



INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER
Consejería de Igualdad,
Políticas Sociales y Conciliación

Teléfono Andaluz de Atención a las Mujeres
INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y
CONCILIACIÓN

MEMORIA ANUAL

TELÉFONO DE ATENCIÓN A LAS MUJERES DE ANDALUCÍA
ENERO – DICIEMBRE 2020

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2.HITOS DEL SERVICIO.....	6
3.DATOS GENERALES DE ATENCIÓN 900 200 999.....	8
3.1 EVOLUCIÓN ANUAL LLAMADAS PERTINENTES.....	8
3.2 NÚMERO LLAMADAS PERTINENTES	9
3.3 NÚMERO CONSULTAS ATENDIDAS	11
3.4 NÚMERO DE SOLIC. DE ACOGIMIENTOS POR VIOLENCIA DE GÉNERO.....	15
3.5 NÚMERO DE ACOGIMIENTOS GESTIONADOS.....	17
3.6 LLAMADAS TRANSFERIDAS A ASESORAMIENTO LEGAL TELEFÓNICO.....	19
3.7 LLAMADAS TRANSFERIDAS POR 016 A 900 200 999	22
3.8 LLAMADAS TRANSFERIDAS POR 112 A 900 200 999	24
4. ANEXO ESTADÍSTICAS MUJERES USUARIAS 900 200 999 EN 2020	26

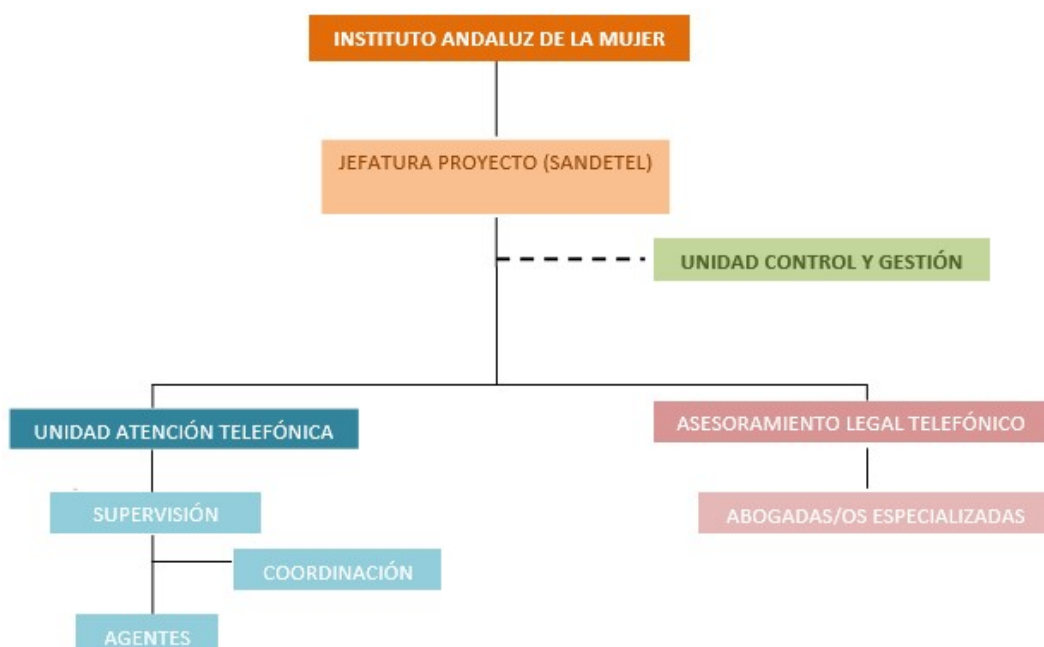
1. INTRODUCCIÓN

El **Teléfono de Atención a la Mujer del Instituto Andaluz de la Mujer**, constituye un centro de información y asesoramiento para todas aquellas mujeres andaluzas que precisen los servicios, programas, actividades y recursos que el **Instituto Andaluz de la Mujer** (en adelante, IAM) dispone.

Entre las actuaciones del 900 200 999, destacan:

- *Informar sobre los servicios, programas y actividades del IAM, y en general sobre todos los recursos que disponen las mujeres.*
- *Asesorar en materia jurídica a mujeres víctimas de Violencia de Género o en Derecho de Familia.*
- *Atender y gestionar acogimientos en caso de emergencia a mujeres víctimas de Violencia de Género.*
- *Canalizar denuncias en materia de discriminación en sus distintas manifestaciones (publicidad sexista, discriminación laboral, etc...).*

El **Teléfono de Atención a la Mujer** se estructura de acuerdo con el siguiente organigrama:



Por tanto, a través de las/os profesionales que integran el 900 200 999, las mujeres andaluzas disponen de un teléfono gratuito, confidencial y disponible 24 horas todos los días del año.

Desde el **Teléfono Andaluz de Atención a las Mujeres** se canalizan todas las dudas y peticiones de información planteadas por las personas usuarias en materias como:

- ✓ Integración de la perspectiva de género en las actuaciones y políticas públicas.
- ✓ Igualdad en la educación.
- ✓ Igualdad en el empleo y conciliación de la vida personal y laboral.
- ✓ Salud y bienestar social.
- ✓ Participación social, política y cultural.
- ✓ Atención a la mujer y contra la violencia.
- ✓ Atención general a la mujer, información y sensibilización.




Otra de las actividades del servicio es la atención el canal web **Asesoramiento Jurídico On-Line y el buzón correo 900200999.iam@juntadeandalucia.es** disponible en la página web del IAM.

Ambos canales se gestionan por abogadas especializadas en las materias Violencia de Género, Derecho Penal y Derecho de Familia.

Además de estas funciones, las profesionales especialistas se encargan de:

- Atender consultas que requieran una respuesta especializada e inmediata relacionadas con:
 - ✓ *Derecho Penal*: denuncias/querellas, agresiones psíquicas, físicas o sexuales, orden de protección, juicio rápido, impago de pensiones, abandono de familia...
 - ✓ *Derecho de Familia*: demanda, separación, divorcio, nulidad matrimonial, ruptura unión de hecho, guardia y custodia de hijos e hijas menores de edad, ejecución de resoluciones judiciales, regímenes económicos matrimoniales...
- Actualizar la normativa vigente en la GUÍA DE DERECHOS DE LA MUJER que se encuentra en la página web del IAM.
- Determinar las llamadas significativas que se reciben en el servicio y que constituyen una base informativa para el IAM en cuanto a inquietudes de las mujeres andaluzas o situaciones novedosas que se originan.

Para finalizar, el **Teléfono Andaluz de Atención a las Mujeres** ofrece una atención multicanal:

 Teléfono	900 200 999, teléfono gratuito, disponible las 24 horas todos los días del año
 Web	Asesoramiento Jurídico On-Line, a través de la página web del IAM, disponible las 24 horas todos los días del año.
 Buzón correo	Buzón correo IAM, disponible las 24 horas todos los días del año.

2.HITOS DEL SERVICIO

El año 2020 ha estado marcado por la crisis sanitaria originada por el virus SARS-COVID-19, teniéndose que emprender actuaciones sin precedentes por parte de las distintas Administraciones.

La situación más relevante ha sido la promulgación de distintos estados de alarma para intentar contener la crisis sanitaria, siendo el primero decretado en Marzo 2020 hasta Junio 2020 el que conllevó medidas más drásticas, tales como, el confinamiento de la población.

Ante esta coyuntura, el Teléfono de Atención a la Mujer ha experimentado cambios sustanciales para adaptarse rápidamente a la situación y mantener, como servicio esencial, la atención a las mujeres andaluzas.

