

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 **2025**



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 2025

Diciembre de 2025.

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



Con la financiación de:



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

Contenidos

Presentación	5
Metodología	6
Resultados	7
Demandas y personas atendidas	7
Motivo de la consulta	8
Origen de la consulta	9
Profesionales vinculados y vinculadas al caso	10
Tipo de violencia	12
Respuesta proporcionada	13
Perfil de la persona que realiza la consulta	14
Personas adultas víctimas de violencia durante la infancia	18
Niñas y niños víctimas de violencia	20
Ámbito geográfico	22
Conclusiones y resumen ejecutivo	24
Otros recursos complementarios	25

Índice de figuras

Figura 1. Motivo de la consulta	8
Figura 2. Origen de la consulta	9
Figura 3. Profesionales vinculados/as al caso	10
Figura 4. Servicios a los que se ha orientado	11
Figura 5. Tipos de violencia	12
Figura 6. Respuesta proporcionada	13
Figura 7. Sexo (de la personas que realiza la consulta)	14
Figura 8. Edad (de la persona que realiza la consulta)	14
Figura 9. Relación con la persona menor de edad	15
Figura 10. Institución del/la profesional que realiza la consulta	16
Figura 11. Motivo de consulta (por parte de profesionales)	17
Figura 12. Sexo (personas adultas víctimas de violencia)	18
Figura 13. Tipo de violencia (personas adultas)	19
Figura 14. Edad (persona menor de edad)	20
Figura 15. Sexo (persona menor de edad)	21
Figura 16. Ámbito geografico	22
Figura 17. Ciudad o comunidad autónoma	23

Presentación

El Servicio de Orientación e Información a la Ciudadanía sobre Maltrato Infantil (SOIC) es un recurso de la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil (fapmi-ECPAT España), integrado en el Programa de Buentrato para la prevención de la violencia hacia la infancia y la adolescencia.

El Programa de Buentrato se configura como una intervención integral, alineada con las prioridades establecidas en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. En particular, se orienta a la sensibilización, la prevención y la detección precoz de la violencia contra niños, niñas y adolescentes. Desde este enfoque, el programa busca abordar las situaciones de violencia y/o maltrato que afectan —o podrían afectar— a la infancia y la adolescencia, promoviendo el conocimiento y el respeto de los derechos de niños, niñas y adolescentes, así como la consolidación de un ecosistema que garantice su bienestar. En última instancia, contribuye a la prevención de cualquier forma de violencia y a la mejora de la detección y la atención de situaciones de riesgo y/o maltrato, mediante la implementación de actuaciones cuyo eje transversal es el fomento del Buentrato.

En este marco, el SOIC se adscribe a la línea de actuación orientada al acompañamiento frente a casos de riesgo y/o violencia hacia niños, niñas y adolescentes. Si bien existen servicios de orientación a recursos y de atención psicológica, se observa que no siempre están disponibles, de forma homogénea y desde una primera atención, dispositivos que ofrezcan un acompañamiento individualizado y continuado del caso, que además favorezca la vinculación de las personas usuarias a los servicios de atención y asistencia y brinde apoyo durante el proceso. En este sentido, esta línea de actuación se consolida como un servicio que complementa y refuerza los recursos ya existentes en el territorio, actuando de manera coordinada y en apoyo a los sistemas de protección.

De acuerdo con lo anterior, los objetivos específicos del SOIC son:

- Proporcionar información a las personas usuarias que contacten con la Federación solicitando información concreta, aunque no formulen una demanda específica.
- Atender consultas orientadas a resolver aspectos concretos asociados a una demanda.
- Acompañar mediante intervenciones individuales, ajustadas a las necesidades y características de cada caso.

En consecuencia, el SOIC constituye un servicio a través del cual la ciudadanía puede contactar con la Federación para trasladar consultas relacionadas con el maltrato hacia niños, niñas y adolescentes y, en general, con cualquier situación de violencia contra la infancia y la adolescencia.

A continuación, se presentan los principales resultados de las actuaciones desarrolladas en el marco de este Servicio, junto con el análisis estadístico de los casos atendidos durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Metodología

La metodología de atención a las personas usuarias se estructura en las siguientes fases:

- Recepción y registro de demandas. La entrada de consultas se realiza, de manera prioritaria, a través del correo electrónico soic@fapmi.es. No obstante, se atienden también las demandas recibidas por cualquiera de los canales habilitados por la Federación: correos corporativos, formulario de contacto de la web, vía telefónica y, asimismo, aquellas derivadas de las actividades y actuaciones desarrolladas por la entidad. Esta fase incluye una primera clasificación de la demanda, orientada a ofrecer una respuesta inicial ajustada al motivo de consulta.
- Diseño del plan de intervención. El equipo técnico realiza una valoración conjunta de cada caso y define las actuaciones más adecuadas en función de la tipología y necesidades identificadas, procurando la coordinación, en la medida de lo posible, con los servicios de la red pública de atención a la infancia.
- Primera entrevista. La técnica responsable lleva a cabo una entrevista inicial, con una duración aproximada de una hora, destinada a recopilar la información relevante del caso y, en su caso, la documentación disponible.
- Seguimiento. Tras la implementación de las acciones acordadas, se realiza un seguimiento por parte de la técnica responsable con el fin de acompañar a la persona usuaria, resolver dudas y orientar el proceso conforme evoluciona la situación.
- Cierre del caso. Una vez atendida y resuelta la demanda —o cuando concurren las condiciones para concluir la intervención— se procede al cierre del expediente.

En términos generales, la intervención del Servicio se ha centrado en el acompañamiento individualizado a personas que han contactado con la Federación por consultas vinculadas a situaciones de riesgo y/o maltrato y otras formas de violencia hacia la infancia y la adolescencia.

En este marco, se ha ofrecido orientación e información a niños, niñas y adolescentes, así como a familias con dificultades psicosociales que han vivido situaciones de violencia o presentan riesgo de sufrirlas.

La atención ha sido prestada por un equipo técnico multidisciplinar, trabajando de manera coordinada con otros recursos públicos y privados —según las necesidades detectadas— en los distintos territorios.

Todas las actuaciones se han desarrollado con vocación de servicio público y universal, atendiendo las demandas recibidas con un enfoque de colaboración y trabajo conjunto con la red pública de servicios de atención social. En este sentido, es importante subrayar que el SOIC no tiene como finalidad sustituir a dichos servicios, sino complementarlos y reforzarlos, aportando un acompañamiento con características propias que contribuye a mejorar la continuidad y el acceso efectivo a los recursos disponibles.

Resultados

Demandas y personas atendidas

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025, el servicio ha registrado un total de 211 demandas/consultas. En el marco de estas actuaciones, se ha atendido a 218 personas adultas y se ha intervenido en relación con 230 niños, niñas y adolescentes, reflejando un alcance significativo en términos de atención a unidades familiares y entornos de referencia.

N.º de demandas	N.º de personas beneficiarias (adultas)	N.º de personas beneficiarias (niñas, niños y adolescentes)
211	218	230

Del conjunto de demandas, 16 permanecen en seguimiento, al corresponderse con situaciones que requieren continuidad en la intervención, ya sea por su mayor complejidad, por la necesidad de coordinación con otros recursos o por la conveniencia de mantener un acompañamiento sostenido. Por su parte, 195 demandas han sido cerradas, tras la correspondiente valoración y abordaje técnico, analítico y narrativo, conforme a los criterios de intervención y registro establecidos por el servicio.

