



**Conselleria de Famílies, Benestar
Social i Atenció a la Dependència**
Institut de la Dona



MEMÒRIA ANUAL 2025 (PERÍODE 01/01/2025 – 31/12/2025)

**SERVEI D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA
24 HORES A LES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA
MASCLISTA**

ÍNDEX

1

1. INTRODUCCIÓ	5
1.1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	6
1.1.1. SERVEI D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA I ACOMPANYAMENT TELEFÒNIC 24 HORES	7
1.1.2. SERVEI D'ACOMPANYAMENT ESPECIALITZAT PRESENCIAL	7
1.1.3. SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA ESPECIALITZADA	8
2. ACTUACIONS DEL SERVEI	10
2.1. RECURSOS	10
2.1.1. RECURSOS HUMANS	10
2.1.2. RECURSOS TECNOLÒGICS	11
2.2. FORMACIÓ	12
2.3. DIFUSIÓ	12
2.4. AVALUACIÓ DEL SERVEI	13
2.4.1. RESULTATS DE LES ENQUESTES A LES DONES ACOMPANYADES	14
2.4.2. RESULTATS DE LES ENQUESTES DE PROFESSIONALS	15
2.5. REUNIONS	17
2.5.1. REUNIONS A NIVELL INTERN	17
2.5.2. REUNIONS A NIVELL EXTERN	17
2.6. ALTRES ACTUACIONS	18
3. DADES DEL SERVEI	20
3.1. SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA ESPECIALITZADA 24 HORES	20
3.1.1. PRINCIPALS DADES DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA ESPECIALITZADA 24 HORES	20
3.1.2. TRUCADES ATESES	21
3.1.3. ORIGEN GEOGRÀFIC DE LES TRUCADES ATESES	22
3.1.4. TRUCADES PER ZONES	23
3.1.5. VIA D'ENTRADA DE LES COMUNICACIONS	25
3.1.6. TIPOLOGIA DE LES TRUCADES	25

3.1.7.	TRUCADES SEGONS LA PERSONA QUE LA REALITZA	26
3.1.8.	SERVEI I/O RECURS QUE CONTACTA	27
3.1.9.	HORA DE LA TRUCADA	29
3.1.10.	DURADA DE LES INTERVENCIONS	30
3.1.11.	MITJANA DE LES TRUCADES PER DIA.....	31
3.1.12.	TRUCADES SEGONS EL MOTIU DE LA CONSULTA	31
3.1.13.	TIPUS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA	33
3.1.14.	CONTEXT DE LA VIOLÈNCIA SEXUAL.....	35
3.1.15.	EDAT	36
3.1.16.	NACIONALITAT	36
3.1.17.	RESIDÈNCIA	37
3.1.18.	FILLES I FILLS	37
3.1.19.	DONES EN SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL O SENSELLARISME	37
3.1.20.	DONES AMB DISCAPACITAT	38
3.1.21.	TIPUS D'INTERVENCIONS REALITZADES	38
3.1.22.	DERIVACIONS	40
3.1.23.	SEGUIMENTS	42
3.2.	SERVEI D'ACOMPANYAMENT ESPECIALITZAT PRESENCIAL	42
3.2.1.	PRINCIPALS DADES DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT ESPECIALITZAT PRESENCIAL.....	43
3.2.2.	ACOMPANYAMENTS SOL·LICITATS I REALITZATS, NO REALITZATS I NOCTURNS.....	44
3.2.3.	ORIGEN GEOGRÀFIC DELS ACOMPANYAMENTS	46
3.2.4.	MUNICIPI DE RESIDÈNCIA DE LES DONES ACOMPANYADES	47
3.2.5.	VIA D'ENTRADA DE LA SOL·LICITUD D'ACOMPANYAMENT	49
3.2.6.	TIPOLOGIA DE LES SOL·LICITUDS	49
3.2.7.	ACOMPANYAMENTS SEGONS LA PERSONA QUE HO SOL·LICITA	50
3.2.8.	SERVEI I/O RECURS QUE SOL·LICITA L'ACOMPANYAMENT	51
3.2.9.	DESTÍ DELS ACOMPANYAMENTS	52
3.2.10.	HORA DE L'INICI DELS ACOMPANYAMENTS.....	53
3.2.11.	DURADA DE LA INTERVENCIÓ	54
3.2.12.	DONES ACOMPANYADES SEGONS EL TIPUS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA	54
3.2.13.	TIPUS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA	55
3.2.14.	CONTEXT DE LA VIOLÈNCIA SEXUAL.....	57
3.2.15.	EDAT	58

3.2.16.	NACIONALITAT	59
3.2.17.	RESIDÈNCIA	59
3.2.18.	ESTAT CIVIL.....	60
3.2.19.	DURADA DEL MALTRACTAMENT	60
3.2.20.	CONVIVÈNCIA AMB L'AGRESSOR.....	61
3.2.21.	FILLES I FILLS	61
3.2.22.	DONES EN SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL O SENSELLARISME	61
3.2.23.	DONES AMB DISCAPACITAT	62
3.2.24.	SITUACIÓ LABORAL.....	62
3.2.25.	INGRESSOS DE LES DONES ACOMPANYADES.....	63
3.2.26.	HABITATGE	64
3.2.27.	TIPUS DE INTERVENCIÓ REALITZADES	64
3.2.28.	DENÚNCIES.....	66
3.3.	SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA	67
3.3.1.	SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA TELEFÒNICA	67
3.3.2.	SERVEI D'ACOMPANYAMENT JURÍDIC	69
4.	CONCLUSIONS	71

1.INTRODUCCIÓ

1. INTRODUCCIÓ

A continuació es presenta la memòria anual del **Servei d'atenció especialitzada 24 hores a les víctimes de violència masclista** (d'ara endavant, Servei 24 hores, S24h o Servei), corresponent a l'**exercici 2025**.

Aquest any s'ha donat continuïtat al contracte iniciat a març 2024, complint rigorosament amb tots els requisits de prestació establerts, i incorporant al Servei dues importants **millores**:

- La posada en funcionament de la **nova línia telefònica 900** (900 178 989) a partir del 29 de gener de 2025 per garantir la gratuïtat de la trucada, eliminant possibles barreres econòmiques.
- La **incorporació del servei S-Visual** al mes d'octubre, per ampliar les vies d'accés al S24h, afavorint la inclusió.

La memòria del Servei 24 hores de 2025 manté una línia i estructura similar a la de les memòries dels anys anteriors, no obstant, introdueix **2 canvis importants relacionats amb el registre de la informació** i, per tant, amb les dades que es mostren al present document:

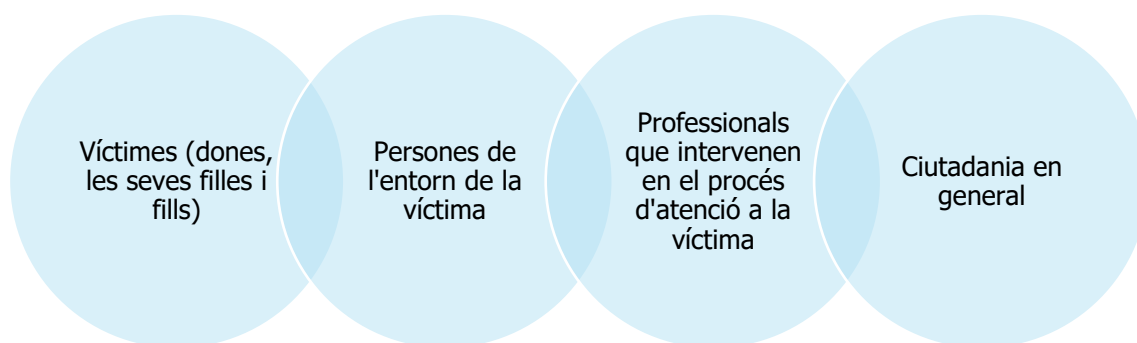
- **S'ha actualitzat el criteri de classificació de les violències masclistes d'acord a la normativa vigent**, establint 3 grans grups: violència de gènere (LO 1/2004), violència sexual (LO 10/2022) i altres violències masclistes (Llei 11/2016).
- **La memòria de 2025 sols recull les dades de l'activitat pertinent al Servei**. Aquest canvi de criteri, afecta principalment a les xifres d'activitat del servei d'atenció i acompanyament telefònic, ja que no s'han registrat les dades de les trucades rebudes no relacionades amb cap tipus de violència masclista, com sí s'havia fet a les memòries prèvies.

En termes de contingut, la present memòria s'estructura en **4 grans blocs**, tal i com ja avança l'índex:

- **Descripció general del Servei** en el que, a grans trets, es descriuen les tres prestacions que inclou el Servei 24 hores: Servei d'atenció i acompanyament telefònic, Servei d'acompanyament presencial i Servei d'orientació jurídica (*veure punt 1.1. Descripció del Servei*).
- **Actuacions que es duen a terme des del Servei**, on es recull i exposa informació sobre l'organització del Servei; els recursos humans, materials i tecnològics necessaris; sobre la formació del personal; les accions de difusió realitzades durant l'any; els resultats obtinguts de l'avaluació del Servei per part de les dones ateses i professionals de la xarxa; les reunions mantingudes a nivell intern i extern; entre d'altres actuacions realitzades al llarg de l'exercici (*veure punt 2. Actuacions del Servei*).
- **Dades de l'activitat del Servei** que és el bloc principal de la memòria i a on es recullen totes les xifres i dades vinculades als 2 serveis principals: Servei d'atenció i acompanyament telefònic, que inclou també les dades de l'activitat del servei d'orientació jurídica, i Servei d'acompanyament presencial (*veure punt 3. Dades del Servei*).
- **Conclusions** a on, a mode de cloenda, es resumeixen les dades més significatives de l'exercici (*punt 4*).

1.1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El Servei 24 hores, és un servei especialitzat que dona resposta immediata i continuada a les demandes en matèria de violència masclista a les Illes Balears, provinents de:

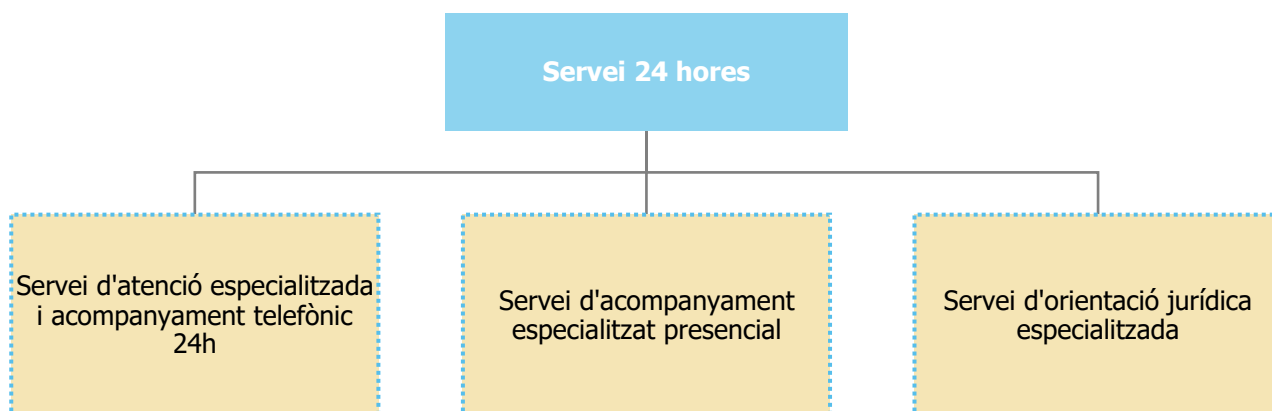


L'**objecte principal** del Servei 24 hores és, d'una banda, oferir una atenció especialitzada a les dones i les seves filles i fills víctimes de violència masclista per tal de donar resposta a les seves demandes, cobrir les necessitats d'informació, assessorament, acompanyament i suport; i de l'altra, donar una atenció especialitzada (informació i assessorament) a les persones de l'entorn de les dones víctimes de violències masclistes, així com als serveis que les atenen, i a la ciutadania en general que demana informació.

Les **funcions generals** del Servei 24 hores són:

- Atenció i acompanyament telefònic especialitzat 24h, davant situacions d'emergència per violència masclista.
- Informació, orientació i assessorament social i jurídic.
- Derivació als recursos especialitzats que corresponguin.
- Acompanyament presencial especialitzat amb valoració prèvia de professional.

Per a poder assolir l'objecte principal del Servei i dur a terme les funcions generals tot just esmentades, el Servei 24 hores, ofereix **tres serveis** que donen cobertura a tota la Comunitat Autònoma:



1.1.1. SERVEI D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA I ACOMPANYAMENT TELEFÒNIC 24 HORES

Les **funcions** específiques del Servei d'atenció especialitzada i acompanyament telefònic 24 hores (en endavant, Servei d'atenció telefònica) són les següents:

- Proporcionar informació, assessorament i suport específic.
- Acompanyar a les víctimes de violència masclista.
- Derivar als recursos especialitzats i no especialitzats que corresponguin i fer seguiment, si escau.
- Coordinar amb els serveis que intervenen en l'atenció a les víctimes de violència masclista.

L'**horari** del Servei d'atenció telefònica és de dilluns a divendres, les 24h, el que garanteix l'accés al Servei els 365 dies de l'any a qualsevol hora.

Paral·lelament a l'atenció general, el Servei d'atenció telefònica manté des de fa anys **2 importants convenis de col·laboració** per a l'atenció 24 hores a les dones víctimes de violències masclistes a la comunitat autònoma:

- **Conveni de col·laboració amb el Servei 016.** L'IBDona i el Ministeri competent en matèria d'Igualtat, mantenen des de fa anys un conveni de col·laboració per a l'atenció 24 hores de les víctimes de violències masclistes que truquen al 016 des de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, sent derivades directament al Servei 24 hores, des d'on s'atén a la víctima i/o es coordinen les intervencions necessàries.
- **Conveni de col·laboració amb el Servei d'Emergències 112.** L'IBDona i el Servei d'emergències autonòmic 112 també tenen signat un conveni de col·laboració per a l'atenció 24 hores de casos de violència masclista en situació de necessitat urgent i/o de crisi. En aquests casos, el servei 112 s'encarrega de mobilitzar els recursos necessaris (cossos i forces de seguretat, serveis sanitaris...), i el Servei 24 hores, com a mesura de primera contenció, dona suport a la víctima, realitzant les intervencions immediates i de coordinació posteriors que siguin necessàries.

1.1.2. SERVEI D'ACOMPANYAMENT ESPECIALITZAT PRESENCIAL

La **finalitat** del Servei d'acompanyament especialitzat presencial (en endavant, Servei d'acompanyament), és oferir una atenció especialitzada davant les demandes i necessitats d'acompanyament presencials derivades d'una situació de violència masclista, com poden ser: anar a interposar una denúncia, fer gestions judicials, fer gestions al centre de salut, anar a un centre d'acollida...

Les demandes d'acompanyament arriben al Servei, directament a través de les víctimes i/o del seu entorn, a través de les i els professionals dels recursos implicats i/o dels serveis telefònics d'emergència, i per iniciativa del propi Servei 24 hores. En tots els casos, es fa una valoració prèvia de la situació per part de la coordinadora del Servei i/o de la tècnica d'atenció telefònica que es troba de torn, i es fan les gestions oportunes per a coordinar la cita amb els recursos i/o serveis destinataris de l'acompanyament.

Els acompanyaments poden ser de 3 **tipus** segons la urgència de la demanda: **programats** (antelació superior a 24h), **urgents** (antelació inferior a 24h) i **immediats** (per a realitzar al mateix moment de la demanda).

El Servei d'acompanyament presencial es presta en diferents **horaris** segons l'illa, tal i com mostra el següent quadre:

Illa	Horari d'atenció del Servei d'acompanyament presencial
Mallorca	- De dilluns a divendres laborables: de 8 a 23h. - Caps de setmana i festius de Palma: de 9 a 16:30h. 10 acompanyaments anuals afegits fora d'horari.
Menorca	- De dilluns a divendres laborables: de 8 a 20h. - Caps de setmana i festius de Maó: de 9 a 16:30h. 5 acompanyaments anuals afegits fora d'horari.
Eivissa i Formentera	- De dilluns a divendres laborables: de 8 a 20:30h. - Caps de setmana i festius Eivissa-Vila: de 9 a 16:30h. 5 acompanyaments anuals afegits fora d'horari.

Als mesos d'estiu (juny-setembre), coincidint amb les vacances escolars i l'arribada massiva de turistes a les illes, el Servei d'acompanyament presencial s'amplia amb un torn de vespre de reforç a cada una de les illes, amb l'objectiu de donar atenció presencial a les dones que pateixen violència masclista, sobretot en els espais relacionats amb l'oci nocturn, molt vinculats als casos d'agressions sexuals.

1.1.3. SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA ESPECIALITZADA

El Servei d'orientació jurídica especialitzada (en endavant, Servei d'orientació jurídica), es presta telefònicament **de dilluns a divendres** laborables, **de 8 a 15h**. Fora d'aquest horari, les demandes són ateses per les tècniques jurídiques del Servei 016.

	Horari
Servei d'orientació jurídica especialitzada	De dilluns a divendres laborables: de 8 a 15h.
Servei d'assessorament jurídic del 016	De dilluns a divendres laborables: de 15 a 8h. Caps de setmana i festius de Palma: atenció 24 hores

La incorporació i consolidació de la prestació d'assessorament jurídic al Servei 24 hores es fonamenta en la [Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre](#), sobre mesures de protecció integral contra la violència de gènere, que senyala que totes les víctimes tenen garantit el dret a rebre assessorament jurídic; la [Llei orgànica 10/2022, de 6 de setembre](#), de garantia integral de la llibertat sexual, que reforça i amplia aquest dret a les víctimes de violència sexual; i la [Llei autonòmica 11/2016, de 28 de juliol](#), d'igualtat de dones i homes, que recull específicament el dret a l'assessorament jurídic per a les víctimes de violència masclista a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

2. ACTUACIONS DEL SERVEI

2. ACTUACIONS DEL SERVEI

A continuació descrivim les principals actuacions realitzades des del Servei 24 hores en relació a l'organització del Servei: recursos, formació, difusió, avaluació del servei, reunions i altres.

2.1. RECURSOS

Diferenciem dos tipus de recursos: els **recursos humans** i els **recursos materials i tecnològics**.

2.1.1. RECURSOS HUMANS

El Servei 24 hores disposa d'un equip format per les següents persones professionals:

Equip professional
1 persona de coordinació ubicada a Mallorca, contractada a jornada completa.
1 persona jurídica ubicada a Mallorca, a jornada completa per desenvolupar el servei d'orientació jurídica especialitzada en violències masclistes.
8 persones a Mallorca per desenvolupar el servei d'acompanyament i d'atenció telefònica, contractades a jornada completa.
1 persona addicional a Mallorca a jornada completa (roda torns) per cobrir vacances i permisos del personal.
3 persones a Eivissa a jornada completa, per desenvolupar el servei d'acompanyament i reforçar el servei d'atenció telefònica.
1 persona a Menorca a jornada completa i 2 persones a mitja jornada, per desenvolupar el servei d'acompanyament i reforçar el servei d'atenció telefònica.
1 persona addicional a cada una de les illes (Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera), contractada per a reforçar els acompanyaments presencials en horari nocturn durant el període comprés entre l'01/06 i el 30/09.

Afegit a aquest equip, el Servei compta amb la figura d'una responsable de servei per a dur a terme funcions de gestió.

Totes les absències de personal de llarga durada (llicències, baixes...) i els períodes de vacances, s'han cobert amb la contractació de personal qualificat addicional a la plantilla, informant sempre d'aquestes noves incorporacions a l'IBDona.

Totes les persones que formen part de l'equip tècnic, tenen la titulació de Treball Social i/o Psicologia, amb àmplia experiència laboral, i formació específica en violència masclista superior a 120 hores. La jurídica té la llicenciatura en Dret, està especialitzada en violències masclistes i compta amb àmplia experiència laboral. La coordinadora de l'equip és treballadora social amb formació específica en violència masclista i àmplia experiència laboral en la gestió d'equips de treball.

A la figura de la pàgina següent, mostrem l'**organigrama del Servei**:



2.1.2. RECURSOS TECNOLÒGICS

L'equip professional del Servei 24 hores disposa dels recursos materials i tecnològics necessaris per a dur a terme la prestació del servei. Aquests dispositius compleixen els requisits de seguretat reglamentaris i necessaris per a poder accedir a la base de dades de l'IBDona (VG-SIC: Violència de Gènere-Sistema d'Informació Compartida), a on es registren totes les informacions relatives a les intervencions realitzades, amb l'objecte de disposar d'una base de dades completa i actualitzada que possibilita la continuïtat de l'atenció de la dona per part de tots els serveis i recursos de la xarxa que hi tenen accés.

Tant la coordinadora com les tècniques del Servei, disposen d'un equip portàtil per a la realització de les seves tasques i d'un telèfon mòbil per a atendre i realitzar trucades. A l'oficina, a més, disposen de 2 equips informàtics complets, un d'ells adaptat en termes d'accessibilitat. En total, l'equip compta amb: 17 dispositius portàtils complets, 2 dispositius fixos complets i 17 telèfons mòbils. En els mesos d'estiu, es faciliten els dispositius necessaris addicionals per a les persones que realitzen el torn d'acompanyament de reforç.

Respecte als espais físics de treball, l'equip de Mallorca habitualment fa feina des de la seu d'Atenzia a Palma que compta amb un despatx amb 4 llocs de feina, 2 despatxos addicionals per atendre trucades que requereixen més privacitat i una sala de reunions. A Menorca i a Eivissa estan disponibles els espais de les respectives oficines d'Atenzia ubicades a Maó i a Vila, respectivament. També es posa a disposició del Servei, el Centre de Recepció de trucades 24 hores que s'encarrega de fer la primera recepció de la trucada i de la seva transferència a la tècnica de torn.