A continuación, se reflejan los hitos más destacados durante el año 2020:

- Aumento de la dotación económica por parte del Instituto Andaluz de la Mujer.
- Incremento en las unidades de atención, la unidad de Atención Telefónica se incrementa de 12 a 19 agentes, todas con perfiles especializados.
- El incremento de las agentes de la Unidad de Atención Telefónica permite: aumentar la dotación del turno de noche, aumentar el dimensionamiento del servicio en dos agentes en horario de 08:00 a 22:00 horas y disponer de una bolsa de agentes para sustituciones, vacaciones, bajas imprevistas y aumentos concretos de la demanda.
- Puesta en funcionamiento de un canal alternativo de contacto por correo electrónico para facilitar la accesibilidad al servicio a las personas usuarias.
900200999.iam@juntadeandalucia.es
- Se aumenta la unidad Nivel 2_Asesoramiento Legal Telefónico, incorporándose una abogada especializada más, resultando un total de 3 profesionales. Esta incorporación permite dotar de Servicio de Atención Jurídica durante los fines de semana en horario de 10:00 a 14:00 horas.
- Desarrollar una aplicación de trabajo funcional, diseñada con tecnología actual que permite la gestión adecuada del servicio y asegura la protección/seguridad de los datos críticos que se gestionan, por ejemplo, datos de usuarias de acogida. Del mismo modo, permite flexibilizar y agilizar las actuaciones operativas, manteniendo en todo momento la trazabilidad y el control de las operaciones.
- Dotar a todo el personal del servicio de la infraestructura necesaria para poder trabajar en modalidad teletrabajo desde el primer día que se hizo efectiva la declaración del estado de alarma (14 de marzo).

Estas dotaciones han permitido que no se sufrieran interrupciones en la prestación del servicio durante todo el año, evitando posibles contagios que hubieran impedido una organización completa del servicio. Actualmente, se desarrolla una modalidad mixta de trabajo, empleando grupos burbujas.

- Desarrollar un plan de contingencias adaptado a las circunstancias, encaminado a la prestación del servicio con total garantías, proporcionando móviles de contingencias para la derivación de las llamadas en caso de caídas de la centralita de llamadas, modificando y adaptando la operativa de trabajo en aspecto como acogimientos, registro de las llamadas, derivaciones al 112, derivaciones a servicio de teleinterpretación, creando gestores documentales específicos, desarrollando protocolos de contingencias, etc...
- Formar al personal para la atención a Mujeres Víctimas de Trata, Explotación Sexual y Mujeres en contexto de prostitución, en las medidas decretadas por la Administración Estatal y asumidas por el Instituto Andaluz de la Mujer.
- Formar al personal para la atención en los diversos programas habilitados desde la Administración Autonómica: ayudas habitacionales para víctimas de violencia de género, tarjeta monedero, ayudas sociales y económicas a mujeres víctimas de violencia de género.
- Del mismo modo, se proporciona información desde el servicio de las campañas desarrolladas para ayudar a mujeres víctimas de violencia de género durante el confinamiento: Mascarilla 19, campañas para los administradores de fincas, campañas No estas Sola para vecinas/os y personas allegadas, guías de información específicas, etc...
- En cuanto a los valores estadísticos, se experimenta en el Teléfono de Atención a las Mujeres de Andalucía resultados históricos incrementando de manera muy importante, indicadores tales como: volumen de llamadas recibidas/atendidas (año con más interacciones según los resultados históricos), volumen de consultas, número de acogimientos gestionados, volumen de llamadas atendidas por Nivel 2_Asesoramiento Legal Telefónico, etc..
- Se aumenta el número de personas usuarias que reciben una atención por parte de las abogadas especializadas del servicio, es decir, se proporciona una atención más especializada. En este sentido, el incremento de interacciones del año 2020 ha sido superior al 80% respecto al año precedente, siendo el año donde se han batido todos los registros históricos.

De manera resumida, se han expuesto las líneas de actuación del Teléfono de Atención a las Mujeres durante 2020, año de grandes retos por las circunstancias acontecidas. A continuación, en los siguientes apartados se proporciona información estadística y analítica de los resultados obtenidos.

3.DATOS GENERALES DE ATENCIÓN 900 200 999

3.1 Evolución Anual Llamadas Pertinentes Recibidas

La siguiente tabla muestra la evolución de llamadas pertinentes recibidas en el Teléfono de Atención a las Mujeres, 900 200 999, a lo largo de los últimos cinco años.

Provincia	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
Almería	2.810	2.651	2.909	3.498	3.956	15.824
Cádiz	3.634	3.591	3.331	3.501	4.053	18.110
Córdoba	2.278	2.114	1.929	1.921	2.079	10.321
Granada	4.505	4.407	4.650	5.369	5.765	24.696
Huelva	1.845	1.527	1.673	2.169	2.638	9.852
Jaén	2.338	2.233	1.981	2.292	2.405	11.249
Málaga	5.649	5.651	5.837	6.200	8.241	31.578
Sevilla	7.092	7.992	6.948	7.328	9.119	38.479
ANDALUCÍA	30.151	30.166	29.258	32.278	38.256	160.109
Fuera de ANDALUCÍA	s/d	2.369	294	353	400	3.416
TOTAL	30.151	32.535	29.552	32.631	38.656	163.525

Los datos muestran como durante el año 2020, el volumen de llamadas pertinentes aumenta de manera muy importante, alcanzando **un 18,4% de incremento** con el año precedente. Se alcanza el mayor dato de la serie histórica del Teléfono de Atención a las Mujeres de Andalucía.

Gráficamente se puede observar, de manera evidente, el crecimiento experimentado durante el año 2020.



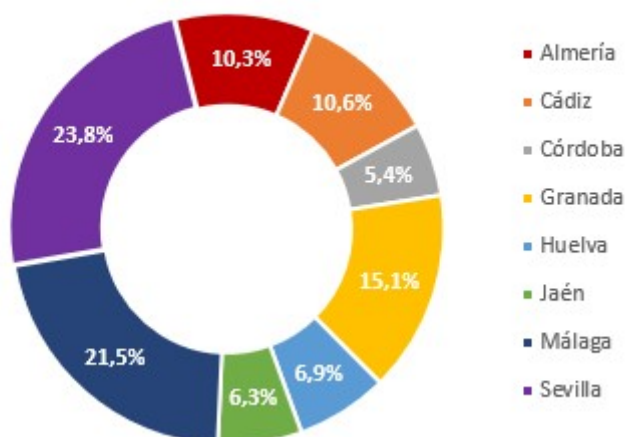
3.2 Número de Llamadas Pertinentes realizadas al 900 200 999 en 2020 por provincia andaluza y mes.

La siguiente tabla muestra el **volumen de llamadas pertinentes** recibidas por provincia andaluza y mes.

2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	297	293	309	322	311	396	421	423	309	326	280	269	3.956	10,3%
Cádiz	314	292	293	373	404	380	425	349	354	301	268	300	4.053	10,6%
Córdoba	150	154	190	218	180	205	183	172	196	154	146	131	2.079	5,4%
Granada	491	454	431	481	483	534	625	575	524	399	370	398	5.765	15,1%
Huelva	247	215	235	213	214	239	273	276	224	137	168	197	2.638	6,9%
Jaén	148	169	177	259	208	244	279	220	184	185	163	169	2.405	6,3%
Málaga	454	529	646	738	768	850	743	798	708	611	646	750	8.241	21,5%
Sevilla	622	659	911	806	852	915	864	753	740	606	642	749	9.119	23,8%
ANDALUCÍA	2.723	2.765	3.192	3.410	3.420	3.763	3.813	3.566	3.239	2.719	2.683	2.963	38.256	
Fuera de ANDALUCÍA	44	44	47	42	39	31	35	21	21	23	27	26	400	
TOTAL	2.767	2.809	3.239	3.452	3.459	3.794	3.848	3.587	3.260	2.742	2.710	2.989	38.656	

Los datos muestran que las provincias de Sevilla (23,8%), Málaga (21,5%) y Granada (15,1%) son las que tienen un porcentaje más elevado de llamadas pertinentes. Se puede observar que el aumento de llamadas es muy evidente durante el estado de alarma promulgado como consecuencia de la crisis generada por el coronavirus. A partir del último cuatrimestre del año, los volúmenes de llamadas pertinentes vuelven a los valores habituales.

Porcentaje por Provincia Andaluza 2020



En la siguiente gráfica, se proporciona información sobre la evolución mensual de las llamadas pertinentes durante 2020 y su comparativa con el año 2019. Se visualiza el crecimiento del servicio durante 9 meses del año 2020, siendo muy evidente durante el periodo de confinamiento con restricciones graves en la movilidad.

