

INFORME ANUAL COMUNITAT VALENCIANA

TELÉFONO/CHAT ANAR 2023



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Vicepresidència Segona i
Conselleria de Serveis Socials,
Igualtat i Habitatge



Ayuda a Niños/as y Adolescentes en Riesgo

TELÉFONO Y CHAT ANAR
30 AÑOS
SALVANDO VIDAS



Fundación ANAR

54 años trabajando por una infancia y adolescencia feliz y con plenos derechos

ANAR es una organización sin ánimo de lucro fundada en 1970, para garantizar la promoción y defensa de los derechos de niños/as y adolescentes en el marco de la **Convención de Derechos del Niño de Naciones Unidas**.

30 años desde la puesta en marcha del Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes en riesgo y el Teléfono ANAR de la Familia y los Centros Escolares





INFORME TELÉFONO/CHAT ANAR 2023

Este **Informe** está basado en las llamadas, chats y contactos por email de niños, niñas, adolescentes, sus familias y otras personas de su entorno a los que hemos ayudado a través del Teléfono/Chat ANAR, durante el **año 2023**.

El Centro de Estudios e Investigación ANAR cuenta con una base de datos única en nuestro país, a partir de las **6.524.262 peticiones de ayuda**, de los niños, niñas y adolescentes a los que ANAR ha ayudado **desde hace 30 años**.

Por eso, **somos la voz de los niños, niñas y adolescentes** y queremos revertir a la sociedad, a través de este informe, lo que ellos y ellas nos han contado.

LÍNEAS DE AYUDA ANAR

¿Cómo funcionan?

24 horas
365 días

Confidencial

Para toda
España

Atendido por
Profesionales

Gratuito



ORIENTACIÓN ANAR



Proceso de atención

Cuando recibimos una llamada o petición de ayuda:



Niveles de orientación

- 1 Orientación psicológica**
Ofrecemos orientación psicológica y buscamos juntamente con el niño, niña y adolescente una solución a su problema, apoyándonos en su entorno y/o figuras de referencia (padres, madres, abuelos/as, resto de la familia, profesorado, etc.).
- 2 Derivación**
Si no es posible resolver el problema desde el niño/a y adolescente y su familia, se orientará y derivará a los recursos sociales, educativos, sanitarios, policiales y/o jurídicos procedentes en cada caso. Para ello, ANAR tiene una Guía con 17.431 recursos de Infancia, de toda España, con los que se coordina.
- 3 Intervención**
Cuando nadie en su entorno puede ayudarle y existe una situación de riesgo o desamparo por conducta suicida, maltrato, agresión sexual o cualquier otra situación de emergencia, trasladamos el caso a los organismos o autoridades competentes (Policía, Guardia Civil, Servicios de Emergencia Sanitaria 112, Protección de Menores, etc.) y posteriormente hacemos el seguimiento.



Entre todas las **LÍNEAS DE AYUDA DE ANAR** hemos atendido **256.263*** peticiones de ayuda



900 20 20 10 / 116 111
Teléfono de Ayuda a Niños/as
y Adolescentes
214.924



600 50 51 52
Teléfono ANAR de la Familia
y los Centros Escolares
12.475



116 000
Teléfono ANAR para casos de
Niños/as Desaparecidos/as **
3.890



Chat ANAR
chat.anar.org/
11.185



Email ANAR
www.anar.org/email-anar/
639

(*) Esta cifra recoge el total de peticiones de ayuda de las Líneas de Ayuda ANAR incluidas las 15.072 correspondientes al Teléfono 9000180187/Contra el Acoso Escolar y Malos Tratos del Sistema Educativo Español del Ministerio de Educación y Formación Profesional.

(**) Este dato recoge la suma de las peticiones de ayuda de niños/as y/o adolescentes desaparecidos/as del Teléfono 116 000 (1.968) y del resto de Líneas de Ayuda ANAR (1.922).

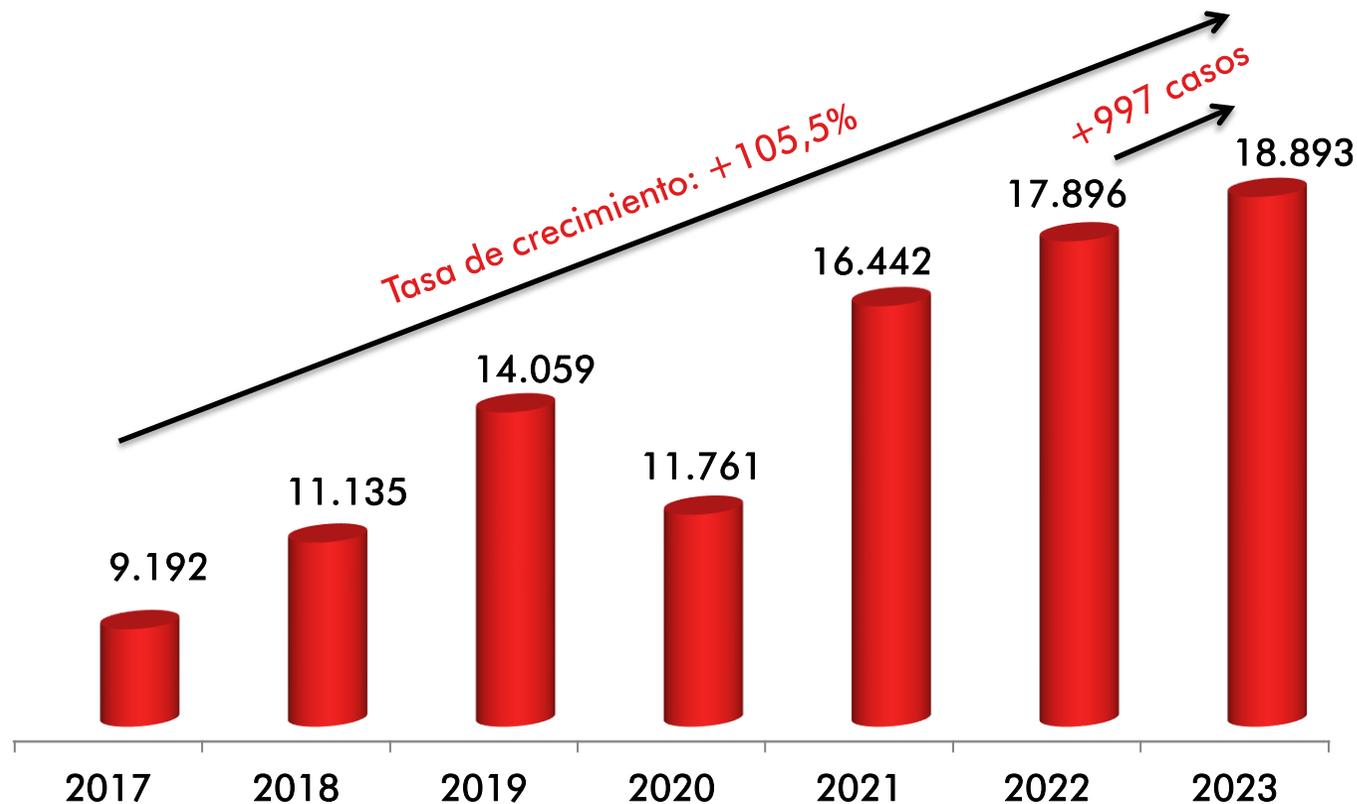
En el año 2023 ayudamos a
18.893 niños, niñas y adolescentes
en toda España. Para ello, fue necesario
atender **256.263** peticiones de ayuda



