

## INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO 2022

### SERVICIO ATLAS CV

#### ÍNDICE

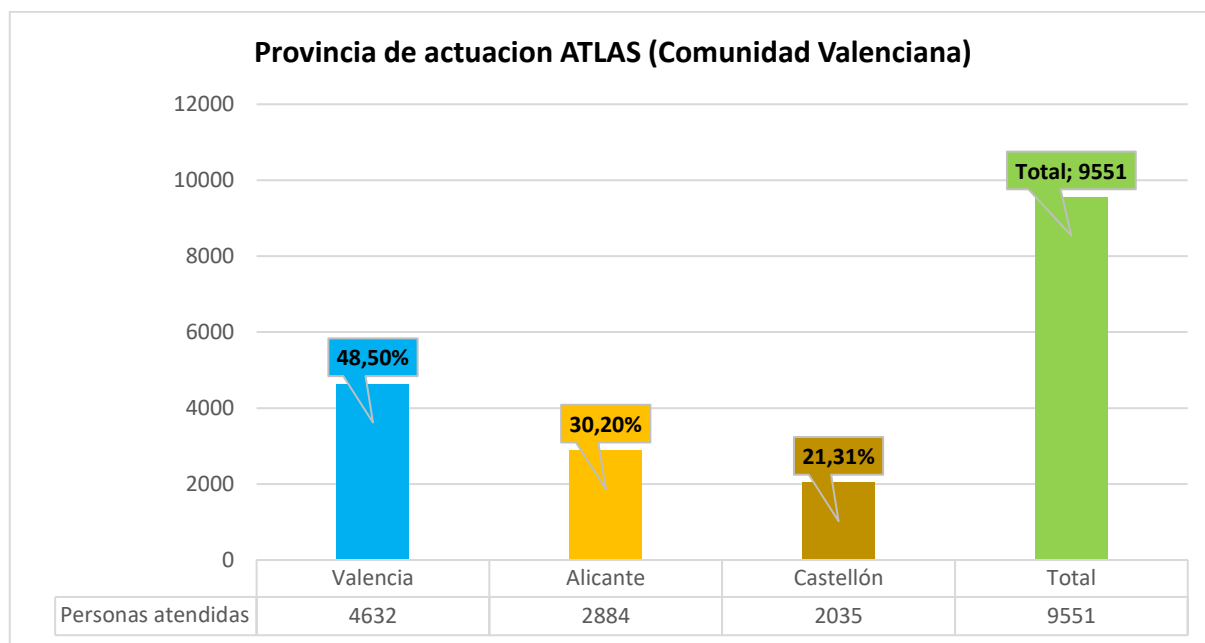
<b>1. Casos atendidos por provincia y trimestre/acumulado anual.</b>	2
1.1. Municipios de atención:	3
<b>2. Personas usuarias atendidas / profesionales atendidos/as por trimestre y acumulado anual.</b>	4
<b>3. Análisis de las actuaciones llevadas a cabo en general:</b>	5
3.1. Horario de contacto con el servicio:	5
3.2. Forma de contacto con el servicio:	6
3.3. Idioma de atención general del servicio:	7
3.4. Peticiones de traducción:	8
<b>4. Perfil personas usuarias atendidas:</b>	9
4.1. Género	9
4.2. Edad	10
4.3. País de origen	11
4.3.1. <b>Tabla de nacionalidades:</b>	12
4.4. Situación administrativa:	14
4.5. Situación laboral	16
4.6. Tipo de demanda	17
4.7. Derivaciones realizadas con personas usuarias.	19
4.8. Proceso de atención	21
<b>5. Actuaciones realizadas con profesionales</b>	22
5.1. Recurso/institución que demanda la información	22
5.2. Tipo de demanda de parte de profesionales:	24
5.3. Derivaciones realizadas con profesionales:	26
5.4. Proceso de atención	28
<b>6. Análisis de los servicios ofrecidos por áreas.</b>	29
6.1. Análisis del servicio por áreas:	29
6.2. Análisis área jurídica:	30
6.2.1. <b>Persona destinataria de la atención (usuario/a o profesional)</b>	30
6.2.2. <b>Actuaciones realizadas área jurídica</b>	31
6.3. Análisis área social y mediación:	32
6.3.1. <b>Persona destinataria de la atención (usuario/a o profesional)</b>	32
6.3.2. <b>Proceso de atención del área social y mediación:</b>	33
<b>7. Formaciones internas y externas</b>	34
<b>8. Evaluación del servicio y conclusiones</b>	34

## 1. Casos atendidos por provincia y trimestre/acumulado anual.

Desde el arranque del servicio Atlas el pasado 1 de febrero hasta el 31 de diciembre de 2022, se han atendido un total de **9551 personas** en la Comunidad Valenciana, resultados que consideramos positivos para este primer año de funcionamiento del servicio.

A continuación, presentamos una tabla con cifras de personas atendidas en los diferentes trimestres del año 2022 y total del año.

	AÑO 2022				
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
<b>Valencia</b>	740	1181	1152	1559	<b>4632</b>
<b>Alicante</b>	422	701	867	894	<b>2884</b>
<b>Castellón</b>	274	434	554	773	<b>2035</b>
<b>Total</b>	<b>1436</b>	<b>2316</b>	<b>2573</b>	<b>3226</b>	<b>9551</b>



Gráfica nº 1

Durante el año 2022, en la Provincia de Valencia se han atendido un total de 4632 personas que corresponde al 48,50%, seguida de la Provincia de Alicante con un total 2884 personas, el 30,20% de los casos atendidos y finalmente la Provincia de Castellón con 2035 personas atendidas que corresponde a un 21,31%.

### 1.1. Municipios de atención:

En el siguiente apartado, exponemos las tablas de los diez municipios que más han contactado con el servicio Atlas durante el año 2022, dividiendo estas en las provincias correspondientes. Si se quiere profundizar con más detalle en los municipios correspondientes, toda la información se encuentra detallada en los informes anuales de cada Provincia.

#### 1.1.1. Alicante:

MUNICIPIO	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL, ACUMULADO
Alacant/Alicante	247	361	410	<b>1018</b>
Elda	86	121	70	<b>277</b>
Benidorm	33	36	62	<b>131</b>
Denia	27	15	42	<b>84</b>
Torrevieja	14	26	30	<b>70</b>
Elx/Elche	16	31	22	<b>69</b>
Crevillent/Crevillente	16	25	17	<b>58</b>
Aspe	16	18	14	<b>48</b>
Vila Joiosa (La)/Villajoyosa	33	6	6	<b>45</b>
Alcoi/Alcoy	6	18	20	<b>44</b>

#### 1.1.2. Castellón:

MUNICIPIO	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL, ACUMULADO
Castelló de la Plana	183	273	415	<b>871</b>
Onda	43	63	49	<b>155</b>
Oropesa/Oropesa del Mar	28	31	38	<b>97</b>
Vila-real	13	13	59	<b>85</b>
Borriana/Burriana	19	34	28	<b>81</b>
Vall d'Uixó, la	18	13	24	<b>55</b>
Almassora	23	10	12	<b>45</b>
Alcalà de Xivert	5	3	16	<b>24</b>
Fanzara	4	12	1	<b>17</b>
Peñíscola/Peñíscola	9	1	5	<b>15</b>