Comparativa 2019 - 2020 Llamadas Pertinentes Atendidas en ANDALUCÍA



La comparativa de los años 2019-2020, muestra cómo evoluciona el 900 200 999 a lo largo de los meses del año. Las diferencias más apreciables, como se aprecia en la gráfica, se obtienen en los siguientes meses:

- Junio: 42,5% más de llamadas pertinentes para 2020
- Abril: 35,3% más de llamadas pertinentes para 2020
- Febrero: 28,4% más de llamadas pertinentes para 2020
- Mayo: 26,8% más de llamadas pertinentes para 2020
- Julio: 26,7% más de llamadas pertinentes para 2020
- Marzo: 26,4% más de llamadas pertinentes para 2020
- Durante el último cuatrimestre del año (Octubre, Noviembre y Diciembre) se rompe la tendencia alcista mantenida durante el año 2020 en su comparativa con 2019. No obstante, la disminución no es considerable, considerándose una estabilización en los volúmenes de llamadas pertinentes respecto a 2019, año donde se incrementó de manera muy elevada el volumen de llamadas de manera notable, un 38,5%.
- La máxima disminución se obtiene para el mes de Noviembre, siendo del -3,2% respecto al año precedente. Para Octubre y Diciembre, se obtiene una disminución del -2,7% respecto al año 2019.

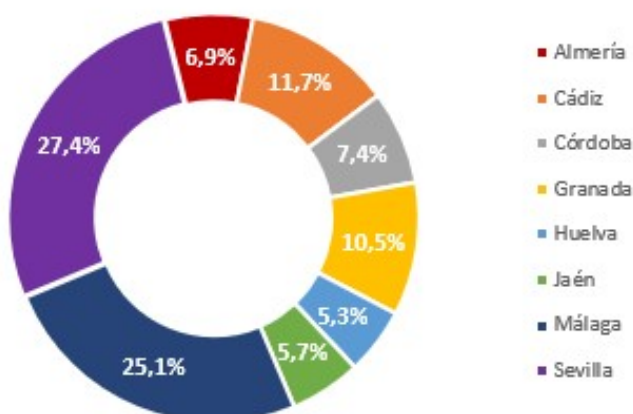
3.3 Número de Consultas atendidas por el 900 200 999 en 2020 por provincia andaluza y mes

La siguiente tabla muestra el volumen de llamadas tipo consultas atendidas por provincia andaluza y mes.

2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	92	89	112	151	134	147	131	132	101	75	82	85	1.331	6,9%
Cádiz	151	136	164	238	258	220	229	188	187	173	155	153	2.252	11,7%
Córdoba	105	101	124	146	130	154	120	107	143	111	97	89	1.427	7,4%
Granada	158	146	142	205	203	204	220	193	167	106	144	135	2.023	10,5%
Huelva	81	76	111	95	86	93	120	97	72	47	69	67	1.014	5,3%
Jaén	47	80	97	133	109	112	116	92	85	77	62	78	1.088	5,7%
Málaga	291	292	391	518	528	550	461	431	381	326	306	347	4.822	25,1%
Sevilla	390	357	528	506	539	593	448	436	433	350	326	362	5.268	27,4%
ANDALUCÍA	1.315	1.277	1.669	1.992	1.987	2.073	1.845	1.676	1.569	1.265	1.241	1.316	19.225	
Fuera de ANDALUCÍA	36	42	43	41	37	29	34	21	18	20	25	19	365	
TOTAL	1.351	1.319	1.712	2.033	2.024	2.102	1.879	1.697	1.587	1.285	1.266	1.335	19.590	

Los datos muestran que son las provincias de Sevilla (27,4%), Málaga (25,1%) y Cádiz (11,7%) las que reciben volúmenes más altos de consultas durante el año 2020.

Porcentaje Consultas por Provincia Andaluza 2020



En la siguiente gráfica, se proporciona información sobre la evolución mensual de las llamadas tipo Consultas durante 2020 y su comparativa con el año 2019. La variación anual genera un aumento de las Consultas durante el año 2020, siendo este incremento del 4,4%.

Hay que considerar que la contabilización de llamadas tipo Consulta se modifica desde Agosto 2019 respecto a años anteriores. Desde esa fecha, se considera que una llamada genera únicamente una consulta, mientras que se puede observar por los datos históricos que, con anterioridad a ese periodo, una llamada generaba más de una consulta. Es por ello, que los datos de consulta del periodo Enero-Julio 2019 no se puedan comparar con los obtenidos a partir de esa fecha, pudiéndose considerar que el incremento de 2020 sería superior al obtenido.

Comparativa 2019-2020 CONSULTAS atendidas en ANDALUCÍA



La comparativa de los años 2019-2020, muestra cómo evoluciona el 900 200 999 a lo largo de los meses del año. Las diferencias más apreciables, como se aprecia en la gráfica, se obtienen en los siguientes meses:

- Abril: 31,7% más llamadas tipo Consulta para 2020
- Agosto: 19,6% más llamadas tipo Consulta para 2020
- Mayo: 16,3% más llamadas tipo Consulta para 2020
- Septiembre: 16,2% más llamadas tipo Consulta para 2020
- Marzo: 11,4% más llamadas tipo Consulta para 2020
- Julio: 4,2% más llamadas tipo Consulta para 2020
- Durante el último cuatrimestre del año (Octubre, Noviembre y Diciembre) y los meses de Enero y Febrero, se rompe la tendencia.

- La máxima disminución se obtiene para el mes de Enero, siendo del -13,8% respecto al año precedente, a continuación se sitúa Diciembre con -12,8%, Febrero con -10,6%, Noviembre con -10,5% y Octubre con -3,0%.

3.3.1 Número de Consultas por Violencia de Género atendidas por el 900 200 999 en 2020 por provincia andaluza y mes

La siguiente tabla muestra las consultas de tipología Violencia de Género atendidas por el 900 200 99 por provincia andaluza y mes.

2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	62	52	57	61	67	72	69	66	53	43	49	38	689	6,8%
Cádiz	85	89	93	138	127	120	138	97	109	92	82	89	1.259	12,5%
Córdoba	56	56	80	64	60	63	60	58	58	59	53	44	711	7,1%
Granada	87	105	91	104	108	107	123	108	92	54	85	68	1.132	11,2%
Huelva	47	49	59	43	34	43	64	52	33	25	38	33	520	5,2%
Jaén	32	52	50	56	51	47	54	45	40	47	37	37	548	5,4%
Málaga	213	200	205	244	253	271	245	183	198	176	169	186	2.543	25,2%
Sevilla	219	221	224	248	258	285	226	218	197	177	190	208	2.671	26,5%
ANDALUCÍA	801	824	859	958	958	1.008	979	827	780	673	703	703	10.073	
Fuera de ANDALUCÍA	44	44	10	15	14	18	34	21	18	20	25	19	282	
TOTAL	845	868	869	973	972	1.026	1.013	848	798	693	728	722	10.355	

De nuevo, los datos muestran que son las provincias de Sevilla (26,5%), Málaga (25,2%) y Cádiz (12,5%) las que mayores volúmenes de consultas tipología Violencia de Género realizan.

Se observa que la comparativa de llamadas tipo Consulta con tipología Violencia de Género, ha disminuido un -9,2% en su comparativa con el año 2019. Este dato puede explicarse porque debido a las condiciones de excepcionalidad que se han sufrido durante el año debido a, entre otras cosas, el confinamiento o la crisis social y laboral, se han recibido mayores volúmenes de consultas para otras tipologías. Por ejemplo, durante el confinamiento se puede comentar que:

- Al inicio del confinamiento aumentaron de manera considerable las llamadas relacionadas con la Guarda y Custodia, donde las mujeres expresaban sus inquietudes por las modificaciones e incumplimiento de los regímenes de visita, viajes entre provincias para las tutelas de los menores, la apertura de los puntos de encuentro, etc..

- Del mismo modo, aumentaron las llamadas relacionadas con la disponibilidad de los recursos del Instituto Andaluz de la Mujer, apertura de los Centros de la Mujer, atención presencial, posibilidad de cita previa, continuación de los programas de ayuda, etc..
- En los meses posteriores, las consecuencias negativas originadas por la crisis sanitaria en la economía y el trabajo, condujo a recibir un aumento de llamadas relacionadas con asuntos sociales: ayudas, IMV, recursos habitacionales, etc...

