primera vegada amb el servei demandant atenció, amb un total de 16.694 telefonades (28,03%).

Taula 4: MOTIUS DE LA TELEFONADA

	N	%
Tema social	568	0,95
Tema jurídic	1.179	1,98
Informació general	1.121	1,88
Consultes	39.525	66,35
Problemàtica específica	16.694	28,03
Sense assignar	481	0,81
<b>TOTAL</b>	<b>59.568</b>	<b>100,0</b>

Gràfica IV: Motiu de la telefonada





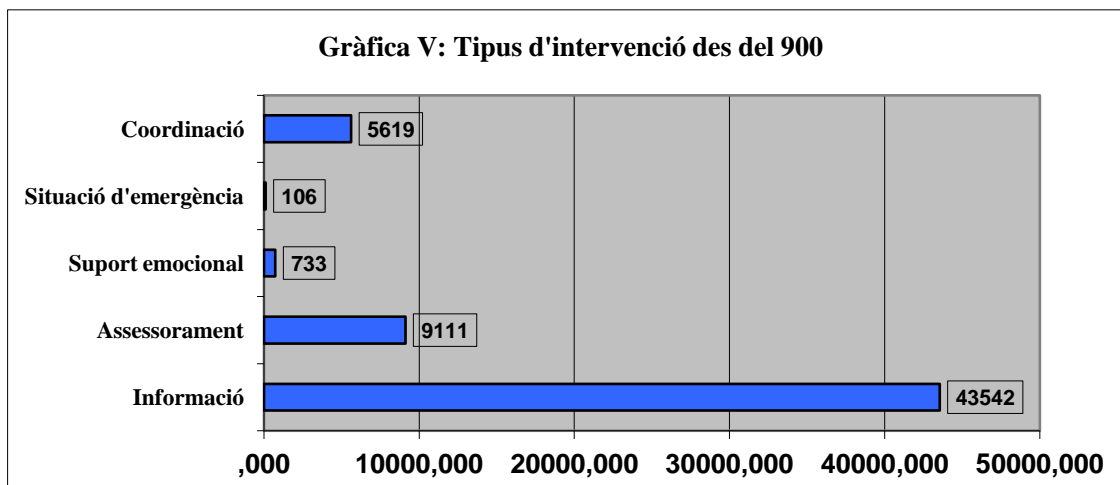
### 3. TIPUS INTERVENCIÓ DES DEL 900

Assenyalar que el tipus d'intervenció duta a terme des del Servei d'Atenció Telefònica fa referència a les realitzades amb la finalitat: d'**informació** tant per a les víctimes de violència de gènere com a població en general, **assessorament** sobre la problemàtica o la demanda exposada, **suport emocional** per a les víctimes o familiars en aquells casos que els centres Dona no hi poden atendre, per exemple quan no estan oberts o davant la necessitat immediata de la dona. **Coordinació** amb altres ens, organismes o professionals que requereixen informació i assessorament específic sobre un cas, i intervenció en **situacions d'emergència** on es fa necessari intervindre en crisi, en coordinació, en tot cas, amb el 112 i/o forces i cossos de Seguretat de l'Estat.

El percentatge més elevat correspon a intervencions on les víctimes i població en general sol·liciten informació (73,13%). Li segueix el percentatge de la intervenció en assessorament sobre la problemàtica (15,3%). I la intervenció on requereix una coordinació des de diferents àmbits sobre casos i intervenció multidisciplinària (9,4%). (Taula 5, Gràfica V).

Taula 5: TIPUS INTERVENCIÓ DES DEL 900

	N	%
Informació	43.542	73,1
Assessorament	9.111	15,3
Suport Emocional	733	1,2
Situació d'Emergència	106	0,2
Coordinació	5.619	9,4
Sense Assignar	457	0,8
<b>TOTAL</b>	<b>59.568</b>	<b>100,0</b>



#### 4. ALTRES TEMES RELACIONATS AMB LA PROBLEMÀTICA

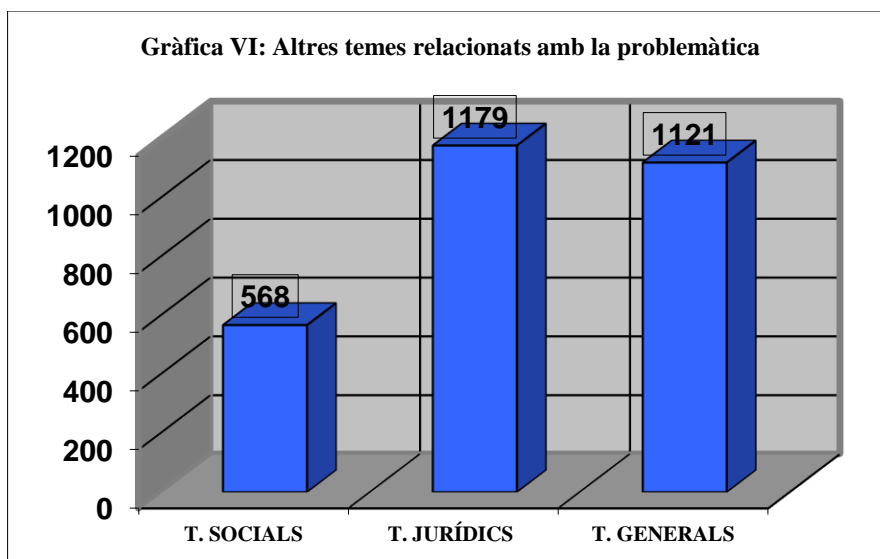
##### ALTRES TEMES

En la taula següent es mostren les telefonades realitzades sobre temes d'interès general per a les dones detallades per: temes socials, jurídics i informació general.

Les telefonades referents a consultes a temes jurídics són les més consultades amb un total de 1.179 telefonades (41,1%). Els segueix, amb un 39,1%, les 1.121 telefonades amb temes d'informació general sobre la problemàtica de violència de gènere. Finalment, les que engloben consultes sobre temes socials amb 568 telefonades (19,8%). (Taula 6, Gràfica VI).

**Taula 6: ALTRES TEMES RELACIONATS AMB LA PROBLEMÀTICA**

	N	%
Temes socials	568	19,8
Temes jurídics	1.179	41,1
Temes d'informació general	1.121	39,1
Total	<b>2.868</b>	<b>100,0</b>



## COORDINACIONS

Quant al nombre de coordinacions efectuades des del Servei d'Atenció Telefònica, amb intervenció directa en els casos, motivades per la problemàtica presentada durant l'any 2021, destacar que s'han realitzat **2.455 coordinacions** amb diferents professionals d'organismes i institucions. Destaca, amb 26,51%, les realitzades amb centres residencials per a Dones, seguides de les efectuades amb les oficines d'Atenció a Víctimes del Delicte 21,22% (Taula 7).

**Taula 7: COORDINACIONS**

	N	%
Centres residencials per a Dones	651	26,51
Centres de Salut /hospitals	125	5,09
Centres Policials (FCSE)	415	16,90
Jutjats	102	4,15
Oficina d'Atenció Víctimes del Delicte	521	21,22
Fiscalia	1	0,04
Advocat/da d'ofici/privat	32	1,30
Col·legi d'Advocats	113	4,60
Punt de Trobada Familiar (PEF)	4	0,16

## SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

Unitat Violència Subdelegació de Govern	2	0,08
ONG	25	1,01
Serveis Socials Municipals	312	12,70
112	20	0,81
Secció 3a Edat	1	0,04
Secció del Menor	1	0,04
DG d'Integració Social de Discapacitat	2	0,08
Unitat de Conductes Addictives (UCA)	1	0,04
Alberg de transeünts	1	0,04
Xarxa Valenciana d'Igualtat	84	3,42
DG Institut Valencià de les Dones	35	1,42
DT d'Igualtat	7	0,28
<b>TOTAL</b>	<b>2.455</b>	<b>100,0</b>

### TELEFONADES GESTIONADES PEL 900.

Des del Servei d'Atenció Telefònica es realitza de manera habitual intervenció amb les telefonades rebudes i que no són derivades a la Xarxa de centres, atés que el 900 cobreix la seua demanda; pot ser tant d'informació i assessorament, com de coordinació, destacant les que es realitzen amb aquelles usuàries els centres de referència de les quals no estan oberts en aqueixos moments o els seus professionals estan amb un altre cas.

De les telefonades ateses al llarg del 2021, sent un total de 59.568, s'han transferit a la Xarxa de centres 32.903 telefonades, i han sigut directament ateses i gestionades pel Servei d'Atenció Telefònica 26.665 telefonades.

A destacar d'aqueixes telefonades les 2.455 coordinacions realitzades per a la gestió de diferents casos i les 106 intervencions en crisis amb usuàries.

## 5. SINOPSI 016

El Servei telefònic d'informació i assessorament jurídic en matèria de violència de gènere, 016, ha derivat enguany al Servei d'Atenció Telefònica de la Xarxa de centres Dona 24 hores, un total de **5.616 telefonades**. El que fa una mitjana de 468 telefonades mensuals, és a dir, entorn d'una mitjana de 15 o 16 telefonades diàries.

## 6. GESTIÓ NOTÍCIES DE PREMSA

Les professionals del servei d'atenció telefònica de la Xarxa de centres Dona han gestionat durant 2021 un total de **72 notícies de premsa** a la província de **València**, la resta de notícies són ateses des dels centres Dona de referència.

Es tracta de notícies publicades en els mitjans de comunicació que podrien estar relacionades amb problemàtica de violència de gènere. En aquests casos les professionals realitzen les pertinents coordinacions, les quals no ixen reflectides en la Taula 10 de coordinacions, ja que en un primer moment no es realitza intervenció amb la víctima ja que es desconeixen les seues dades i la procedència. Aquestes coordinacions solen ser principalment amb els serveis socials municipals, centres sanitaris, forces i cossos de seguretat, oficines d'atenció a víctimes del delictes i jutjats, a fi d'informar de la possibilitat de rebre atenció i assessorament integral en Centre Dona d'aquelles víctimes que així ho precisaren. Fruit d'aquestes coordinacions **s'han localitzat 20 víctimes**, oferint el nostre servei en la Xarxa de centres Dona 24 hores.