

INFORME ANUAL LA RIOJA

TELÉFONO/CHAT ANAR 2023



La Rioja



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 **6.524.691 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



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 900018018/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).

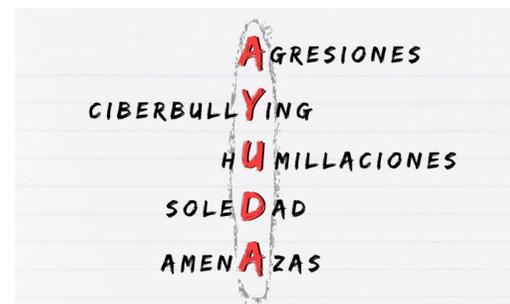
ANAR contra la Violencia de Género y el Acoso Escolar



900 20 20 10

Teléfono ANAR contra la Violencia de
Género en Niños/as y Adolescentes

17.938 peticiones de ayuda

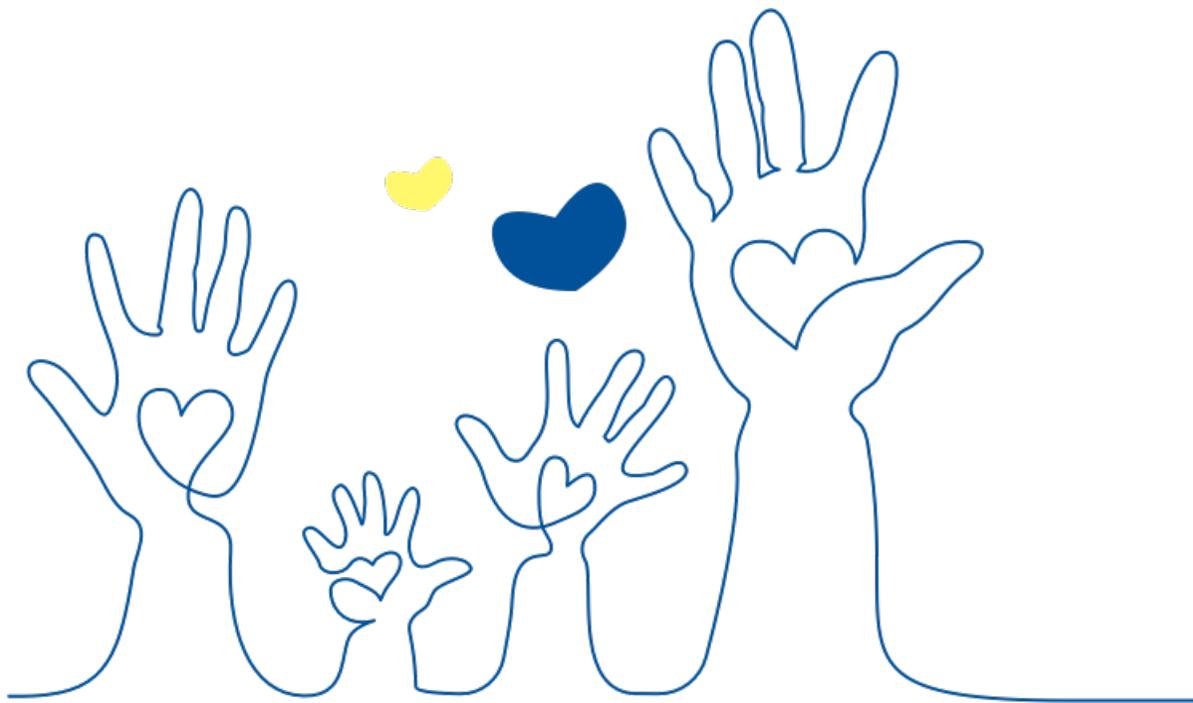


Peticiones de Ayuda ANAR
contra el Acoso Escolar

35.573 peticiones de ayuda***

(***) Esta cifra resulta de la suma de las 15.072 peticiones de ayuda correspondientes al Teléfono 900018018 y las 20.501 del resto de Líneas de Ayuda ANAR.

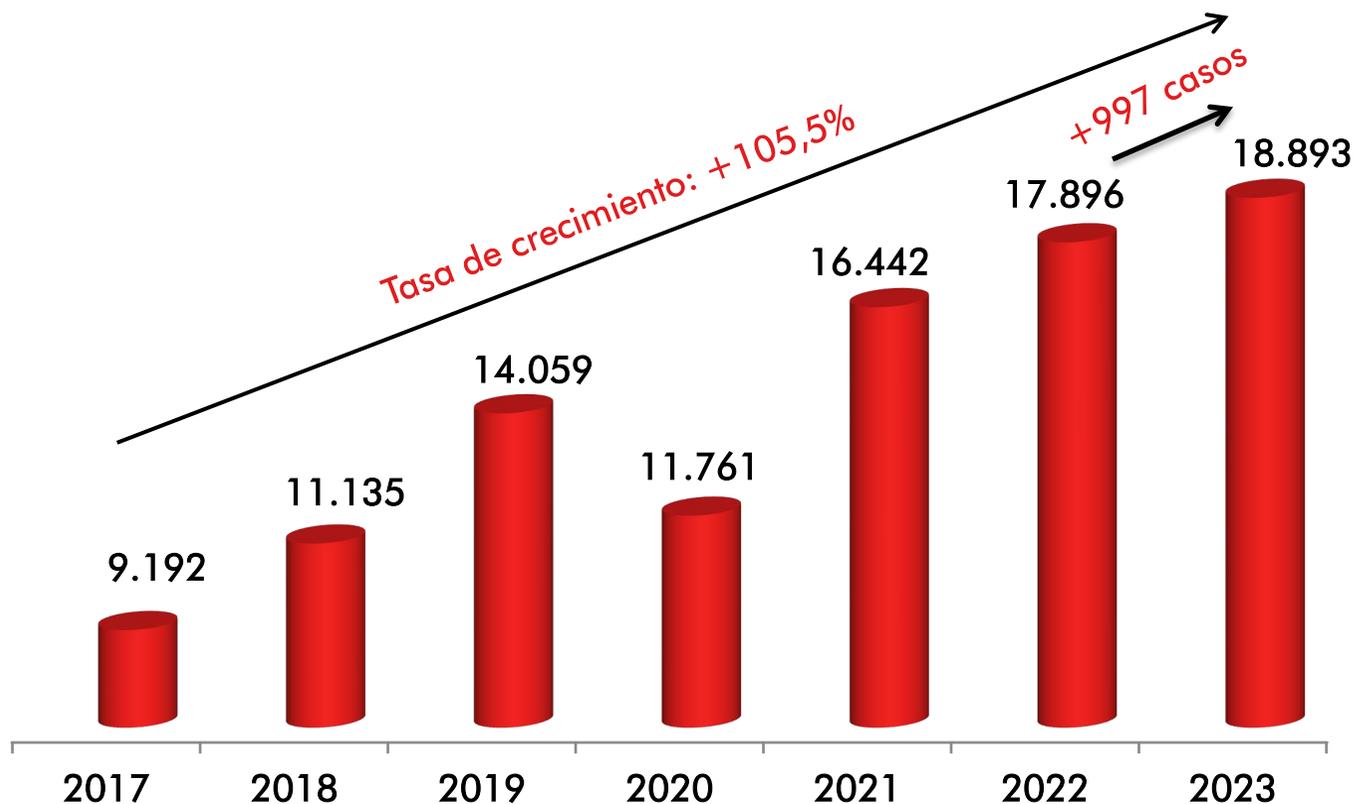
En el año 2023 ayudamos a
18.893 niños, niñas y adolescentes
en toda España. Para ello, fue necesario
atender **256.263** peticiones de ayuda