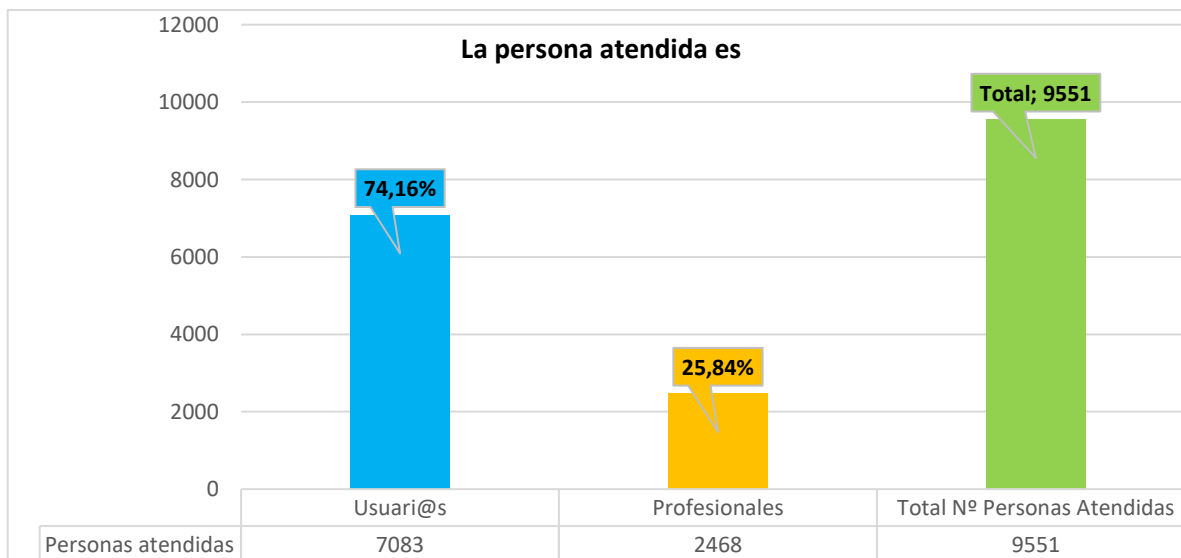
### 1.1.3. Valencia:

MUNICIPIO	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL, ACUMULADO
València	690	686	838	2954
Cullera	50	55	70	175
Sueca	26	12	32	70
Paterna	22	11	36	69
Xàtiva	17	19	30	66
Requena	30	16	15	61
Oliva	11	18	33	62
Sagunt/Sagunto	16	20	19	55
Catarroja	13	18	20	51
Mislata	12	17	20	49

## 2. Personas usuarias atendidas / profesionales atendidos/as por trimestre y acumulado anual.

A continuación, presentamos una tabla con datos trimestrales y totales anuales.

Perfil	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
Usuarios/as	989	1618	1964	2512	7083
Profesionales	447	698	609	714	2468
<b>Total</b>	<b>1436</b>	<b>2316</b>	<b>2573</b>	<b>3226</b>	<b>9551</b>



Gràfica nº 2

Como se observa en el gráfico anterior, de las 9551 atenciones realizadas durante el año 2022, 7083 (74,16%) han sido realizadas a personas usuarias y 2468 (25,84%) a profesionales de diferentes instituciones públicas y privadas.

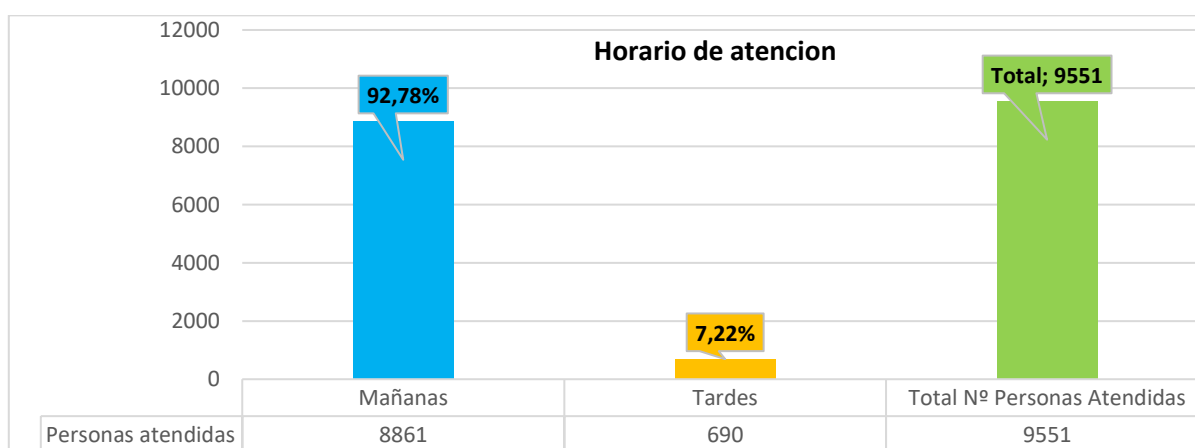
### 3. Análisis de las actuaciones llevadas a cabo en general:

A continuación, se realiza un breve análisis de los aspectos generales del servicio en cuanto al horario de mayor recepción de atenciones, el modo de contacto e idioma de atención requerido para resolver las demandas planteadas.

#### 3.1. Horario de contacto con el servicio:

A continuación, presentamos una tabla con cifras trimestrales y totales anuales.

Perfil	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
Mañana	1289	2141	2487	2944	8861
Tarde	147	175	86	282	690
<b>Total</b>	<b>1436</b>	<b>2316</b>	<b>2573</b>	<b>3226</b>	<b>9551</b>

