

Programa de promoción del Buentrato para la prevención de la violencia hacia la infancia y la adolescencia

# Servicio de **Orientación e Información** a la Ciudadanía sobre Maltrato Infantil **SOIC**

## Memoria de actuaciones **2024**



Con la financiación de:



POR SOLIDARIDAD  
**OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL**



Programa de promoción del Buentrato para la prevención de la violencia hacia la infancia y la adolescencia

## Servicio de Servicio de Orientación e Información a la Ciudadanía sobre Maltrato Infantil SOIC

Memoria de actuaciones 2024

Diciembre de 2024.

Documento desarrollado y editado por fapmi-ECPAT España.

C/ Delicias 8, entreplanta. 28045, Madrid (España).  
fapmi@fapmi.es

Disponible a través de la web: [www.fapmi.es](http://www.fapmi.es)



Con la financiación de:



POR SOLIDARIDAD  
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



# Contenidos

Contenidos	3
Índice de figuras	4
Presentación	5
Metodología	6
Actividades y resultados	7
Demandas y personas atendidas	7
Motivo de la consulta	7
Origen de la consulta	9
Profesionales vinculados y vinculadas al caso	10
Tipo de violencia	11
Respuesta proporcionada	12
Perfil de la persona que realiza la consulta	13
Personas adultas víctimas de violencia durante la infancia	15
Niños y niñas víctimas de violencia	17
Ámbito geográfico	18
Valoración del servicio	20
Otros recursos complementarios	21

# Índice de figuras

Figura 1. Motivo de consulta	8
Figura 2. Origen de la consulta	9
Figura 3. Otros y otras profesionales vinculadas al caso	10
Figura 4. Tipo de violencia	11
Figura 5. Tipo de respuesta proporcionada	12
Figura 6. Sexo (de la persona que realiza la consulta)	13
Figura 7. Edad (de la persona que realiza la consulta)	13
Figura 8. Relación con la persona menor de edad	14
Figura 9. Institución del/la profesional que hace la consulta	15
Figura 10. Sexo (personas adultas víctimas de violencia)	16
Figura 11. Edad (de la persona menor de edad)	17
Figura 12. Sexo (de la persona menor de edad)	18
Figura 13. Ámbito geográfico	18
Figura 14. Ciudad o Comunidad Autónoma	19
Figura 15. Valoración del Servicio	20

# Presentación

El Servicio de Orientación e Información a la Ciudadanía sobre Maltrato Infantil<sup>1</sup> es un recurso de la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil (fapmi-ECPAT España), el cual se enmarca dentro del Programa de Buentrato para la prevención de la violencia a la infancia y la adolescencia.

Dicho programa se conforma como un programa integral acorde con las prioridades que establece Ley Orgánica 8/2021 del 4 de junio de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia, de manera específica en la sensibilización, la prevención y la detección precoz de la violencia contra niños, niñas y adolescentes. De esta manera pretende abordar las situaciones de violencia y/o maltrato que afectan o puedan afectar a la infancia y la adolescencia promoviendo el conocimiento y el respeto a los Derechos de niñas, niños y adolescentes, así como la creación de un ecosistema que, en definitiva, garantice el bienestar de la infancia y la adolescencia, contribuyendo a la prevención de cualquier forma de violencia. También se orienta a una mejora en la detección y la atención a las diferentes situaciones de riesgo y/o maltrato a través de la implementación de diferentes actuaciones que tienen como eje transversal el fomento del Buentrato a niños, niñas y adolescentes.

Al respecto, el Servicio de Orientación e Información a la Ciudadanía sobre Maltrato Infantil se circunscribe a la línea de actuación 3 "Atención, a través del acompañamiento a las personas usuarias que se dirijan a la Federación, de casos de riesgo y/o maltrato de niños, niñas y adolescentes". En este sentido, y aunque existen servicios de orientación a recursos y de atención psicológica, no existe un recurso estatal donde se haga, en primera instancia, un acompañamiento individualizado del caso que promueva además que las personas usuarias se vinculen a los servicios de atención y asistencia y para que reciban apoyo durante el proceso. De esta manera esta línea de actuación se configura precisamente como un servicio que complementa y refuerza a otros recursos existentes en el territorio, actuando como un servicio complementario a los servicios de protección.

Atendiendo a lo anterior, los objetivos específicos que persigue el SOIC son:

- Proporcionar información a todas aquellas personas usuarias que se dirijan a la Federación para solicitar información concreta sin hacer referencia a una demanda específica
- Atender a consultas dirigidas a la resolución de aspectos concretos relacionados con una demanda.
- Acompañar a través de intervenciones individuales y adaptadas al caso concreto.

Por tanto, el Servicio de Orientación e Información a la Ciudadanía (SOIC) específicamente se trata de un servicio a través del cual los ciudadanos y ciudadanas pueden ponerse en contacto con la Federación para comunicar sus consultas respecto a todo lo relacionado con el maltrato a niños, niñas y adolescentes y en general cualquier situación de violencia contra la infancia y la adolescencia.

A continuación, presentamos los principales resultados de las actuaciones llevadas a cabo en el contexto de este Servicio y un análisis estadístico de los casos atendidos en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024.

---

<sup>1</sup> <https://fapmi.es/servicio-de-informacion-y-orientacion-a-la-ciudadania-soic/>

# Metodología

La metodología establecida para la atención a las personas usuarias consiste en:

- **Recepción de demandas.** Prioritariamente a través del correo electrónico soic@fapmi.es. Sin embargo, se atienden demandas que llegan a través de cualquiera de los canales de la Federación, incluyendo todos los correos electrónicos corporativos, el formulario de contacto de la web, por teléfono, o a través de aquellas actividades y actuaciones que llevamos a cabo. Esta recepción de demandas incluye también la primera clasificación de las mismas con el objetivo de proporcionar una primera respuesta.
- **Establecimiento del plan de intervención.** El equipo técnico valora de forma conjunta cada caso y establece las actuaciones más adecuadas según la tipología de la demanda, siempre en coordinación (en la medida de lo posible) con los servicios de la red pública de atención a la infancia.
- **Primera entrevista.** A cargo de la técnica responsable, de una hora de duración aproximada, a través de la cual se recogen todos los datos y documentación, si la hubiere, relativa al caso.
- **Seguimiento del caso.** Una vez se han efectuado las acciones pertinentes en función a las características del caso y la demanda, se lleva a cabo su seguimiento, por parte de la técnica responsable, con el objetivo de acompañar a la persona usuaria y orientarla durante el proceso.
- **Cierre del caso.** En caso de que se haya resuelto la demanda se procede al cierre del expediente.