Todas estas situaciones han contribuido a que los porcentajes de llamadas tipo consultas de tipología Violencia de Género hayan perdido peso en el cómputo global del año.

No obstante, en la siguiente gráfica se observa como las Consultas con tipología Violencia de Género supera, si exceptuamos los meses de confinamiento restrictivo donde las consultas sobre Relaciones Familiares y de Pareja crecieron de forma evidente, el 50% del total de consultas atendidas por el Teléfono de Atención a las Mujeres de Andalucía.

A estas consultas hay que añadir todas la llamadas tipo Gestión que están relacionadas en su totalidad con Violencia de Género, ya que, en ellas se presta servicios para:

- Gestiones de Acogimientos
- Traslados de Mujeres Acogidas entre recursos de distintas provincias
- Traslados de Mujeres Acogidas motivadas por visitas médicas, entrevistas, juicios a los recursos de acogida.
- Comunicaciones con Recursos de Acogida
- Gestiones solicitadas por Organismos para hacer uso del Servicio de Teleinterpretación para Mujeres Acogidas.
- Avisos al 112 relacionadas con Violencia en Curso

Considerando, por tanto, el volumen de Gestiones y Consultas tipo Violencia de Género se puede indicar que **el 76% de las llamadas pertinentes atendidas por el 900 200 999 están relacionadas con Violencia hacia la Mujer.**

En el siguiente apartado, se muestra el porcentaje de consultas con tipología Violencia de Género que se ha atendido durante el año 2020 en el Servicio.

2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Consultas Totales	1.351	1.319	1.712	2.033	2.024	2.102	1.879	1.697	1.587	1.285	1.266	1.335	19.590
Consultas por Violencia de Género	845	868	869	973	972	1.026	1.013	848	798	693	728	722	10.355
% Consultas VG sobre Consultas Totales	62,5%	65,8%	50,8%	47,9%	48,0%	48,8%	53,9%	50,0%	50,3%	53,9%	57,5%	54,1%	52,9%

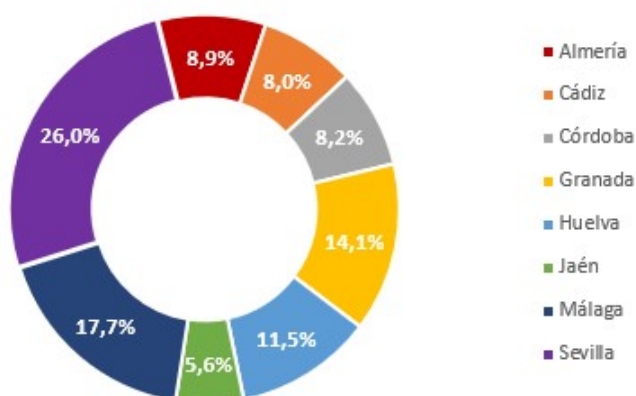
3.4 Número de Solicitudes de Acogimientos por Violencia de Género atendidas por el 900 200 999 en 2020 por provincia y mes

La siguiente tabla muestra las solicitudes de Acogimiento realizadas al 900 200 999 durante el año 2020 por provincia andaluza y mes:

2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	7	8	2	8	7	7	12	7	6	8	6	6	84	8,9%
Cádiz	6	4	4	10	2	10	9	9	3	4	6	8	75	8,0%
Córdoba	3	9	0	14	8	9	7	6	6	5	5	5	77	8,2%
Granada	13	13	7	16	8	13	24	10	12	6	5	5	132	14,1%
Huelva	11	7	9	9	6	16	13	15	5	5	6	6	108	11,5%
Jaén	1	2	3	12	5	8	8	7	0	2	2	3	53	5,6%
Málaga	2	11	13	14	16	23	17	20	12	10	12	16	166	17,7%
Sevilla	8	20	20	27	22	25	23	23	18	23	16	19	244	26,0%
ANDALUCÍA	51	74	58	110	74	111	113	97	62	63	58	68	939	
Fuera de ANDALUCÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	51	74	58	110	74	111	113	97	62	63	58	68	939	

Los datos muestran que son las provincias de Sevilla (26,0%), Málaga (17,7%) y Granada (14,1%) las que reciben volúmenes más altos de solicitudes de acogida durante el año 2020.

Porcentaje Solicitudes Acogida por Provincia Andaluza 2020



En la siguiente gráfica, se proporciona información sobre la evolución mensual de las solicitudes de acogida durante 2020 y su comparativa con el año 2019. La variación anual genera un aumento de las Consultas durante el año 2020, siendo este incremento del 4,4%.

Comparativa 2019-2020 Solicitudes de Acogimientos en ANDALUCÍA



Los datos muestran como las solicitudes de acogida para el año 2020 disminuyen un -9,8% respecto al año 2019. En este sentido, al no disponer de información sobre qué consideraba el anterior adjudicatario del servicio como solicitud de acogida, no se pueden enumerar posibles causas de la disminución. Si se aclara que desde Agosto 2019, las solicitudes de acogimiento que se consideran son aquellas llamadas donde un **petionario oficial** realiza la solicitud de acogida. Del mismo modo, **se diferencia entre solicitud de acogida e información sobre el procedimiento para la solicitud de acogida**, es decir, las consultas sobre el protocolo, los requisitos para la acogida, cómo solicitar acogida, etc...no son consideradas como solicitudes, son consultas de atención/información desde la fecha mencionada.

Si se observa la gráfica adjunta, los meses del periodo Abril – Agosto 2020 son los que mayores volúmenes de solicitudes de acogida generan en el 900 200 999, concentrándose en cinco meses, el 54% de las solicitudes de acogida del año 2020.

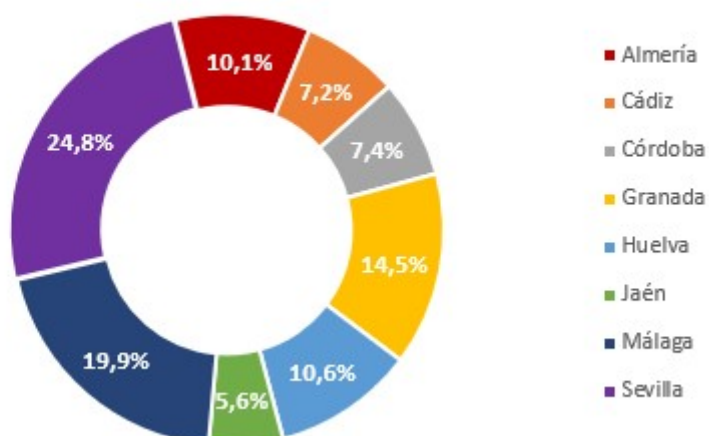
3.5 Número de Acogimientos por Violencia de Género atendidas por el 900 200 999 en 2020 por provincia y mes

La siguiente tabla muestra las gestiones de Acogimientos realizadas al 900 200 999 durante el año 2020 por provincia andaluza y mes:

2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	7	8	1	6	9	8	11	6	6	9	6	1	78	10,1%
Cádiz	6	4	3	2	5	6	8	4	3	6	3	6	56	7,2%
Córdoba	3	7	1	8	7	4	7	6	4	2	5	3	57	7,4%
Granada	12	12	7	9	8	13	21	5	12	8	2	3	112	14,5%
Huelva	9	6	6	4	5	13	11	11	5	3	6	3	82	10,6%
Jaén	1	2	3	10	3	4	7	7	0	3	1	2	43	5,6%
Málaga	2	11	16	13	15	22	16	18	9	11	12	9	154	19,9%
Sevilla	8	20	18	17	15	17	21	23	15	14	14	10	192	24,8%
ANDALUCÍA	48	70	55	69	67	87	102	80	54	56	49	37	774	

Los datos muestran que son las provincias de Sevilla (24,8%), Málaga (19,9%) y Granada (14,5%) las que originan volúmenes más elevados de gestiones de acogida durante el año 2020.

