

**Servei d'Atenció Social i Acompanyament
Telefònic 24 hores i
Servei d'Acompanyament Presencial**

MEMÒRIA 2022

SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL I ACOMPANYAMENT TELEFÒNIC 24H

a. Resum Servei d'Atenció Social i Acompanyament telefònic 24 hores

A aquest primer punt, volem mostrar a grans trets, les dades més significatives del Servei d'Atenció Social i Acompanyament Telefònic 24 hores durant l'any 2022.

Servei D'atenció Social i Acompanyament Telefònic 24 Hores

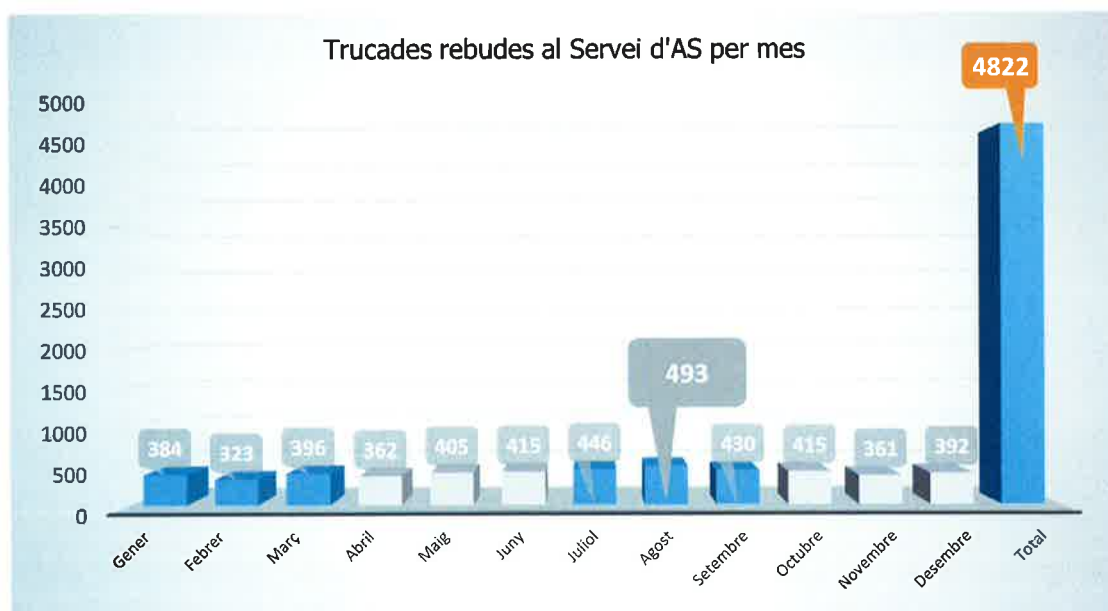
Total trucades ateses	4.822
Mes amb més trucades	Agost (493 trucades)
Variació percentual 2022-2021 de trucades	Increment del 7,04%
Illa amb més trucades	Mallorca
Municipi amb major nombre de trucades	Palma
Seguiments realitzats	915 seguiments
Total comunicacions S24h	5.828 comunicacions (trucades rebudes, seguiments i WhatsApp)
Dones Víctimes de Violència Masclista ateses	3.469 dones VVM
Tipologia de les trucades	2.176 trucades urgents
Servei derivant més utilitzat	SEIB 112
Principal grup de persones demandants	Víctima de Violència Masclista
Perfil majoritari de dona atesa	Resident a les Illes Balears
	Espanyola
	Entre 31 i 40 anys
Franja horària amb més trucades	Laborable
	De les 15:00 a les 16:00 hores
Mitjana de la durada de les trucades rebudes	10,07 minuts
Mitjana de les intervencions realitzades	41,44 minuts
Tipus de violència patida per les dones ateses	Violència Psicològica
Intervenció més realitzada	Informació
Recurs més utilitzat	CID dels Consells Insulars

b. Trucades ateses

En aquest apartat, presentem les dades obtingudes per mesos, del Servei d'Atenció Social i Acompanyament Telefònic 24 hores. Aquestes dades comprenen les trucades rebudes per part de les

víctimes de violències masclistes, el seu entorn i les/els professionals, així com tota la resta de trucades que no corresponen a aquest perfil.

Trucades ateses 2022	
Gener	384
Febrer	323
Març	396
Abril	362
Maig	405
Juny	415
Juliol	446
Agost	493
Setembre	430
Octubre	415
Novembre	361
Desembre	392
Total	4.822



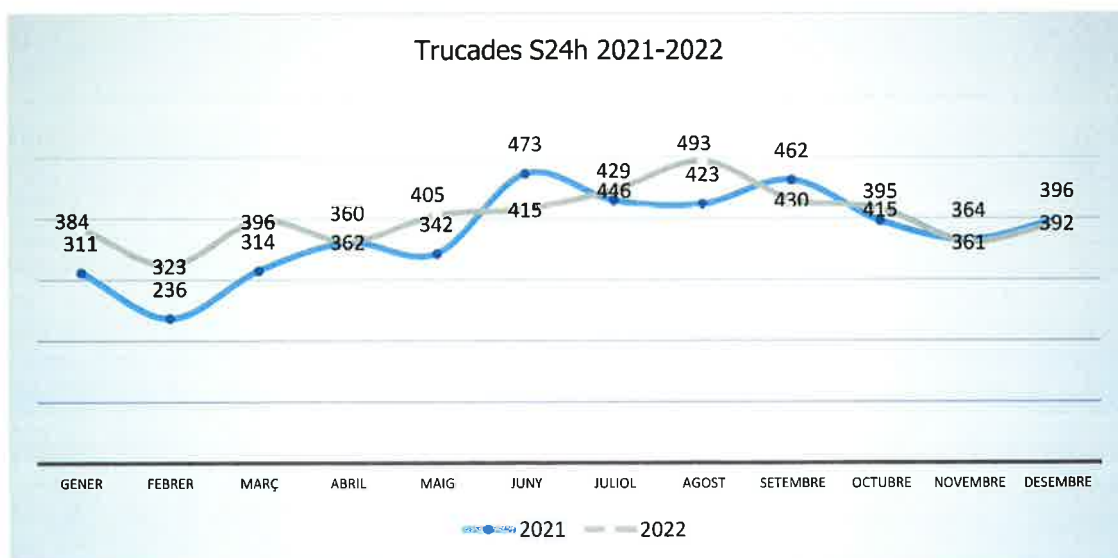
El S24h, ha rebut un total de **4.822 trucades durant l'any 2022**. Com podem observar al gràfic, el mes amb més trucades ha estat el mes d'agost, amb 493 trucades (10,22% del total de trucades); seguit del mes de juliol amb 446 trucades (9,25% del total de trucades) i setembre amb 415 trucades (8,6% del total de les trucades).

Per tant, podem situar **els pics de més trucades en els mesos d'estiu**, tot i que aquest augment no es correspon amb l'arribada de població turista. A l'apartat: *J. Residència de les persones ateses*, veurem que s'ha detectat un significatiu augment de la demanda per part de dones residents.

Aquest augment de trucades en els mesos d'estiu, podria estar més relacionat amb la fi de les restriccions de la COVID-19 i l'obertura d'espais d'oci en un període de l'any preferent per a gaudir de les vacances (escolars i laborals).

A les següents taules i gràfics, recopilem les dades obtingudes a l'any 2021 i 2022 respecte a les trucades rebudes, i fem la comparativa entre ambdós exercicis. **A l'any 2022 s'ha atès un 7,04% més de trucades que a l'any 2021.**

Comparativa trucades 2021-2022			
Mesos	2021	2022	% creixement
Gener	311	384	23,47%
Febrer	236	323	36,86%
Març	314	396	26,11%
Abril	360	362	0,56%
Maig		405	18,42%
Juny	473	415	-12,26%
Juliol	429	446	3,96%
Agosto	423	493	16,55%
Setembre	462	430	-6,93%
Octubre	395	415	5,06%
Novembre	364	361	-0,82%
Desembre	396	392	-1,01%
Total	4.505	4.822	7,04%

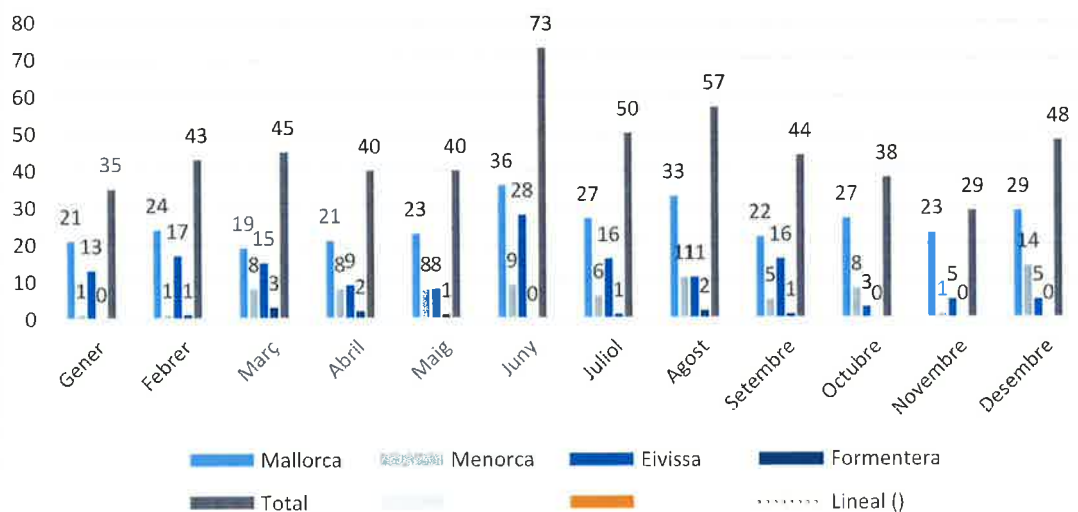


c. Origen geogràfic de les trucades ateses

A aquest punt, comptabilitzem les dades segons la procedència de les trucades per illes i per mesos.

	Mallorca	Menorca	Eivissa	Formentera	Altres ²	Sense Informació ³	Total
Gener	335	11	28	1	0	9	384
Febrer	274	12	26	2	0	9	323
Març	301	30	45	3	0	17	396
Abril	273	22	46	4	0	17	362
Maig	304	29	55	6	1	10	405
Juny	303	25	58	6	2	21	415
Juliol	338	23	65	5	1	14	446
Agost	375	27	62	7	1	21	493
Setembre	302	18	81	4	1	24	430
Octubre	340	18	42	0	1	14	415
Novembre	291	16	37	0	0	17	361
Desembre	307	32	37	2	1	13	392
Total	3.743	263	582	40	8	186	4.822
	77,62%	5,45%	12,07%	0,83%	0,17%	3,86%	

Servei d'Atenció Social



²A "Altres" es comptabilitzen les trucades rebudes al S24h, però que no són procedents de les Illes Balears.

³"Sense Informació": són les trucades de les que no s'ha pogut obtenir la informació necessària per a poder enregistrar-les, normalment perquè la persona no la facilita.

Comparativa Atenció Social 2021-2022			
Distribució	2022	2021	Comparativa
Mallorca	3.743	3.504	6,82%
Menorca	263	206	27,67%
Eivissa	582	557	4,49%
Formentera	40	30	33,33%
Altres	8	15	-46,67%
Sense Informació	186	193	-3,63%
Total	4.822	4.505	7,04%

L'augment del 7,04% de trucades atestes respecte a l'exercici anterior, és un augment que es dona a totes les illes, sent més significatiu a Formentera (33,33%) i a Menorca (27,67%).



El major nombre de trucades rebudes provenen de l'illa de Mallorca amb 3.743 trucades que suposa un 77,62% del total de trucades rebudes, seguit de l'illa d'Eivissa amb 582 trucades que suposa un 12,07% del total, i en tercer lloc l'illa de Menorca amb 263 trucades que suposa un 5,78% del total de trucades rebudes.

Respecte a les trucades "Sense Informació", segueix tenint un volum significatiu, tot i haver minvat respecte a 2021. Algunes de les trucades rebudes, degut a la seva tipologia, fan complicat obtenir tota la informació desitjada i, la majoria de cops, són les mateixes persones que truquen al S24h les que no volen donar aquesta informació.



De cara a 2023, ens plantejem com a millora continuar disminuint aquesta dada.

d. Trucades per municipi

Les següents taules recopilen totes les dades d'atenció telefònica de tots els municipis de cada illa.

Mallorca					
Municipi	2019	2020	2021	Total trucades rebudes	% sobre el total de trucades
Alaró	5.617	2.900	2.717	6	0,16%
Alcúdia	20.819	10.267	10.552	49	1,31%
Algaida	5.793	2.941	2.852	12	0,32%
Andratx	11.433	5.717	5.716	18	0,48%
Ariany	902	433	469	0	0,00%
Artà	7.984	3.974	4.010	33	0,88%
Banyalbufar	523	244	279	1	0,03%
Binissalem	8.756	4.376	4.380	11	0,29%
Búger	1.087	520	567	0	0,00%
Bunyola	6.895	3.531	3.364	15	0,40%
Calvià	51.710	25.700	26.010	122	3,26%
Campanet	2.648	1.305	1.343	6	0,16%
Campos	11.283	5.652	5.631	24	0,64%
Capdepera	12.158	5.969	6.189	18	0,48%
Consell	4.125	2.058	2.067	8	0,21%
Costitx	1.329	670	659	5	0,13%
Deià	630	321	309	6	0,16%
Escorca	208	80	128	0	0%
Esporles	5.113	2.587	2.526	2	0,05%
Estellencs	327	152	175	1	0,03%
Felanitx	18.202	9.011	9.191	22	0,59%
Fornalutx	679	336	343	2	0,05%
Inca	33.679	16.766	16.913	139	3,71%
Lloret de Vista Alegre	1.437	703	734	1	0,02%
Lloseta	6.122	3.046	3.076	4	0,11%
Llubí	2.298	1.155	1.143	2	0,05%
Llucmajor	37.752	18.579	19.173	107	2,86%
Manacor	44.527	22.213	22.314	192	5,13%
Mancor de la Vall	1.528	756	772	5	0,13%
Maria de la Salut	2.245	1.083	1.162	4	0,11%
Marratxí	37.724	18.731	18.993	47	1,26%
Montuïri	2.987	1.479	1.508	6	0,16%

Muro	7.394	3.631	3.763	27	0,72%
Palma de Mallorca	422.587	215.993	206.654	2.368	63,26%
Petra	2.942	1.483	1.459	3	0,08%
Pollença	16.658	8.375	8.283	22	0,59%
Porreres	5.576	2.724	2.852	7	0,19%
Puigpunyent	2.044	1.036	1.008	2	0,05%
Sa Pobla	13.764	6.794	6.970	30	0,80%
Sant Joan	2.145	1.086	1.059	4	0,11%
Sant Llorenç	8.742	4.400	4.342	13	0,35%
Santa Eugènia	1.641	827	814	0	0%
Santa Margalida	12.797	6.202	6.595	39	1,04%
Santa Maria del Camí	7.486	3.744	3.742	20	0,53%
Santanyí	12.373	6.137	6.236	7	0,19%
Selva	4.080	2.086	1.994	2	0,05%
Sencelles	3.370	1.678	1.692	7	0,19%
Ses Salines	5.096	2.502	2.594	5	0,13%
Sineu	4.030	2.028	2.002	11	0,29%
Sóller	13.634	6.831	6.803	35	0,93%
Son Servera	11.817	5.938	5.879	26	0,69%
Valldemossa	2.009	993	1.016	1	0,03%
Vilafranca de Bonany	3.466	1.695	1.771	18	0,48%
Sense informació	---	---	---	228	6,09%
TOTAL				3.743	100,00%

Cal destacar que més de la meitat de les trucades rebudes de l'illa de Mallorca, han estat procedents del municipi de Palma amb un total de 2.368 trucades (63,26%). Amb una diferència molt gran, els següents municipis de Mallorca amb més trucades són Manacor amb 192 trucades, Inca amb 139 trucades i Calvià amb 122 trucades. Coincideix que els municipis amb més trucades, són els municipis amb major nombre d'habitants.

Menorca					
Municipi	Populació total	Homes	Mujeres	Total trucades rebudes	% sobre el total de trucades
Alaior	9.467	4.669	4.798	15	5,70%
Ciutadella	30.588	15.346	15.242	72	27,38%
Es Castell	7.572	3.754	3.818	25	9,51%
Es Mercadal	5.316	2.609	2.707	6	2,28%
Es Migjorn Gran	1.463	737	726	1	0,38%

Ferrerries	4.908	2.448	2.460	4	1,52%
Maó	29.592	15.156	14.436	109	41,44%
Sant Lluís	6.735	3.311	3.424	13	4,94%
Sense informació	---	---	---	18	6,84%
TOTAL				263	100,00%

En el cas de Menorca, passa el mateix que a l'illa de Mallorca, el major nombre de trucades són procedents de Maó i Ciutadella que són els municipis amb més població.

Eivissa					
Municipi	Població Total	Dones	Homes	Total trucades rebudes	% sobre el total de trucades
Eivissa	51.128	25.362	25.766	301	51,72%
Sant Antoni de Portmany	27.033	12.828	14.205	95	16,32%
Sant Joan de Labritja	6.576	3.202	3.374	17	2,92%
Sant Josep de sa Talaia	27.732	13.394	14.338	50	8,59%
Santa Eulària des Riu	39.358	19.464	19.894	80	13,75%
Sense informació	---	---	---	39	6,70%
TOTAL				582	100,00%

Eivissa (Vila) és el municipi on es concentra la major part de les trucades procedent d'aquesta illa, **301** trucades (51,72%).

Formentera					
Municipi	Població Total	Dones	Homes	Total trucades rebudes	% sobre el total de trucades
Formentera	11.904	5.676	6.228	40	100,00%
TOTAL				40	100,00%

e. Seguiments

Aquestes trucades tenen l'objectiu de fer el seguiment de l'itinerari d'accions concretes que s'hagin pactat amb la dona durant les primeres intervencions, tant en l'atenció telefònica com en els acompanyaments presencials.

És molt important el registre i comptabilització de les trucades de seguiment perquè ens permet:

- Tenir registrades quantitativament totes les accions que realitza l'equip del S24h.
- Millorar l'atenció qualitativa del S24h ja que afavoreix la continuïtat de l'atenció i evita les interrupcions en el procés de ruptura de la situació de violència.
- Plantejar noves accions si es valora necessari.

A la següent taula fem un resum de les dades recollides pel S24h durant l'any 2022 per mesos de cada un dels col·lectius atesos. Més endavant, diferenciem i expliquem cada uns dels conceptes.

Col·lectius Atesos													
2022	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Violències Masclistes	263	229	259	257	308	275	343	372	302	318	249	324	3.469
Violència de Gènere	255	213	244	249	292	249	319	346	247	303	238	313	3.268
Tracta	0	0	3	0	1	1	1	0	1	0	0	0	7
Prostitució	0	1	1	0	0	1	2	1	0	0	0	2	8
Mutilació Genital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Violència Sexual	8	15	11	8	15	24	21	25	24	15	11	9	186
Matrimoni Forçat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Violència Domèstica	10	9	12	7	5	11	9	4	5	6	6	10	94
No Demanda VG	6	5	12	18	7	14	12	5	1	16	6	9	111
Trucades Sense Exp.	97	73	103	6	85	115	11	110	105	72	82	11	870
LGTBI	0	0	1	0	0	0	0	3	1	0	1	0	6
Remissió Horari Normali.	30	32	50	0	36	48	0	25	39	30	34	0	324
Inf. a Professionals	7	7	19	0	14	16	0	13	11	6	8	0	101
Inf. Pob. en General	41	24	49	0	31	37	0	50	38	24	30	0	324
Altres	13	3	7	6	4	14	11	19	1	12	15	11	116
Sense Informació	8	7	10	74	0	0	71	2	17	3	18	38	248
Total	384	323	396	362	405	415	446	493	430	415	361	392	4.822

Com podem veure a la taula anterior, 3.268 de les trucades ateses corresponen a les dones víctimes de violència de gènere (VVG), això vol dir que les persones que han exercit la violència han estat les seves parelles o ex parelles.

El següent col·lectiu, amb molta diferència respecte a les VVG, és el de la Violència Sexual amb 186 trucades. La violència sexual refereix a les agressions sexuals patides fora de la parella. Més endavant, al punt *Casos de violència sexual* es detallen les dades sobre agressions sexuals patides dins i fora de la parella. En tot cas, cal destacar que a 2022 s'ha produït un increment significatiu en l'atenció d'aquests casos, 36 dones ateses per violència sexual més que a 2021 (186).

Les xifres de trucades rebudes relacionades amb casos de Tracta i de Prostitució són molt baixes possiblement perquè són col·lectius molt difícils de detectar i, quan es detecten, les dones víctimes tenen molta por a les represàlies i no denuncien, o ni tan sols demanen ajuda o informació respecte a la seva situació que normalment està afectada per altres factors associats com poden ser una situació irregular en el país, problemes econòmics, amenaces...

Durant 2022 no s'ha registrat cap cas de Mutilació genital Femenina (MGF), ni de Matrimoni forçat, això no vol dir que no s'hagin donat aquestes situacions, simplement les dones no han acudit al Servei 24 hores..

g. Tipologia de les trucades

Identifiquem 2 tipologies de trucades ateses, segons la urgència d'atenció que requereixen:

- **Urgent.** Considerem que una trucada és urgent quan aquesta es derivada des d'algun dels serveis d'emergència (112, cossos de seguretat...). Així mateix, considerem trucades urgents les que requereixen l'activació d'un servei d'emergència.
- **No urgent.** Totes les trucades que no són urgents.

Aquesta tipologia sols s'aplica sobre les trucades rebudes per situacions de violències masclistes.

A la següent taula i gràfics mostrem el nombre de trucades ateses des del S24h. Afegim a la classificació "urgents" i "no urgent", el grup de trucades restants que han quedat sense classificar.

Tipologia de les trucades de Violències Masclistes		
Urgent	2.176	45,13%
No urgent	2.344	48,61%
Sense informació	3.02	6,26%
	4.822	100%

A 2022 s'han atès **2.176 trucades urgents**, el que representa el 45,13% sobre el total de trucades de violència masclista rebudes al Servei d'atenció social.

k. Nacionalitat

La nacionalitat de les dones ateses pel Servei d'atenció telefònica és una **dada, en ocasions, difícil d'aconseguir** degut a la tipologia de les trucades.

A l'any 2022, **hem aconseguit obtenir la nacionalitat de 3.056 dones ateses** pel S24h el que suposa el **63,37%** sobre el total de les dones ateses. És una xifra significativament major a la de 2021 (2.312 dones).

A la memòria del 2022, presentem com a novetat l'agrupació de països per Continents i una anàlisi de les dades de nacionalitat recollides:



Continents de procedència de les dones ateses		
Continents	Nombre de dones ateses	%
Amèrica	417	13,64%
Àsia	6	0,19%
Europa	2.552	83,59
Àfrica	76	2,48%
Oceania	5	0,16%
Total	4.822	100%

Durant l'any 2022, hem incorporat als Informes que lliurem mensualment i trimestralment, la nacionalitat de les dones ateses. Fins ara, era una dada que es recollia però que no es contemplava a les estadístiques.

La regió amb més nombre de trucades ateses és **Europa amb 2.552 trucades (83,50%)**. Dintre d'Europa, **Espanya** és el país amb el major nombre de trucades, **2.271 trucades (88,98%)**, seguit de Regne Unit amb 76 trucades (2,97%).

El **continent d'Amèrica concentra el 13,64% de les trucades rebudes (417)**. Dintre d'Amèrica, Colòmbia és el país amb més intervencions (111), seguit per Argentina (91) i de Paraguai i Brasil amb 30 intervencions cada un.

El continent **Africà suposa el 2,48% del total de trucades ateses**. El Marroc és la regió nord-africana amb més trucades (66 trucades, 86,84%). A la regió sud-africana els països que concentren més trucades són Nigèria i Senegal amb 4 cridades cada un (13,15%). Com a dada interessant, destacar que existeix una correlació amb les dades dels acompanyaments.

La regió d'**Oceania representa un 0,16%** del total de trucades (5 trucades). Totes les trucades d'aquest continent han estat de Nova Zelanda.



Aquestes dades ens pareixen molt significatives ja que ens mostren un mapa general de l'ús que es fa del S24H per part de les dones migrades. També manifesta les mancances que té el S24H a l'hora d'arribar a segons quines nacionalitats. Per aquest motiu, a 2023 cal seguir treballant des del S24H per a reforçar la xarxa amb les organitzacions, serveis i mediadores culturals que fan feina amb les dones de les regions amb menys incidència dins del S24h.

1. Edat de les dones ateses

Pel que fa a l'edat de les dones ateses, hem adequat les franges d'edat a les recollides pel Ministeri competent per tal d'unificar els criteris de registre d'aquesta dada. A la següent taula recollim les franges d'edat de les dones ateses:

Edat	
Franges d'edat	Total
15 anys o menys	11
De 16 a 17 anys	15
De 18 a 20 anys	96
De 21 a 30 anys	507
De 31 a 40 anys	791
De 41 a 50 anys	594
De 51 a 60 anys	254
De 61 a 70 anys	72
De 71 a 84 anys	65
85 anys o més	3
Total	2.408

S'ha aconseguit la dada de l'edat de 2.408 dones (49,94% sobre el total de dones ateses). Es continuarà treballant per poder millorar aquesta dada.

Les franges d'edat on es concentren el major nombre de dones són:

- De 31 a 40 anys: 32,85% (791 dones)
- De 41 a 50 anys: 24,67% (594 dones)

- De 21 a 30 anys: 21,05% (507 dones)
- I amb una gran diferència respecte a les franges anteriors, de 51 a 60 anys: **10,55%** (254 dones).

En aquest apartat, volem destacar l'augment de les trucades de dones que es troben a les franges d'edat a partir dels 61 anys. **Durant 2022 s'han atès 140 trucades de dones de 61 o més anys el que representa un 5,81% sobre el total de trucades.** A 2022 s'han atès 34 trucades més que a l'any 2021 (106), el que suposa un increment del **32,08%**.



Aquesta és també una dada a tenir en compte en el pla de difusió del S24h. Cal mantenir i augmentar la difusió del Servei en els àmbits on les dones d'aquests grups d'edat tenen més presència, amb l'objectiu de donar a conèixer el S24h i d'apropar el conjunt de recursos existents d'atenció a la violència masclista.

m. Dones en situació d'exclusió social o sensellarisme

Després de la reunió duta a terme amb diferents professionals per poder donar la millor atenció a les dones víctimes de violència masclista en situació d'exclusió social o sensellarisme, el S24h ha començat a identificar a les dones que es troben en aquesta situació.

A la següent taula recollim les dades de les dones ateses en situació d'exclusió social o sensellarisme durant el quart trimestre de l'any, que és quan es va començar a identificar i registrar aquesta dada:

Dones en situació d'exclusió social o sensellarisme	
Dades del quart trimestre 2022	Total
Octubre	33
Novembre	19
Desembre	13
Total	65

Només **en el quart trimestre de l'any** s'han atès des del Servei 24 hores **65 trucades de dones en situació d'exclusió i/o sense llar**.



A 2023 continuarem recollint aquesta informació, tant al Servei d'Atenció Social com al d'Acompanyament presencial.

n. Dones amb discapacitat

A aquest apartat mostrem les dades obtingudes de dones amb discapacitat ateses pel Servei d'atenció social. Igual que ha passat amb la dada de dones en situació d'exclusió social o sensellarisme, aquesta és una informació que s'ha començat a registrar al darrer trimestre de 2022. Aquesta dada només es registrava vinculada al Servei d'Acompanyaments presencials, però no al Servei d'Atenció Social



A 2023 es planteja com a millora obtenir també el tipus de discapacitat.

A la següent taula es mostren les dades de dones ateses amb discapacitat, recollides en el darrer trimestre de 2022:

Dades del quart trimestre de 1022	Dones amb discapacitat
Octubre	12
Novembre	23
Desembre	13
Total	48

Només al darrer trimestre de 2022, s'han atès 48 dones amb discapacitat.

És important destacar que **a 2022 es va posar en marxa el servei S-Visual**, que permet la comunicació a través del llenguatge de signes, adreçat a les dones amb discapacitat auditiva.

o. Hora de la trucada

Amb l'objectiu d'identificar les franges horàries a on es concentra el major nombre de trucades, des de fa anys es registra aquesta informació.

A la següent taula, mostrem les trucades rebudes durant l'any, distribuïdes per franges horàries, en dia laborable, festius i caps de setmana:

Horari trucades	2022		
	1022 Dia Laborable	1022 Dia Festiu	1022 Caps de Setmana
8:30 a 09:00	30	19	4
9:00 a 10:00	91	43	15
10:00 a 11:00	119	55	12
11:00 a 12:00	106	58	16
12:00 a 13:00	107	79	21
13:00 a 14:00	94	73	15
14:00 a 15:00	82	63	9
15:00 a 16:00	326	68	10
16:00 a 17:00	333	69	11
17:00 a 18:00	280	59	8
18:00 a 19:00	245	71	10
19:00 a 20:00	218	57	8
20:00 a 21:00	171	66	5
21:00 a 22:00	177	89	11
22:00 a 23:00	173	72	8
23:00 a 00:00	108	47	5

00:00 a 01:00	84	52	6
1:00 a 2:00	87	47	6
2:00 a 3:00	67	38	5
3:00 a 4:00	43	39	5
4:00 a 5:00	45	24	4
5:00 a 6:00	33	25	7
6:00 a 7:00	43	28	2
7:00 a 8:00	62	18	2
8:00 a 8:30	159	34	7
Sense informació	20	10	4
Total	3.302	1.302	218
	68,48%	27,00%	4,52%

Del total de les 4.822 trucades ateses, el **68,48% (3.302) són trucades rebudes en dies laborables**; el **27% (1.302) trucades rebudes en caps de setmana**; i el **4,52% (218) trucades rebudes en dies festius**.

Respecte a les trucades rebudes durant les diferents franges horàries del dia destaquem:

- S'han rebut **629 trucades** en l'horari comprés **entre les 8:30 i les 15h**, el que suposa un 19,05% sobre el total de les trucades rebudes en dies laborables.
- El major nombre de trucades rebudes es concentra en la franja de 15 a 17h (24,74%).**
- Respecte a les trucades en cap de setmana, la franja on se reben més trucades és la compresa entre les 21 i les 22h (6,04%), seguida de la franja de les 12 a les 13h (6,07%).
- Pel que fa a les trucades rebudes els dies festius, la franja majoritària és la compresa entre les 12 i les 13h (9,63%). Recordem que es considera festiu: els festius nacionals, els de la Comunitat Autònoma, les festivitats locals del municipi de Palma i els dies 24 i 31 de desembre.
- L'any 2022, la mitja de trucades rebudes per dia, és de **13,21 trucades/dia**.

p. Durada de les trucades

A aquest punt, detallem la durada de les trucades rebudes al S24h.

Durada mitja mensual de les trucades rebudes a 2022	
Genet	09:30
Febrer	11:39
Març	10:15
Abril	09:48

	09:55
	09:47
	10:12
	09:41
	09:15
	09:33
	10:31
	11:29
Total	10,08 minuts

Del total de les 4.822 trucades rebudes, s'ha pogut comptabilitzar la durada de 4.520 trucades que tenen una **durada mitja de 10,08 minuts**.

q. Durada de les intervencions

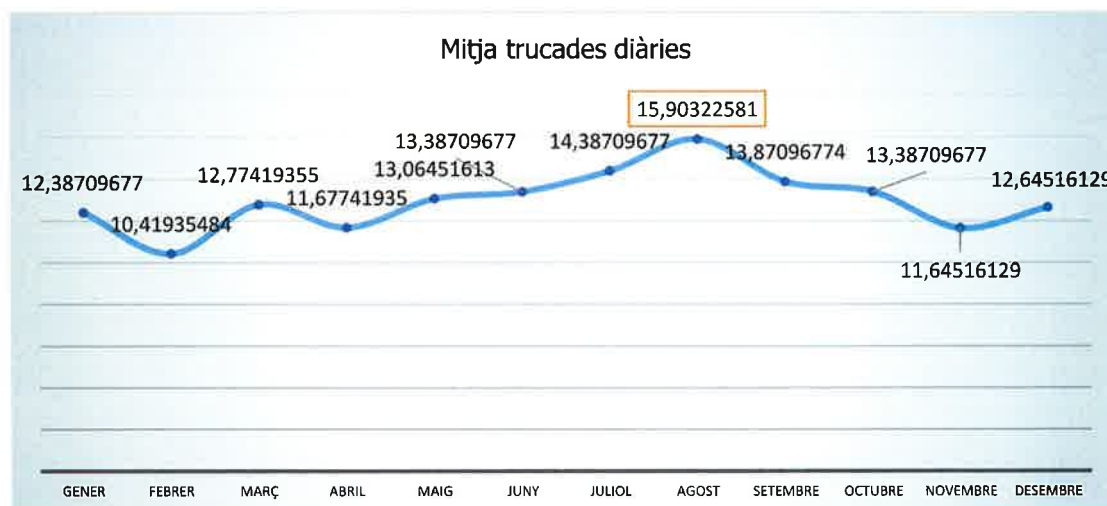
El temps d'intervenció engloba des del moment en que es rep la trucada fins a la finalització de tots els tràmits, gestions i trucades a altres professionals o serveis d'emergència que se'n deriven de la trucada atesa.

Mitja de les intervencions	
Gener	33:31
Febrer	36:24
Març	37:17
Abril	42:14
Maig	36:37
Juny	46:47
Juliol	47:29
Agost	43:53
Setembre	44:49
Octubre	45:04
Novembre	38:40
Desembre	47:54
Total	41:43 minuts

Del total de les 4.822 trucades rebudes a 2022, s'ha pogut registrar la durada de la intervenció de 4.730 trucades, amb una **durada mitja per intervenció de 41:43 minuts**. El mes de desembre va ser el mes en el que la durada mitja d'intervenció va ser més alta (47:54 minuts).

r. Mitjana de les trucades per dia

Mitjana de les trucades per dia	
Gener	12,38
Febrer	11,53
Març	12,77
Abril	12,06
Maig	13,06
Juny	13,83
Juliol	14,38
Agost	15,90
Setembre	14,33
Octubre	13,38
Novembre	12,03
Desembre	12,64
Total	13,21

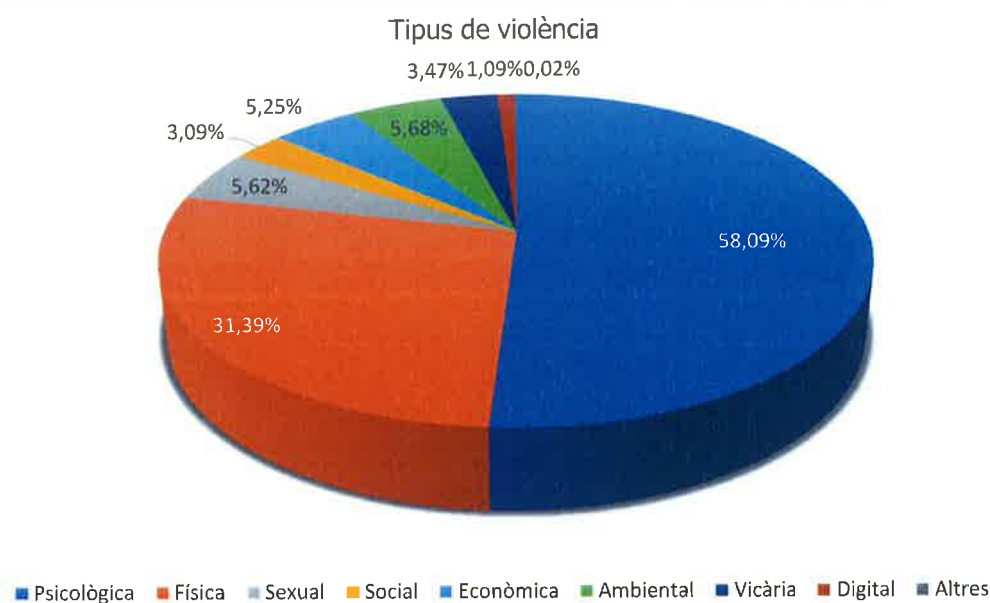


La **mitja de trucades ateses per dia** és situa en **13,21** trucades, no obstant, tal i com es pot veure al gràfic, a agost la mitja de trucades/dia va superar la mitja anual, ja que es varen registrar 15,90 trucades/dia.

s. Tipus de violència

A la següent taula, recopilem els diferents tipus de violències que s'han atès des del Servei d'atenció social durant l'any 2022. S'ha de tenir en compte que **una víctima pot patir més d'un tipus de violència al mateix temps**.

Tipus De Violències									
2022	Psicològica	Física	Sexual	Social	Econòmica	Ambiental	Vicària	Digital	Altres
Janer	204	121	11	9	11	15	3	2	0
Febrer	185	83	20	11	19	19	6	2	0
Març	205	115	24	9	16	20	5	3	0
Abril	241	124	10	9	9	16	7	3	0
Maig	243	138	22	19	35	22	17	6	0
Juny	219	136	31	14	24	17	15	3	0
Juliol	262	132	30	11	23	23	18	1	0
Agost	303	175	26	26	23	26	26	6	0
Setembre	236	139	29	11	23	25	9	3	0
Octubre	251	134	24	15	27	37	24	2	0
Novembre	203	99	18	10	18	18	16	7	1
Desembre	250	126	28	7	26	36	25	14	0
Total	2.802	1.522	273	151	254	264	171	52	1
%	58,09%	31,39%	5,62%	3,09%	5,25%	5,68%	3,47%	1,09%	0,02%



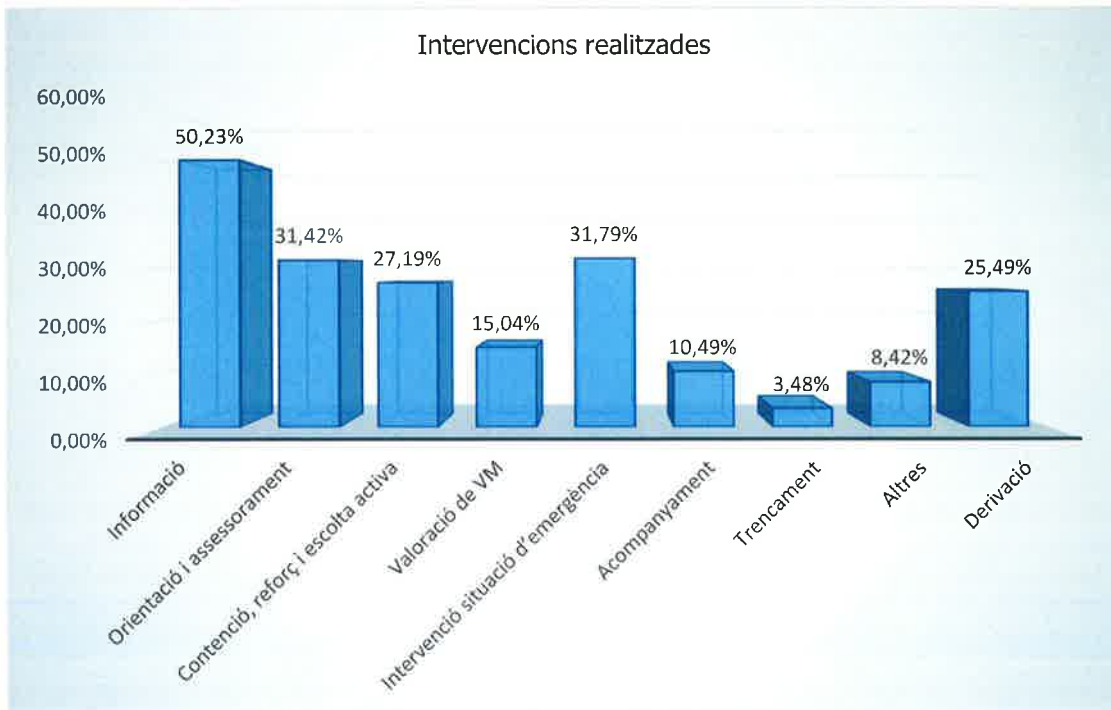
La violència masclista més patida per les dones ateses pel Servei d'atenció social, és la Violència Psicològica amb 2.802 casos atesos (58,09% del total). La següent violència més patida és la Violència Física amb 1.522 casos atesos des del Servei d'atenció social (31,39% del total).

t. Intervencions

Com ja hem vist a l'apartat anterior *Durada de la intervenció per trucada de violència masclista*, l'atenció d'una mateixa persona, pot derivar en més d'una intervenció.

A la següent taula i gràfic mostrem les dades sobre les intervencions realitzades:

Intervencions realitzades 2022													
Tipus intervenció	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Informació	196	144	187	167	222	186	220	250	225	222	197	206	2.422
Orientació i assessorament	113	92	123	141	118	102	134	155	140	136	118	143	1.515
Contenció, reforç i escolta activa	94	84	102	91	112	106	136	129	113	118	110	116	1.311
Valoració de VM	55	52	59	64	53	57	64	77	72	66	51	55	725
Intervenció situació d'emergència	194	71	104	117	102	120	147	156	145	149	102	126	1.533
Acompanyament	38	18	33	32	49	54	52	56	50	44	35	45	506
Trencament	7	3	6	11	9	11	23	21	20	16	19	22	168
Altres	26	11	37	33	42	37	35	35	41	29	41	39	406
Derivació	93	63	54	42	35	157	150	162	114	146	106	107	1.079
													9.814



Destaquem la següent informació respecte a les intervencions realitzades a l'any 2022:

- S'han fet un total de **9.814 intervencions**.
- **El tipus d'intervenció que més es repeteix és la intervenció per informació** (2.422 casos), que representa el **26,16%** sobre el total d'intervencions.
- S'han realitzat **1.515 intervencions d'orientació i assessorament** (16,35%).
- S'han realitzat **1.533 intervencions en situació d'emergència** (16,55%). Aquests tipus d'intervenció sol anar associada a una situació que requereix una intervenció urgent i en la que la víctima sol sentir-se desorientada i confosa, fet que fa necessària la combinació amb altres intervencions com la **contenció amb 1.311 intervencions** (14,16%). És significatiu l'augment d'intervencions en situació d'emergència que hi ha al mes de gener (194) que coincideix amb la situació de relaxació de les mesures de la COVID 19 i la obertura de l'oci nocturn.

u. Derivacions realitzades

Com estableix l'objecte del Servei 24 hores, una de les tasques principals del servei, és la **derivació de les dones als recursos més adients**, per continuar amb el seu procés de ruptura amb la situació de violència. Al següent quadre i gràfic, detallem les derivacions realitzades als recursos i serveis de la xarxa d'atenció a la dona atesa pel S24h:

Derivacions								
2022	SAPD	SS.SS	CID CAD OA	Casa Acol·lida	SAIVG	S24h	Altres	Total
Gener	2	2	41	4	0	41	3	93
Febrer	4	1	33	4	0	33	1	76
Març	1	3	39	4	0	32	2	81
Abril	4	2	47	2	0	43	1	99
Maig	2	1	47	10	0	45	3	108
Juny	6	2	70	7	1	63	8	157
Juliol	6	2	61	7	0	70	4	150
Agost	8	0	75	5	0	68	6	162
Setembre	2	1	41	10	1	53	3	114
Octubre	3	4	67	1	2	67	2	146
Novembre	0	0	44	5	1	51	5	106
Diciembre	1	0	36	9	0	55	6	107
Total	39	18	601	68	5	621	44	1.396

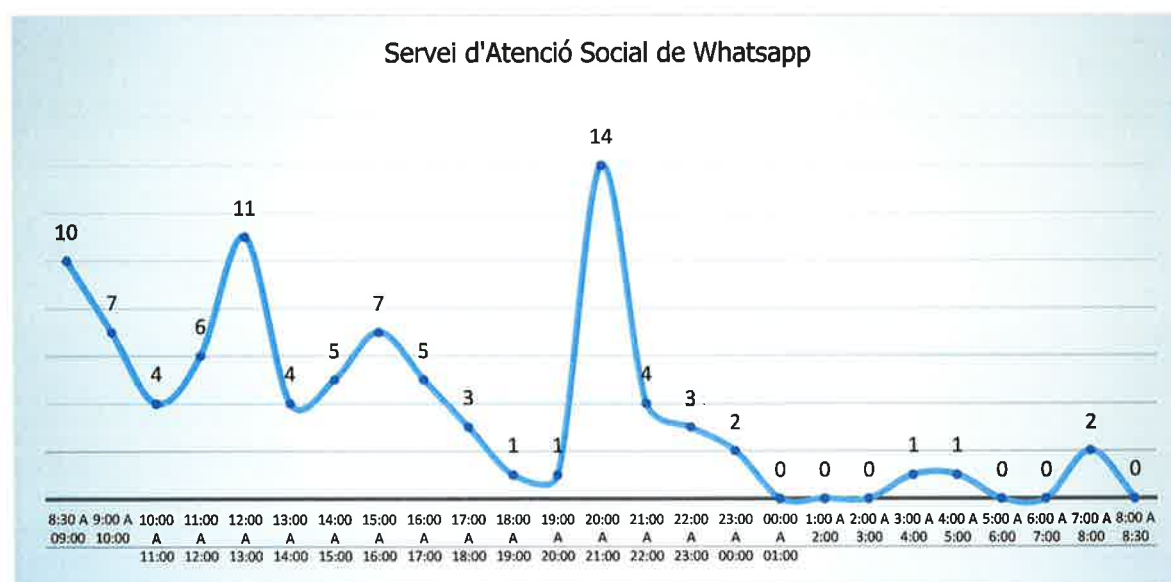
SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL A TRAVÉS DE WHATSAPP

Com ja hem avançat a la introducció d'aquest document, durant l'Estat d'alarma per la pandèmia, es va crear un servei complementari d'atenció a través del servei de missatgeria WhatsApp, amb l'objectiu de crear un **altre canal d'accés al S24h**. El Servei d'atenció social a través de WhatsApp, roman actiu des de 2020.

Durant l'any 2022, s'ha rebut un total de **91 missatges** al Servei d'atenció a través de WhatsApp. Aquesta dada és inferior a la de 2021 (141 missatges), donant-se una **disminució de l'activitat del Servei del 64,53%** respecte a l'any anterior.

Al següent quadre i gràfic recollim les dades de l'activitat d'aquest servei, distribuïdes per mesos i franja horària:

	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	
8:30 a 9:00	0	1	0	0	1	1	1	3	2	0	0	1	10
9:00 a 10:00	0	4	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	7
10:00 a 11:00	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	4
11:00 a 12:00	0	0	0	2	0	1	0	1	1	0	0	0	6
12:00 a 13:00	0	0	0	2	2	2	0	2	0	0	0	3	11
13:00 a 14:00	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	4
14:00 a 15:00	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	5
15:00 a 16:00	1	0	0	1	0	2	0	1	0	1	0	1	7
16:00 a 17:00	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	5
17:00 a 18:00	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
18:00 a 19:00	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
19:00 a 20:00	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
20:00 a 21:00	1	2	0	0	1	1	3	0	1	5	0	0	14
21:00 a 22:00	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	4
22:00 a 23:00	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3
23:00 a 00:00	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
00:00 a 01:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1:00 a 2:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2:00 a 3:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3:00 a 4:00	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
4:00 a 5:00	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5:00 a 6:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6:00 a 7:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7:00 a 8:00	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
8:00 a 8:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	6	16	2	6	9	9	10	8	7	8	3	5	91



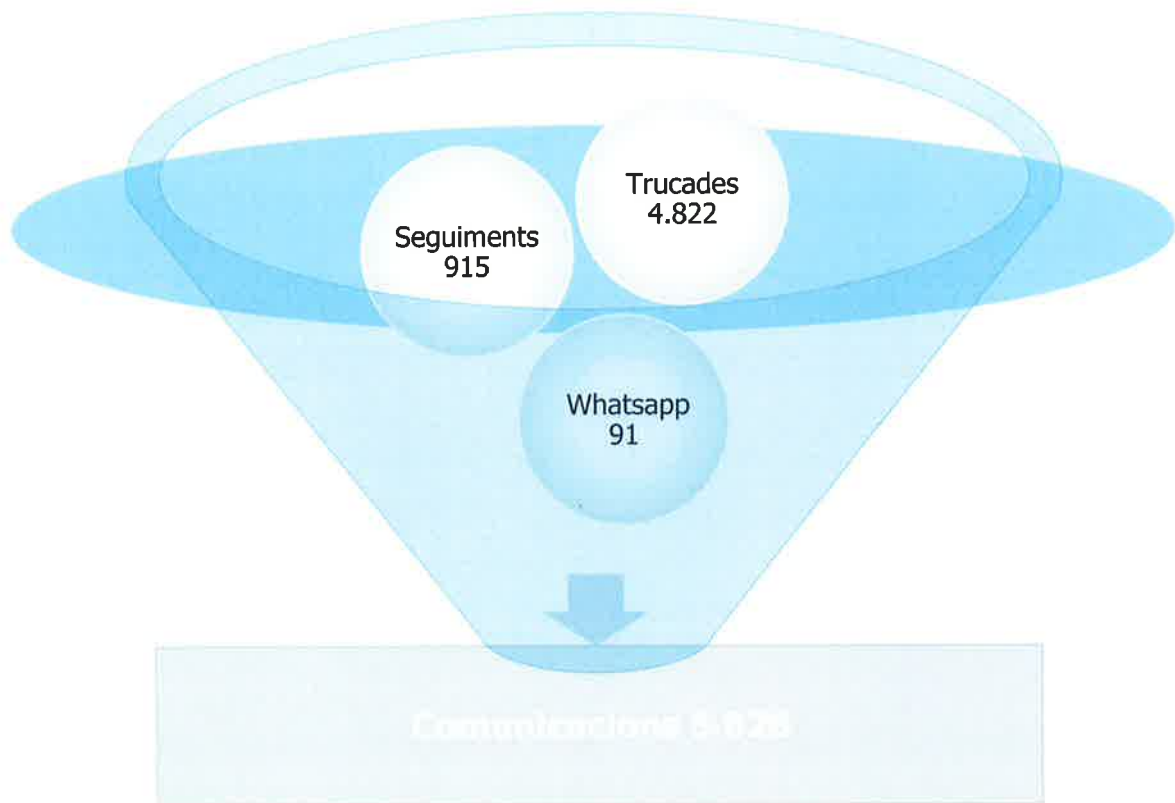
Les franges horàries on es concentren la majoria dels missatges rebuts, són les franges en horari de dematí, de les 20 a les 21 hores.

Al següent quadre facilitem les dades de la **tipologia de les demandes rebudes** a través del Servei de WhatsApp:

Tipologia de demanda	Demanda												Total
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
Informació, orientació i assessorament en Violència Masculina	1	11	1	2	4	7	4	1	2	2	1	5	41
Orientació jurídica	0	0	0	0	4	1	1	1	1	1	0	0	9
Informació ajut econòmic	3	5	0	0	0	0	0	3	3	2	0	0	16
Informació sobre el sistema de justícia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informació sobre sol·licituds	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Altres	2	0	1	4	1	0	4	3	1	3	4	0	23
Total	6	16	2	6	9	8	10	8	7	8	5	5	91

TOTAL COMUNICACIONES S24H

A aquest punt, simplement fem un **resum visual del total de comunicacions ateses i gestionades a través del Servei d'atenció social i acompanyament telefònic 24 hores**:



SERVEI D'ACOMPANYAMENT PRESENCIAL

Com ha passat amb el Servei d'atenció social, també hem anat incorporant dades que hem valorat interessants al Servei d'acompanyament per tal de disposar d'una informació més completa del Servei: dades sobre les persones que el sol·liciten, sobre les persones que el fan servir, sobre el tipus de demandes que es gestionen, sobre el temps de dedicació... La majoria d'aquestes dades ja s'han anat incorporant als informes mensuals i trimestrals.

Cal remarcar que el fet de que el Servei d'acompanyament sigui un servei presencial i que implica intervencions de major durada, permet accedir a molta més informació de la persona atesa que el Servei d'atenció social telefònica. Per aquest motiu, el Servei d'acompanyament ofereix major informació que recopilem als següents apartats.

Com ja hem comentat, el Servei d'acompanyament presencial es reforça en els mesos d'estiu (juny, juliol, agost i setembre) amb un torn de nit adreçat a cobrir demandes que es puguin derivar de l'oci nocturn que incrementa la seva activitat en aquests mesos.

Als següents apartats, es detallen les dades del Servei d'Acompanyament Presencial.

a. Resum de les dades dels acompanyaments presencials

Resumim al següent quadre les dades recollides més rellevants del Servei d'Acompanyaments Presencials:

Servei D'acompanyament Presencial	
Total acompanyaments realitzats	542
Illa amb més acompanyaments realitzats	Mallorca
Col·lectiu majoritari	Víctima de Violència de Gènere
Servei derivant	S24h
Demandant	Víctima
Destí dels acompanyaments	Jutjat de Violència contra les Dones
Durada dels acompanyaments	3,16 hores
Hora d'inici dels acompanyaments	De les 10 a les 11 hores
Tipus de violència patida per les dones	Violència Psicològica
Objectiu	Oferir suport i reduir l'estat d'estrès
Perfil dona atesa	De 31 a 40 anys
	Resident a les Illes Balears
	Espanyola
	No conviu amb l'agressor



Sense fills/es en comú

Sense discapacitat

Sense ocupació

Viu de lloguer

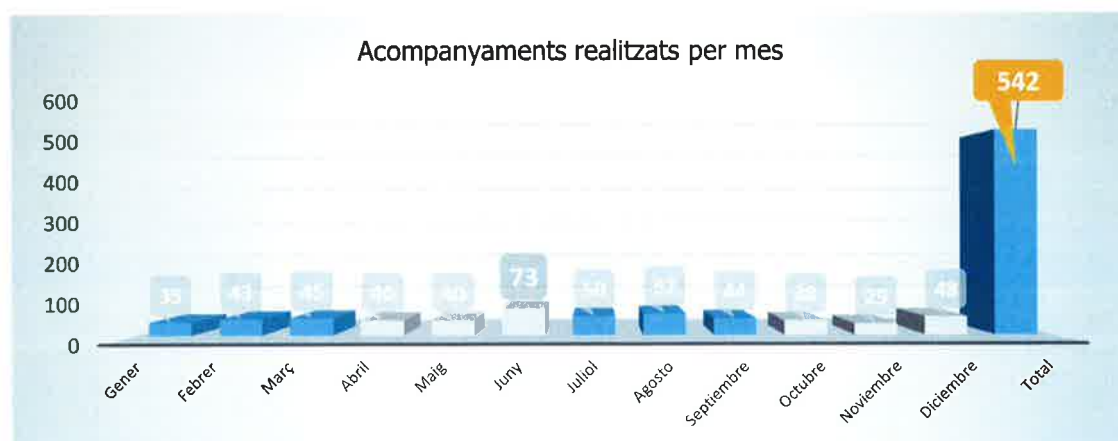
Sense Ingressos

Ha interposat denúncia i té Ordre de Protecció

b. Acompanyaments realitzats

Al següent quadre i gràfic mostrem la xifra d'acompanyaments presencials realitzats a 2022 al conjunt de les illes de la Comunitat Autònoma:

Acompanyaments realitzats al 2022	
Gener	35
Febrer	43
Març	45
Abril	40
Maig	40
Juny	73
Juliol	50
Agost	57
Setembre	44
Octubre	38
Novembre	29
Desembre	48
Total	542

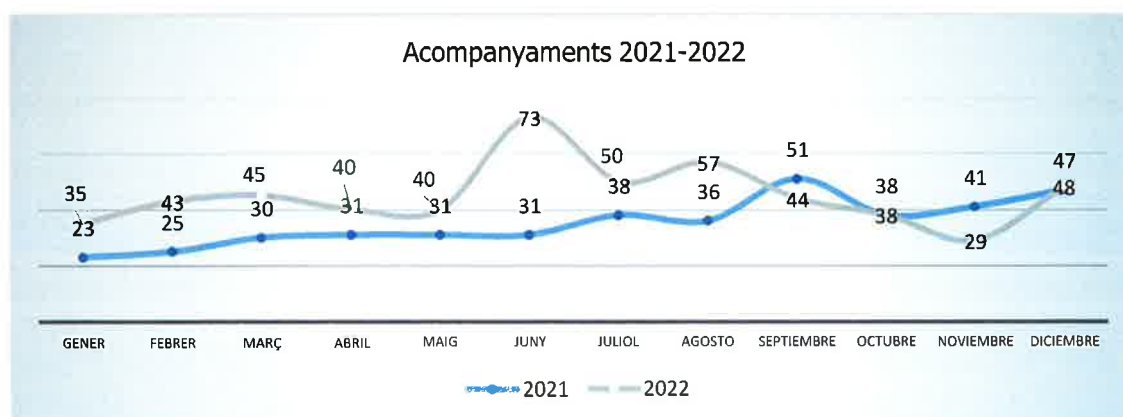


El S24h, ha realitzat un total de **542 acompanyaments presencials durant l'any 2022**. El mes amb més acompanyaments presencials ha estat el mes de juny amb 73 acompanyaments (13%), seguit del mes d'agost amb 57 acompanyaments (11%).

L'augment d'acompanyaments es concentra als mesos d'estiu, no obstant, no es pot imputar a l'augment de població turista, ja que la majoria dels acompanyaments activats a aquests mesos s'han realitzat per a dones residents (ho veiem amb més detall a l'apartat [Residència de les dones ateses](#)). Entenem que l'augment d'acompanyaments als mesos d'estiu, es deu principalment a la fi de les restriccions per la COVID-19 i l'obertura d'espais d'oci.

A la següent taula i gràfic mostrem una comparativa dels acompanyaments realitzats a 2021 i a 2022. **A 2022 s'han realitzat 120 acompanyaments més**, el que suposa un **increment del 28,43%**.

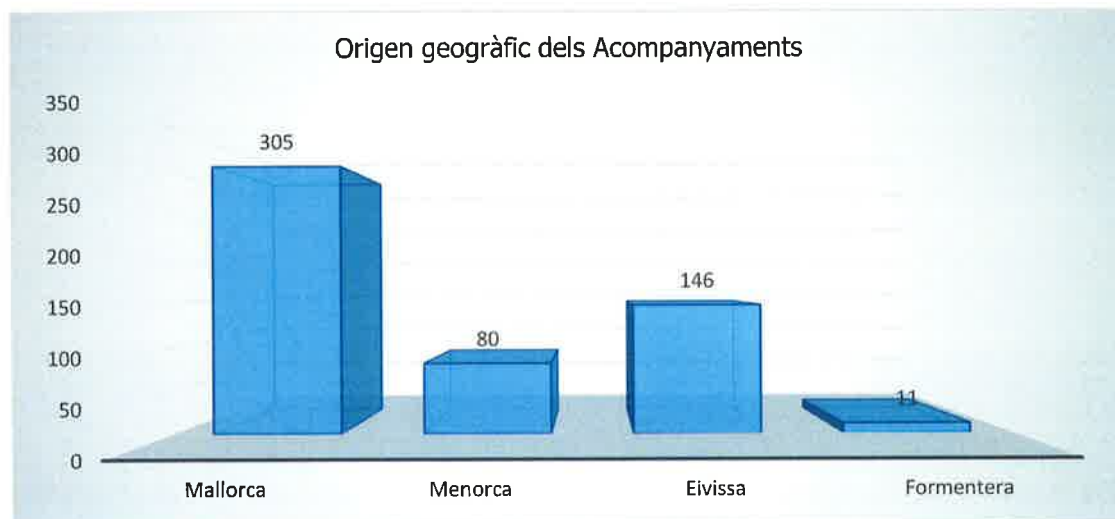
Comparativa d'Acompanyaments realitzats 2021-2022			
PERIODE	2021	2022	%
Gener	23	35	52%
Febrer	25	43	72%
Març	30	45	50%
Abril	31	40	29%
Maig	31	40	29%
Juny	31	73	135%
Juliol	38	50	32%
Agost	36	57	58%
Setembre	51	44	-14%
Octubre	38	38	0%
Novembre	41	29	-29%
Desembre	47	48	-2%
Total	422	542	120



c. Origen geográfico dels acompanyaments

Al següent quadre i gràfic es distribueixen els **542 acompanyaments** realitzats durant l'exercici, per mesos i per illes:

Acompanyaments presencials 2022					
Mesos	Mallorca	Menorca	Eivissa	Formentera	Total
Gener	21	1	13	0	35
Febrer	24	1	17	1	43
Març	19	8	15	3	45
Abril	21	8	9	2	40
Maig	23	8	8	1	40
Juny	36	9	28	0	73
Juliol	27	6	16	1	50
Agost	33	11	11	2	57
Setembre	22	5	16	1	44
Octubre	27	8	3	0	38
Novembre	23	1	5	0	29
Desembre	29	14	5	0	48
Total	305	80	146	11	542



El major nombre d'acompanyaments s'ha realitzat a l'illa de Mallorca amb 305 acompanyaments (56,27%), seguit dels acompanyaments realitzats a l'illa d'Eivissa amb 146 acompanyaments (26,94%), als que hem de sumar els 11 de Formentera. En darrer lloc està l'illa de Menorca amb 80 acompanyaments (14,76%).

El mes on es concentren major nombre d'acompanyaments ha estat el mes de juny, amb un total de 73 acompanyaments, seguit del mes de agost, on s'han realitzat 57 acompanyaments. A Mallorca i a Eivissa el mes que concentra més acompanyaments és el mes juny (36 i 28 acompanyaments respectivament) i a Menorca ha estat el mes de desembre (14 acompanyaments).

Al següent gràfic mostrem una **comparativa** de la xifra **d'acompanyaments realitzats al mes de juny** als anys 2021 i 2022, de les 4 illes:



A 2022 ha incrementat el nombre d'acompanyaments no realitzats. **No s'han pogut atendre 109 sol·licituds d'acompanyament**, principalment degut a la manca de recursos humans disponibles i a l'origen del propi acompanyament (modificacions de cites jurídiques, cancel·lacions, peticions de les dones...).



Des del S24h, pensem que el Servei d'Acompanyaments Presencials és una eina molt profitosa i necessària, tal i com demostren els resultats obtinguts en les avaluacions realitzades a les pròpies dones usuàries d'aquest servei. Pensem que moltes dones no fan ús del servei per desconeixement, per això, per tal de poder arribar al màxim nombre de dones, a 2023 incrementarem les accions de difusió per a donar a conèixer el Servei d'Acompanyaments Presencials, tant a la població en general, com als serveis específics i generals.

d. Trucades per municipi

A la següent taula mostrem les xifres dels acompanyaments realitzats, distribuïdes pels municipis de totes les illes:

Mallorca				
Municipi	Població total	Dones	Homens	TOTAL
Alaró	5.617	2.900	2.717	1
Alcúdia	20.819	10.267	10.552	1
Algaida	5.793	2.941	2.852	2

Andratx	11.433	5.717	5.716	11
Ariany	902	433	469	3
Artà	7.984	3.974	4.010	2
Banyalbufar	523	244	279	0
Binissalem	8.756	4.376	4.380	0
Búger	1.087	520	567	1
Bunyola	6.895	3.531	3.364	0
Calvià	51.710	25.700	26.010	7
Campanet	2.648	1.305	1.343	0
Campos	11.283	5.652	5.631	4
Capdepera	12.158	5.969	6.189	1
Consell	4.125	2.058	2.067	2
Costitx	1.329	670	659	1
Deià	630	321	309	0
Escorca	208	80	128	0
Esporles	5.113	2.587	2.526	0
Estellencs	327	152	175	0
Felanitx	18.202	9.011	9.191	2
Fornalutx	679	336	343	1
Inca	33.679	16.766	16.913	28
Lloret de Vista Alegre	1.437	703	734	0
Lloseta	6.122	3.046	3.076	0
Llubí	2.298	1.155	1.143	1
Llucmajor	37.752	18.579	19.173	10
Manacor	44.527	22.213	22.314	27
Mancor de la Vall	1.528	756	772	1
Maria de la Salut	2.245	1.083	1.162	1
Marratxí	37.724	18.731	18.993	7

Montuïri	2.987	1.479	1.508	0
Muro	7.394	3.631	3.763	1
Palma de Mallorca	422.587	215.993	206.654	177
Petra	2.942	1.483	1.459	0
Pollença	16.658	8.375	8.283	4
Porreres	5.576	2.724	2.852	0
Puigpunyent	2.044	1.036	1.008	1
Sa Pobla	13.764	6.794	6.970	0
Sant Joan	2.145	1.086	1.059	2
Sant Llorenç	8.742	4.400	4.342	0
Santa Eugènia	1.641	827	814	0
Santa Margalida	12.797	6.202	6.595	0
Santa Maria del Camí	7.486	3.744	3.742	2
Santanyí	12.373	6.137	6.236	0
Selva	4.080	2.086	1.994	0
Sencelles	3.370	1.678	1.692	0
Ses Salines	5.096	2.502	2.594	0
Sineu	4.030	2.028	2.002	3
Sóller	13.634	6.831	6.803	3
Son Servera	11.817	5.938	5.879	1
Valldemossa	2.009	993	1.016	0
Vilafranca de Bonany	3.466	1.695	1.771	3

El municipi de Mallorca amb més dones acompanyades ha estat Palma amb 177 acompanyaments, seguit d'Inca amb 28 acompanyaments i Manacor amb 27 acompanyaments.

Menorca				
Municipi	Populació total	Dones	Homes	TOTAL
Alaior	9.467	4.669	4.798	2
Ciutadella	30.588	15.346	15.242	18

Es Castell	7.572	3.754	3.818	11
Es Mercadal	5.316	2.609	2.707	1
Es Migjorn Gran	1.463	737	726	0
Ferrerías	4.908	2.448	2.460	1
Maó	29.592	15.156	14.436	32
Sant Lluís	6.735	3.311	3.424	0

A l'Illa de Menorca, el municipi amb més dones acompanyades ha estat Maó amb 32 acompanyaments, seguit de Ciutadella amb 18 acompanyaments.

EIVISSA				
Municipi	Populació total	Dones	Homes	TOTAL
Eivissa (Vila)	51.128	25.362	25.766	98
Sant Antoni de Portmany	27.033	12.828	14.205	16
Sant Joan de Labritja	6.576	3.202	3.374	6
Sant Josep de sa Talaia	27.732	13.394	14.338	8
Santa Eulària des Riu	39.358	19.464	19.894	31

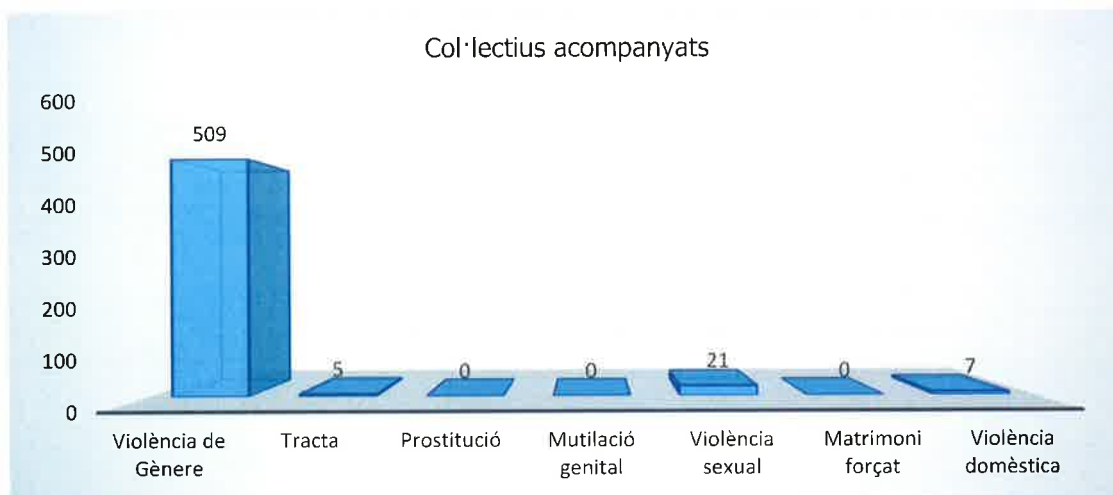
La majoria dels acompanyaments es duen a terme a Eivissa (Vila).

FORMENTERA				
Municipi	Populació total	Dones	Homes	TOTAL
Formentera	11.904	5.676	6.228	11

e. Col·lectius acompanyats

A la següent taula i gràfic mostrem les dades dels col·lectius acompanyats des del Servei:

Col·lectiu		
Violència de Gènere	509	93,91%
Tràfic	5	0,92%
Prostitució	0	0,00%
Prostitució forçada	0	0,00%
Violència sexual	21	3,87%
Maltractament femení	0	0,00%
Violència psicològica	7	1,29%
	422	100,00%



El principal col·lectiu acompanyat, és el de les dones víctimes de violència de gènere amb 509 acompanyaments (93,91%).

La resta han estat 21 casos de víctimes de violència sexual (3,87%) i 5 casos de tracta de dones amb fins d'explotació sexual (0,92%). També es comptabilitzem els casos de violència domèstica (7) ja que en ocasions, les dones acompanyades, han patit aquest tipus de violència (violència per part dels seus germans, per part dels pares...), i des del S24h es valora la necessitat de realitzar aquest acompanyament.

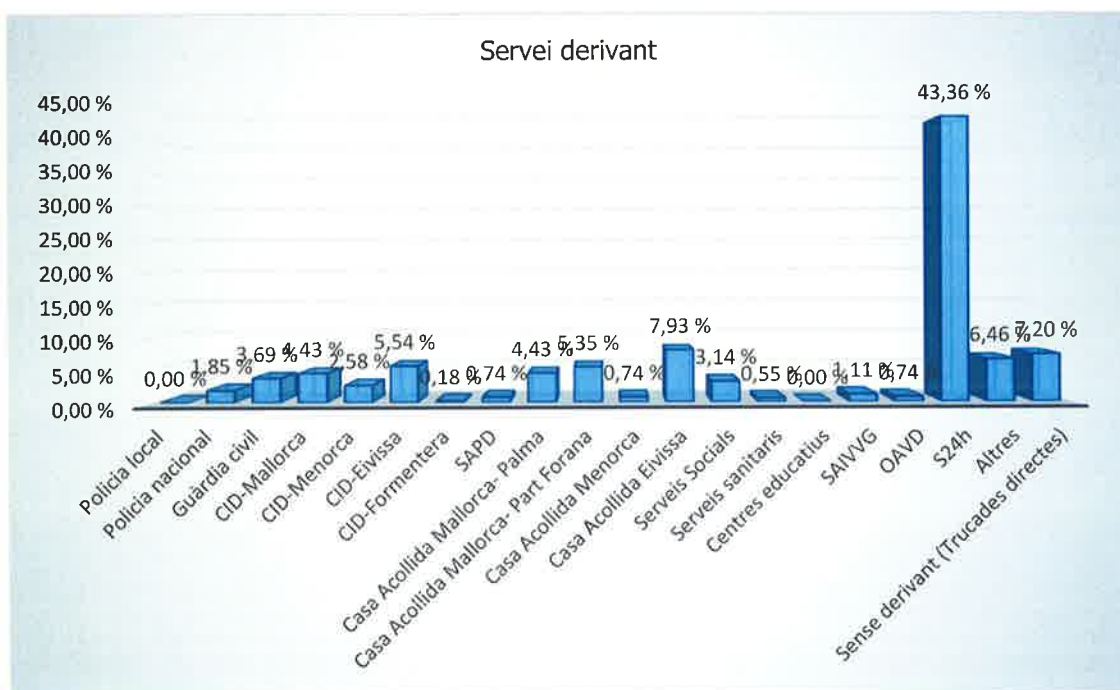
f. Servei Derivant/Sol·licitant dels Acompanyaments

Quan parlem de "Derivant" ens referim al servei que deriva a la dona, normalment a petició de la interessada, al Servei d'Acompanyament i fa les gestions oportunes amb el Servei 24 hores per a activar-ho. Quan la demanda d'acompanyament la realitza la pròpia dona, es registra com a "Sense Derivant-Trucada directa".

A la següent taula recollim les dades dels "Derivants":

Servei derivant		
Tipus de Derivant	Núm. acompanyaments derivats	%
Polícia local	0	0
Polícia nacional	10	1,85%
Guàrdia civil	20	3,69%
CID-Mallorca	24	4,43 %
CID-Menorca	14	2,58 %
CID-Eivissa	30	5,54 %
CID-Formentera	1	0,18 %

SAPD	4	0,74 %
Casa Acolrida Mallorca- Palma	24	4,43 %
Casa Acolrida Mallorca- Part Forana	29	5,35 %
Casa Acolrida Menorca	4	0,74 %
Casa Acolrida Eivissa	43	7,93 %
Serveis Socials	17	3,14 %
Serveis sanitaris	3	0,55 %
Centres educatius	0	0,00 %
SAIVVM	6	1,11 %
OAVD	4	0,74 %
S24h	235	43,36 %
Altres	35	6,46 %
Sense derivant (Trucades directes)	39	7,20 %
TOTAL	542	100 %



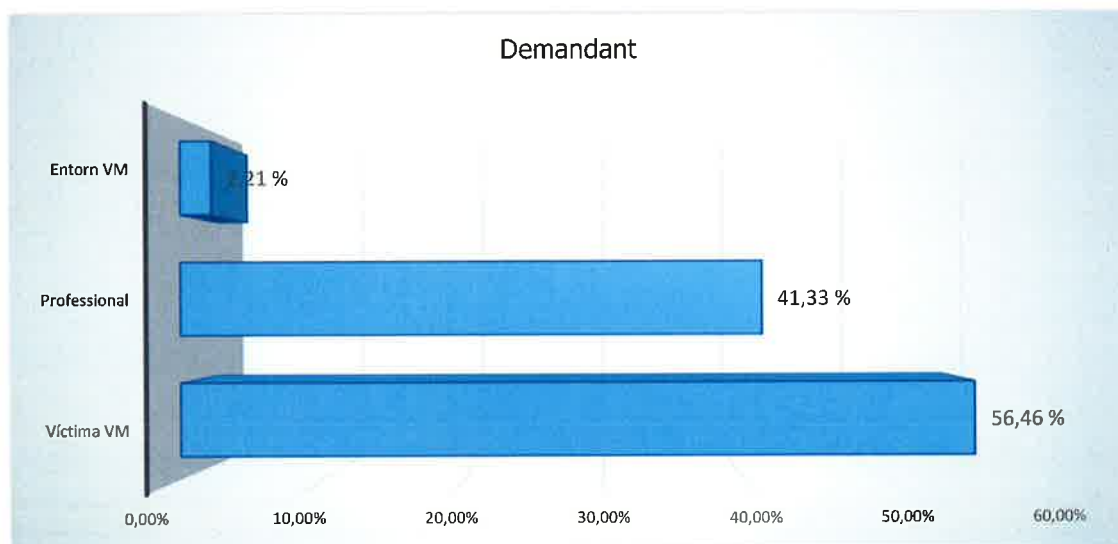
g. Sol·licitant

La persona sol·licitant del Servei d'Acompanyament, és la persona que directament demana l'acompanyament i es posa en contacte amb el Servei 24 hores per a activar-ho. Quan no és la dona qui

demana l'acompanyament directament, i aquest és sol·licitat per les/els professionals o l'entorn de la dona, el S24h valora juntament amb la dona, l'activació de l'acompanyament.

A la següent taula podem veure les categories de persones demandants d'acompanyament:

Demandant		
Tipus de demandants	Núm. acompanyaments sol·licitats	%
Víctima VM	306	56,46%
Professional	224	41,33%
Entorn VM	12	2,21%
	542	100%

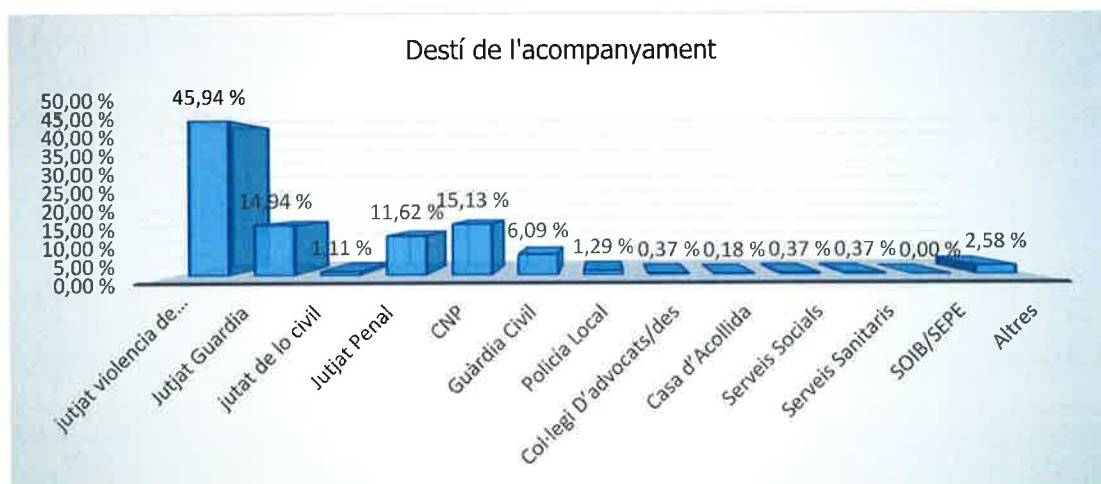


Més de la meitat dels **acompanyaments** han estat **demanats per les pròpies víctimes de violència masclista (56,46%)**, seguit de les/els professionals que intervenen en els seus processos d'atenció (41,33%).

h. Destí dels acompanyaments

Destí dels acompanyaments	Núm. acompanyaments	%
Jutjat De Violència De Gènere	249	45,94%
Jutjat Guardia	81	14,94%
Jutjat Civil	6	1,11%
Jutjat Penal	63	11,62%
CNP	82	15,13%

Guàrdia Civil	33	6,09%
Polícia Local	7	1,29%
Col·legi D'advocats/des	2	0,37%
Casa d'Acollida	1	0,18%
Serveis Socials	2	0,37%
Serveis Sanitaris	2	0,37%
SOIB/SEPE	0	0,00%
Altres	14	2,58%
Total	542	100%



De la taula i gràfic anteriors, extraïem les següents dades:

- Del total dels acompanyaments registrats, **el destí més habitual ha estat al Jutjat de Violència de Gènere amb 249 acompanyaments (45,94%)**. Per tant, podem dir que més d'una tercera part dels acompanyaments realitzats a 2022, han estat per aquest motiu.
- El següent destí més habitual ha estat l'acompanyament de dones a CNP (82).
- **81** acompanyaments s'han realitzat per anar al Jutjat de guàrdia (14,94%).
- Cal destacar els **122** acompanyaments que han tingut com a destí els Cossos de Seguretat, amb motiu d'interposar denúncia, el que suposa un augment del 36,88% respecte a 2021.

i. Tipologia de les sol·licituds

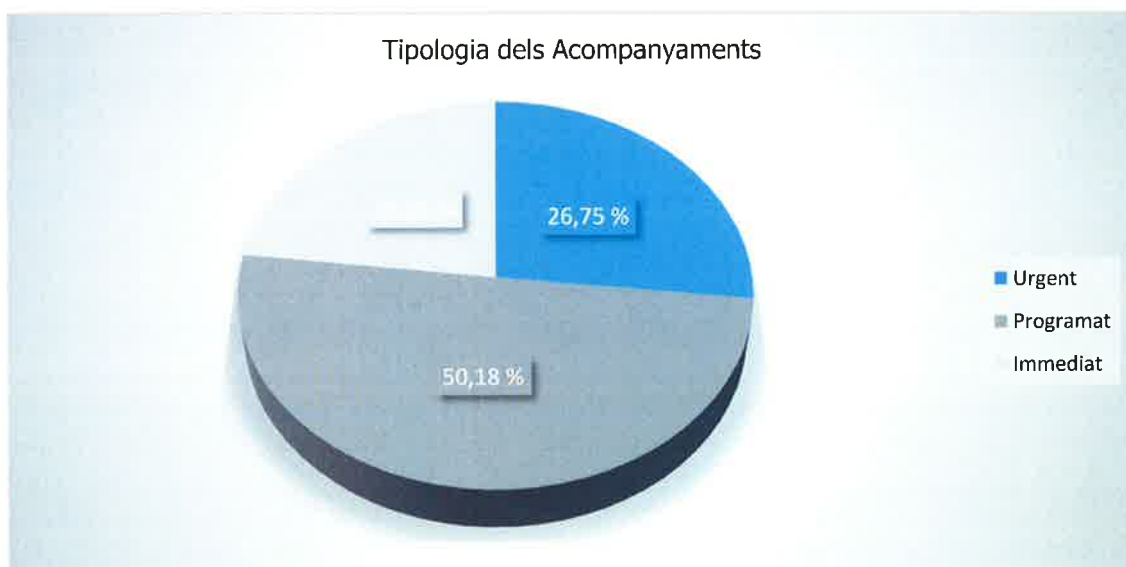
Dividim la tipologia de les sol·licituds en 3 grups "urgent", "programat" i "immediat":

- **Acompanyament urgent.** Quan la demanda i l'activació de l'acompanyament es fa amb menys de 24 hores d'antelació.

- **Acompanyament programat.** Quan la demanda i activació de l'acompanyament es comunica amb més de 24 hores d'antelació.
- **Acompanyament immediat.** Quan la demanda i activació de l'acompanyament es comunica i s'activa de manera immediata, normalment amb 1 o 2 hores de marge.

Tipologia de les sol·licituds	Núm. acompanyaments	%
	145	26,75%
	272	50,18%
	125	23,06%
	542	100%

Dels 542 acompanyaments realitzats a 2022, **272** (50,18%) han estat programats, **145** acompanyaments (26,75%) han estat urgents, i **125** (23,06%) acompanyaments s'han activat amb un temps inferior a dues hores des de la demanda.



j. Durada de la intervenció

El temps d'intervenció dels acompanyaments, s'inicia quan la tècnica i la dona a la que s'acompanya es troben, i finalitza quan s'acomiaden. **La durada mitja d'un acompanyament és de 3,05h.**

A la següent taula desglossem el temps mig dels acompanyaments per mesos:

Mitjana de la durada dels acompanyaments (temps en hores)	
Gener	3,12
Febrer	2,27
Març	2,47

	2,34
	2,41
	2,53
	2,51
	3,15
	3,14
	3,10
	2,27
	2,49
Total	3,05 hores

k. Hora inici dels acompanyaments

Registrem les dades sobre les franges horàries en les que es realitzen els acompanyaments, amb l'objectiu d'identificar les hores en les que es concentra major nombre d'acompanyaments.

A la següent taula mostrem l'hora d'inici dels acompanyaments per franges horàries, en dia laborable, festiu i caps de setmana:

	Hora inici dels acompanyaments		
	Mallorca	Menorca	Eivissa i Formentera
8:00 a 9:00	7	0	1
9:00 A 10:00	74	7	53
10:00 A 11:00	91	18	59
11:00 A 12:00	23	19	27
12:00 a 13:00	18	9	13
13:00 a 14:00	6	3	6
14:00 a 15:00	0	1	0
15:00 A 16:00	14	2	0
16:00 A 17:00	21	0	4
17:00 A 18:00	36	2	4
18:00 A 19:00	6	0	1
19:00 A 20:00	1	1	0
20:00 A 21:00	0	1	0
21:00 A 22:00	0	1	2
22:00 A 23:00	2	1	0

23:00 A 00:00	3	0	1
00:00 A 1:00	0	0	0
1:00 A 2:00	2	0	0
2:00 A 3:00	0	0	0
3:00 A 4:00	0	0	0
4:00 A 5:00	0	0	0
5:00 A 6:00	0	0	0
6:00 A 7:00	1	1	0
7:00 A 8:00	0	0	0
Total	305	66	171

A Mallorca la franja en la que s'inicien més acompanyaments és entre les 10:00h i les 11:00h amb un total de 91 acompanyaments. Aquesta franja d'activació de l'acompanyament coincideix amb l'hora en la que la majoria de ratificacions de denúncies comencen (normalment a partir de les 10:00h). Passa el mateix a Eivissa (59 acompanyaments) i a Menorca (19 acompanyaments), en aquet cas a la franja d'11:00 a 12:00h.

1. Tipus de violència

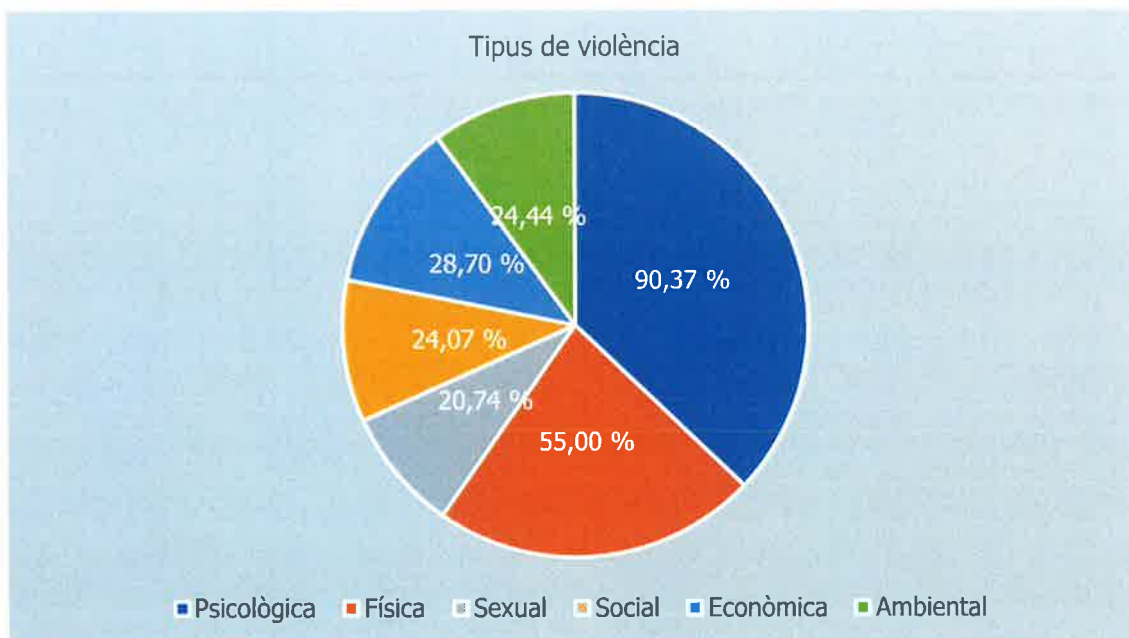
Tal i com ocorre al Servei d'atenció social, **la majoria dels acompanyaments realitzats han estat motivats per un cas de violència física i/o psicològica** contra la dona. Com ja s'ha assenyalat amb anterioritat, la dona atesa pot patir més d'un tipus de violència al mateix temps.

A la següent taula mostrem les dades del tipus de violència que ha motivat l'acompanyament:

Tipus de violència	Núm. acompanyaments	%
Psicològica	488	90,37%%
Física	297	55%
Sexual	112	20,74%
Social	130	24,07%
Econòmica	155	28,70%
Ambiental	132	24,44%
Altres	2	0,37%

Com ja hem comentat, la major part de les violències patides per les dones acompanyades pel Servei, corresponen a la violència física amb 297 dones acompanyades (55%) i psicològica 488 dones acompanyades (90,37%).

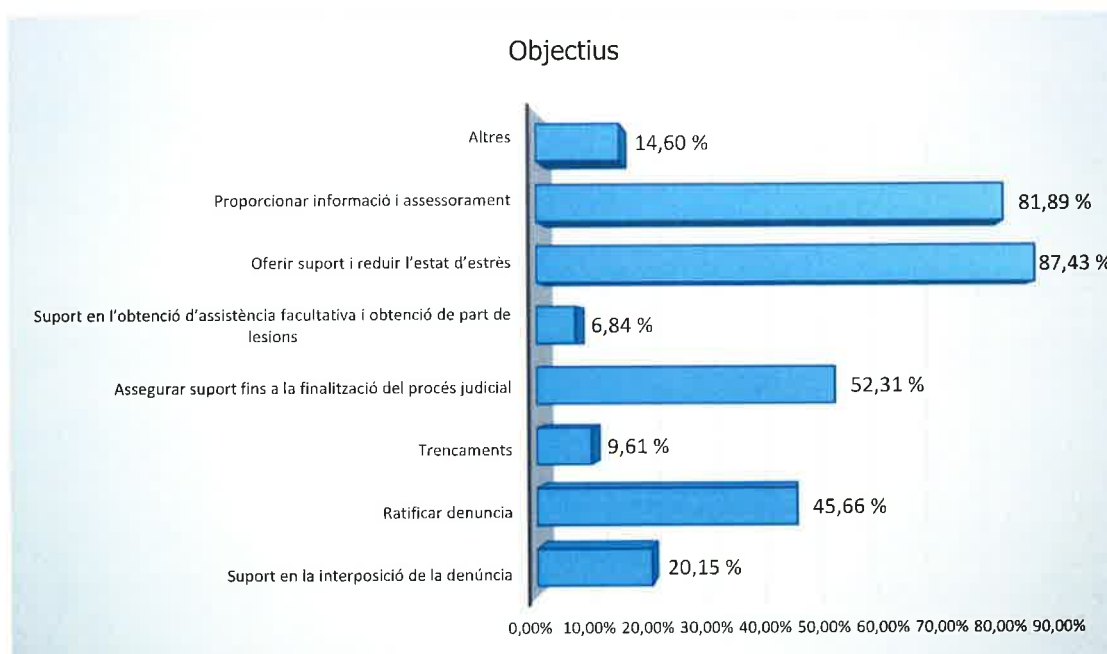
És important destacar que moltes de les dones acompanyades també han estat **víctimes de violència sexual dins l'àmbit de parella**, en concret **112 casos (20,74%)**.



m. Objectius

A aquest apartat recopilem els objectius que l'equip de professionals del Servei 24 hores s'han marcat a l'hora de realitzar un acompanyament. L'establiment d'objectius es duu a terme un cop s'ha atès a la persona i dintre del **pla de feina personalitzat** que es preveu per a cada cas. Un acompanyament pot tenir més d'un objectiu plantejat.

Objectius dels acompanyaments	Núm. acompanyaments	%
Suport en la interposició de la denúncia	109	20,15 %
Ratificar denúncia	247	45,66 %
Trencaments	52	9,61 %
Assegurar suport fins a la finalització del procés judicial	283	52,31 %
Suport en l'obtenció d'assistència facultativa i obtenció de part de lesions	37	6,84 %
Oferir suport i reduir l'estat d'estrès	473	87,43 %
Proporcionar informació i assessorament	443	81,89 %
Altres	79	14,60 %



L'objectiu que més s'ha marcat l'equip ha estat el d'oferir suport i reduir l'estat d'estrès (87,43%), seguit de l'objectiu de proporcionar informació i assessorament (81,89%).

Quan s'activa un acompanyament, normalment es degut a que la dona precisa suport per a fer front a la situació que està vivint. Donar suport, reduir el grau d'estrès de la dona i informar-la i assessorar-la, són accions principals del Servei d'acompanyament.

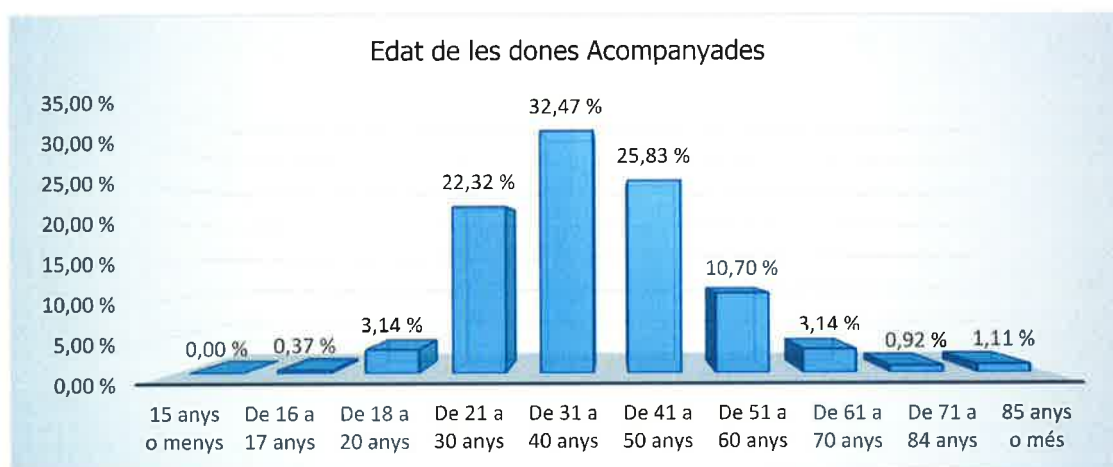
És important recalcar que el moment de l'acompanyament dona l'oportunitat de fer una major exploració de la situació de la dona, el que permet extreure o detectar un major nombre d'indicadors que pot ser la dona no contemplava i que poden ser rellevants per a aconseguir una resolució més favorable.

n. Edat

A aquest punt, igual que s'ha fet a l'apartat corresponent del Servei d'Atenció Social, s'han adequat les franges d'edat a les recollides pel Ministeri competent per tal d'unificar els criteris de registre d'aquesta dada. A la següent taula recollim les franges d'edat de les dones acompanyades pel Servei:

Edat de les dones acompanyades	Núm. acompanyaments	%
15 anys o menys	0	0,00%
De 16 a 17 anys	2	0,37%
De 18 a 20 anys	17	3,14%
De 21 a 30 anys	121	22,32%
De 31 a 40 anys	176	32,47%

De 41 a 50 anys	140	25,83%
De 51 a 60 anys	58	10,70%
De 61 a 70 anys	17	3,14%
De 71 a 84 anys	5	0,92%
85 anys o més	6	1,11%
Es desconeix	0	0,00%
	542	100%



Com podem observar a la taula i gràfica anteriors, les franges d'edat majoritàries de les dones acompanyades pel S24h, són la dels 31 als 40 anys amb 176 dones acompanyades (32,47%); la dels 41 als 50 anys amb 140 dones acompanyades (25,83%) i la dels 21 als 30 anys amb 121 dones acompanyades (22,32 %).

Cal destacar l'augment de dones acompanyades a partir de 61 anys. A l'any 2021 es realitzaren 11 acompanyaments i a 2022 els acompanyaments han pujat a 28.

o. Nacionalitat

A aquest apartat mostrem les dades relatives a la nacionalitat de les dones acompanyades, a la que el S24h ha pogut tenir accés.



Continents d'origen de les dones	Núm. acompanyaments	%
Amèrica	163	30,63%
Àsia	5	1,12%
Europa	334	62,59%
Àfrica	30	5,63%
Oceania	0	0,00%
Total	532	100%

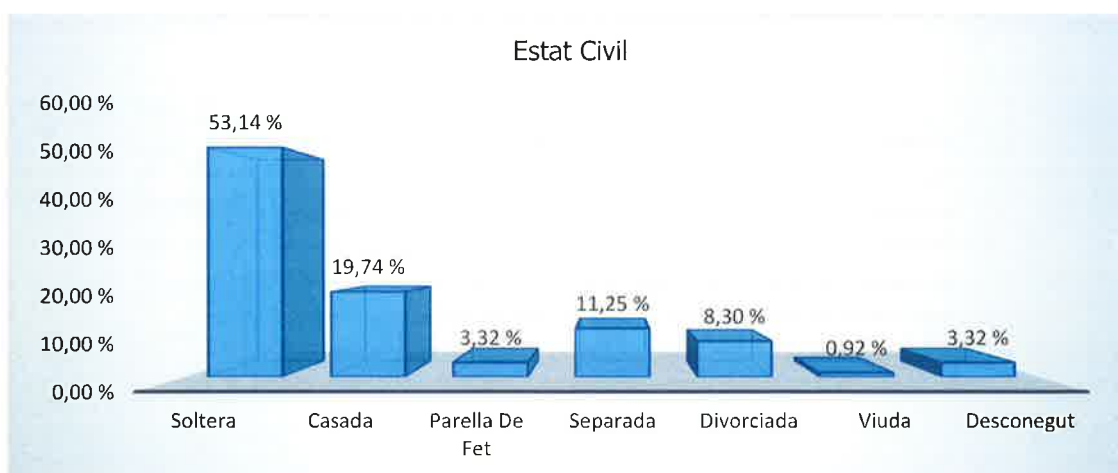
Referent a la nacionalitat de les dones acompanyades, destaquem les següents dades/informació:

- La regió amb més nombre d'acompanyaments és Europa que representa el 62,59% (334 acompanyaments). Dins d'Europa, Espanya és el país amb més acompanyaments (85,07%), seguit de Romania i Ucraïna (2,39% cada un). És important destacar l'augment de denúncies de dones procedents d'Ucraïna respecte als anys anteriors. Probablement, és degut a l'arribada de famílies ucraïneses a causa de la Guerra.
- Amèrica concentra el 30,63% dels acompanyaments realitzats a 2022 (163). Dins d'Amèrica, Colòmbia és el país amb més acompanyaments (49), seguit per Argentina (16) i Paraguai i Uruguai amb 14 acompanyaments cada un. El nombre d'acompanyaments realitzats a dones colombianes, representa un augment del 172,22% respecte a l'any 2021.
- El continent Àfrica suposa el 5,63% del total d'acompanyaments realitzats a 2022 (30). A la regió del Nord d'Àfrica, el Marroc és la regió amb més dones acompanyades amb un 79,31% (23), seguit d'Algèria amb un 6,90% (2). La regió del Sud d'Àfrica concentra un 13,79% dels acompanyaments del continent, sent Nigèria el país amb més acompanyaments (6,90%).
- La regió d'Àsia suposa l'1,12% del total d'acompanyaments realitzats a 2022 (5). La Índia és el país que registra més acompanyaments.

p. Estat civil

A la següent taula i gràfic mostrem les dades de l'estat civil de les dones acompanyades:

Estat civil	Núm. acompanyaments	%
Soltera	288	53,14%
Casada	107	19,74%
Parella de Fet	18	3,32%
Separada	61	11,25%
Divorçada	45	8,30%
Viuda	5	0,92%
Desconegut	18	3,32%
Total	542	100%



El gràfic mostra que l'estat civil majoritari de les dones acompanyades és el de dones solteres amb 288 casos (53,14%), seguit de les dones casades amb 107 casos (19,74%) i de les dones separades amb 61 casos (11,25%).

q. Durada maltractament

A la següent taula i gràfic mostrem les dades de la durada de la situació de maltractament i/o violència que pateix la dona acompanyada:

Durada del maltractament/violència	Núm. acompanyaments	%
Puntual	0	0,00 %
Manco d'un any	125	23,06 %
D'1 a 5 anys	222	40,96 %
De 5 a 10 anys	78	14,39 %
Més de 10 anys	99	18,27 %
Es desconeix	18	3,32 %
Total	542	100,00 %



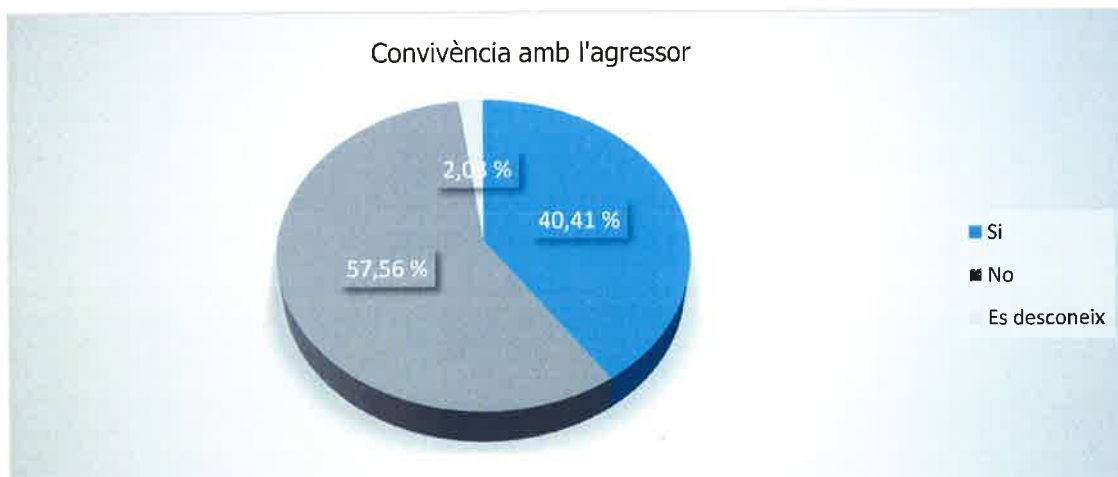
De la taula i gràfic anterior, extrèiem les següents dades:

- **222 dones han patit violència d'1 a 5 anys (40,96%).** Això vol dir, que aquestes dones, han esperat fins a casi 5 anys per a demanar ajuda.
- **125 dones han patit violència menys d'1 any (23,06%).**
- **52 dones han esperat fins a 10 anys per a demanar ajuda (18,27%).** Una dada a remarcar.

r. Convivència amb l'agressor

A la següent taula i gràfic mostrem les dades sobre la convivència de la dona amb el seu agressor:

Convivència amb l'agressor		
Si	219	40,41 %
No	312	57,56 %
Es desconeix	11	2,03 %
Total	542	100,00 %



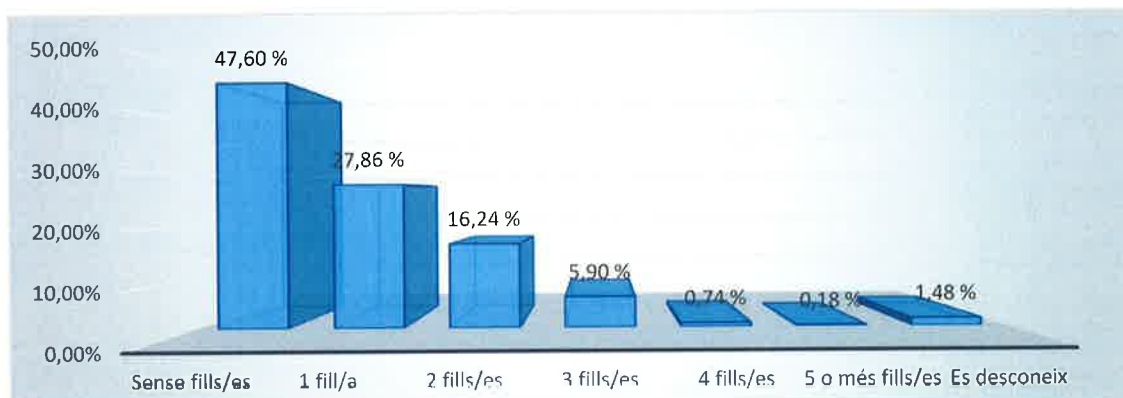
De les dones acompanyades, 219 (40,41%) conviuen amb l'agressor en el moment de l'acompanyament, vers 312 (57,56%) de les dones que ja no conviuen amb ell.

s. Filles i fills

A la següent taula i gràfic mostrem les dades sobre la situació de les filles i fills de la dona acompanyada:

Filles i fills	Núm. acompanyaments	%
Sense fills/es	258	47,60 %
1 fill/a	151	27,86 %

2 fills/es	88	16,24 %
3 fills/es	32	5,90 %
4 fills/es	4	0,74 %
5 o més fills/es	1	0,18 %
Es desconeix	8	1,48 %
Total	542	100,00 %

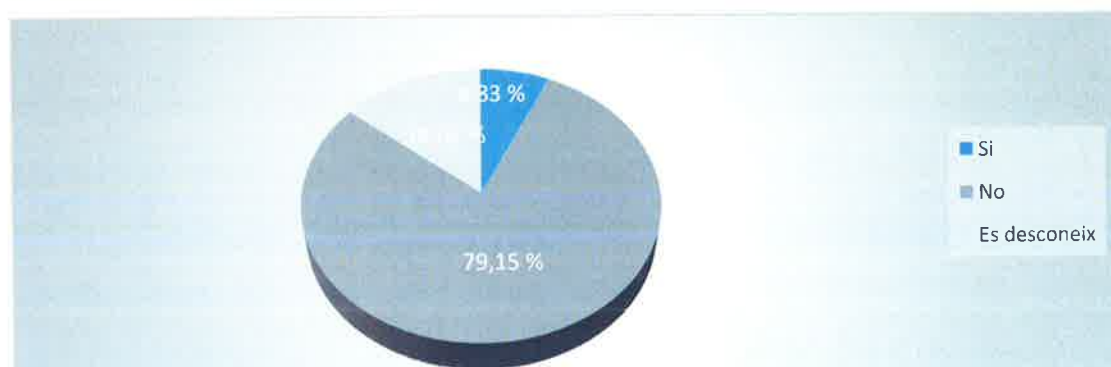


El 47,60% de les dones acompanyades (258) no tenen filles i/o fills amb l'agressor. No obstant, el 27,86% de les dones acompanyades (151) sí tenen filles i/o fills amb l'agressor. Aquesta dada és molt important perquè les filles i els fills de les dones víctimes de violència masclista, són també víctimes d'aquesta violència.

t. Discapacitats

A la següent taula i gràfic mostrem les dades sobre la discapacitat de la dona acompanyada:

Discapacitats	Núm. acompanyaments	%
Si	37	6,83 %
No	429	79,15 %
Es desconeix	76	14,02 %
Total	542	100,00 %



El 6,83% de les dones acompanyades (37), tenen discapacitat.



Des del S24H ens proposem com a millora per l'any 2023 fer més difusió del Servei al col·lectiu de dones amb discapacitat per tal d'apropar les seves prestacions. Així mateix, ens proposem especificar el tipus de discapacitat.

u. Residents

A la següent taula i gràfic mostrem les dades sobre la situació de residència de la dona acompanyada. **La gran majoria** de les dones ateses pel Servei d'Acompanyament Presencial a 2022, **són residents a les Illes Balears (95,55%).**

Residents	Núm. acompanyaments	%
Resident	515	95,55 %
Resident temporal	15	2,78 %
Turista	9	1,67 %
Total	542	100,00 %

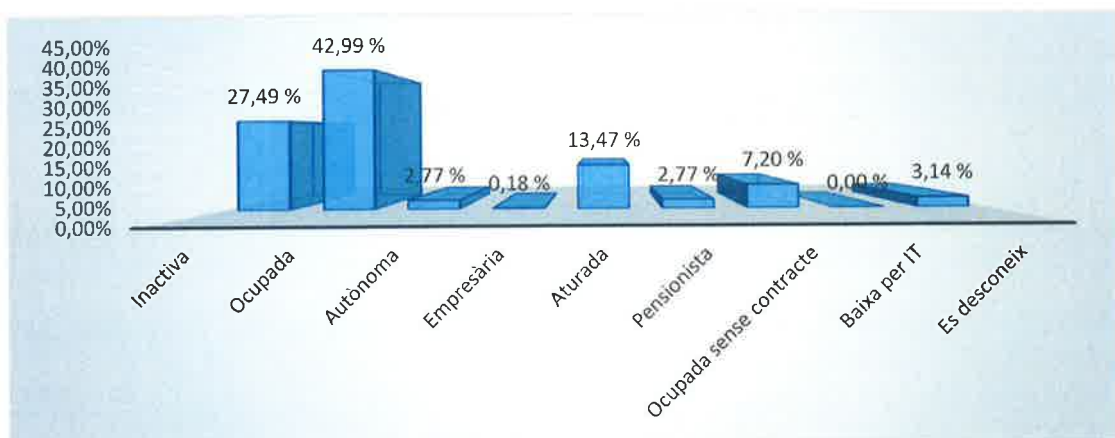


v. Situació laboral

A la següent taula i gràfic mostrem les dades sobre la situació laboral de la dona acompanyada:

Situació laboral	Núm. acompanyaments	%
Inactiva	149	27,49 %
Ocupada	233	42,99 %
Autònoma	15	2,77 %
Empresària	1	0,18 %
Aturada	73	13,47 %
Pensionista	15	2,77 %
Ocupada sense contracte	39	7,20 %
Baixa per IT	0	0,00 %

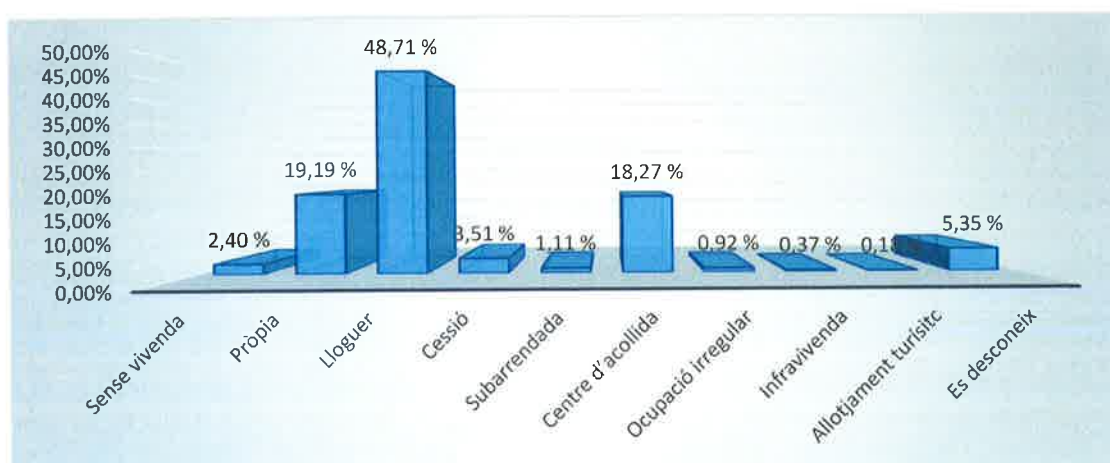
Es desconex	17	3,14 %
Total	542	100,00 %



w. Habitatge

A la següent taula i gràfic mostrem les dades sobre la situació d'habitatge de la dona acompanyada:

Habitatge	Núm. acompanyaments	%
Sense habitatge	13	2,40 %
Pròpia	104	19,19 %
Lloguer	264	48,71 %
Cessió	19	3,51 %
Subarrendada	6	1,11 %
Centre d'acollida	99	18,27 %
Ocupació irregular	5	0,37 %
Infrahabitatge	2	0,18 %
Es desconex	29	5,35 %
Total	542	100,00 %

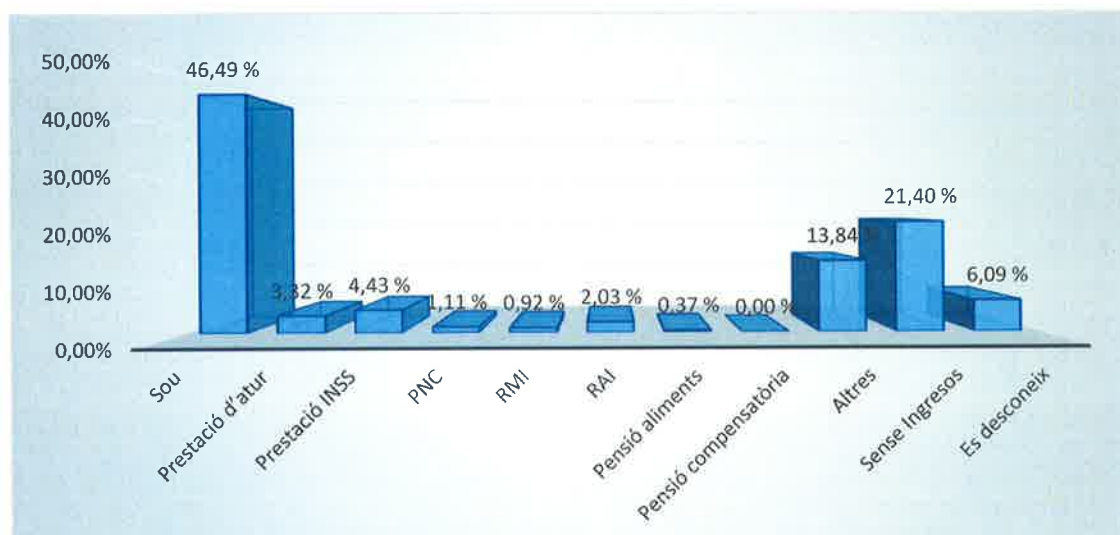


El 48,71% de les dones acompanyades (264) viuen de lloguer i el 19,19% (104) tenen habitatge propi. És significatiu el nombre de dones acompanyades que es troben allotjades a algun Centre d'Acollida en el moment de l'acompanyament, en total 99 dones (18,27%).

x. Ingressos

A la següent taula i gràfic mostrem les dades sobre la situació econòmica de la dona acompanyada:

Ingressos	Núm. acompanyaments	%
Sou	252	46,49 %
Prestació d'atur	18	3,32 %
Prestació INSS	24	4,43 %
PNC	6	1,11 %
RMI	5	0,92 %
RAI	11	2,03 %
Pensió aliments	2	0,37 %
Pensió compensatòria	0	0,00 %
Altres	75	13,84 %
Sense Ingressos	116	21,40 %
Es desconeix	33	6,09 %
Total	542	100,00 %

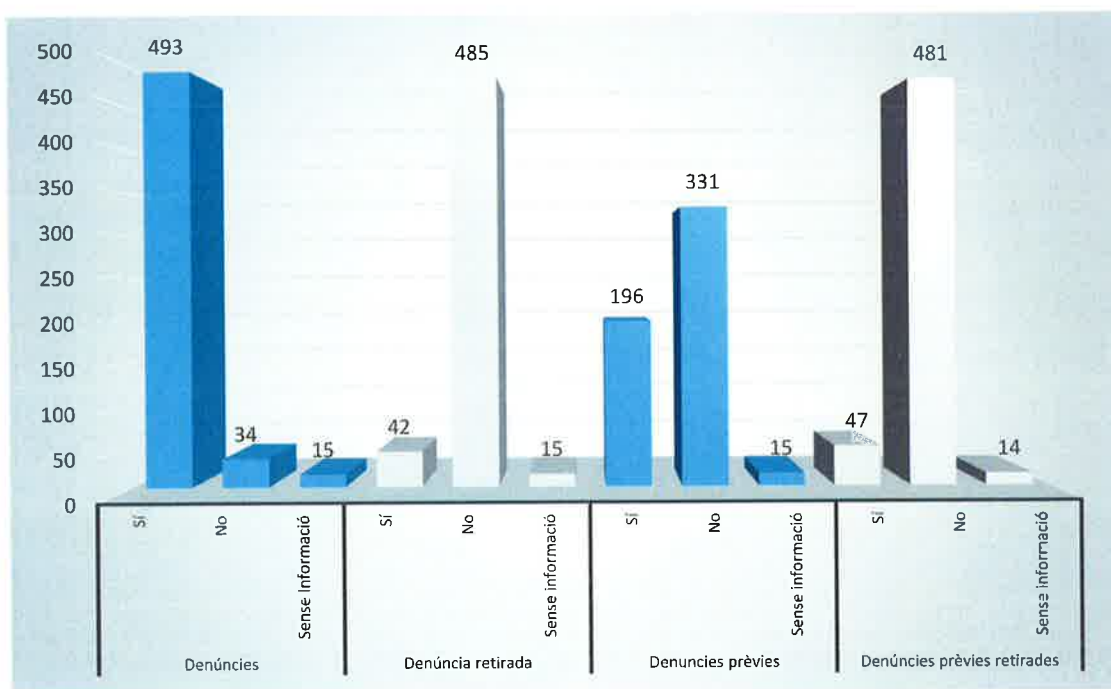


Més de la meitat de les dones acompanyades (252 - 72,51%) tenen ingressos propis. En canvi el 21,40% de les dones acompanyades (116) no tenen ingressos.

y. Denúncies

A la següent taula i gràfic mostrem les dades sobre la situació de denúncia de la dona acompanyada:

Denúncies 2022		
Denúncies	Sí	493
	No	34
	Sense informació	15
	542	
Denúncies retirades	Sí	42
	No	485
	Sense informació	15
	542	
Denúncies prèvies	Sí	196
	No	331
	Sense informació	15
	542	
Denúncies prèvies retirades	Sí	47
	No	481
	Sense informació	14
	542	

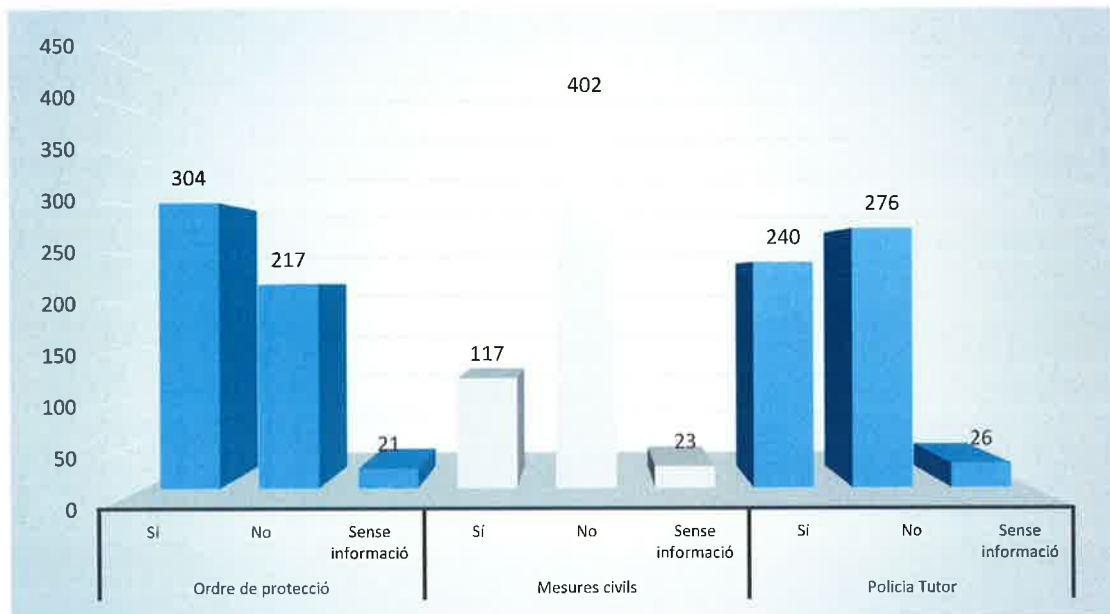


Pel que fa a les denúncies, **493 de les dones acompanyades havien interposat denúncia o volien interposar denúncia al moment de la demanda d'acompanyament.** D'aquestes dones, **196 ja havien denunciat a l'agressor prèviament i tan sols 42 varen retirar la denúncia posteriorment.**

z. Jurídic

A la següent taula i gràfic mostrem les dades sobre la situació jurídica de la dona acompanyada:

Situació jurídica dona acompanyada		
Ordre Protecció	Sí	304
	No	217
	Sense informació	21
		542
Mesures civils	Sí	117
	No	402
	Sense informació	23
		542
Policia tutor	Sí	240
	No	276
	Sense informació	26
		542



Referent a la situació jurídica de la dona acompanyada, de les 493 dones que havien interposat denúncia i que han estat acompanyades pel servei durant 2022:

- **304 dones han obtingut Ordre de Protecció del seu agressor.**
- **117 dones han obtingut mesures civils.**
- **Sols 240 tenen assignat policia tutor.**

CASOS DE VIOLÈNCIA SEXUAL

A les següents taules recollim les dades dels casos d'agressions sexuals atesos durant l'any 2022 a través del Servei 24 hores, diferenciant les agressions produïdes dins de la parella i les produïdes fora d'ella (per un home sense relació sentimental).

Estructurem aquest punt segons siguin casos d'agressions sexuals atesos pel Servei d'Atenció Social i Acompanyament telefònic o casos atesos pel Servei d'Acompanyaments Presencials.

SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL I ACOMPANYAMENT TELEFÒNIC

1r TRIMESTRE

GENER			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
8	3	0	
Dins la parella		Fora de la parella	
3	8		11
FEBRER			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
19	0	0	
Dins la parella		Fora de la parella	
5	14		19
MARÇ			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
19	2	0	
Dins la parella		Fora de la parella	
10	11		21

2n TRIMESTRE

ABRIL			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
9	0	1	
Dins la parella		Fora de la parella	
2	8		10
MAIG			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
19	1	3	
Dins la parella		Fora de la parella	
8	15		23

JUNY			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
21	6	5	
Dins la parella		Fora de la parella	
8	24	32	

3r TRIMESTRE

JULIOL			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
14	11	2	
Dins la parella		Fora de la parella	
6	21	27	
AGOST			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
36	7	1	
Dins la parella		Fora de la parella	
19	25	44	
SETEMBRE			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
18	5	2	
Dins la parella		Fora de la parella	
4	25	29	

4t TRIMESTRE

OCTUBRE			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
19	3	2	
Dins la parella		Fora de la parella	
9	15	24	
NOVEMBRE			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
14	0	3	
Dins la parella		Fora de la parella	
7	10	17	
DESEMBRE			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
17	6	4	

18	9	27

	1r trimestre	2n trimestre	3r trimestre	4t trimestre	TOTAL
Dins de la parella	18	18	29	34	99
Fora de la parella	33	47	71	34	185
TOTAL	51	65	100	68	284

SERVEI D'ACOMPANYAMENTS PRESENCIALS

1r TRIMESTRE

GENER			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
1	4	1	
Dins la parella	Fora de la parella		
5	1	6	
FEBRER			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
5	0	0	
Dins la parella	Fora de la parella		
4	1	5	
MARÇ			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
4	1	2	
Dins la parella	Fora de la parella		
7	0	7	

2n TRIMESTRE

ABRIL			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
3	0	3	
Dins la parella		Fora de la parella	
5	1		6
MAIG			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
6	1	3	

Dins la parella		Fora de la parella		
10		0		10
JUNY				
Mallorca	Eivissa		Menorca	TOTAL
10	4		3	
Dins la parella		Fora de la parella		
17		0		17

3r TRIMESTRE

JULIOL					
Mallorca		Eivissa		Menorca	TOTAL
6		2		3	
Dins la parella			Fora de la parella		
11			0		11
AGOST					
Mallorca		Eivissa		Menorca	TOTAL
2		1		2	
Dins la parella			Fora de la parella		
5			0		5
SETEMBRE					
Mallorca		Eivissa	Formentera	Menorca	TOTAL
5		1	1	2	
Dins la parella			Fora de la parella		
11			0		11

4t TRIMESTRE

OCTUBRE			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
2	3	2	
Dins la parella		Fora de la parella	
5	2	7	
NOVEMBRE			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
2	0	0	
Dins la parella		Fora de la parella	
1	1		

DESEMBRE			
Mallorca	Eivissa	Menorca	TOTAL
6	8	2	
Dins de la penya		Fora de la penya	
14		2	

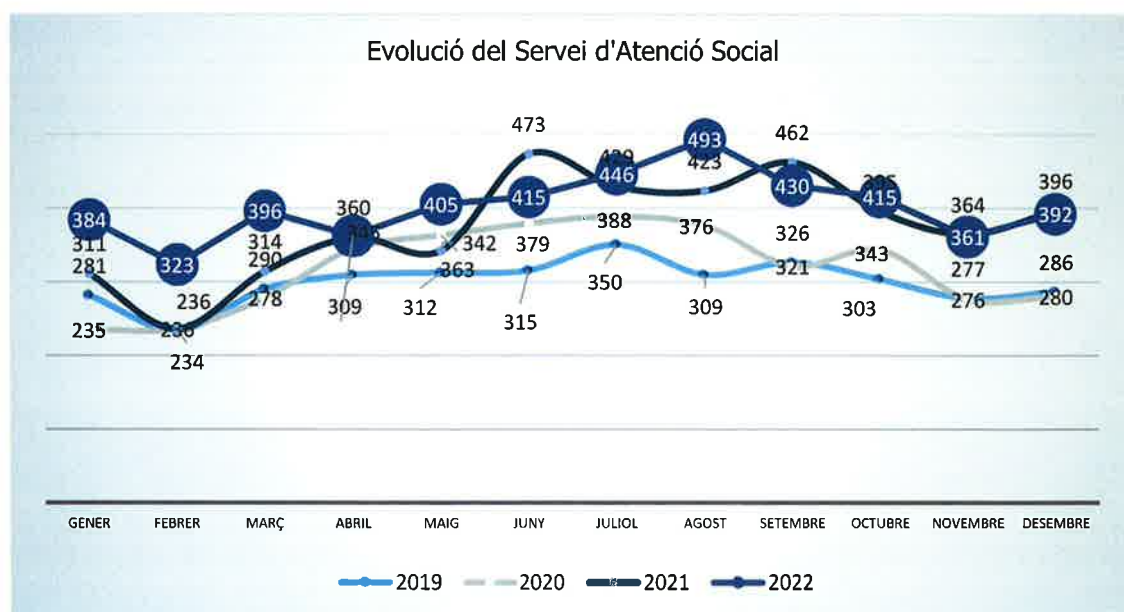
	1r trimestre	2n trimestre	3r trimestre	4t trimestre	TOTAL
Dins de la penya	16	32	27	20	95
Fora de la penya	2	1	0	5	8
TOTAL	18	33	27	25	103

EVOLUCIÓ SERVEI

A aquest darrer punt de la memòria tècnica mostrem les dades de l'evolució del Servei 24 hores, en els darrers 4 anys (2019, 2020, 2021 i 2022), de les seves dues prestacions principals: el Servei d'Atenció Social i Acompanyament telefònic i el Servei d'Acompanyaments Presencials.

a. Evolució del Servei d'Atenció Social i Acompanyament telefònic

Evolució per illes				
Mesos/anys	2019	2020	2021	2022
Gener	281	235	311	384
Febrer	234	236	236	323
Març	290	278	314	396
Abril	309	345	360	362
Maig	312	363	342	405
Juny	315	379	473	415
Juliol	350	388	429	446
Agost	309	376	423	493
Setembre	326	321	462	430
Octubre	303	343	395	415
Novembre	277	276	364	361
Desembre	286	280	396	392
Total	3.592	3.820	4.505	4.822



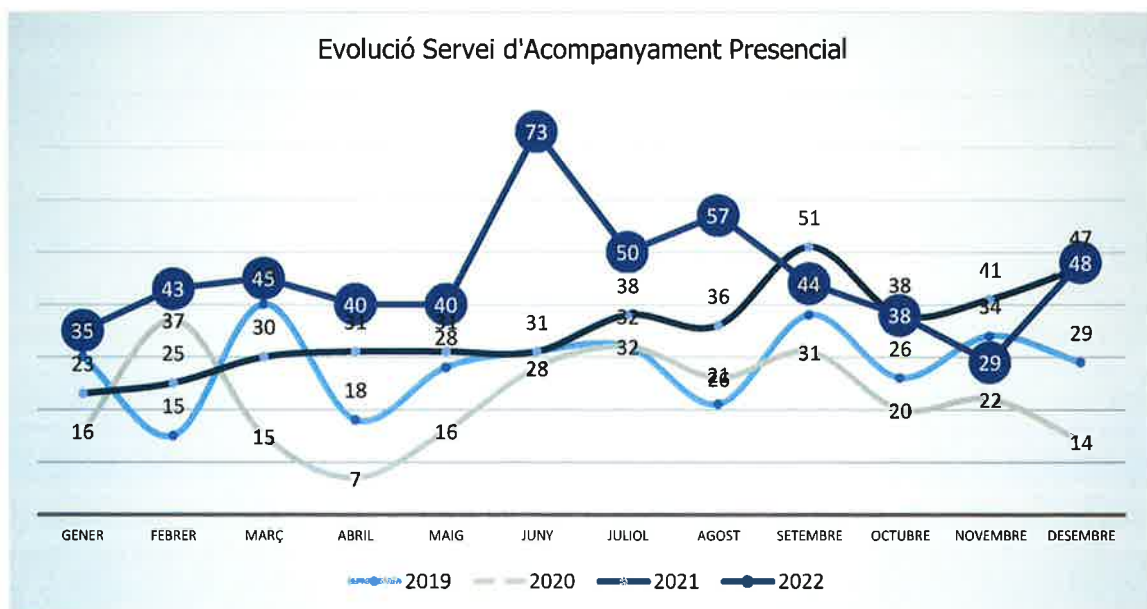
Si realitzem una comparativa històrica de l'evolució del Servei d'Atenció Social des de l'any 2019, s'observa un significatiu augment en el nombre de trucades ateses pel S24H. L'any 2022 ha estat l'any que ha registrat més trucades (4.822) el que ha suposat un increment del 107,03% respecte a 2021.

És significatiu també el gran nombre de trucades rebudes durant el mes d'agost amb un total de 493 trucades ateses, el que suposa un increment del 116,54% respecte a l'any 2021. Aquesta dada és molt significativa ja que dins la xifra de 493 trucades, 31 trucades les han fet persones no residents a les illes, posant de manifest la consolidació que té el Servei 24 hores dins de la nostra comunitat, no només per a la societat balear, sinó que també per a les persones que ens visiten.

Per a finalitzar comentar que, tot i que 2022 registra un nombre global major de trucades ateses respecte a l'any 2021, es detecten alguns mesos en els que la xifra de trucades ateses és inferior a les de l'any 2021, especialment en el de mes juny (58 trucades menys a 2022) i en els darrers mesos de l'any, exceptuant el mes d'octubre.

b. Evolució Servei d'Acompanyaments Presencials

Evolució per illes				
Mesos/anys	2019	2020	2021	2022
Gener	30	16	23	35
Febrer	15	37	25	43
Març	40	15	30	45
Abril	18	7	31	40
Maig	28	16	31	40
Juny	31	28	31	73
Juliol	32	32	38	50
Agost	21	26	36	57
Setembre	38	31	51	44
Octubre	26	20	38	38
Novembre	34	22	41	29
Desembre	29	14	47	48
Total	342	264	422	542



Si realitzem una comparativa històrica de l'evolució del Servei d'Acompanyaments Presencials des de l'any 2019, observem que ha tingut una evolució irregular, sent 2020 l'any amb el menor nombre d'acompanyaments registrats degut a la situació de confinament per la pandèmia Covid-19.

A l'any 2021 augmenten els acompanyaments presencials amb una pujada significativa en els mesos de setembre i desembre. Els mesos compresos entre juny i agost, moment en que s'obren els espais d'oci i turístics després de la pandèmia, es recuperen unes xifres molt similars a les de l'any 2019.

Durant l'any 2022, els acompanyaments presencials experimenten una gran pujada, la més alta dels darrers 4 anys. El mes amb més acompanyaments registrats és el mes de juny, seguit de juliol i agost. Després de l'estiu, baixen una mica els acompanyaments fins al mes de desembre que torna a haver un important repunt.