



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 2021

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 LLAMADAS PERTINENTES	9
3.3 CONSULTAS ATENDIDAS	11
3.4 GESTIONES.....	16
3.5 SOLICITUDES DE ACOGIMIENTOS POR VIOLENCIA DE GÉNERO.....	18
3.6 ACOGIMIENTOS GESTIONADOS.....	20
3.7 LLAMADAS TRANSFERIDAS A ASESORAMIENTO LEGAL TELEFÓNICO.....	23
3.8 LLAMADAS TRANSFERIDAS POR 016 A 900 200 999	26
3.9 LLAMADAS TRANSFERIDAS POR 112 A 900 200 999	28
3.10 SERVICIO DE TELEINTERPRETACIÓN	30
4. ESTADÍSTICAS MUJERES USUARIAS 900 200 999 EN 2021	32
5. ANÁLISIS CUANTITATIVO 900 200 999 EN 2021	41

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 IAM, disponible las 24 horas todos los días del año.

2.HITOS DEL SERVICIO

Durante el año 2021 el Teléfono de Atención a la Mujer ha experimentado cambios sustanciales para mejorar el compromiso y la atención que desde hace más de 25 años mantiene con las mujeres andaluzas 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 2021:

- Aumento de la dotación económica por parte del Instituto Andaluz de la Mujer.
- Campaña de difusión y publicidad del Teléfono Andaluz que Ayuda a las Mujeres.
- Incremento en las unidades de atención, unidad de Atención Telefónica y unidad Asesoramiento Legal Telefónico Nivel 2.
- 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.
- 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 y desde Junio dos abogadas en el turno de 09:00 a 15:00 horas.
- Finalización de la aplicación de trabajo ORANTES, añadiendo nuevos módulos como: gestor documental, noticias, extracciones de informes, filtros avanzados, administración de la aplicación, notificaciones, etc.. Por tanto, se dispone de una aplicación de trabajo totalmente 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. Caben resaltar que la aplicación en casi un año de funcionamiento no ha sufrido incidencias técnicas y en su base de dato se encuentran registradas casi 42.000 solicitudes de servicio sin merma en su rendimiento.
- Dotación a todo el personal del servicio de la infraestructura necesaria para poder trabajar en modalidad mixta, creando grupos burbujas con rotación en modalidad teletrabajo y presencial, esto ha permitido que no haya habido más de un contagio por COVID-19 en todo el año 2021, con lo que, la prestación del servicio ha estado totalmente garantizada en 2021.

- Continuar con la capacitación de las unidades del servicio, impartiendo 136 horas formativas repartidas entre sesiones de formación continua, reciclaje y formación inicial para nuevas incorporaciones.
- En cuanto a los valores estadísticos, se experimenta en el Teléfono de Atención a las Mujeres de Andalucía resultados históricos incrementando de manera importante, indicadores tales como: volumen de llamadas recibidas/atendidas (año con más interacciones según los resultados históricos), volumen de consultas de violencia contra la mujer, volumen de llamadas atendidas por Nivel 2_Asesoramiento Legal Telefónico, volumen de llamadas realizadas por personas del entorno de la víctima, etc..
- Aumento en 2021 de las llamadas consultas relacionadas con Violencia sobre la Mujer más de un 50% respecto al año 2020.
- 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 2021 ha sido superior al 8% respecto al año precedente, dato muy importante porque durante el año 2020 se obtuvieron los registros más elevados en el servicio para esta unidad.

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 seis años.

Provincia	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Almería	2.810	2.651	2.909	3.498	3.956	4.184	20.008
Cádiz	3.634	3.591	3.331	3.501	4.053	4.260	22.370
Córdoba	2.278	2.114	1.929	1.921	2.079	2.048	12.369
Granada	4.505	4.407	4.650	5.369	5.765	5.552	30.248
Huelva	1.845	1.527	1.673	2.169	2.638	2.867	12.719
Jaén	2.338	2.233	1.981	2.292	2.405	2.380	13.629
Málaga	5.649	5.651	5.837	6.200	8.241	8.307	39.885
Sevilla	7.092	7.992	6.948	7.328	9.119	9.457	47.936
ANDALUCÍA	30.151	30.166	29.258	32.278	38.256	39.055	199.164
Fuera de ANDALUCÍA	s/d	2.369	294	353	400	533	3.949
TOTAL	30.151	32.535	29.552	32.631	38.656	39.588	203.113

Los datos muestran como durante el año 2021, el volumen de llamadas pertinentes aumenta de **un 2,4% de incremento** con el año precedente. Este dato es importante puesto que el año 2020 supuso alcanzar los valores de llamadas pertinentes más elevados de la serie histórica y, este año, 2021 se ha vuelto a supera.

Pero no solo aumenta los datos cuantitativos, como se verá en apartados posteriores, también se incrementa el número de personas usuarias que reciben una atención especializada en el teléfono, por tanto, la calidad en la atención se ve, de igual modo, aumentada.

Gráficamente se puede observar, los valores de los últimos seis años y el crecimiento experimentado durante los últimos años.

Evolución Llamadas Pertinentes Recibidas 2016-2021

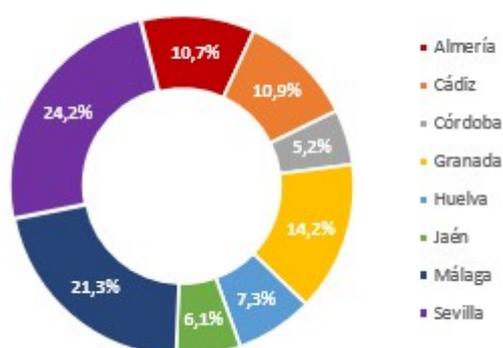


3.2 Número de Llamadas Pertinentes realizadas al 900 200 999 en 2021 por provincia andaluza y mes.

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

2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	234	276	306	299	385	399	425	438	371	338	341	372	4.184	10,7%
Cádiz	259	248	360	372	391	405	413	418	371	381	302	340	4.260	10,9%
Córdoba	148	141	209	161	192	168	156	209	153	176	139	196	2.048	5,2%
Granada	423	420	452	446	438	534	523	539	445	451	430	451	5.552	14,2%
Huelva	206	198	278	229	266	230	269	275	221	213	266	216	2.867	7,3%
Jaén	155	168	175	172	179	213	211	240	235	231	184	217	2.380	6,1%
Málaga	617	610	705	776	736	760	764	797	736	623	591	592	8.307	21,3%
Sevilla	671	683	878	897	803	906	793	817	762	853	726	668	9.457	24,2%
ANDALUCÍA	2.713	2.744	3.363	3.352	3.390	3.615	3.554	3.733	3.294	3.266	2.979	3.052	39.055	
Fuera de ANDALUCÍA	32	31	42	45	48	42	40	41	61	58	53	40	533	
TOTAL	2.745	2.775	3.405	3.397	3.438	3.657	3.594	3.774	3.355	3.324	3.032	3.092	39.588	

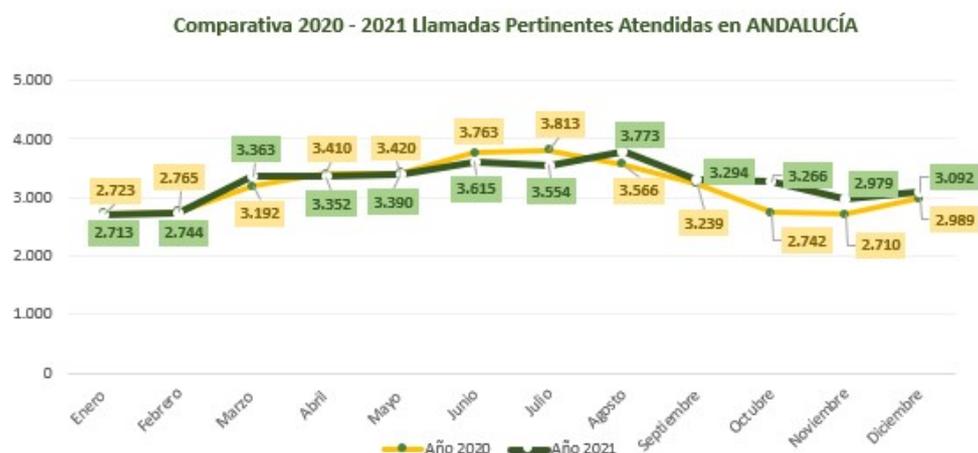
Porcentaje por Provincia Andaluza 2021



Los datos muestran que las provincias de Sevilla (24,2%), Málaga (21,3%) y Granada (14,2%) son las que tienen un porcentaje más elevado de llamadas pertinentes. Se puede observar que en la mayoría de los meses el volumen de llamadas sobrepasa las 3.000 llamadas pertinentes, siendo el periodo Junio-Agosto donde el aumento es más significativo. Por el otro lado, los meses de Enero y Febrero han sido los de menor volumen de llamadas atendidas por el servicio.

En la siguiente gráfica, se proporciona información sobre la evolución mensual de las llamadas pertinentes durante 2021 y su comparativa con el año 2020. Se visualiza como desde el mes de Agosto se obtiene una tendencia de aumento en las interacciones, posibilitando que el crecimiento de 2021 sea del 2,1% para las llamadas pertinentes:

	Año 2020	Año 2021
Enero	2.723	2.713
Febrero	2.765	2.744
Marzo	3.192	3.363
Abril	3.410	3.352
Mayo	3.420	3.390
Junio	3.763	3.615
Julio	3.813	3.554
Agosto	3.566	3.773
Septiembre	3.239	3.294
Octubre	2.742	3.266
Noviembre	2.710	2.979
Diciembre	2.989	3.092
Total	38.332	39.135



La comparativa de los años 2021-2020, muestra cómo evoluciona el 900 200 999 a lo largo de los meses del año. Se observa que el servicio decrece en 2021 para los meses de Junio y Julio si lo comparamos con 2020, meses que coinciden con el fin de las restricciones de movilidad que originó la pandemia del coronavirus. En el resto de los meses, el volumen de llamadas pertinentes es similar y aumenta en el último cuatrimestre permitiendo un crecimiento del 2,1% para 2021. Las diferencias positivas más apreciables, como se aprecia en la gráfica, se obtienen en los siguientes meses:

- ✓ Octubre: 19,1% más de llamadas pertinentes para 2021
- ✓ Noviembre: 10% más de llamadas pertinentes para 2021
- ✓ Agosto: 5,8% más de llamadas pertinentes para 2021
- ✓ Marzo: 5,3% más de llamadas pertinentes para 2021

Se puede concluir indicando que el servicio crece de manera moderada durante 2021, algo lógico considerando el gran incremento de llamadas pertinentes que se atendieron durante el año

anterior 2020. Esto sin duda es un buen resultado en cuanto a la consolidación del teléfono 900 200 999 en la sociedad andaluza, motivado principalmente por:

- Aumento de la violencia contra las mujeres en 2021
- Campañas de sensibilización y difusión de la lucha contra la violencia machista por parte del Instituto Andaluz de la Mujer que permiten, aún más, posicionar al teléfono 900 200 999 en la sociedad andaluza.