Porcentaje Gestiones Acogida por Provincia Andaluza 2020



Cabe resaltar que del total de solicitudes de acogida (939) que se realizan al 900 200 999, finalmente se gestiona la acogida en un 82,4% de las ocasiones.

Se puntualiza que gestionar la acogida no implica el ingreso de la mujer en el recurso de acogida, puesto que, en ocasiones finalmente el ingreso no se produce por diferentes motivos, por ejemplo, sanciones, acogidas por familiares, usuarias que presentan bajo riesgo, que deciden no ingresar, que no quieren cumplir con las normas de los recursos, etc...

No obstante, el trabajo que se desarrolla por parte de las profesionales del Servicio es el mismo en todos los casos, finalice o no con el ingreso de la mujer en el recurso de acogida.

En la siguiente gráfica, se proporciona información sobre la evolución mensual de las acogidas gestionadas por el 900 200 999 durante 2020 y su comparativa con el año 2019. Existe un aumento de acogidas realizadas por el servicio, siendo el incremento del 8,9%, 774 gestiones de acogidas en 2020 frente a las 711 de 2019.

Comparativa 2019-2020 Acogimientos Gestionados en ANDALUCÍA por 900 200 999



Por otro lado, se observa como los meses de Junio, Julio y Agosto son los que alcanzan volúmenes más elevados, siendo el mes de Julio 2020 el mes que muestra el mayor número de acogimientos en la serie histórica del 900 200 999.

3.6 Número de Llamadas Transferidas al Servicio Asesoramiento Legal Telefónico en 2020 por provincia y mes.

La siguiente tabla muestra el número de llamadas transferidas a la unidad Nivel 2_Asesoramiento Legal Telefónico que presta el Servicio de Atención Jurídica en el 900 200 999 durante el año 2020 por provincia andaluza y mes:

2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	22	19	34	29	40	46	44	37	31	24	28	26	380	6,5%
Cádiz	40	39	54	68	70	81	76	54	57	63	56	47	705	12,0%
Córdoba	31	29	32	47	34	54	30	46	47	47	38	30	465	7,9%
Granada	33	29	39	53	59	73	46	62	51	35	55	36	571	9,7%
Huelva	21	14	26	29	26	22	31	24	29	16	17	20	275	4,7%
Jaén	14	17	25	39	32	35	37	29	26	27	28	25	334	5,7%
Málaga	84	78	117	150	169	190	139	125	133	138	116	132	1.571	26,7%
Sevilla	109	87	123	155	145	204	123	122	133	115	138	131	1.585	26,9%
ANDALUCÍA	354	312	450	570	575	705	526	499	507	465	476	447	5.886	
Fuera de ANDALUCÍA	3	7	0	12	4	6	4	3	7	5	4	0	55	
TOTAL	357	319	450	582	579	711	530	502	514	470	480	447	5.941	

Los datos muestran que son las provincias de Sevilla (26,9%), Málaga (26,7%) y Cádiz (12,0%) las que originan volúmenes más elevados de llamadas transferidas a Nivel 2-Asesoramiento Legal Telefónico que presta el Servicio de Atención Jurídica en el servicio durante el año 2020.

Cabe indicar que en la tabla adjunta solo se muestran las interacciones atendidas por Nivel 2_Asesoramiento Legal Telefónico que se reciben por canal telefónico, no obstante, también se proporciona atención por medio del canal ON LINE de la página web del Instituto Andaluz de la Mujer y el canal correo 900200999.iam@juntadeandalucia.es que se creó durante el mes de Abril 2020 para aumentar la accesibilidad al servicio de las mujeres víctimas de violencia de género durante el confinamiento.

Si se consideran todos los canales, el volumen de interacciones atendidas por Nivel 2_Asesoramiento Legal Telefónico ha sido durante 2020 de **6.048 interacciones, un 81,4% más elevado que los datos alcanzados en 2019.**

Hay que destacar algunas consideraciones relacionadas con los canales de atención dispuestos:

Canal Telefónico: es el canal más utilizado, a través del teléfono se atienden el 98,4% de las interacciones recibidas por el Servicio de Atención Jurídica del 900 200 999.

Canal ONLINE: presenta incidencias de accesibilidad desde Agosto 2019. Se han realizado diferentes pruebas durante los meses cuyos resultados se han trasladado en los informes pertinentes. De las pruebas realizadas se concluye:

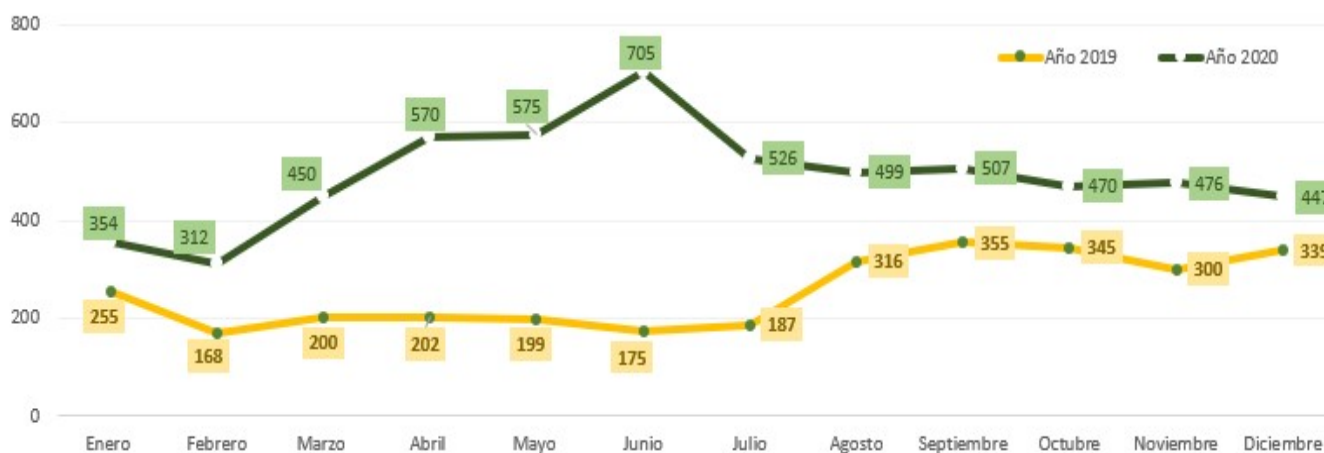
- No hay accesibilidad al formulario ON LINE ubicado en la página web del Instituto Andaluz de la Mujer desde terminales móviles.
- El acceso externo, desde fuera de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, no está disponible, en elevados periodos de tiempo, para las personas usuarias.

Con todo ello, la disminución de la utilización de este canal por parte de las usuarias ha sido prácticamente residual a lo largo del año, un 0,1% del total de interacciones atendidas por Nivel 2_Asesoramiento Legal Telefónico.

Canal Correo: creado en el mes de abril 2020 para mejorar la accesibilidad de las mujeres que, en ese momento, se encontraban confinadas junto con sus maltratadores y, por tanto, la utilización del teléfono no resultaba un medio seguro. El total de interacciones atendidas procedentes del canal correo ha supuesto un 1,4% del total de consultas, valores no muy elevados y que pueden explicarse por un desconocimiento de las personas usuarias de la existencia o más bien por las preferencias de contacto telefónico donde, en primer lugar, se puede expresar de manera más clara las dudas/situaciones que tienen las personas usuarias y en segundo lugar, que son atendidas de manera directa por las profesionales y posibilita la formulación de preguntas/dudas que surjan durante la conversación.

En la siguiente gráfica, se proporciona información sobre la evolución mensual de las llamadas transferidas a Nivel 2_Asesoramiento Legal Telefónico que presta el Servicio de Atención Jurídica en el 900 200 999 durante 2020 y su comparativa con el año 2019:

Comparativa 2019 -2020 Llamadas Transferidas a Servicio Atención Jurídica del 900 200 999 en ANDALUCÍA



El año 2020 ha generado un volumen muy elevado para el Servicio de Atención Jurídica, experimentando un incremento del 97,0% para las interacciones telefónicas.