2.2. FORMACIÓ

A continuació, llistem el conjunt d'**accions formatives que ha rebut l'equip del Servei 24 hores** en matèria de violències masclistes, durant l'exercici 2025:

- Formació per a la implementació de plans i mesures d'igualtat en les empreses (40 hores) (1 tècnica).
- Igualtat de gènere: Aplicació pràctica en l'àmbit jurídic (75 hores) (jurídica).
- Llei Orgànica de mesures d'eficiència processal al servei de la justícia i la seva afectació al procés civil i penal (3 hores) (jurídica).
- Expert Universitari en actuació en violència de gènere, violència sexual i violència en l'àmbit familiar per personal sanitari (500 hores) (1 tècnica).
- Curs de gènere i igualtat (3 hores) (tot l'equip).
- Curs universitari d'especialització en mediació civil, mercantil i familiar (300 hores) (jurídica).
- Formació SVISUAL (2 hores) (tot l'equip).
- Formació en la "Llei Orgànica 8/2021 de Protecció integral a la Infància i a l'adolescència front la violència" (35 hores) (2 tècniques i jurídica).
- La protecció de la infància i l'adolescència davant les violències. Una visió interseccional de la violència de l'Escola de Serveis Socials 2025 (15 hores) (1 tècnica i jurídica).
- Jornada de Presentació dels serveis de la Xarxa d'Atenció a les Violències Masclistes del Consell de Mallorca (5 hores) (jurídica).
- II Jornades sobre Violència Sexual, organitzades per la Delegació del Govern a les Illes Balears (15 hores) (coordinadora, 6 tècniques i jurídica).
- Formació Stop Violència de Gènere Digital (4 hores) (tot l'equip).
- Curs de Conciliació judicial privada de l'ICAIB (38 hores) (jurídica).

Per la naturalesa del Servei (atenció 24 hores), no totes les tècniques poden assistir a totes les formacions, no obstant, els continguts d'aquestes formacions són compartits amb tot l'equip.

El conjunt de la formació continua inclosa al Pla de Formació Anual que rep l'equip del Servei 24 hores, és fonamental per a poder oferir una atenció qualificada i per millorar la seva qualitat tècnica.

2.3. DIFUSIÓ

El Servei 24 hores té la responsabilitat i missió de donar a conèixer les seves prestacions i vies d'accés a les dones víctimes de violència masclista, al seu entorn, a les i els professionals que intervenen en la seva atenció (serveis especialitzats, serveis socials, sanitaris, jurídics, cossos i forces de seguretat), i a la ciutadania en general.

Aquesta responsabilitat queda recollida en el **Pla de Difusió del Servei** i el seu principal objectiu, és fer arribar la informació del Servei 24 hores al màxim nombre de persones, entitats i àmbits. Per a dur a terme la difusió del Servei es realitzen visites presencials als serveis i recursos implicats; reunions de coordinació; lliurament de tríptics, cartells i

informació actualitzada del servei; trasllat d'informació a través de diferents vies (missatgeria electrònica, xerrades, tallers, participació en actes relacionats amb l'objecte del servei o altres actuacions de sensibilització), etc.

A l'any 2025, s'ha hagut de fer una **difusió extraordinària** arran de tres canvis importants relacionats amb el S24h:

- Al primer trimestre de l'any 2025, es va posar en marxa la nova línia 900 178 989, convertint-se en la via principal per a contactar amb el Servei, i substituint la línia 971 178 989 que fins el moment s'havia fet servir com a primer telèfon d'accés al Servei.
- A 2025 s'han actualitzat i renovat els materials de difusió del Servei 24 hores, incorporant millores orientades a reforçar l'accessibilitat i la inclusió: (1) s'han elaborat materials informatius en nous idiomes (xinès, àrab...) per arribar a la població estrangera i (2) s'han dissenyat i editat tríptics en Braille, garantint l'accés a la informació a dones amb discapacitat visual.
- A octubre de 2025, s'ha incorporat a la prestació el servei S-Visual que, mitjançant la videointerpretació en Llengua de Signes Espanyola, permet atendre a dones sordes o amb discapacitat auditiva. El servei connecta a la dona amb una persona intèrpret de llengua de signes a través de videotrucada, eliminant així qualsevol barrera de comunicació i afavorint una atenció accessible, inclusiva i adaptada a les necessitats específiques de cada dona.

Dintre del **Pla de difusió** previst per a **2025**, s'ha realitzat un total de **259 accions**, repartides entre les quatre illes i adreçades principalment als següents serveis i/o recursos:

- Serveis i recursos especialitzats de la xarxa d'atenció a les víctimes de violències masclistes (serveis d'atenció integral, centres de crisi, serveis d'acompanyament, taules i comissions tècniques de coordinació).
- Forces i cossos de seguretat (Guàrdia Civil, Policia Nacional, policies locals i unitats especialitzades com UFAM).
- Àmbit judicial i jurídic (jutjats de violència sobre la dona, jutjats d'instrucció, fiscalia, audiència provincial, advocacia privada i col·legis professionals).
- Serveis socials.
- Serveis i recursos sanitaris (atenció primària, hospitals, serveis de ginecologia, pediatria i altres especialitats).
- Entitats del tercer sector i associacions socials.
- Col·legis professionals (treball social, educació social, infermeria, medicina, psicologia, pedagogia, teràpia ocupacional, comares...).
- Recursos educatius, formatius i comunitaris (centres de formació, biblioteques, punts joves, casals i espais associatius).
- Oficines i serveis vinculats a l'àmbit turístic i d'atenció a la ciutadania.
- Xarxes i serveis de suport comunitari i d'emergències (061, serveis de teleassistència...).
- Professionals i serveis amb els quals es manté contacte i coordinació continuada.

2.4. AVALUACIÓ DEL SERVEI

Realitzem l'avaluació del Servei a través d'una enquesta de satisfacció sobre varis aspectes relacionats amb la prestació.

La finalitat de l'enquesta de satisfacció és, d'una banda, conèixer el nivell de satisfacció amb el Servei 24 hores, i de l'altra, a partir de la revisió dels resultats, avaluar la qualitat de la prestació del servei en el marc dels processos i procediments per a corregir possibles desviacions i incorporar les oportunitats de millora que es valorin necessàries.

S'han realitzat 2 tipus d'enquestes:

- **Enquestes a les dones ateses.** Aquestes enquestes s'han fet sobre una mostra arbitrària de **305 dones** de les 522 dones que han estat acompanyades presencialment pel Servei durant l'exercici 2025 (aprox. un 58,42% del total). Les tècniques de l'equip s'han encarregat de dur a terme les enquestes a les dones (via telefònica). A 2025 s'ha incrementat significament el nombre d'enquestes realitzades respecte a l'any anterior, amb un augment de més del 200%.
- **Enquestes a les i els professionals dels serveis derivants.** Aquestes enquestes s'adrecen al conjunt de professionals dels serveis derivants que intervenen en el procés d'atenció i formen part de la xarxa d'atenció a les dones víctimes. En aquest cas, les enquestes es realitzen a través d'un formulari electrònic que s'ha enviat a **40 professionals** de tots els serveis.

En ambdós casos, es tracta de qüestionaris de resposta tancada amb l'opció d'afegir comentaris i/o d'argumentar les respostes no satisfactòries i amb un darrer espai per a incorporar observacions i suggeriments, si es considera adient.

2.4.1. RESULTATS DE LES ENQUESTES A LES DONES ACOMPANYADES

Com hem indicat, les enquestes de satisfacció s'han realitzat sobre una mostra de 305 dones que han fet ús del servei d'acompanyament durant l'any 2025, amb una participació del 100%, ja que les 305 dones han contestat l'enquesta.

A continuació, es detallen els **resultats obtinguts** de cada pregunta de l'enquesta:

1. Com valora l'atenció, l'orientació i assessorament i el suport rebut per part del S24h?		
1. Res satisfactori	0	0,00%
2. Poc satisfactori	1	0,32%
3. Satisfactori	2	0,65%
4. Bastant satisfactori	53	17,37%
5. Molt satisfactori	249	81,63%
	305	100%

El 81,63% de les dones enquestades ha trobat "molt satisfactòria" l'atenció i el suport rebut per part del servei. Cap dona considera "res satisfactòria" l'atenció rebuda per part del Servei i només una dona acompanyada pensa que l'atenció rebuda ha estat "poc satisfactòria".

2. S'ha sentit recolzada per l'equip tècnic del S24h durant l'acompanyament? I amb la tècnica?		
1. Res satisfactori	0	0,00%
2. Poc satisfactori	1	0,32%

3. Satisfactori	1	0,32%
4. Bastant satisfactori	53	17,37%
5. Molt satisfactori	250	81,96%
	305	100%

El 81,96% de les dones enquestades s'han sentit recolzades per l'equip tècnic del Servei 24 hores durant l'acompanyament a un nivell "molt satisfactori". Un 0,32% no s'ha sentit recolzada per l'equip.

3. S'han cobert les necessitats de suport, informació, assessorament... per part de l'equip?		
1. Res satisfactori	1	0,32%
2. Poc satisfactori	0	0,00%
3. Satisfactori	8	2,62%
4. Bastant satisfactori	58	19,01%
5. Molt satisfactori	238	78,03%
	305	100%

El 78,03% de les dones enquestades han vist cobertes les seves necessitats de suport, informació, assessorament i orientació de manera "molt satisfactòria". No obstant, un 0,32% no ha sentit cobertes aquestes necessitats.

4. Com valora l'atenció, l'orientació, l'assessorament i el suport rebut per part del S24h?		
1. Res satisfactori	1	0,32%
2. Poc satisfactori	0	0,00%
3. Satisfactori	2	0,65%
4. Bastant satisfactori	51	16,72%
5. Molt satisfactori	251	82,29%
	305	100%

El grau de satisfacció general amb el Servei és molt alt, ja que el 82,29% de les dones enquestades han valorat la seva experiència com a "Molt satisfactòria". Només hi ha una dona de les 305 enquestades insatisfeta amb el Servei (0,32%). En general la valoració de les dones cap al Servei i les tècniques és molt bona.

2.4.2. RESULTATS DE LES ENQUESTES DE PROFESSIONALS

La informació recollida a les enquestes realitzades a les i els professionals dels serveis derivants, ens permet conèixer la realitat del funcionament de la coordinació tècnica entre els diferents recursos i serveis, considerant aquesta informació una oportunitat de millora en els procediments i processos d'atenció i/o derivació. El qüestionari de satisfacció s'ha enviat als serveis derivants amb els que el Servei 24 hores treballa o ha treballat en xarxa durant l'any 2025:

- Centre d'Informació a les Dones de Mallorca, Menorca, Eivissa i Formentera
- Servei d'Atenció Psicològica del Consell de Mallorca
- Serveis d'acolliment residencial (municipals i insulars)
- Punts d'Informació Jurídica de la Part Forana (Mallorca)
- Oficina d'Ajuda a Víctimes del Delicte
- Servei d'Atenció Integral a les Víctimes de Violència Masclista de l'Ajuntament de Palma
- Serveis Socials Municipals

S'han enviat l'enquesta a través d'un formulari online a **40 professionals**, obtenint **24 respostes** (60% de participació). El qüestionari de valoració de les i els professionals també està format per 4 preguntes tancades i un espai de suggeriments. A continuació detallem les **respostes obtingudes** de cada una de les qüestions plantejades:

1. Com valora l'atenció, l'orientació, l'assessorament i el suport rebut per part del S24h?

1. Res satisfactori	0	0,00%
2. Poc satisfactori	0	0,00%
3. Satisfactori	0	0,00%
4. Bastant satisfactori	6	25%
5. Molt satisfactori	18	75%
	24	100%

El 100% de les persones professionals enquestades valora l'atenció rebuda "bastant satisfactòria" o "molt satisfactòria".

2. En situació d'emergència, el Servei 24 hores ha donat resposta a les necessitats plantejades?

1. Res satisfactori	0	0,00%
2. Poc satisfactori	0	0,00%
3. Satisfactori	0	0,00%
4. Bastant satisfactori	9	37,5%
5. Molt satisfactori	15	62,5%
	24	100%

Davant una situació d'emergència el 100% de les persones professionals pensen que el Servei ha donat una resposta positiva a les necessitats plantejades.

3. Si s'ha sol·licitat un acompanyant, l'atenció rebuda ha estat adequada?

1. Res satisfactori	0	0,00%
2. Poc satisfactori	1	4,16%
3. Satisfactori	1	4,16%
4. Bastant satisfactori	7	29,16%
5. Molt satisfactori	15	62,5%
	24	100%

Davant la sol·licitud d'acompanyament des d'un recurs i o servei de la xarxa, el 91,66% de les persones professionals enquestades, consideren que l'atenció rebuda ha estat "bastant satisfactòria" o "molt satisfactòria". Sols una persona professional, manifesta que l'atenció rebuda ha estat "poc satisfactòria".

2.5. REUNIONS

L'equip del Servei 24 hores treballa des de la coordinació i comunicació permanent, tant a nivell intern (equip del Servei), com a nivell extern amb l'IBDona i amb la resta de serveis de la xarxa d'atenció a les víctimes de violència masclista. A continuació expliquem el conjunt d'accions de comunicació i coordinació interna i externa que s'han dut a terme durant l'any 2025.

2.5.1. REUNIONS A NIVELL INTERN

El Servei 24 hores dona cobertura a tota la comunitat autònoma, amb personal distribuït a les quatre illes. Aquesta distribució territorial de les professionals, requereix disposar de mecanismes efectius de comunicació i coordinació, entre tot l'equip.

Durant l'any 2025, s'han establert els següents mecanismes de coordinació interna:

- Reunions mensuals presencials i/o per videoconferència de tot l'equip (durada aprox. 1'5-2 hores).
- Reunions amb el personal de nova contractació amb l'objectiu de presentar el servei, fer l'acollida i arrancar el procés de formació inicial.
- Reunions diàries entre la coordinadora del Servei 24 hores i la directora d'Atenzia per tractar temes de qualitat i de gestió del servei.
- Reunions anuals i individuals entre la coordinadora i cada una de les tècniques per a dur a terme l'avaluació de l'acompliment professional.

2.5.2. REUNIONS A NIVELL EXTERN

Amb l'objectiu de mantenir una comunicació i coordinació permanent amb l'IBDona i amb els altres recursos de la xarxa d'atenció a les dones víctimes de violències masclistes, es realitzen reunions periòdiques.

Reunions/contacte amb l'IBDona:

- Durant tot l'exercici, s'ha mantingut una comunicació fluida i constant amb IBDona, mitjançant diferents canals (presencial o via mòbil i/o correu electrònic).
- S'han realitzat reunions mensuals amb la responsable del Servei per fer seguiment de l'activitat del Servei, vetlar per la seva qualitat, resoldre dubtes, establir pautes de prestació...
- S'han realitzat reunions extraordinàries quan ha estat necessari.

Reunions de coordinació amb els serveis de la xarxa d'atenció a la dona. Durant l'any 2025, s'han realitzat reunions per explicar el Servei, conèixer la resta dels recursos i establir i/o millorar les vies de coordinació professional:

- Reunions de coordinació amb el Centre d'Informació de la Dona del Consell de Mallorca, amb l'objectiu de millorar la coordinació i establir acords.

- Participació de la coordinadora del Servei 24 hores, i en alguns casos de l'equip tècnic, a les Comissions d'Intervenció de les Taules Locals de Coordinació per l'abordatge de les violències masclistes (en endavant, TLC) a diferents municipis de les illes.
- Reunió de coordinació amb diferents entitats que treballen amb dones víctimes de violència masclista.
- Coordinació periòdica amb les tècniques del Servei de les TLC amb l'objectiu de conèixer la situació respecte a la creació de les noves taules, la situació de les reunions programades per cada taula, les Comissions d'Intervenció, així com per facilitar les dades d'atenció de cada municipi.
- Reunió de coordinació amb el Centre Libertas, amb l'objectiu d'establir coordinació i acords de feina.

2.6. ALTRES ACTUACIONS

Durant l'any 2025, l'equip del Servei 24 hores ha realitzat altres activitats que complementen la prestació del Servei. A continuació, llistem les més rellevants:

- Preparar els informes i memòries mensuals, trimestrals i puntuals sobre les dades de la prestació del Servei.
- Facilitar les dades d'atenció dels diferents municipis a les tècniques del Servei de les TLC.
- Compartir les dades necessàries per l'Observatori per a la Igualtat, així com altres dades necessàries i/o demandes derivades des de l'IBDona.
- Participar a diferents Jornades per explicar i donar a conèixer el Servei 24 hores.
- La coordinadora ha participat com a ponent a la formació virtual al personal sanitari per l'atenció integral a les víctimes de violència sexual.
- La coordinadora ha participat com a ponent a la jornada de coneixement interprofessional i intersectorial a l'atenció en dones víctimes i supervivents de violències sexuals i masclistes, a totes les Illes Balears.
- La jurídica participa com a ponent a una taula rodona organitzada pel Consell de Mallorca, d'àmbit jurídic.
- La coordinadora ha participat com a ponent a l'Especialista Universitari en intervenció interdisciplinària en les violències sexuals de la UIB.
- S'ha treballat conjuntament amb la cap de secció de l'IBDona i representants de diferents serveis específics per a acordar pautes d'actuació per a poder donar resposta a dones víctimes de violència masclista.

3. DADES DEL SERVEI

3. DADES DEL SERVEI

A aquest capítol de la memòria es recullen de manera sistematitzada totes les dades relatives a la prestació del Servei 24 hores. Les dades es presenten desagregades segons el tipus de violència, d'acord amb el marc normatiu vigent: la Llei Orgànica 1/2004, la Llei Orgànica 10/2022 i la Llei 11/2016. Aquest és el capítol més extens de la memòria i s'estructura en tres apartats, corresponents als tres serveis principals que conformen el Servei 24 hores:

3.1. Servei d'atenció telefònica especialitzada 24 hores

3.2. Servei d'acompanyament especialitzat presencial

3.3. Servei d'orientació jurídica

3.1. SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA ESPECIALITZADA 24 HORES

Quan fem referència a trucades, inclou tant les realitzades per les dones víctimes de violència masclista (en endavant, VVM), professionals i persones de l'entorn, així com les consultes sobre violència masclista (en endavant, VM), per via telemàtica. Les següents dades corresponen exclusivament a les trucades per VM que són l'objecte del Servei.

3.1.1. PRINCIPALS DADES DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA ESPECIALITZADA 24 HORES

A aquest primer punt, es mostra un resum de les dades més rellevants de la prestació del Servei d'atenció especialitzada i acompanyament telefònic 24 hores (en endavant, Servei d'atenció telefònica) durant l'any 2025:

Servei d'atenció telefònica especialitzada 24 hores	
Total trucades ateses	6.264
Total trucades ateses per violència masclista	4.562
Trucades ateses per violència de gènere	4.168
Trucades ateses per violència sexual	255
Trucades ateses per altres violències masclistes	139
Illa amb més trucades	Mallorca
Zona amb major nombre de trucades	Palma
Mes de l'any amb més trucades	Juliol
Franja horària amb més trucades	De 12:00h a 13:00h
Durada mitja de les trucades rebudes	00:11:12h.
Mitjana de les intervencions realitzades	00:36:18h.

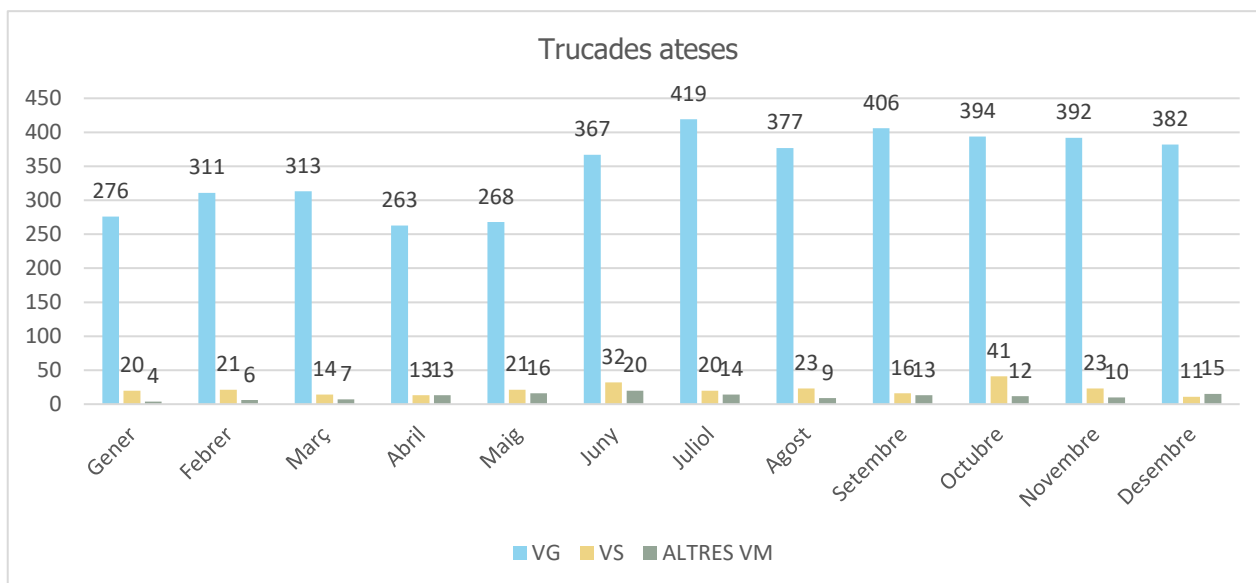
Via d'entrada de la trucada	El 70,67% són trucades directes al Servei 24 hores.
Tipologia de la majoria de les trucades	Un 83,32% de les trucades no són emergències.
Trucades majoritàries segons qui les realitza	El 70,82% de les trucades les realitza la VVM.
Principal tipus de violència masclista de les trucades	Violència de Gènere segons la LLO 1/2004.
Perfil majoritari de dona VVM atesa	Espanyola
	Resident
	31 a 40 anys
Intervenció més realitzada	El 63,09% de les intervencions són per orientació i assessorament
Seguiments realitzats	S'han realitzat 1.414 seguiments
Recurs més utilitzat	Centre d'Informació de la Dona del Consell de Mallorca

A la memòria de 2024 i anteriors es comptabilitzaven i explotaven les dades de totes les trucades ateses des del Servei d'atenció telefònica, independentment de si estaven relacionades amb situacions de violència masclista. **A partir de 2025**, es va acordar amb l'IBDONA, **sols** explotar les dades de les **trucades ateses objecte del Servei**, es a dir, les trucades vinculades a violències masclistes d'acord a la definició que estableix la Llei Orgànica 1/2004, 10/2022 i la Llei 11/2016. Aquest canvi en la metodologia de registre fa que en aquesta memòria no es pugui comparar les dades entre el 2024 i 2025.

3.1.2. TRUCADES ATESES

A la següent taula recopilem el conjunt de trucades ateses des del Servei d'atenció telefònica pertinents que són objecte del servei, distribuïdes per mesos. Aquestes xifres comprenen les trucades rebudes per part de les víctimes de violències masclistes, del seu entorn i de les i els professionals.