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 (%)

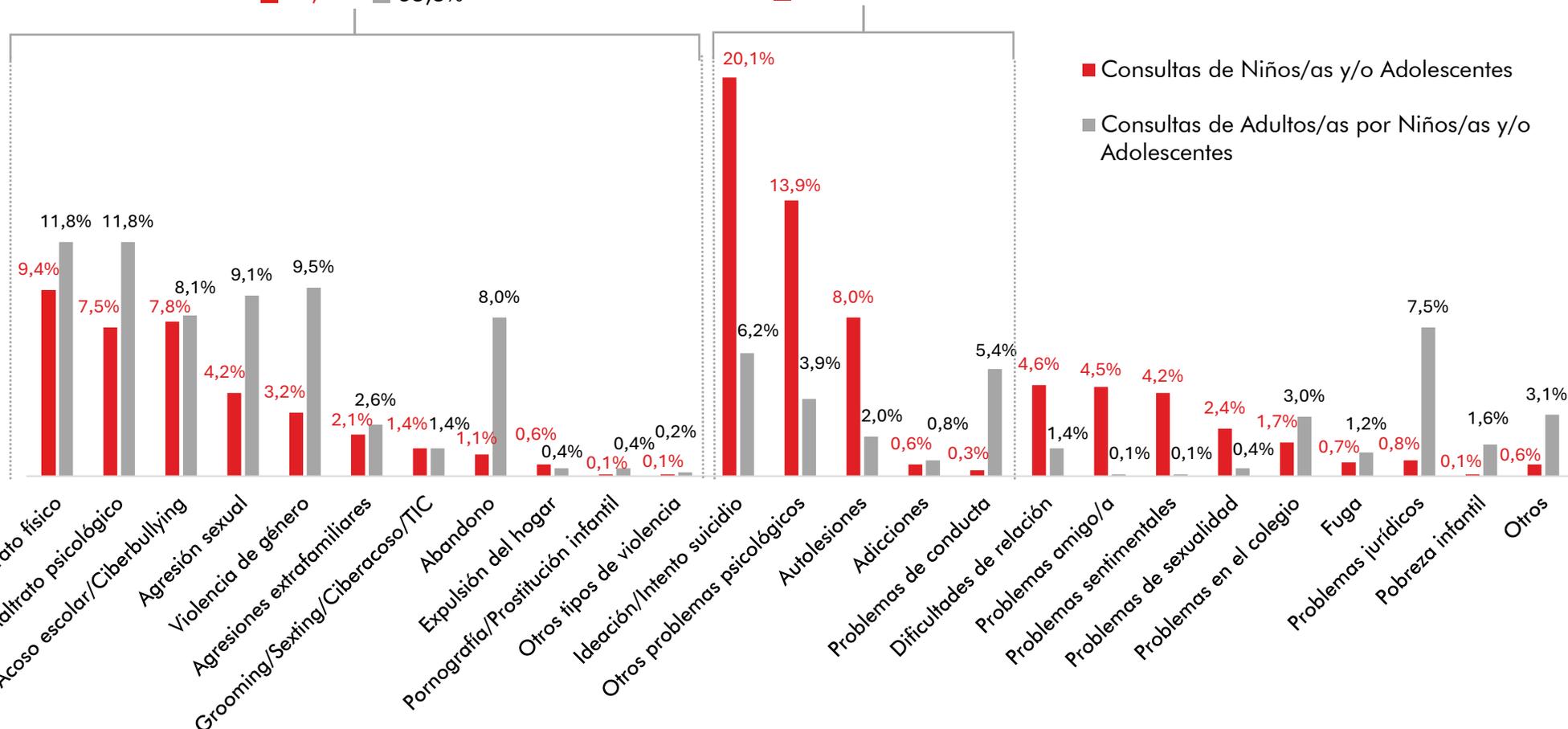


Violencia contra un Niño/a o Adolescente

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.



LA RIOJA

TELÉFONO/CHAT ANAR

Líneas de Ayuda ANAR

En el año 2023 hemos atendido **9.526** peticiones de ayuda, procedentes del Teléfono/Chat ANAR, de niños, niñas y adolescentes de La Rioja



INFORME ANUAL 2023 LA RIOJA



9.526 Peticiones de ayuda atendidas en nuestras diferentes Líneas de Ayuda



900 20 20 10 / 116 111
Teléfono del Niño/a y Adolescente

9.214



91 726 01 01 / 600 50 51 52
Teléfono de la Familia y los Centros Escolares

76



Teléfono 900 018 018
Teléfono contra el Acoso Escolar

198



116 000
Teléfono ANAR para Casos de Niños/as Desaparecidos/as

17



Chat/Email ANAR
chat.anar.org/
anar.org/email-anar/

21

TOTAL DE PETICIONES DE AYUDA: 9.526

Orientación General: 9.387

Requieren una orientación menos compleja o más genérica, pero muy necesaria para lograr que confíen en nuestras Líneas de Ayuda y nos cuenten lo que de verdad les preocupa. Desde ellas, siempre que es posible, hacemos prevención. Son llamadas de aproximación que incluyen silencios, plantean alguna duda, piden información puntual sobre el servicio o algún recurso externo y cuelgan. Aunque no siempre responden necesariamente a situaciones reales, reflejan motivos de preocupación que no se atreven a plantear de otra manera y atenderlas es un paso necesario para llegar a los casos reales.

Orientación Especial: 139

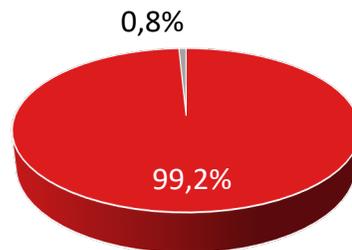
Requieren una valoración y orientación psicológica y/o jurídica y/o social. En la mayoría de los casos, estas orientaciones conllevan la derivación a un recurso externo (aquel que sea el adecuado para el caso concreto, como, por ejemplo, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Servicios de Protección del Menor, Centros de Servicios Sociales, Servicios de emergencias, Centros de salud, Fiscalías, abogados/as, psicólogos/as, ONG y asociaciones especializadas, etc.).

Casos: 108

Cada vez que contacta un niño/a, adolescente o una persona adulta por primera vez, abriremos en nuestra base de datos un expediente y eso lo calificaremos como un caso.