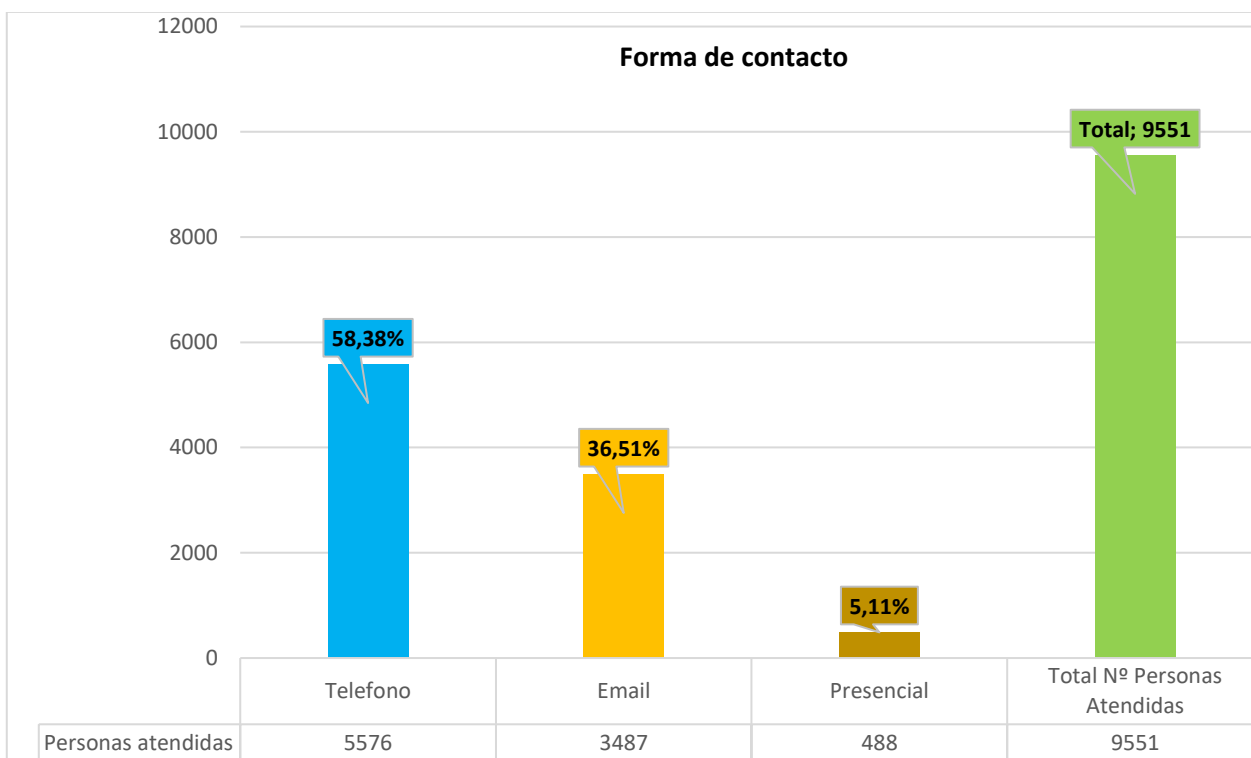


Gráfica nº 3

### 3.2. Forma de contacto con el servicio.

A continuación, presentamos una tabla con cifras trimestrales y totales anuales.

Perfil	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
Email	148	285	245	2809	<b>3487</b>
Presencial	12	31	46	399	<b>488</b>
Teléfono	1276	2000	2282	18	<b>5576</b>
<b>Total</b>	<b>1436</b>	<b>2316</b>	<b>2573</b>	<b>3226</b>	<b>9551</b>

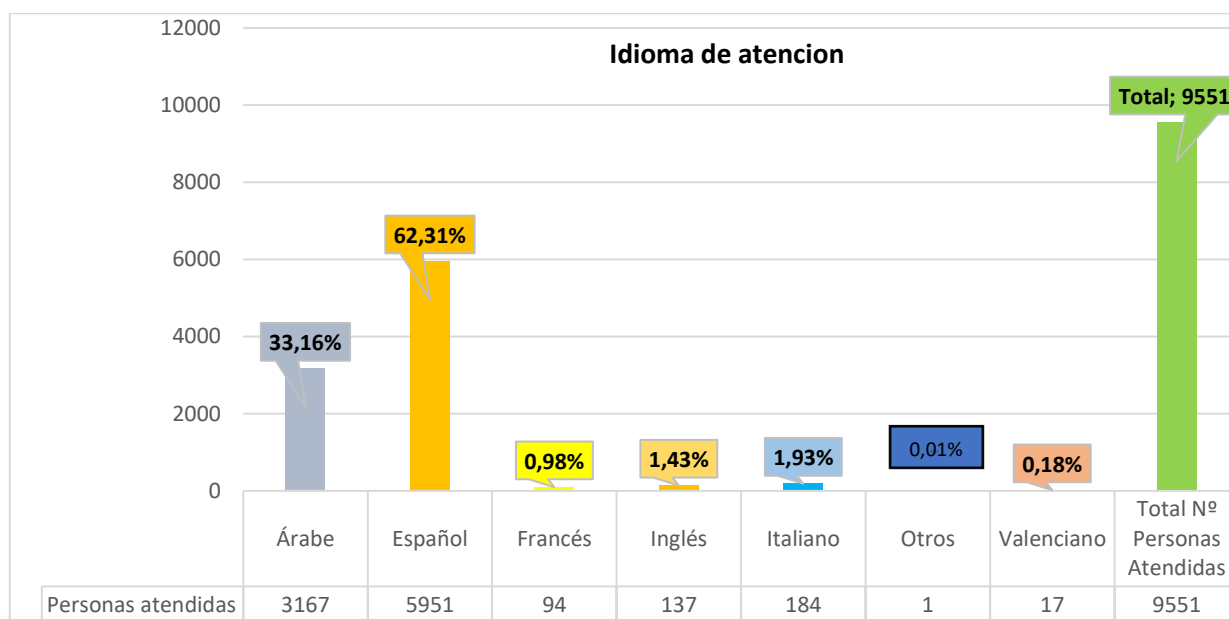


Gráfica nº 4

### 3.3. Idioma de atención general del servicio.

En la siguiente tabla se recogen todas las atenciones realizadas desde el servicio y el idioma en el que se han llevado a cabo.

	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
Árabe	27	50	141	2949	3167
Español	1368	2214	2367	2	5951
Francés	3	9	23	59	94
Inglés	36	38	32	31	137
Italiano	0	0	1	183	184
Otros	0	1	0	0	1
Valenciano	2	4	9	2	17
<b>Total</b>	<b>1436</b>	<b>2316</b>	<b>2573</b>	<b>3226</b>	<b>9551</b>



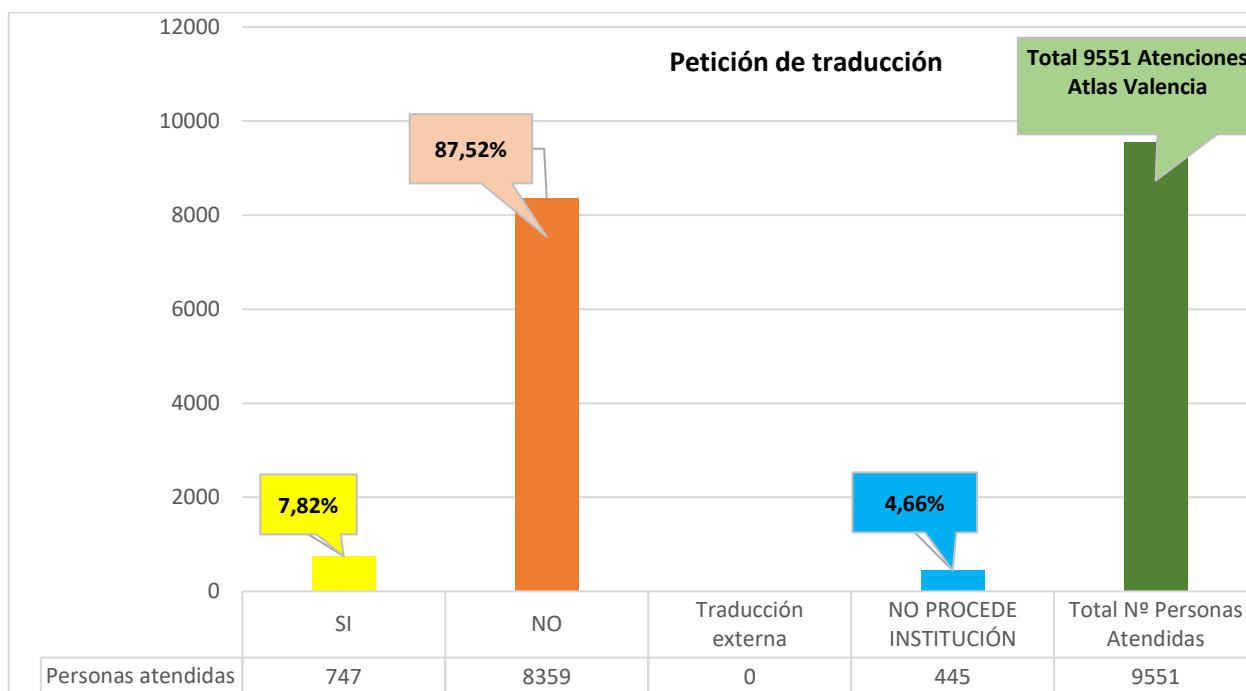
Gráfica nº 5

El castellano es el idioma más utilizado (62,31%), seguido del árabe (33,16%) y posteriormente el italiano con un (1,93%). En este punto es importante destacar que, se han atendido un total de 3600 personas en un idioma diferente al castellano, donde se ha brindado una atención más cercana y una comunicación más fluida con las personas beneficiarias, gracias al plurilingüismo del equipo técnico.