En líneas generales nuestra actuación ha consistido en el acompañamiento individualizado de aquellas personas que se han dirigido a la Federación con consultas relacionadas con casos de riesgo y/o maltrato violencia hacia la infancia y la adolescencia.

Al respecto, se ha proporcionado orientación e información a niños, niñas y adolescentes y familias con dificultades psicosociales que han sufrido situaciones de violencia o están en riesgo de sufrirlas en un futuro.

La orientación y la atención han sido proporcionadas por el equipo técnico pertenecientes a diferentes disciplinas y se ha trabajado de forma estrecha y coordinada con el resto de servicios públicos y privados (de acuerdo a la necesidad detectada) en los diferentes territorios.

Estas actividades se han desarrollado con vocación de servicio público y universal y se han atendido todas las demandas que han llegado a la federación con la voluntad de plena colaboración y trabajo conjunto con la red pública de servicios de atención social. En este sentido, cabe enfatizar que este Servicio no pretende sustituir a dichos servicios, sino reforzarlos con una serie de características propias del servicio que ofrecemos.



# Actividades y resultados

## Demandas y personas atendidas

Durante el período de referencia, desde 01 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024 se han recibido un total de 196 consultas, y se han atendido 210 personas adultas en relación a 221 niños y niñas.

Nº de demandas	Nº de personas beneficiarias (adultas)	Nº de personas beneficiarias (niños, niñas y adolescentes)
196	210	221

Teniendo en cuenta lo anterior, a fecha de la presente memoria 26 expedientes se encuentran en seguimiento y se han cerrado 170 casos.

<b>Estado del caso</b> (a fecha 31 de diciembre de 2024)	<b>En Seguimiento:</b> 26
	<b>Cerrados:</b> 170

## Motivo de la consulta

Las demandas que se han atendido se han clasificado en torno a diferentes categorías:

- Demandas de información, son aquellas personas usuarias que se dirigen a la Federación para solicitar una información concreta, pero sin hacer referencia a una demanda específica. En estos casos se realiza una acción informativa de acuerdo a lo solicitado.

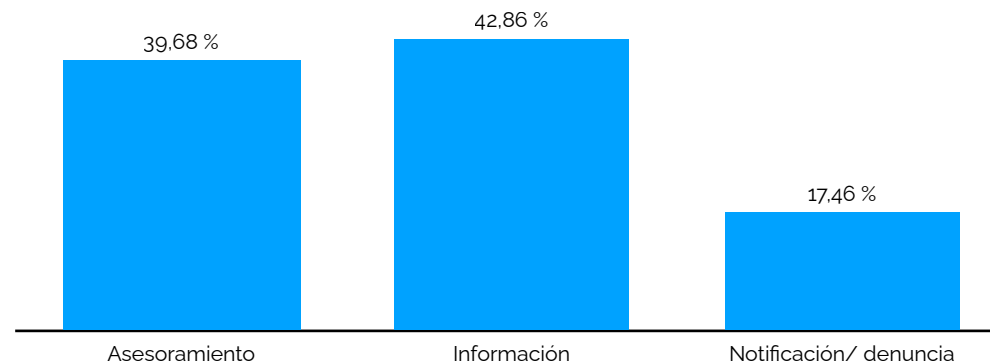
- Demandas de atención, la atención de estas consultas se dirige a la resolución de aspectos concretos de una demanda. En estas situaciones, se realiza una entrevista con la persona usuaria para solucionar el caso, o bien proporcionar pautas a través del medio más rápido posible y válido para la persona usuaria (e-mail, teléfono, etc.). Complementariamente, también se realiza un seguimiento de las diferentes intervenciones.

Dentro de las anteriores, también distinguimos las demandas de acompañamiento. Dentro de las demandas de atención y en función a la casuística concreta, se llevan a cabo intervenciones individuales con la persona usuaria. La intervención también difiere en cuanto al tipo de violencia y el tipo de sintomatología y/o efectos postraumáticos derivados de la situación concreta de riesgo y/o violencia.

En función a lo anterior, distinguimos tres principales casuísticas que han motivado la consulta al SOIC por parte de las diferentes personas beneficiarias. Al respecto:

- En un 39,68 % de los casos, las personas solicitaban asesoramiento.
- En un 42,86 % la consulta estaba relacionada con información.
- El 17,46 % de los casos restantes, se han dirigido a la Federación para notificar/denunciar una posible situación de violencia a la infancia.

**Figura 1. Motivo de consulta**



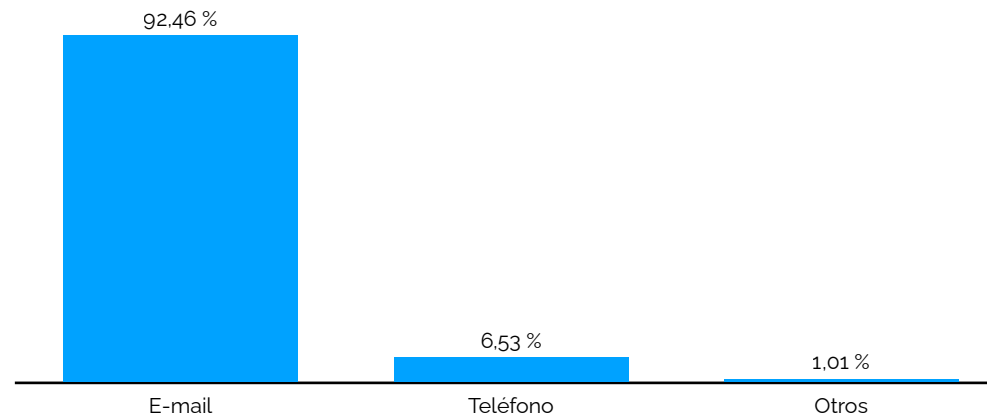


## Origen de la consulta

La recepción de consultas se hace prioritariamente a través del correo electrónico [soic@fapmi.es](mailto:soic@fapmi.es). Sin embargo, se atienden demandas que llegan a través de cualquiera de los canales de la Federación, incluyendo todos los correos electrónicos corporativos, el formulario de contacto de la web, por teléfono, o incluso presencialmente.