Para todos los meses del año, se obtienen incrementos muy por encima de los porcentajes que pueden considerarse normales. Se ofrece información sobre los meses con mayores diferencias:

- 120% incremento para marzo 2020 respecto a marzo 2019
- 194% incremento para abril 2020 respecto a abril 2019
- 193% incremento para mayo 2020 respecto a mayo 2019
- 305,1% incremento para junio 2020 respecto a junio 2019
- 187% incremento para julio 2020 respecto a julio 2019
- Para el resto de los meses, el crecimiento ha sido también muy importante, aunque sin alcanzar esos valores tan elevados.

Para finalizar con el análisis de las llamadas atendidas por Nivel 2_Asesoramiento Legal Telefónico, se proporciona información sobre las tipologías de las consultas gestionadas:

- **Derecho Penal:** 43,5% de las interacciones atendidas. Entre ellas destacan las consultas relacionadas con Malos Tratos Habituales a la Mujer, Amenazas, Vejaciones e Injurias, Orden de Protección y Acoso.

Es importante mencionar que esta categoría de consulta incrementa sus valores más de un 11% respecto a 2019.

- **Derecho Civil:** 34,5% de las interacciones atendidas. Entre ellas destacan las consultas relacionadas con *Efecto Crisis Matrimonial*: Divorcio, Guarda y Custodia y Otros Derechos en la Ruptura Matrimonial. Las relacionadas con *Ruptura de la Unión de Hecho*: Guarda y Custodia, Patria Potestad, Ruptura de la Unión de Hecho y Pensión de Alimentos.
- **Otras Consultas:** 21,9% de las interacciones atendidas. Entre ellas destacan las consultas relacionadas con Centros, Servicios y Recursos del IAM, Justicia Gratuita y Gestiones en Entidades, Instituciones y Organismos.

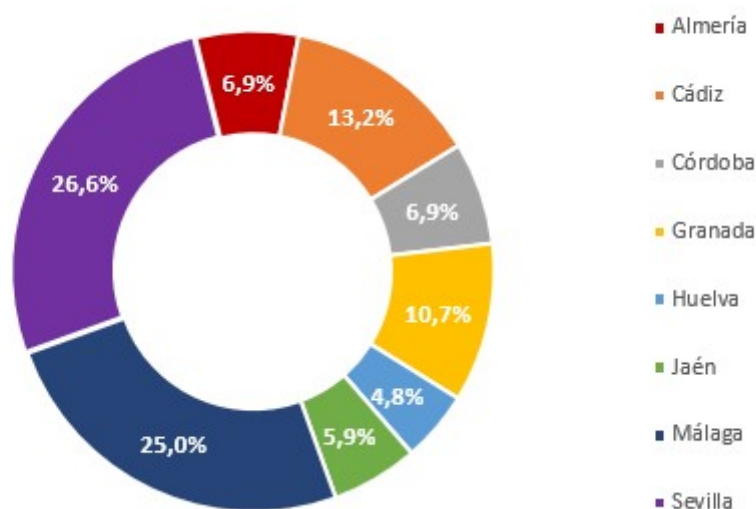
3.7 Número de Llamadas Transferidas por 016 al 900 200 999 en 2020 por provincia y mes

La siguiente tabla muestra el número de llamadas transferidas por el teléfono estatal 016 al 900 200 999 durante el año 2020 por provincia andaluza y mes:

2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	49	42	46	65	57	75	59	73	52	24	43	33	618	6,9%
Cádiz	70	76	89	113	132	139	121	102	91	101	77	77	1.188	13,2%
Córdoba	41	39	58	66	74	70	48	50	57	46	35	35	619	6,9%
Granada	74	77	76	86	103	90	112	96	85	46	64	51	960	10,7%
Huelva	43	34	37	38	39	39	49	42	28	21	27	30	427	4,8%
Jaén	22	41	41	52	57	48	64	51	45	44	29	32	526	5,9%
Málaga	165	133	186	235	256	250	229	205	181	132	129	144	2.245	25,0%
Sevilla	167	139	202	220	273	294	228	216	215	148	147	140	2.389	26,6%
ANDALUCÍA	631	581	735	875	991	1.005	910	835	754	562	551	542	8.972	

Los datos muestran que son las provincias de Sevilla (26,6%), Málaga (25,0%) y Cádiz (13,2%) las que originan volúmenes más elevados de llamadas transferidas desde el Teléfono 016 al 900 200 999 durante el año 2020

Porcentaje Llamadas Transferidas por 016 por Provincia Andaluza 2020



En la siguiente gráfica, se proporciona información sobre la evolución mensual de las llamadas transferidas por el Teléfono Estatal 016 al 900 200 999 durante 2020 y su comparativa con el año 2019:

Comparativa 2019-2020 Llamadas Transferidas por 016 al 900 200 999 en ANDALUCÍA



La evolución de la curva sigue las pautas que se han seguido durante el año 2020, aumenta de manera muy importante en los meses donde se encuentra vigente las medidas establecidas por el estado de alarma, manteniéndose hasta el mes de Septiembre y bajando en el último trimestre del año.

En el cómputo anual, el volumen de llamadas transferidas por el teléfono estatal 016 al 900 200 999 aumenta un 9,5% en 2020.

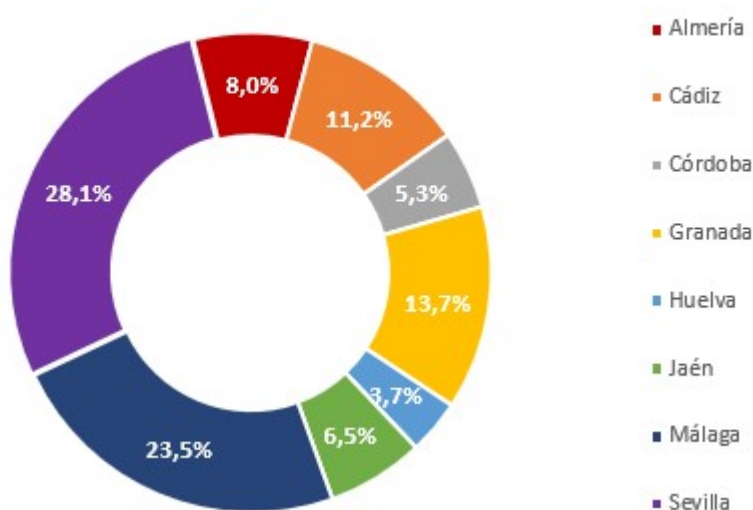
3.8 Número de Llamadas Transferidas por 112 al 900 200 999 en 2020 por provincia y mes

La siguiente tabla muestra el número de llamadas transferidas por el teléfono Emergencias 112 al 900 200 999 durante el año 2020 por provincia andaluza y mes:

2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	1	2	2	3	6	9	3	6	7	4	5	2	50	8,0%
Cádiz	2	5	6	5	9	4	6	6	14	1	8	4	70	11,2%
Córdoba	4	0	1	4	2	4	4	4	4	1	5	0	33	5,3%
Granada	5	7	2	2	9	11	9	11	4	11	10	5	86	13,7%
Huelva	1	2	3	2	2	0	5	3	1	2	2	0	23	3,7%
Jaén	2	2	0	2	5	7	3	1	7	6	2	4	41	6,5%
Málaga	8	8	14	18	23	14	10	12	5	14	12	9	147	23,5%
Sevilla	15	21	14	14	14	19	13	25	15	9	7	10	176	28,1%
ANDALUCÍA	38	47	42	50	70	68	53	68	57	48	51	34	626	

Los datos muestran que son las provincias de Sevilla (28,1%), Málaga (23,5%) y Granada (13,7%) las que originan volúmenes más elevados de llamadas transferidas desde Emergencias 112 al 900 200 999 durante el año 2020

Porcentaje Llamadas Transferidas por 112 por Provincia Andaluza 2020



En la siguiente gráfica, se proporciona información sobre la evolución mensual de las llamadas transferidas por Emergencias 112 al 900 200 999 durante 2020 y su comparativa con el año 2019:

Comparativa 2019-2020 Llamadas Transferidas por 112 al 900 200 999 en ANDALUCÍA



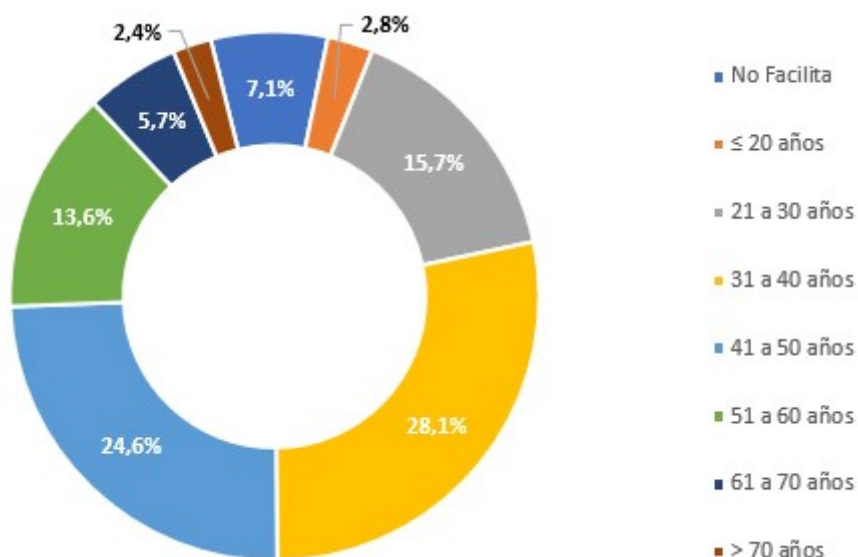
Hay que explicar que la diferencia en el volumen de llamadas transferidas para el periodo Enero-Julio 2019 respecto a 2020 radica en que desde Agosto 2020 solo se contabilizan como llamadas transferidas desde Emergencias 112, aquellas que originan una consulta que precise atención/información por parte de las profesionales del 900 200 999.

El resto de las llamadas transferidas por Emergencias 112 se clasifican como llamadas tipo Gestión, son llamadas de avisos de intervenciones por parte de los Servicios Sanitarios o Fuerzas de Seguridad por situaciones de violencia. En estas llamadas, desde el 900 200 999, no se proporciona información/atención, solo se anota para control estadístico, por lo que no se contabilizan en este apartado.

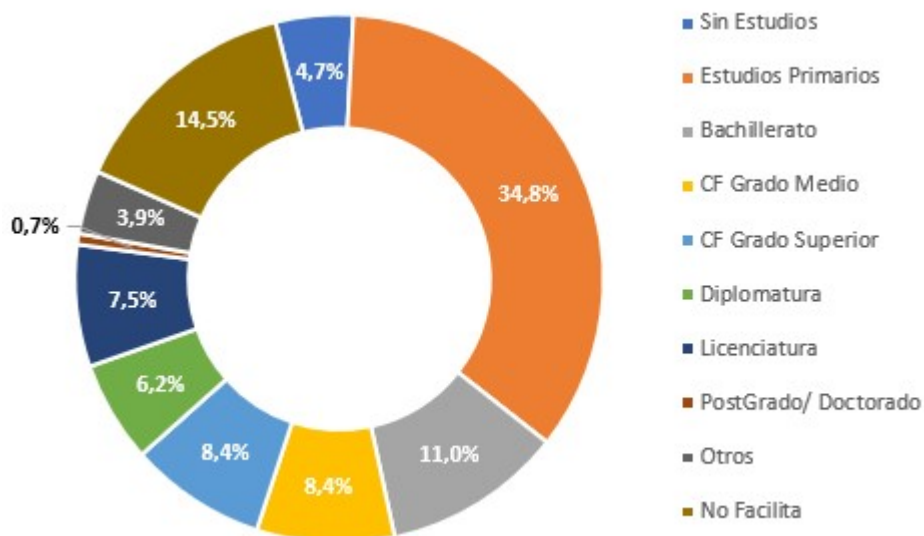
Por la diferencia en la contabilización, no se puede determinar con exactitud la variación interanual, aunque se muestra en el periodo Agosto-Diciembre donde se sigue el mismo criterio de medición, que para el año 2020 aumentan las llamadas transferidas por 112 al 900 200 999.

4. ANEXO ESTADÍSTICAS MUJERES USUARIAS 900 200 999 en 2020

Grupos de EDAD														
2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
No Facilita	177	122	104	86	76	39	72	87	108	80	109	145	1.205	7,1%
≤ 20 años	32	38	30	31	48	34	40	54	45	50	38	33	473	2,8%
21 a 30 años	167	180	227	281	294	288	223	221	231	175	184	177	2.648	15,7%
31 a 40 años	322	275	432	558	493	552	432	428	383	293	299	291	4.758	28,1%
41 a 50 años	243	235	404	441	465	427	451	342	344	267	268	264	4.151	24,6%
51 a 60 años	128	159	227	221	240	282	220	204	187	150	137	150	2.305	13,6%
61 a 70 años	89	73	97	69	94	117	97	84	68	69	47	64	968	5,7%
> 70 años	S/D	S/D	S/D	55	48	68	71	37	39	26	33	22	399	2,4%
ANDALUCÍA	1.158	1.082	1.521	1.742	1.758	1.807	1.606	1.457	1.405	1.110	1.115	1.146	16.907	

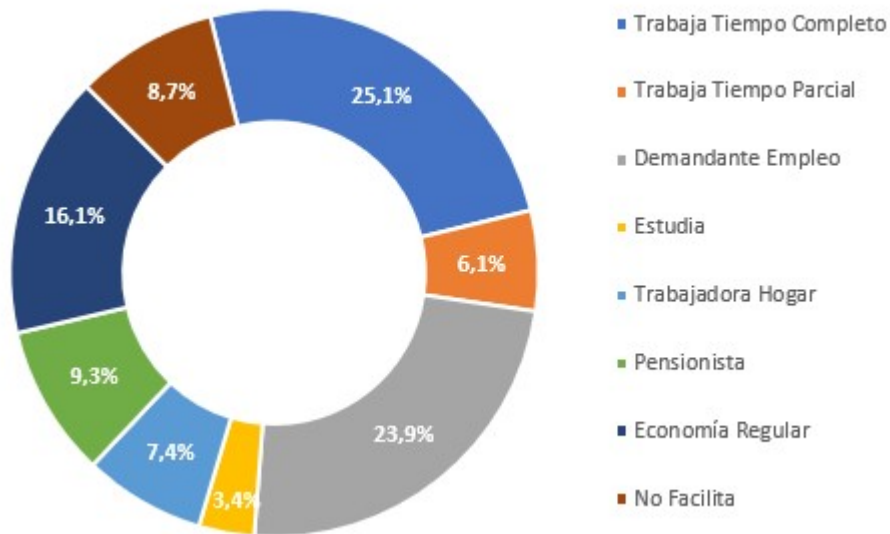


Nivel Estudios														
2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Sin Estudios	45	61	61	66	90	82	84	97	66	52	38	60	802	4,7%
Estudios Primarios	239	237	502	705	707	754	674	447	493	393	394	331	5.876	34,8%
Bachillerato	56	56	137	190	235	215	197	169	133	153	150	172	1.863	11,0%
CF Grado Medio	66	90	137	170	142	182	110	113	109	113	90	103	1.425	8,4%
CF Grado Superior	93	117	113	151	168	163	126	117	105	77	98	88	1.416	8,4%
Diplomatura	56	74	85	100	96	120	102	104	83	52	76	100	1.048	6,2%
Licenciatura	80	72	131	129	132	135	108	117	120	83	86	67	1.260	7,5%
PostGrado/ Doctorado	4	6	11	11	19	10	8	5	15	4	10	9	112	0,7%
Otros	173	130	99	35	26	20	12	46	37	21	27	33	659	3,9%
No Facilita	346	239	245	185	143	126	185	242	244	162	146	183	2.446	14,5%
ANDALUCÍA	1.158	1.082	1.521	1.742	1.758	1.807	1.606	1.457	1.405	1.110	1.115	1.146	16.907	

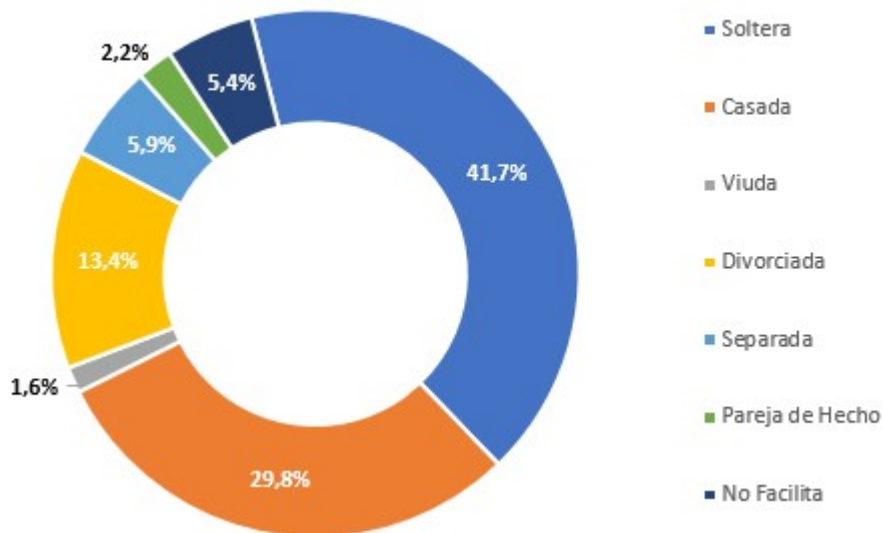


Situación Laboral

2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Trabaja Tiempo Completo	303	320	412	387	399	442	451	378	330	265	275	279	4.241	25,1%
Trabaja Tiempo Parcial	108	84	109	85	109	99	107	75	75	69	47	70	1.037	6,1%
Demandante Empleo	158	156	366	530	429	549	349	350	328	271	287	265	4.038	23,9%
Estudia	48	51	35	47	57	56	61	47	56	44	39	33	574	3,4%
Trabajadora Hogar	81	82	93	134	142	109	139	114	126	89	79	70	1.258	7,4%
Pensionista	91	81	136	170	155	187	151	139	113	101	117	130	1.571	9,3%
Economía Regular	154	177	251	317	332	324	285	210	213	168	150	140	2.721	16,1%
No Facilita	215	131	119	72	135	41	63	144	164	103	121	159	1.467	8,7%
ANDALUCÍA	1.158	1.082	1.521	1.742	1.758	1.807	1.606	1.457	1.405	1.110	1.115	1.146	16.907	

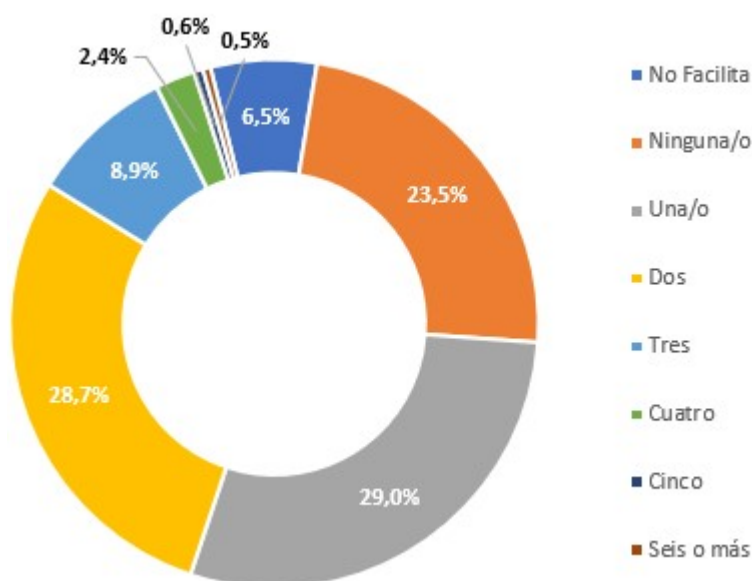


Estado Civil														
2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Soltera	459	454	641	839	791	798	652	561	574	444	418	416	7.047	41,7%
Casada	354	333	441	471	549	556	511	476	415	336	313	290	5.045	29,8%
Viuda	13	11	20	29	31	33	29	20	18	22	20	23	269	1,6%
Divorciada	134	147	232	222	209	243	255	179	181	125	156	183	2.266	13,4%
Separada	48	43	116	120	106	111	102	71	62	77	67	70	993	5,9%
Pareja de Hecho	22	28	38	31	52	53	33	24	25	20	25	22	373	2,2%
No Facilita	128	66	33	30	20	13	24	126	130	86	116	142	914	5,4%
ANDALUCÍA	1.158	1.082	1.521	1.742	1.758	1.807	1.606	1.457	1.405	1.110	1.115	1.146	16.907	



Número de Hijas/os

2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
No Facilita	164	97	219	47	39	19	31	125	123	86	76	71	1.097	6,5%
Ninguna/o	256	276	391	413	442	409	399	335	347	243	221	244	3.976	23,5%
Una/o	300	293	267	561	541	606	499	431	390	313	355	351	4.907	29,0%
Dos	326	304	462	507	493	535	473	395	396	316	319	319	4.845	28,7%
Tres	85	78	135	157	190	179	147	132	98	91	100	108	1.500	8,9%
Cuatro	22	27	32	41	40	42	39	27	34	47	29	31	411	2,4%
Cinco	2	6	5	10	4	11	10	5	12	6	9	14	94	0,6%
Seis o más	3	1	10	6	9	6	8	7	5	8	6	8	77	0,5%
ANDALUCÍA	1.158	1.082	1.521	1.742	1.758	1.807	1.606	1.457	1.405	1.110	1.115	1.146	16.907	



Conocimiento															
2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%	
Asociaciones, ONGs	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	5	0	10	0,06%	
CENTROS PROVINCIALES DE LA MUJER	29	23	75	83	67	61	59	65	45	40	35	34	616	3,64%	
CENTROS MUNICIPALES DE INFORMACION A LA MUJER	7	6	24	34	24	15	21	13	21	18	24	14	221	1,30%	
PUBLICIDAD JUNTA DE ANDALUCIA EN PRENSA ESCRITA	3	5	6	3	2	4	1	2	1	2	2	1	32	0,19%	
PUBLICIDAD JUNTA DE ANDALUCIA EN RADIO/TELEVISION	223	206	153	77	41	49	16	8	4	8	30	57	872	5,15%	
OTROS SERVICIOS DE LA ADMON LOCAL O AUTONOMICA	18	10	154	32	19	18	14	4	11	4	7	2	293	1,73%	
CUERPOS Y FUERZAS DE SEGURIDAD	26	19	45	68	70	66	56	56	31	25	28	39	529	3,12%	
SERVICIOS SOCIALES	15	4	39	46	36	22	21	12	17	4	6	7	229	1,35%	
CENTROS DE SALUD	15	20	25	19	20	21	22	15	18	10	8	13	206	1,22%	
FAMILIARES	54	53	62	52	42	37	17	30	26	25	19	22	439	2,59%	
AMISTADES Y PERSONAS CONOCIDAS	39	34	96	131	125	74	84	38	67	34	51	52	825	4,87%	
016-112	509	507	528	870	1015	1086	968	891	810	609	598	631	9.022	53,25%	
PAGINA WEB DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER	126	158	215	225	205	260	194	78	12	9	22	18	1.522	8,98%	
GUIAS O SERVICIOS DE INFORMACION TELEFONICA	2	6	17	67	62	66	91	11	2	18	10	8	360	2,12%	
PAREJA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0,01%	
PROFESIONALES	0	0	0	0	0	0	0	3	7	9	3	11	33	0,19%	
JUZGADOS	0	0	0	0	0	0	0	5	5	4	3	6	23	0,14%	
INTERNET/ REDES SOCIALES	0	0	0	0	0	0	0	155	231	225	211	170	992	5,85%	
NO SABE / NO CONTESTA	1	0	1	10	6	10	5	1	0	0	17	0	51	0,30%	
NO FACILITA	157	0	80	25	24	18	37	67	97	66	36	60	667	3,94%	
ANDALUCÍA	1.224	1.051	1.521	1.742	1.758	1.807	1.606	1.457	1.407	1.110	1.115	1.146	16.944		