Trucades ateses 2025				
MES	VG	VS	ALTRES VM	Total
Gener	276	20	4	300
Febrer	311	21	6	338
Març	313	14	7	334
Abril	263	13	13	289
Maig	268	21	16	305
Juny	367	32	20	419
Juliol	419	20	14	453
Agost	377	23	9	409
Setembre	406	16	13	435
Octubre	394	41	12	447
Novembre	392	23	10	425
Desembre	382	11	15	408
Total	4.168	255	139	4.562



De manera que, a 2024 es va atendre un total de 4.737 trucades i a 2025 6.264 trucades, el que suposa un increment del 32,23% (1.527 trucades més). Aquestes xifres inclouen les trucades tant de violència masclista com d'altres que no són objecte del servei.

Respecte a les trucades vinculades a situacions de violència masclista, a 2024 es van atendre 3.731 i a 2025 4.562 trucades. Per tant, hi ha hagut un increment del 22,24% (831 trucades més) en el 2025.

Amb aquesta regulació del criteri de registre de les dades, recollint sols la informació relacionada amb la violència masclista i segons la definició de la normativa vigent, s'aconsegueix una informació més precisa i ajustada a la realitat, per una posterior anàlisi més metòdica i rigorosa.

3.1.3. ORIGEN GEOGRÀFIC DE LES TRUCADES ATESES

A la següent taula es recopilen les dades sobre el total de les trucades ateses, segons l'illa de procedència:

Origen geogràfic de les trucades 2025								
	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
Mallorca	3.358	80,57%	205	80,39%	114	82,01%	3.677	80,60%
Menorca	222	5,33%	18	7,06%	10	7,19%	250	5,48%
Eivissa	537	12,88%	27	10,59%	14	10,07%	578	12,67%
Formentera	22	0,53%	0	0,00%	1	0,72%	23	0,50%
Altres	29	0,70%	5	1,96%	0	0,00%	34	0,75%
Total	4.168	100%	255	100%	139	100%	4.562	100%

Mallorca concentra el 80,6% de les trucades ateses, seguit d'Eivissa amb un 12,67%, Menorca amb un 5,48% i finalment Formentera amb un 0,50%.

Com a millora incorporada a 2025, la categoria "sense informació" ja no es fa servir per poder oferir dades més depurades i ajustades a la realitat de les violències masclistes ateses pel servei.

3.1.4. TRUCADES PER ZONES¹

Amb l'objectiu de facilitar l'anàlisi territorial de les dades recollides, a aquest apartat es mostra la informació de les trucades ateses distribuïdes per zones geogràfiques. Aquest desglossament de les dades respon a criteris de proximitat territorial, dinàmiques compartides i estructures administratives comunes (mancomunitats, comarques de referència...).

Mallorca, es distribueix en les següents zones:

- Tramuntana I: Banyalbufar, Bunyola, Deià, Estellencs, Esporles, Fornalutx, Puigpunyent, Sóller i Valldemossa.
- Tramuntana II: Andratx i Calvià.
- Palma.
- Mancomunitat del Pla: Llubí, Maria de la Salut, Ariany, Petra, Sineu, Vilafranca de Bonany, Montuïri, Algaida, Costitx, Sencelles, Santa Eugènia, Lloret de Vistalegre, Sant Joan i Porreres.
- Comarca Nord: Alcúdia, Muro, Pollença, Sa Pobla i Santa Margalida.
- Comarca de Llevant: Sant Llorenç des Cardassar, Manacor, Artà, Capdepera, Son Servera i Felanitx.
- Comarca de Migjorn: Campos, Llucmajor, Ses Salines i Santanyí.
- Raiguer: Santa Maria del Camí, Marratxí, Alaró, Búger, Campanet, Escorca, Mancor de la Vall, Selva, Binissalem, Consell, Inca i Lloseta.

Mallorca								
Zones territorials	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
Tramuntana I	72	2,23%	2	1,09%	0	0,00%	74	2,11%
Tramuntana II	138	4,28%	8	4,35%	2	2,24%	148	4,22%
Palma	1.860	57,71%	120	65,22%	68	65,82%	2.048	58,34%
Mancomunitat del Pla	142	4,41%	3	1,63%	3	2,90%	148	4,22%
Comarca Nord	151	4,69%	8	4,35%	5	4,84%	164	4,67%
Comarca de Llevant	348	10,80%	16	8,70%	20	19,36%	384	10,94%
Comarca Migjorn	136	4,22%	8	4,35%	3	2,90%	147	4,19%
Raiguer	376	11,67%	19	10,33%	2	1,94%	397	11,31%
Total	3.223	100%	184	100%	103	100%	3.510	100%

¹ No es comptabilitzen les trucades sense informació.

Menorca, es distribueix en les següents zones:

- Comarca de Llevant: Alaior, Es Castell, Maó i Sant Lluís.
- Comarca de Ponent: Ciutadella de Menorca, Ferreries, Es Mercadal i Es Migjorn Gran.

Menorca								
Zones territorials	VG		VS		ALTRES VM		TOTAL	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
Comarca de Llevant	135	65,53%	9	56,25%	4	44,44%	148	64,07%
Comarca de Ponent	71	34,47%	7	43,75%	5	55,56%	83	35,93%
Total	206	100%	16	100%	9	100%	231	100%

Eivissa, es distribueix en les següents zones:

- Comarca de Llevant: Eivissa, Santa Eulària des Riu i Sant Joan de Labritja.
- Comarca de Ponent: Sant Josep de sa Talaia i Sant Antoni de Portmany.

Eivissa								
Zones territorials	VG		VS		ALTRES VM		TOTAL	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
Comarca de Llevant	317	72,71%	17	73,91%	5	62,50%	339	72,59%
Comarca de Ponent	119	27,29%	6	26,09%	3	37,50%	128	27,41%
Total	436	100%	23	100%	8	100%	467	100%

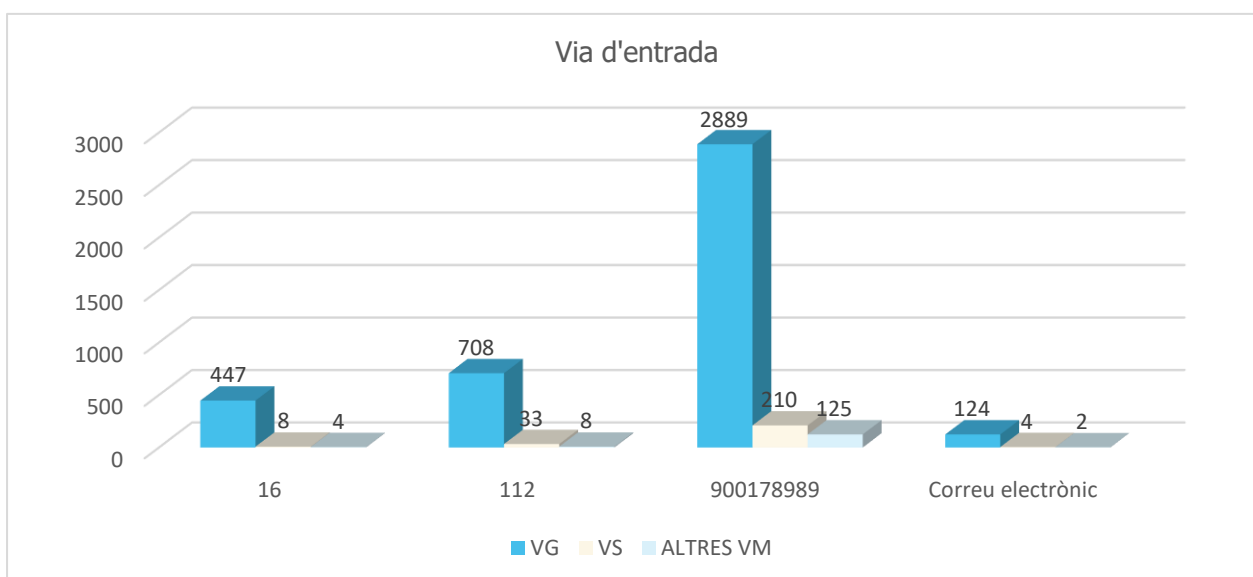
Formentera, és una zona única.

Formentera								
Zones territorials	VG		VS		ALTRES VM		TOTAL	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
Formentera	15	100%	0	0,00%	0	0,00%	15	100%
Total	15	100%	0	0,00%	0	0,00%	15	100%

3.1.5. VIA D'ENTRADA DE LES COMUNICACIONS

Des de l'any 2024 es registra la via d'entrada o canals de les comunicacions ateses:

Via d'entrada								
Canals	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
016	447	10,72%	8	3,14%	4	2,88%	459	10,06%
112	708	16,99%	33	12,94%	8	5,76%	749	16,42%
900178989	2.889	69,31%	210	82,35%	125	89,93%	3.224	70,67%
Correu electrònic	124	2,98%	4	1,57%	2	1,44%	130	2,85%
Total	4.168	100%	255	100%	139	100%	4562	100%



La principal via d'entrada és la línia 900 que representa el 70,67% de les comunicacions, seguida amb molta diferència per les derivacions de l'112 (16,42%), les del 016 (10,06%) i finalment el correu electrònic (2,85%).

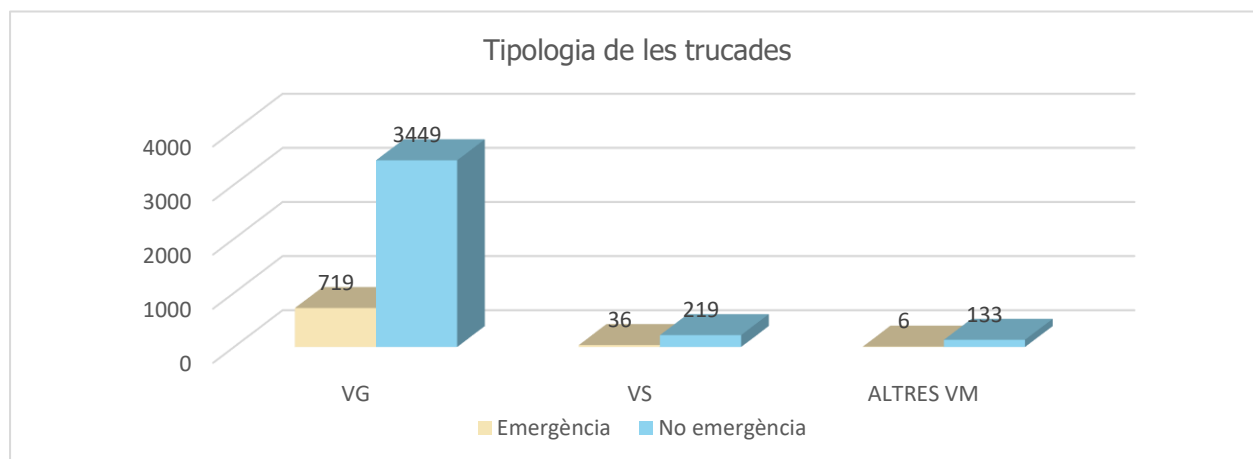
3.1.6. TIPOLOGIA DE LES TRUCADES

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

- **Emergència.** Quan és una trucada derivada des d'algun dels serveis d'emergència (112, cossos de seguretat...). Així mateix, es consideren trucades urgents les que requereixen l'activació d'un servei d'emergència.
- **No emergència.** Qualsevol situació on la dona precisi una atenció especialitzada. Totes les intervencions que no es considerin emergència.

A la següent taula i gràfic mostrem les xifres de trucades ateses des del servei, segons s'hagin classificat com a "emergència" (16,68%) i "no emergència" (83,32%):

Tipologia de les trucades								
Tipus de trucada	VG		VS		ALTRES VM		TOTAL	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
Emergència	719	17,25%	36	14,12%	6	4,32%	761	16,68%
No emergència	3.449	82,75%	219	85,88%	133	95,68%	3.801	83,32%
Total	4.168	100%	255	100%	139	100%	4.562	100%



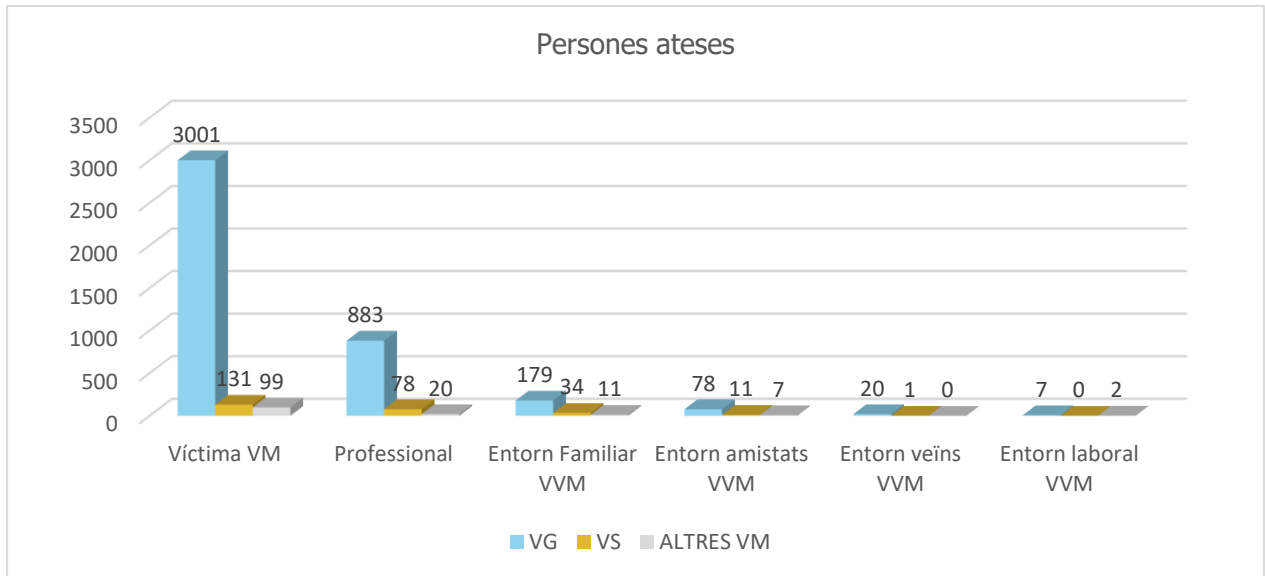
3.1.7. TRUCADES SEGONS LA PERSONA QUE LA REALITZA

A aquest apartat es recull la informació sobre les persones que realitzen les trucades al Servei, independentment de la via d'entrada de la trucada. Identifiquem els següents grups de persones ateses:

- **Víctima VM:** dones víctimes de violència masclista.
- **Professional:** qualsevol professional que es posa en contacte amb el Servei 24 hores.
- **Entorn familiar:** persones de l'entorn familiar de la víctima de violència masclista.
- **Entorn amistats:** persones de la xarxa social d'amistats de la víctima de violència masclista.
- **Entorn veïns:** persones de l'entorn del domicili de la víctima de violència masclista.
- **Entorn laboral:** persones de l'àmbit laboral de la víctima de violència masclista.

A les següent taula i gràfic, mostrem les xifres de 2025 dels diferents grups de persones ateses:

Persones ateses								
Persona	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
Víctima VM	3.001	72,00%	131	51,37%	99	71,22%	3.231	70,82%
Professional	883	21,19%	78	30,59%	20	14,39%	981	21,50%
Entorn Familiar VVM	179	4,29%	34	13,33%	11	7,91%	224	4,91%
Entorn amistats VVM	78	1,87%	11	4,31%	7	5,04%	96	2,10%
Entorn veïns VVM	20	0,48%	1	0,39%	0	0,00%	21	0,46%
Entorn laboral VVM	7	0,17%	0	0,00%	2	1,44%	9	0,20%
Total	4.168	100%	255	100%	139	100%	4.562	100%



La majoria de persones que contacten amb el Servei són les pròpies dones que representen el 70,82%, seguit de les i els professionals que representen el 21,50%.

3.1.8. SERVEI I/O RECURS QUE CONTACTA

A aquest apartat recollim les trucades segons el servei i/o recurs que contacta amb el Servei d'atenció telefònica. Aquesta dada és important a l'hora d'establir el pla de difusió del Servei 24 hores perquè permet identificar aquells serveis i/o recursos de la xarxa d'atenció a les dones víctimes de violència masclista que, no obstant la seva activitat, no tenen el costum de fer servir el Servei 24 hores.

A la següent taula es mostren les dades dels serveis i/o recursos específics que contacten amb el Servei 24 hores:

Servei/Recurs								
Servei/recurs	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
061	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,31%
Advocada d'ofici	4	0,45%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,41%
CAD Menorca	8	0,91%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,82%
Casa d'Acollida Eivissa	38	4,30%	2	2,56%	0	0,00%	40	4,08%
Casa d'Acollida Menorca	0	0,00%	0	0,00%	3	15,00%	3	0,31%
Casa Violeta	19	2,15%	0	0,00%	0	0,00%	19	1,94%
Casal Ariadna	83	9,40%	2	2,56%	1	5,00%	86	8,77%
Casal Petit	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Centre de Salut	19	2,15%	4	5,13%	5	25,00%	28	2,85%
Centre Educatiu	12	1,36%	2	2,56%	0	0,00%	14	1,43%
Centre Libertas	6	0,68%	19	24,36%	0	0,00%	25	2,55%

Centre Veronique	1	0,11%	2	2,56%	0	0,00%	3	0,31%
CID	65	7,36%	5	6,41%	1	5,00%	71	7,24%
CNP	36	4,08%	2	2,56%	2	10,00%	40	4,08%
Consolats	6	0,68%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,61%
Entitats Tercer Sector	48	5,44%	11	14,10%	2	10,00%	61	6,22%
Guàrdia Civil	64	7,25%	2	2,56%	0	0,00%	66	6,73%
Hospital Can Misses	0	0,00%	2	2,56%	0	0,00%	2	0,20%
Hospital de Formentera	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,31%
Hospital de Manacor	17	1,93%	7	8,97%	1	5,00%	25	2,55%
Hospital d'Inca	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,31%
Hospital Mateu Orfila	1	0,11%	1	1,28%	0	0,00%	2	0,20%
Hospital Son Espases	18	2,04%	1	1,28%	0	0,00%	19	1,94%
Hospital Son Llàtzer	6	0,68%	2	2,56%	2	10,00%	10	1,02%
Hospital San Joan de Deu	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,31%
IMAS	8	0,91%	1	1,28%	0	0,00%	9	0,92%
Institut Medicina Legal	0	0,00%	1	1,28%	0	0,00%	1	0,10%
Jutjats	12	1,36%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,22%
OAVD	8	0,91%	1	1,28%	0	0,00%	9	0,92%
Oficina de la Dona	70	7,93%	1	1,28%	0	0,00%	71	7,24%
Polícia Local	17	1,93%	0	0,00%	0	0,00%	17	1,73%
PIAD Formentera	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,31%
Recurs Península	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
SAIVVM	72	8,15%	0	0,00%	1	5,00%	73	7,44%
SAMVVM	100	11,33%	4	5,13%	2	10,00%	106	10,81%
SAPD	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,51%
Sa Placeta	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Sector Hoteler	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Serveis Socials	109	12,34%	6	7,69%	0	0,00%	115	11,72%
Servei Famílies Govern Balear	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
SVISUAL	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Teleassistència	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Punt Trobada Familiar	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
UMES	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Xarxa Inclusió social	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,51%
Total	883	100%	78	100%	20	100%	981	100%

A 2025 els professionals que més contacte han establert amb el servei són: des dels **Serveis Socials** (115 trucades) seguit de recursos especialitzats: **SAMVVM** (106 trucades), **SAIVVM** (73 trucades), **CID** (71 trucades) i l'**Oficina de la Dona** (71 trucades).

S'observa també un augment en els cossos de seguretat en comparació a 2024, en el cas de CNP ha passat de 25 trucades a 40 trucades, en el cas de Guàrdia Civil de 43 trucades a 66 trucades i Policia Local de 8 trucades a 17 trucades.

3.1.9. HORA DE LA TRUCADA

Hem registrat el dia i l'hora de les trucades rebudes amb l'objectiu d'identificar les franges horàries en què es concentra el volum més elevat de demandes. A la següent taula, mostrem les trucades rebudes durant l'any, distribuïdes per franges horàries, en dia laborable, festius i caps de setmana:

Hora de les trucades									
Franges horàries	VG			VS			Altres VM		
	Laboral	Cap de setmana	Festius	Laboral	Cap de setmana	Festius	Laboral	Cap de setmana	Festius
08:30 a 09:00	83	11	4	8	0	0	2	1	0
09:00 a 10:00	329	26	10	25	2	0	5	0	0
10:00 a 11:00	348	36	3	30	1	0	13	0	0
11:00 a 12:00	369	47	5	23	1	0	10	1	1
12:00 a 13:00	370	31	9	27	0	0	18	1	0
13:00 a 14:00	319	34	7	18	3	0	8	1	0
14:00 a 15:00	278	40	4	21	0	0	6	2	0
15:00 a 16:00	188	24	7	6	2	0	9	2	0
16:00 a 17:00	157	29	8	12	1	2	11	2	1
17:00 a 18:00	137	36	4	11	0	0	10	0	0
18:00 a 19:00	112	29	9	8	1	0	7	0	0
19:00 a 20:00	111	41	3	14	2	0	4	4	0
20:00 a 21:00	98	34	5	7	2	0	2	2	0
21:00 a 22:00	82	28	4	3	1	0	4	0	0
22:00 a 23:00	93	40	3	1	3	0	0	0	0
23:00 a 00:00	58	30	0	2	1	0	1	1	0
00:00 a 01:00	45	24	1	2	0	0	2	0	0
01:00 a 02:00	31	22	4	3	1	0	1	0	0
02:00 a 03:00	30	19	2	1	1	0	3	0	0
03:00 a 04:00	19	11	1	0	0	0	1	0	0
04:00 a 05:00	19	16	1	0	0	0	1	1	0
05:00 a 06:00	14	10	1	1	0	0	0	0	0
06:00 a 07:00	14	14	1	2	0	0	1	0	0
07:00 a 08:00	41	18	2	1	2	0	0	0	0
08:00 a 08:30	57	11	6	3	0	0	1	0	0
Total	3.403	661	104	229	24	2	119	18	2
	4.168			255			139		

Del total de les 4.562 trucades ateses, el 82,22% (3.751) són trucades rebudes en dies laborables; el 15,40% (703) trucades rebudes en caps de setmana; i el 2,36% (108) trucades rebudes en dies festius.