### 3.4. Peticiones de traducción.

A continuación, presentamos una tabla con cifras trimestrales y totales anuales.

Traducción	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
SI	59	71	374	243	<b>747</b>
NO	1063	2114	2199	2983	<b>8359</b>
Traducción externa	0	0	0	0	<b>0</b>
No procede - Institución	314	131			<b>445</b>
<b>Total</b>	<b>1436</b>	<b>2316</b>	<b>2573</b>	<b>3226</b>	<b>9551</b>



Gráfica nº 6

Sobre los datos anteriores, resaltar que hasta el momento no se ha requerido del apoyo de un servicio de interpretación externo al Servicio Atlas, ya que en todas aquellas situaciones en las que se ha precisado realizar una intervención en un idioma distinto al castellano (7,82% de los casos), se ha resuelto entre las mismas compañeras.

#### 4. Perfil personas usuarias atendidas:

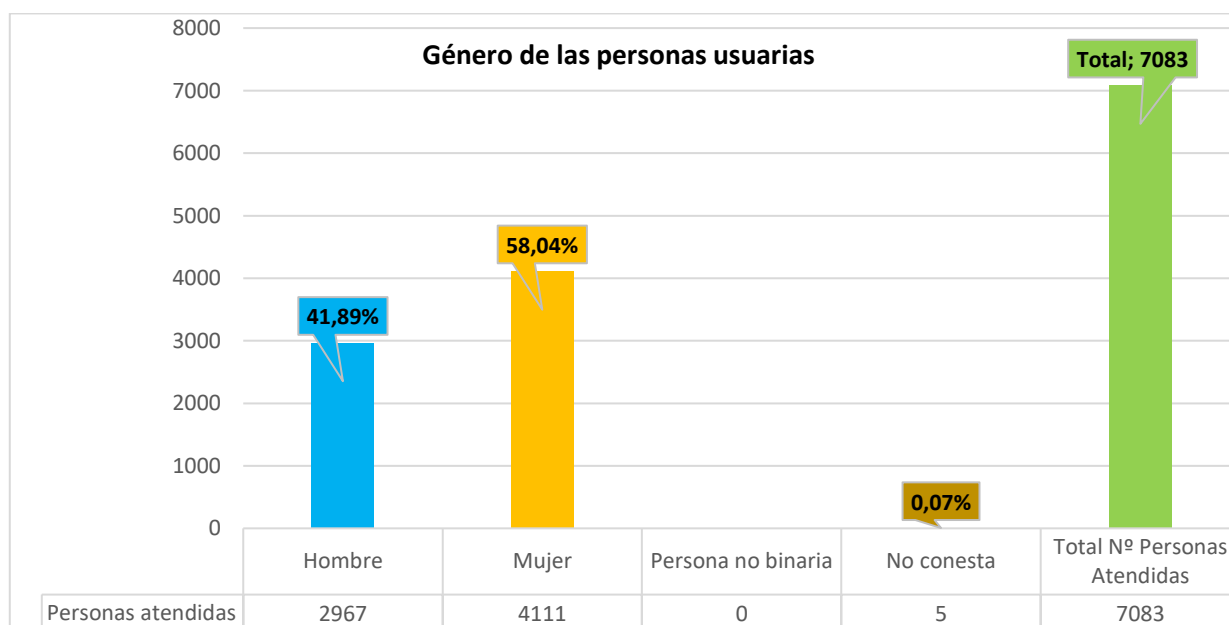
En el siguiente apartado del informe, se analiza de forma más específica el perfil de las personas usuarias atendidas en el marco del ATLAS País Valencià, con un total de **7083** usuarios/as atendidos/as durante el año 2022.

En dicho apartado, se ha tratado de realizar un análisis exhaustivo y lo más completo posible de las personas usuarias que directamente contactan con el servicio. Para ello, hemos analizado el género, la edad, el país de origen, la situación administrativa y laboral, el tipo de demanda más frecuente que solicitan, así como las derivaciones que se suelen hacer desde el servicio ATLAS en estos casos y el proceso de atención con los mismos.

##### 4.1. Género

A continuación, presentamos una tabla con cifras trimestrales y totales anuales.

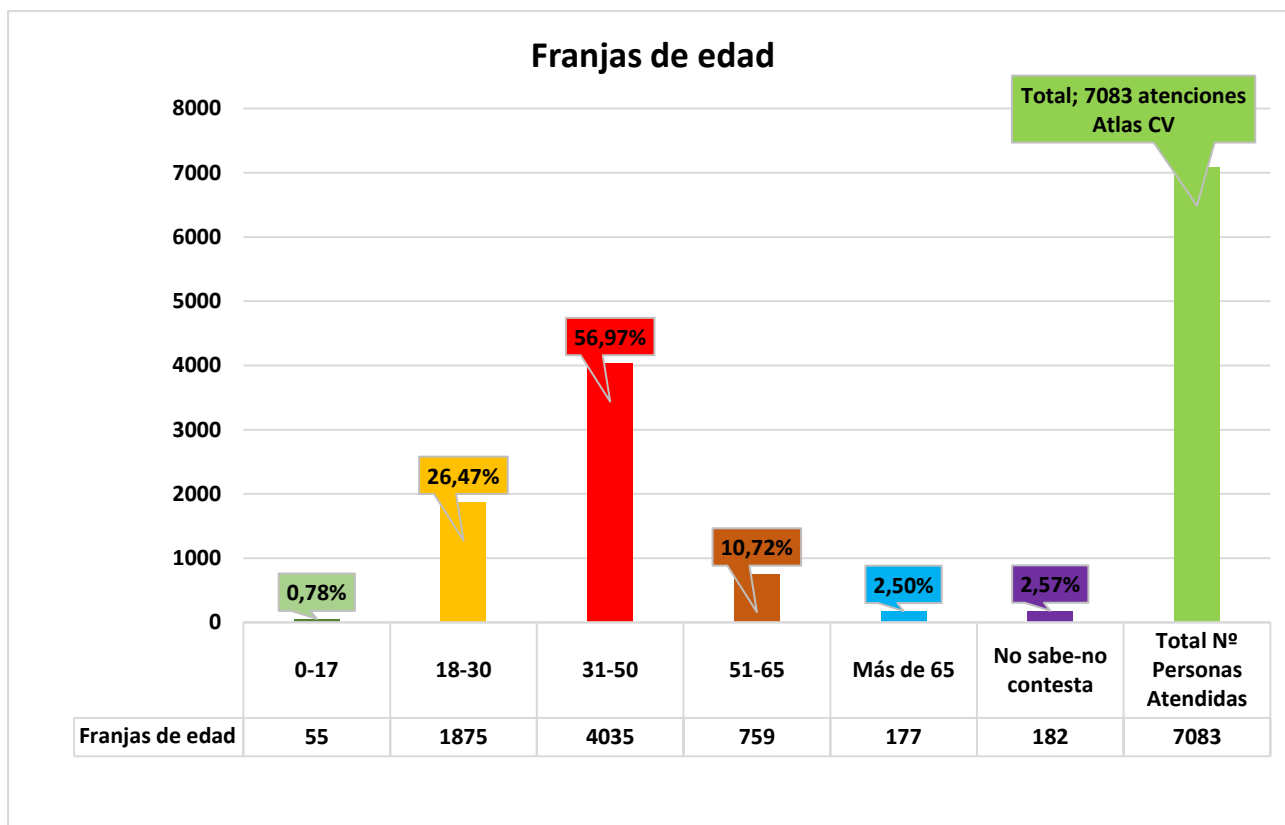
Género	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
HOMBRE	387	717	832	1031	<b>2967</b>
MUJER	602	900	1130	1479	<b>4111</b>
PERSONA NO BINARIA	0	0	0	0	<b>0</b>
NO CONTESTA	0	1	2	2	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>989</b>	<b>1618</b>	<b>1964</b>	<b>2512</b>	<b>7083</b>



