



**Tercero.-** La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público establece en el punto 4 de su artículo 9 que "Las resoluciones administrativas que se adopten por delegación indicarán expresamente esta circunstancia y se considerarán dictadas por el órgano delegante".

**Cuarto.-** El artículo 2 a) de la citada Ley 1/2014 de 24 de junio, establece que:

*"A los efectos de la presente ley, se entiende por:*

*a) Información pública: los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguna de las personas y entidades incluidas en el presente título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones."*

**Quinto.-** El artículo 7 b) de la referida Ley 1/2014 de 24 de junio, y el artículo 12 de la citada Ley 19/2013, de 9 de diciembre, establecen el derecho de todas las personas a acceder a la información pública. Esto supone que rige una regla general de acceso a la información pública, que solo puede ser modulada o limitada si se aplican, motivadamente y de forma restrictiva, algunos de los supuestos legales que permitan dicha limitación.

**Sexto.-** El artículo 14 de la referida Ley 19/2013, de 9 de diciembre, y el artículo 25 de la citada Ley 1/2014, de 24 de junio, establecen los límites al derecho de acceso a la información pública.

**Séptimo.-** Consta en el expediente un Informe, de fecha 12 de mayo de 2021, del Director del Área de Autonomía y Dependencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, en el que se hace constar, y cito literal, lo siguiente: :

*"El Teléfono de Información sobre Violencia Intrafamiliar-900300003- es un servicio prestado por la Consejería de Igualdad Políticas Sociales y Conciliación gestionado por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (Assda).*

*La "violencia intrafamiliar" en el ordenamiento jurídico ya está legislado como "violencia doméstica". La Comisión Europea define la violencia doméstica o violencia en la familia como: "toda forma de violencia física, sexual o psicológica que pone en peligro la seguridad o el bienestar de un miembro de la familia; recurso a la fuerza física o al chantaje emocional; amenazas de recurso a la fuerza física, incluida la violencia sexual, en la familia o el hogar. En este concepto se incluyen el maltrato infantil, el incesto (...) y los abusos sexuales o de otro "por contra cualquier persona que conviva bajo el mismo techo".*

*Se trata de un servicio público y gratuito al que puede acceder cualquier persona que resida en nuestra Comunidad Autónoma Andaluza prestando una atención integral, coordinada y especializada en diferentes ámbitos psicológicos, jurídicos y sociales. Este servicio es ofrecido de lunes a viernes laborables de 08:00 horas a 15:00 horas, mediante la atención personalizada de profesionales cualificados y coordinados con el Servicio de Asistencia a Víctimas de Andalucía (SAVA) y el teléfono Andaluz de Atención a Mujeres.*

*Igualmente, se le informa que en la sección "Dependencia paso a paso" de la página web de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, tiene los distintos pasos a seguir en la tramitación del expediente. (<https://www.assda.junta-andalucia.es/index.php/m-dependencia/m-paso-a-paso>)*

|                                |  |        |            |
|--------------------------------|--|--------|------------|
| Código Seguro De Verificación: | [REDACTED]   | Fecha  | 13/05/2021 |
| Normativa                      | Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. |        |            |
| Firmado Por                    | [REDACTED]   |        |            |
| Url De Verificación            | [REDACTED]   | Página | 2/6        |

## OBJETIVOS

1. Derivar los posibles casos de violencia en el ámbito familiar que se comunican a través del teléfono, de modo que se ponga en marcha, desde los Servicios Sociales competentes, las actuaciones precisas que garanticen su seguridad.

2. Detectar situaciones de riesgo que puedan sufrir personas que, por su vulnerabilidad, se encuentran sometidas a custodia o guarda en centros públicos o privados

3. Proporcionar información sobre los servicios, prestaciones y recursos existentes para las familias.

## TIPOLOGÍA DE LLAMADAS

Las llamadas atendidas desde este servicio pueden ser informativas y de casos de violencia en el seno de la familia.

- *Llamadas Informativas:* llamadas en las que el ciudadano solicita información sobre los servicios, prestaciones y recursos existentes para las familias de Andalucía.