Al respecto, en la mayoría de las ocasiones (92,46 %) se ha dirigido al Servicio por email, seguido de un 6,53 % de personas que lo han hecho por teléfono y un 1,01 % que ha contactado por otros medios (por ejemplo, presencialmente tras la impartición de algún taller).

**Figura 2. Origen de la consulta**



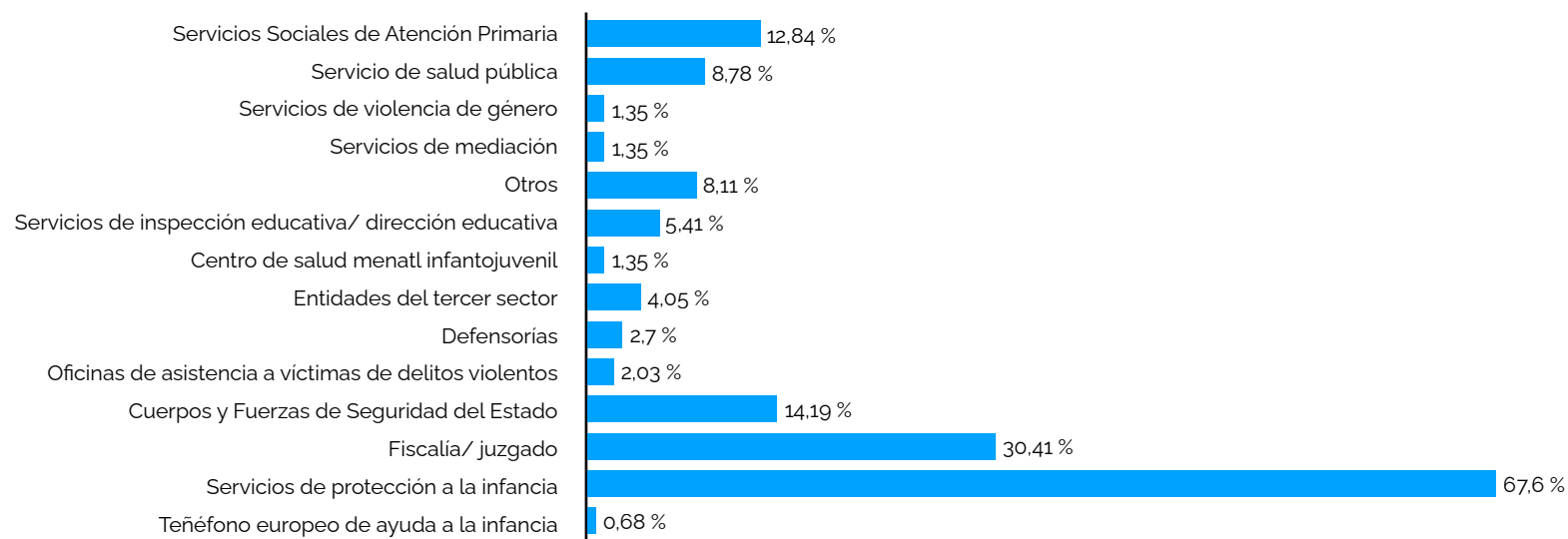
## Profesionales vinculados y vinculadas al caso

Cuando llegan a nuestro Servicio, muchas de las personas que atendemos ya están vinculadas a otros servicios y/o profesionales.

La mayoría de ellas proceden de casos judicializados (30,41 %), es decir, han estado o están en vinculadas a Juzgados/ Fiscalía. El 14,19 % nos llegan vinculados a Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, seguido de aquellos que han tenido o tienen contacto con Servicios Sociales de Atención Primaria (12,84 %), Servicio de Salud Pública (8,78 %), Servicios de Protección a la infancia y adolescencia de la Comunidad Autónoma (6,76%), Servicio de Inspección Educativa/ Dirección del Centro educativo (5,41 %).

Los nombrados anteriormente serían los más destacados, aunque también nos encontramos con otros y otras profesionales vinculados y vinculadas al caso como: Entidades del Tercer Sector/Entidades especializadas, Defensor del Pueblo/ Defensorías, Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos, Centro de Salud Mental Infanto/ Juvenil, Servicios de Mediación, Servicios de Violencia de Género, etc.