Gráfica nº 7

#### 4.2. Edad

Franja de edad	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
De 0 a 17	23	22	9	1	55
De 18 a 30	265	423	553	634	1875
De 31 a 50	544	941	1086	1464	4035
De 51 a 65	116	169	198	276	759
Más de 65	31	33	47	66	177
No sabe-no contesta	10	30	71	71	182
<b>Total</b>	<b>989</b>	<b>1618</b>	<b>1964</b>	<b>2512</b>	<b>7083</b>

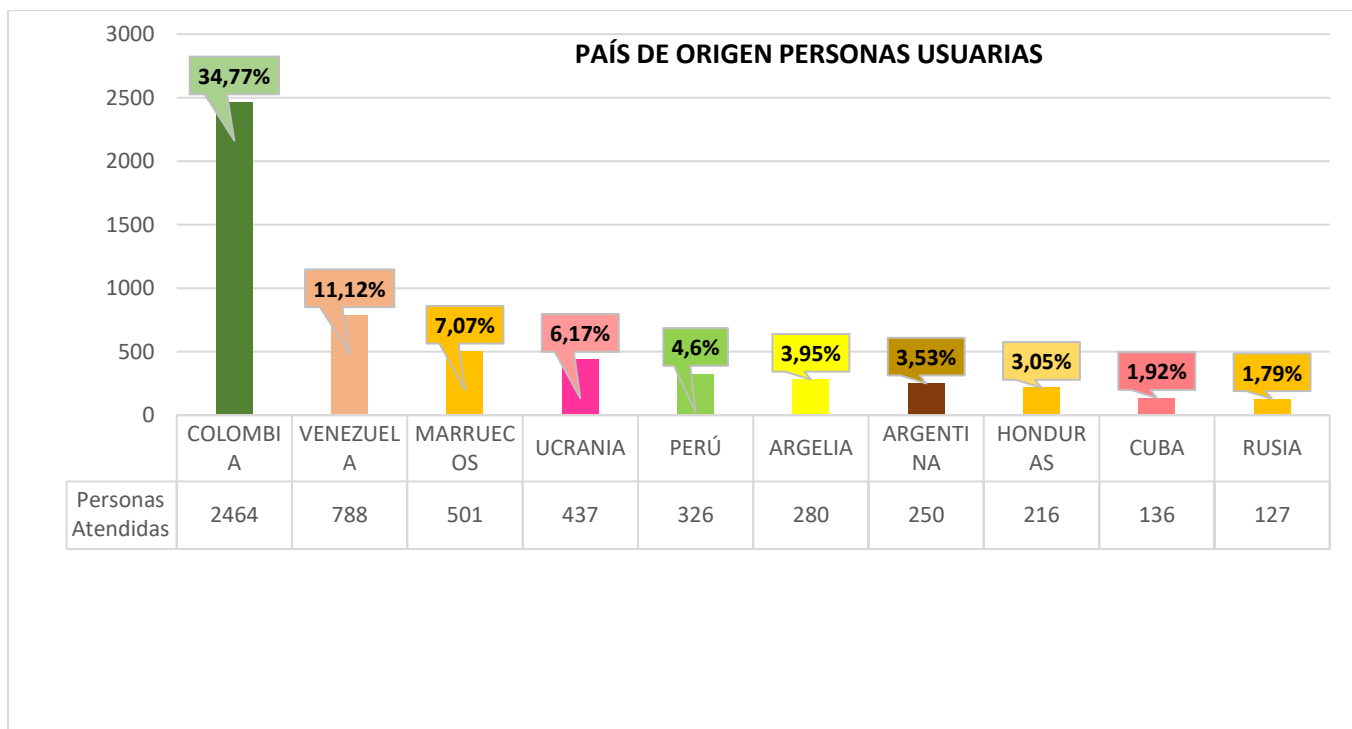


Gráfica nº 8

### 4.3. País de origen

La siguiente tabla representa los diez países de origen más comunes entre los/as usuarios/as que son atendidos/as por el servicio:

	AÑO 2022			
	ALICANTE	CASTELLON	VALENCIA	TOTAL
<b>COLOMBIA</b>	804	501	1159	<b>2464</b>
<b>VENEZUELA</b>	194	144	450	<b>788</b>
<b>MARRUECOS</b>	198	130	173	<b>501</b>
<b>UCRANIA</b>	160	72	205	<b>437</b>
<b>PERÚ</b>	44	116	166	<b>326</b>
<b>ARGELIA</b>	203	29	48	<b>280</b>
<b>ARGENTINA</b>	88	48	114	<b>250</b>
<b>HONDURAS</b>	32	30	154	<b>216</b>
<b>CUBA</b>	31	33	72	<b>136</b>
<b>RUSIA</b>	54	23	50	<b>127</b>



Gráfica nº9



#### 4.3.1. Tabla de nacionalidades:

	PAISES DE ORIGEN ANUAL			TOTAL	%
	ALICANTE	CASTELLÓN	VALENCIA		
AFGANISTÁN		1	4	5	0,07%
ALBANIA			4	4	0,06%
ALEMANIA	1	1	4	6	0,08%
ARMENIA	12		24	36	0,51%
ANGOLA		1		1	0,01%
ARGELIA	203	29	48	280	3,95%
AUSTRIA			1	1	0,01%
AUSTRALIA	1		1	2	0,03%
ARGENTINA	88	48	114	250	3,53%
BANGLADESH	3		2	5	0,07%
BELGICA	1			1	0,01%
BIELORRUSIA	1		1	2	0,03%
BENIN			1	1	0,01%
BOLIVIA	10	6	40	56	0,79%
BRASIL	21	27	44	92	1,30%
BULGARIA	7		1	8	0,11%
BURKINA FASO			1	1	0,01%
CAMERUN	2		20	22	0,31%
CENTRO AFRICA, R.	1			1	0,01%
CHILE	7	14	33	54	0,76%
CHINA			2	2	0,03%
CABO VERDE			1	1	0,01%
COSTA RICA	1		4	5	0,07%
COSTA DE MARFIL	3		6	9	0,13%
COLOMBIA	804	501	1159	2464	34,77%
COREA DEL SUR		1		1	0,01%
CUBA	31	33	72	136	1,92%
ECUADOR		25	66	91	1,28%
EGIPTO	3	1	5	9	0,13%
ESPAÑA	38	72	81	191	2,70%
ESTADOS UNIDOS		1	4	5	0,07%
ETIOPIA	4			4	0,06%
FILIPINAS		1		1	0,01%
FRANCIA	4	3	4	11	0,16%
GAMBIA	4	2	7	13	0,18%
GABON			1	1	0,01%
GEORGIA	2	2	24	28	0,40%
GHANA	1	3	6	10	0,14%
GUATEMALA	2		13	15	0,21%
GRECIA			1	1	0,01%
GUINEA CONAKRY	2	22	19	43	0,61%
GUINEA ECUATORIAL	1	2	31	34	0,48%
HAITÍ		2	8	10	0,14%



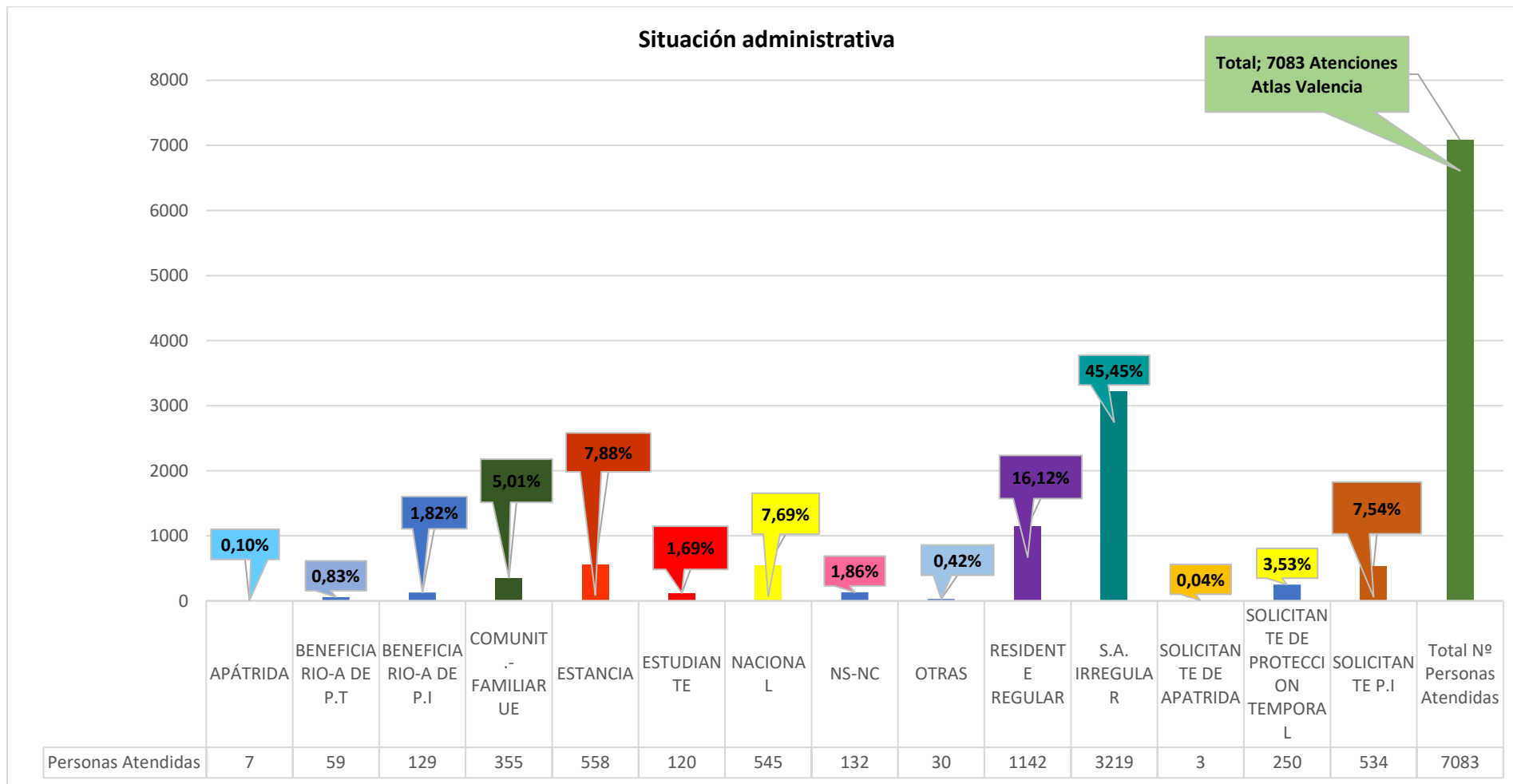
HONDURAS	32	30	154	216	3,05%
INDIA	5		4	9	0,13%
IRÁN			6	6	0,08%
ITALIA	15	6	6	27	0,38%
IRAK	1			1	0,01%
ISRAEL			1	1	0,01%
JAPON			1	1	0,01%
KAZAJISTAN	1		3	4	0,06%
KUWAIT			2	2	0,03%
LETONIA	3		5	8	0,11%
LÍBANO		2	3	5	0,07%
LIBIA	3	2	3	8	0,11%
LITUANIA		1	6	7	0,10%
MALI	11	13	18	42	0,59%
MARRUECOS	198	130	173	501	7,07%
MAURITANIA	1		1	2	0,03%
MYANMAR			1	1	0,01%
MÉXICO	8	4	9	21	0,30%
MONTENEGRO	2			2	0,03%
MOLDAVIA		2	1	3	0,04%
NEPAL		3		3	0,04%
NICARAGUA	3	4	10	17	0,24%
NIGERIA	8	12	20	40	0,56%
NO SABE/ NO CONTESTA	1	5	23	29	0,41%
NORUEGA	1			1	0,01%
PAKISTÁN	9	3	20	32	0,45%
PALESTINA		2	3	5	0,07%
PANAMA	3		1	4	0,06%
PARAGUAY	6	4	67	77	1,09%
PENDIENTE DE ASIGNAR	6		11	17	0,24%
PERÚ	44	116	166	326	4,60%
PORTUGAL	1	1	2	4	0,06%
POLONIA		1	4	5	0,07%
PUERTO RICO			2	2	0,03%
REINO UNIDO	12	6	8	26	0,37%
REPÚBLICA CENTROAFRICANA		2		2	0,03%
REPÚBLICA CHECA		2	2	4	0,06%
REPÚBLICA DOMINICANA	9	1	14	24	0,34%
RUMANÍA	9	24	25	58	0,82%
RUSIA	54	23	50	127	1,79%
SALVADOR, EL	13	9	8	30	0,42%
SENEGAL	13	2	56	71	1,00%
SIERRA LEONA		1		1	0,01%

SIRIA	3	11	16	<b>30</b>	0,42%
SUDÁN	1	1		<b>2</b>	0,03%
TUNEZ			10	<b>10</b>	0,14%
UCRANIA	160	72	205	<b>437</b>	6,17%
URUGUAY	24	7	48	<b>79</b>	1,11%
UZBEKISTAN			1	<b>1</b>	0,01%
VENEZUELA	194	144	450	<b>788</b>	11,12%
VIETNAM		3		<b>3</b>	0,04%
ZAMBIA			1	<b>1</b>	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>2163</b>	<b>1468</b>	<b>3455</b>	<b>7086</b>	100,00%

#### 4.4. Situación administrativa:

A continuación, presentamos una tabla con cifras trimestrales y totales anuales.

Situación administrativa	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
Apátrida	0	0	6	1	<b>7</b>
Beneficiario de Protección Temporal		0	31	28	<b>59</b>
Beneficiario PI	24	58	24	23	<b>129</b>
Comunitario/a Familiar UE	36	93	108	118	<b>355</b>
Estancia	163	217	175	3	<b>558</b>
Estudiante	14	21	38	47	<b>120</b>
Nacional	50	45	84	366	<b>545</b>
No sabe - No contesta	16	7	5	104	<b>132</b>
Otras	0	9	13	8	<b>30</b>
Residente Regular	144	247	295	456	<b>1142</b>
Situación A. Irregular	416	741	955	1107	<b>3219</b>
Solicitante de Apátrida	0	2	0	1	<b>3</b>
Solicitante de Protección Temporal	0	0	3	247	<b>250</b>
Solicitante PI	126	178	227	3	<b>534</b>
<b>Total</b>	<b>989</b>	<b>1618</b>	<b>1964</b>	<b>2512</b>	<b>7083</b>

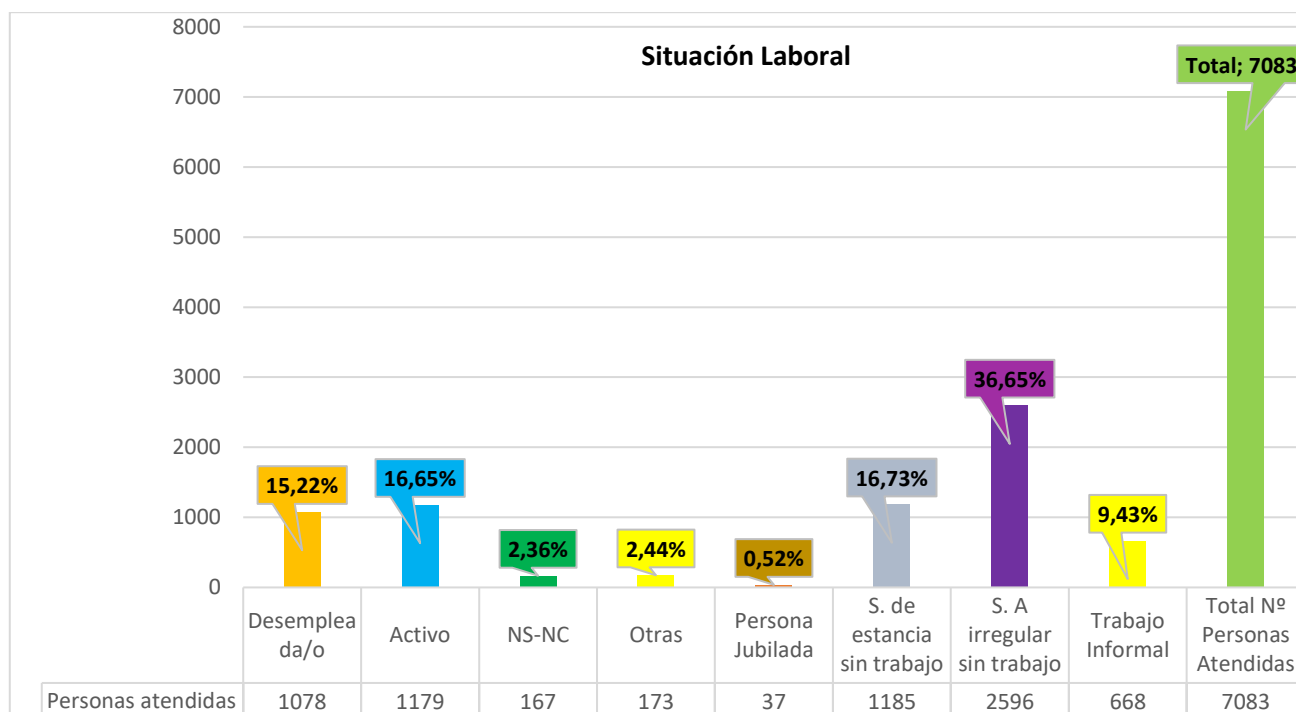


Gràfica nº 10

#### 4.5. Situación laboral

A continuación, presentamos una tabla con cifras trimestrales y totales anuales:

Situación laboral	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
DESEMPLEADOS	140	246	333	359	1078
EN ACTIVO	144	290	328	417	1179
NO SABE NO CONTESTA	41	32	48	46	167
OTRAS	31	38	29	75	173
PERSONA JUBILADA	0	0	13	24	37
S. DE ESTANCIA SIN TRABAJO	211	279	254	441	1185
S.A. IRREGULAR SIN TRABAJO	357	595	744	900	2596
TRABAJO INFORMAL	65	138	215	250	668
<b>Total</b>	989	1618	1964	2512	<b>7083</b>

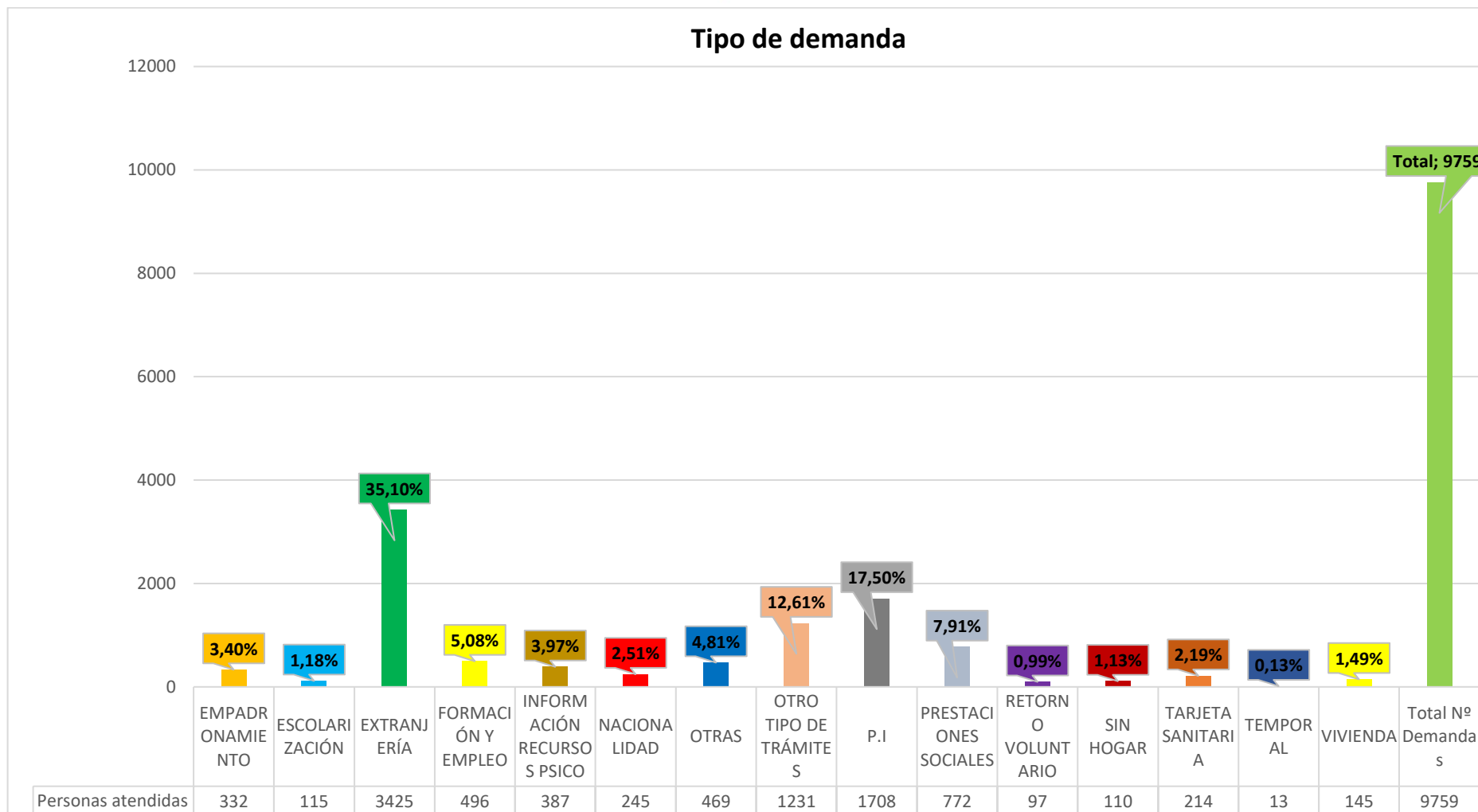


Gráfica nº 11

#### 4.6. Tipo de demanda

A continuación, presentamos una tabla con cifras trimestrales y totales anuales.