La concentració de trucades en dies laborables s'explica pel funcionament habitual dels serveis, que estan plenament operatius en dies hàbils i major presència de professionals que faciliten les derivacions i el seguiment dels casos. A més, moltes dones realitzen gestions, consultes o denúncies dins l'horari laboral. En canvi, els caps de setmana i els dies festius solen registrar un volum inferior de trucades, tot i que poden concentrar situacions de més urgència.

A la següent taula detallem la **durada de les trucades rebudes** al Servei d'atenció telefònica, sent la mitjana de la trucada atesa de poc més d'11 minuts.:

Durada mitja mensual de les trucades rebudes a 2025	
Gener	0:11:28
Febrer	0:11:36
Març	0:12:54
Abril	0:12:12
Maig	0:11:42
Juny	0:12:20
Juliol	0:12:05
Agost	0:12:22
Setembre	0:11:28
Octubre	0:13:11
Novembre	0:11:59
Desembre	0:12:23
Durada mitja anual	0:11:12

3.1.10. 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 i de totes les gestions i trucades a altres professionals o serveis d'emergència que se'n deriven de la trucada atesa.

Durada mitja de les intervencions	
Gener	0:35:55
Febrer	0:32:59
Març	0:40:49
Abril	0:35:49
Maig	0:42:59
Juny	0:48:13
Juliol	0:32:46
Agost	0:40:35
Setembre	0:31:23
Octubre	0:38:56
Novembre	0:29:05
Desembre	0:26:14
Durada mitja anual	0:36:18

La durada mitja d'una intervenció és de 36 minuts.

3.1.11. MITJANA DE LES TRUCADES PER DIA

A la següent taula i gràfic mostra la mitjana de trucades ateses per dia al llarg dels 12 mesos de l'any, sent la mitjana anual de **12,50 trucades/dia**:

Mitjana de les trucades per dia	
Gener	9,68
Febrer	11,66
Març	10,77
Abril	9,63
Maig	9,84
Juny	13,97
Juliol	14,61
Agost	13,19
Setembre	14,50
Octubre	14,42
Novembre	14,17
Desembre	13,16
Durada mitja anual	12,50

3.1.12. TRUCADES SEGONS EL MOTIU DE LA CONSULTA

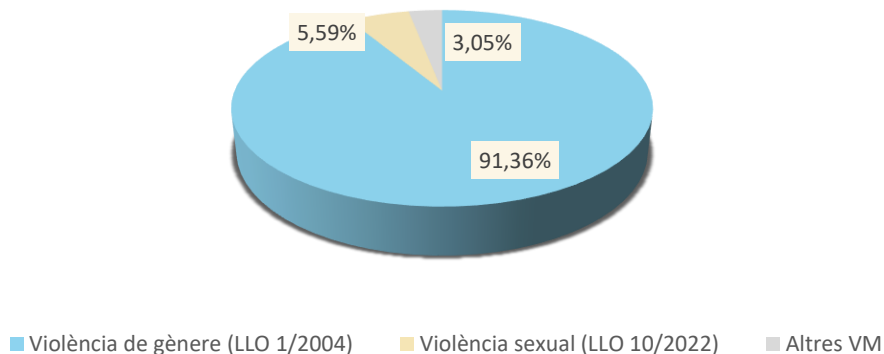
Classifiquem les trucades que s'han atès des del Servei d'atenció telefònica, segons la següent tipologia:

- **Violència de gènere (LLO 1/2004)**. Com a manifestació de la discriminació, desigualtat i relacions de poder dels homes sobre les dones, que exerceixen sobre aquestes els qui siguin o hagin estat els seus cònjuges o els qui estiguin o hagin estat lligats a elles per relacions similars d'afectivitat, fins i tot sense convivència. Aquesta violència inclou actes físics incloses les agressions a la llibertat sexual, amenaces, coaccions i privació arbitrària de llibertat.
- **Violència sexual (LLO 10/2022)**. Refereix als actes de naturalesa sexual no consentits o que condicionen el lliure desenvolupament de la vida sexual en qualsevol àmbit públic o privat. Inclou l'agressió sexual, agressió sexual a menors de 16 anys, grooming, mutilació genital femenina, matrimoni forçat, exhibicionisme i provocació sexual, l'assetjament sexual, l'explotació sexual, prostitució i corrupció de menors.
- **Altres violències Masclistes (LLO 11/2016)**. Ens referim a aquelles violències exercides sobre les dones recollides a aquesta llei que no estan incloses a les lleis estatals esmentades anteriorment. Com per exemple, violències que es donin sobre les dones a l'àmbit laboral, social...pel fet de ser dones.

A la següent taula i gràfic següents recollim les dades de les trucades ateses a 2025, segons la tipologia tot just descrita:

Col·lectius atesos			
Motiu de la consulta		Nombre de trucades	%
Violències Masclistes	Violència de Gènere (LO 1/2004)	4.168	91,36%
	Violència Sexual (LO 10/2022)	255	5,59%
	Altres VM	139	3,05%
Total		4.562	100%

Col·lectius atesos



El 91,36% de les trucades ateses estan vinculades a situacions de violència de gènere. Les trucades vinculades a situacions de violència sexual representen el 5,59% i a altres tipus de VM el 3,05%.

A la següent taula fem un resum per mesos de les trucades ateses a 2025, diferenciant el col·lectiu atès:

		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Violència de Gènere (LO 1/2004)		276	311	313	263	268	367	419	377	406	394	392	382	4.168
Violències sexuals (LO 10/2022)	Agressió sexual	14	13	8	9	12	20	15	16	9	22	20	9	167
	Assetjament sexual	2	1	1	2	3	4	4	3	1	13	2	1	37
	Explotació sexual	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
	MGF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tracta	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	3
	Matrimoni forçat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Exhibicionisme	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Àmbit digital	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Prostitució	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	ESIA (Explotació sexual infantil o adolescent)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ASI (Agressió sexual in-fantil)	2	7	5	1	5	7	1	3	6	5	-	1	43
	Feminicidi sexual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altres violències masclistes		4	6	7	13	16	20	14	9	13	12	10	15	139
Total Violències Masclistes		300	338	334	289	305	419	453	409	435	447	425	408	4.562

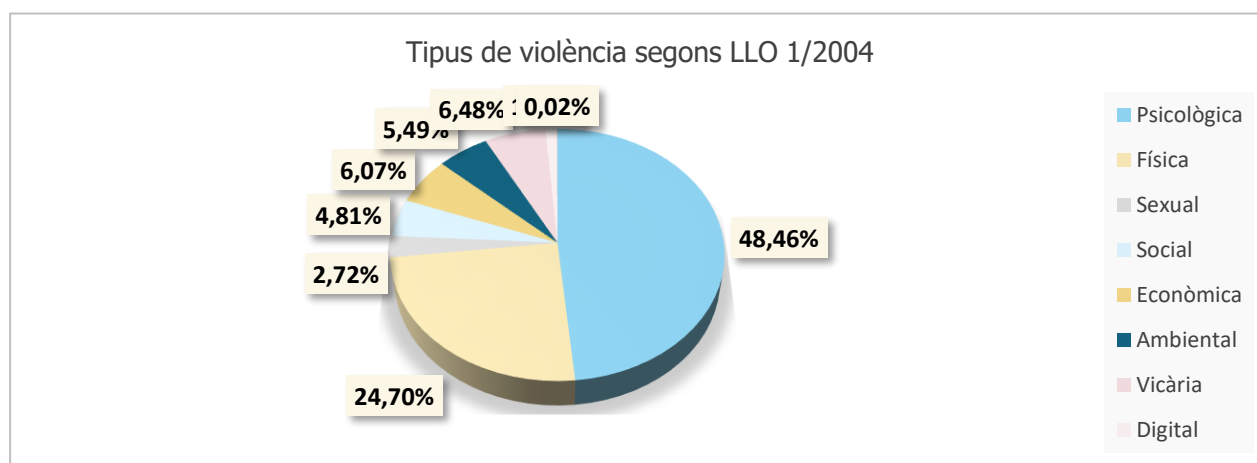
Tal i com ja hem comentat, **el col·lectiu que més s'atén** des del Servei és el de les dones víctimes de violència de gènere amb 4.168 trucades **(91,36%)**.

El següent col·lectiu és el de la **violència sexual** amb 255 trucades sobre casos de violència de naturalesa sexual patida fora de la parella **(5,59%)**. Dintre del grup de violència sexual, s'han atès les següents situacions per ordre de volum de trucades: (1) agressions sexuals, (2) agressió sexual infantil (ASI), (3) assetjament sexual, (4) explotació sexual, (5) tracta, (6) prostitució i (7) àmbit digital. Enguany, com a l'any anterior, no s'ha atès des del Servei cap cas de mutilació genital femenina, ni de matrimoni forçat, el que no vol dir que no s'hagi donat aquest tipus de violència sexual durant l'exercici, simplement que no s'ha acudit al Servei per aquest motiu. Les trucades rebudes relacionades amb casos de tracta i de prostitució és mantenen baixes, ja que són col·lectius molt difícils de detectar donada la por que tenen a denunciar i/o demanar ajuda per probables represàlies i, a més, aquests casos solen acudir directament als recursos especialitzats.

3.1.13. TIPUS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

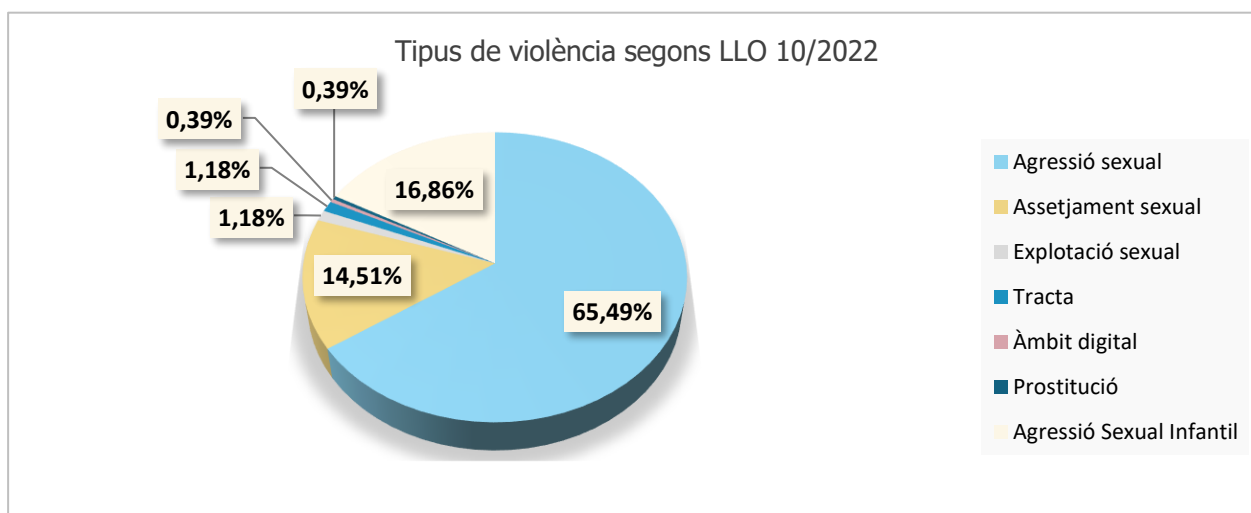
A les següents taules diferenciem les diferents violències patides segons el que estableix la LLO 1/2004, la LLO 10/2022 i la Llei 11/2016 des del Servei d'atenció telefònica durant l'any 2025. S'ha de tenir en compte que una víctima pot patir més d'un tipus de violència al mateix temps.

Tipus de violència segons la LLO 1/2004		
Tipus de violència	Violències detectades	%
Psicològica	3.202	48,46%
Física	1.632	24,70%
Sexual	180	2,72%
Social	318	4,81%
Econòmica	401	6,07%
Ambiental	363	5,49%
Vicària	428	6,48%
Digital	83	1,26%
Feminicidi	1	0,02%
Total	6.608	100%



La violència més patida per les dones víctimes de violència de gènere ateses pel Servei d'atenció telefònica, és la violència psicològica amb un 48,46%, seguida de la violència física amb un 24,83%. La violència vicària representa un 6,56%.

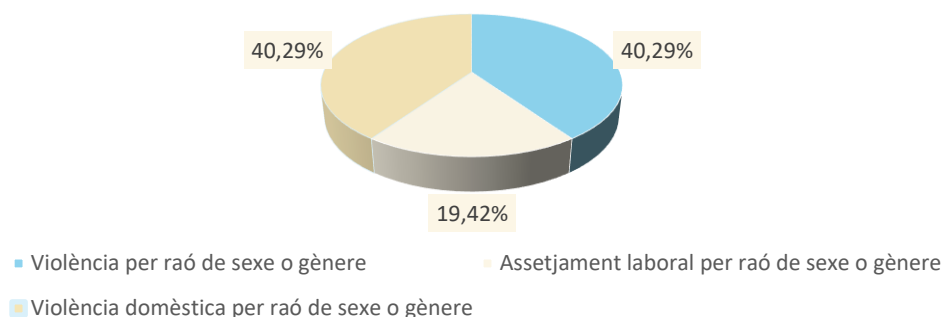
Tipus de violència segons la LLO 10/2022		
Agressió sexual	167	65,49%
Assetjament sexual	37	14,51%
Explotació sexual	3	1,18%
Mutilació Genital Femenina	0	0,00%
Tracta	3	1,18%
Matrimoni forçat	0	0,00%
Exhibicionisme	0	0,00%
Àmbit digital	1	0,39%
Prostitució	1	0,39%
Explotació Sexual Infantil o Adolescent	0	0,00%
Agressió Sexual Infantil	43	16,86%
Feminicidi sexual	0	0,00%
Total	255	100%



La violència sexual més patida per les dones víctimes de violència sexual ateses pel Servei d'atenció telefònica, és l'agressió sexual amb un 65,49%, seguida de l'agressió sexual infantil (ASI) amb un 16,86%.

Altres tipus de violència masclista segons la Llei 11/2016		
Tipus de violència	Violències detectades	%
Violència per raó de sexe o gènere	56	40,29%
Assetjament laboral per raó de sexe o gènere	27	19,42%
Violència domèstica per raó de sexe o gènere	56	40,29%
Total	139	100%

Altres tipus de violència masclista segons la Llei 11/2016



Respecte a la resta d'altres violències masclistes, les més patides per les dones ateses pel Servei d'atenció telefònica s'ha detectat la violència domèstica per raó de sexe o gènere amb un 40,29% i la violència per raó de sexe o gènere amb un 40,29%.

3.1.14. CONTEXT DE LA VIOLÈNCIA SEXUAL

El context es registra en els casos en els que la violència sexual que pateix la dona es dona fora de l'àmbit de la parella o ex parella. Cal tenir en compte que no sempre es disposa d'informació sobre el context en el que es produeix la situació de violència sexual. Per aquest motiu, a la següent taula, només consten les dades facilitades per les dones:

Context		
Tipus de context	Nombre	%
Oci	71	29,10%
Laboral	38	15,57%
Familiar	39	15,98%
Educatiu	2	0,82%
Carrer	36	14,75%
Pisos	3	1,23%
Clubs	1	0,41%
Domicili/Web	2	0,82%
Domicili	56	22,95%
Entorn VVS	7	2,87%
Total	255	100%

Les dades relatives al context on es produeix la violència sexual fora de l'àmbit de la parella indiquen que els espais més habituals són: l'oci (29,10%) i el domicili (22,95%), seguits de l'àmbit familiar (15,98%), laboral (15,57%) i el carrer (14,75%). La resta de contextos representen una proporció minoritària del total (menys del 3%).

3.1.15. EDAT

Pel que fa a l'edat de les dones ateses, s'han agrupat segons les franges d'edat que recull el l 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 que han facilitat informació sobre la seva edat (2.311 dones, 49% sobre el total de dones ateses):

Edat								
Franges d'edat	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
15 anys o menys	5	0,12%	21	8,24%	1	0,72%	27	0,59%
De 16 a 17 anys	8	0,19%	5	1,96%	1	0,72%	14	0,31%
De 18 a 20 anys	29	0,70%	10	3,92%	7	5,04%	46	1,01%
De 21 a 30 anys	379	9,09%	43	16,86%	11	7,91%	433	9,49%
De 31 a 40 anys	836	20,06%	32	12,55%	15	10,79%	883	19,36%
De 41 a 50 anys	596	14,30%	19	7,45%	18	12,95%	633	13,88%
De 51 a 60 anys	207	4,97%	10	3,92%	12	8,63%	229	5,02%
De 61 a 70 anys	62	1,49%	3	1,18%	8	5,76%	73	1,60%
De 71 a 84 anys	32	0,77%	0	0,00%	7	5,04%	39	0,85%
Més de 85 anys	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,02%
Es desconeix	2.013	48,30%	112	43,92%	59	42,45%	2184	47,87%
Total	4.168	100%	255	100%	139	100%	4562	100%

Les franges d'edat on es concentra el major nombre de dones ateses són per ordre: de 31 a 40 anys (883 trucades, 19,36%), de 41 a 50 anys (633 trucades, 13,88%) i de 21 a 30 anys (433 trucades, 9,49%). Aquestes franges d'edat que concentren major volum, coincideixen amb les de 2024. Les trucades de dones majors de 85 anys i de 17 anys o de menor edat, suposen menys d'un 1% del total de les trucades ateses.

3.1.16. NACIONALITAT

La nacionalitat de les dones ateses pel Servei és una dada, en ocasions, difícil d'aconseguir degut a la tipologia de les trucades. A la següent taula es mostrem les dades de les trucades ateses segons el continent de procedència de les dones:

Continents de procedència de les dones ateses								
Continent	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
Amèrica	517	12,40%	35	13,75%	17	12,23%	569	12,47%
Àsia	30	0,71%	0	0,00%	1	0,71%	31	0,67%
Europa	2.074	49,76%	127	49,80%	70	50,35%	2.271	49,78%
Àfrica	98	2,35%	2	0,78%	2	1,43%	102	2,23%
Oceania	1	0,02%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,02%
Es desconeix	1.448	34,74%	91	35,68%	49	35,25%	1.588	34,80%
Total	4.168	100%	255	100%	139	100%	4.562	100%

L'any 2025 s'ha pogut recollir la dada de nacionalitat en 2.974 trucades, fet que representa el 65,20 % del total de 4.562 trucades ateses. Pel que fa a la distribució per nacionalitats, la majoria de les trucades corresponen a dones de les següents nacionalitats: **espanyola** (2025 trucades), **colombiana** (203 trucades), **argentina** (82 trucades), **italiana** (56 trucades), **brasileira** (51 trucades), **britànica** (47 trucades), **peruana** (44 trucades).

3.1.17. RESIDÈNCIA

A la següent taula es mostrem les dades de les dones ateses en relació a la seva residència (resident, temporal o turista):

Residència								
Situació residència	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
Resident	351	78,00%	189	74,12%	115	82,73%	3.555	77,93%
Resident temporal	324	0,82%	7	2,75%	4	2,88%	45	0,99%
Turista	62	1,49%	11	4,31%	0	0,00%	73	1,60%
Es desconeix	821	19,70%	48	18,82%	20	14,39%	889	19,49%
Total	4.168	100%	255	100%	139	100%	4.562	100%

Al 2025, el **77,93% de les trucades han estat realitzades per dones residents a les Illes Balears**.

3.1.18. FILLES I FILLS

Segons la LLO 1/2004, les filles i fills menors també són víctimes directes de la violència de gènere. A la següent taula es recullen el nombre de trucades segons si les dones tenen filles o fills menors, tant si són comuns o no amb l'agressor.

	Trucades	%
Sense fills/es	3.135	68,72%
Amb fills/es	1.427	31,28%
Total	4.562	100%

3.1.19. DONES EN SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL O SENSELLARISME

A 2025 s'han registrat les trucades de dones en situació d'exclusió social o sensellarisme:

	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
En situació d'exclusió social o sensellarisme	161	3,86%	10	3,92%	5	3,60%	176	3,86%
Sense situació d'exclusió social o sensellarisme	4.007	96,14%	245	96,08%	134	96,40%	4.386	96,14%
Total	4.168	100%	255	100%	139	100%	4.562	100%

Al 2025, s'han atès **176 (3,86%) trucades de dones en situació d'exclusió i/o sense llar**.

3.1.20. DONES AMB DISCAPACITAT

A 2025, a més d'enregistrar si la dona presenta alguna discapacitat, s'ha ampliat la informació, especificant el tipus de discapacitat. A la següent taula es mostren les dades de les trucades de les dones ateses segons el tipus de discapacitat:

Discapacitat								
Discapacitat	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
Física	41	36,94%	2	18,18%	7	31,82%	50	1,09%
Mental	47	42,34%	7	63,63%	5	22,73%	59	1,29%
Intel·lectual	4	3,60%	2	18,18%	1	4,55%	7	0,15%
Sensorial	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Múltiple	15	13,51%	0	0,00%	2	9,09%	17	0,37%
Visual	1	0,90%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,02%
Auditiva	3	2,70%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,06%
Sense discapacitat	4.057	97,34%	244	95,69%	124	82,21%	4.425	96,99%
Total	4.168	100%	255	100%	139	100%	4.562	100%

S'han atès **137 trucades de dones amb discapacitat**.

Es important destacar que a **octubre 2025 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.

3.1.21. TIPUS D'INTERVENCIONS REALITZADES

En aquest apartat es defineixen els diferents tipus d'intervencions que es realitzen per proporcionar el suport necessari a les VVM. Aquest conjunt d'accions té com a objectiu proporcionar una resposta eficaç, segura i respectuosa amb les necessitats individuals de cada persona.

- **Orientació i assessorament:** Procés d'acollida i orientació, per facilitar la comprensió de la situació de violència, els drets i recursos adient, amb un enfocament empàtic i centrat en la autonomia de la persona.
- **Assessorament jurídic:** Atenció especialitzada que proporciona orientació legal sobre drets, procediments i recursos jurídics per garantir la protecció i defensa de les dones i altres persones afectades per les violències masclistes.
- **Coordinació i seguiments interprofessionals:** Treball en xarxa entre diferents professionals i serveis per garantir una atenció integral a les víctimes, promovent respostes coordinades i adaptades a les seves necessitats.
- **Contenció, reforç i escolta activa:** Acompanyament emocional basat en la validació de l'experiència de la víctima, l'oferiment d'un espai segur d'expressió i el reforç de les seves capacitats i estratègies d'afrontament.
- **Valoració de la violència masclista:** Procés d'anàlisi i detecció de les diferents formes de violència masclista per determinar la situació de risc, les necessitats específiques de la víctima i les accions de protecció i intervenció adequades.

- **Intervenció en situació d'emergència:** Actuació immediata i coordinada davant d'una situació de perill per garantir la seguretat i protecció de la víctima, mitjançant mesures urgents com l'activació de serveis especialitzats, l'allotjament d'urgència i l'activació del servei d'acompanyament.
- **Sol·licitud d'acompanyament:** Demanda d'una atenció personalitzada i adaptada a la situació de la víctima, que pot incloure suport emocional, acompanyament en gestions policials, judicials, sanitàries i administratives.
- **Derivació als serveis especialitzats:** Procés pel qual es facilita l'accés de la víctima als recursos específics que poden oferir una resposta adequada a les seves necessitats, com ara serveis d'atenció psicològica, jurídica, social o d'acollida, sempre respectant la seva voluntat i autonomia.

L'atenció d'una mateixa persona, pot derivar en més d'una intervenció. A 2025 s'han realitzat **10.217 intervencions**. A la següent taula i gràfic mostrem les dades del tipus d'intervencions realitzades al llarg de l'any 2025:

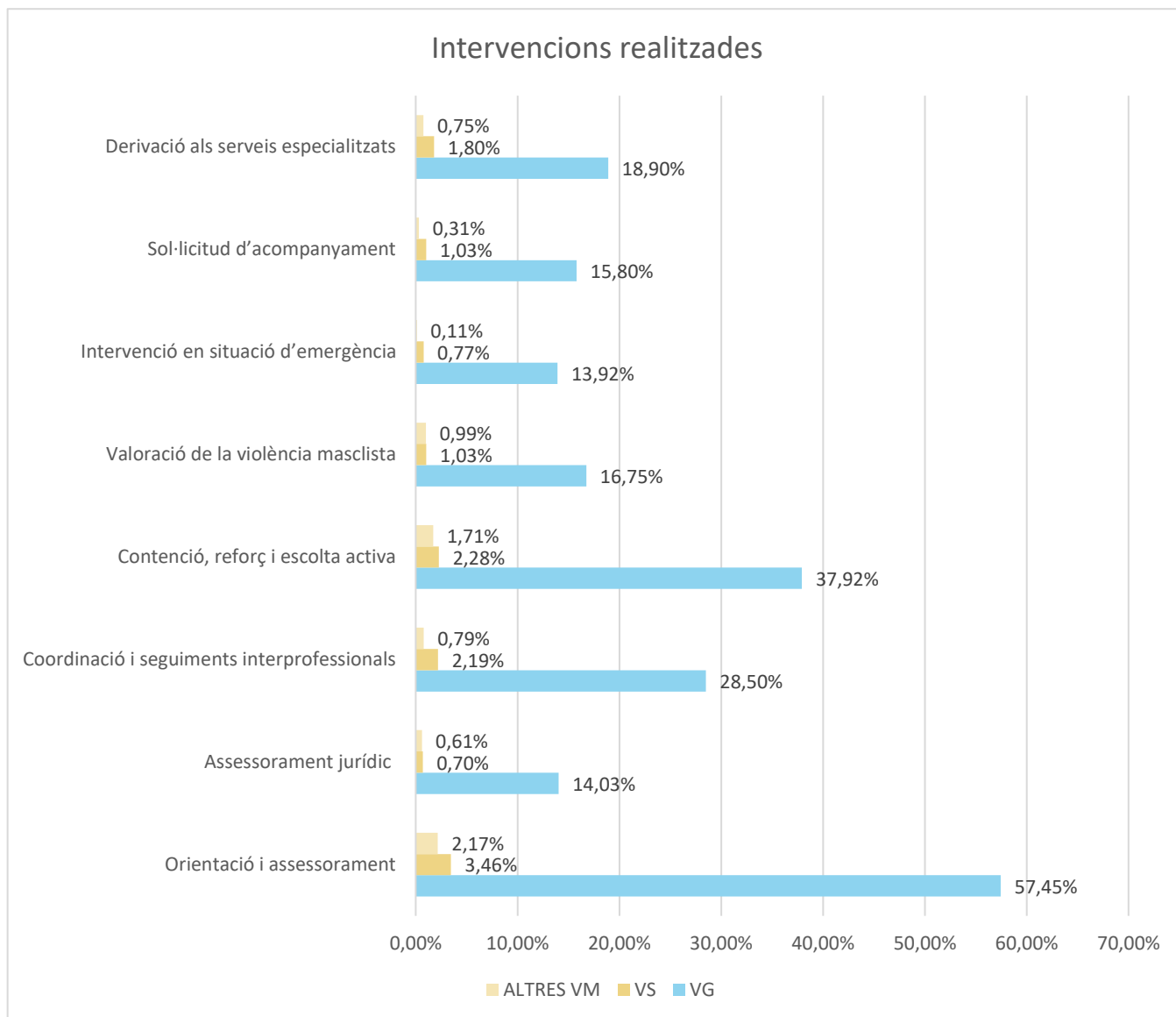
Tipus d'intervenció realitzada								
Intervenció	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
Orientació i assessorament	2.621	28,26%	158	26,12%	99	29,20%	2.878	28,17%
Assessorament jurídic	640	6,90%	32	5,29%	28	8,26%	700	6,85%
Coordinació i seguiments interprofessionals	1.300	14,02%	100	16,53%	36	10,62%	1.436	14,06%
Contenció, reforç i escolta activa	1.730	18,66%	104	17,19%	78	23,01%	1.912	18,71%
Valoració de la violència masclista	764	8,24%	47	7,77%	45	13,27%	856	8,38%
Intervenció en situació d'emergència	635	6,85%	35	5,79%	5	1,47%	675	6,61%
Sol·licitud d'acompanyament	721	7,78%	47	7,77%	14	4,13%	782	7,65%
Derivació als serveis especialitzats	862	9,30%	82	13,55%	34	10,03%	978	9,57%
Total	9.273	100%	605	100%	339	100%	10.217	100%

Destaquem la següent informació respecte a les intervencions realitzades a l'any 2025:

- S'han fet un total de 10.217 intervencions des del Servei.
- L'orientació i assessorament és la intervenció més freqüent en tots els tipus de violència, especialment en violència de gènere (2.878 trucades, 28,17%).
- S'han realitzat 1.912 intervencions de contenció, reforç i escolta activa (18,71%).
- S'han realitzat 675 intervencions en situació d'emergència (6,61%). 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 necessari realitzar altres intervencions afegides.

- Les actuacions de coordinació i seguiment interprofessional i la valoració de la violència masclista, evidencien un abordatge integral que combina atenció directa, acompanyament i treball en xarxa.

A diferència de la taula anterior, que recull el total d'intervencions, el gràfic següent reflecteix la distribució percentual de les 4.562 trucades ateses.



3.1.22. DERIVACIONS

Una de les tasques principals del Servei, és la derivació de les dones als recursos adients per continuar amb el seu procés, tant sigui per rompre amb la situació de violència com per recuperar-se de la situació de violència. Al següent quadre i gràfic, detallem les derivacions realitzades des del Servei d'atenció telefònica als recursos i serveis de la xarxa d'atenció:

Derivacions								
Serveis als que hem derivat	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
CID	315	36,54%	4	4,88%	12	35,29%	331	33,84%
CAD Menorca	32	3,71%	0	0,00%	1	2,94%	33	3,37%
Oficina dona d'Eivissa	66	7,66%	4	4,88%	2	5,88%	72	7,36%
Punt Informació i Atenció dones Formentera	5	0,58%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,51%
Casa Violeta	8	0,93%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,82%
Centre Libertas	2	0,23%	51	62,20%	0	0,00%	53	5,42%
Centre Veronique	0	0,00%	2	2,44%	0	0,00%	2	0,20%
016 Asses. Psicològic	27	3,13%	0	0,00%	1	2,94%	28	2,86%
016 Asses. Jurídic	31	3,60%	2	2,44%	3	8,82%	36	3,68%
Casal Ariadna	25	2,90%	4	4,88%	4	11,76%	33	3,37%
Casa d'Acollida Menorca	0	0,00%	0	0,00%	1	2,94%	1	0,10%
Casa d'Acollida Eivissa	5	0,58%	2	2,44%	1	2,94%	8	0,82%
SAIVVM	225	26,10%	0	0,00%	2	5,88%	227	23,21%
SAMVVM	29	3,36%	1	1,22%	0	0,00%	30	3,07%
SAPD	13	1,51%	1	1,22%	0	0,00%	14	1,43%
OAVD	12	1,39%	5	6,10%	1	2,94%	18	1,84%
Centre de Salut	5	0,58%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,51%
Serveis Socials	10	1,16%	0	0,00%	2	5,88%	12	1,23%
Entitats Tercer Sector	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Fundació Anar	5	0,58%	1	1,22%	0	0,00%	6	0,61%
Fundació Rana	0	0,00%	3	3,66%	0	0,00%	3	0,31%
Punt Informació Jurídica	31	3,60%	2	2,44%	1	2,94%	34	3,48%
CNP	3	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,31%
Guàrdia Civil	9	1,04%	0	0,00%	1	2,94%	10	1,02%
Polícia Local	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
ANAMIB	0	0,00%	0	0,00%	2	5,88%	2	0,20%
Recursos peninsulars	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Total	862	100%	82	100%	34	100%	978	100%

A 2025 s'ha realitzat un total de **978 derivacions** a altres recursos de la xarxa d'atenció a víctimes de violències masclistes, sent les més habituals, les següents:

- S'han realitzat 441 derivacions (44,57%) als diferents centres d'informació dels diferents consells insulars.
- S'han realitzat 72 derivacions (7,36%) a les diferents cases d'acollida de les Illes Balears.
- S'ha realitzat 227 derivacions (23,21%) al SAIVVM (Servei d'Atenció Integral a les Víctimes de Violència Masclista de l'Ajuntament de Palma).
- S'han realitzat 12 derivacions (1,23%) als Serveis Socials Municipals.

3.1.23. SEGUIMENTS

Des del Servei es fa un seguiment telefònic de l'itinerari d'accions pactades amb la dona, tant de casos atesos telefònicament, com d'acompanyaments presencials. Registrar i comptabilitzar les trucades de seguiment permet: (1) tenir registrades quantitativament altres accions que realitza l'equip del Servei 24 hores; (2) millorar l'atenció qualitativa del servei ja que afavoreix la continuïtat de l'atenció i evita les interrupcions en el procés de ruptura amb la situació de violència; i (3) plantejar noves accions si es valora necessari.

A la següent taula, mostrem les xifres de les trucades de seguiment realitzades:

Seguiments telefònics	
Gener	166
Febrer	55
Març	98
Abril	100
Maig	118
Juny	154
Juliol	142
Agost	161
Setembre	152
Octubre	80
Novembre	79
Desembre	109
Total	1.414

3.2. SERVEI D'ACOMPANYAMENT ESPECIALITZAT PRESENCIAL

El Servei d'acompanyament especialitzat presencial (en endavant, Servei d'acompanyament), ha incorporat el registre de noves dades per tal de disposar d'una informació més completa del Servei. En concret, s'han afegit dades sobre: la via d'entrada de les sol·licituds d'acompanyaments, les persones que sol·liciten l'acompanyament, les persones que fan servir el servei, el tipus de demandes que es gestionen, el temps de dedicació, entre d'altres. La majoria d'aquestes dades ja estan recollides als informes mensuals i trimestrals que s'han anat lliurant al llarg de l'exercici.

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 més informació de la persona atesa. Per aquest motiu, la llista de dades que recollim a continuació, és més llarga que la del punt anterior del Servei d'atenció telefònica.

Com ja hem comentat al punt introductori del document, el Servei d'acompanyament es reforça en els mesos d'estiu (juny, juliol, agost i setembre) amb un torn de nit afegit a cada illa adreçat a cobrir demandes que es puguin donar en

el context de les vacances, l'oci nocturn i l'arribada massiva de turistes a la comunitat autònoma. A aquests mesos, el servei d'acompanyament incrementa la seva activitat.

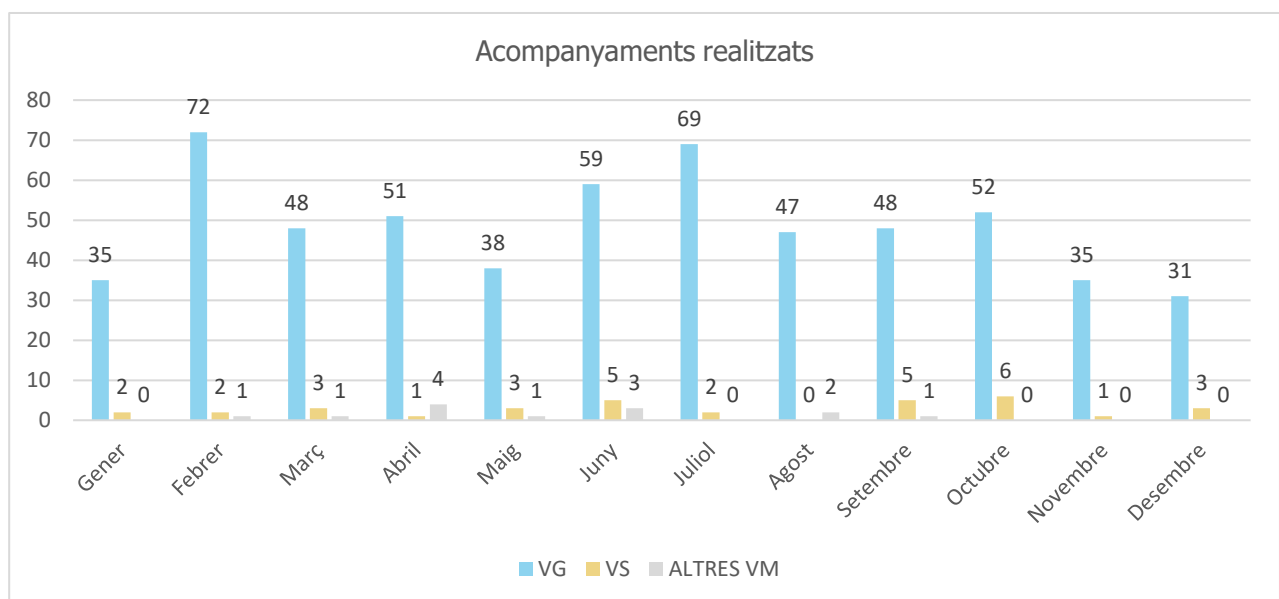
3.2.1. PRINCIPALS DADES DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT ESPECIALITZAT PRESENCIAL

Servei d'acompanyament presencial	
Total acompanyaments	631
Acompanyaments realitzats per violència de gènere	585
Acompanyaments realitzats per violència sexual	33
Acompanyaments realitzats per altres VM	13
Illa amb més acompanyaments realitzats	Mallorca
Mes de l'any amb més acompanyaments	Febrer
Hora d'inici dels acompanyaments	10:00 a 11:00
Durada dels acompanyaments	3:13:53
Origen/via d'entrada de la sol·licitud	El 97,93% de les sol·licituds arriben directament al telèfon del Servei 24 hores
Tipologia de la sol·licitud	El 40,41% de les sol·licituds són programats
Sol·licitant	El 55,31% de les sol·licitants són VVM
Destí dels acompanyaments	El 47,70% dels acompanyaments són al Jutjat de Violència sobre la dona
Principal tipus de VM patida per les dones	Violència de gènere segons la LLO 1/2004
Perfil majoritari de dona VVM atesa	Nacionalitat: Espanyola
	Edat: 31 a 40 anys
	Residència: Resident
	No conviu amb l'agressor
	Amb filles/fills
	Situació laboral: Ocupada
	Habitatge: en règim de lloguer
Intervenció més realitzada	Ingressos: sou
	El 92,55% de les intervencions són oferir suport i reduir l'estat d'estrès

3.2.2. ACOMPANYAMENTS SOL·LICITATS I REALITZATS, NO REALITZATS I NOCTURNS

Durant l'any 2025, s'han realitzat **631 acompanyaments**. A la següent taula i gràfics, es mostren les xifres d'acompanyaments realitzats durant l'any 2025, sent la **mitjana de 52,6 acompanyaments/mes**, 1,7 acompanyaments/dia si es tenen en compte els 30 dies del mes, i 2,3 acompanyaments/dia, si es reparteixen entre els dies laborables (22) que és quan es duen a terme la majoria dels acompanyaments.

Acompanyaments realitzats 2025				
	VG	VS	ALTRES VM	Total
Gener	35	2	0	37
Febrer	72	2	1	75
Març	48	3	1	52
Abril	51	1	4	56
Maig	38	3	1	42
Juny	59	5	3	67
Juliol	69	2	0	71
Agost	47	0	2	49
Setembre	48	5	1	54
Octubre	52	6	0	58
Novembre	35	1	0	36
Desembre	31	3	0	34
Total	585	33	13	631



Al 2025, s'han sol·licitat 765 acompanyaments, dels quals se n'han realitzat 631. A la següent taula es recullen els diferents motius pels quals no s'han realitzat. En el **82,83% del casos, el motiu de la no realització dels acompanyaments ha estat per causes alienes al Servei:**

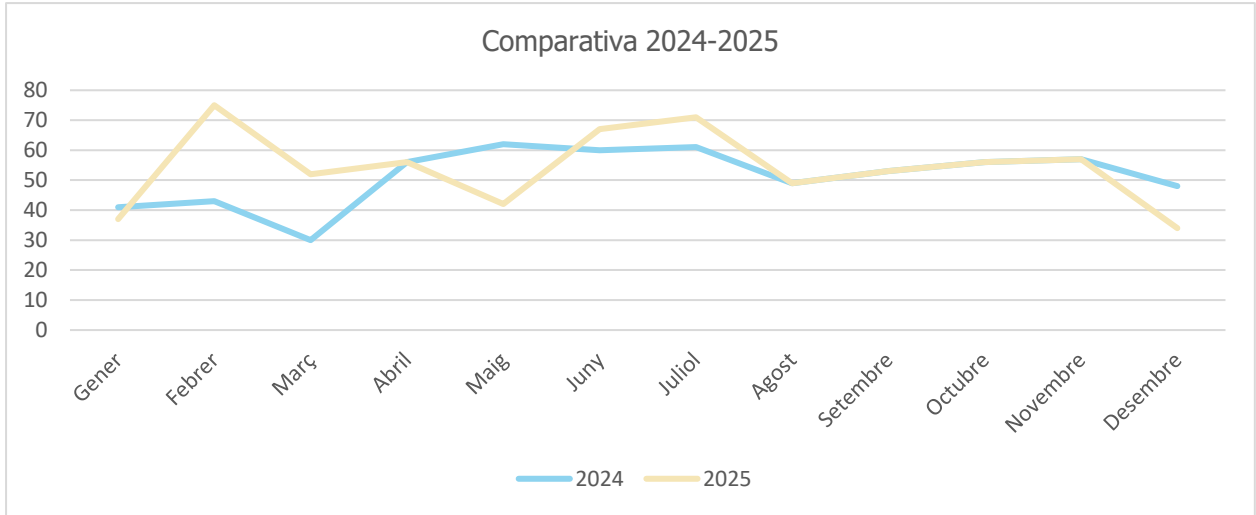
Motius dels acompanyaments no realitzats	
Anul·lació per part de la dona/professional	56
Canvi de citació judicial	27
No es pot localitzar a la dona	28
Servei ocupat per un altre acompanyament	19
Acompanyada per part d'un altre recurs	2
Sol·licitud fora d'horari	2

A la següent taula es mostren les xifres anuals d'**acompanyaments extres** i **acompanyaments nocturns** realitzats:

Acompanyaments extres	6
Acompanyaments nocturns	5

Per a finalitzar aquest apartat, es mostra una **comparativa 2024-2025** dels acompanyaments realitzats. **A 2025 s'han realitzat 15 acompanyaments presencials més que a 2024**, el que suposa un **increment del 2,44%**:

Comparativa d'Acompanyaments realitzats 2024-2025			
Mesos	2024	2025	%
Gener	41	37	-9,76%
Febrer	43	75	74,42%
Març	30	52	73,33%
Abril	56	56	0,00%
Maig	62	42	-32,26%
Juny	60	67	11,67%
Juliol	61	71	16,39%
Agost	49	49	0,00%
Setembre	53	54	1,89%
Octubre	56	58	3,57%
Novembre	57	36	-36,84%
Desembre	48	34	-29,17%
Total	616	631	2,44%



3.2.3. ORIGEN GEOGRÀFIC DELS ACOMPANYAMENTS

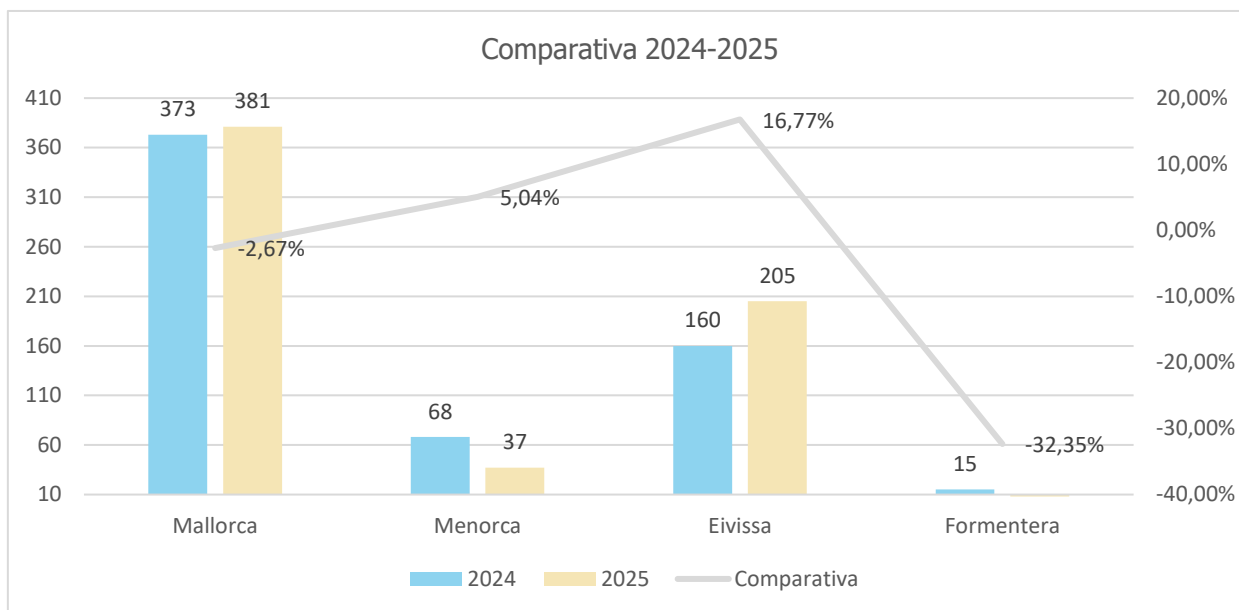
A la següent taula es mostren els 631 acompanyaments realitzats, distribuïts per illes:

Origen geogràfic dels acompanyaments								
Illes	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	AC ²	%	AC	%	AC	%	AC	%
Mallorca	354	60,51%	19	57,58%	8	61,54%	381	60,38%
Menorca	27	4,62%	9	27,27%	1	7,69%	37	5,86%
Eivissa	196	33,50%	5	15,15%	4	30,77%	205	32,48%
Formentera	8	1,37%	0	0,00%	0	0,00%	8	1,26%
Total	585	100%	33	100%	13	100%	631	100%

A la següent taula i gràfic fem una **comparativa 2024-2025** de la distribució per illes dels acompanyaments realitzats:

Comparativa 2024-2025			
Mesos	2024	2025	%
Mallorca	373	381	2,14%
Menorca	68	37	-45,59%
Eivissa	160	205	28,13%
Formentera	15	8	-46,67%
Total	616	631	2,44%

² AC: Acompanyaments.



D'aquestes dades s'extreu:

- A 2025 es registra un **lleu increment dels acompanyaments**, que passen de 616 a 631, fet que representa un augment del **2,44%** i consolida la demanda d'aquesta prestació.
- Mallorca continua concentrant el volum més alt d'acompanyaments, amb un increment moderat del **2,14%**, passant de 373 acompanyaments a 2024 a 381 a 2025, donant continuïtat de la demanda.
- Eivissa experimenta un **significatiu augment del 28,13%**, passant de 160 a 205 acompanyaments. Aquest increment suggereix una major activació del servei i una millora en els mecanismes de detecció.
- En contrast, **Menorca i Formentera presenten descensos rellevants** en el nombre d'acompanyaments realitzats. Menorca passa de 68 a 37 acompanyaments (- 45,59%), i Formentera de 15 a 8 (- 46,67%).
- Aquestes variacions apunten a una **redistribució territorial desigual** dels acompanyaments.
- En conjunt, l'augment global del servei es veu sostingut principalment per Mallorca i Eivissa, fet que posa de manifest la necessitat d'analitzar els factors contextuais i d'accessibilitat que influeixen en l'ús dels serveis a cada territori.

3.2.4. MUNICIPI DE RESIDÈNCIA DE LES DONES ACOMPANYADES

Mallorca, es distribueix en les següents zones:

- Tramuntana I: Banyalbufar, Bunyola, Deià, Estellencs, Esporles, Fornalutx, Puigpunyent, Sóller i Valldemossa.
- Tramuntana II: Andratx i Calvià.
- Palma: Palma.
- Mancomunitat del Pla: Llubí, Maria de la Salut, Ariany, Petra, Sineu, Vilafranca de Bonany, Montuïri, Algaida, Costitx, Sencelles, Santa Eugènia, Lloret de Vistalegre, Sant Joan i Porreres.
- Comarca Nord: Alcúdia, Muro, Pollença, Sa Pobla i Santa Margalida.
- Comarca de Llevant: Sant Llorenç des Cardassar, Manacor, Artà, Capdepera, Son Servera i Felanitx.

- Comarca de Migjorn: Campos, Llucmajor, Ses Salines i Santanyí.
- Raiguer: Santa Maria del Camí, Marratxí, Alaró, Búger, Campanet, Escorca, Mancor de la Vall, Selva, Binissalem, Consell, Inca i Lloseta.

Mallorca								
Zona territorial	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	AC	%	AC	%	AC	%	AC	%
Tramuntana I	12	3,39%	0	0,00%	0	0,00%	12	3,15%
Tramuntana II	9	2,54%	0	0,00%	0	0,00%	9	2,36%
Palma	202	57,06%	11	57,89%	5	62,50%	218	57,22%
Mancomunitat del Pla	20	5,65%	0	0,00%	0	0,00%	20	5,25%
Comarca Nord	11	3,11%	2	10,52%	0	0,00%	13	3,41%
Comarca de Llevant	46	12,99%	3	15,78%	1	12,50%	50	13,12%
Comarca Migjorn	14	3,95%	0	0,00%	1	12,50%	15	3,94%
Raiguer	40	11,30%	3	15,78%	1	12,50%	44	11,55%
Total	354	100%	19	100%	8	100%	381	100%

Menorca, es distribueix en les següents zones:

- Comarca de Llevant: Alaior, Es Castell, Maó i Sant Lluís.
- Comarca de Ponent: Ciutadella de Menorca, Ferreries, Es Mercadal i Es Migjorn Gran.

Menorca								
Zona territorial	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	AC	%	AC	%	AC	%	AC	%
Comarca de Llevant	16	59,25%	5	55,55%	1	100%	22	59,45%
Comarca de Ponent	11	40,74%	4	44,44%	0	0,00%	15	40,54%
Total	27	100%	9	100%	1	100%	37	100%

Eivissa, es distribueix en les següents zones:

- Comarca de Llevant: Eivissa, Santa Eulària des Riu i Sant Joan de Labritja.
- Comarca de Ponent: Sant Josep de sa Talaia i Sant Antoni de Portmany.

Eivissa								
Zona territorial	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	AC	%	AC	%	AC	%	AC	%
Comarca de Llevant	142	72,44%	3	60,00%	3	75,00%	148	72,19%
Comarca de Ponent	54	27,55%	2	40,00%	1	25,00%	57	27,80%
Total	196	100%	5	100%	4	100%	205	100%

Formentera, és zona única.

Formentera								
Zona territorial	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	AC	%	AC	%	AC	%	AC	%
Formentera	8	100%	0	0,00%	0	0,00%	8	100%
Total	8	100%	0	0,00%	0	0,00%	8	100%

3.2.5. VIA D'ENTRADA DE LA SOL·LICITUD D'ACOMPANYAMENT

Al següent quadre es discrimina la via d'entrada de les 631 sol·licituds d'acompanyament rebudes a l'any 2025, sent la principal via d'entrada la trucada directa al Servei 24 hores:

	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Sol·licituds	%	Sol·licituds	%	Sol·licituds	%	Sol·licituds	%
016	3	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,47%
112	10	1,71%	0	0,00%	0	0,00%	10	1,58%
900178989	572	97,78%	33	100%	13	100%	618	97,93%
Total	585	100%	33	100%	13	100%	631	100%

3.2.6. TIPOLOGIA DE LES SOL·LICITUDS

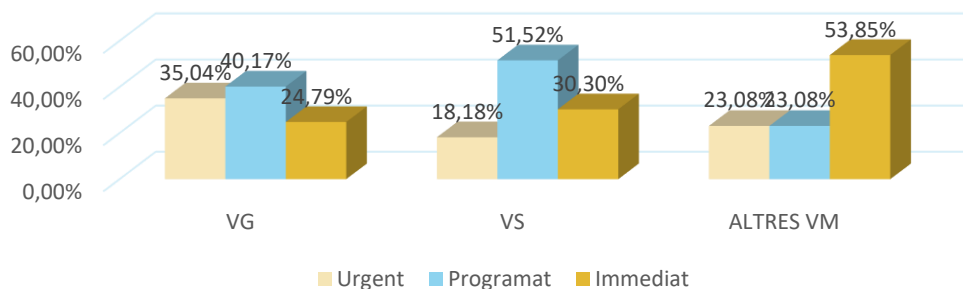
Les sol·licituds d'acompanyament poden ser de tres tipus:

- **Acompanyament programat.** Sol·licituds amb més de 24 hores d'antelació.
- **Acompanyament urgent.** Sol·licituds amb menys de 24 hores d'antelació.
- **Acompanyament immediat.** Sol·licituds per realitzar l'acompanyament al mateix moment, normalment amb marge d'1-2 hores.

A la següent taula es mostrem les dades dels acompanyaments realitzats, diferenciant la tipologia de la sol·licitud:

Tipologia de les sol·licituds								
Tipus acompanyament	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Sol·licituds	%	Sol·licituds	%	Sol·licituds	%	Sol·licituds	%
Urgent	205	35,04%	6	18,18%	3	23,08%	214	33,91%
Programat	235	40,17%	17	51,52%	3	23,08%	255	40,41%
Immediat	145	24,79%	10	30,30%	7	53,85%	162	25,67%
Total	585	100%	33	100%	13	100%	631	100%

Tipologia de les sol·licituds



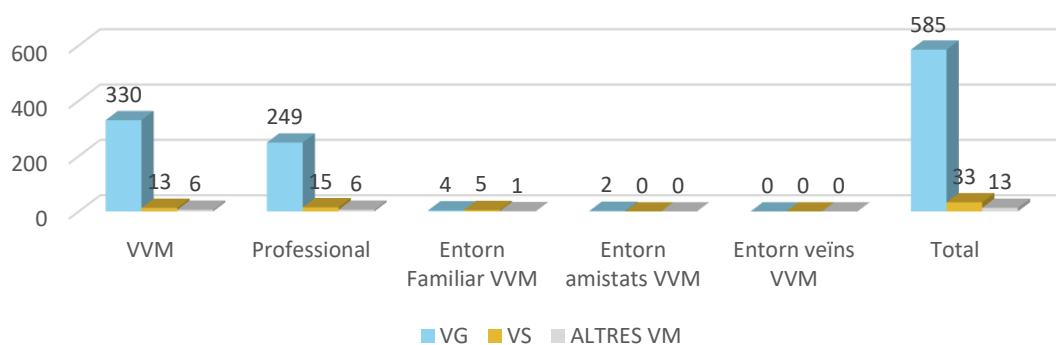
Més del **25%** dels acompanyaments que es realitzen són de **sol·licitud immediata** i quasi el **34%** són de **sol·licitud urgent**, el que demostra l'**alta capacitat de resposta** del Servei.

3.2.7. ACOMPANYAMENTS SEGONS LA PERSONA QUE HO SOL·LICITA

La persona sol·licitant del Servei d'acompanyament, és la persona que directament sol·licita l'acompanyament i es posa en contacte amb el Servei 24 hores per a activar-lo. Tant si és la dona qui sol·licita l'acompanyament directament, com si el sol·licita una o un professional o l'entorn de la dona, el Servei 24 hores valora conjuntament amb la dona l'activació de l'acompanyament. A la següent taula i gràfic es mostra la tipologia de les persones sol·licitants de l'acompanyament:

Sol·licitant								
Persona sol·licitant	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	AC	%	AC	%	AC	%	AC	%
VVM	330	56,41%	13	39,39%	6	46,15%	349	55,31%
Professional	249	42,56%	15	45,45%	6	46,15%	270	42,79%
Entorn Familiar VVM	4	0,68%	5	15,15%	1	7,69%	10	1,58%
Entorn amistats VVM	2	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,32%
Entorn veïns VVM	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	585	100%	33	100%	13	100%	631	100%

Sol·licitant



Més de la meitat dels acompanyaments han estat sol·licitats per les pròpies víctimes de violència masclista (55,31%) seguit de les i els professionals que intervenen en els seus processos d'atenció (42,79%).

3.2.8. SERVEI I/O RECURS QUE SOL·LICITA L'ACOMPANYAMENT

A la següent taula es detallen les sol·licituds d'acompanyament realitzades segons el servei/recurs que ho sol·licita:

Serveis sol·licitants								
Servei/recurs	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	AC	%	AC	%	AC	%	AC	%
Guàrdia Civil/EMUME	15	6,02%	0	0,00%	0	0,00%	15	5,55%
CNP/UFAM	9	3,61%	1	6,67%	0	0,00%	10	3,70%
CID Mallorca	23	9,24%	0	0,00%	0	0,00%	23	8,51%
CAD Menorca	4	1,61%	0	0,00%	0	0,00%	4	1,48%
Oficina de la Dona Eivissa	34	13,65%	1	6,67%	2	33,33%	37	13,70%
Casal Ariadna	33	13,25%	0	0,00%	0	0,00%	33	12,22%
Casa d'Acollida Eivissa	42	16,87%	0	0,00%	0	0,00%	42	15,55%
Casa Violeta	4	1,61%	0	0,00%	1	16,67%	5	1,85%
SAIVVM	23	9,24%	1	6,67%	0	0,00%	24	8,88%
SAMVVM	23	9,24%	2	13,33%	1	16,67%	26	9,62%
Serveis Socials	18	7,23%	0	0,00%	0	0,00%	18	6,66%
Entitats del Tercer Sector	4	1,61%	0	0,00%	0	0,00%	4	1,48%
Hospital Son Espases	2	0,80%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,74%
Hospital Son Llàtzer	0	0,00%	1	6,67%	0	0,00%	1	0,37%
Hospital Manacor	3	1,20%	1	6,67%	0	0,00%	4	1,48%
Hospital Mateu Orfila	0	0,00%	1	6,67%	0	0,00%	1	0,37%
Hospital Formentera	2	0,80%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,74%
Centre de Salut	5	2,01%	0	0,00%	2	33,33%	7	2,59%
Centre de Menors	0	0,00%	1	6,67%	0	0,00%	1	0,37%
Advocat/da d'Ofici	3	1,20%	2	13,33%	0	0,00%	5	1,85%
Centre Libertas	0	0,00%	4	26,67%	0	0,00%	4	1,48%
OAVD	1	0,40%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,37%
Protecció Menors (IMAS)	1	0,40%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,37%
Total	249	100%	15	100%	6	100%	270	100%

A continuació es detallen les dades més significatives:

- Les sol·licituds provenen majoritàriament de **recursos especialitzats en violència masclista i d'acollida**, especialment la **Casa d'Acollida d'Eivissa (15,55%)**, l'**Oficina de la Dona d'Eivissa (13,70%)** i **Casal Ariadna (12,22%)**, que concentren bona part dels casos de violència de gènere.
- Els **serveis específics SAMVVM (9,62%)** i **SAIVVM (8,88%)** mantenen un pes rellevant com a agents sol·licitants, confirmant el seu paper clau en la detecció, derivació i seguiment de casos.
- Les sol·licituds vinculades a **violència sexual i altres violències masclistes** són quantitativament menors i es concentren en serveis concrets com **Centre Libertas (1,48%)**, fet que evidencia circuits específics segons la tipologia de la violència.

3.2.9. DESTÍ DELS ACOMPANYAMENTS

A la següent taula es mostren les dades del destí dels acompanyaments realitzats durant l'any 2025:

Destí								
Servei/recurs	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	AC	%	AC	%	AC	%	AC	%
Jutjat de Violència sobre la dona	295	50,43%	6	18,18%	0	0,00%	301	47,70%
Jutjat de Guàrdia	82	14,02%	1	3,03%	4	30,77%	87	13,79%
Jutjat Civil	12	2,05%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,90%
Jutjat Instrucció	5	0,85%	7	21,21%	1	7,69%	13	2,06%
Jutjat Penal	44	7,52%	3	9,12%	2	15,38%	49	7,77%
CNP	80	13,68%	8	24,24%	4	30,77%	92	14,58%
Forense	3	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,48%
Guàrdia Civil	32	5,47%	3	9,09%	1	7,69%	36	5,71%
Policia Local	6	1,03%	1	3,03%	0	0,00%	7	1,11%
ICAIB	8	1,37%	1	3,03%	0	0,00%	9	1,43%
Casa d'Acollida	1	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,16%
Serveis socials	2	0,34%	1	3,03%	0	0,00%	3	0,48%
Centre de Salut	5	0,85%	0	0,00%	1	7,69%	6	0,95%
Hospital Son Espases	1	0,17%	1	3,03%	0	0,00%	2	0,32%
Hospital Son Llàtzer	1	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,16%
Hospital Manacor	2	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,32%
Hospital Mateu Orfila	0	0,00%	1	3,03%	0	0,00%	1	0,16%
Audiència Provincial	2	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,32%
Notari/Advocat privat	2	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,32%
Tercer Sector	1	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,16%
Entitat Bancària	1	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,16%
Total	585	100%	33	100%	13	100%	631	100%

A continuació es detallen les dades més significatives:

- La majoria dels acompanyaments són al **Jutjat de Violència sobre la Dona** que concentra gairebé la meitat dels acompanyaments (47,7%) i més de la meitat són per violència de gènere (50,4%), confirmant-lo com a principal destí judicial.
- El següent destí més habitual dels acompanyaments dins l'àmbit judicial ha estat al **Jutjat de Guàrdia**, amb 87 acompanyaments (13,79%). S'han realitzat 11 acompanyaments més respecte al any anterior (76).
- En quant a interposicions de denúncia dins l'àmbit policial, la majoria dels acompanyaments s'han realitzat a **CNP UFAM** (14,58%), seguit de **Guàrdia Civil** (5,71%) i **Policia Local** (1,11%).

3.2.10. HORA DE L'INICI DELS ACOMPANYAMENTS

Amb l'objectiu d'identificar les hores en les que es concentra major nombre d'acompanyaments, es porta un registre de les franges horàries en les que es realitzen els acompanyaments. La següent taula recull tots els acompanyaments realitzats durant l'any 2025, distribuïts per franja horària (segons hora d'inici) de cada una de les illes:

Hora inici									
Franges horàries	Mallorca			Menorca			Eivissa i Formentera		
	VG	VS	ALTRES VM	VG	VS	ALTRES VM	VG	VS	ALTRES VM
08:30 a 09:00	15	1	0	2	0	0	0	0	0
09:00 a 10:00	82	4	0	5	1	0	57	0	1
10:00 a 11:00	106	2	0	5	2	0	80	2	0
11:00 a 12:00	36	2	0	3	1	0	30	2	1
12:00 a 13:00	25	2	3	5	1	0	19	1	0
13:00 a 14:00	8	0	1	1	0	0	9	0	1
14:00 a 15:00	0	0	0	0	1	0	2	0	0
15:00 a 16:00	10	2	0	0	0	0	1	0	0
16:00 a 17:00	25	2	0	4	3	0	4	0	0
17:00 a 18:00	32	2	2	1	0	1	1	0	1
18:00 a 19:00	6	0	2	0	0	0	0	0	0
19:00 a 20:00	2	2	0	0	0	0	0	0	0
20:00 a 21:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21:00 a 22:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22:00 a 23:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00 a 00:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0
00:00 a 01:00	2	0	0	0	0	0	0	0	0
01:00 a 02:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02:00 a 03:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03:00 a 04:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04:00 a 05:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05:00 a 06:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06:00 a 07:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
07:00 a 08:00	1	0	0	0	0	0	1	0	0
08:00 a 08:30	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	355	19	8	26	9	1	204	5	4
	381			37			213		

Com es pot observar la franja de dematí on més s'activa acompanyaments es de **10:00h a 11:00h** a totes les illes. I en horari d'horabaixa, la franja es de **16:00h a 17:00h**, a totes les illes.

3.2.11. DURADA DE LA INTERVENCIÓ

El temps d'intervenció de l'acompanyament s'inicia quan la tècnica i la dona a la que s'acompanya coincideixen al punt de trobada, i finalitza quan s'acomiaten després d'haver fet el tràmit i/o gestió previst. **La durada mitja d'un acompanyament és de 03:13:53 hores.**

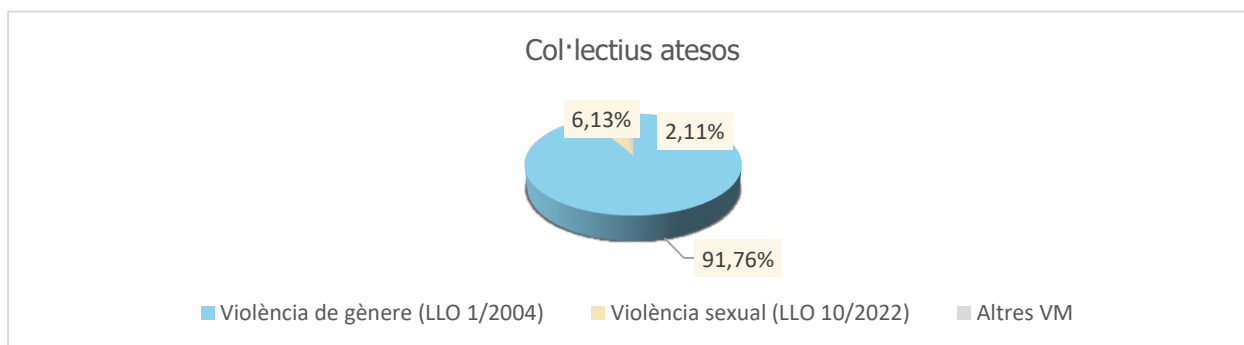
Mitjana de la durada dels acompanyaments (temps en hores)	
Gener	3:17:02
Febrer	3:11:32
Març	3:03:28
Abril	1:42:19
Maig	3:14:39
Juny	3:20:18
Juliol	3:35:55
Agost	4:01:13
Setembre	3:37:13
Octubre	3:12:46
Novembre	3:08:20
Desembre	3:21:46
Total	3:13:53

Dels **631 acompanyaments realitzats**, s'han acompanyat a **522 dones**, d'ara en endavant les dades es basen sobre les dones acompanyades.

3.2.12. DONES ACOMPANYADES SEGONS EL TIPUS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

A la següent taula i gràfic mostrem les dades dels col·lectius acompanyats des del Servei durant l'any 2025:

Col·lectius acompanyats		
Violència de Gènere (LO 1/2004)	479	91,76 %
Violència sexual (LO 10/2022)	32	6,13 %
Altres VM	11	2,11 %
Total	522	100%



A la següent taula fem un resum de les dades recollides pel Servei d'acompanyament durant l'any 2025, especificant el mes i el col·lectiu atès:

		Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Violència de Gènere (LO 1/2004)		31	58	39	44	36	44	56	36	38	42	28	27	479
Violències sexuals (LO 10/2022)	Agressió sexual	1	1	2	0	1	2	1	0	2	4	1	2	17
	Assetjament sexual	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	0	1	7
	Explotació sexual	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	MGF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tracta	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Matrimoni forçat	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Exhibicionisme	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Àmbit digital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Prostitució	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ESIA (Explotació sexual infantil o adolescent)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	ASI (Agressió sexual in-fantil)	1	0	1	1	0	2	0	0	1	0	0	0	6
	Feminicidi sexual													
Altres violències masclistes		0	0	1	1	1	2	0	1	1	0	0	0	7
Violència i/o assetjament per raó de sexe o gènere dins l'àmbit laboral		-	1	-	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Total Violències Masclistes		33	61	43	49	40	51	58	37	43	48	29	30	522

El principal col·lectiu acompanyat és el de les dones víctimes de **violència de gènere amb 479 acompanyaments (91,76%)**, seguit de les víctimes de **violència sexual amb 32 acompanyaments (6,13%)**. A 2025 s'ha atès des del Servei **11 acompanyaments per altres violències masclistes**.