**Figura 3. Otros y otras profesionales vinculadas al caso**



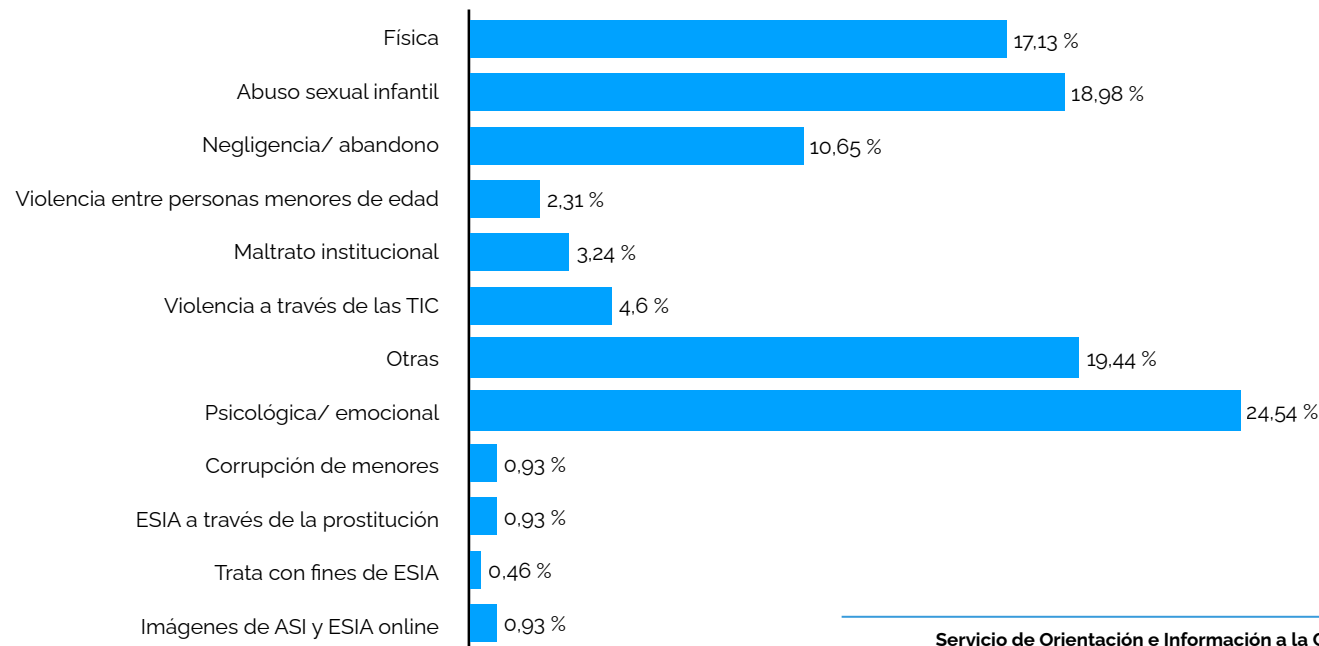
## Tipo de violencia

El tipo de violencia sobre el que más consultas se han recibido fue el tipo de violencia psicológica/emocional (24,54 %), seguido del abuso sexual infantil (18,98 %) y la violencia física (17,13 %).

La negligencia/abandono representa el 10,65 % de los casos, el maltrato institucional (3,24 %), la violencia entre iguales (2,31 %), corrupción de menores (0,93 %), ESIA a través de la prostitución (0,93 %), imágenes de ASI y ESIA online (0,93 %), violencia a través de las TRICs (0,46 %) y trata con fines de ESIA (0,46 %).

Además, un 19,44 % están categorizados como "otros" ya que se tratan de otros tipos de violencia que no corresponderían a ninguna de las anteriores (casos relacionados con determinadas vulneraciones de los derechos de la infancia, aquellos que tienen que ver con la situación administrativa de la persona menor de edad, procesos de reunificación familiar, conflictos vecinales, sin demanda específica, no especificado el tipo de maltrato, falta de recursos, etc.).

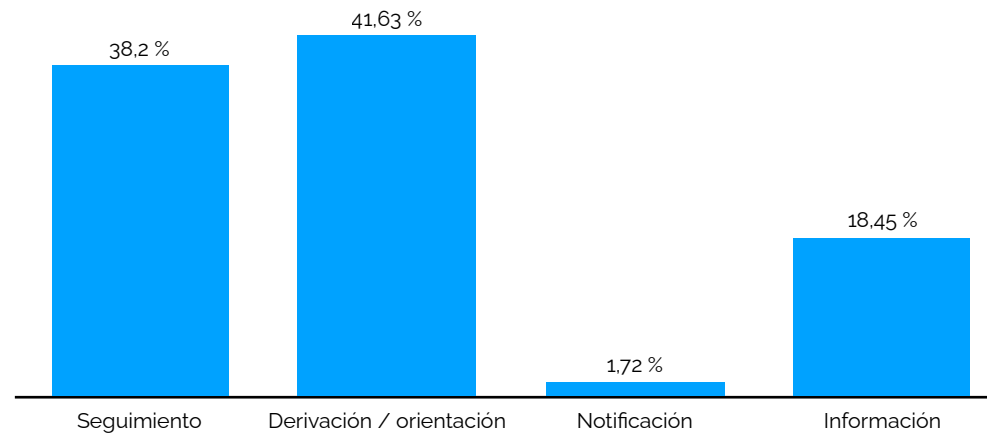
Figura 4. Tipo de violencia



## Respuesta proporcionada

En cuanto a la respuesta que se ha ofrecido, en un 41,63 % de los casos, se ha derivado/orientado a otros servicios de la red pública (servicios sociales, oficinas de atención a las víctimas de delitos violentos, fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, Defensor, etc.), seguido 38,20 % de los casos en los que se ha realizado seguimiento (incluye entrevistas, contención, etc.), en un 18,45 % de las ocasiones se les ha proporcionado información y en un 1,72 % hemos realizado nosotras mismas la notificación a los servicios competentes acerca de posibles situaciones de maltrato a la infancia.

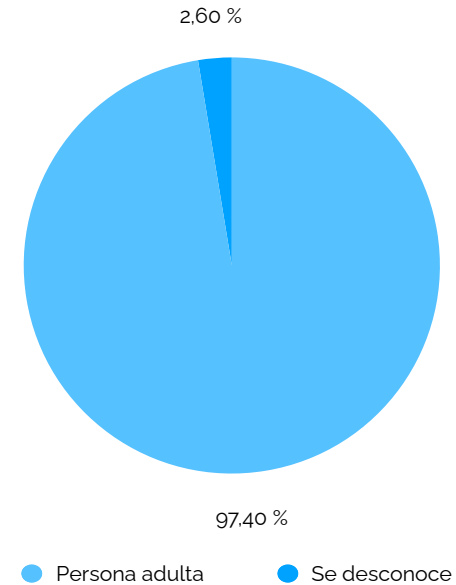
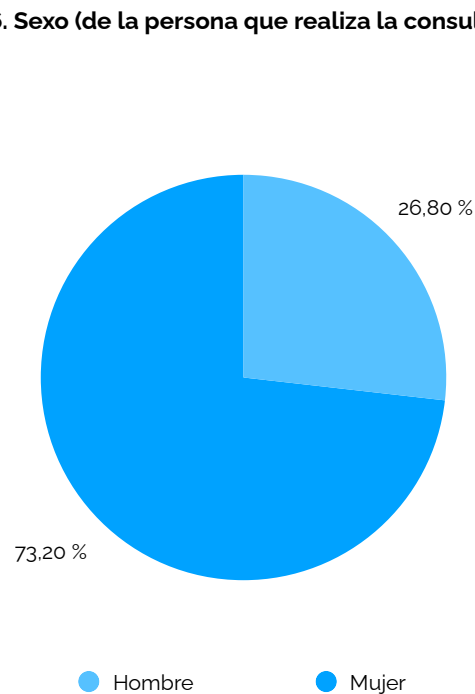
**Figura 5. Tipo de respuesta proporcionada**



## Perfil de la persona que realiza la consulta

En cuanto al perfil de las personas que se han puesto en contacto con el SOIC, y en lo que respecta al sexo de las mismas, el 73,20 % de las personas son de sexo femenino.

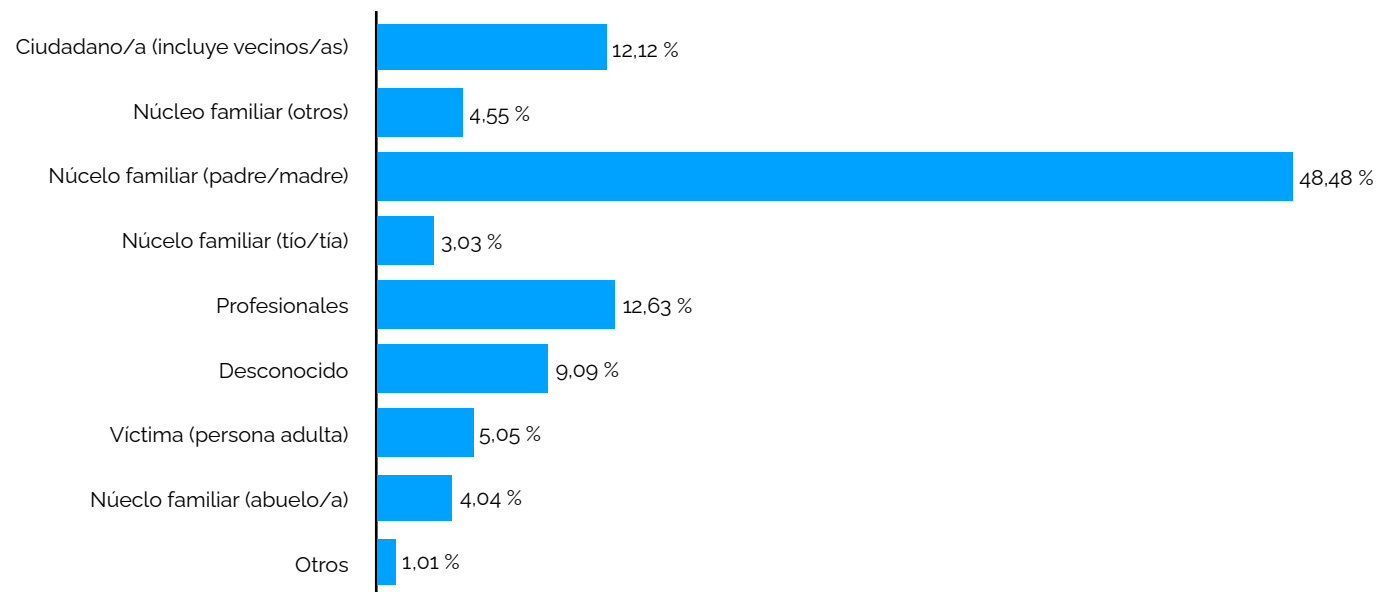
**Figura 6. Sexo (de la persona que realiza la consulta)**



**Figura 7. Edad (de la persona que realiza la consulta)**

En cuanto a la relación de la persona que consulta con la persona menor de edad, el 48,48 % de los casos son personas del núcleo familiar (padre, madre), el 12,63 % de los casos se trata de profesionales, en un 12,12 % son ciudadanos/as sin un vínculo con el niño o la niña (por ejemplo, vecinos/as), un 9,09% se desconoce este dato, seguido de un 5,05 % de casos donde es la propia víctima (en este caso personas adultas que han sufrido alguna situación de violencia y/o maltrato durante la infancia) la que efectúa la demanda, un 4,55 % corresponde a "otras" personas del núcleo familiar (por ejemplo, hermanos), muy seguida de aquellas demandas efectuadas por abuelos/abuelas (4,04 %), tíos/tías (3,03 %) y "otros" (1,01 %).

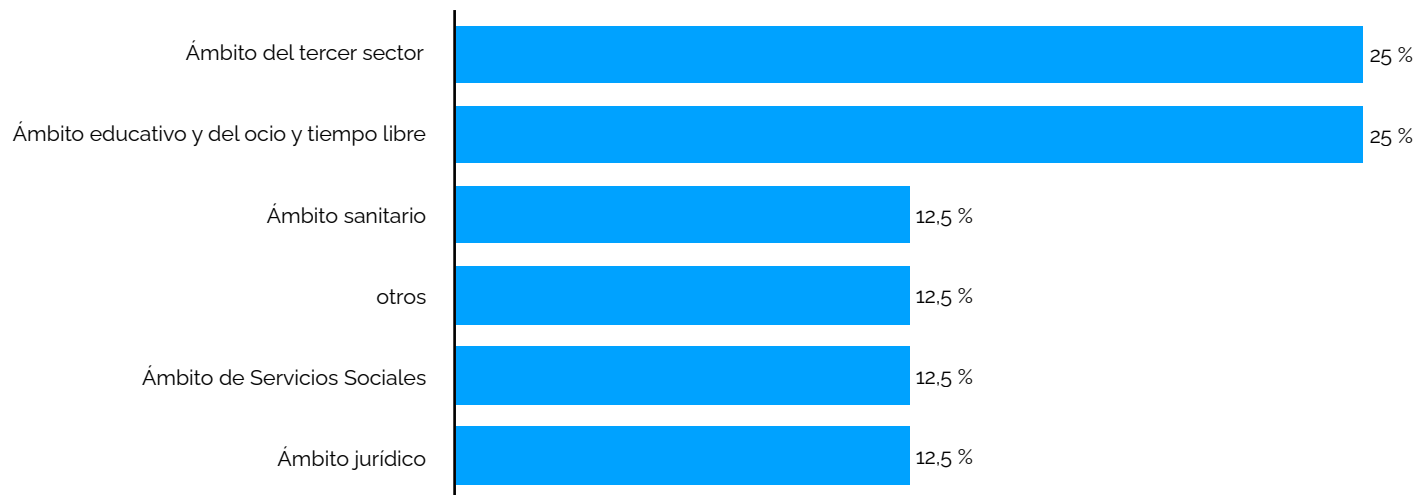
**Figura 8. Relación con la persona menor de edad**