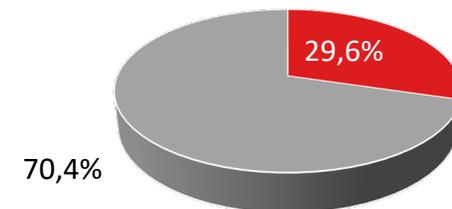
Las posteriores consultas de orientación especial que haga ese mismo niño/a o persona adulta se incorporarán a ese expediente. Por eso un caso puede tener varias consultas.

% Total peticiones de ayuda 2023



- Línea del Niño/a y Adolescente
- Línea de la Familia y los Centros Escolares

% Total casos atendidos 2023

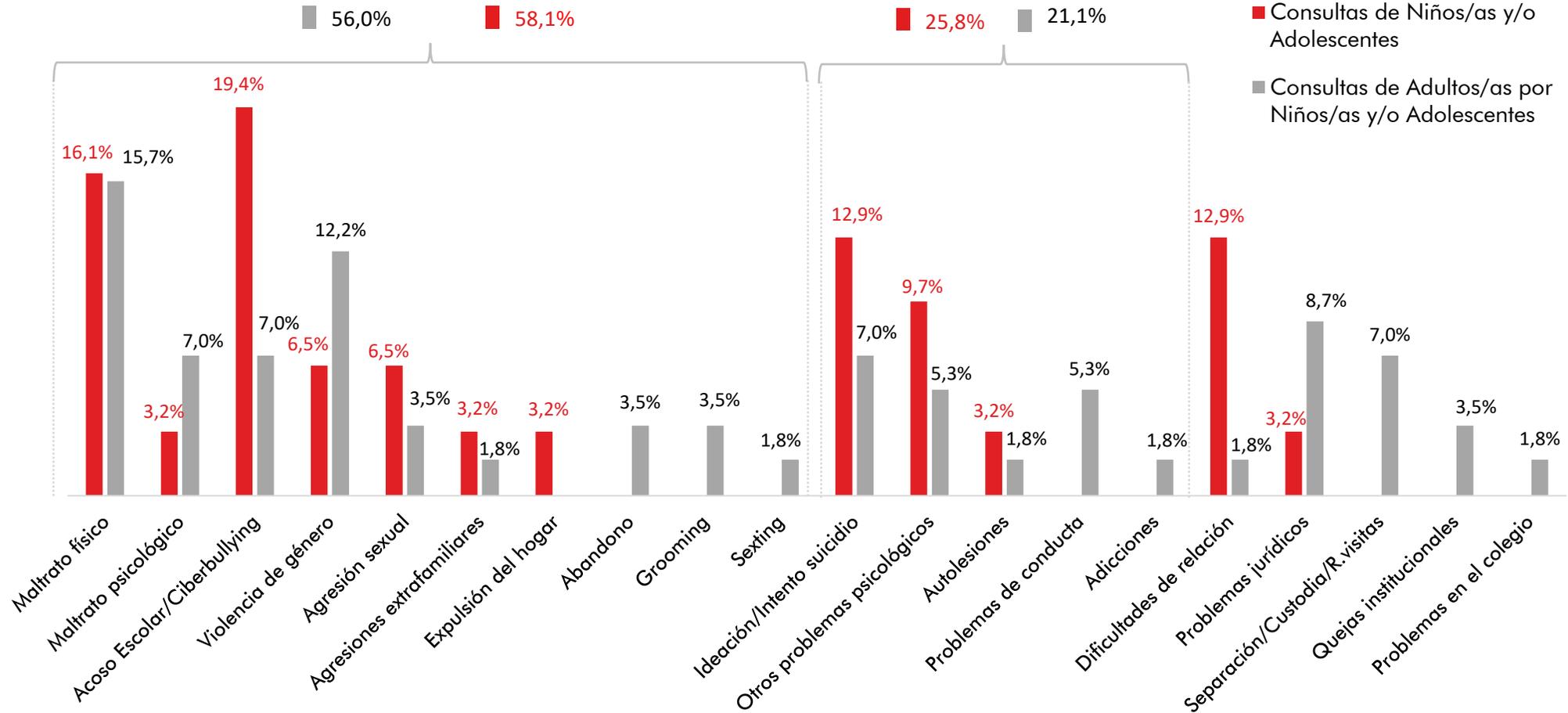


- Línea del Niño/a y Adolescente
- Línea de la Familia y los Centros Escolares

MOTIVOS DE CONSULTA 2023

Violencia contra un Niño/a o Adolescente

Salud Mental



Base: Todos los casos atendidos por todas las Líneas de ayuda excepto Línea Bullying para evitar el sobredimensionamiento del motivo "Acoso escolar / Ciberbullying".

MOTIVOS DE CONSULTA. EVOLUCIÓN 2022-2023



Violencia contra un Niño/a o Adolescente

Salud Mental

□ 57,4%

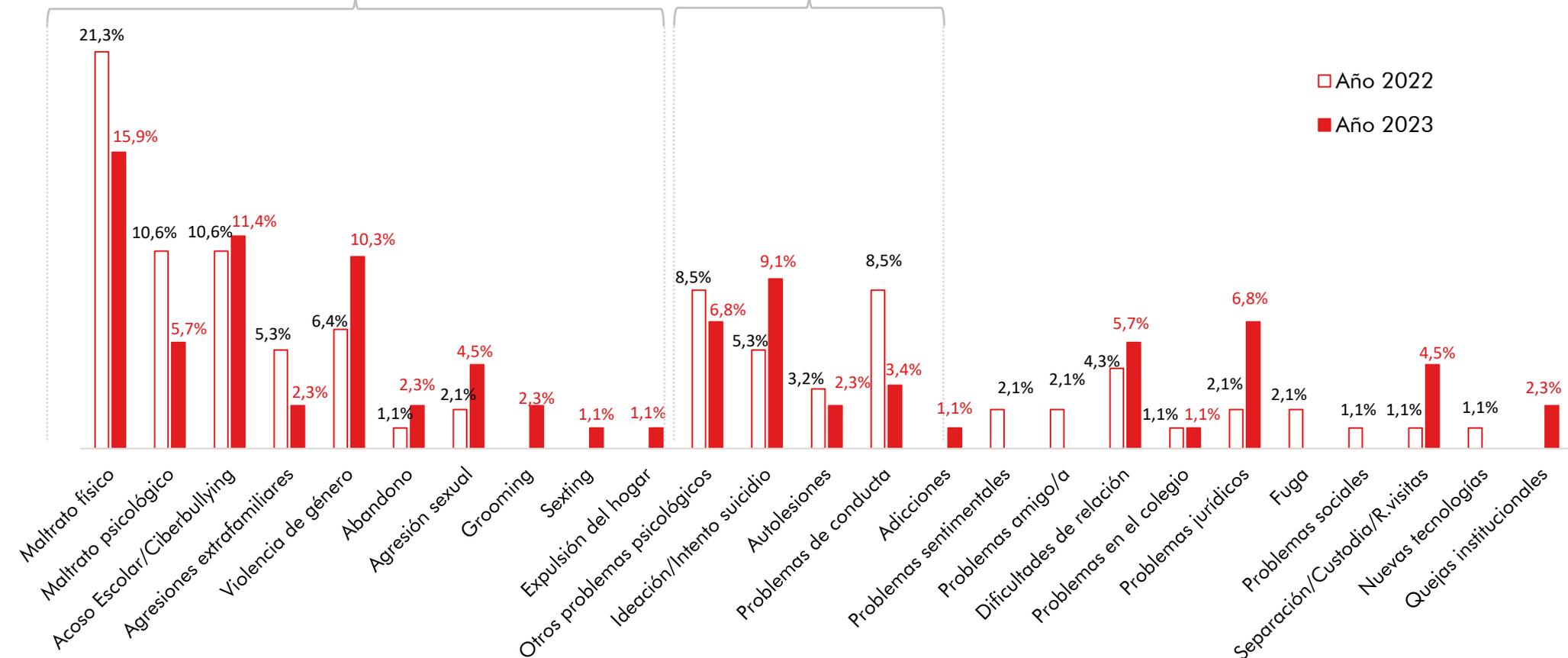
■ 56,9%

□ 25,5%

■ 22,7%

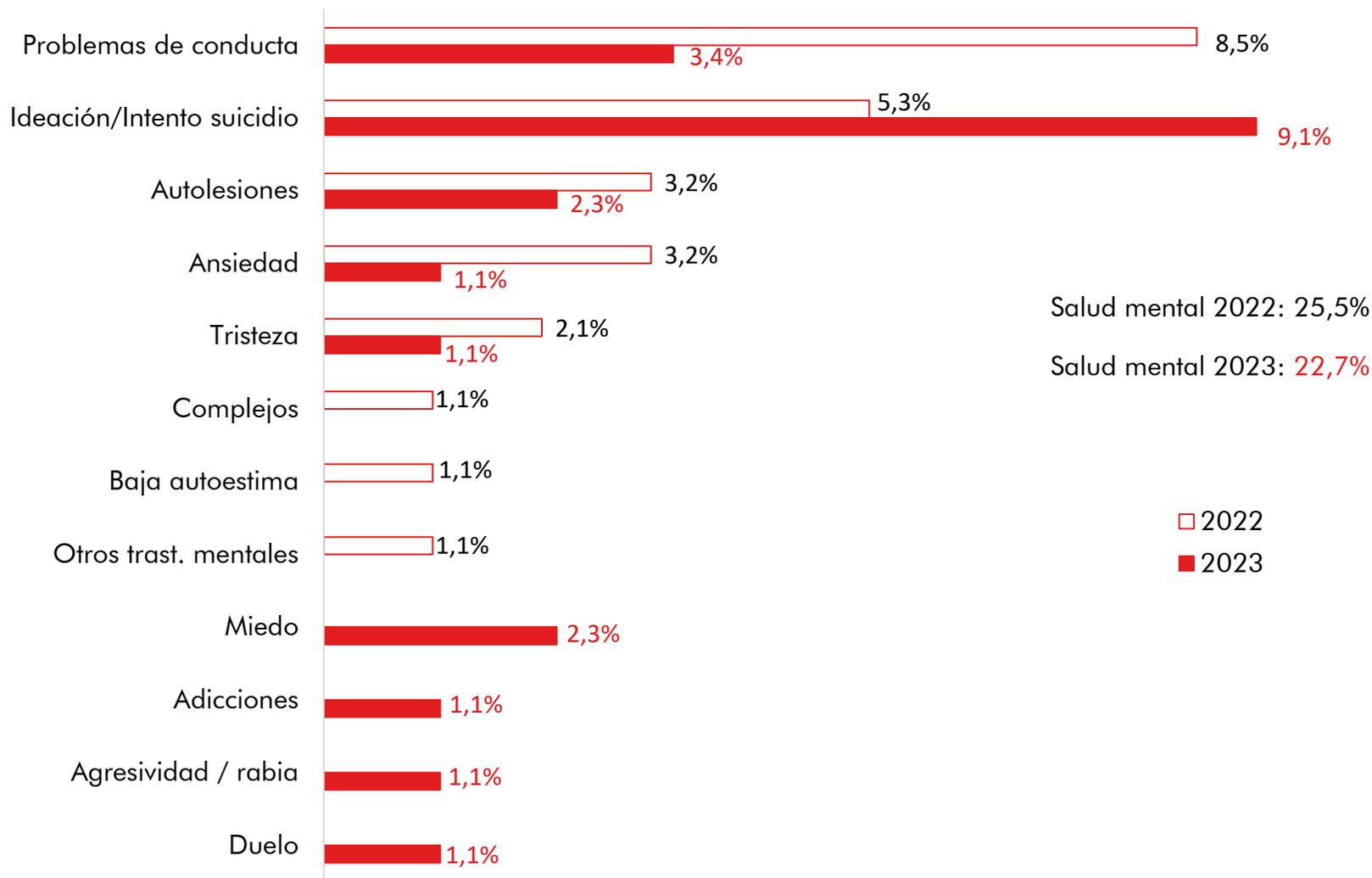
□ Año 2022

■ Año 2023



Base: Todos los casos atendidos por todas las Líneas de ayuda excepto Línea Bullying para evitar el sobredimensionamiento del motivo "Acoso escolar/Ciberbullying".

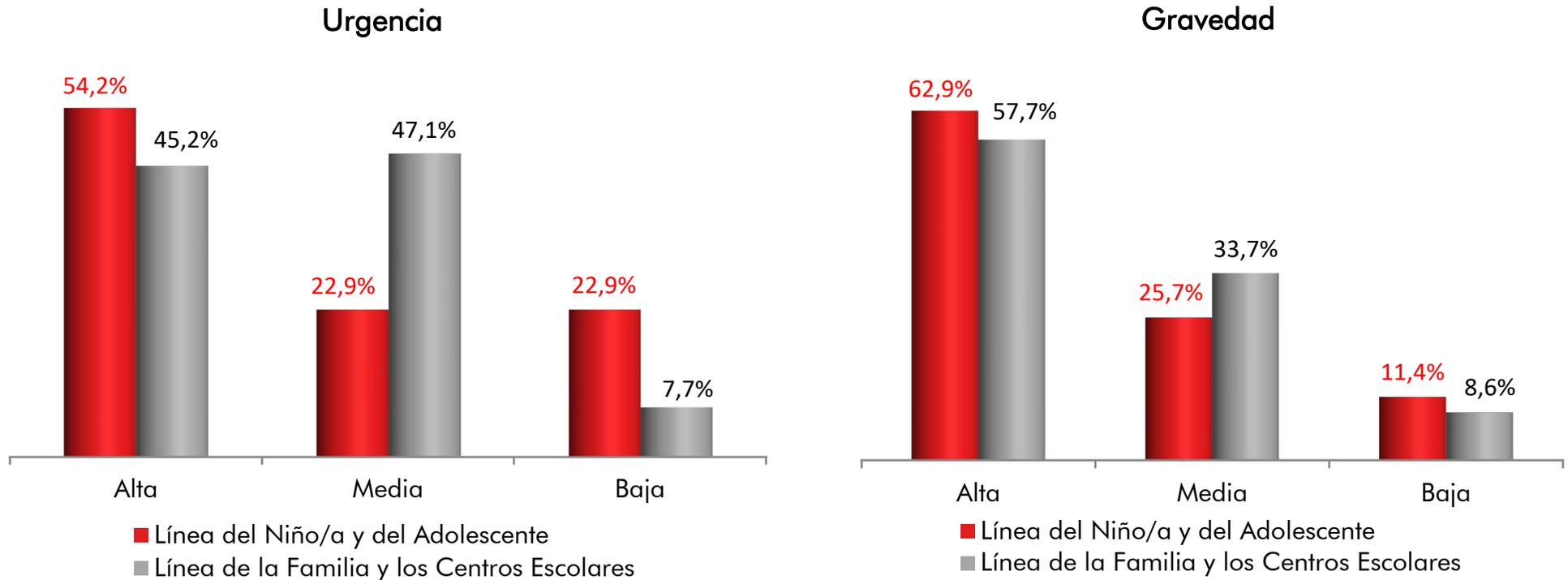
MOTIVOS DE SALUD MENTAL. EVOLUCIÓN 2022-2023



Base: Todos los casos atendidos por todas las Líneas de ayuda excepto Línea Bullying para evitar el sobredimensionamiento del motivo "Acoso escolar / Ciberbullying".

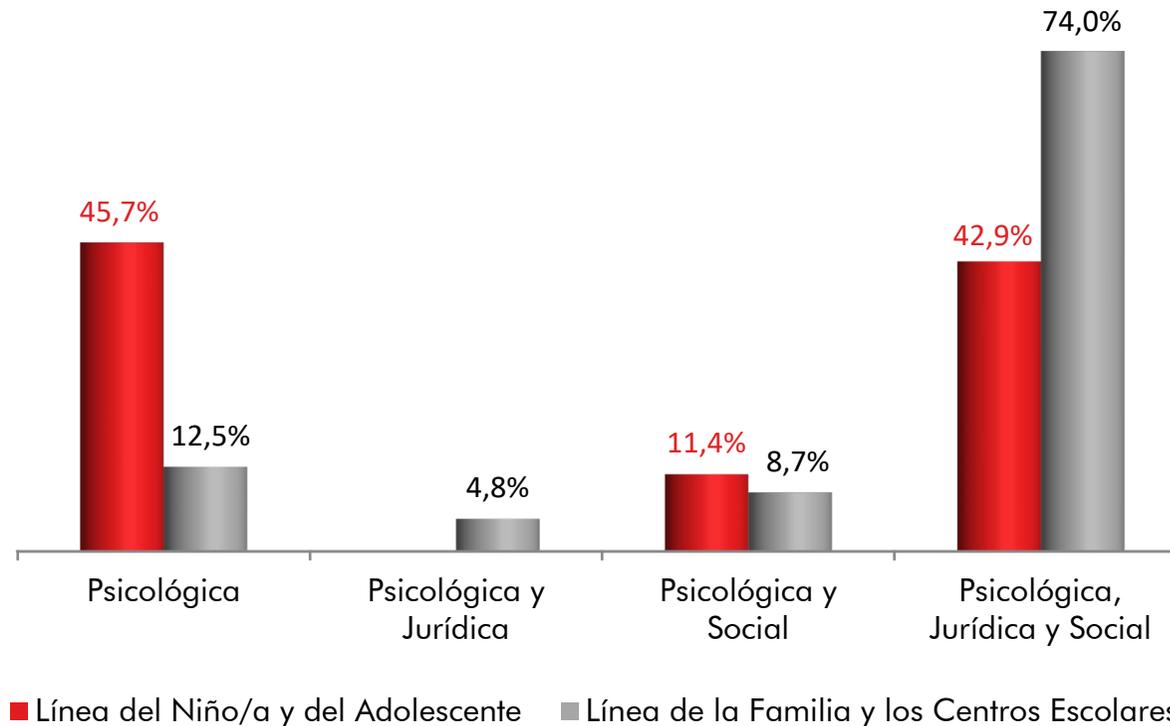
NIVEL DE URGENCIA Y GRAVEDAD DE LOS PROBLEMAS ATENDIDOS EN 2023

Teniendo en cuenta ambas Líneas, **casi la mitad (47,5%) de los casos** son de **urgencia alta**, así como un **41% de los casos** representan **una urgencia media**. En lo que refiere a la gravedad, en total se ha registrado **casi seis de cada diez casos (59%)** con una **gravedad alta**, seguido de un **31,7% de gravedad media**.

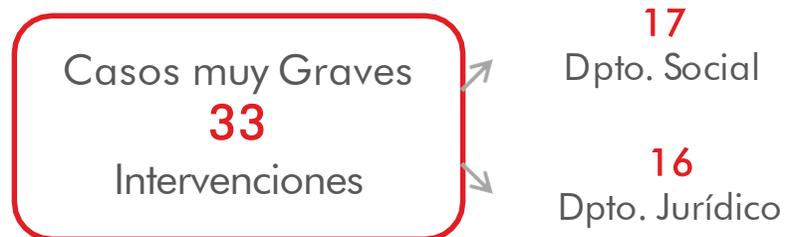


ORIENTACIÓN PRESTADA EN 2023 (%)

El tipo de orientación que se ha requerido en casi dos tercios de las consultas atendidas por ambas Líneas de Ayuda (**66,2%**) ha sido la **Psicológica, Jurídica y Social**. La más compleja que podemos facilitarles ya que recoge orientaciones de carácter psicológico además de la valoración de nuestro equipo de trabajadores/as sociales y abogados/as con la derivación a recursos especializados.

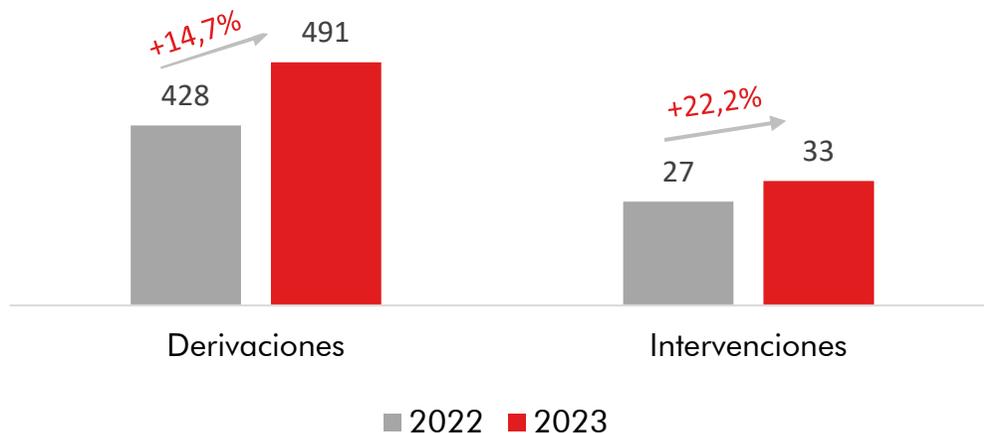
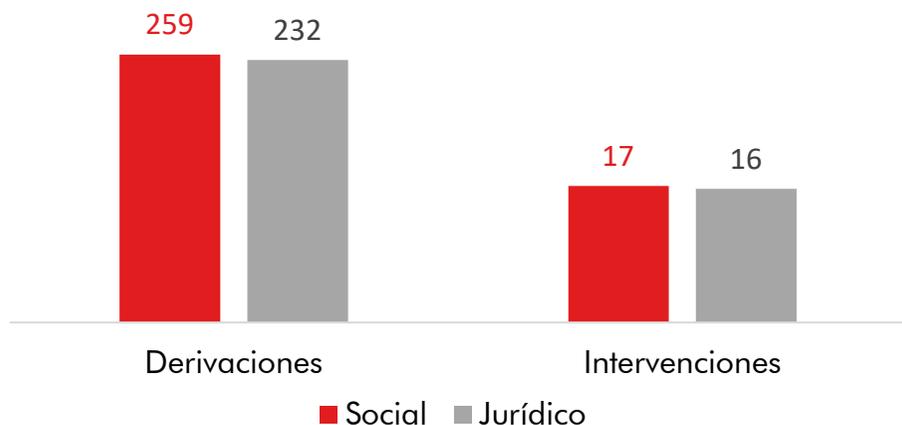