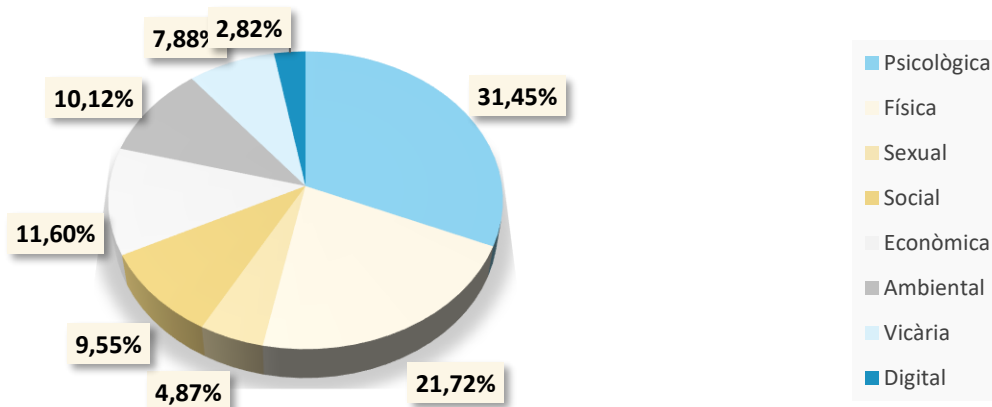
3.2.13. TIPUS DE VIOLÈNCIA MASCLISTA

Tal i com ocorre al Servei d'atenció telefònica, la majoria dels acompanyaments realitzats han estat motivats per un cas de violència física i/o psicològica contra la dona. Recordem novament, que la dona atesa pot patir més d'un tipus de violència al mateix temps. A la següent taula i gràfic mostrem les dades del tipus de violència que ha motivat l'acompanyament, segons la classificació de la LLO 1/2004:

Tipus de violència segons la LLO 1/2004

Tipus de violència	Violències detectades	%
Psicològica	491	31,45 %
Física	339	21,72 %
Sexual	76	4,87 %
Social	149	9,55 %
Econòmica	181	11,60 %
Ambiental	158	10,12 %
Vicària	123	7,88 %
Digital	44	2,82 %
Feminicidi	0	0,00 %

Tipus de violència segons la LLO 1/2004

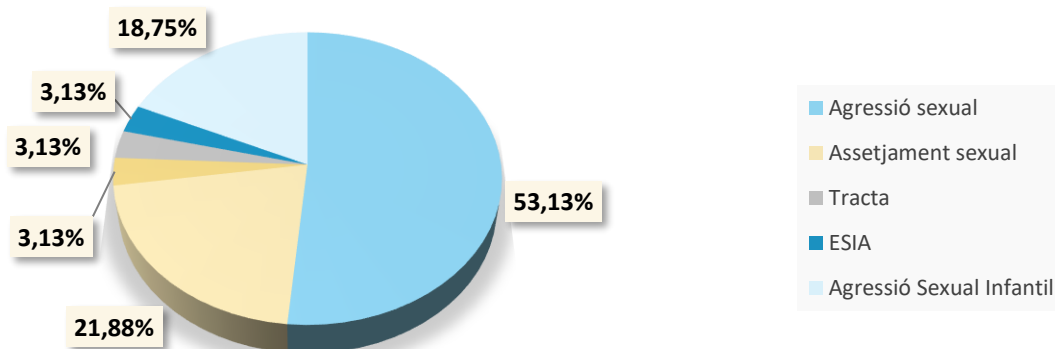


Com ja hem comentat, la violència psicològica (31,45%) i la violència física (21,72%) són les violències que més pateixen les dones acompanyades.

Tipus de violència segons la LLO 10/2022

Agressió sexual	17	53,13 %
Assetjament sexual	7	21,88 %
Explotació sexual	0	0,00%
Mutilació Genital Femenina	0	0,00%
Tracta	1	3,13 %
Matrimoni forçat	0	0,00%
Exhibicionisme	0	0,00%
Àmbit digital	0	0,00%
Prostitució	0	0,00%
Explotació Sexual Infantil o Adolescent	1	3,13 %
Agressió Sexual Infantil	6	18,75 %
Feminicidi sexual	0	0,00%
Total	32	100%

Tipus de violència segons LLO 10/2022

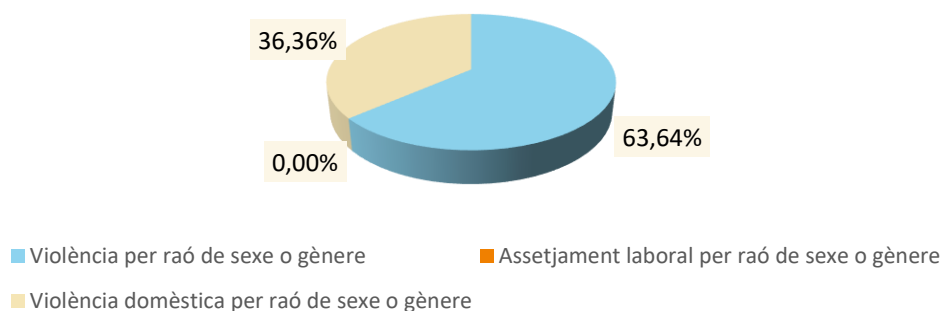


A la següent taula i gràfic mostrem les xifres d'acompanyaments motivats per casos de dones víctimes de violència sexual fora l'àmbit de parella segons la classificació de la LLO 10/2022. Des del Servei, **s'han fet 32 acompanyaments vinculats a la violència sexual (6,13%).**

Altres tipus de violència masclista segons la Llei 11/2016

Tipus de violència	Violències detectades	%
Violència per raó de sexe o gènere	7	63,64%
Assetjament laboral per raó de sexe o gènere	0	0,00%
Violència domèstica per raó de sexe o gènere	4	36,36%
Total	11	100%

Altres tipus de violència masclista segons la Llei 11/2016



Dels 11 acompanyaments realitzats a dones que pateixen altres tipus de violències masclistes, el **63,64% corresponen a violència per raó de sexe o gènere** i el **36,36% a violència domèstica**, sense cap cas d'assetjament laboral.

3.2.14. CONTEXT DE LA VIOLÈNCIA SEXUAL

Al següent quadre es recull el context on es produeix la violència sexual fora de l'àmbit de la parella, a partir de les dades aportades per la dona acompanyada. Cal tenir en compte que no sempre es disposa d'informació sobre el context en el que es produeix la situació de violència, pel que sols mostrem la informació facilitada:

Context		
Tipus de context	Nombre	%
Oci	5	16,67 %
Laboral	7	23,33 %
Familiar	8	26,67 %
Educatiu	0	0,00 %
Carrer	5	16,67 %
Pisos	0	0,00 %
Clubs	0	0,00 %
Domicili/Web	0	0,00 %
Domicili	3	10,00 %
Entorn VVS	2	6,67 %
Total	30	100 %

Les dades relatives al context on és produeix la violència sexual fora de l'àmbit de la parella o ex parella, mostren que els àmbits més habituals són el **familiar (26,67%) i el laboral (23,33%)**.

3.2.15. EDAT

Pel que fa a l'edat de les dones acompanyades, s'han agrupat segons les franges d'edat que recull el l Ministeri competent per tal d'unificar els criteris de registre d'aquesta dada.

Edat								
Franges d'edat	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Dones	%	Dones	%	Dones	%	Dones	%
15 anys o menys	0	0,00%	4	12,50%	1	9,09%	5	0,96%
De 16 a 17 anys	1	0,21%	1	3,13%	0	0,00%	2	0,38%
De 18 a 20 anys	6	1,25%	3	9,38%	0	0,00%	9	1,72%
De 21 a 30 anys	107	22,34%	8	25,00%	3	27,27%	118	22,61%
De 31 a 40 anys	194	40,50%	6	18,75%	4	36,36%	204	39,08%
De 41 a 50 anys	128	26,72%	8	25,00%	1	9,09%	137	26,25%
De 51 a 60 anys	31	6,47%	1	3,13%	0	0,00%	32	6,13%
De 61 a 70 anys	8	1,67%	1	3,13%	2	18,18%	11	2,11%
De 71 a 84 anys	4	0,84%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,77%
Més de 85 anys	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	479	100%	32	100%	11	100%	522	100%

Les franges d'edat majoritàries de les dones acompanyades pel Servei són, per ordre: de 31 a 40 anys amb 204 dones acompanyades (39,08%); de 41 a 50 anys amb 137 dones acompanyades (26,25%) i de 21 a 30 anys amb 118 dones acompanyades (22,61%).

3.2.16. NACIONALITAT

A la següent taula i gràfic mostrem les dades relatives a la nacionalitat de les dones acompanyades, segons els continent de procedència:

Continents de procedència de les dones ateses								
Continent	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Dones	%	Dones	%	Dones	%	Dones	%
Amèrica	140	29,22%	8	25%	2	18,18%	150	28,73%
Àsia	9	1,87%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,72%
Europa	299	62,42%	23	71,87%	9	81,81%	331	63,40%
Àfrica	31	6,47%	1	3,12%	0	0,00%	32	6,13%
Oceania	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	479	100%	32	100%	11	100%	522	100%

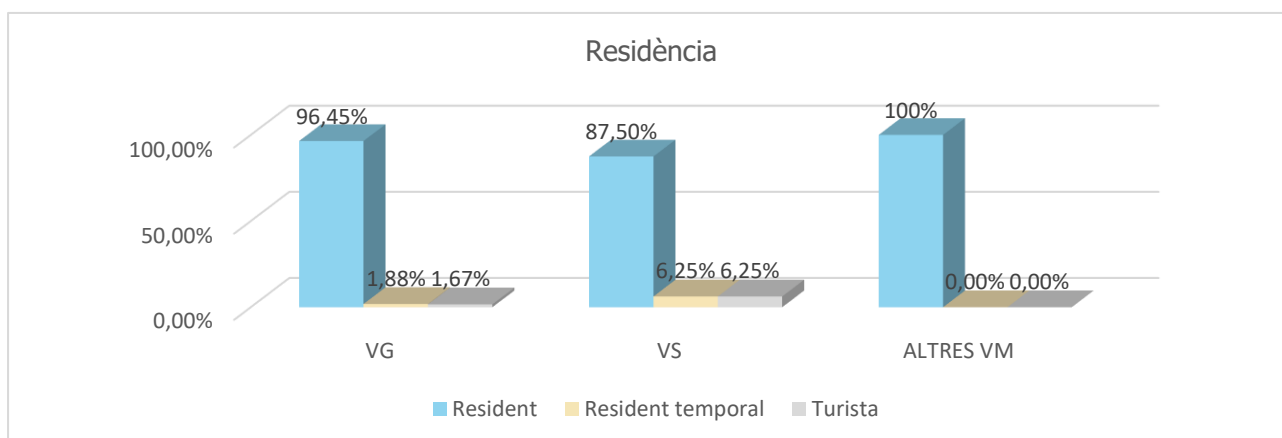
Durant l'any 2025, el servei d'atenció 24 hores ha acompanyat de manera presencial dones de diverses nacionalitats. Majoritàriament, **espanyoles** (281), **colombianes** (53), **marroquines** (26), **peruanes** (18), **italianes** (14) entre d'altres.

3.2.17. RESIDÈNCIA

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

Residència								
Situació de residència	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Dones	%	Dones	%	Dones	%	Dones	%
Resident	462	96,45%	28	87,50%	11	100%	501	95,97%
Resident temporal	9	1,88%	2	6,25%	0	0,00%	11	2,10%
Turista	8	1,67%	2	6,25%	0	0,00%	10	1,91%
Total	479	100%	32	100%	11	100%	522	100%

El 95,97% de les dones acompanyades són residents a les Illes Balears.

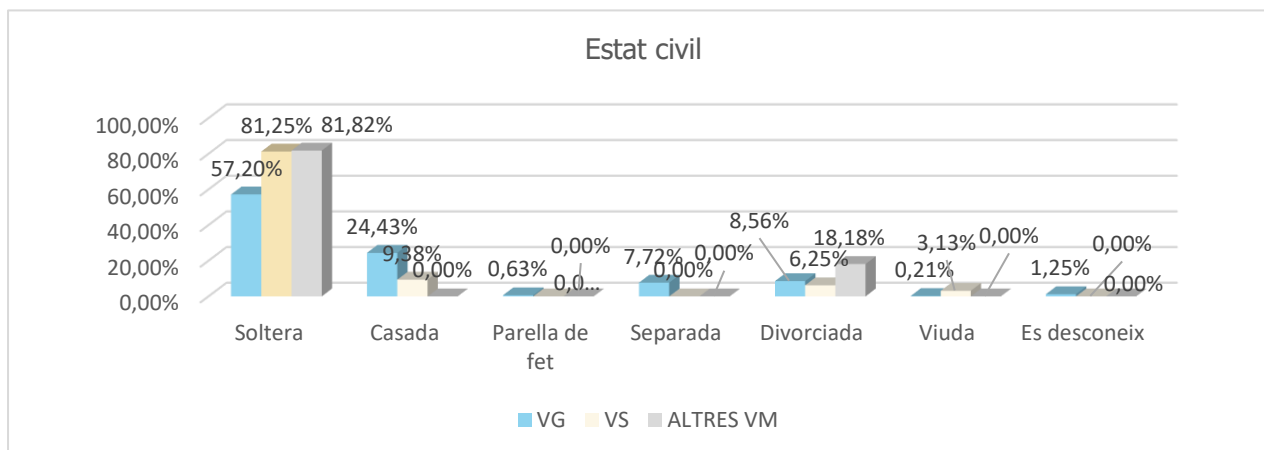


3.2.18. ESTAT CIVIL

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

Estat Civil								
Estat	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Dones	%	Dones	%	Dones	%	Dones	%
Soltera	274	57,20%	26	81,25%	9	81,82%	309	59,20%
Casada	117	24,43%	3	9,38%	0	0,00%	120	22,99%
Parella de fet	3	0,63%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,57%
Separada	37	7,72%	0	0,00%	0	0,00%	37	7,09%
Divorciada	41	8,56%	2	6,25%	2	18,18%	45	8,62%
Viuda	1	0,21%	1	3,13%	0	0,00%	2	0,38%
Es desconeix	6	1,25%	0	0,00%	0	0,00%	6	1,15%
Total	479	100%	32	100%	11	100%	522	100%

D'acord amb la taula i el gràfic, l'estat civil predominant entre les dones acompanyades és el de **solteres (59,20%)**, seguit del de **casades (22,99%)**.



3.2.19. DURADA DEL MALTRACTAMENT

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

Durada del maltractament								
Durada	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Dones	%	Dones	%	Dones	%	Dones	%
Puntual	3	0,63 %	21	65,63%	4	36,36%	28	5,36%
Manco d'un any	75	15,66 %	3	9,38%	2	18,18%	80	15,32%
D'1 a 5 anys	198	41,34 %	4	12,50%	3	27,27%	205	39,27%
De 5 a 10 anys	87	18,16 %	1	3,13%	1	9,09%	89	17,04%
Més de 10 anys	115	24,01 %	3	9,38%	0	0,00%	118	22,60%
Es desconeix	1	0,21 %	0	0,00%	1	9,09%	2	0,38%
Total	479	100%	32	100%	11	100%	522	100%

El 39,27% de les dones acompanyades, han patit maltractament entre 1 i 5 anys. Cal remarcar que el **22,60%** de les dones acompanyades porten **més de 10 anys vivint una situació de violència masclista**.

3.2.20. CONVIVÈNCIA AMB L'AGRESSOR

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

Convivència								
Conviu amb l'agressor?	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Dones	%	Dones	%	Dones	%	Dones	%
Si	150	31,32%	5	15,63%	4	36,36%	159	30,46%
No	329	68,68%	27	84,38%	7	63,64%	363	69,54%
Total	479	100%	32	100%	11	100%	522	100%

De les dones acompanyades, 159 (30,46%) conviuen amb el agressor en el moment del acompanyament, vers 363 (69,54%) de les dones que ja no conviuen amb ell.

3.2.21. FILLES I FILLS

Es recull aquesta dada segons el que estableix la LLO 1/2004: les filles i/o fills menors també són víctimes directes de la violència de gènere. A la següent taula es mostren els acompanyaments segons si les dones víctimes de violència de gènere compten o no amb filles i/o fills, siguin en comú o no amb l'agressor:

	Nº d' acompanyaments	%
Sense fills/es	214	40,99%
1 fill/a	142	27,20%
2 fills/es	114	21,83%
3 fills/es	22	4,21%
4 fills/es	8	1,53%
5 o més fills/es	9	1,72%
Es desconeix	13	2,49%
Total	522	100%

3.2.22. DONES EN SITUACIÓ D'EXCLUSIÓ SOCIAL O SENSELLARISME

A la següent taula es mostren les dades de les dones acompanyades segons si es troben o no en situació d'exclusió social o sensellarisme. El **10,34%** de les dones acompanyades sí es trobaven en aquesta situació.

	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Dones	%	Dones	%	Dones	%	Dones	%
En situació d'exclusió social o sensellarisme	47	9,81%	5	15,63%	2	18,18%	54	10,34%
Sense situació d'exclusió social o sensellarisme	432	90,19%	27	84,38%	9	81,82%	468	89,65%
Total	479	100%	32	100%	11	100%	522	100%

3.2.23. DONES AMB DISCAPACITAT

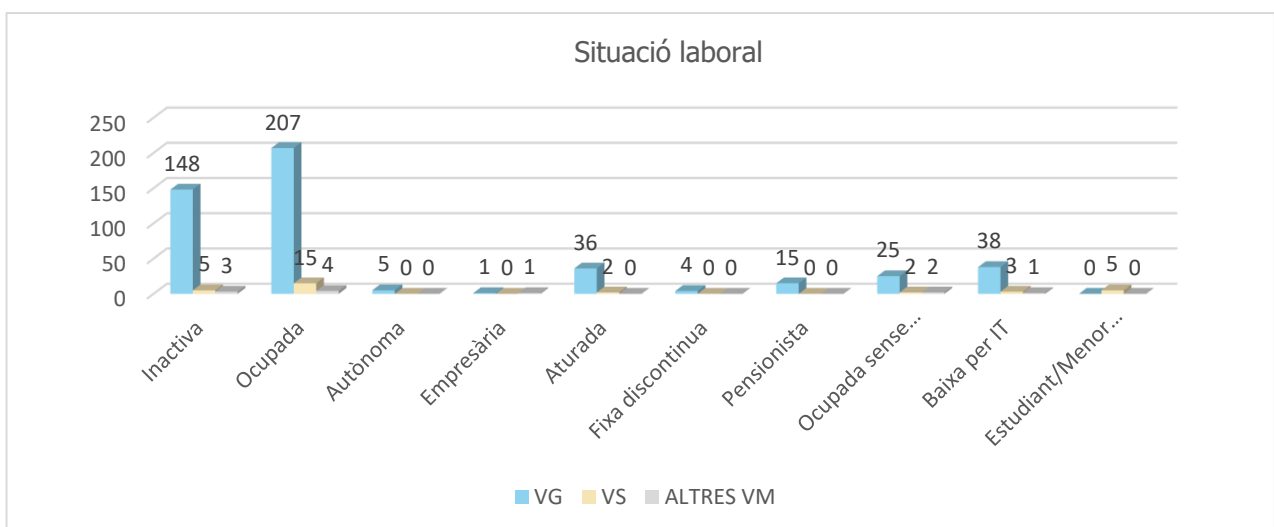
A la següent taula i gràfic mostrem les dades de les dones acompanyades segons la presència o no d'alguna discapacitat. El **7,08%** de les dones acompanyades durant l'any 2025, presentaven alguna discapacitat.

Dones ateses amb discapacitat								
Discapacitat	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Dones	%	Dones	%	Dones	%	Dones	%
Amb discapacitat	33	6,89%	3	9,38%	1	9,09%	37	7,08%
Sense discapacitat	446	93,11%	29	90,63%	10	90,91%	485	92,91%
Total	479	100%	32	100%	11	100%	522	100%

3.2.24. SITUACIÓ LABORAL

A la següent taula i gràfic mostrem les dades sobre la situació laboral de la dona acompanyada. El **43,30%** es troba ocupada:

Situació laboral								
Situació laboral	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Dones	%	Dones	%	Dones	%	Dones	%
Inactiva	148	30,90%	5	15,63%	3	27,27%	156	29,89%
Ocupada	207	43,22%	15	46,88%	4	36,36%	226	43,30%
Autònoma	5	1,04%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,96%
Empresària	1	0,21%	0	0,00%	1	9,09%	2	0,38%
Aturada	36	7,52%	2	6,25%	0	0,00%	38	7,28%
Fixa discontinua	4	0,84%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,77%
Pensionista	15	3,13%	0	0,00%	0	0,00%	15	2,87%
Ocupada sense contracte	25	5,22%	2	6,25%	2	18,18%	29	5,56%
Baixa per IT	38	7,93%	3	9,38%	1	9,09%	42	8,05%
Estudiant/Menor VVG	0	0,00%	5	15,63%	0	0,00%	5	0,96%
Total	479	100%	32	100%	11	100%	522	100%

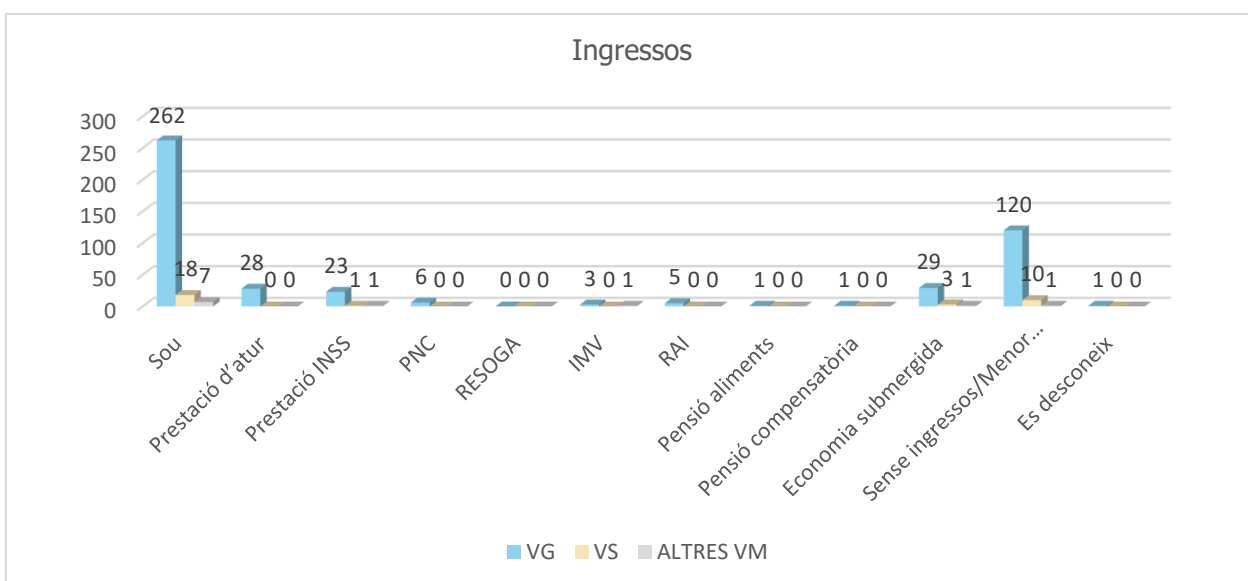


3.2.25. INGRESSOS DE LES DONES ACOMPANYADES

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

Ingressos								
Situació econòmica	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Dones	%	Dones	%	Dones	%	Dones	%
Sou	262	54,70%	18	56,25%	7	63,64%	287	54,98%
Prestació d'atur	28	5,85%	0	0,00%	0	0,00%	28	5,36%
Prestació INSS	23	4,80%	1	3,13%	1	9,09%	25	4,78%
PNC	6	1,25%	0	0,00%	0	0,00%	6	1,14%
RESOGA	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
IMV	3	0,63%	0	0,00%	1	9,09%	4	0,76%
RAI	5	1,04%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,95%
Pensió aliments	1	0,21%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,19%
Pensió compensatòria	1	0,21%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,19%
Economia submergida	29	6,05%	3	9,38%	1	9,09%	33	6,32%
Sense ingressos/Menor VVG	120	25,05%	10	31,25%	1	9,09%	131	25,09%
Es desconeix	1	0,21%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,19%
Total	479	100%	32	100%	11	100%	522	100%

Més de la meitat de les dones acompanyades (287; 54,98%) disposen d'ingressos propis, provinents del treball. En canvi, el **25,09% (131 dones)** no tenen ingressos.