Cuando la consulta procede de algún/a profesional, en lo que respecta a la Institución del/la profesional que hace la consulta, el 25 % pertenece al Ámbito del Tercer Sector, otro 25 % al Ámbito Educativo y del Ocio y Tiempo Libre, seguido del Ámbito de Servicios Sociales (12,50%), Ámbito Sanitario (12,50%), Ámbito Jurídico (12,50 %).

Además, en un 12,50 % también de las ocasiones, proceden de otros profesionales no categorizados en ninguna de las opciones anteriores (por ejemplo, profesionales privados de diferentes ramas, etc).

**Figura 9. Institución del/la profesional que hace la consulta**



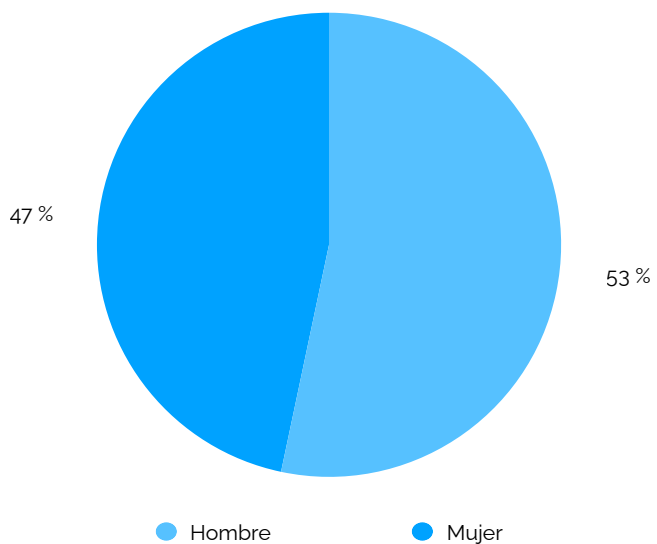
En cuanto al tipo de consulta que realizan, el 42,86 % consultan para pedir información, seguido del 39,68 % que demandan asesoramiento y el 17,46 % para notificar o derivar algún caso de violencia hacia la infancia.

## Personas adultas víctimas de violencia durante la infancia

Como se ha comentado con anterioridad, en ocasiones, nos encontramos con que la persona que realiza la consulta es ya una persona adulta que ha sufrido una situación de violencia durante la infancia o bien lo esté sufriendo en la actualidad, en cuyo caso se deriva al organismo correspondiente.

Cuando la persona adulta que nos consulta es la propia víctima, un 53,33 % de los casos se trata de un hombre frente a un 46,67 % de mujeres.

**Figura 10. Sexo (personas adultas víctimas de violencia)**



En cuanto al motivo de la consulta, un 42,86 % consultan para pedir información, seguido del 39,68 % que demandan asesoramiento y el 17,46 % para notificar o derivar algún caso de violencia hacia la infancia.

En lo que respecta al tipo de violencia por el que nos consultan, la violencia psicológica/emocional representa el 24,54 % de los casos, seguido del abuso sexual infantil (18,98%) y la violencia física (17,13 %).

La negligencia/abandono representa el 10,65 % de los casos, el maltrato institucional (3,24%), la violencia entre iguales (2,31 %), corrupción de menores (0,93 %), ESIA a través de la prostitución (0,93 %), imágenes de ASI y ESIA online (0,93 %), violencia a través de las TIC (0,46%) y trata con fines de ESIA (0,46%).

Además, un 19,44 % están categorizados como "otros" ya que se tratan de otros tipos de violencia que no corresponderían a ninguna de las anteriores.

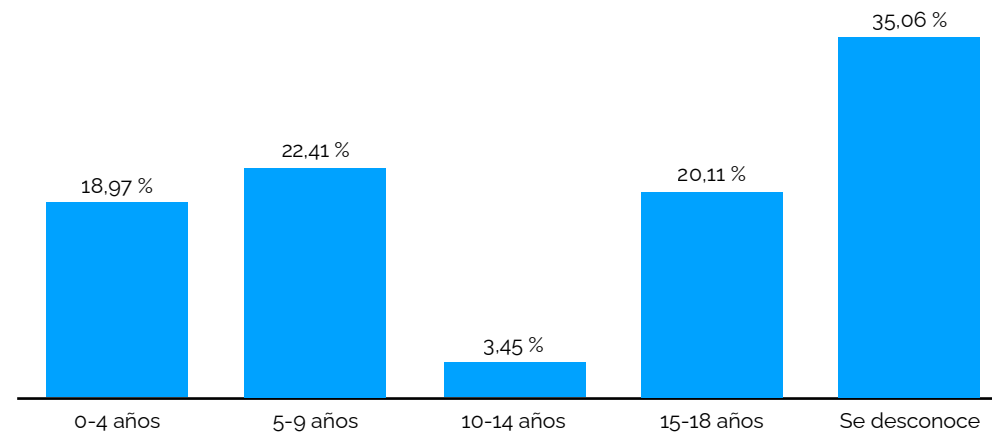


## Niños y niñas víctimas de violencia

En cuanto a la persona menor de edad y en lo referido a la edad, en un 35,06 % de los casos consultados desconocemos este dato, un 22,41 % de los casos se tratan de niños y niñas de entre 10 y 14 años, seguido de un 20,11 % de niños y niñas que tienen entre 5 y 9 años, continuando con aquellos y aquellas que se encuentran por debajo de los 4 años (18,97 %).