EVOLUCIÓN DE LOS CASOS

En 2023 hemos ayudado a **18.893 niños, niñas y adolescentes.**

En relación con el año 2022, en 2023 hemos aumentado nuestra ayuda en **997 casos más**, lo que supone un incremento del **+5,6%**. Además, en los últimos siete años hemos duplicado los casos atendidos (**+105,5% de incremento**).



MOTIVOS DE LAS CONSULTAS Y VALORACIÓN DE LOS EXPERTOS/AS



Motivo de la consulta
Los niños/as y adolescentes y las personas adultas que nos contactan exponen sus motivos de consulta

El equipo de psicólogos/as del Teléfono ANAR analiza y explora todas las áreas de relación en su conjunto y...

Problemas asociados con la Infancia y Adolescencia



Problemas del entorno, en la familia del niño/a y adolescente



...analizada toda la problemática planteada se llega a la ...

Valoración técnica
Realizada por el equipo de expertos/as psicólogos/as de ANAR

MOTIVOS DE CONSULTA A NIVEL NACIONAL 2023

SEGÚN VALORACIÓN DEL PROFESIONAL (%)

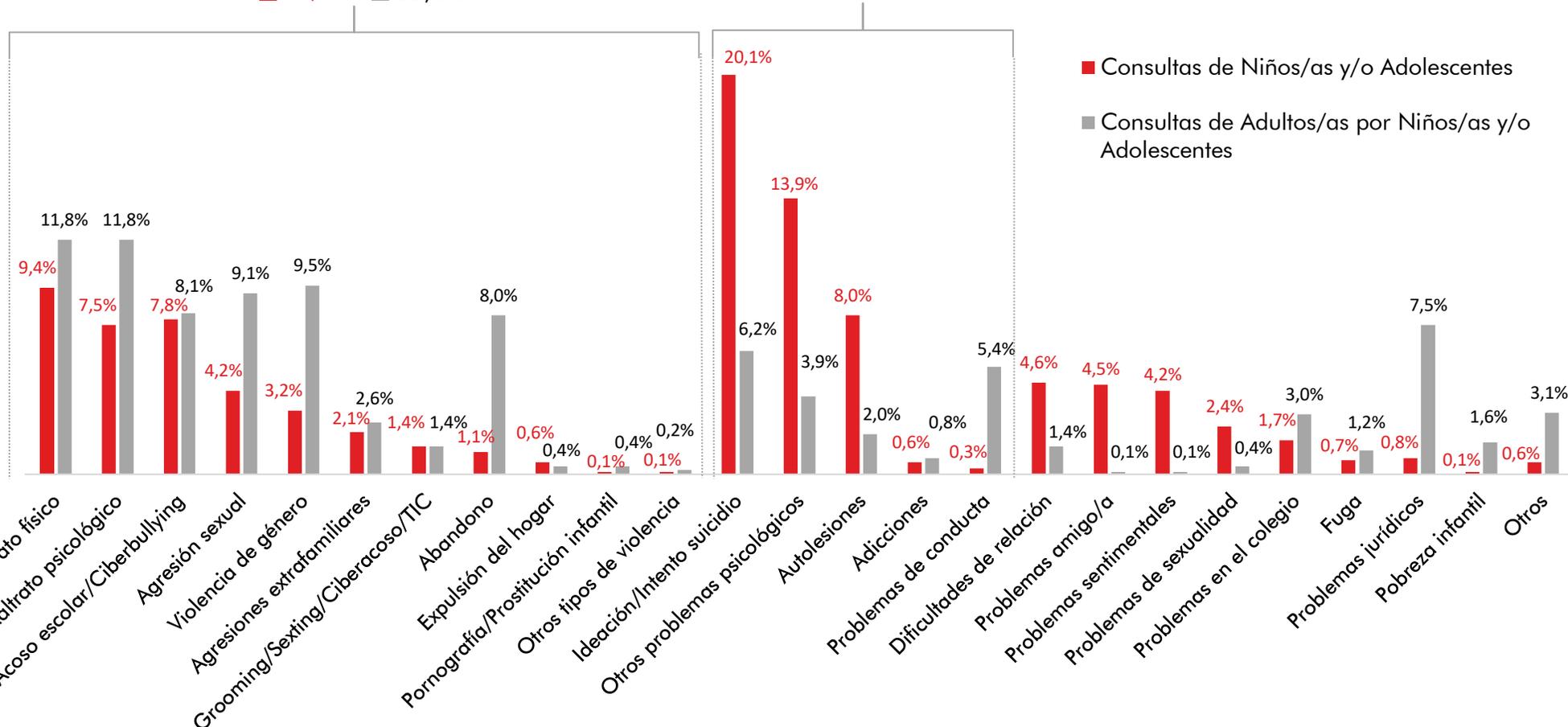


Violencia contra un Niño/a o Adolescente

Salud Mental

■ 37,5% ■ 63,3%

■ 42,9% ■ 18,3%



Base: Todos los casos atendidos en 2023 por la Línea del Niño/a y del Adolescente, Línea de la Familia y los Centros Escolares, Chat ANAR, Email ANAR y el Teléfono para casos de Niños/as Desaparecidos/as.



COMUNITAT VALENCIANA

INFORME ANUAL ANAR 2023

En el año 2023 ayudamos a
2.855 niños, niñas y adolescentes
en toda la Comunitat Valenciana. Para
ello, fue necesario atender **19.602**
peticiones de ayuda a través de
todas las Líneas de Ayuda ANAR



Entre todas las **LÍNEAS DE AYUDA DE ANAR** hemos atendido **19.602** peticiones de ayuda



900 20 20 10 / 116 111
Teléfono de Ayuda a Niños/as
y Adolescentes
14.778



600 50 51 52
Teléfono ANAR de la Familia
y los Centros Escolares
2.175



Teléfono 900 018 018
Contra el Acoso Escolar y Malos Tratos
del Sistema Educativo Español
992



116 000
Teléfono ANAR para casos de
Niños/as Desaparecidos/as
161



Chat ANAR
chat.anar.org/
1.430



Email ANAR
www.anar.org/email-anar/
66

INFORME ANUAL ANAR 2023

COMUNITAT VALENCIANA

Este informe se basa en todos los casos atendidos en 2023 a través del **Teléfono 116111** de Atención a la Infancia y Adolescencia gestionado por Fundación ANAR en la Comunitat Valenciana, Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes **900 20 20 10** y Teléfono ANAR de la Familia y los Centros Escolares **60 50 51 52**.



Consultas realizadas por **niños/as
y adolescentes**

14.778



Consultas de **adultos/as** en
relación a niños/as y adolescentes

2.175

Casos

1.819

Cada vez que contacta un niño/a, adolescente o una persona adulta por primera vez, abrimos en nuestra base de datos un expediente y eso lo calificamos como un caso. Las posteriores consultas de orientación especial que haga ese mismo niño/a, adolescente o persona adulta se incorpora a ese expediente. Por eso un caso puede tener varias consultas.

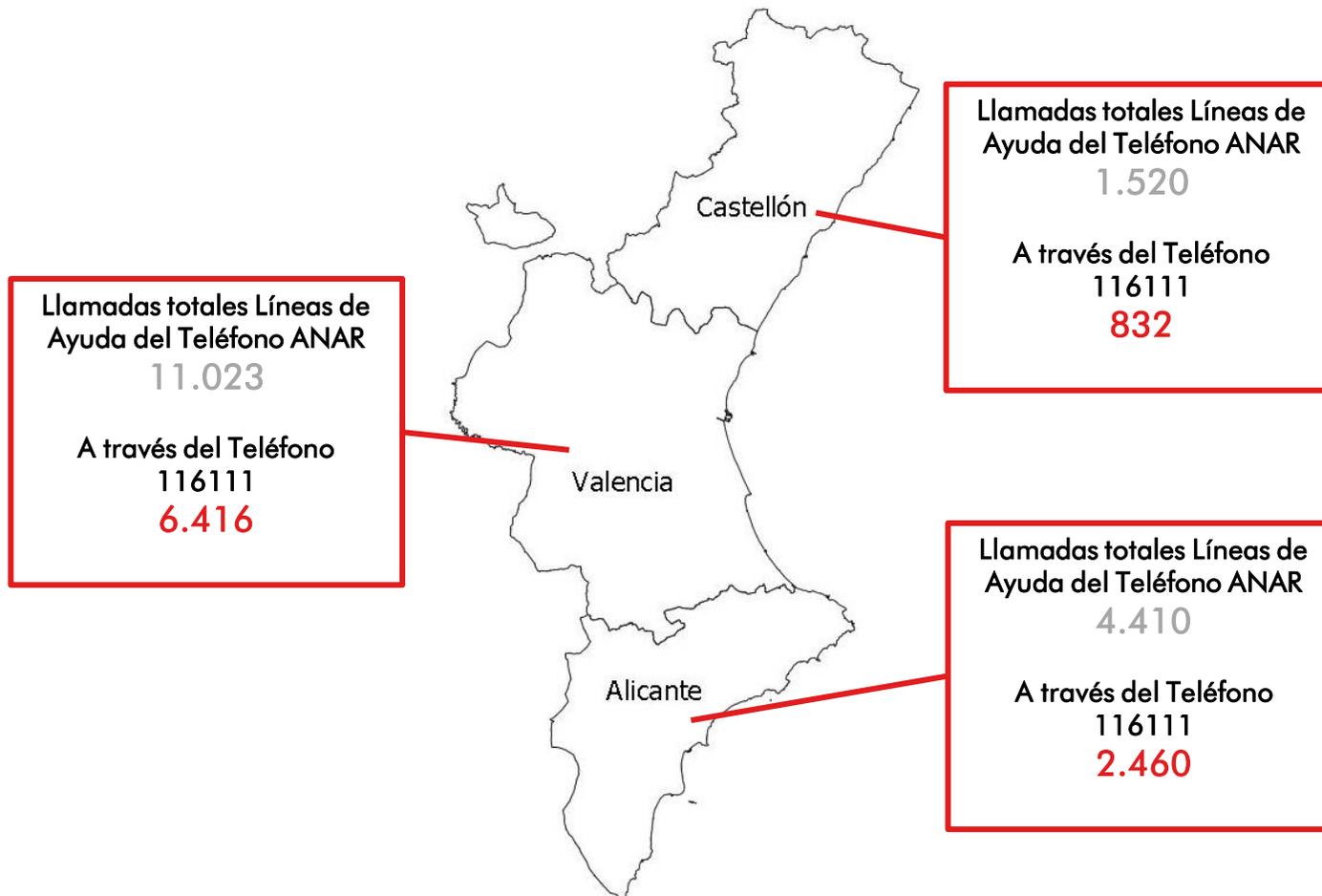
Peticiones de ayuda

16.953

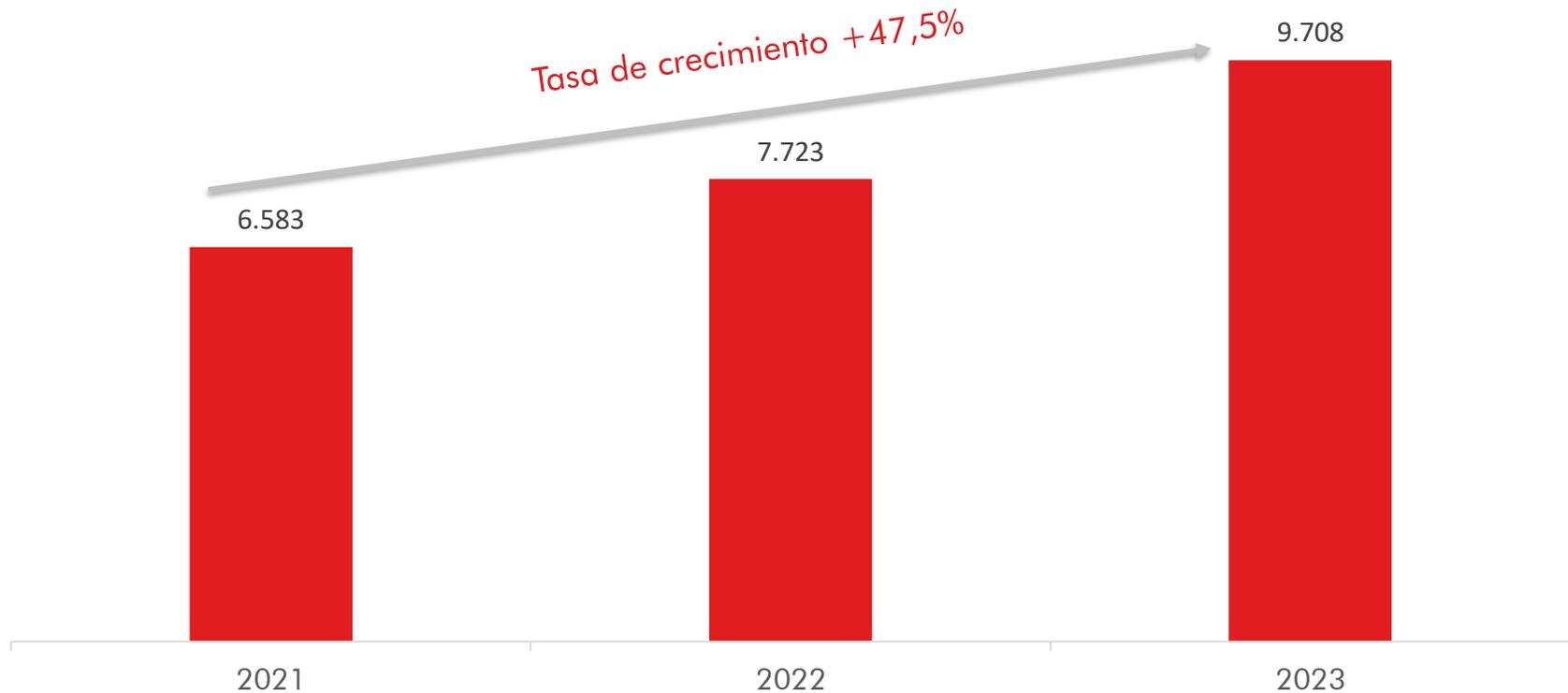
INFORME ANUAL ANAR 2023

COMUNITAT VALENCIANA

Llamadas recibidas, **por provincias**, en el **Teléfono 116111** de Atención a la Infancia y Adolescencia, Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes **900 20 20 10** y Teléfono ANAR de la Familia y los Centros Escolares **60 50 51 52**.



EVOLUCIÓN LLAMADAS ATENDIDAS PROCEDENTES DEL TELÉFONO 116111 DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA GESTIONADO POR FUNDACIÓN ANAR EN LA COMUNITAT VALENCIANA EN 2023



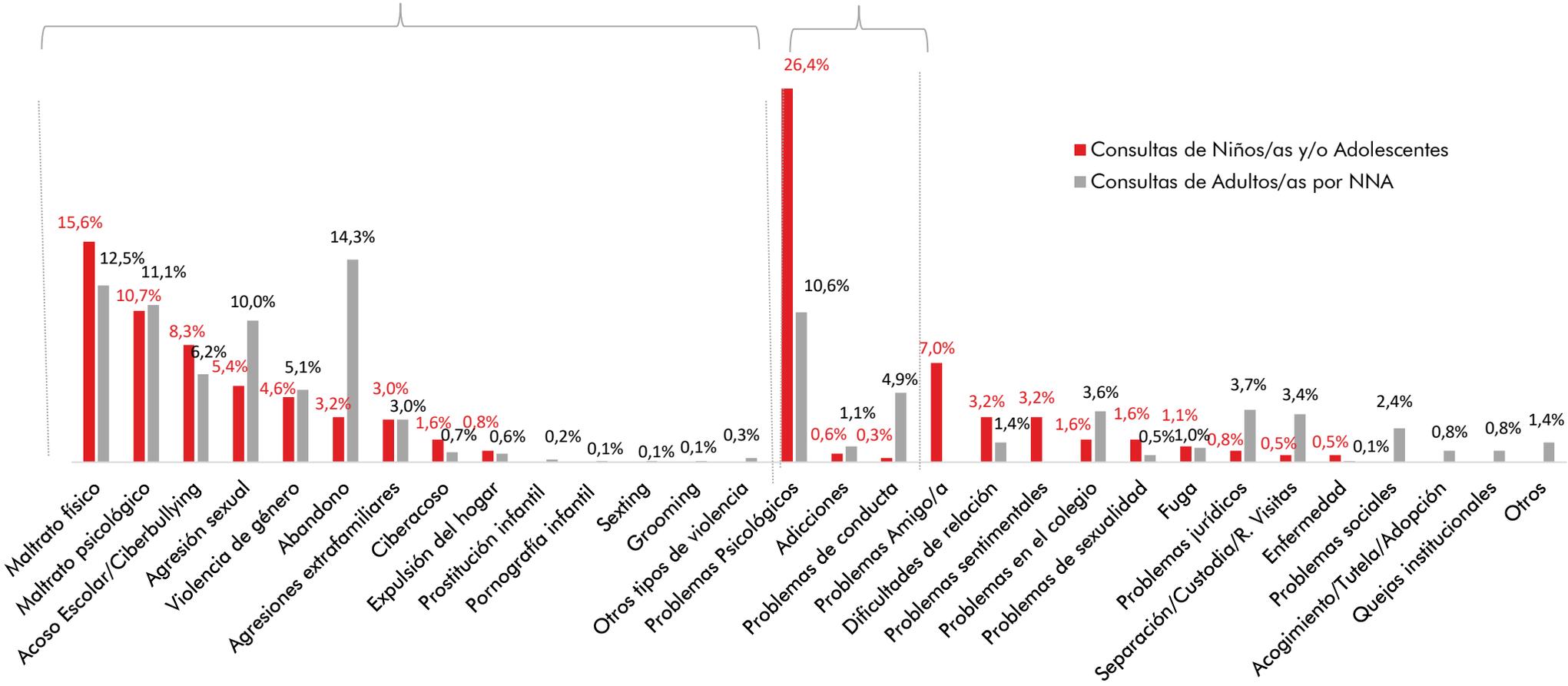
MOTIVOS DE CONSULTA SEGÚN VALORACIÓN DEL PROFESIONAL 2023 (%)

Violencia contra un Niño/a o Adolescente

Salud Mental

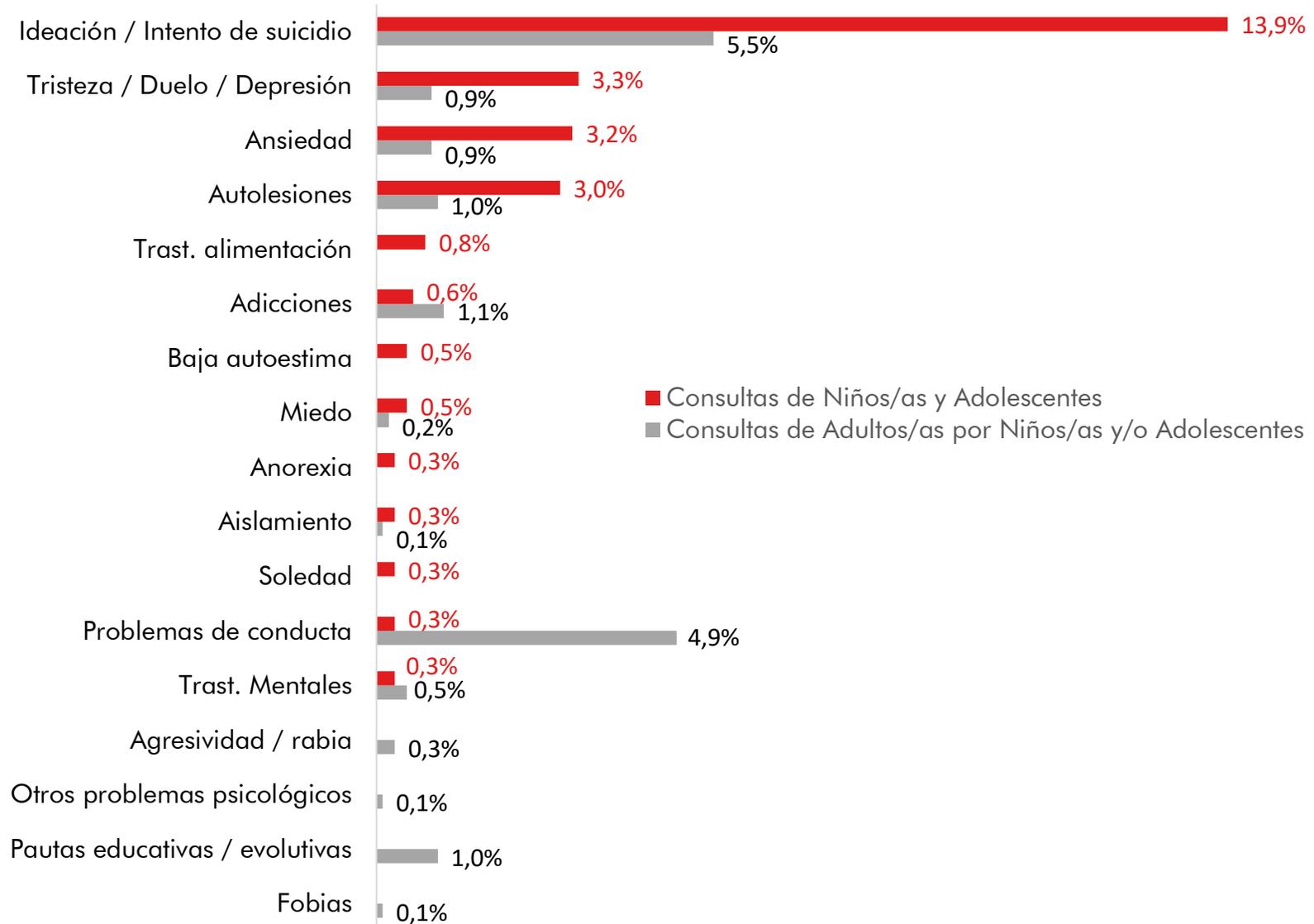
■ 53,2% ■ 64,3%

■ 27,3% ■ 16,6%



■ Consultas de Niños/as y/o Adolescentes
 ■ Consultas de Adultos/as por NNA

SALUD MENTAL EN NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES (%)

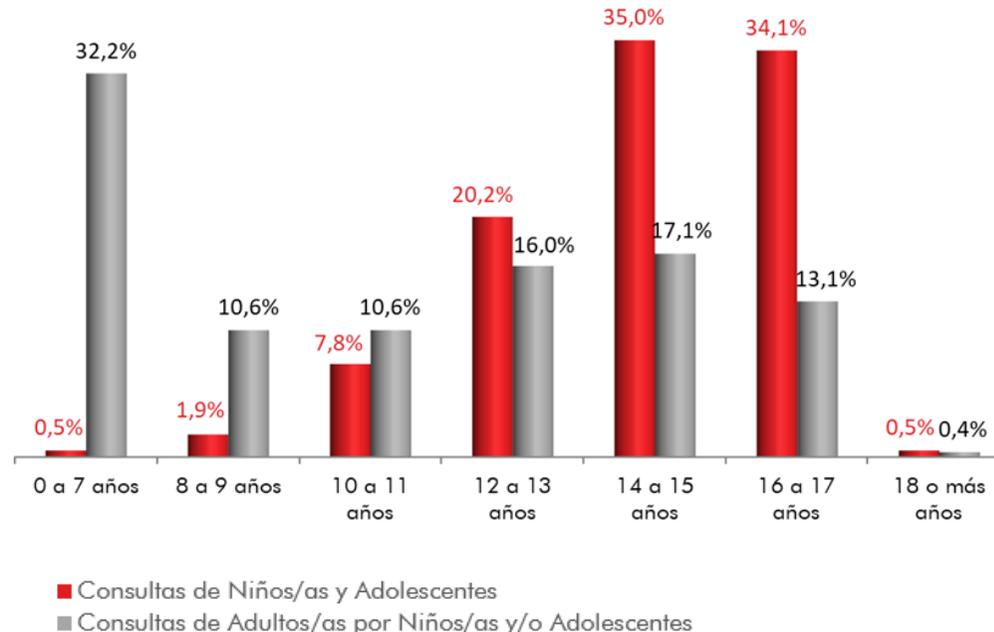


PERFIL: EDAD DE LOS NIÑOS/AS Y ADOLESCENTE (%)*

Analizando la Línea del Niño/a y del Adolescente, observamos que entre los **12 y los 17 años** se concentra el **89,3%** de llamadas de los/as niños/as y adolescentes. El grupo de edad del que más casos hemos recibido desde la Comunitat Valenciana durante el año 2023 ha sido el de adolescentes de entre **14 y 15 años**, en un **35%** de las situaciones.

La edad infantil, desde los **0 a los 7 años**, representa el **32,2%** de los casos atendidos por la Línea de la Familia y los Centros Escolares.

Edad de los Niños/as y Adolescentes - 2023



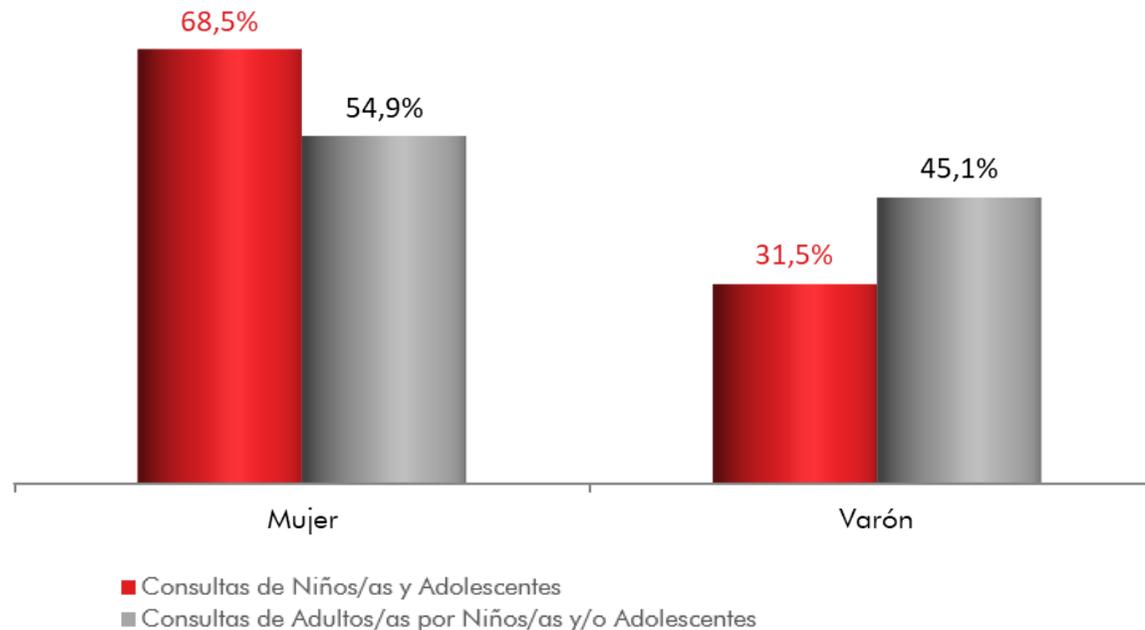


PERFIL: GÉNERO DE LOS NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES (%)*

Por la **Línea del Niño/a y del Adolescente**, cerca de siete de cada diez casos (**68,5%**) están relacionados con niñas y adolescentes, frente a un **31,5%** de casos de varones.

Por la **Línea de la Familia y los Centros Escolares**, las consultas concernidas a mujeres son también superiores a las relacionadas con varones, registrando un **54,9%** y un **45,1%** respectivamente.

Género de los Niños/as y Adolescentes - 2023



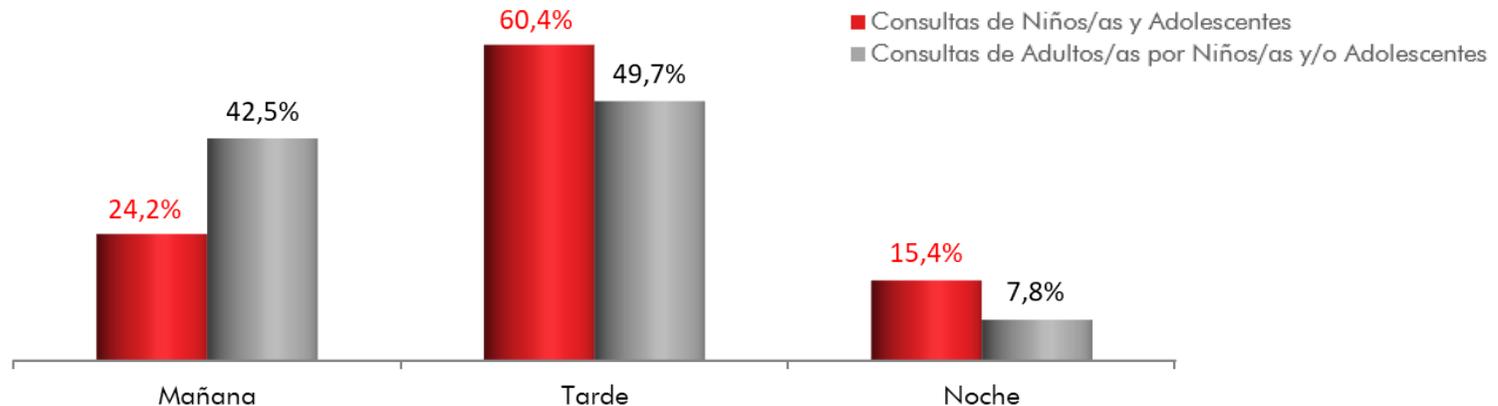
HORARIO EN EL QUE SE REALIZAN LAS CONSULTAS (%)*

La distribución de las llamadas/chat de orientación especial en los diferentes momentos del día explica la necesidad de un **servicio 24h**. Todas las franjas horarias son indispensables para atender los casos de gravedad en los que ANAR ayuda.

La tarde es la franja horaria más habitual, ya que seis de cada diez llamadas de orientación especial por la **Línea del Niño/a y del Adolescente (60,4%)**, se han recibido entre las 15:01 y las 23:00 hora.

Por la **Línea de la Familia y los Centros Escolares**, la mitad de las llamadas se recibieron por la tarde **(49,7%)**, seguidas de la franja horaria de la mañana **(42,5%)**.

Hora de las Llamadas - 2023

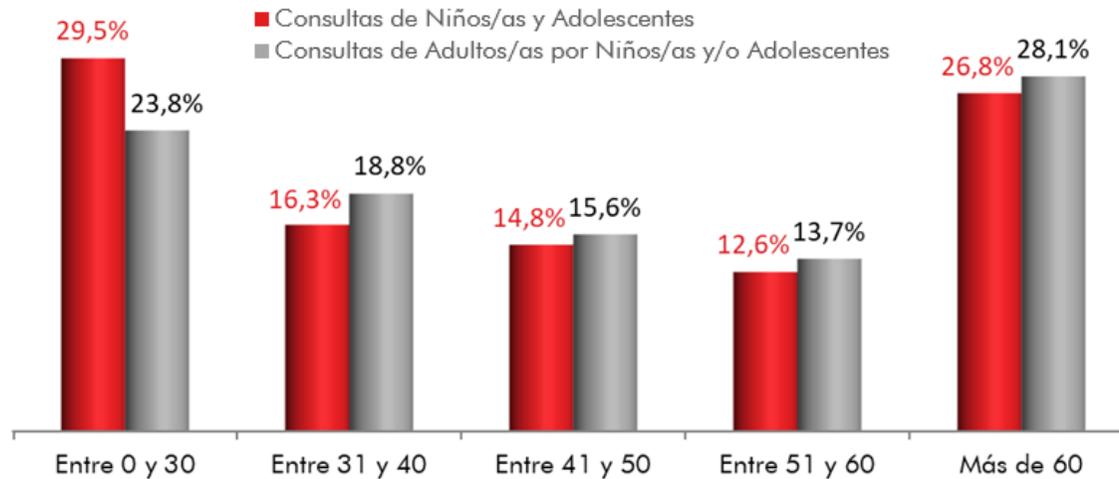


DURACIÓN DE LAS LLAMADAS (%)*

El mayor volumen de las llamadas realizadas por la **Línea del Niño/a y Adolescente** ha tenido una **duración igual o inferior a media hora**. Seguidamente, las llamadas de **más de 60 minutos** de duración representan el **26,8%**.

En las llamadas recibidas a través de la **Línea de la Familia y los Centros Escolares**, se observa que **28,1%** de los adultos/as ha estado **más de una hora** hablando con nuestro equipo de orientación; seguidamente, un **23,8%** de sus llamadas **ha durado treinta minutos o menos**.

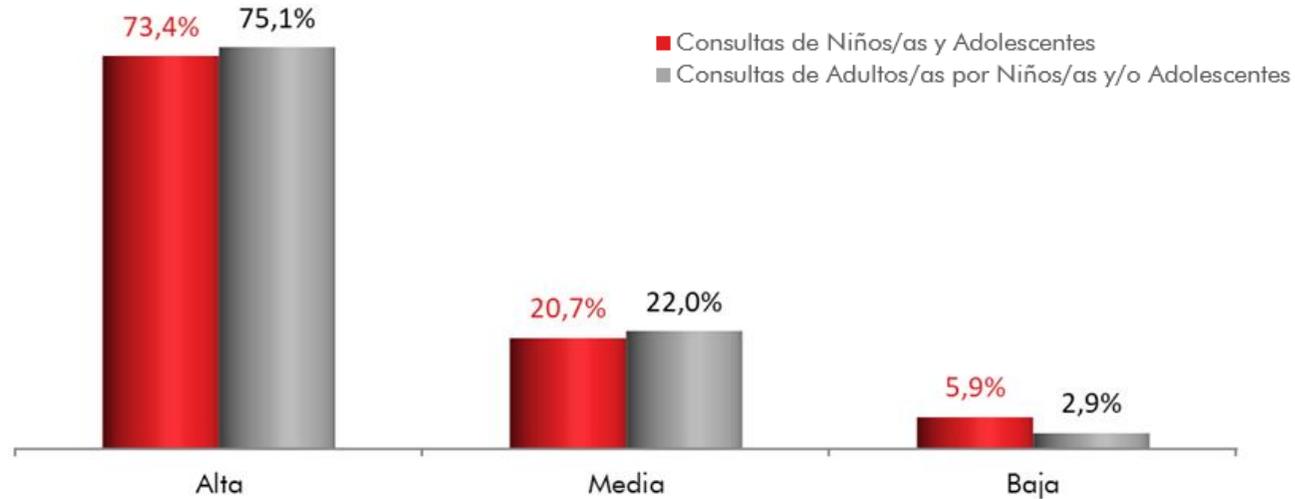
Duración de las Llamadas - 2023



GRAVEDAD DETECTADA EN LAS LLAMADAS* EN 2023

Respecto al nivel de gravedad de las llamadas recibidas desde la Comunitat Valenciana durante el año 2023, observamos que el **73,4%** de las llamadas recibidas por la **Línea del Niño/a y del Adolescente** presentan una **gravedad alta**. Igualmente, por la **Línea de la Familia y los Centros Escolares**, se ha registrado un nivel de **gravedad alto** en una proporción que asciende al **75,1%**.

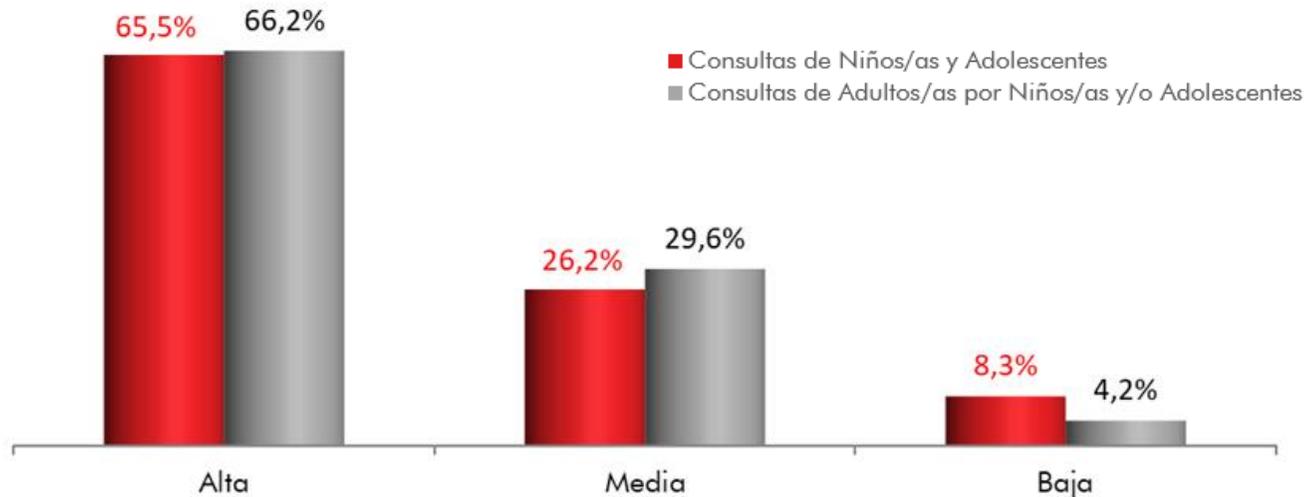
Gravedad de la Situación Detectada - 2023



URGENCIA DETECTADA EN LAS LLAMADAS* EN 2023

Observamos que el **65,5%** de las **llamadas realizadas por los niños y/o adolescentes** han presentado una **urgencia alta**, seguidamente el 26,2% de sus consultas han registrado una urgencia media. De manera similar, encontramos que en seis de cada diez de **las consultas de adultos/as (66,2%)** se detecta una **urgencia alta** y el 29,6% de sus llamadas muestran un nivel medio de urgencia.

Urgencia de la Intervención - 2023

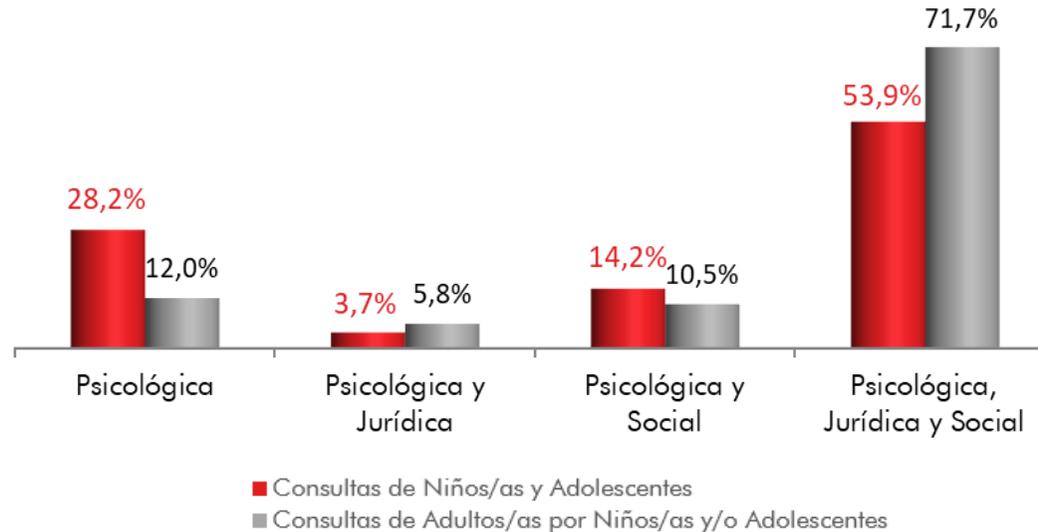


RESOLUCIÓN DE LAS LLAMADAS* EN 2023

Las llamadas de orientación especial son aquellas que requieren una valoración, orientación, derivación y/o intervención psicológica, social y/o jurídica. Durante el año 2023, se distribuyen de la siguiente manera en la Comunitat Valenciana.

Los datos obtenidos revelan que el tipo de orientación que se ha requerido en cerca de **siete de cada diez** llamadas recibidas por ambas **Líneas de Ayuda (68,4%)**, ha sido la Psicológica, Jurídica y Social, la más compleja que podemos facilitarles. Por la **Línea del Niño/a y del Adolescente** este tipo de orientación se ha requerido en el **53,9%** de sus llamadas. Por la **Línea de la Familia y los Centros Escolares** la orientación más solicitada ha sido la psicológica, jurídica y social de forma conjunta, con un porcentaje que se incrementa al **71,7%**.

Orientación Requerida - 2023

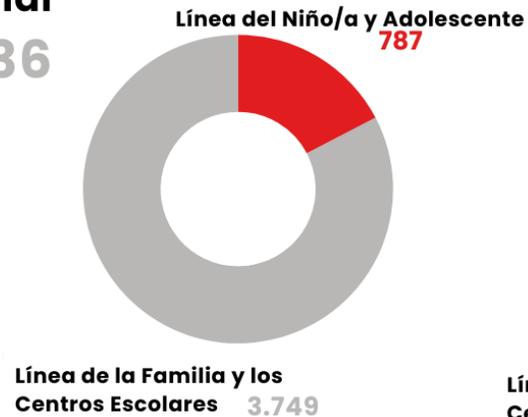


DERIVACIONES E INTERVENCIONES JURÍDICAS Y SOCIALES *

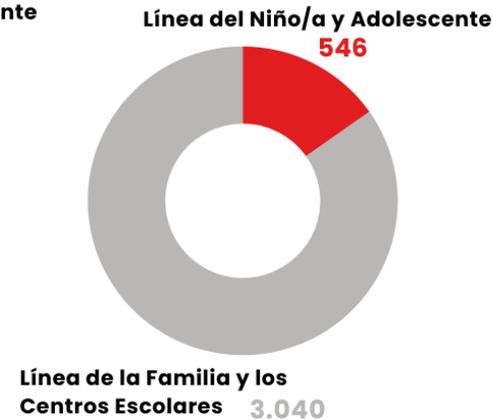
DERIVACIONES REALIZADAS A ORGANISMOS
JURÍDICOS Y SOCIALES

8.122

Departamento Social
4.536



Departamento Jurídico
3.586



INTERVENCIONES JURÍDICAS Y SOCIALES
773

Departamento Social
430

Departamento Jurídico
343



CONCLUSIONES
INFORME ANUAL ANAR 2023
COMUNITAT VALENCIANA

INFORME ANUAL ANAR 2023

COMUNITAT VALENCIANA



TODAS LAS LÍNEAS DE AYUDA ANAR:

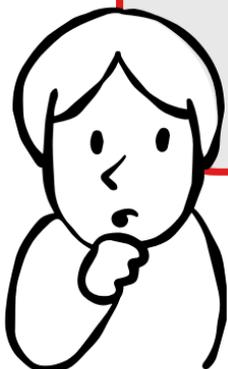
- **2.855** niños/as y adolescentes ayudados.
- **19.602** peticiones de ayuda.

*CASOS DE NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES AYUDADOS

1.819

PETICIONES DE AYUDA TOTALES

16.953



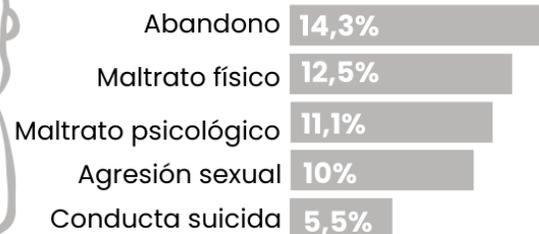
Parámetros de las llamadas

- GRAVEDAD ALTA (adultos/as) **75,1%**
- GRAVEDAD ALTA (menores de edad) **73,4%**
- URGENCIA ALTA (adultos/as) **66,2%**
- URGENCIA ALTA (menores de edad) **65,5%**

MOTIVOS DE CONSULTA

Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes

Teléfono ANAR de la Familia y los Centros Escolares



68,4%

NECESITARON ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA, JURÍDICA Y SOCIAL

OTROS MOTIVOS DE CONSULTA SOBRE SALUD MENTAL:

- DEPRESIÓN
- ANSIEDAD
- AUTOLESIONES
- TRAST. ALIMENTACIÓN

DERIVACIONES A ORGANISMOS JURÍDICOS Y SOCIALES

8.122

INTERVENCIONES DE LOS DPTOS. JURÍDICO Y SOCIAL

773



FUNDACIÓN

ANAR

Ayuda a Niños/as y Adolescentes en Riesgo

¡Gracias!