Estado del caso
En seguimiento: 16
Cerrados: 195

En términos generales, los resultados del período evidencian un alto nivel de actividad y una capacidad de respuesta consolidada, con un volumen mayoritario de casos finalizados y un porcentaje reducido que continúa activo. Asimismo, la relación entre el número de demandas y el número de personas atendidas indica que una parte de las consultas implica a más de una persona beneficiaria, lo que es coherente con la orientación familiar y comunitaria de la atención prestada.

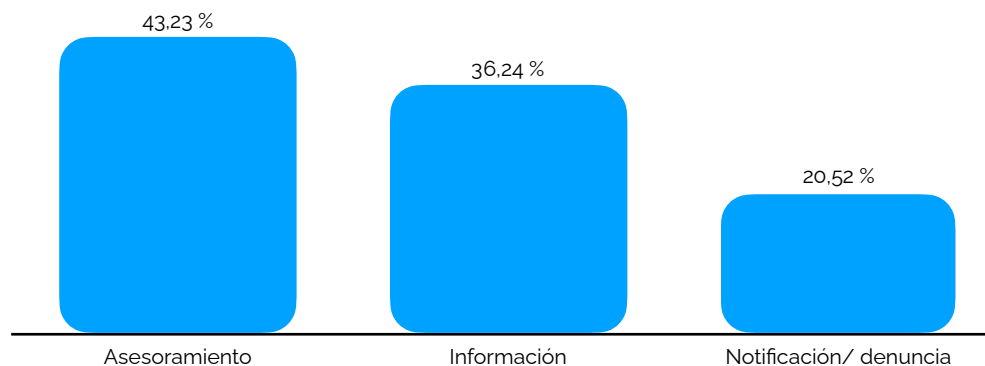
Motivo de la consulta

Las demandas atendidas durante el período se han clasificado en distintas categorías de intervención, en función del contenido y del tipo de respuesta requerida:

- Demandas de información: corresponden a consultas en las que las personas usuarias se dirigen a la Federación para solicitar información concreta, sin vincularla necesariamente a una demanda específica. En estos casos, la actuación se centra en una respuesta informativa ajustada a lo solicitado.
- Demandas de asesoramiento/atención: incluyen consultas orientadas a la resolución de aspectos específicos. Habitualmente implican la realización de una entrevista y/o la facilitación de pautas por el canal más ágil y adecuado para la persona usuaria (teléfono, correo electrónico, etc.). De forma complementaria, puede contemplarse seguimiento de las actuaciones cuando la situación lo requiere.
- Demandas de notificación/denuncia: hacen referencia a comunicaciones dirigidas a alertar o poner en conocimiento una posible situación de violencia hacia la infancia, activando los procedimientos de valoración y derivación correspondientes.

A partir de esta clasificación, se identifican tres casuísticas principales que motivan la consulta, con la siguiente distribución:

Figura 1. Motivo de la consulta



Al respecto, los datos reflejan que una parte mayoritaria de las consultas se concentra en necesidades de orientación y clarificación (asesoramiento e información), lo que pone de relieve la importancia de mantener canales accesibles de atención y una capacidad sólida de respuesta técnica. Al mismo

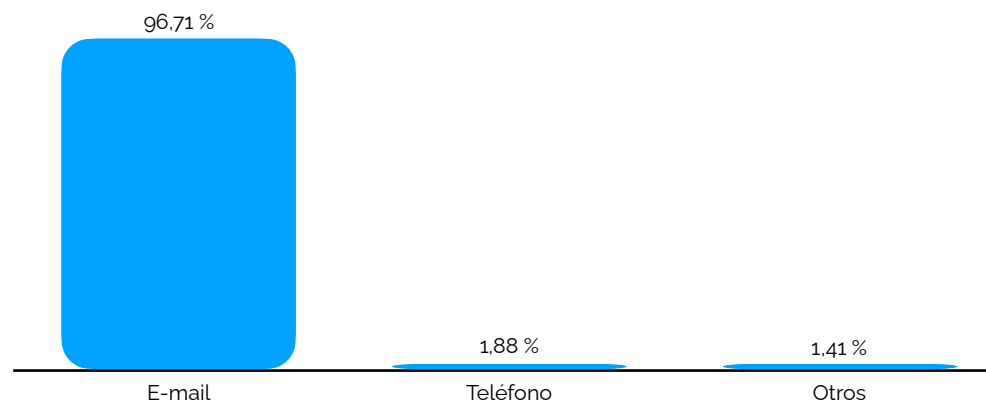
tiempo, el porcentaje de notificaciones/denuncias (una de cada cinco consultas) evidencia la relevancia del servicio como vía de detección y activación de protección, reforzando la necesidad de protocolos claros, coordinación interinstitucional y criterios homogéneos de actuación ante situaciones de riesgo.

Origen de la consulta

La recepción de consultas se realiza de forma prioritaria a través del correo electrónico (soic@fapmi.es). No obstante, el servicio atiende también demandas que llegan por el conjunto de canales habilitados por la Federación, incluyendo otros correos corporativos, el formulario de contacto web, la vía telefónica y, de manera puntual, la atención presencial.

Durante el periodo, la distribución por canal ha sido la siguiente:

Figura 2. Origen de la consulta



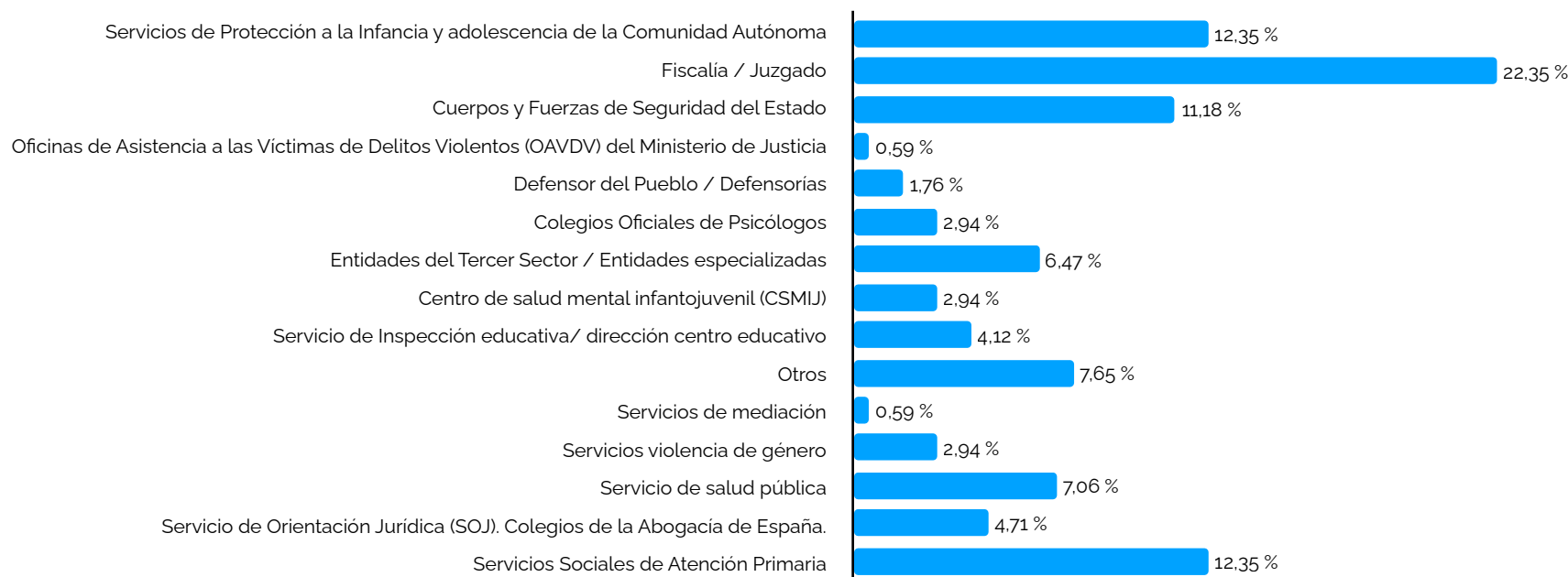
Estos resultados muestran que el correo electrónico se mantiene como la vía principal de acceso al servicio, mientras que el teléfono y otros canales, aunque con menor presencia, continúan cumpliendo una función complementaria para garantizar la atención a diferentes necesidades y situaciones.