3.2.26. HABITATGE

A la següent taula es mostren les dades sobre la situació d'habitatge de la dona acompanyada:

Habitatge								
Habitatge	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Dones	%	Dones	%	Dones	%	Dones	%
Sense habitatge	15	3,13%	0	0,00%	2	18,18%	17	3,26%
Pròpia	81	16,91%	2	6,25%	3	27,27%	86	16,48%
Habitatge de l'agressor	15	3,13%	0	0,00%	0	0,00%	15	2,87%
Lloguer	206	43,01%	14	43,75%	5	45,45%	225	43,10%
Cessió	14	2,92%	2	6,25%	0	0,00%	16	3,07%
Subarrendada	4	0,84%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,77%
Centre d'acollida	81	16,91%	5	15,63%	1	9,09%	87	16,67%
Ocupació irregular	8	1,67%	1	3,13%	0	0,00%	9	1,72%
Infrahabitatge	4	0,84%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,77%
Residència	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Allotjament turístic	1	0,21%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,19%
Habitació llogada	21	4,38%	0	0,00%	0	0,00%	21	4,02%
Amb familiars	28	5,85%	8	25,00%	0	0,00%	36	6,90%
Sense informació	1	0,21%	0	0%	0	0,00%	1	0,19%
Total	479	100%	32	100%	11	100%	522	100%

El 43,10% de les dones (225) resideixen en règim de lloguer, mentre que el 16,67% (87) es trobaven a un centre d'acollida. Aquestes dades evidencien la situació actual del mercat de l'habitatge a les Illes Balears.

3.2.27. TIPUS DE INTERVENCIIONS REALITZADES

En aquest apartat es recull les principals actuacions que es duen a terme, assegurant una intervenció coordinada i adaptada a les necessitats de cada víctima. L'objectiu és proporcionar informació, suport i eines per enfortir la seva autonomia i facilitar el seu accés als recursos disponibles.

- **Interposició de denúncia:** Acompanyament i assessorament a la víctima en el procés de denúncia, garantint que conegui els seus drets, les implicacions legals i els recursos de protecció disponibles, sempre respectant la seva voluntat i ritmes.
- **Ratificar denúncia:** Acompanyament i suport a la víctima en el procés de confirmació de la denúncia davant l'autoritat competent, assegurant que disposi de tota la informació necessària i que es respecti la seva veu i experiència en el procediment judicial.
- **Assegurar suport fins a la finalització del procés judicial:** Garantir un seguiment continuat a la víctima durant tot el procediment judicial, proporcionant assessorament, acompanyament i suport emocional per minimitzar la revictimització i afavorir la seva recuperació i autonomia.

- **Suport en l'obtenció d'assistència facultativa i obtenció del part de lesions:** Facilitació de l'accés a serveis sanitaris per garantir que la víctima rebi atenció mèdica adequada, incloent-hi l'obtenció d'informes mèdics que puguin ser necessaris en el procés judicial i de protecció.
- **Suport a la denúncia per trencament:** Identificació i seguiment de possibles incompliments de mesures de protecció o ordres d'allunyament, així com suport a la víctima en la presa de decisions sobre la seva seguretat i la denúncia de qualsevol vulneració dels seus drets.
- **Oferir suport i reduir l'estat d'estrès:** Proporcionar eines i acompanyament per gestionar l'impacte emocional i psicològic de la violència, oferint un espai segur de contenció, validació i reforç per reduir l'ansietat i afavorir el benestar de la víctima.
- **Proporcionar informació i assessorament:** Garantir que la víctima disposi d'informació clara, accessible i adaptada a la seva situació sobre els seus drets, els recursos existents i les opcions d'actuació, fomentant la presa de decisions autònoma i informada.

A la següent taula i gràfic mostrem i quantifiquem el tipus d'intervenció realitzada en el marc del servei d'acompanyament presencial:

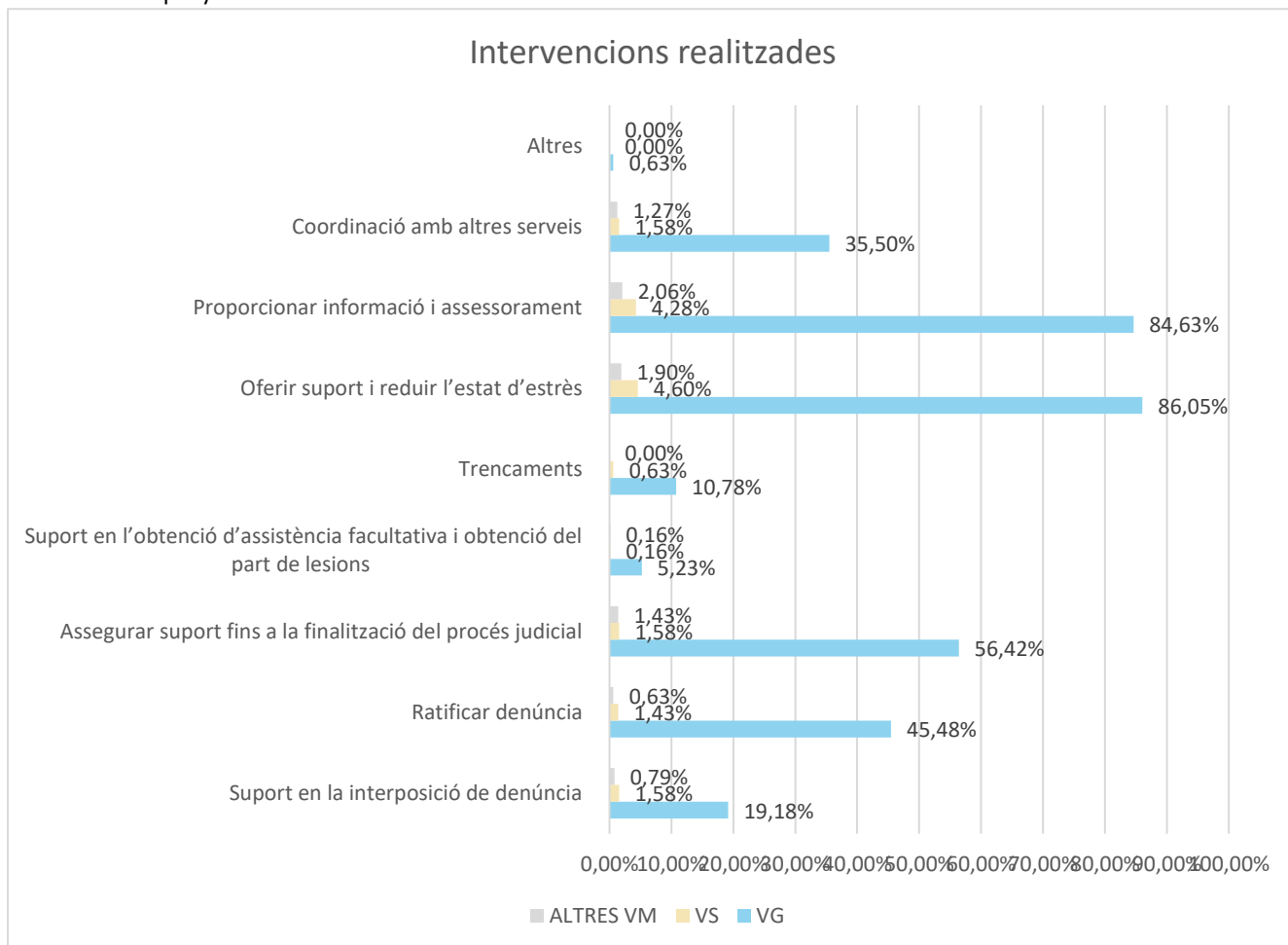
Tipus d'intervenció realitzades								
Intervenció	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	AC	%	AC	%	AC	%	AC	%
Suport en la interposició de denúncia	121	5,58%	10	10,00%	5	9,62%	136	5,86%
Ratificar denúncia	287	13,23%	9	9,00%	4	7,69%	300	12,92%
Assegurar suport fins a la finalització del procés judicial	356	16,41%	10	10,00%	9	17,31%	375	16,15%
Suport en l'obtenció d'assistència facultativa i obtenció del part de lesions	33	1,52%	1	1,00%	1	1,92%	35	1,51%
Suport a la denúncia per trencament	68	3,13%	4	4,00%	0	0,00%	72	3,10%
Oferir suport i reduir l'estat d'estrès	543	25,02%	29	29,00%	12	23,08%	584	25,15%
Proporcionar informació i assessorament	534	24,61%	27	27,00%	13	25,00%	574	24,72%
Coordinació amb altres serveis	224	10,32%	10	10,00%	8	15,38%	242	10,42%
Altres	4	0,18%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,17%
Total	2170	100%	100	100%	52	100%	2322	100%

Destaquem la següent informació respecte a les intervencions realitzades a l'any 2025:

- Les intervencions més habituals són: oferir suport i reduir l'estat d'estrès **(25,15%)** i proporcionar informació i assessorament **(24,72%)**, que conjuntament representen gairebé la meitat de totes les intervencions.
- La tercera intervenció més freqüent és assegurar suport fins a la finalització del procés judicial **(16,15%)**, fet que mostra la importància de l'acompanyament sostingut en el temps.

- Suport en la interposició de denúncia **(5,86%)** i ratificar denúncia **(12,92%)**, percentatges rellevants que indiquen una demanda destacada d'acompanyament en el contacte amb el sistema judicial.

A diferència de la taula anterior, que recull el total d'intervencions, el gràfic següent reflecteix la distribució percentual dels 631 acompanyaments.



3.2.28. DENÚNCIES

Aquest apartat recull les dades relatives a la interposició de denúncies per part de les dones ateses pel servei.

	Denúncies per VG LLO 1/2004		Denúncies per VS LL10/2022		Denúncies per altres VM		Total	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Denúncies	546	39	31	2	11	2	588	43
Denúncia retirada	35	550	0	33	0	12	35	595
Denúncies anteriors	257	329	5	28	1	11	263	368
Denúncies anteriors retirades	78	507	0	33	1	12	79	552

Pel que fa a la interposició de denúncies, la major part de les dones acompanyades han formalitzat denúncia, principalment en situacions de violència de gènere segons la LO 1/2004 (546). Cal destacar que la retirada de denúncies és poc

freqüent (35) així com que una part significativa de les dones ja comptaven amb denúncies prèvies, especialment en casos de violència de gènere.

3.3. SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA

Cal tenir en compte que les trucades i acompanyaments estan inclosos en els totals de les dades del Servei.

3.3.1. SERVEI D'ORIENTACIÓ JURÍDICA TELEFÒNICA

Igual que a la resta de la memòria, les dades es presenten desagregades per tipologia de violència, d'acord amb el marc normatiu vigent establert per la Llei Orgànica 1/2004, la Llei Orgànica 10/2022 i la Llei 11/2016.

A la següent taula recopilem el conjunt de trucades ateses pel servei d'orientació jurídica telefònica, distribuïdes per mesos. Aquestes xifres comprenen les trucades realitzades per part de les víctimes de violències masclistes, del seu entorn i de les i els professionals:

Trucades ateses 2025				
MES	VG	VS	ALTRES VM	Total
Gener	7	2	0	9
Febrer	22	2	1	25
Març	25	2	1	28
Abril	16	2	2	20
Maig	48	2	0	50
Juny	41	4	1	46
Juliol	64	2	0	66
Agost	10	0	1	11
Setembre	22	1	1	24
Octubre	25	3	0	28
Novembre	19	1	1	21
Desembre	10	1	0	11
Total	309	22	8	339

Durant l'any 2025, el Servei d'Orientació Jurídica Telefònica ha atès un total de **339 trucades**, la qual cosa suposa un increment molt significatiu respecte de les **179 trucades registrades l'any 2024**, amb un augment del **89,38%**.

A diferència de 2024 (en què l'activitat es concentrava entre juny i octubre), l'any 2025 mostra una activitat sostinguda durant tot l'any, amb especial incidència en els mesos de maig (50 trucades) i juliol (66 trucades).

Cal destacar que els mesos amb menor nombre de trucades coincideixen amb els períodes en què la professional responsable del servei ha estat de vacances; durant aquests períodes, les consultes es deriven al 016, fet que pot afectar el nombre de trucades ateses directament pel Servei d'Orientació Jurídica.

Les dades següents es distribueixen segons l'illa de procedència de les trucades:

Trucades d'orientació jurídica per Illa								
Illes	VG		VS		ALTRES VM		Total	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
Mallorca	288	93,20%	22	100,00%	8	100,00%	318	93,80%
Menorca	7	2,27%	0	0,00%	0	0,00%	7	2,06%
Eivissa	12	3,88%	0	0,00%	0	0,00%	12	3,53%
Formentera	2	0,65%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,58%
Total	309	100%	22	100%	8	100%	339	100%

La majoria de les trucades continuen concentrant-se a Mallorca (93,80%), mantenint-se la mateixa tendència observada el 2024 (91,06%). No obstant això, s'observa un lleuger increment percentual de trucades procedents d'Eivissa i Formentera, fet que pot reflectir un major reconeixement i coneixement del servei en altres illes.

Un cop analitzat l'evolució mensual, és rellevant examinar el caràcter d'emergència de les trucades. **La taula següent classifica les trucades segons el seu caràcter d'emergència**, diferenciant entre situacions de risc imminent i consultes ordinàries d'orientació jurídica:

Tipologia de les trucades								
Tipus de trucada	VG		VS		ALTRES VM		TOTAL	
	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%	Trucades	%
Emergència	3	0,88%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,78%
No emergència	306	99,12%	22	100,00%	8	100,00%	336	99,22%
Total	309	100%	22	100%	8	100%	339	100%

L'any 2025 destaca una dada rellevant: només el **0,78%** de les trucades han estat classificades com a emergència (3 casos), en contrast amb el **10,05% de 2024**.

La disminució s'explica per l'aplicació d'un criteri més ajustat en la classificació de les emergències, ja que en aquests casos primer s'activen els recursos urgents i, un cop gestionada la situació de risc, es presta l'assessorament jurídic corresponent.

A continuació es presenta la distribució de les consultes i demandes d'assessorament jurídic, classificades segons la naturalesa de la consulta:

Consultes/demandes d'orientació jurídica		
Procediment judicial penal	77	22,71%
Procediment judicial civil	37	10,91%
Procediment judicial en casos de violència de gènere	31	9,14%
Tràmits ICAIB	11	3,24%
Conveni regulador	24	7,08%
Interposició de denúncia	69	20,35%
Ordre de protecció	36	10,62%
Laboral	13	3,83%
Torn d'ofici	9	2,65%
Fills i filles	15	4,42%
Habitatge	4	1,18%
Aplicació de protocols	1	0,29%
Divorci	12	3,54%
Total	339	100,00%

Les consultes amb més demanda durant 2025 es refereixen a procediments judicials penals, interposició de denúncies, ordres de protecció i procediments en casos de violència de gènere. Altres temes, com convenis reguladors, tràmits davant l'ICAIB o qüestions laborals, reflecteixen la diversitat de necessitats de les víctimes i del seu entorn.

Algunes consultes requereixen que la professional del servei realitzi gestions complementàries, com ara consultar directament el jutjat, contactar amb advocats o serveis especialitzats, per tal de garantir una resposta completa i adequada. Aquestes actuacions ajuden a reduir la incertesa de les víctimes i faciliten l'accés efectiu a la justícia.

3.3.2. SERVEI D'ACOMPANYAMENT JURÍDIC

Del total dels acompanyaments realitzats per part del Servei d'acompanyaments a l'illa de Mallorca, 49 d'aquests acompanyaments han estat realitzats per la jurídica.

4. CONCLUSIONS

4. CONCLUSIONS

A aquest darrer apartat de la memòria es presenta un **resum de les xifres i dades més rellevants de l'activitat del Servei d'atenció especialitzada 24 hores a les víctimes de violència masclista**, corresponents a l'any 2025.

A **nivell quantitatiu**, a 2025, s'ha donat continuïtat a l'activitat del Servei, consolidant les xifres de l'any anterior, que inclús s'incrementen en alguns aspectes. En total, al llarg de l'any, **s'han dut a terme 8.309 intervencions**:

- El **Servei d'atenció especialitzada telefònica ha atès** un total de 6.264 trucades, de les quals **4.562** han estat **demandes relacionades amb situacions de violència masclista**. A més ha realitzat **1.414 seguiments de casos** oferint una atenció continuada en el temps, el que permet vetlar la interacció de la dona amb els altres serveis especialitzats de la xarxa i l'evolució de la seva situació. El conjunt d'intervencions realitzades des del Servei d'atenció telefònica (7.678), suposa un **increment del 21,68%** respecte a l'any 2024.
- El **Servei d'acompanyament especialitzat presencial** ha realitzat **631 acompanyaments**, fet que representa un augment del 2,44% respecte a l'any anterior. Del total d'acompanyaments realitzats, un **53,85%** dels casos provenen de **sol·licituds** formulades amb una **antelació inferior a 24 hores** el que, d'una banda, mostra la complexitat i urgència de moltes de les situacions ateses, i de l'altra, evidencia l'alta capacitat de resposta del Servei, que no sols cobreix les demandes urgents, sinó que també cobreix les sol·licituds concurrents que, en ocasions, han derivat en 3 demandes d'acompanyament simultànies. De fet, al llarg de l'exercici, sols un 2,92% dels acompanyaments sol·licitats no s'ha pogut realitzar per manca de recursos disponibles, el que ha suposat una important millora respecte als anys precedents.

A **nivell qualitatiu**, a 2025, s'han incorporat significatives millores que han repercutit en l'accés i accessibilitat del Servei i en la qualitat de les dades derivades de la prestació per poder disposar d'una informació més ampla, precisa i actualitzada. Així mateix, l'avaluació del Servei per part de les dones ateses i de les persones professionals de la xarxa de serveis especialitzats ofereix, en general, uns resultats molt positius que reforcen el valor del Servei. En concret, en termes qualitatius destaquem:

- S'ha **posat en marxa de la línia gratuïta 900 178 989** des de principis d'any per eliminar possibles barreres econòmiques.
- S'ha **incorporat el servei S-Visual** al mes d'octubre, per ampliar les vies d'accés al S24h i afavorir la inclusió.
- S'ha actualitzat el criteri de **desglossament del tipus de violència masclista** d'acord a la normativa vigent, classificant-la en tres grups: **violència de gènere** (L.O. 1/2004), **violència sexual** (L.O. 10/2022) i **altres violències masclistes** (LL. 11/2016). Així mateix, s'han ampliat i precisat algunes de les dades recollides, per disposar d'una **informació més ajustada a la realitat, millorant la capacitat d'anàlisi**.
- La intervenció realitzada des del Servei, no sols ha augmentat quantitativament, sinó que s'ha detectat un **increment de casos de major gravetat i complexitat**, que requereixen una **actuació més allargada en el temps i una intensificació de la coordinació amb altres recursos i serveis especialitzats**.

- Pel que fa a l'**avaluació del Servei**, tant les dones ateses com les i els professionals de la xarxa han expressat un **alt nivell de satisfacció**, destacant la qualitat de l'atenció, la resposta en situacions d'emergència i la coordinació amb la resta de serveis.

En termes generals, es pot afirmar que el **Servei 24 hores s'ha consolidat com a recurs de referència** per a les dones víctimes de violència masclista, pel seu entorn i per a les i els professionals de la xarxa d'atenció de la comunitat autònoma. A més, a 2025 es consolida el Servei també com a **recurs especialitzat a l'àmbit jurídic**, oferint una **atenció integral** a la dona i reforçant la relació de col·laboració directa amb les institucions jurídiques de les Illes Balears, havent rebut sol·licituds d'acompanyament inclús per part de professionals de l'advocacia de l'àmbit privat. Així mateix, el creixement sostingut de l'activitat any rere any, posa de manifest tant la necessitat estructural del Servei com la confiança dipositada en aquest recurs i, les millores incorporades de manera continuada, han repercutit positivament en la seva capacitat de resposta i en la qualitat de l'atenció prestada.

Finalment, volem expressar l'**agraïment pel reconeixement al Servei** rebut el dia 24 de novembre de 2025 per part del Govern Balear, en el marc de l'acte institucional amb motiu del Dia Internacional de l'Eliminació de la Violència contra les Dones, un reconeixement que reforça el valor del Servei i la tasca desenvolupada per tot l'equip professional.