DERIVACIONES E INTERVENCIONES JURÍDICAS Y SOCIALES



Derivaciones realizadas a organismos jurídicos y sociales

- Requirieron una Intervención Inmediata:
- Fuerzas y cuerpos de seguridad: Policía Nacional y Guardia Civil
 - Servicios Sociales y Servicios de Protección a la Infancia y Adolescencia



DERIVACIONES DE CARÁCTER SOCIAL

En el año 2023 se han realizado un total de **259 derivaciones** a recursos de carácter social.

DERIVACIONES SOCIALES	NÚMERO
Centros Escolares	44
Servicios Emergencias 112	43
Servicios Sociales Municipales	25
Terapia Psicológica	20
Centros de Salud y Especialidades	19
Servicios de Inspección Educativa	14
Recursos de Acoso Escolar	10
Recursos de Atención a la Mujer	10
Centros de Salud Mental	7
Hospitales	5
Colegios Oficiales (COP, Colegio de Trabajadores Sociales)	2
Recursos de Violencia Filioparental	2
AMPA	1
Otras ONG'S	1
Servicios de Protección de la Infancia y Adolescencia	1
Servicios Sociales Internacionales	1
Teléfono de la Esperanza	1
Orientación Social	53
TOTAL	259

DERIVACIONES DE CARÁCTER JURÍDICO



En el año 2023 se han realizado un total de **232 derivaciones** a recursos de carácter jurídico/legal

RECURSOS JURÍDICOS	TOTAL
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Policía Nacional, Autonómica, Municipal, Guardia Civil)	64
Abogado/a	18
Juzgados	19
Fiscalías	1
Colegio de Abogados/SOJ	23
Agencia Española de Protección de Datos	1
Oficina de Atención a Víctimas de Juzgados	12
Orientación Jurídica	94
TOTAL	232

INTERVENCIONES DE CARÁCTER SOCIAL Y JURÍDICO

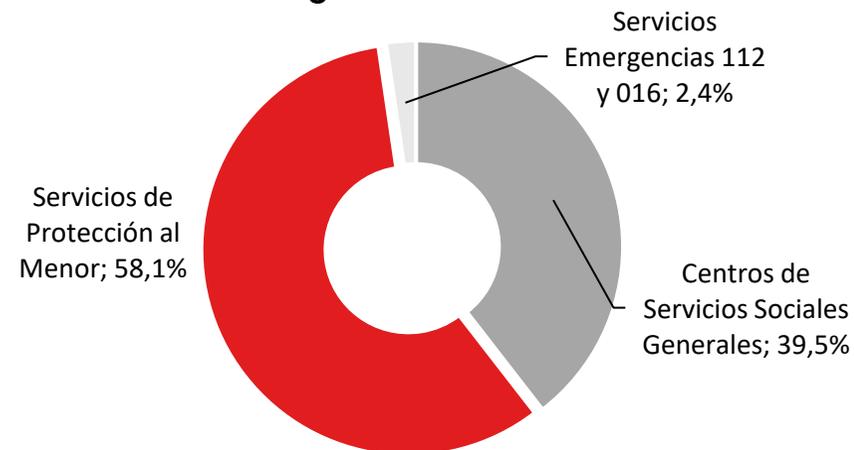


En el año 2023 se han realizado un total de **33 intervenciones**.

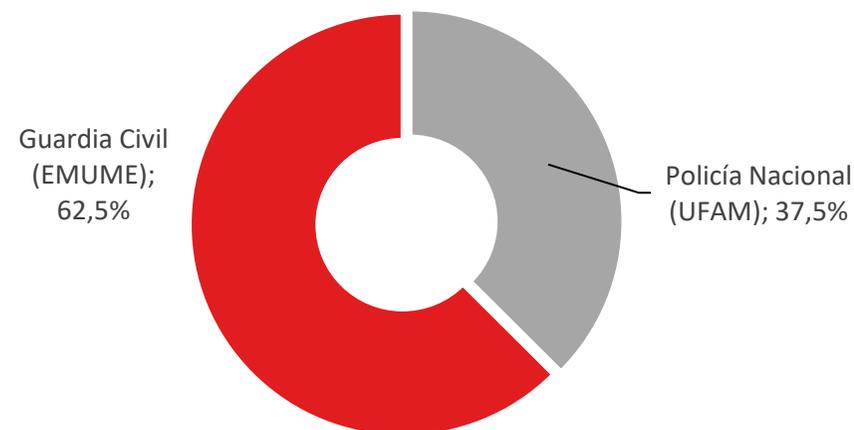
Motivos de intervenciones Social y Jurídico 2023