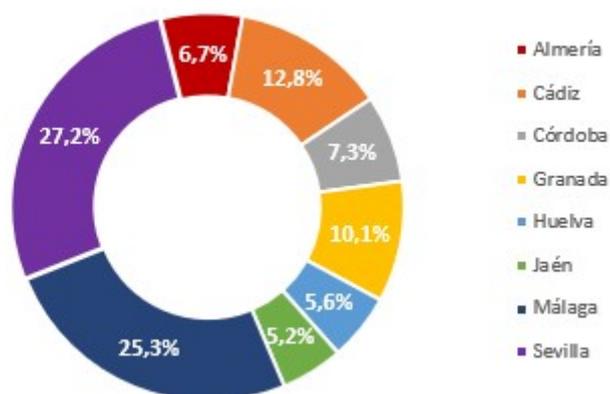
3.3 Número de Consultas atendidas por el 900 200 999 en 2021 por provincia andaluza y mes

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

2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	69	86	99	117	121	140	121	123	94	94	94	126	1.284	6,7%
Cádiz	121	135	223	242	229	250	204	254	224	205	178	178	2.443	12,8%
Córdoba	98	89	140	123	135	124	108	138	103	111	99	124	1.392	7,3%
Granada	136	127	151	174	173	177	173	149	151	161	176	183	1.931	10,1%
Huelva	51	84	96	86	92	81	106	113	90	79	110	76	1.064	5,6%
Jaén	62	70	74	78	74	89	72	82	107	98	92	92	990	5,2%
Málaga	310	303	371	502	427	474	425	492	453	334	378	372	4.841	25,3%
Sevilla	320	319	482	502	470	540	450	443	450	422	407	399	5.204	27,2%
ANDALUCÍA	1.167	1.213	1.636	1.824	1.721	1.875	1.659	1.794	1.672	1.504	1.534	1.550	19.149	
Fuera de ANDALUCÍA	30	31	40	43	40	41	40	36	61	58	53	39	512	
TOTAL	1.197	1.244	1.676	1.867	1.761	1.916	1.699	1.830	1.733	1.562	1.587	1.589	19.661	

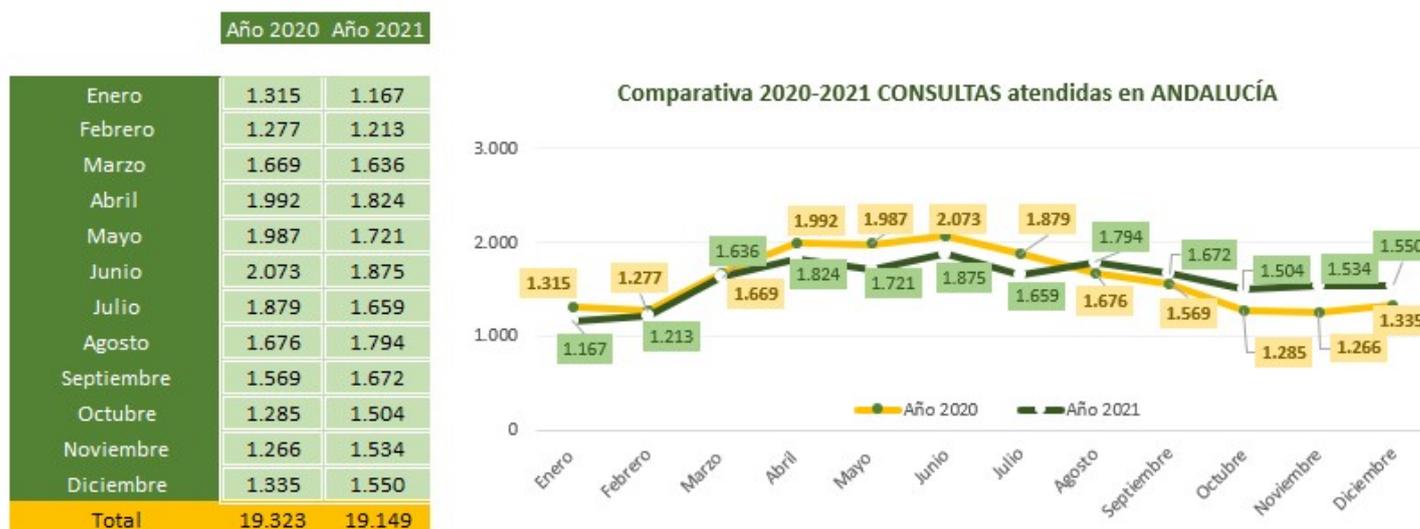
Los datos muestran que son las provincias de Sevilla (27,2%), Málaga (25,3%) y Cádiz (12,8%) las que reciben volúmenes más altos de consultas durante el año 2021.

Porcentaje Consultas por Provincia Andaluza 2021



En la siguiente gráfica, se proporciona información sobre la evolución mensual de las llamadas tipo Consultas durante 2021 y su comparativa con el año 2019.

La variación anual genera un ligero retroceso de la llamadas tipo Consulta durante el año 2021, siendo este descenso del -0,9%.



La comparativa de los años 2021-2020, muestra cómo evoluciona el 900 200 999 en Andalucía a lo largo de los meses del año. Se puede observar que hay dos partes diferenciadas, desde Abril a Julio donde se reciben menos consultas que para el año 2020 y de Agosto a Diciembre donde aumentan las consultas recibidas respecto al año anterior.

En cuanto a la tipología de las consultas atendidas en Andalucía para el año 2021:

	Enero 2021 - Diciembre 2021	%
Información/Atención General	1.529	7,98%
Relaciones Pareja y Familiares	1.490	7,78%
Violencia contra la Mujer	15.177	79,26%
Trata, Explotación Sexual y Prostitución	16	0,08%
Empleo	150	0,78%
Salud y Sexualidad	171	0,89%
Educación	21	0,11%
Atención Social	461	2,41%
Cultura	2	0,01%
Participación	5	0,03%
Publicidad y Medios Comunicación	8	0,04%
Documentación, Estudios y Estadísticas	10	0,05%
Otras Consultas	109	0,57%
Total	19.149	

3.3.1 Número de Consultas por Violencia contra las Mujeres atendidas por el 900 200 999 en 2021 por provincia andaluza y mes

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

2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	44	67	85	102	102	116	103	104	74	75	82	95	1.049	6,9%
Cádiz	70	106	183	202	195	206	181	216	189	166	145	148	2.007	13,2%
Córdoba	59	60	108	99	106	107	89	105	82	89	76	86	1.066	7,0%
Granada	76	100	117	135	145	132	135	117	125	131	152	148	1.513	10,0%
Huelva	27	60	74	73	76	63	84	84	64	63	95	56	819	5,4%
Jaén	41	54	52	65	64	68	62	69	86	78	74	75	788	5,2%
Málaga	150	236	309	413	336	395	366	409	368	276	310	298	3.866	25,5%
Sevilla	185	236	373	409	384	441	377	358	351	333	309	313	4.069	26,8%
ANDALUCÍA	652	919	1.301	1.498	1.408	1.528	1.397	1.462	1.339	1.211	1.243	1.219	15.177	
Fuera de ANDALUCÍA	27	31	42	43	40	41	40	36	61	58	57	39	515	
TOTAL	679	950	1.343	1.541	1.448	1.569	1.437	1.498	1.400	1.269	1.300	1.258	15.692	

De nuevo, los datos muestran que son las provincias de Sevilla (26,8%), Málaga (25,5%) y Cádiz (13,2%) 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 experimentado un crecimiento muy importante durante el año 2021, incrementándose un 50,37% respecto a 2020. Este aumento puede explicarse con las siguientes consideraciones:

- **Aumento de la violencia contra la mujer en 2021:** se observa como aumentan todos los indicadores relacionados para 2021, tales como asesinatos machistas, denuncias, mujeres con protección oficial, casos activos en Sistema de Gestión Integral VIOGÉN, dispositivos de alejamiento instalados, etc...Estos datos se obtienen de publicaciones que se basan en fuentes oficiales.

Del mismo modo, el aumento de los factores de riesgo (conflictos en el ámbito familiar, pérdida del trabajo, problemas con adicciones, situación económica grave, aumento del estrés, etc., muchas de ellas derivada de la pandemia) hacen que el riesgo que sufren las mujeres se multiplique y, con ello, la necesidad de contar con ayuda.

- **Final de las restricciones de movilidad** que permiten a las mujeres disponer de más posibilidades de contactar con servicios especializados para recibir ayuda. Esto no implica que

en meses anteriores hubiera menos violencia, pero con el confinamiento las víctimas se encontraban sometidas a sus agresores, de ahí por ejemplo que durante 2020 la cifra de mujeres asesinadas por su pareja o expareja haya sido inferior a años anteriores. Con la finalización de los estados de alarma y recuperación de una cierta normalidad, el hecho de que las mujeres intenten liberarse de esa opresión y sometimiento que sufren, origina estos fatales desenlaces que, por desgracia, han aumentado de manera considerable en los últimos meses.

- **Mayor concienciación social**, aumentan las personas del entorno de la víctima (familiares, amistades, etc..) que llaman para informarse o denunciar situaciones de violencia contra la mujer.

A fecha Diciembre 2021, el número de llamadas realizadas al 900 200 999 del Instituto Andaluz de la Mujer por personas del entorno de la víctima (familiares, amistades, vecinas/os, compañeros/as de trabajo, empleadoras/es, etc...) han aumentado un 28% respecto al año 2020, dato de interés puesto que en 2020 se promulgaron campañas para que las personas del entorno de la víctima comunicaran los episodios de violencia que detectasen, ante la imposibilidad de las propias víctimas de hacerlo por estar encerradas con sus agresores.

Esto conllevó que, de manera paulatina, el volumen de llamadas de estas personas del entorno aumentarán con fuerza durante 2021. La buena noticia es que no solo se ha mantenido, es que cobra mayor fuerza y relevancia la participación de las personas del entorno de la víctima en buscar asesoramiento o denuncia de las situaciones de violencia contra las mujeres. El mensaje que la violencia sobre la mujer es asunto de todos y todas, parece haber calado en la sociedad.

- **Campañas de divulgación y publicidad** por parte del Instituto Andaluz de la Mujer, haciendo que aumente la presencia y conocimiento del teléfono del Instituto Andaluz de la Mujer en Andalucía. Estas campañas específicas del teléfono se une a la presentación del teléfono que tuvo lugar en enero 2021, donde se muestra el impulso y profesionalización del servicio, la innovación tecnológica con la nueva aplicación de gestión de interacciones ORANTES, en definitiva, las mejoras y crecimiento experimentado por el servicio que hace que se acerque de manera definitiva a la sociedad andaluza.

A estas consultas hay que añadir todas la llamadas tipo Gestión que están relacionadas en su totalidad con Violencia contra las Mujeres, 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 contra las mujeres

Considerando, por tanto, el volumen de Gestiones y Consultas tipo Violencia de Género se puede indicar que casi **el 90% de las llamadas pertinentes atendidas por el 900 200 999 están relacionadas con Violencia contra las Mujeres.**

En el siguiente apartado, se muestra el porcentaje de consultas con tipología Violencia de Género que se ha atendido durante el año 2021 en el Servicio en Andalucía:

2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Consultas Totales	1.197	1.244	1.676	1.867	1.761	1.916	1.699	1.830	1.733	1.562	1.587	1.589	19.661
Consultas por Violencia de Género	652	919	1.301	1.498	1.408	1.528	1.397	1.462	1.339	1.211	1.243	1.219	15.177
% Consultas VG sobre Consultas Totales	54,5%	73,9%	77,6%	80,2%	80,0%	79,7%	82,2%	79,9%	77,3%	77,5%	78,3%	76,7%	77,2%

Año 2020 Año 2021

Enero	801	652
Febrero	824	919
Marzo	859	1.301
Abril	958	1.498
Mayo	958	1.408
Junio	1.008	1.528
Julio	979	1.397
Agosto	827	1.462
Septiembre	780	1.339
Octubre	693	1.211
Noviembre	703	1.243
Diciembre	703	1.219
Total	10.093	15.177



Las llamadas de violencia contra las Mujeres atendidas en 2021 se pueden desglosar en función del tipo de violencia, obteniéndose:

	Enero 2021 - Diciembre 2021	%
Violencia de Género	13.534	89,17%
Violencia Sexual	425	2,80%
Violencia en Curso	70	0,46%
Violencia Intrafamiliar /Otras Situaciones Violencia	1.147	7,56%
Acoso Laboral	1	0,01%
	15.177	

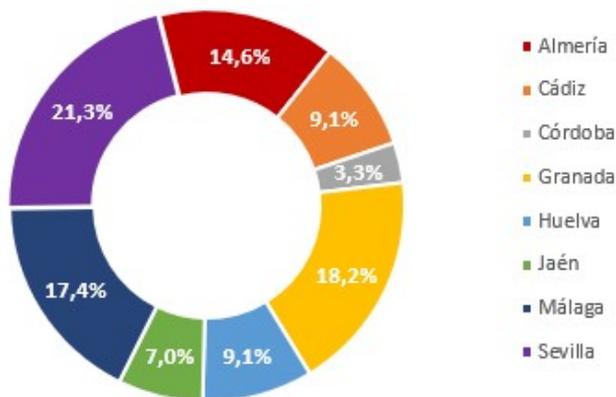
Como se puede comprobar, el 89,17% de las llamadas atendidas están relaciona con la violencia ejercida hacia las mujeres por sus parejas o exparejas. Durante el año 2021 también se observa un aumento en la violencia sexual, repuntando en el último cuatrimestre del año.

3.4 Número de Gestiones atendidas por el 900 200 999 en 2021 por provincia y mes

La siguiente tabla muestra las llamadas tipo Gestión atendidas por el 900 200 99 por provincia andaluza y mes.

2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	165	190	207	182	264	259	304	315	277	244	246	246	2.899	14,6%
Cádiz	138	113	137	130	162	155	209	164	147	176	124	162	1.817	9,1%
Córdoba	50	52	69	38	57	44	48	71	50	65	40	72	656	3,3%
Granada	287	293	301	272	265	357	350	390	291	290	254	268	3.618	18,2%
Huelva	155	114	182	143	174	149	163	162	131	134	156	140	1.803	9,1%
Jaén	93	98	101	94	105	124	139	158	128	133	92	125	1.390	7,0%
Málaga	307	307	334	274	309	286	339	305	283	289	213	220	3.466	17,4%
Sevilla	350	363	396	395	333	366	342	374	310	431	319	269	4.248	21,3%
ANDALUCÍA	1.545	1.530	1.727	1.528	1.669	1.740	1.894	1.939	1.617	1.762	1.444	1.502	19.897	
Fuera de ANDALUCÍA	4	0	2	2	7	1	0	5	0	0	0	1	22	
TOTAL	1.549	1.530	1.729	1.530	1.676	1.741	1.894	1.944	1.617	1.762	1.444	1.503	19.919	

Porcentaje Gestiones por Provincia Andaluza 2021



Año 2020 Año 2021

	Año 2020	Año 2021
Enero	1.416	1.545
Febrero	1.490	1.530
Marzo	1.527	1.727
Abril	1.430	1.530
Mayo	1.433	1.669
Junio	1.690	1.740
Julio	1.969	1.894
Agosto	1.890	1.939
Septiembre	1.673	1.617
Octubre	1.454	1.762
Noviembre	1.444	1.444
Diciembre	1.647	1.502
Total	19.063	19.899

Comparativa 2020-2021 GESTIONES realizadas en ANDALUCÍA



Como se puede comprobar, se produce un aumento respecto al año anterior del 4,3% en las gestiones realizadas por el Teléfono 900 200 999. Las llamadas tipo gestión son las relacionadas con Violencia contra las Mujeres, 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 contra las mujeres, que son las mayoritarias en el servicio, ya que, se han atendido 14.533 llamadas en 2021, es decir, el 73% de las llamadas tipo Gestión recibidas en el Servicio.

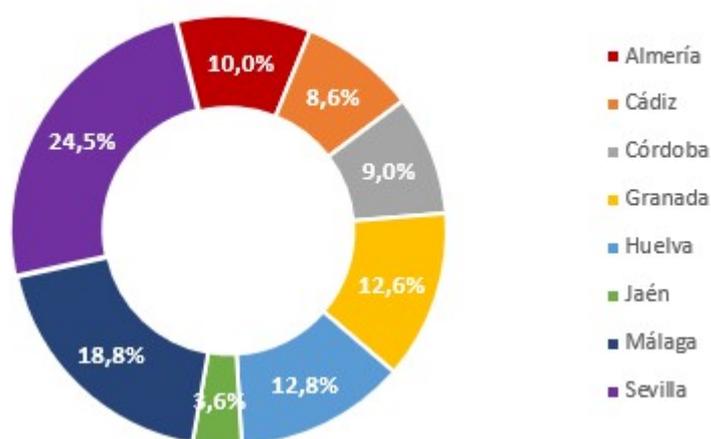
3.5 Número de Solicitudes de Acogimientos por Violencia de Género atendidas por el 900 200 999 en 2021 por provincia y mes

La siguiente tabla muestra las solicitudes de Acogimiento realizadas al 900 200 999 durante el año 2021 por provincia andaluza y mes:

2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	4	2	4	4	8	11	14	6	16	4	7	2	82	10,0%
Cádiz	6	11	2	5	5	5	8	8	5	8	2	6	71	8,6%
Córdoba	3	9	12	1	7	4	5	9	7	5	5	7	74	9,0%
Granada	3	13	6	5	5	9	15	15	9	6	6	12	104	12,6%
Huelva	8	8	10	6	9	11	10	7	9	4	14	9	105	12,8%
Jaén	1	0	2	0	3	3	6	3	1	5	4	2	30	3,6%
Málaga	16	14	11	8	17	12	21	16	20	7	6	7	155	18,8%
Sevilla	14	23	9	19	16	23	12	21	11	22	18	14	202	24,5%
ANDALUCÍA	55	80	56	48	70	78	91	85	78	61	62	59	823	
Fuera de ANDALUCÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	55	80	56	48	70	78	91	85	78	61	62	59	823	

Los datos muestran que son las provincias de Sevilla (24,5%), Málaga (18,8%) y Huelva (12,8%) las que reciben volúmenes más altos de solicitudes de acogida durante el año 2020.

Porcentaje Solicitudes Acogida por Provincia Andaluza 2021

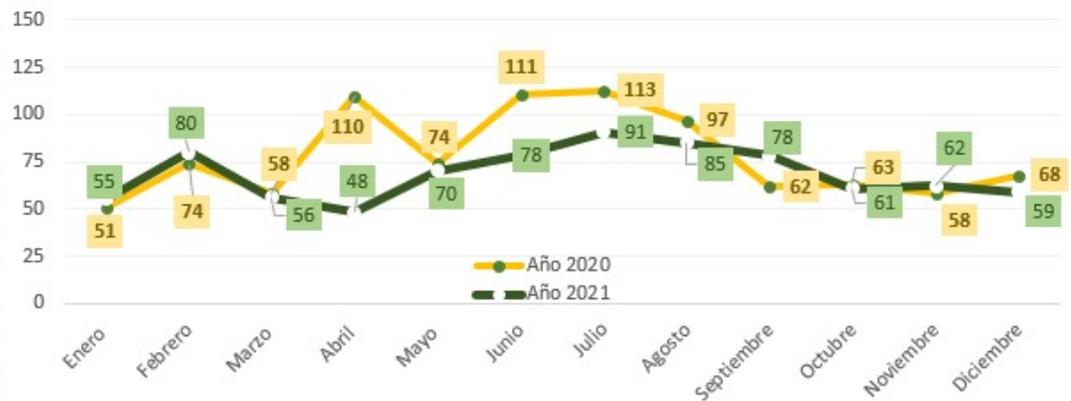


En la siguiente gráfica, se proporciona información sobre la evolución mensual de las solicitudes de acogida durante 2021 y su comparativa con el año 2020. La variación anual genera una disminución durante el año 2021, siendo este descenso del -12,3%.

Año 2020 Año 2021

Comparativa 2020-2021 Solicitudes de Acogimientos en ANDALUCÍA

Enero	51	55
Febrero	74	80
Marzo	58	56
Abril	110	48
Mayo	74	70
Junio	111	78
Julio	113	91
Agosto	97	85
Septiembre	62	78
Octubre	63	61
Noviembre	58	62
Diciembre	68	59
Total	939	823



Los datos muestran como las solicitudes de acogida para el año 2021 disminuyen un -12,3% respecto al año 2020. Esta disminución en las solicitudes pueden explicarse por la situación de confinamiento del año 2020, donde se realizaban peticiones de acogida que no cumplían con los requisitos de mujer víctima de violencia de género (problemas de atención social y vivienda) o bien no se consideraban mujeres en riesgo (problemas de convivencia motivados por el confinamiento que no suponía un riesgo sobre la mujer). Del mismo modo, desde Octubre 2021 las Centros de la Mujer del Instituto Andaluz de la Mujer están gestionando acogimientos en horario de 09:00 a 14:00, por tanto, puede influir esta cuestión en la disminución.

Se informa que desde Agosto 2019, las solicitudes de acogimiento que se consideran son aquellas llamadas donde un **petionario oficial** realiza la solicitud de acogida o bien se realiza consulta al recurso de acogida por si la acogida procediera.

Cabe resaltar que del total de solicitudes de acogida (823) que se realizan al 900 200 999, finalmente se gestiona la acogida en un 87,4% de las ocasiones. La no realización de la gestión de acogida se suele relacionar con:

- No se cumplen los requisitos por parte de la usuaria para ser considerada como víctima de violencia de género.
- No se vuelve a realizar contacto por parte del solicitante para llevar a cabo la gestión de la acogida.

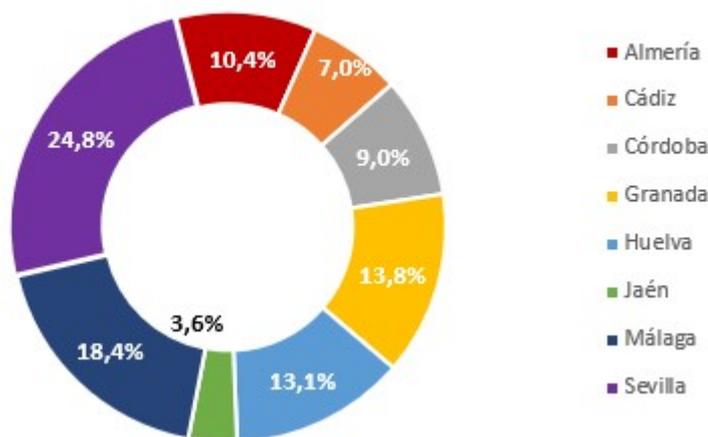
3.6 Número de Acogimientos por Violencia de Género atendidas por el 900 200 999 en 2021 por provincia y mes

La siguiente tabla muestra las gestiones de Acogimientos realizadas al 900 200 999 durante el año 2021 por provincia andaluza y mes:

2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	2	2	3	4	8	11	11	6	16	4	7	1	75	10,4%
Cádiz	1	2	2	3	5	4	7	8	3	8	2	5	50	7,0%
Córdoba	2	5	10	1	6	4	4	9	7	5	5	7	65	9,0%
Granada	3	11	5	5	5	9	14	15	9	6	6	11	99	13,8%
Huelva	7	4	8	6	9	10	10	6	9	4	12	9	94	13,1%
Jaén	1	0	0	0	3	3	5	3	1	5	3	2	26	3,6%
Málaga	9	9	8	8	14	11	18	15	20	7	6	7	132	18,4%
Sevilla	13	15	9	18	14	21	8	20	11	22	16	11	178	24,8%
ANDALUCÍA	38	48	45	45	64	73	77	82	76	61	57	53	719	

Los datos muestran que son las provincias de Sevilla (24,8%), Málaga (18,4%) y Granada (13,8%) las que originan volúmenes más elevados de gestiones de acogida durante el año 2021.

Porcentaje Gestiones Acogida por Provincia Andaluza 2021



Cabe resaltar que del total de solicitudes de acogida (823) que se realizan al 900 200 999, finalmente se gestiona la acogida en 719 ocasiones, un 87,4%.

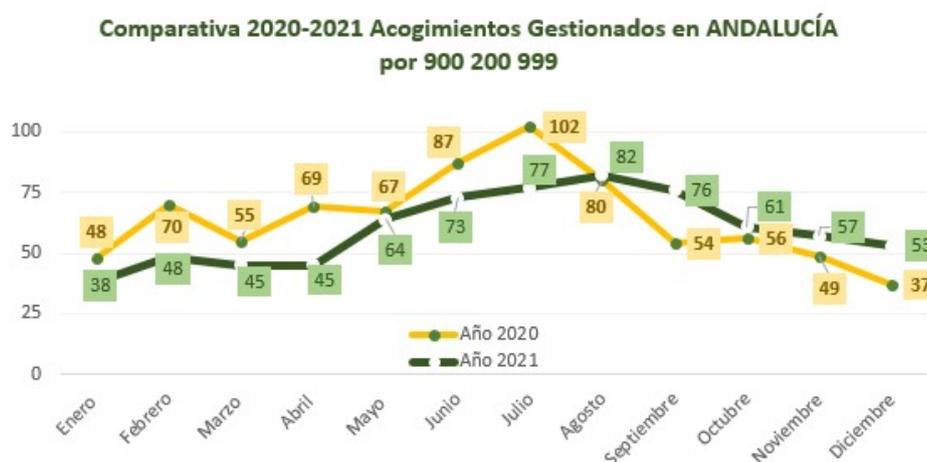
Se puntualiza que gestionar la acogida no implica el ingreso de la mujer en el recurso de acogida, puesto que, en ocasiones finalmente el ingreso no se produce por diferentes motivos, por

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 2021 y su comparativa con el año 2020. Existe una ligera disminución de los acogimientos realizados por el servicio, siendo el descenso del -7,1%, 719 gestiones de acogidas en 2021 frente a las 774 de 2020.

	Año 2020	Año 2021
Enero	48	38
Febrero	70	48
Marzo	55	45
Abril	69	45
Mayo	67	64
Junio	87	73
Julio	102	77
Agosto	80	82
Septiembre	54	76
Octubre	56	61
Noviembre	49	57
Diciembre	37	53
Total	774	719



Por otro lado, se observa como los meses de Junio a Septiembre son los que alcanzan volúmenes más elevados, siendo el mes de Agosto 2021 el mes que muestra el mayor número de acogimientos del año 2021.

Analizando los datos, se observa que para el año 2021, de las gestiones de acogimiento realizadas, los ingresos alcanzaron el 82,6% (594 de 719), es decir, 2,2 puntos porcentuales superior a los obtenidos para el año 2020.

Entre las causas que motivan que las usuarias no ingresen en los recursos de acogida tras la gestión se encuentran:

- Usuaria finalmente declina el ingreso en el recurso de acogida (24%)
- Usuaria es finalmente acogida por familiares/ personas allegadas (16%)
- Usuaria con bajo riesgo o agresor detenido (15,2%)
- Usuaria con necesidades habitacionales, no es víctima de VG (14,4%)

- Usuaría se encuentra sancionada por el recurso de acogida (12,2%)
- Usuaría prefiere esperar a la celebración de la citación judicial (7,2%)
- Usuaría no acepta las normas que rigen los recursos de acogida (5,6%)
- Usuaría no es víctima de violencia de género (4,0%)
- Otras circunstancias (3,2%)
- Usuaría menor de edad y se gestiona por Fiscalía Menores (0,8%)

En cuanto al descenso en el volumen de acogimientos, puede deberse a:

- Durante el año 2020 se realizaron un número importante de gestiones de acogimiento que finalmente no resultaron en ingreso por situaciones como vulnerabilidad social de las usuarias debido al confinamiento decretado, recurriendo en esos casos a la derivación a Asuntos Sociales o bien por bajo riesgo debido a situaciones de convivencia generadas durante el confinamiento.
- Aumento en la gestión de acogimientos por parte de los Centros Provinciales en el último trimestre del año 2021.

3.7 Número de Llamadas Transferidas al Servicio Asesoramiento Legal Telefónico en 2021 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 2021 por provincia andaluza y mes:

2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	31	30	39	40	42	44	39	43	41	30	18	15	412	6,4%
Cádiz	47	49	75	82	85	88	82	93	72	65	33	30	801	12,5%
Córdoba	44	41	47	43	50	41	45	54	34	39	16	25	479	7,5%
Granada	57	40	47	56	52	58	67	48	57	58	34	35	609	9,5%
Huelva	14	22	29	23	27	23	31	36	34	20	24	15	298	4,7%
Jaén	22	25	29	28	32	33	32	32	42	36	25	15	351	5,5%
Málaga	115	129	122	172	148	171	167	182	181	118	97	94	1.696	26,5%
Sevilla	135	108	161	165	167	209	154	175	155	148	95	82	1.754	27,4%
ANDALUCÍA	465	444	549	609	603	667	617	663	616	514	342	311	6.400	
Fuera de ANDALUCÍA	9	8	2	5	6	9	8	5	11	10	7	3	83	
TOTAL	474	452	551	614	609	676	625	668	627	524	349	314	6.483	

Los datos muestran que son las provincias de Sevilla (27,4%), Málaga (26,5%) y Cádiz (12,5%) 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 2021.

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 2021 de **6.513 interacciones, un 8,0% más elevado que los datos alcanzados en 2020.**

Como se ha indicado en el documento, este aumento se puede considerar muy positivo puesto que durante 2020 la carga de trabajo de esta unidad aumento más de un 80% respecto al año precedente.

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 99,5% 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 **0,06% 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 0,4% del total de interacciones** valores no muy elevados 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 2021 y su comparativa con el año 2020:



* En el mes de Noviembre se modifica el horario de atención de ALT, Lunes a Viernes de 16:00 a 21:00 horas y Sábado, Domingos y Festivos de 09:00 a 14:00 y 17:00 a 20:00 horas

El año 2021 ha generado un volumen muy elevado para el Servicio de Atención Jurídica, experimentando un incremento del 8,6% para las interacciones telefónicas recibidas desde Andalucía.

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. Hay que aclarar que una llamada atendida puede implicar más de una consulta por parte de la persona usuaria:

- **Derecho Penal:** 44,7% de las consultas atendidas, relacionadas, mayoritariamente, con: Malos Tratos Habituales a la Mujer (17,52%), Actuaciones Procesales Violencia de Género (15,42%), Vejaciones e Injurias (12,28%), Derechos de las Víctimas de Violencia de Género (12,22%), Orden de Alejamiento (7,74%), Amenazas (7,25%) y Orden de Protección (6,86%).
- **Derecho de Familia:** 29,9% de las consultas atendidas, siendo las mayoritarias: Guarda y Custodia (16,9%), Actuaciones Procesales en Derecho de Familia (13,4%), Divorcio (10,7%), Pensión de Alimentos (8,9%) y Uso y Disfrute de la Vivienda (8,8%).
- **Otras Consultas:** 21,9% de las consultas atendidas, relacionadas en su mayoría con: Centros, Servicios y Recursos del IAM (32,2%), Justicia Gratuita (31,2%) y Gestiones en Entidades, Instituciones y Organismos (14,7%).

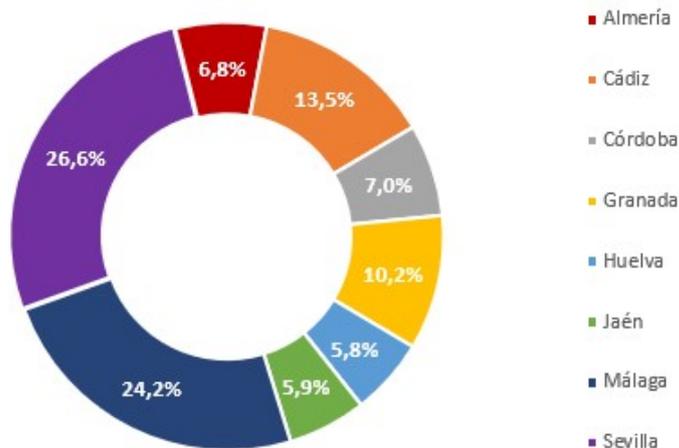
3.8 Número de Llamadas Transferidas por 016 al 900 200 999 en 2021 por provincia y mes

La siguiente tabla muestra el número de llamadas transferidas por el teléfono estatal 016 al 900 200 999 durante el año 2021 por provincia andaluza y mes:

2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	38	32	63	51	60	78	56	64	45	48	45	48	628	6,8%
Cádiz	63	42	122	131	132	133	123	117	110	96	104	77	1.250	13,5%
Córdoba	47	29	80	46	63	67	50	51	50	52	52	55	642	7,0%
Granada	59	55	70	85	98	87	73	71	66	87	99	88	938	10,2%
Huelva	21	24	59	44	44	42	58	56	46	48	64	29	535	5,8%
Jaén	38	29	47	46	42	49	35	40	63	57	46	52	544	5,9%
Málaga	91	140	192	202	205	233	221	216	194	169	196	173	2.232	24,2%
Sevilla	140	159	263	240	213	266	207	217	193	207	177	177	2.459	26,6%
ANDALUCÍA	497	510	896	845	857	955	823	832	767	764	783	699	9.228	

Los datos muestran que son las provincias de Sevilla (26,6%), Málaga (24,2%) y Cádiz (13,5%) las que originan volúmenes más elevados de llamadas transferidas desde el Teléfono 016 al 900 200 999 durante el año 2021.

Porcentaje Llamadas Transferidas por 016 por Provincia Andaluza 2021



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 2021 y su comparativa con el año 2020:

	Año 2020	Año 2021
Enero	631	497
Febrero	581	510
Marzo	735	896
Abril	876	845
Mayo	1.026	857
Junio	1.007	955
Julio	910	823
Agosto	835	832
Septiembre	754	767
Octubre	562	764
Noviembre	551	783
Diciembre	542	699
Total	9.010	9.228



La evolución de la curva sigue las pautas que se han seguido durante el año 2021, aumenta un 2,4% respecto a 2020. Este dato está en concordancia con el crecimiento experimentado por el Teléfono 900 200 999 en cuanto a llamadas pertinentes.

Pero si analizamos respecto al volumen de llamadas de violencia contra las mujeres recibidas en 2021, se considera que la derivación del 016 al 900 200 999 no ha crecido en la misma magnitud. Esto puede estar relacionado con un mayor conocimiento del teléfono 900 200 999 por parte de la ciudadanía fruto de las campañas de difusión y sensibilización realizadas por el Instituto Andaluz de la Mujer durante el año 2021 que muestran un teléfono muy especializado, con equipos multidisciplinares, que ayudan a las mujeres que sufren la lacra de la violencia en cualquiera de sus formas.

Se indica que más de un 90% de las llamadas transferidas por el teléfono 016 son consultas de atención/información sobre violencia contra la mujer, especialmente la causada por la pareja o expareja. El resto de las consultas se relacionan con temas de Derecho de Familia, Atención Social, Información General y, en menor medida, Empleo y Salud.

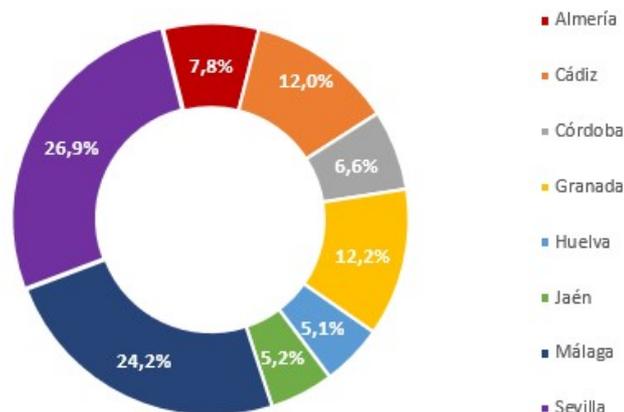
3.9 Número de Llamadas Transferidas por Emergencias 112 al 900 200 999 en 2021 por provincia y mes

La siguiente tabla muestra el número de llamadas transferidas de **consultas que requieren atención/información** por el teléfono Emergencias 112 al 900 200 999 durante el año 2021 por provincia andaluza y mes:

2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	
Almería	1	3	2	8	5	1	6	2	8	2	5	3	46	7,8%
Cádiz	0	2	3	3	9	9	10	13	6	9	2	5	71	12,0%
Córdoba	1	2	3	3	0	1	0	13	7	4	0	5	39	6,6%
Granada	1	1	6	14	8	9	3	5	10	7	1	7	72	12,2%
Huelva	3	3	1	0	3	3	2	7	2	1	4	1	30	5,1%
Jaén	3	2	5	1	1	4	3	3	3	1	4	1	31	5,2%
Málaga	12	12	12	12	13	18	13	15	8	10	8	10	143	24,2%
Sevilla	14	15	12	8	15	10	18	16	12	11	13	15	159	26,9%
ANDALUCÍA	35	40	44	49	54	55	55	74	56	45	37	47	591	

Los datos muestran que son las provincias de Sevilla (26,9%), Málaga (24,2%) y Granada (12,2%) las que originan volúmenes más elevados de llamadas transferidas de consultas que requieren atención/información desde Emergencias 112 al 900 200 999 durante el año 2021.

Porcentaje Llamadas Transferidas por 112 por Provincia Andaluza 2021



En la siguiente gráfica, se proporciona información sobre la evolución mensual de las llamadas transferidas por Emergencias 112 al 900 200 999 durante 2021 y su comparativa con el año 2020:

	Año 2020	Año 2021
Enero	38	35
Febrero	47	40
Marzo	42	44
Abril	50	49
Mayo	70	54
Junio	68	55
Julio	53	55
Agosto	68	74
Septiembre	57	56
Octubre	48	45
Noviembre	51	37
Diciembre	34	47
Total	626	591



Durante el año se observa una disminución, -5,6%, en las llamadas transferidas por Emergencias 112. Estas llamadas son situaciones donde las usuarias requieren atención/información sobre cualquier tipo de violencia sobre la mujer pero en las que no hay situación de riesgo. Son volúmenes poco importantes si se comparan con la totalidad de consultas atendidas por el 900 200 999, por ello, pequeñas variaciones originan porcentajes elevados de incremento/disminución.

En el total de llamadas de violencia contra las mujeres atendidas en el 900 200 999, las llamadas de Emergencias 112 constituyen el 3,8% del total.

No se computan en este apartado las llamadas tipo gestión que provienen de Emergencias 112, consistentes en avisos de actuaciones de los servicios de emergencias (Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, equipos sanitarios, etc..) sobre situaciones de violencia acontecidas en Andalucía, pero en las que la línea 900 200 999 no interactúa con las víctimas ni personas que han sufrido los actos de violencia.

Para el año 2021, se han recibido un total de 14.533 llamadas desde 112 comunicando intervenciones de emergencias por violencia contra las mujeres, un aumento del 3% respecto al año 2020. Hay que indicar que en este tipo de llamadas, las/os profesionales de Emergencias 112 pueden comunicar más de una intervención en la misma llamada.

3.10 Servicio de Teleinterpretación

Desde el Teléfono Andaluz que Ayuda a las Mujeres, 900 200 999, se dispone de un servicio de teleinterpretación que cuenta con más de 50 idiomas con objeto de atender a cualquier mujer independientemente de su nacionalidad y conocimiento del idioma castellano.

El servicio de teletraducción está disponible tanto para mujeres con dificultades idiomáticas como para organismos o entidades del Instituto Andaluz de la Mujer que atienden a mujeres que precisan de información/asesoramiento.

En abril 2021, se deja de prestar el servicio de teleinterpretación a los recursos de acogida, los cuales generaban el grueso de peticiones. El Instituto Andaluz de la Mujer, facilita a los recursos de acogida el acceso al servicio de teleinterpretación sin utilizar al 900 200 999.

El volumen de llamadas atendidas por el Servicio de Teleinterpretación a lo largo del periodo Enero-Diciembre 2021 ha sido de **407 que originan 9.041,04 minutos** consumidos, esto es, 22,21 minutos por llamada atendida desde el Servicio de Teleinterpretación.

En cuanto a los idiomas más utilizados:

- Árabe (en sus distintas variantes): 282 llamadas, 69,3%
- Inglés: 99 llamadas, 24,3%
- Ruso: 9 llamadas, 2,22%
- El 4,2% restante (17 llamadas), se contabilizan en idiomas como: francés, japonés, alemán, búlgaro, chino, persa, twi, portugués, neerlandés, etc...

En cuanto a los peticionarios del Servicio de teleinterpretación para el año 2021:

- Centros de la Mujer (Provinciales y Municipales): 215 llamadas, 44,2%
- Personas Usuarias: 116 llamadas, 28,5%
- Recursos de Acogida: 86 llamadas, 21,1% (hasta abril 2021)
- Cuerpos y Fuerzas de Seguridad: 13 llamadas, 2,7%
- Ayuntamientos Área Atención a las Mujeres: 8 llamadas, 2,0%
- El 1,5% restante (6 llamadas), se solicitan desde: hospital, juzgados y asociaciones que atienden a mujeres que sufre violencia.

Para finalizar se ofrece información sobre los motivos que originan las llamadas que precisan teleinterpretación. Hay que indicar que estos datos se comenzaron a recopilar a partir del último trimestre del año 2021, con lo que, la información está referida a este periodo.

Las atenciones que se precisan en las llamadas de teleinterpretación son:

- Consultas sobre situaciones de violencia contra las mujeres: 39,4%
- Denuncia por violencia contra las mujeres: 16,9%
- Atención Jurídica a mujeres víctimas de violencia: 14,1%
- Atención Psicológica a mujeres víctimas de violencia: 9,9%
- Atención Social: 5,6%
- Consultas sobre Derecho de Familia: 4,2%
- Traslado víctimas que se encuentra en recursos de acogida: 2,8%
- En un porcentaje más pequeño se encuentra: violencia sexual, violencia intrafamiliar y acogimientos (1,4%)

4. DATOS ESTADÍSTICOS MUJERES USUARIAS 900 200 999 en 2021

Los datos estadísticos muestran el siguiente **perfil de mujer usuaria**:

- Mujer española que llama desde Andalucía con edad comprendida entre los 31-50 años, con estudios primarios o cursos de formación profesional/bachillerato, que trabaja a tiempo completo o bien se encuentra buscando empleo, con estado civil soltera o casada y que no tiene hijas/os o bien tiene una/o - dos hijas/os.

Nota: las preguntas estadísticas solo se realizan a personas usuarias que demandan del servicio información/atención.

Del análisis de los datos estadísticos se pueden obtener algunas conclusiones de interés:

- Considerando que la mayoría de las consultas que se realizan están relacionadas con violencia contra la mujer, se **puede extraer que la violencia contra las mujeres se produce en todas las edades** puesto que los principales grupos de edad (21-60 años) contienen porcentajes importantes.
- **Las mujeres usuarias tienen estudios** y, aunque predominan los estudios primarios (obligatorios), se observa como un porcentaje elevado disponen de cursos de formación profesional, bachillerato o universitarios, casi un 55% del total. Se destaca el hecho que cada vez menos mujeres informan que carecen de estudios, únicamente un 3,9%.
- **En cuanto al acceso al mercado laboral**, se observa una clara diferencia entre las dos situaciones más comunes y el resto, o bien la mujer trabaja a tiempo completo (32,8%) o bien se encuentra en la búsqueda de empleo (25,2%). En estos dos grupos se encuadran casi el 60% del total.
Se resalta el escaso número de mujeres que indican disponen que trabajan acogidas al régimen de autónomos, solo un 2,3%.
- **En cuanto a su situación civil**, también se destacan del resto las opciones mujeres solteras (42,7%) o mujeres casadas (31,7%), con casi el 75% del total. También las mujeres divorciadas (17,8%) tienen una muestra muy representativa. Cabe resaltar que un importante número de mujeres que se declaran solteras informan de situaciones de violencia contra ellas, produciéndose esta violencia en las primeras fases de las relaciones.
- En relación con **el número de hijas/os**, se encuentra en valores prácticamente similares para aquellas mujeres que indican no tienen descendencia (31,3%) o bien tienen uno/a (28,1%) o dos hijas/os (28,3%), casi un 88% del total.

- Las mujeres usuarias indican que **han conocido el teléfono** 900 200 999, de manera mayoritaria, por el teléfono 016/112 (64,3%) e internet/redes sociales (18,7%)

A continuación, se ofrece información detallada de los datos estadísticos recopilados para el año 2021:

Se indican **los grupos de edad** predominante de aquellas mujeres usuarias que responden a las preguntas de datos estadísticos generales (alrededor de 15.000 mujeres):

- Grupo de edad entre 31-40 años con un 28,8%
- Grupo de edad entre 41-50 años con un 28,5%
- Grupo de edad entre 21-30 años con un 16,1%
- Grupo de edad entre 51-60 años con un 15,3%
- Grupo de edad entre 61-70 años con un 5,0%
- Grupo de edad menores de 20 años con un 2,3%
- Grupo de edad mayores de 70 años con un 2,1%

En cuanto **al nivel de estudios** de aquellas mujeres usuarias que responden a las preguntas de datos estadísticos generales, se obtiene:

- Estudios primarios, 39,6%
- Bachillerato, 13,5%
- Cursos Formación Profesional grado medio/superior, 21,9%
- Estudios universitarios, 19,6%
- Sin estudios, 3,9%

En cuanto a la **situación laboral** de aquellas mujeres usuarias que responden a las preguntas de datos estadísticos generales, se obtiene:

- Trabaja tiempo completo, 32,8%
- Demandante empleo, 25,2%
- Economía Irregular, 13,2%
- Pensionista o Ayuda Económica, 10,2%
- Trabaja Tiempo Parcial, 5,0%
- Trabajadoras en hogar familiar, 4,4%
- Estudia, 4,0%
- Autónomas, 2,3%

En cuanto **al estado civil** de aquellas mujeres usuarias que responden a las preguntas de datos estadísticos generales, se obtiene:

- Soltera, 42,7%
- Casada, 31,7%

- Divorciada, 17,8%
- Separada, 4,3%
- Pareja de hecho, 1,8% y Viuda, 1,7%

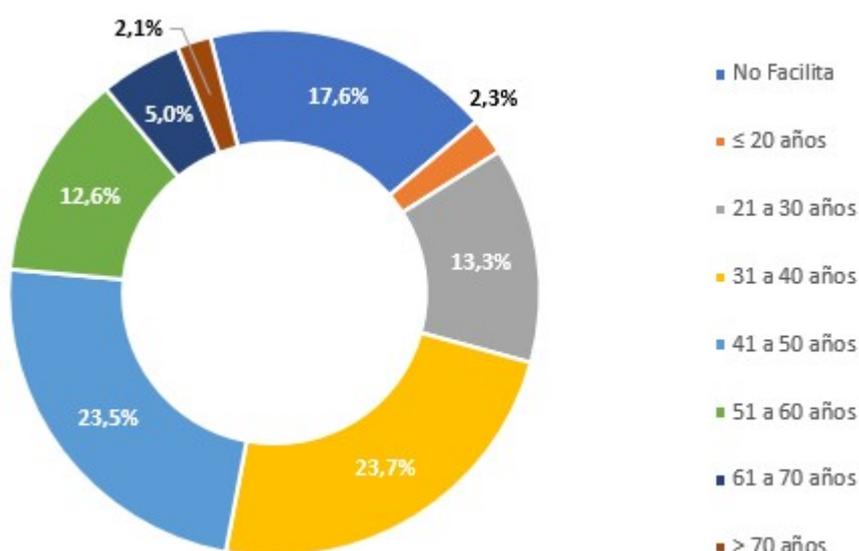
En cuanto al **número de hijas/os** de aquellas mujeres usuarias que responden a las preguntas de datos estadísticos generales, se obtiene:

- Ninguno, 31,3%
- Dos, 28,3%
- Una/o, 28,1%
- Tres, 8,7%
- Cuatro o más, 3,6%

A continuación, se representan las tablas estadísticas de los parámetros analizados. Hay que considerar que los datos representados contienen las respuestas No Facilita, por lo que, los porcentajes de los diferentes ítems varían, ya que, en el estudio anterior se han eliminado.

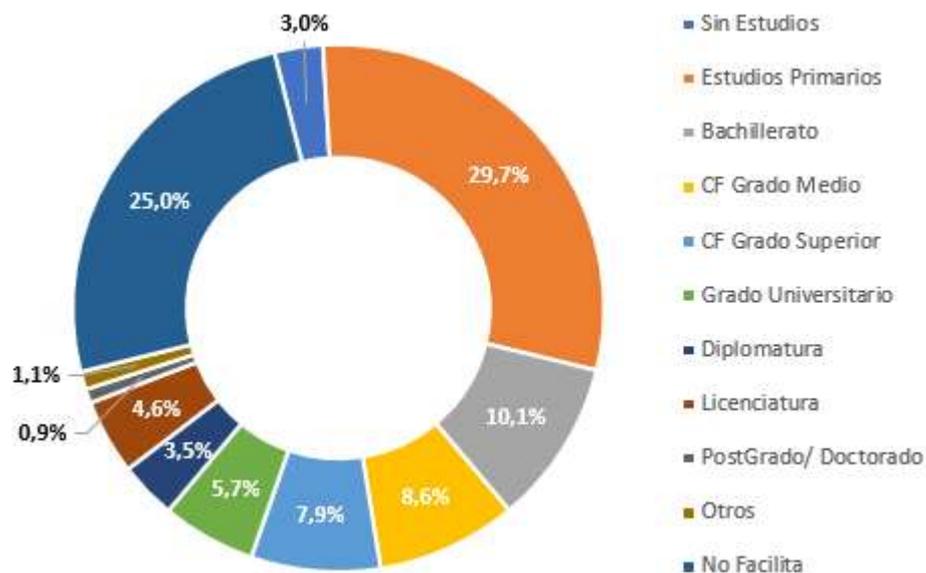
GRUPOS DE EDAD

Grupos de EDAD	2021												TOTAL	%
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
No Facilita	100	190	242	303	326	352	301	295	270	238	253	307	3.177	17,6%
≤ 20 años	32	35	18	18	49	25	39	41	37	43	32	38	407	2,3%
21 a 30 años	186	157	172	179	234	231	212	223	229	216	193	155	2.387	13,3%
31 a 40 años	291	246	294	341	415	432	411	408	379	357	334	360	4.268	23,7%
41 a 50 años	242	203	333	343	372	402	357	427	409	363	420	358	4.229	23,5%
51 a 60 años	130	136	184	165	194	246	182	241	224	167	191	215	2.275	12,6%
61 a 70 años	58	46	57	60	88	112	96	74	85	81	71	71	899	5,0%
> 70 años	18	20	24	24	36	51	35	38	34	33	34	24	371	2,1%
ANDALUCÍA	1.057	1.033	1.324	1.433	1.714	1.851	1.633	1.747	1.667	1.498	1.528	1.528	18.013	



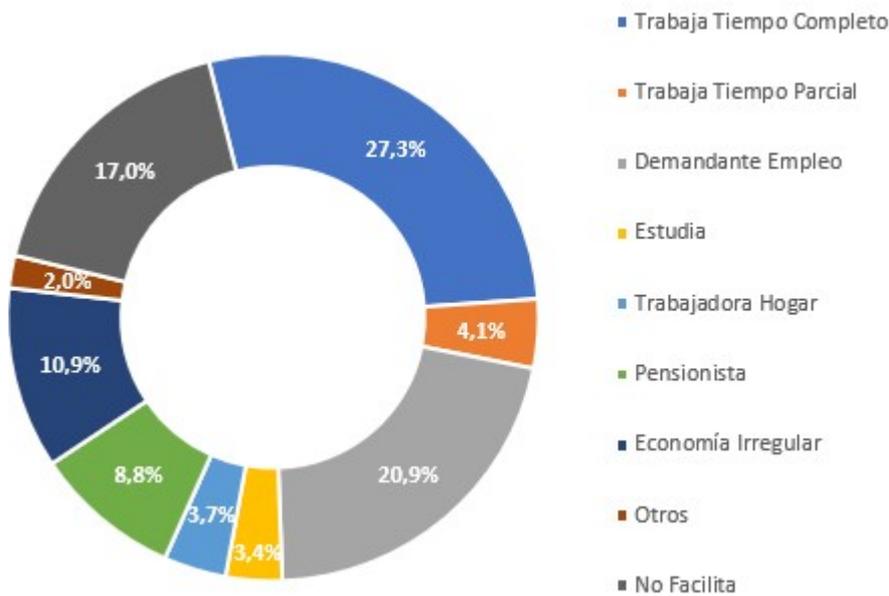
NIVEL DE ESTUDIOS

Nivel Estudios	2021												TOTAL	%
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Sin Estudios	64	34	52	37	54	74	64	37	37	32	24	24	533	3,0%
Estudios Primarios	360	302	364	406	523	543	469	523	547	449	417	451	5.354	29,7%
Bachillerato	115	144	138	134	142	171	144	181	157	184	147	162	1.819	10,1%
CF Grado Medio	111	75	124	105	129	182	124	155	158	128	129	123	1.543	8,6%
CF Grado Superior	105	96	145	108	134	133	127	121	101	101	147	100	1.418	7,9%
Grado Universitario	0	63	69	81	93	105	121	108	89	85	108	110	1.032	5,7%
Diplomatura	46	32	54	56	59	68	52	65	50	64	47	36	629	3,5%
Licenciatura	85	50	63	76	50	64	64	90	74	63	80	71	830	4,6%
PostGrado/ Doctorado	12	3	8	13	16	12	20	14	9	20	15	13	155	0,9%
Otros	21	38	27	20	13	17	11	16	13	11	8	2	197	1,1%
No Facilita	138	196	280	397	501	482	437	437	432	361	406	436	4.503	25,0%
ANDALUCÍA	1.057	1.033	1.324	1.433	1.714	1.851	1.633	1.747	1.667	1.498	1.528	1.528	18.013	



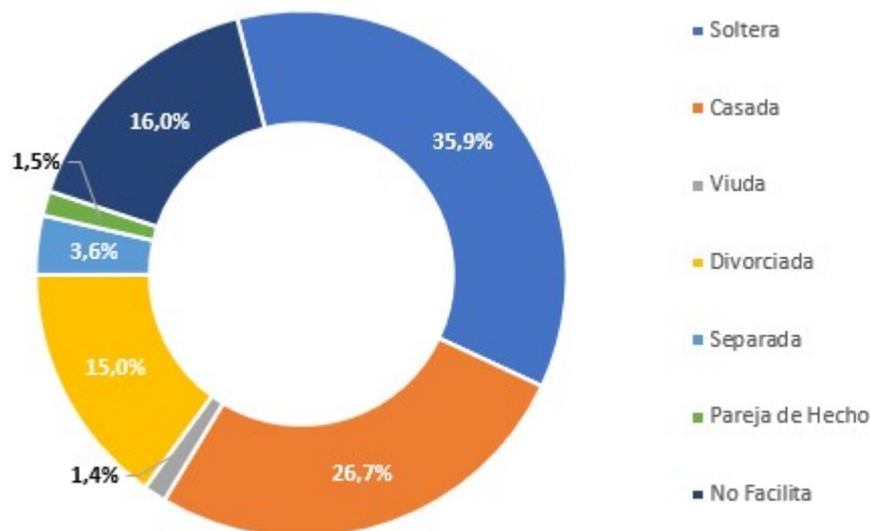
SITUACIÓN LABORAL

Situación Laboral														
2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
Autónoma	0	15	24	24	19	45	40	29	40	30	39	36	341	1,9%
Trabaja Tiempo Completo	251	218	357	398	430	520	447	518	443	435	453	439	4.909	27,3%
Trabaja Tiempo Parcial	64	48	50	42	63	79	54	73	69	58	75	71	746	4,1%
Demandante Empleo	229	259	285	282	364	396	348	400	353	306	296	251	3.769	20,9%
Estudia	50	33	56	40	62	51	34	54	56	61	61	47	605	3,4%
Trabajadora Hogar	52	31	58	54	52	60	39	62	63	71	56	74	672	3,7%
Pensionista	125	85	98	109	147	173	159	153	150	120	131	136	1.586	8,8%
Economía Irregular	181	129	135	177	202	154	194	163	204	153	131	146	1.969	10,9%
Otros	0	13	35	24	23	24	39	33	29	39	45	49	353	2,0%
No Facilita	105	202	226	283	352	349	279	262	260	225	241	279	3.063	17,0%
ANDALUCÍA	1.057	1.033	1.324	1.433	1.714	1.851	1.633	1.747	1.667	1.498	1.528	1.528	18.013	



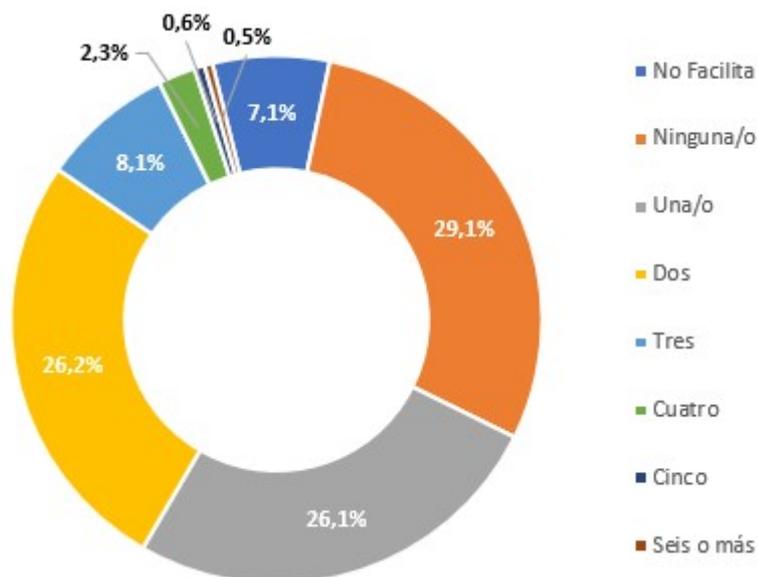
ESTADO CIVIL

Estado Civil	2021												TOTAL	%
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Soltera	429	396	450	463	612	600	586	659	615	553	551	546	6.460	35,9%
Casada	299	233	334	382	448	480	419	469	436	459	420	423	4.802	26,7%
Viuda	15	18	14	16	27	27	20	29	28	16	24	16	250	1,4%
Divorciada	158	139	224	234	244	302	233	246	268	176	238	231	2.693	15,0%
Separada	42	36	48	57	59	72	61	59	61	68	46	45	654	3,6%
Pareja de Hecho	13	11	16	19	18	37	38	36	23	26	21	14	272	1,5%
No Facilita	101	200	238	262	306	333	276	249	236	200	228	253	2.882	16,0%
ANDALUCÍA	1.057	1.033	1.324	1.433	1.714	1.851	1.633	1.747	1.667	1.498	1.528	1.528	18.013	



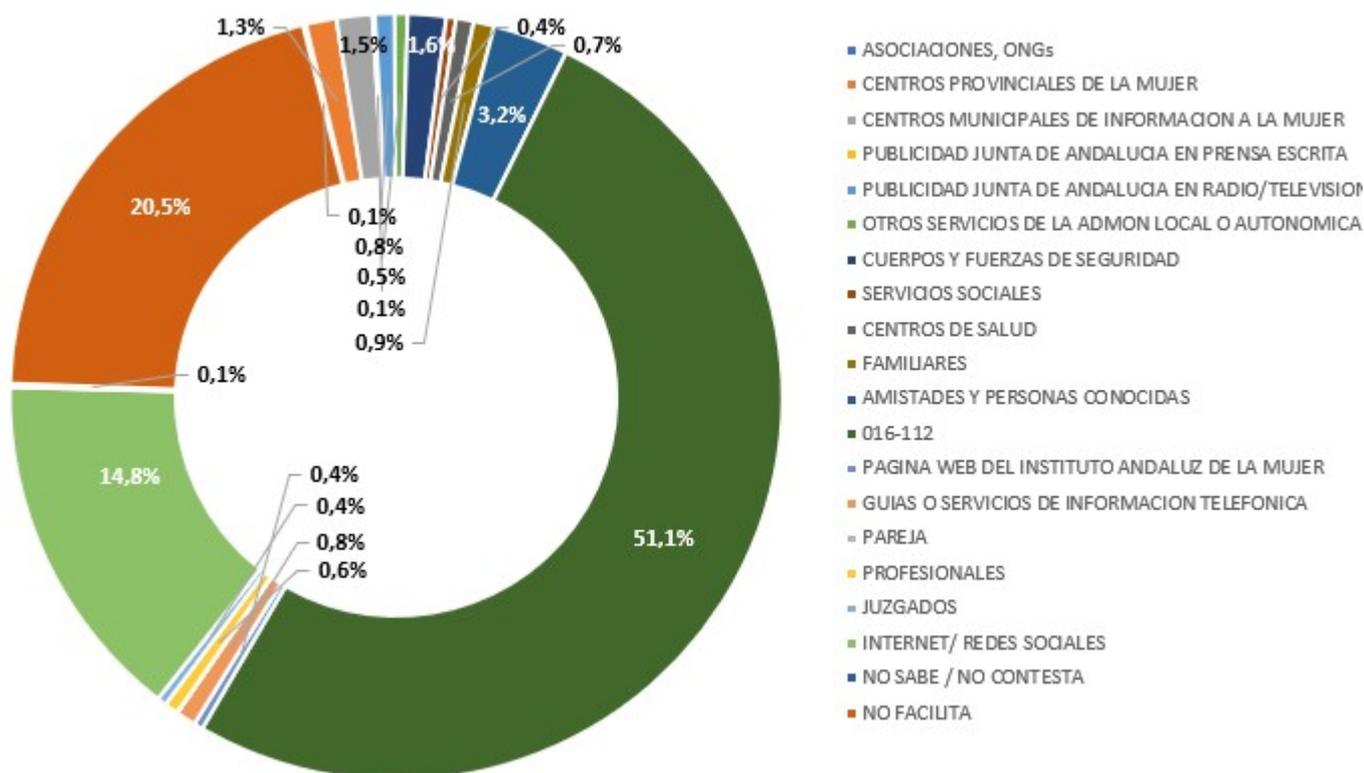
NÚMERO DE HIJAS/OS

Número de Hijas/os														TOTAL	%
2021		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
No Facilita		60	0	173	90	134	133	113	117	119	96	108	138	1.281	7,1%
Ninguna/o		232	358	382	423	511	564	539	475	420	428	437	473	5.242	29,1%
Una/o		321	265	296	406	421	468	390	494	458	381	396	401	4.697	26,1%
Dos		321	286	283	364	441	468	389	490	485	425	415	360	4.727	26,2%
Tres		78	93	144	104	144	148	141	116	136	115	132	107	1.458	8,1%
Cuatro		27	21	30	37	48	40	31	39	35	37	26	39	410	2,3%
Cinco		11	6	7	3	9	18	13	11	9	7	11	7	112	0,6%
Seis o más		7	4	9	6	6	12	17	5	5	9	3	3	86	0,5%
ANDALUCÍA		1.057	1.033	1.324	1.433	1.714	1.851	1.633	1.747	1.667	1.498	1.528	1.528	18.013	



CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

Conocimiento														TOTAL	%
2021															
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			
ASOCIACIONES, ONGs	1	3	1		4	1	1	5	3	1	1	3	24	0,14%	
CENTROS PROVINCIALES DE LA MUJER	34	19	13	10	10	21	18	25	27	13	18	18	226	1,28%	
CENTROS MUNICIPALES DE INFORMACION A LA MUJER	16	21	19	14	23	23	25	33	23	28	21	18	264	1,49%	
PUBLICIDAD JUNTA DE ANDALUCIA EN PRENSA ESCRITA			3	1	2	1	0	1	0	1	0	9	18	0,10%	
PUBLICIDAD JUNTA DE ANDALUCIA EN RADIO/TELEVISION	15	17	16	17	15	21	11	12	5	6	4	6	145	0,82%	
OTROS SERVICIOS DE LA ADMON LOCAL O AUTONOMICA	5	7	3	3	8	9	4	12	14	11	13	6	95	0,54%	
CUERPOS Y FUERZAS DE SEGURIDAD	34	22	14	15	28	23	43	25	25	22	18	14	283	1,60%	
SERVICIOS SOCIALES	14	8	7	1	10	5	5	5	4	6	4	3	72	0,41%	
CENTROS DE SALUD	15	10	5	1	17	10	12	14	18	7	14	8	131	0,74%	
FAMILIARES	21	15	15	8	10	14	10	11	17	11	12	9	153	0,87%	
AMISTADES Y PERSONAS CONOCIDAS	64	47	52	36	43	66	40	43	41	38	43	46	559	3,16%	
016-112	575	324	534	675	882	997	891	916	832	792	850	770	9.038	51,12%	
PAGINA WEB DEL INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER	16	12	5	4	5	6	3	6	2	2	3	3	67	0,38%	
GUIAS O SERVICIOS DE INFORMACION TELEFONICA	12	4	6	11	16	15	16	10	16	12	18	13	149	0,84%	
PAREJA	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0,02%	
PROFESIONALES	9	18	11	5	6	6	9	11	6	12	4	6	103	0,58%	
JUZGADOS	5	3	3	4	3	9	12	4	7	10	4	4	68	0,38%	
INTERNET/ REDES SOCIALES	172	165	171	160	246	255	206	278	290	238	211	231	2.623	14,84%	
NO SABE / NO CONTESTA		4	2	2	3	1	3	5	2	2	0	2	26	0,15%	
NO FACILITA	48	0	444	466	383	368	323	331	335	286	290	359	3.633	20,55%	
ANDALUCÍA	1.057	700	1.324	1.433	1.714	1.851	1.633	1.747	1.667	1.498	1.528	1.528	17.680		



NACIONALIDAD MUJERES USUARIAS

2021	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL	%
ARGENTINA	4	10	9	12	9	15	11	10	7	11	13	4	115	0,64%
BOLIVIA	4	5	3	9	5	13	5	4	1	7	10	9	75	0,42%
BRASIL	6	5	7	12	11	19	4	7	9	7	13	9	109	0,61%
BULGARIA	1		1	1	6	1		1	5			1	17	0,09%
CHILE	2				5	1		1		1			10	0,06%
COLOMBIA	8	13	8	13	18	21	21	37	23	27	20	24	233	1,30%
CUBA	2	3		2	2	1	2	1	2	5	1	1	22	0,12%
ECUADOR	1	2	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	36	0,20%
EEUU	1	1	1	2			1		2	1	4	2	15	0,08%
ESLOVENIA		1	1		1	2		4	1			2	12	0,07%
ESPAÑA	959	845	1.228	1.282	1.545	1.649	1.467	1.545	1.503	1.333	1.359	1.376	16.091	89,78%
FRANCIA	1		1	2		2	3		1	3	6	2	21	0,12%
HONDURAS			7	2	5	1	4	5	4	4	8	3	43	0,24%
ITALIA		1	3	1	4	4	6	3	2	3	10	1	38	0,21%
MARRUECOS	14	16	16	21	21	18	16	19	27	30	16	9	223	1,24%
MÉXICO		5		1	2	3	5	4	1			2	23	0,13%
NICARAGUA	3	4	5		8	5	11	13	7	12	2	6	76	0,42%
PARAGUAY	3	1	2	7	10	9	6	8	6	5	3	4	64	0,36%
PERU	6	4	1	6	13	5	3	7	11	6	11	8	81	0,45%
POLONIA	3	3	1	1		1	1	2	2	3	2	3	22	0,12%
PORTUGAL		1	2	1	1	6	2	1	1	2	4	2	23	0,13%
REINO UNIDO	2	3	2	2		5	2	6	3	2	4	4	35	0,20%
REPUBLICA DOMINICANA		1		1	1	3	3	3	1	2	1	3	19	0,11%
RUMANIA	10	10	4	9	10	15	5	11	6	5	4	8	97	0,54%
RUSIA	8	6	5	2	2	7	6	10	6	2	6	10	70	0,39%
SUECIA				2	6	1		1		2			12	0,07%
UCRANIA		1	2	7	2	6	2	3	5	4	6	7	45	0,25%
URUGUAY	1	2			1		3	1	1	1	1		11	0,06%
VENEZUELA	8	2	4	7	6	16	21	20	12	5	7	10	118	0,66%
ANDALUCÍA	1.057	955	1.324	1.420	1.714	1.851	1.633	1.747	1.667	1.498	1.528	1.528	17.922	

5. ANÁLISIS CUANTITATIVO AÑO 2021

- Se detecta por las manifestaciones de las mujeres que contactan con el Teléfono Andaluz que Ayuda a las Mujeres que los delitos por violencia de género han aumentado, así como la violencia vicaria e instrumentalización de los menores.
- Se aprecia un importante aumento en la colaboración para trasladar episodios de violencia de género por parte de:
 - ✓ Familiares, allegadas/os y vecinas/os.
 - ✓ Profesionales de diferentes ámbitos, organismos, instituciones y asociaciones que se ponen en contacto con nuestros servicios para consultar la situación de sus usuarias víctimas de violencia de género, a fin de ofrecerles ayuda. Desde el Servicio de Atención Jurídica se presta soporte o explicación para la aplicación de los protocolos que tienen asignados los diferentes colectivos (sanitarios, docentes, trabajadores sociales, etc...) y se difunden los recursos que dispone el Instituto Andaluz de la Mujer para ayudar a las mujeres víctimas de violencia de género o mujeres que se encuentran en una situación de gran vulnerabilidad por las consecuencias generadas por la crisis del coronavirus.
 - ✓ Compañeras/os de trabajo y empleadoras/es que tienen contratadas a mujeres que sufren violencia de género, con lo que, se observa una mayor colaboración y concienciación de la sociedad en la lucha contra la violencia de género.

A continuación se muestra la tabla con las llamadas realizadas por el entorno de las víctimas, estas llamadas han aumentado en 2021 un 28% respecto al año 2020. Esto demuestra que las campañas de sensibilización están dando sus frutos, cada vez hay mayor concienciación para denunciar la lacra de la violencia que sufren las mujeres:

AÑO 2021 LLAMADAS REALIZADAS AL 900 200 999 POR FAMILIARES O PERSONAS DEL ENTORNO DE LA VÍCTIMA												
2021	Madre	Padre	Hermana/o	Hija/o	Amistades	Otros Familiares	Vecinas/os	Compañeras/os Trabajo	Empleadoras/es	Otras Personas	TOTAL	
Almería	58	6	30	31	53	30	27	4	2	17	258	7,4%
Cádiz	108	32	72	49	91	55	35	2	0	27	471	13,5%
Córdoba	50	11	43	33	33	42	20	0	3	14	249	7,1%
Granada	68	31	47	31	95	45	45	0	0	22	384	11,0%
Huelva	58	9	25	24	34	22	23	1	2	9	207	5,9%
Jaén	38	9	25	19	32	24	15	2	0	6	170	4,9%
Málaga	155	56	102	95	175	93	52	8	5	58	799	22,9%
Sevilla	197	48	152	84	202	109	74	20	3	68	957	27,4%
ANDALUCÍA	732	202	496	366	715	420	291	37	15	221	3.495	

- Las mujeres víctimas de violencia de género siguen teniendo como mayor preocupación la relación de sus hijas/os con el progenitor en el supuesto de denuncia y perciben como un riesgo para sus hijos e hijas las visitas con el mismo. Esta preocupación, en gran medida se debe al temor a represalias del progenitor sobre los/as menores y, en otros, porque son alcohólicos o drogodependientes y no están capacitados para cuidar de las hijas/os.
- Hay que destacar que existe una mayor concienciación entre las usuarias de la violencia vicaria que sufren en muchos casos, y que antes pasaba desapercibida, y el impacto de la misma en las/os menores.
- Las usuarias cada vez demandan más información en cómo se desarrollan los procesos tanto de violencia de género como de familia y cuáles son sus derechos como víctimas de violencia de género o tras la ruptura. Recibir esta información les tranquiliza y les ayuda a tomar decisiones.
- Se visualiza que en las situaciones donde la separación de los progenitores se ha producido por violencia de género (denunciada o no) la instrumentalización de las y los menores como forma de violencia vicaria se ha visto intensificada, al igual que el régimen de visitas, por la situación causada por la crisis sanitaria:
 - ✓ Menores que se van en cumplimiento del régimen de visitas y el progenitor no respeta el confinamiento.
 - ✓ Cambio de criterio de forma arbitraria en el cumplimiento de las visitas o negativa a devolver a las y los menores a la madre custodia, o que comparte la custodia, hasta que finalice el confinamiento.
- La situación producida por los incumplimientos de las medidas de custodia y/o visitas está dando lugar al anuncio de modificaciones de las resoluciones judiciales solicitando la custodia exclusiva por parte del progenitor que tiene a las y los menores consigo. Manifiestan las mujeres que sus hijos e hijas están siendo gravemente manipulados llegando, incluso, a negarse a tener contacto con ellas debido a que se les ha dicho, entre otras cosas, que los han abandonado.
- Para finalizar con las situaciones más destacadas relacionadas con violencia contra las mujeres, se observa que aumenta el número de menores que sufren violencia por parte de sus parejas o exparejas que, en muchos casos, son menores de edad. Se reciben llamadas de los progenitores solicitando información para la denuncia y también de amigas de la menor solicitando atención para la víctima.

- Se reciben consultas donde las mujeres informan que han sufrido violencia sexual, agresiones o abusos sexuales. En estas llamadas, la edad de las víctimas sorprende porque en muchos casos son menores que han sufrido una agresión sexual por parte de otro menor. Del mismo modo, se observa un aumento de llamadas donde se requiere información para denunciar un abuso o agresión sexual sufrida, desde violaciones por partes de personas de su entorno como abusos por tocamientos de personas desconocidas. Normalmente son mujeres jóvenes que llaman bien tras la agresión para denunciar la misma o bien tras un tiempo transcurrido del hecho solicitando asesoramiento para la denuncia y atención psicológica.
- Para finalizar, aunque se menciona en anteriores apartados, desde el Servicio de Atención Jurídica del Teléfono de Atención a las Mujeres de Andalucía, 900 200 999, se realiza una labor de difusión y promoción de los servicios, recursos y campañas que se gestionan desde el Instituto Andaluz de la Mujer. Esta labor de difusión está encaminada a todas las personas usuarias, en especial, a profesionales de diversos ámbitos, asociaciones y entidades sin ánimo de lucro como ONG´s.