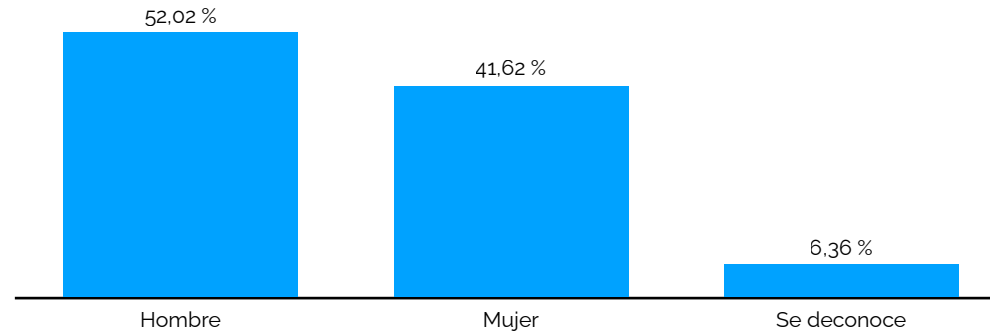
Por último, el 3,45 % corresponde a personas menores de edad con edades comprendidas entre los 15 y los 18 años.

**Figura 11. Edad (de la persona menor de edad)**



En cuanto al sexo de la persona menor de edad sobre la que se realiza la consulta, el 52,02 % está representado por el sexo masculino, seguido del 41,62 % que sería femenino, y en un 6,36 % de los casos se desconoce el sexo de la persona menor de edad.

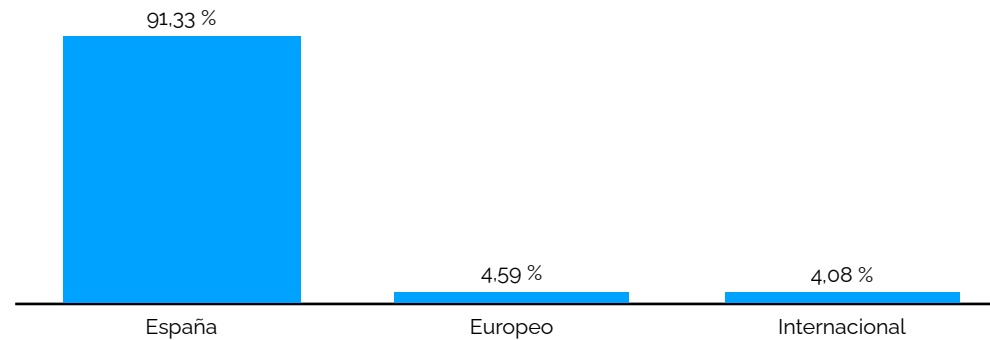
**Figura 12. Sexo (de la persona menor de edad)**



## Ámbito geográfico

Respecto al ámbito geográfico, han sido 91,33% desde España, 4,59 % de origen europeo y 4,08 % de ámbito internacional.