- *Llamadas de Violencia en el seno familiar:* llamadas en las que se denuncian posibles situaciones de riesgo de violencia doméstica.

## DATOS ESTADÍSTICOS

Desde el inicio del servicio del teléfono de Información sobre Violencia Intrafamiliar (16 de octubre de 2020) a la actualidad (30 de abril de 2021) se han atendido un total de 350 llamadas.

El 62% de las llamadas recibidas han sido notificaciones de posibles situaciones de riesgo de maltrato, mientras que el 27% del total de llamadas, han sido demandas de información. El 11% han sido llamadas interrumpidas, por lo que no se ha podido detectar la demanda de la persona que realiza la llamada.

| DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR TIPOLOGÍA |            |                 |
|--|------------|-----------------|
| TIPO                                   | N.º        | %               |
| DERIVACIÓN INFORMACIÓN                 | 94         | 26,86 %         |
| SITUACIÓN MALTRATO                     | 217        | 62,00 %         |
| INTERRUMPIDAS/OTRAS                    | 39         | 11,14 %         |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>350</b> | <b>100,00 %</b> |

|                                |  |        |            |
|--------------------------------|--|--------|------------|
| Código Seguro De Verificación: | [REDACTED]   | Fecha  | 13/05/2021 |
| Normativa                      | Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. |        |            |
| Firmado Por                    | [REDACTED]   |        |            |
| Url De Verificación            | [REDACTED]   | Página | 3/6        |



A continuación, se representa la distribución de llamadas por Información, según su derivación, desde el inicio del servicio hasta el 30 de abril de 2021.

| DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS INFORMACIÓN |           |                 |
|--------------------------------------|-----------|-----------------|
| TIPO                                 | N.º       | %               |
| TELÉFONO MAYOR                       | 1         | 1,06 %          |
| TELÉFONOS INFANCIA Y ADOLESCENCIA    | 32        | 34,04 %         |
| SAVA                                 | 30        | 31,91 %         |
| DISCAPACIDAD                         | 0         | 0,00 %          |
| TELÉFONO INFORMACIÓN MUJER           | 4         | 4,26 %          |
| OTROS                                | 27        | 28,72 %         |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>94</b> | <b>100,00 %</b> |

A continuación, se representa la distribución de llamadas por situación de maltrato, según su derivación, desde el inicio del servicio hasta el 30 de abril de 2021.

| DERIVACIÓN LLAMADAS SITUACIÓN MALTRATO |            |                 |
|--|------------|-----------------|
| TIPO                                   | N.º        | %               |
| TELÉFONO MAYOR                         | 41         | 18,89 %         |
| TELÉFONOS INFANCIA Y ADOLESCENCIA      | 24         | 11,06 %         |
| SAVA                                   | 135        | 62,21 %         |
| DISCAPACIDAD                           | 1          | 0,46 %          |
| TELÉFONO INFORMACIÓN MUJER             | 13         | 5,99 %          |
| 112                                    | 1          | 0,46 %          |
| OTROS                                  | 2          | 0,92 %          |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>217</b> | <b>100,00 %</b> |

En estas llamadas en las que la persona notifica una posible situación de riesgo de maltrato en el ámbito doméstico, el 62,21% de ellas han sido remitidas al Servicio de Atención da las Víctimas de Andalucía (SAVA), el 18,89% al teléfono de atención a las personas mayores, el 11,06% a las líneas de atención a la infancia y adolescencia. El 5,99% han sido derivadas al teléfono de información a la mujer.

**Distribución de la tipología de llamadas por información desde el inicio del servicio hasta el 30 de abril de 2021.**

El mayor porcentaje de las llamadas informativas han manifestado querer información de algún recurso (18%). En estos casos las consultas han estado relacionadas sobre abogados de oficio, ayudas económicas, horario y teléfono de algún servicio social, profesionales que solicitan información sobre nuestro teléfono.

|                                |  |        |            |
|--------------------------------|--|--------|------------|
| Código Seguro De Verificación: | [REDACTED]   | Fecha  | 13/05/2021 |
| Normativa                      | Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. |        |            |
| Firmado Por                    | [REDACTED]   |        |            |
| Url De Verificación            | [REDACTED]   | Página | 4/6        |

El 14,89% del total de las llamadas corresponden a personas usuarias que preguntan sobre información de menores, drogas, problemas de conductas violentas, las formas de afrontar la violencia, asesoramiento jurídico, ayuda psicológica.

Por otro lado, el 12,77% corresponden a llamadas que manifiestan que sus hijos tienen una conducta conflictiva y necesitan información como por ejemplo para ayuda a los estudios, problemas de absentismo, problemas de rebeldía.

Los conflictos familiares que representan el 12,77%, la mayoría han manifestado problemas económicos con hermanos y familia extensa, malas relaciones con hijos, asesoramiento legal...

El conflicto por régimen de visitas se ha descrito en el 8,51% de las llamadas recibidas solicitando información sobre el incumplimiento de dichas visitas por parte de uno de los progenitores, prohibición de poder ver a sus hijos, en general solicitan asesoramiento referente este tema.

**Distribución de la tipología de llamadas por situación de maltrato desde el inicio del servicio hasta el 30 de abril de 2021.**

El mayor número de llamadas, un 37,33% ha estado relacionado con la violencia filiofamiliar, describiendo sobre todo un maltrato físico y psíquico de hijos/as a sus progenitores. En estos casos los progenitores son los que denuncian las agresiones que sufren de sus hijos.

El 17,05% denuncian situaciones de agresiones físicas y maltrato psicológico por parte de sus progenitores, de los cuales el 54,05% son producidos por las madres y el 45,95% por los padres.

Por otro lado, con el 12,90% de las llamadas se refieren a otras situaciones de maltrato como las sufridas por familia extensa, maltrato recibido por más de un miembro de la familia, vulneración de derechos a ejercer la religión,...

Los problemas con hijos, la falta de afectividad hacia progenitores mayores, problemas económicos, problemas de herencia,... son algunas de las causas de los conflictos familiares que representan el 9,22% de las llamadas atendidas en este servicio.

El 5,99% de los casos describen violencia física y psicológica entre hermanos mayores producidos en gran parte por problemas económicos y problemas mentales de alguno de ellos.

Indicar que el 5,99% de las llamadas han sido para denunciar violencia de género por maltrato físico y/o psicológico y han sido derivadas al teléfono de información a la mujer.

|                                |  |        |            |
|--------------------------------|--|--------|------------|
| Código Seguro De Verificación: | [REDACTED]   | Fecha  | 13/05/2021 |
| Normativa                      | Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. |        |            |
| Firmado Por                    | [REDACTED]   |        |            |
| Url De Verificación            | [REDACTED]   | Página | 5/6        |

Por todo lo cual, a la vista de la propuesta de la Unidad de Transparencia y en virtud de lo dispuesto en el artículo 28.2 de la Ley 1/2014, de Transparencia Pública de Andalucía

### RESUELVO

**Primero.-** Conceder el acceso a la información solicitada, en los términos contenidos en el fundamento de derecho séptimo.

**Segundo.-** Notificar la resolución a la persona solicitante, según lo exigido en el artículo 40 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Contra esta Resolución, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a su notificación, recurso contencioso-administrativo, de acuerdo con lo previsto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa o, previa y potestativamente, reclamación ante el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía en el plazo de un mes, a contar desde el día siguiente a su notificación, de conformidad con el artículo 33.1 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

**EL DIRECTOR- GERENTE  
P.D. EL SECRETARIO GENERAL**

(Resolución de 1 de agosto de 2019, de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, por la que se delegan competencias en el personal directivo. BOJA nº 151, de 7/08/2019)

|                                |  |        |            |
|--------------------------------|--|--------|------------|
| Código Seguro De Verificación: | [REDACTED]   | Fecha  | 13/05/2021 |
| Normativa                      | Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica. |        |            |
| Firmado Por                    | [REDACTED]   |        |            |
| Url De Verificación            | [REDACTED]   | Página | 6/6        |