



## Las llamadas y consultas al 016 aumentan durante el periodo de confinamiento causado por la crisis del COVID-19

- Las llamadas al 016 aumentan un 12,43% y las consultas online un 269,57% del 14 al 29 de marzo en relación al mismo periodo del año anterior, mientras el servicio de atención vía Whatsapp recibe un total de 168 consultas pertinentes del 21 al 29 de marzo

1 de abril de 2020.- El Ministerio de Igualdad, tras la aprobación del Real Decreto 463/2020 el pasado 14 de marzo por el que se declaraba el estado de alarma para la gestión de la situación de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, impulsó un Plan de Contingencia contra la violencia de género ante esta situación de emergencia. El Plan de Contingencia desarrollaba una serie de medidas de carácter estratégico y operativo para ayudar a prevenir, controlar y minimizar las posibles consecuencias negativas en las vidas de muchas víctimas de violencia de género a raíz de las medidas de confinamiento.

Como parte del plan de contingencia, reforzado ayer con la aprobación del RDL, se declaró servicio esencial todos los servicios de asistencia integral a las víctimas de violencia contra las mujeres. De esta manera tanto el teléfono del 016, como las consultas online, han seguido funcionando con normalidad las 24 horas del día, todos los días de la semana. Al 016 también se sumó por primera vez un servicio de chat a través de mensajería instantánea con psicólogas expertas en violencia de género de apoyo emocional y psicológico

Desde el 14 al 29 de marzo las llamadas al 016 se han incrementado un 18,21% en relación al mismo periodo del mes anterior (14-29 febrero 2020), con un total de 521 llamadas pertinentes más. En relación al mismo periodo del año anterior (14-29 de marzo 2019), el aumento ha sido del 12,43%, 374 llamadas pertinentes más. El aumento total si comparamos marzo de 2019 y marzo 2020 es del 10,52%, con un total de 597 llamadas pertinentes más, pasando de 5.674 a 6.271.



# Nota de prensa

Por su parte, las consultas online del 016 se han incrementado un 286,3% del 14 al 29 de marzo, en relación al mismo periodo del mes anterior, pasando de 22 a 85. En relación al mismo periodo del año anterior, el aumento ha sido del 269,57%, pasando de 23 a 85. Si comparamos las consultas de marzo de 2019 con marzo de 2020, el aumento ha sido del 182,93%, 75 consultas más en total, pasando de 41 en 2019 a 116 en 2020.

En lo que se refiere al servicio de atención emocional y psicológica vía Whatsapp, desde que se puso en funcionamiento el servicio (del 21 al 29 de marzo) se han recibido un total de 168 consultas pertinentes.

Los datos definitivos y el análisis completo de los mismos se publicarán, como viene siendo habitual, en el boletín estadístico de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género.