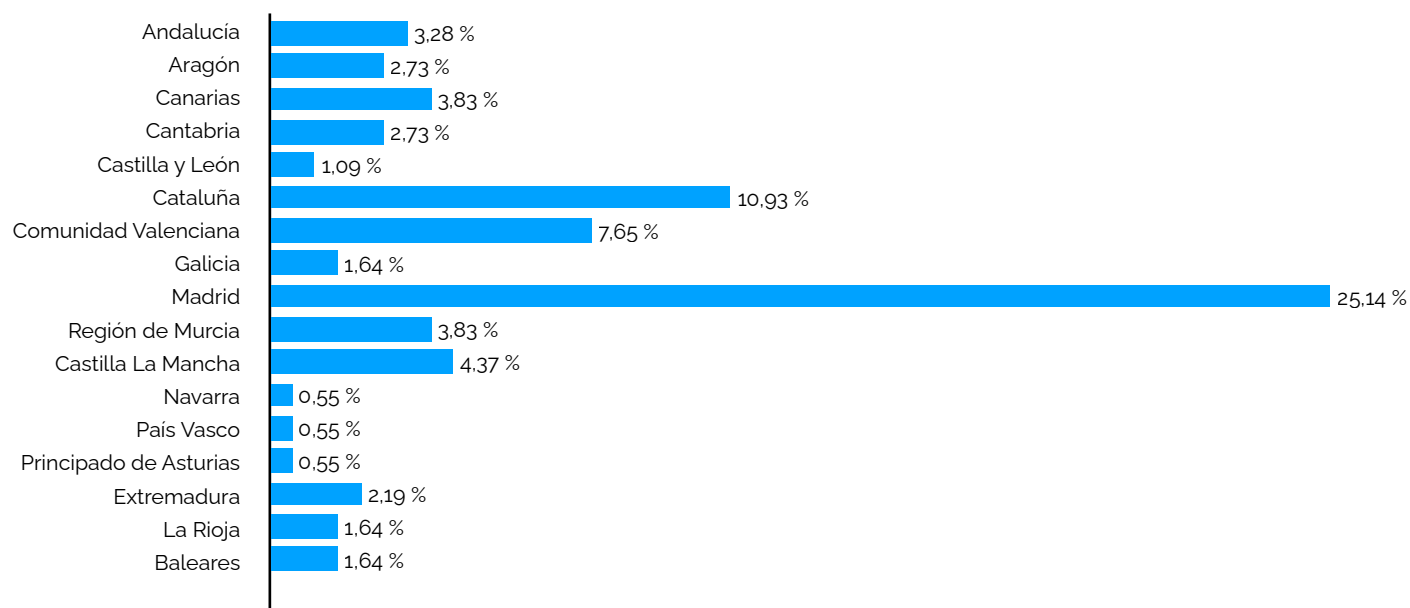
**Figura 13. Ámbito geográfico**



Respecto a las consultas procedentes de España, a continuación, mostramos sus datos en función de su representación por Comunidades Autónomas. En mayor o menor medida, se han recibido consultas de las 17 comunidades autónomas. La comunidad de la que más consultas se han recibido ha sido Madrid, la cual representa el 25,14 % del total de casos. Cataluña representa el 10,93 %, seguida de la Comunidad Valenciana con un 7,65 %, Castilla La Mancha (4,37 %), Canarias (3,83 %), Región de Murcia (3,83 %), Andalucía (3,28 %), Aragón (2,73 %), Cantabria (2,73 %), Extremadura (2,19 %), Galicia (1,64 %), La Rioja (1,64 %), Baleares (1,64 %), Castilla y León (1,09 %), Navarra (0,55 %), País Vasco (0,55 %) y Principado de Asturias (0,55 %).

En un 25,68 % de los casos se desconoce este dato.

**Figura 14. Ciudad o Comunidad Autónoma**

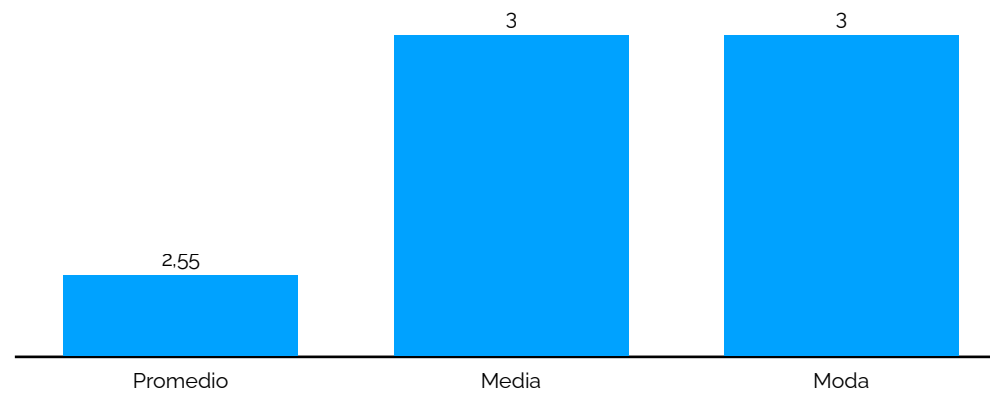


## Valoración del servicio

Como parte del proceso de mejora continua de la Federación, se cuenta con un formulario de valoración del Servicio por parte de las personas usuarias del mismo. Al respecto, una vez cerrado el caso, se solicita que las personas usuarias completen un cuestionario específico que permite, por un lado, valorar el cumplimiento de las expectativas de las personas participantes con respecto a la atención proporcionada desde el Servicio, y, por otro, incorporar las propuestas de mejora que nos hacen llegar dichas personas.

Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo a las respuestas recibidas (N=9), se ha obtenido un promedio de satisfacción de 2,55 puntos en una escala que va del 1 al 3, donde 1 es el grado más bajo de satisfacción y 3 el mayor grado de satisfacción. A continuación, presentamos una tabla con las tendencias centrales:

**Figura 15. Valoración del Servicio**



P.1. ¿Cómo valora la atención ofrecida por parte de fapmi?



## Otros recursos complementarios

La Federación cuenta con una serie de recursos que complementan las actividades y actuaciones llevadas a cabo a través del SOIC. Destacamos a continuación los principales:

- **La violencia hacia la infancia y la adolescencia. Guía básica para la notificación.** Disponible en nuestra web del centro documental virtual: <https://bienestaryproteccioninfantiles/la-violencia-hacia-la-infancia-y-la-adolescencia-guia-basica-para-la-notificacion/>

Dicha Guía pretende acercar, a la ciudadanía y profesionales, la realidad de la violencia contra la infancia y la adolescencia, pretendiendo que sirva para saber qué hacer ante la sospecha de que un niño, niña o adolescente pueda estar en riesgo o en una situación de violencia.

- **El documento marco del Servicio de Orientación e Información a la Ciudadanía sobre Maltrato Infantil.** Disponible en: <https://fapmi.es/Descargar/40/fuentes-documentales/4383/documento-marco-soic-2.pdf>
- **El Centro Documental virtual de fapmi-ECPAT España:** <https://www.bienestaryproteccioninfantiles.es> donde podemos encontrar bibliografía y documentación actualizada en el ámbito de la infancia y la adolescencia.
- La **página web de fapmi-ECPAT España** se puede obtener información del propio servicio SOIC (<https://fapmi.es/servicio-de-informacion-y-orientacion-a-la-ciudadania-soic/>) y de otros recursos que promueven la notificación de situaciones de violencia y/o maltrato hacia la infancia y la adolescencia como la Campaña desarrollada por la Federación '**El cuento cambia si TÚ lo cuentas**': <https://fapmi.es/campana-el-cuento-cambia-si-tu-lo-cuentas/> .

Se trata de una Campaña para prevenir la violencia contra la infancia y la adolescencia, informando de la importancia de la ciudadanía en la prevención y erradicación de la violencia a través de la notificación. Con esta Campaña no solo se concientia sobre la necesidad de comunicar las situaciones de violencia, sino que también se acercan los recursos de notificación a la ciudadanía: niños, niñas, adolescentes, familias y sociedad en general.



Programa de promoción del Buentrato para la prevención de la violencia  
hacia la infancia y la adolescencia

## Servicio de Servicio de Orientación e Información a la Ciudadanía sobre Maltrato Infantil SOIC

### Memoria de actuaciones 2024

#### Fapmi-ECPAT España

C/. Delicias, 8, entreplanta. 28045, Madrid.

Tel.:(+34) 91.468.26.62

[www.fapmi.es](http://www.fapmi.es) · [fapmi@fapmi.es](mailto:fapmi@fapmi.es)



Con la financiación de:



POR SOLIDARIDAD  
**OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL**