



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Vicepresidència i Conselleria  
d'Igualtat 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  
Tel.: 961 24 75 89  
Fax: 961 24 75 79

# **INFORME ANUAL 2020**

## **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. INFORME LLAMADAS POR PROVINCIAS Y COMARCAS.....	8
Provincia Alicante.....	9
Provincia Valencia.....	10
Provincia Castellón.....	10
4. CONSULTAS.....	11
5. OTROS TEMAS RELACIONADOS CON LA PROBLEMÁTICA.....	13
Otros Temas.....	13
Coordinaciones .....	14
Intervención/Seguimientos. ....	14
6. SINOPSIS 016.....	14
7. GESTIÓN NOTICIAS DE PRENSA.....	15

## 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, 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.

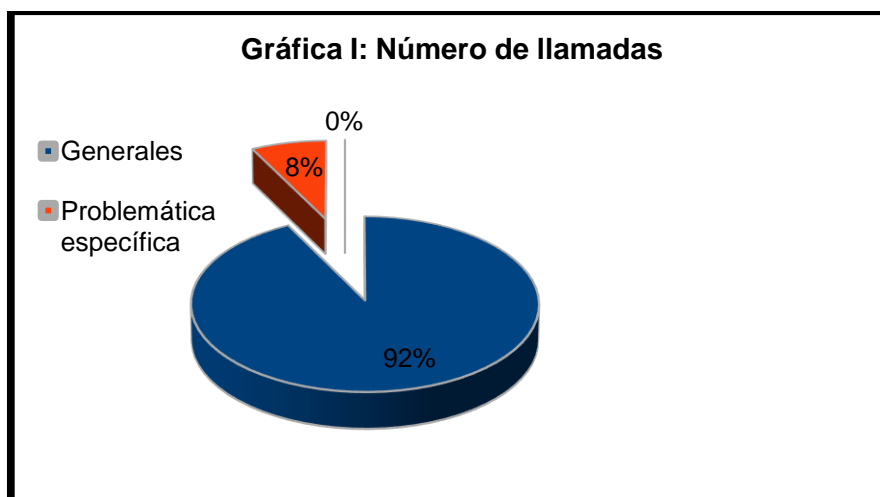
El motivo de la presente Memoria, es dar a conocer los datos más significativos y relevantes que se han recogido, presentando una evaluación cuantitativa y cualitativa de las distintas intervenciones que se realizan desde dicho servicio.

## 2. INFORME CUANTITATIVO

### NÚMERO DE LLAMADAS Y PROCEDENCIA

Durante el año 2020 se han atendido desde el Servicio de Atención Telefónica gratuito 900 580 888 un total de **62.051 llamadas**. De estas llamadas, 4.215 (6,8%) 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 desde el año 2018 se recibieron un total de 40.223, en 2019 un total de 52.549 y en 2020 62.051 lo que supone un aumento de 21.828 llamadas en dos años.



**TABLA 1: NÚMERO DE LLAMADAS**

	N	%
Generales	57836	93,2
Problemáticas específicas	4215	6,8
<b>TOTAL</b>	<b>62051</b>	<b>100,0</b>

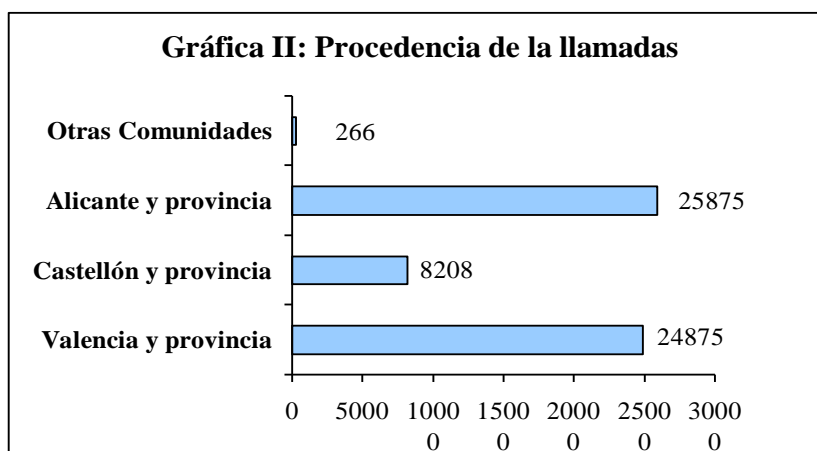
## SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El mayor número de llamadas se ha recibido desde la provincia de Alicante con 25.875 llamadas (41,70%), seguido de Valencia y provincia con 24.875 (40,09%) y Castellón con 8.208 (13,23%) (Tabla 2, Gráfica II).

En el dato Sin asignar aparecen aquellas llamadas donde la persona que realiza la llamada prefiere, por distintas razones como puede ser el anonimato, no facilitar su provincia de procedencia con un total de 2.923 llamadas (4,71%) (Tabla 2).

**TABLA 2: PROCEDENCIA**

	N	%
Valencia y provincia	24.875	40,09
Castellón y provincia	8.208	13,23
Alicante y provincia	25.875	41,70
Otras comunidades	266	0,43
Sin asignar	2.923	4,71
<b>TOTAL</b>	<b>62.051</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...

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

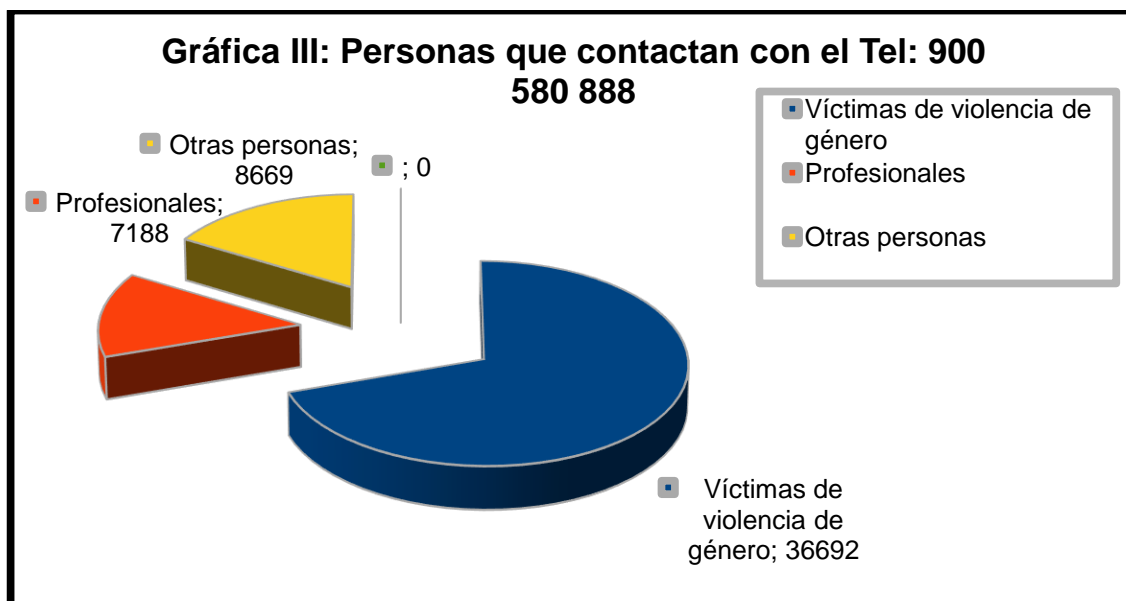
Del total de las llamadas atendidas en el Servicio de Atención Telefónica, *la gran mayoría son de las propias mujeres víctimas de violencia de género*, al registrarse un total de 46.474 llamadas (74,9%) Este dato recoge tanto a las mujeres que usan por primera vez el Servicio (4.215 mujeres), como las 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 8.246 llamadas (13,3%).

En último lugar, con 7.331 llamadas (11,8%), 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**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Víctimas de violencia de Género	46.474	74,9
Profesionales	8.246	13,3
Otras personas (familia, amistades...)	7.331	11,8
<b>TOTAL</b>	<b>62.051</b>	<b>100,0</b>



#### MOTIVO DE LA LLAMADA

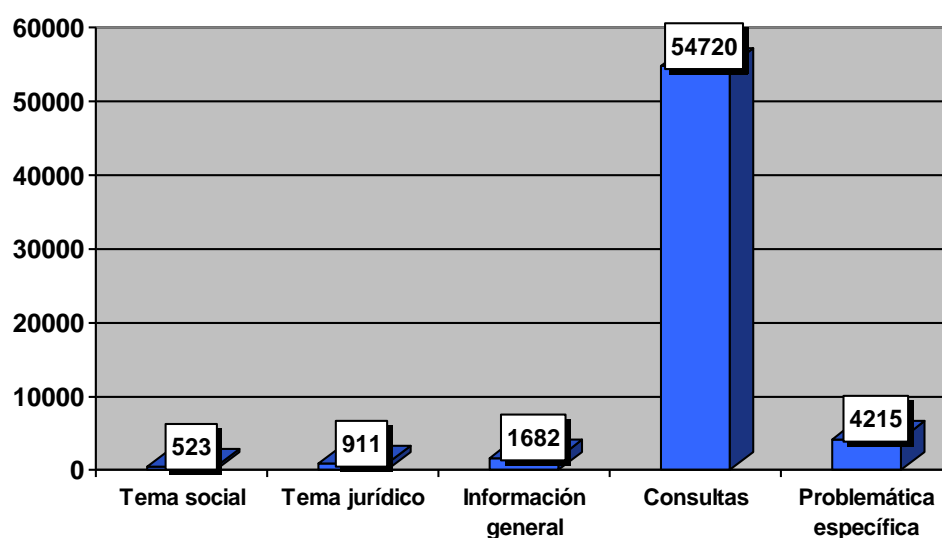
Por otra parte, las llamadas que se reciben en el Servicio de Atención telefónica se realizan por diferentes motivos, es decir, demandando información y/o el asesoramiento sobre determinados aspectos, que se agrupan en cinco variables: **Tema social, tema jurídico, información general, consultas y problemática 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 54.720 llamadas (88,19%), 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 4.215 llamadas (6,79%).

**TABLA 4: MOTIVOS DE LA LLAMADA**

	N	%
Tema social	523	0,84
Tema jurídico	911	1,47
Información general	1.682	2,71
Consultas	54.720	88,19
Problemática específica	4.215	6,79
<b>TOTAL</b>	<b>62.051</b>	<b>100,0</b>

**Gráfica IV: Motivo de la llamada**



### 3. INFORME POR PORVICIAS Y COMARCAS

Las comarcas de las tres provincias, Alicante, Valencia y Castellón se distribuyen, en ámbito de intervención, entre los 9 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, está desglosado en llamadas generales que son las llamadas 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.



## SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

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.

### PROVINCIA DE ALICANTE. COMARCAS.

El mayor número de llamadas se registra en la Comarca de L'Alacantí con un 40,85 %, esto 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 26,04% de la que pertenece el Centro Mujer 14 Horas de Denia; continua la Comarca del Baix Segura/la Vega Baja con un 14,76 %, situado el Centro Mujer 14 horas de Torrevieja, y por la comarca del Vinalopó Mitja con un 12,86% en la que está situado en Centro Mujer Rural de Elda (Tabla 5).

**TABLA 5: COMARCAS PROVINCIA DE ALICANTE**

COMARCA	GENERALES	ESPECIFICAS	N	%
El Baix Segura / La Vega Baja (*)	3.571	233	3.804	14,76
El Baix Vinalopó	453	142	595	2,31
El Comtat	45	11	56	0,22
El Vinalopó Mitjà / El Vinalopó Medio (*)	3.188	127	3.315	12,86
La Marina Alta (*)	6.570	144	6.714	26,04
La Marina Baixa	204	98	302	1,17
L'Alacantí (*)	10.021	511	10.532	40,85
L'Alcoià	291	55	346	1,34
L'Alt Vinalopó / Alto Vinalopó	96	19	115	0,45
<b>TOTAL</b>	<b>24.439</b>	<b>1340</b>	<b>25.779</b>	<b>100,0</b>

(\*)

En la Comarca del Baix Segura/Vega Baja está el CM 14H de Torrevieja que ha recibido un total de 3.804 llamadas  
 En la Comarca del Vinalopó Mitjà está ubicado el CM Rural de Elda que ha recibido un total de 2.988 llamadas  
 En la Comarca de La Marina Alta está ubicado el CM 14 Horas de Denia que ha recibido un total de 6.476 llamadas  
 En la Comarca de L'Alacantí está ubicado el CM 24 Horas de Alicante que ha recibido un total de 10.208 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 74,17% de toda la

## SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

provincia, seguido de la Comarca La Hoya de Buñol, donde está el Centro Mujer Rural de Yátova, con un porcentaje del 9,69%. Se aprecia que las siguientes comarcas con datos significativos son La Horta Oest, Sud y Nord (6,40%), dada su proximidad con Valencia capital, con un porcentaje de 3,14%, 1,69% y 1,57% respectivamente (Tabla 6).

**TABLA 6: COMARCAS PROVINCIA DE VALENCIA**

COMARCA	GENERALES	ESPECIFICAS	N	%
El Camp de Morvedre	136	39	175	0,70
El Camp de Túria	291	118	409	1,64
El Rincón de Ademuz	36	3	39	0,16
El Valle de Cofrentes-Ayora	35	1	36	0,14
La Canal de Navarrés	61	5	66	0,26
La Costera	144	34	178	0,72
La Hoya de Buñol (*)	2.352	58	2.410	9,69
La Plana de Utiel-Requena	388	28	416	1,67
La Ribera Alta	341	127	468	1,88
La Ribera Baixa	85	32	117	0,47
La Safor	232	88	320	1,29
La Vall d'Albaida	110	35	145	0,58
L'Horta Nord	270	120	390	1,57
L'Horta Oest	574	208	782	3,14
L'Horta Sud	294	127	421	1,69
Los Serranos	47	5	52	0,21
Valencia (*)	17.267	1.184	18.451	74,17
<b>TOTAL</b>	<b>22.663</b>	<b>2.212</b>	<b>24.875</b>	<b>100,0</b>

(\*)

En la Comarca de La Hoya de Buñol está ubicado el CM Rural de Yátova que ha recibido un total de 2.216 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 61,45%, seguido de la Comarca del Baix Maestrat que cuenta con el Centro Mujer Rural de Sant Mateu con un porcentaje del 16,97% y muy similar la Comarca del Alto

## SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Palancia, ubicado el Centro Mujer Rural de Segorbe con un 16,36% del total de llamadas de la provincia (Tabla 7).

**TABLA 7: COMARCAS PROVINCIA DE CASTELLÓN**

COMARCA	GENERALES	ESPECIFICAS	N	%
El Alto Mijares	15	8	23	0,28
El Alto Palancia (*)	1.310	33	1.343	16,36
El Baix Maestrat (*)	1.333	60	1.393	16,97
Els Ports	13	2	15	0,18
La Plana Alta (*)	4.787	257	5044	61,45
La Plana Baixa	264	82	346	4,21
L'Alcalatén	19	9	28	0,34
L'Alt Maestrat	14	2	16	0,19
<b>TOTAL</b>	<b>7.755</b>	<b>453</b>	<b>8.208</b>	<b>100,0</b>

(\*)

En la Comarca del Alto Palancia está ubicado el CM Rural de Segorbe que ha recibido un total de 1.223 llamadas  
 En la Comarca del Baix Maestrat está ubicado el Centro Mujer Rural de Sant Mateu con un total de 1.143 llamadas  
 En la Comarca de la Plana Alta está ubicado el Centro Mujer 24 Horas de Castellón con un total de 4.876 llamadas

## 4. CONSULTAS

Señalar que las 54.720 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.

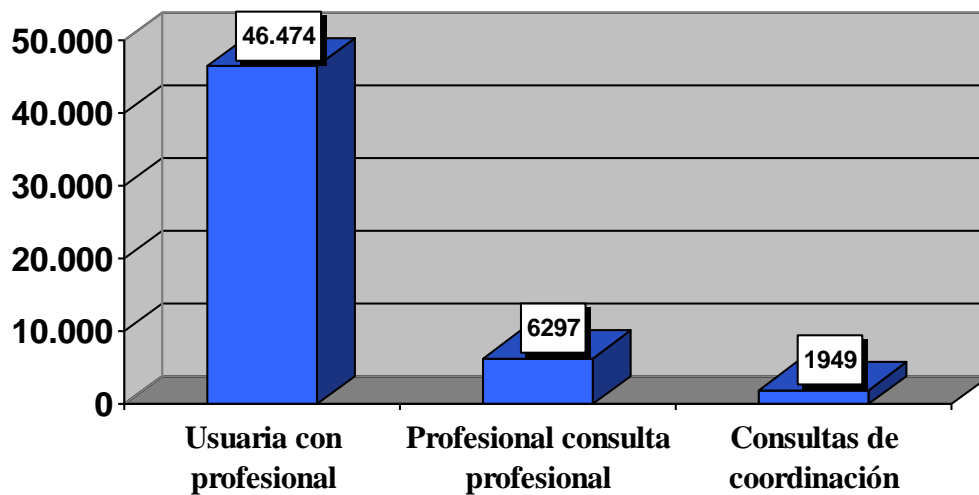
El porcentaje más elevado corresponde a las consultas que las mismas víctimas de violencia, usuarias, realizan a las profesionales de la Red de Centros (84,93%). Le sigue el porcentaje de las llamadas realizadas por diferentes profesionales implicados en la problemática (11,56%). Y las coordinaciones desde diferentes ámbitos sobre casos e intervención multidisciplinar. (3,56%). (TABLA 8, Gráfica XXI).

## SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

**TABLA 8: CONSULTAS**

	N	%
Usuaría con profesional	46.474	84,93
Profesional consulta profesional	6.297	11,51
Consultas de Coordinación	1.949	3,56
<b>TOTAL</b>	<b>54.720</b>	<b>100,0</b>

**Gráfica XXI: Consultas**



## 5. OTROS TEMAS RELACIONADOS CON LA PROBLEMÁTICA

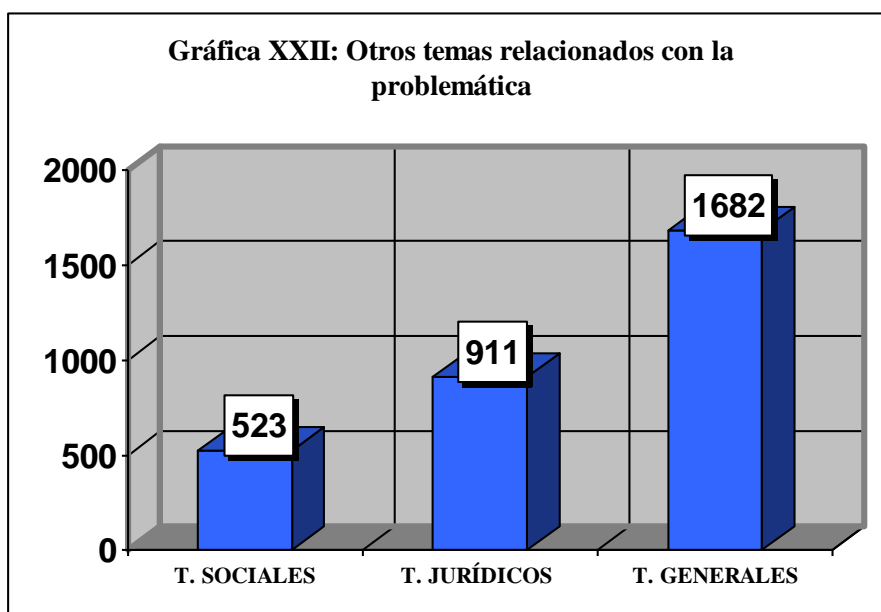
### OTROS TEMAS

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.

Los temas de información general sobre la problemática de Violencia de Género son los más consultados con un total de 1797 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 con 393 llamadas (12,43%). (TABLA 9, Gráfica XXII).

**TABLA 9: OTROS TEMAS RELACIONADOS CON LA PROBLEMÁTICA**

	N	%
Temas sociales	523	16,78
Temas jurídicos	911	29,24
Temas de información general	1682	53,98
Total	3116	100,0



## SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

### 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 2020, destacar que se han realizado **164 coordinaciones** con diferentes profesionales de organismos e instituciones. Destaca, con 29,27 % las realizadas con Centros Residenciales para Mujeres Policiales, seguidas de las efectuadas con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (13,41%) (TABLA 10)

**TABLA 10: COORDINACIONES**

	<b>N</b>	<b>%</b>
Centros Residenciales para Mujeres	48	29,27
Centros de Salud /Hospitales	17	10,37
Centros Policiales (FCSE)	22	13,41
Juzgados	4	2,44
Oficina de Atención Víctimas del delito	11	6,71
Oficina de denuncias	2	1,22
ONG	4	2,44
Servicios Sociales Municipales	20	12,20
112	11	6,71
Otros	4	2,44
Otros CM24H	21	12,80
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100,0</b>

### INTERVENCIONES. SEGUIMIENTO DE LOS CASOS.

Desde el Servicio de Atención Telefónica se viene realizando de forma habitual intervención con aquellas usuarias que sus centros de referencia no están abiertos en esos momentos o sus profesionales están con otro caso. Desde julio del 2020 se comienza a registrar dicho dato dado la relevancia del mismo. Las intervenciones realizadas son seguimientos a usuarias que contactan con el 900 donde se realiza una intervención en crisis o seguimiento de la situación. Desde julio se han contabilizado un total de **513 intervenciones** en su mayoría en seguimiento 350 (68,23%) e intervenciones en crisis con usuarias 163 (31,77%).

## 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, un total de **2.112 llamadas**. Lo que hace una media de 163 llamadas mensuales, es decir, en torno a una media de 5 o 6 llamadas diarias.

Dichas llamadas, proceden en su mayoría para el Centro Mujer 24 Horas de Valencia al contar con 1.013 (48,0%), seguidas de las 472 llamadas para el Centro Mujer 24 Horas de Alicante (22,3%), 201 del Centro Mujer 24 Horas de Castellón (9,5%) y 151 del Centro Mujer 14 Horas de Denia (7,1%) (TABLA 11).

**TABLA 11: PROCEDENCIA LLAMADAS 016**

	<b>N</b>	<b>%</b>
CM 24 Horas de Alicante	472	22,3
CM 24 Horas de Valencia	1.013	48,0
CM 24 Horas de Castellón	201	9,5
CM 14 Horas de Denia	151	7,1
CM 14 Horas de Torreveja	105	5,0
CM Rural Elda	84	4,0
CM Rural Yátova	27	1,3
CM Rural Segorbe	14	0,7
CM Rural Sant Mateu	23	1,1
Otras provincias	22	1,0
<b>TOTAL</b>	<b>2.112</b>	<b>100,0</b>

## **7. GESTIÓN NOTICIAS DE PRENSA**

Las profesionales del servicio de atención telefónica de la Red de Centros Mujer han gestionado durante 2020 un total de **98 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 21 víctimas**; ofreciendo nuestro servicio en la Red de Centros Mujer 24 Horas.