Profesionales vinculados y vinculadas al caso

Cuando las personas usuarias contactan con el Servicio, en numerosos casos ya se encuentran vinculadas a otros recursos y/o profesionales, bien por actuaciones previas de atención, detección, derivación o intervención en curso.

Según los datos registrados, los principales recursos de procedencia o vinculación son:

Figura 3. Profesionales vinculados/as al caso



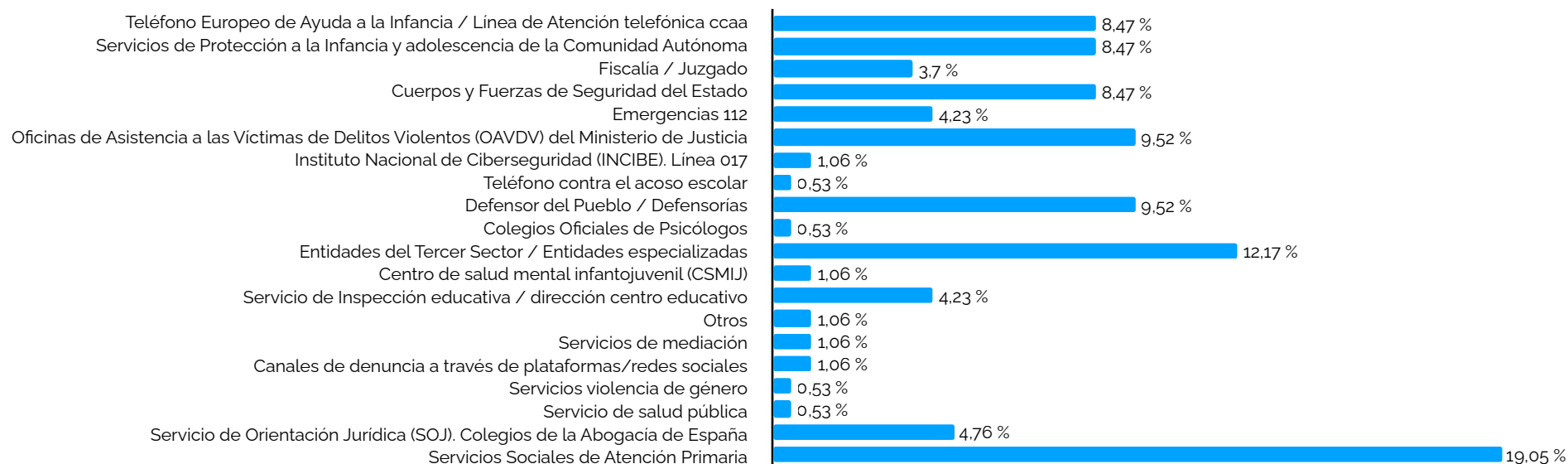
En conjunto, la distribución refleja una alta presencia de casos vinculados a sistemas formales de protección y respuesta (ámbito judicial, servicios sociales, fuerzas de seguridad y protección autonómica), lo que pone de manifiesto la necesidad de mantener una coordinación estable con estos recursos y de facilitar circuitos de derivación claros. Del mismo modo, la participación de entidades especializadas y organismos de garantía de derechos refuerza el carácter intersectorial de la atención.

Por otro lado, y como parte de las actuaciones de orientación, desde el servicio se ha derivado principalmente a Servicios Sociales de Atención Primaria, que continúan configurándose como el recurso de referencia más habitual para la atención de proximidad y la articulación de respuestas iniciales. Junto a ellos, destacan también las derivaciones a entidades del Tercer Sector y recursos especializados, así como a dispositivos de garantía de derechos y atención a víctimas, como las Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y el Defensor del Pueblo / Defensorías.

Asimismo, se observa una presencia relevante de orientaciones dirigidas a recursos vinculados a la protección de la infancia, tanto en el ámbito telefónico como en los servicios autonómicos especializados, así como a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado. Esto pone de manifiesto que una parte importante de las actuaciones requiere activar mecanismos de protección, valoración especializada o respuesta inmediata. También aparecen derivaciones hacia recursos del ámbito jurídico, educativo y de emergencias, en función de las características concretas de cada situación.

En menor medida, se registran orientaciones a recursos más específicos, como los vinculados a la ciberseguridad, la salud mental infantojuvenil, la mediación o los canales de denuncia en plataformas y redes sociales, así como a otros servicios especializados. En conjunto, la distribución refleja una intervención claramente interinstitucional, en la que el servicio actúa como punto de conexión entre la demanda y una red diversa de recursos sociales, jurídicos, policiales, educativos y especializados, ajustando la orientación a las necesidades particulares de cada caso.

Figura 4. Servicios a los que se ha orientado



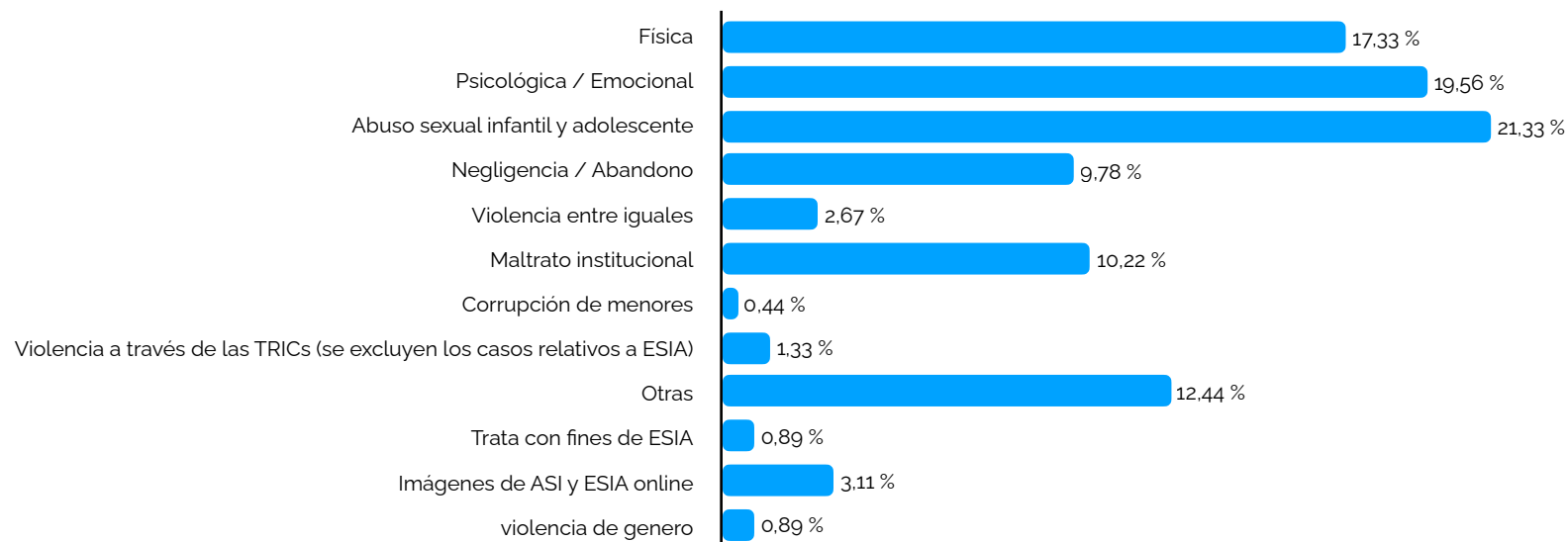
Tipo de violencia

Las consultas recibidas se han clasificado en función del tipo de violencia o situación de riesgo identificada. Según los nuevos registros del período, la tipología más frecuente ha sido el abuso sexual infantil y adolescente, que representa el 21,33 % de los casos, seguida de la violencia psicológica/emocional con un 19,56 % y de la violencia física con un 17,33 %.

A continuación, se sitúan el maltrato institucional (10,22 %) y la negligencia/abandono (9,78 %). Asimismo, un 12,44 % de las consultas se agrupan en la categoría "Otras", al corresponderse con situaciones que no encajan en las tipologías anteriores, como vulneraciones de derechos de la infancia, cuestiones vinculadas a la situación administrativa de la persona menor de edad, procesos de reunificación familiar, conflictos del entorno, casos sin demanda específica, situaciones no especificadas o dificultades relacionadas con la falta de recursos, entre otras.

Por último, se registran porcentajes menores en violencia entre iguales (2,67 %), violencia a través de las TIC -excluyendo los casos relativos a ESIA (explotación - (1,33 %), trata con fines de ESIA (3,11 %), violencia de género (0,89 %) y corrupción de menores (0,44 %).

Figura 5. Tipos de violencia

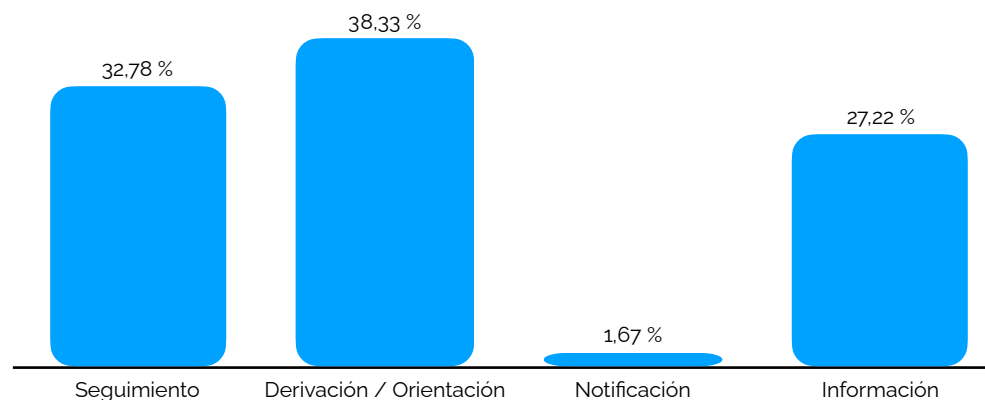


Respuesta proporcionada

En relación con la respuesta ofrecida desde el servicio, los resultados del período muestran que la actuación más frecuente ha sido la derivación y/o orientación a otros recursos de la red, representando el 38,33 % de los casos. Estas derivaciones se han realizado, principalmente, hacia servicios de la red pública y dispositivos especializados, como servicios sociales, oficinas de atención a las víctimas de delitos violentos, fuerzas y cuerpos de seguridad, Defensorías y otros recursos competentes en función de la naturaleza de la consulta.

En segundo lugar, en el 32,78 % de las demandas se ha llevado a cabo seguimiento, incluyendo actuaciones como entrevistas, contención y acompañamiento, así como el mantenimiento del contacto para valorar la evolución del caso y ajustar la intervención cuando ha sido necesario. Por su parte, en el 27,22 % de las ocasiones se ha proporcionado información, dando respuesta a consultas orientadas a resolver dudas o facilitar pautas y recursos disponibles. Finalmente, en un 1,67 % de los casos el propio servicio ha realizado la notificación a los organismos competentes ante la identificación de posibles situaciones de maltrato o riesgo para la infancia.

Figura 6. 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 atendiendo a la variable sexo, los datos del período muestran que la mayoría de los contactos han sido realizados por mujeres (63,55 %), seguidas por hombres(31,31 %). En un 5,14 % de los casos, esta información no consta o se desconoce.

Respecto a la edad de las personas que contactan con el servicio, se observa que las consultas han sido realizadas de forma ampliamente mayoritaria por personas adultas (95,79 %). En un 2,34 % de los casos, el contacto ha sido efectuado por una persona menor de edad, mientras que en el 1,87 % restante la edad no consta o se desconoce.

Figura 7. Sexo (de la personas que realiza la consulta)

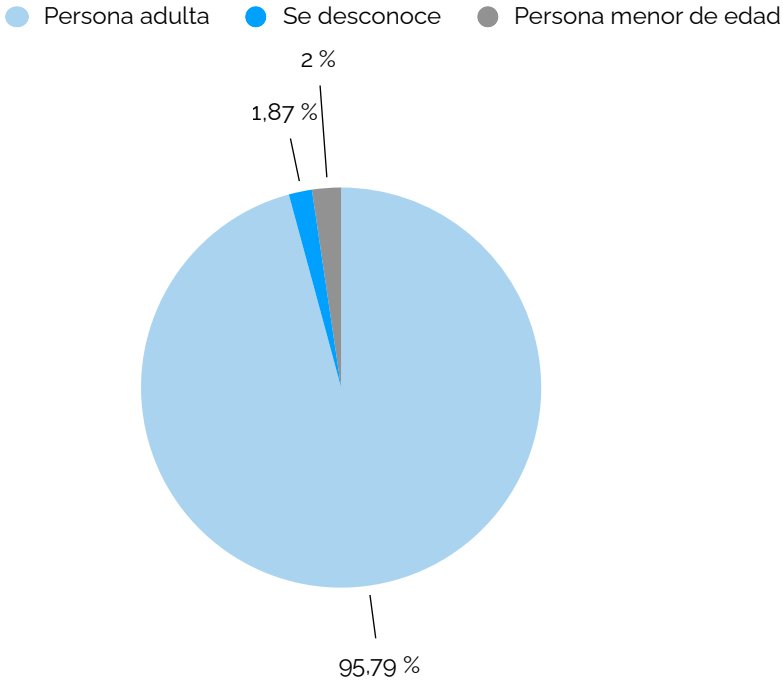
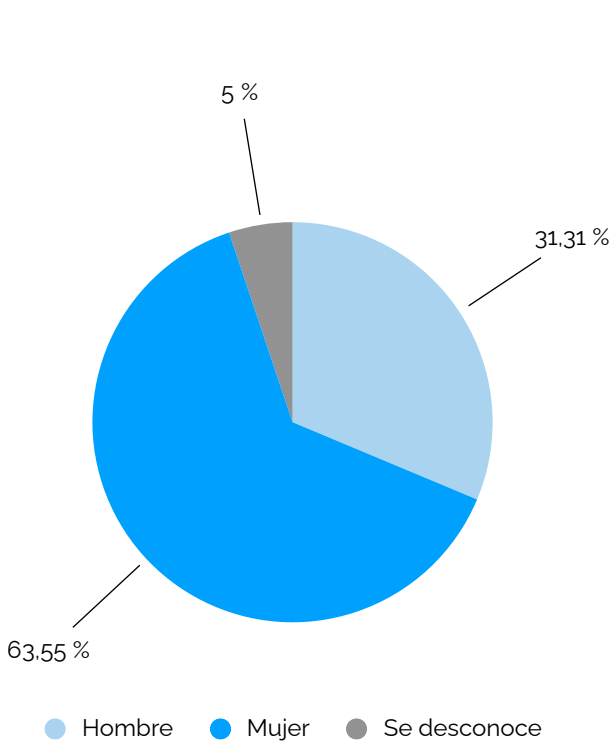


Figura 8. Edad (de la persona que realiza la consulta)

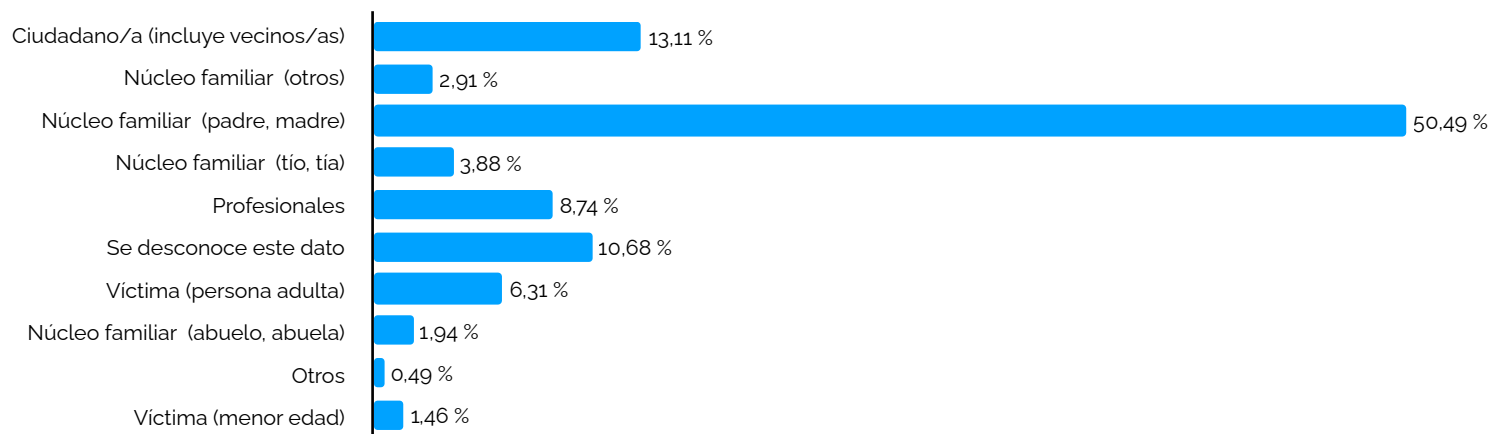
Estos resultados apuntan a que el acceso al servicio se canaliza principalmente a través de personas adultas, previsiblemente figuras de referencia (familiares, profesionales u otras personas del entorno), lo que es coherente con el papel de las mismas en la detección, consulta y activación de recursos ante posibles situaciones de riesgo o violencia. Al mismo tiempo, el hecho de que una parte de los contactos proceda de personas menores de edad, aunque minoritaria, subraya la importancia de mantener canales accesibles y adecuados para que puedan solicitar orientación o ayuda de manera segura.

En cuanto a la relación de la persona que realiza la consulta con la persona menor de edad, los datos del período muestran que la mayoría de demandas proceden del núcleo familiar directo, especialmente de padres y madres, que representan el 50,49 % de los casos. A continuación, se sitúan las consultas realizadas por ciudadanía sin vínculo familiar directo (incluyendo, por ejemplo, vecinos y vecinas), con un 13,11 %, lo que evidencia la relevancia del entorno comunitario en la detección y comunicación de posibles situaciones de riesgo.

En un 10,68 % de las consultas se desconoce la relación con la persona menor de edad, mientras que un 8,74 % corresponde a profesionales, lo que refleja la función del servicio como recurso de apoyo y orientación también para agentes que intervienen desde distintos ámbitos. Por otra parte, un 6,31 % de las demandas han sido efectuadas por la víctima adulta, en referencia a personas que consultan por situaciones de violencia y/o maltrato sufridas durante su infancia, y un 1,46 % corresponde a consultas realizadas por la víctima menor de edad, un dato menos frecuente pero significativo en términos de accesibilidad y búsqueda directa de ayuda.

En relación con otros vínculos familiares, se registran consultas del núcleo familiar (otros) con un 2,91 %, así como de tíos/tías (3,88 %) y de abuelos/abuelas (1,94 %). Finalmente, la categoría 'Otros' representa un 0,49 % de los casos.

Figura 9. Relación con la persona menor de edad

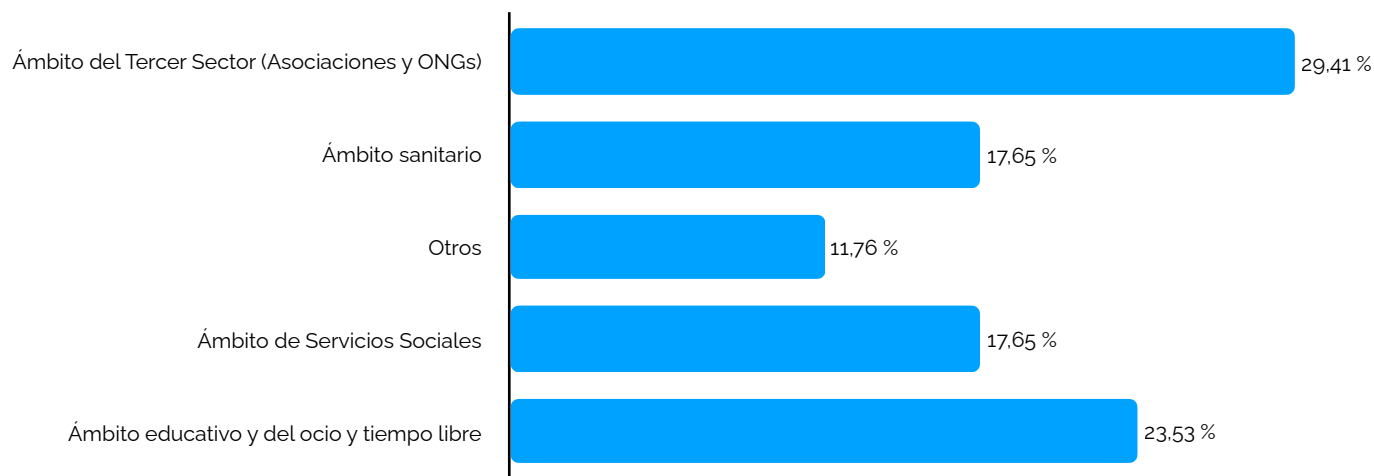


Esta distribución apunta a que el acceso al servicio se produce principalmente a través de las figuras familiares de referencia, especialmente progenitores, y se complementa con un peso relevante de la detección comunitaria y la intervención profesional.

Cuando la consulta procede de algún/a profesional, la distribución según el ámbito de procedencia muestra que el mayor volumen corresponde al Tercer Sector (asociaciones y ONGs), que representa el 29,41 % de los casos. En segundo lugar, se sitúa el ámbito educativo y del ocio y tiempo libre, con un 23,53 %, lo que refleja el papel de estos espacios como entornos clave para la detección y la orientación ante posibles situaciones de riesgo o vulneración de derechos.

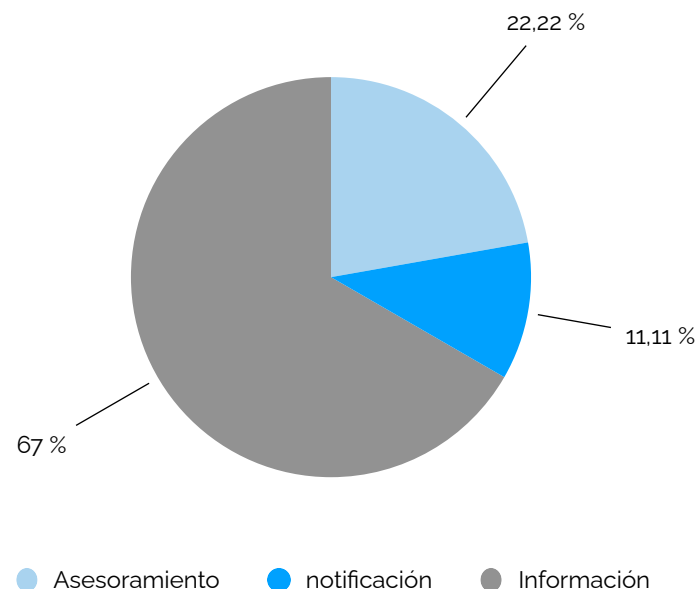
A continuación, se observa una presencia equivalente del ámbito sanitario y del ámbito de Servicios Sociales, ambos con un 17,65 %, lo que evidencia la participación de recursos esenciales de atención y primera respuesta. Finalmente, el 11,76 % de las consultas realizadas por profesionales se agrupa en la categoría "Otros", que incluye perfiles no clasificados en los ámbitos anteriores (por ejemplo, profesionales privados de distintas ramas u otros dispositivos no contemplados en la categorización).

Figura 10. Institución del/la profesional que realiza la consulta



En cuanto al tipo de consulta que realizan las personas profesionales, los datos del período indican que la mayor parte de los contactos se orientan a la solicitud de información, que representa el 66,67 % de los casos. En segundo lugar, se sitúan las consultas vinculadas a notificación o derivación de posibles situaciones de violencia hacia la infancia, con un 22,22 %. Por último, el 11,11 % de las consultas corresponde a demandas de asesoramiento, en las que se solicita orientación más específica para abordar o encauzar una situación concreta.

Figura 11. Motivo de consulta (por parte de profesionales)



Estos resultados muestran que, cuando la consulta la realiza un/a profesional, el uso principal del servicio es como fuente de información y clarificación de procedimientos: dos de cada tres contactos (66,67 %) se centran en resolver dudas, identificar recursos disponibles o confirmar pautas de actuación. Esto sugiere que el SOIC funciona, en gran medida, como un punto de referencia técnico para la red profesional, facilitando respuestas rápidas y homogéneas. El hecho de que un 22,22 % de las consultas se orienten a notificar o derivar casos indica también un papel relevante del servicio en la canalización y activación de circuitos de protección, especialmente cuando se requiere apoyo para encajar la situación en el recurso competente. En cambio, el peso menor del asesoramiento (11,11 %) puede apuntar a que las situaciones de intervención más compleja se gestionan en otros dispositivos especializados, o

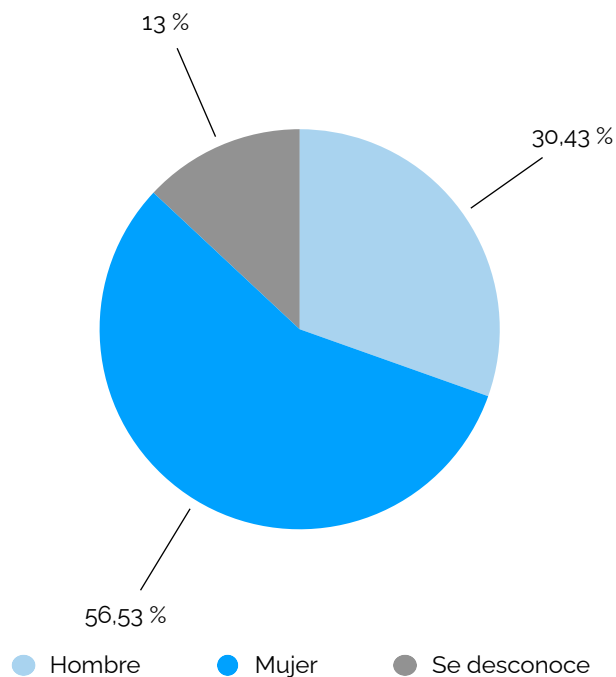
bien que los profesionales acuden al SOIC principalmente en fases iniciales (información/derivación) antes de entrar en un acompañamiento más prolongado.

Personas adultas víctimas de violencia durante la infancia

Tal y como se ha señalado anteriormente, en algunas ocasiones la persona que realiza la consulta es una persona adulta que ha sido víctima de violencia durante la infancia, o bien que se encuentra atravesando una situación de violencia en la actualidad. En estos casos, y en función de la naturaleza de la demanda, se procede a la derivación al recurso u organismo competente para garantizar una atención adecuada.

Cuando la persona adulta consultante es la propia víctima, los datos del período indican que en el 56,52 % de los casos se trata de una mujer, frente a un 30,43 % de hombres. En el 13,04 % restante, el sexo de la persona consultante no consta o se desconoce.

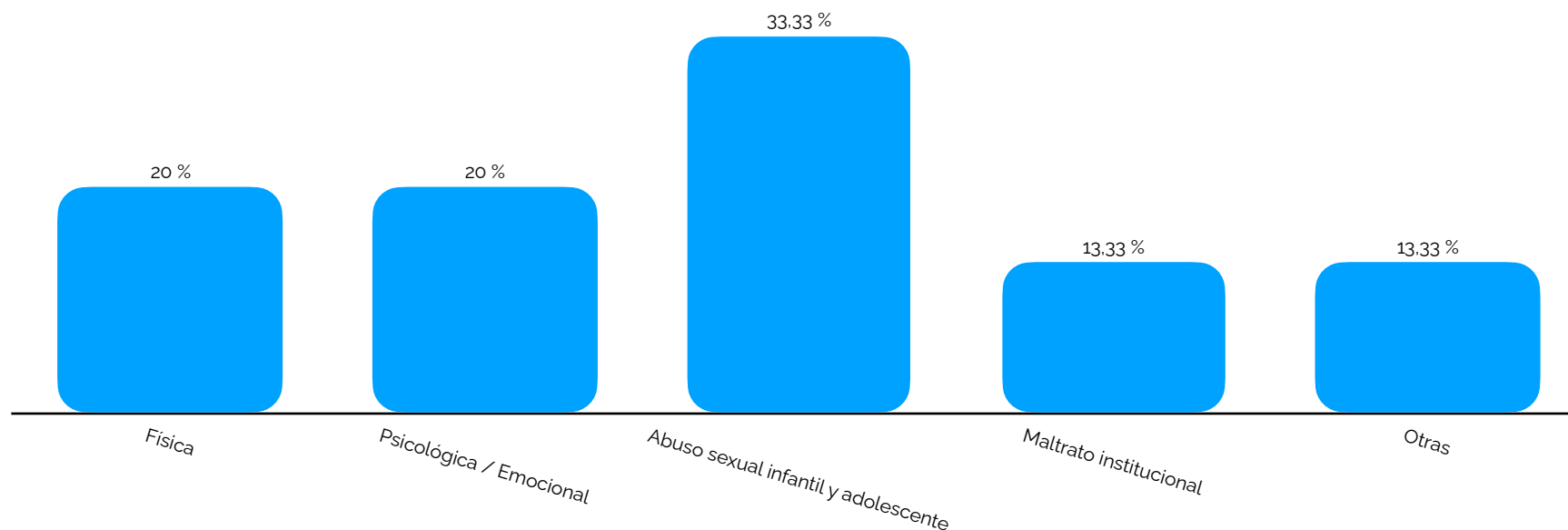
Figura 12. Sexo (personas adultas víctimas de violencia)



En cuanto al motivo de la consulta, los datos del período indican que la mayoría de los contactos se orientan a la solicitud de información, seguida de demandas de asesoramiento, y en menor medida de consultas destinadas a notificar o derivar posibles situaciones de violencia hacia la infancia.

En relación con el tipo de violencia por el que se consulta, destaca especialmente el abuso sexual infantil y adolescente, que representa el 33,33 % de los casos. A continuación, se sitúan la violencia física y la violencia psicológica/emocional, ambas con un 20,00 %, lo que evidencia una presencia relevante de situaciones vinculadas tanto a daños físicos como a afectaciones emocionales. En un tercer nivel se encuentra el maltrato institucional, con un 13,33 %, y la categoría de 'Otras', también con un 13,33 %, que agrupa aquellas situaciones que no se ajustan a las tipologías recogidas o que responden a problemáticas diversas no clasificables en las categorías principales.

Figura 13. Tipo de violencia (personas adultas)

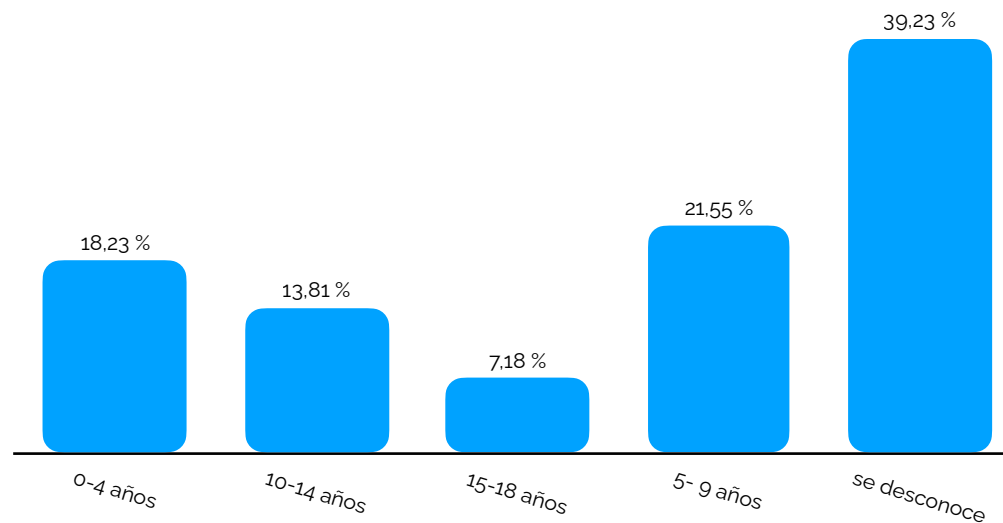


Niñas y niños víctimas de violencia

En cuanto a la persona menor de edad y, específicamente, en lo referido a la edad, los datos del período muestran que en un 39,23 % de los casos se desconoce este dato. Entre los casos en los que sí se dispone de información, el grupo más frecuente corresponde a niños y niñas de 5 a 9 años, que representan el 21,55 %, seguido de los menores de 0 a 4 años (18,23 %) y del tramo de 10 a 14 años (13,81 %). Por último, el grupo de 15 a 18 años supone el 7,18 % de los casos registrados.

Esta distribución sugiere una mayor presencia de consultas relacionadas con infancia temprana e intermedia

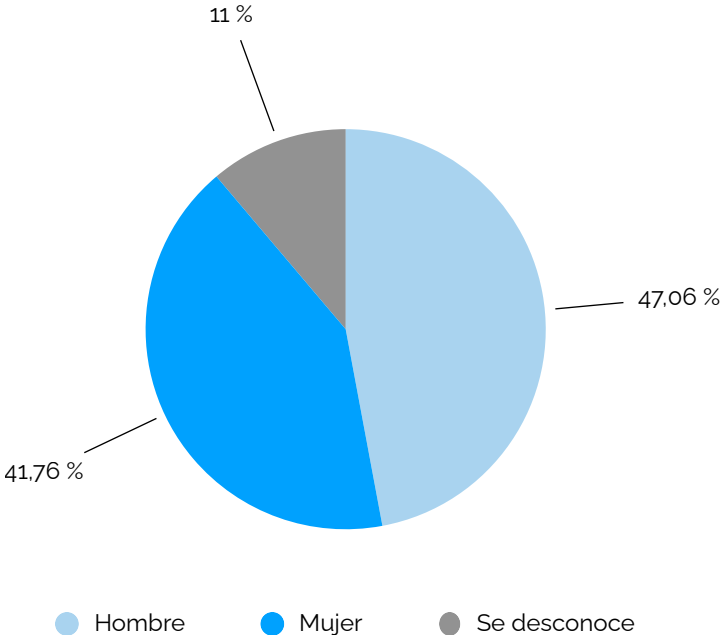
Figura 14. Edad (persona menor de edad)



En cuanto al sexo de la persona menor de edad sobre la que se realiza la consulta, los datos del período indican que el 47,06 % de los casos corresponde a niños, mientras que el 41,76 % corresponde a niñas. En el 11,18 % restante, este dato no consta o se desconoce.

La distribución muestra una presencia relativamente equilibrada entre ambos sexos, con una mayor proporción de casos referidos a niños.

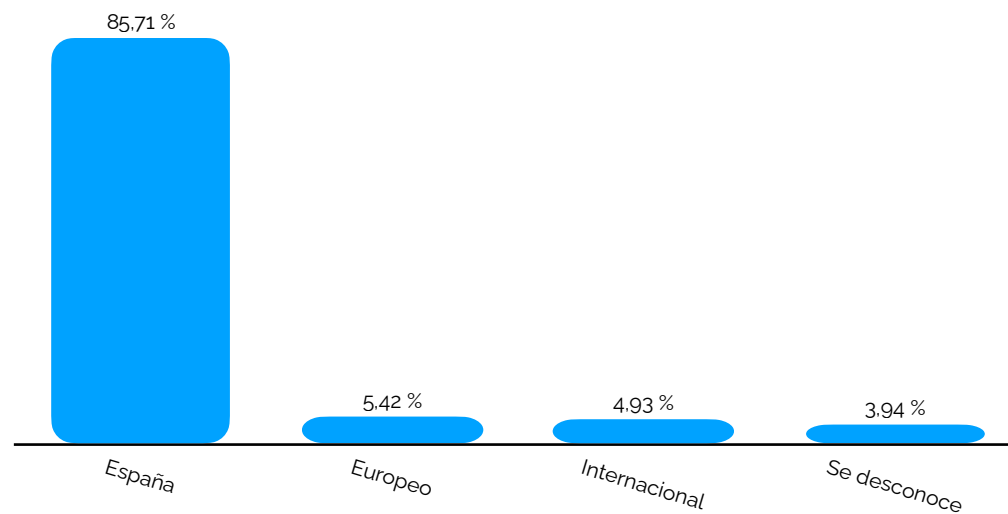
Figura 15. Sexo (persona menor de edad)



Ámbito geográfico

Respecto al ámbito geográfico de las consultas, el 85,71 % procede de España, mientras que el 5,42 % corresponde a consultas de origen europeo y el 4,93 % restante al ámbito internacional.

Figura 16. Ámbito geográfico

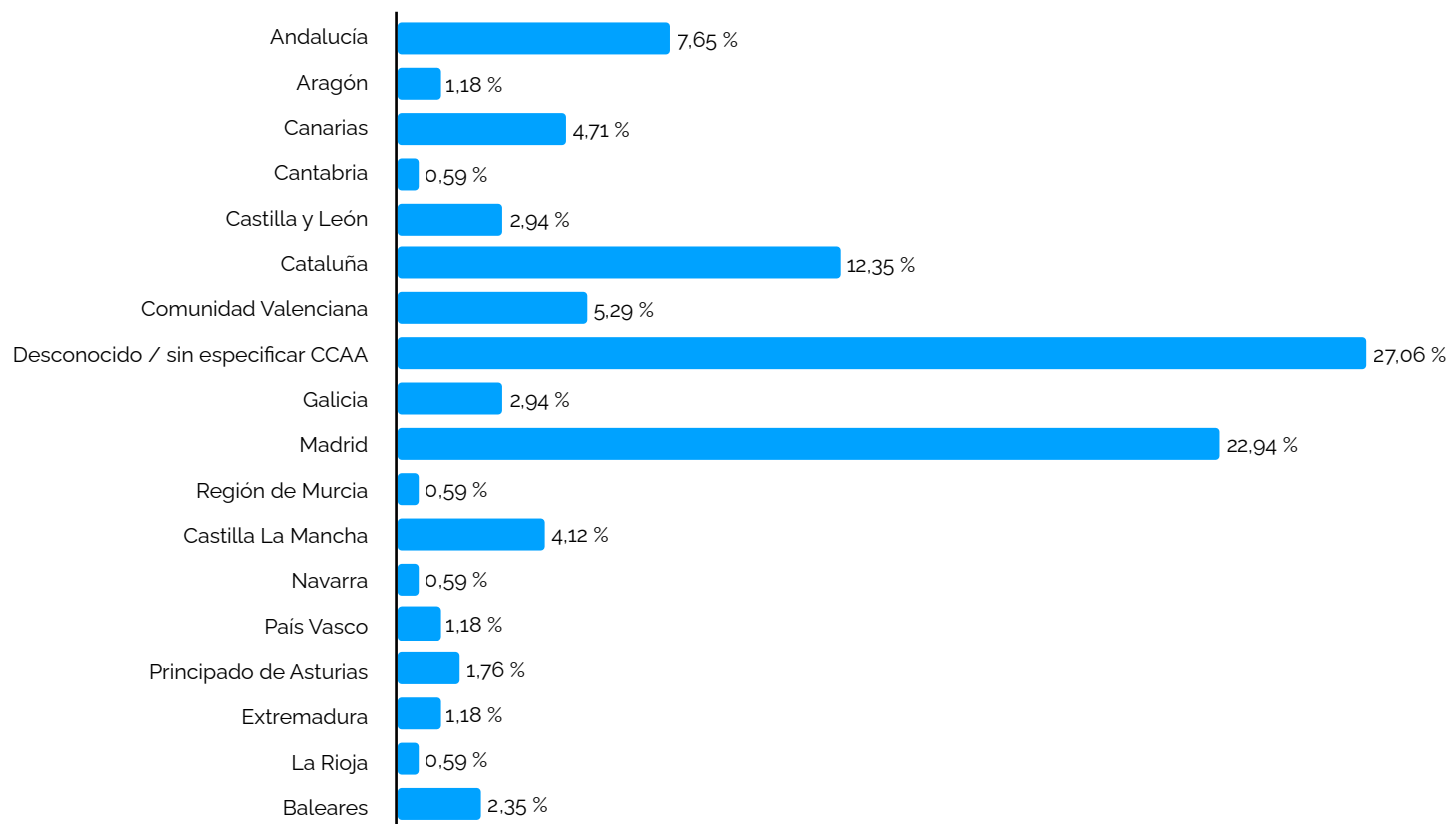


En relación con las consultas procedentes de España, se observa representación de las 17 comunidades autónomas, lo que evidencia un alcance territorial amplio del servicio. La comunidad desde la que se ha recibido un mayor número de consultas ha sido la Comunidad de Madrid, que concentra el 22,94 % del total de casos.

A continuación, destacan Cataluña (12,35 %), Andalucía (7,65 %) y la Comunidad Valenciana (5,29 %). Les siguen Canarias (4,71 %), Castilla-La Mancha (4,12 %), Castilla y León (2,94 %) y Galicia (2,94 %), junto con Baleares (2,35 %) y el Principado de Asturias (1,76 %). Por su parte, Aragón, País Vasco y Extremadura registran cada una un 1,18 %. Finalmente, Cantabria, Región de Murcia, Navarra y La Rioja presentan un 0,59 % respectivamente.

En conjunto, esta distribución refleja una implantación estatal consolidada, con una mayor concentración de consultas en determinadas comunidades autónomas, sin perjuicio de una presencia efectiva del servicio en el conjunto del territorio.

Figura 17. Ciudad o comunidad autónoma



Conclusiones y resumen ejecutivo

El período analizado confirma la consolidación del SOIC como un recurso de referencia en la atención, orientación y canalización de situaciones relacionadas con la violencia hacia la infancia y la adolescencia. Los datos reflejan un servicio con capacidad de respuesta sostenida, que combina funciones de información, asesoramiento técnico, acompañamiento y activación de recursos, y que da respuesta tanto a consultas iniciales como a situaciones que requieren continuidad y coordinación.

De forma general, se observa que el SOIC actúa como un punto de apoyo clave dentro de una red de atención más amplia, en la que intervienen familias, profesionales y servicios públicos. Esto refuerza su papel como dispositivo de conexión entre la demanda y los recursos competentes, facilitando la clarificación de situaciones, la toma de decisiones y la derivación adecuada. Al mismo tiempo, la diversidad de casuísticas atendidas pone de manifiesto la necesidad de mantener una intervención flexible, especializada e intersectorial, capaz de adaptarse a distintos niveles de complejidad.

También puede concluirse que el acceso al servicio se produce principalmente a través de personas adultas del entorno familiar y profesional, lo que resulta coherente con los procesos de detección y solicitud de ayuda en infancia. No obstante, la presencia de consultas realizadas por otras figuras del entorno y, en menor medida, por las propias víctimas, subraya el valor de mantener canales accesibles, comprensibles y seguros para distintos perfiles de personas consultantes.

En conjunto, los resultados apuntan a un servicio con una función estratégica en la prevención, detección, orientación y derivación ante situaciones de riesgo o violencia hacia la infancia y la adolescencia. Como líneas de mejora transversales, se identifica la conveniencia de seguir reforzando la coordinación con la red de recursos, la accesibilidad del servicio para diferentes perfiles y la calidad del registro de información, con el fin de favorecer una planificación cada vez más ajustada y una respuesta más eficaz.

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://bienestaryproteccioninfantil.es/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.

- **Infografía y vídeo childfriendly.** Materiales adaptados para niños y niñas les facilitarán el acceso a los mecanismos de notificación y denuncia existentes en los respectivos territorios: <https://youtu.be/7oOY4PNELVQ> | <https://fapmi.es/Descargar/165/documentos-de-interes/5832/infografia-childfriendly-fapmi-ecpat-espana.pdf>
- **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.bienestaryproteccioninfantil.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 concientiza 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 2025

Fapmi-ECPAT España

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

Tel.:(+34) 91.468.26.62

www.fapmi.es · fapmi@fapmi.es



Con la financiación de:



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL