

El consejero de Presidencia ha visitado las instalaciones en las que se les presta ayuda psicológica o asesoramiento jurídico

La Comunidad de Madrid asistió en 2021 a casi 6.500 mujeres a través del servicio gratuito de atención telefónica 012 Mujer

- De las comunicaciones recibidas, 5.200 estuvieron relacionadas con violencia contra la mujer
- El 79,8% de las llamadas fueron realizadas por las propias víctimas y el 15% por amigos o familiares

28 de enero de 2022.- La Comunidad de Madrid atendió a 6.500 mujeres durante 2021 a través del teléfono 012 Mujer, servicio gratuito de información y atención general que se presta desde el año 2006 y que funciona las 24 horas del día, los 365 del año. Dispone de una línea atendida por 11 psicólogas especializadas en violencia contra la mujer. De las 6.500 comunicaciones recibidas el año pasado, 5.200 -el 84%- estuvieron relacionadas con ello.

Las profesionales de este servicio prestan ayuda psicológica, apoyo emocional y psicosocial, asesoramiento jurídico, orientación o información sobre ayudas económicas o programas de inserción laboral, tejiendo así una red de asistencia y atención integral para las mujeres que se encuentren en esta situación.

El consejero de Presidencia, Justicia e Interior, Enrique López, ha visitado hoy sus instalaciones, donde ha agradecido a los trabajadores su labor. “Gracias a ellos se resuelven millones de consultas de manera operativa y rápida. Aquí se proporciona apoyo, orientación y toda la información necesaria para actuar ante este tipo de situaciones”, ha afirmado López.

012 Mujer hace extensible esta asistencia tanto a familiares de las víctimas como a profesionales que necesiten algún tipo de orientación y cuenta con un canal chat (atencionalciudadano@012madrid.org) y un correo electrónico (atencionalciudadano@012.madrid.org).

Casi el 100% de las comunicaciones con este servicio fueron llamadas telefónicas. El 79,8% de éstas fueron realizadas por la propia víctima y un 15% por familiares y amigos. De las consultas atendidas por episodios de violencia contra la mujer, el 59,2% no había interpuesto denuncia previa contra sus agresores y el 9% tenía ya una orden de alejamiento.

Los meses con mayores consultas fueron junio (662) y mayo (603), siendo el lunes el día de la semana con un mayor tráfico de comunicaciones (el 19,1% del total) y el tiempo medio espera de 4 segundos. El 36% de los casos atendidos por violencia contra la mujer fue de tipo psicológico, seguido de casi un 35% de víctimas que sufren violencia física, un 10% sin especificar y un 6% de carácter sexual.

INFORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL

De las llamadas atendidas en el 012 Mujer durante el año pasado las más frecuentes fueron -en un 27,6%- peticiones derivadas a recursos psicosociales, seguidas, con un 23,4%, de las que se ofrecieron sugerencias o propuestas de actuación. En tercer lugar, con un 19,9%, se sitúan los ofrecimientos de apoyo psicológico y emocional.

La temática de las consultas es variada, desde mujeres que necesitan identificar si tienen una relación de violencia, hasta aquellas que piden un centro habitacional de urgencia. Asimismo, cuando inician trámites de separación, se consultan aspectos sobre la violencia vicaria.

Las usuarias también pueden contactar para requerir información en relación a los posibles antecedentes penales por violencia contra la mujer de su pareja.