Organismos Social



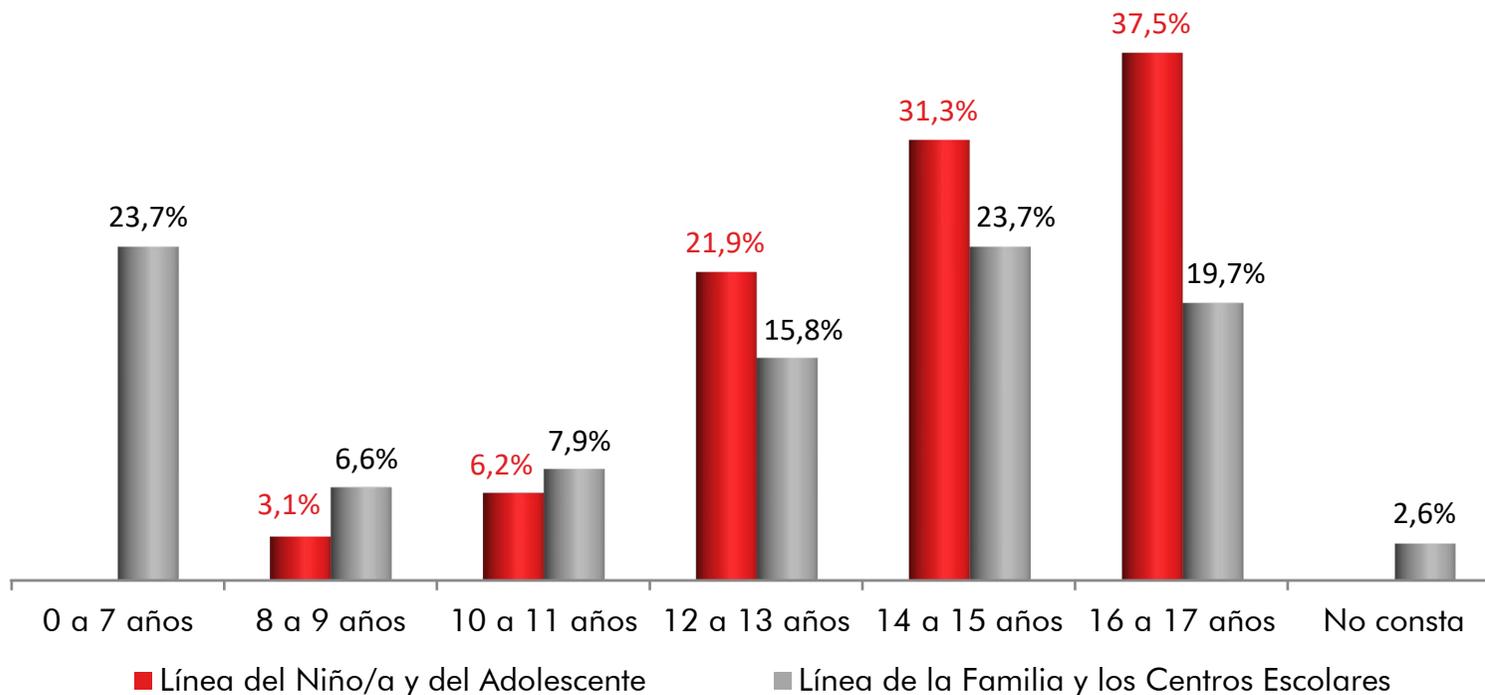
Organismos Jurídico



EDAD DE LOS NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES (%)

Como podemos observar en el gráfico, las Líneas de ANAR logran llegar a todas las edades a través de sus diferentes Líneas de Ayuda.

Los más pequeños/as (**0-7 años**) son atendidos/as principalmente gracias a las llamadas de los adultos/as de su entorno (**23,7%**). Por su parte, los casos atendidos a través de la Línea del Niño/a y del Adolescente se concentran fundamentalmente en la adolescencia (el **90,7%** de los casos se registran entre **los 12 y los 17 años**).

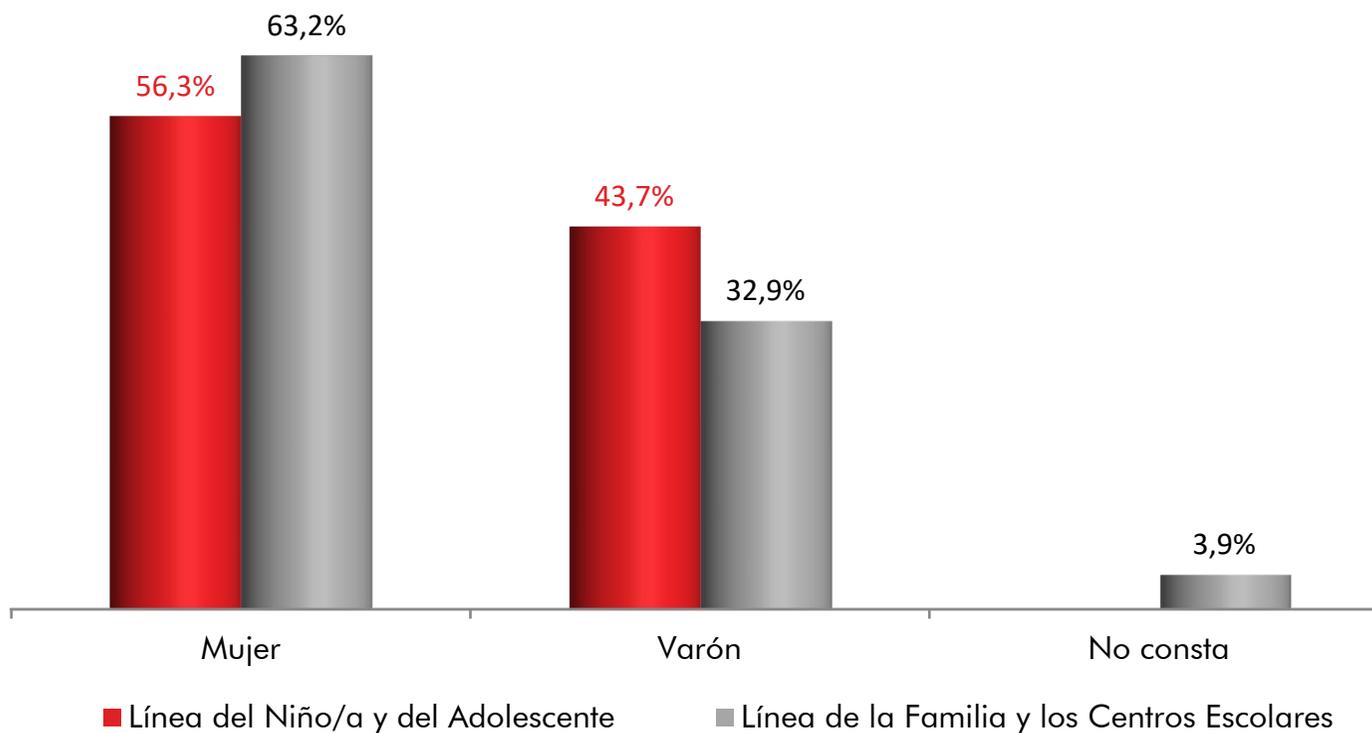


GÉNERO DE LOS NIÑOS/AS Y ADOLESCENTES (%)



A través de las consultas de niños/as y adolescentes, **más de la mitad de los casos (56,3%)** recibidos son de **mujeres**, mientras que los varones lo hacen en menor medida (43,7%).

Respecto a las consultas realizadas por los adultos/as, destaca que se han referido también en mayor proporción a las **mujeres (63,2%)** que a los **varones (32,9%)**, incrementándose la diferencia porcentual entre ambos.

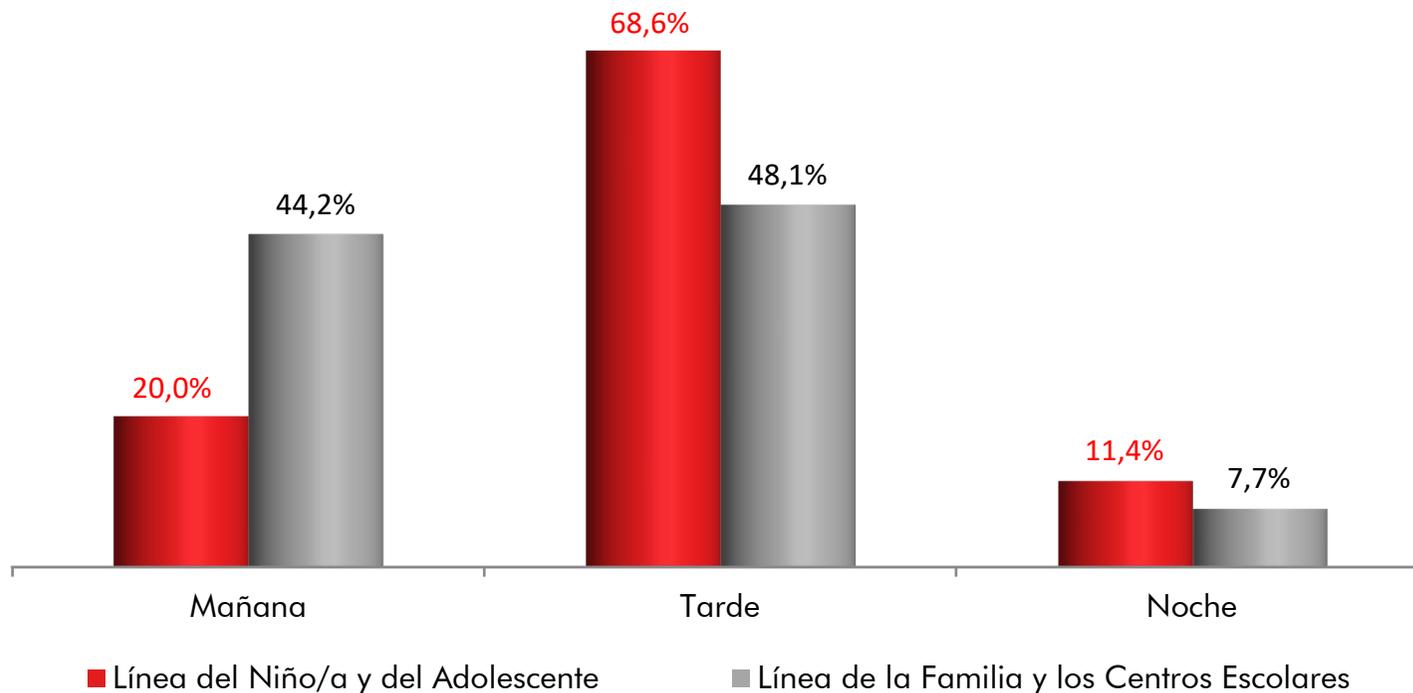


Base: Total casos atendidos: 108 casos.

HORARIO EN EL QUE SE REALIZAN LAS CONSULTAS (%)

En este sentido, el grueso de las consultas se concentra en **las tardes (53,3%)**, seguido de **las mañanas (38,1%)**. Aunque también, hay un porcentaje importante de consultas realizadas por **la noche (8,6%)**, lo que explica la necesidad de un **servicio 24h**.

Todas las franjas horarias son indispensables para atender los casos de gravedad en los que ANAR presta ayuda.



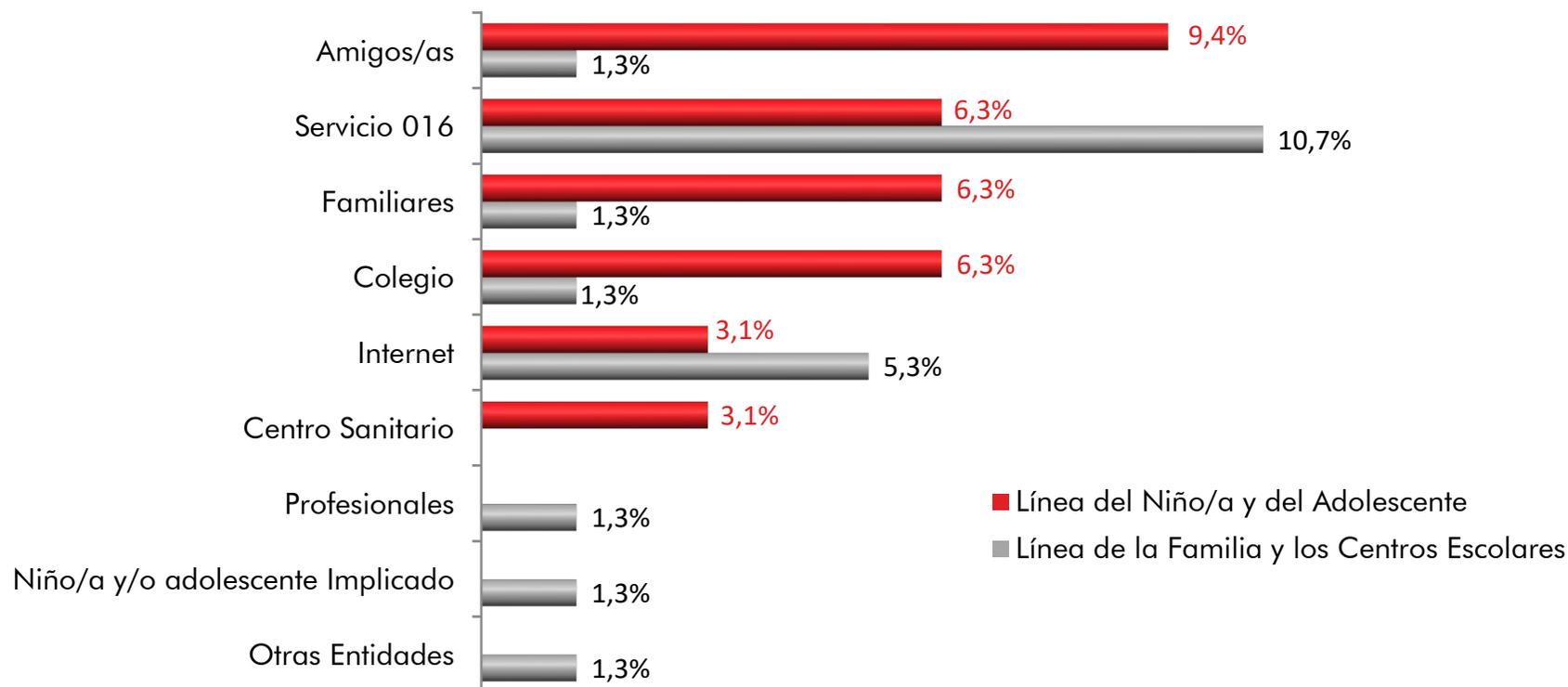
CONOCIMIENTO DE LAS LÍNEAS DE AYUDA ANAR 2023

Principales canales de difusión (%)



Durante el año 2023 los niños/as y adolescentes nos han conocido principalmente gracias a sus **amigos (9,4%), seguido del Servicio 016, los familiares y el colegio (estos tres representan cada uno el 6,3%).**

En el caso de los adultos/as, han sabido de nosotros/as a través de **la coordinación con el Servicio 016 (10,7%) e Internet (5,3%)** mayoritariamente.



Base: Total casos atendidos: 108 casos.

En el 65,5% de casos de niños/as y adolescentes y en el 76,2% de casos de adultos/as no se tienen datos del conocimiento del teléfono.



¡Gracias!

