

El viceconsejero de Presidencia ha visitado hoy las instalaciones del servicio, con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer

## La Comunidad de Madrid ha atendido desde su creación casi 85.000 consultas en el servicio público gratuito 012 Mujer

- Funciona las 24 horas los 365 días del año y cuenta con un equipo formado por 16 psicólogas
- Las mujeres y personas de su entorno pueden contactar también con este recurso por chat o por correo electrónico
- En lo que llevamos de año se han efectuado 5.600 atenciones, un 12% más respecto al mismo periodo de 2021

**27 de noviembre de 2022.**- La Comunidad de Madrid ha atendido desde la creación del servicio público gratuito 012 Mujer, en 2006, casi 85.000 consultas. Además, en lo que ha transcurrido de ejercicio se han tramitado más de 5.600, un 12% más respecto al mismo periodo del año anterior, con una media de 600 registros al mes.

Así lo ha detallado el viceconsejero de Presidencia, Miguel Ángel García Martín, durante su visita hoy a las instalaciones del Centro de Operaciones de Atención al Ciudadano 012 en la capital, con motivo de la reciente conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

Este servicio público funciona durante las 24 horas los 365 días del año y está formado por un equipo de 16 psicólogas especializadas en esta materia. Se trata de una plantilla de profesionales altamente cualificadas organizadas en turnos, que trabajan en coordinación con los teléfonos 016 –su homólogo estatal- y el 112, donde se reciben numerosas comunicaciones solicitando ayuda o asesoramiento.

Las consultas pueden ser específicas sobre violencia contra la mujer o de ámbito familiar. Las personas que atienden las llamadas solo piden como dato para identificar a la víctima su código postal, para derivarla según su perfil y circunstancias a los servicios y recursos con los que cuenta la Administración regional.

Al 012 Mujer pueden acudir tanto las personas que pudieran ser víctimas -hayan denunciado o no a su agresor- como aquellas de su entorno que detecten o perciban que una mujer está sufriendo esta situación. En cualquier caso, las

profesionales informan y orientan en cada circunstancia. Existen otros cauces de comunicación como el chat [012.comunidad.madrid](https://012.comunidad.madrid) o el correo electrónico [atencionalciudadano@012madrid.org](mailto:atencionalciudadano@012madrid.org).

## **HORARIO AMPLIADO E INCREMENTO DE LLAMADAS NOCTURNAS**

Asimismo, desde que se amplió el horario de este servicio, el pasado mes de junio, para ofrecer una atención durante las 24 horas, se han respondido un total de 3.126 consultas, lo que supone un incremento del 19% comparado con el año 2021. En concreto el 13,6% de las llamadas se produjeron en horario nocturno, entre las 22:00 y las 8:00 horas de la mañana, lo que pone de relieve la necesidad de esta actuación.