Tipo de demanda	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
EMPADRONAMIENTO	73	88	69	102	<b>332</b>
ESCOLARIZACIÓN	0	15	84	16	<b>115</b>
EXTRANJERÍA	372	723	992	1338	<b>3425</b>
FORMACIÓN Y EMPLEO	51	86	155	204	<b>496</b>
INFORMACIÓN RECURSOS PSICO	101	91	91	104	<b>387</b>
NACIONALIDAD	0	58	65	122	<b>245</b>
OTRAS	134	114	97	124	<b>469</b>
OTRO TIPO DE TRÁMITES	208	267	354	402	<b>1231</b>
P. I	279	434	415	580	<b>1708</b>
PRESTACIONES SOCIALES	155	219	198	200	<b>772</b>
RETORNO VOLUNTARIO	0	6	48	43	<b>97</b>
SIN HOGAR	0	29	28	53	<b>110</b>
TARJETA SANITARIA	65	39	54	56	<b>214</b>
TEMPORAL	0	0	5	8	<b>13</b>
VIVIENDA	0	41	47	57	<b>145</b>
<b>Total</b>	<b>1438</b>	<b>2210</b>	<b>2702</b>	<b>3409</b>	<b>9759</b>

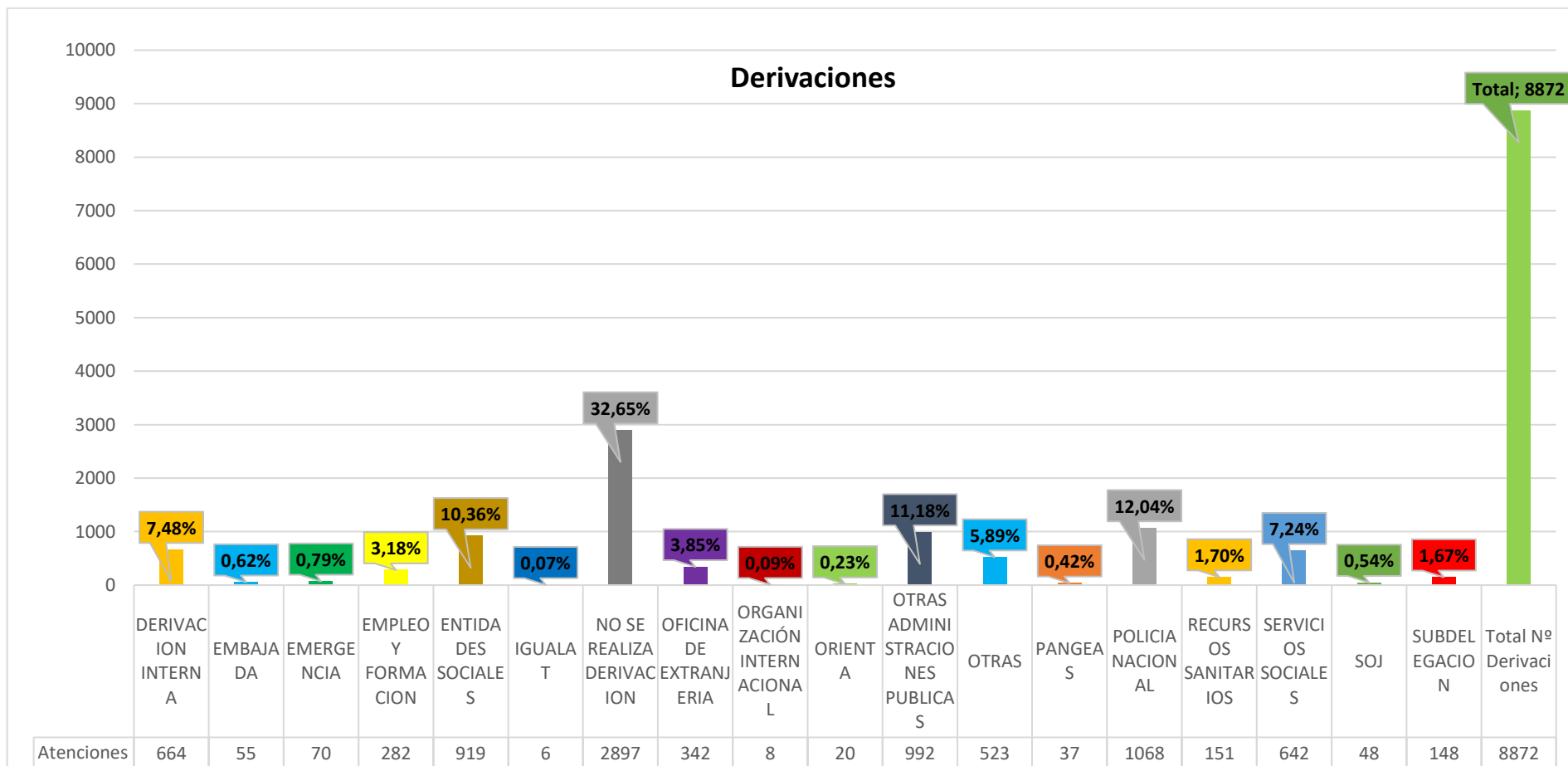


Gràfica nº 12

#### 4.7. Derivaciones realizadas con personas usuarias.

A continuación, presentamos una tabla con resultados trimestrales y totales anuales de las derivaciones realizadas desde el servicio.

Derivaciones	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
DERIVACIÓN INTERNA	78	155	222	209	664
EMBAJADA	0		25	30	55
EMERGENCIA	0	20	21	29	70
EMPLEO Y FORMACION	30	41	62	149	282
ENTIDADES SOCIALES	147	196	270	306	919
IGUALAT	0	1	1	4	6
NO SE REALIZA DERIVACION	354	623	840	1080	2897
OFICINA EXTRANJERÍA	28	91	73	150	342
ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL	0		2	6	8
ORIENTA	2	5	6	7	20
OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	148	204	273	367	992
OTRAS;	121	102	104	196	523
PANGEAS	10	10	9	8	37
POLICÍA NACIONAL	201	334	227	306	1068
RECURSOS SANITARIOS	48	23	34	46	151
SERVICIOS SOCIALES	140	182	152	168	642
SOJ	0		14	34	48
SUBDELEGACION	14	42	46	46	148
<b>Total</b>	<b>1321</b>	<b>2029</b>	<b>2381</b>	<b>3141</b>	<b>8872</b>

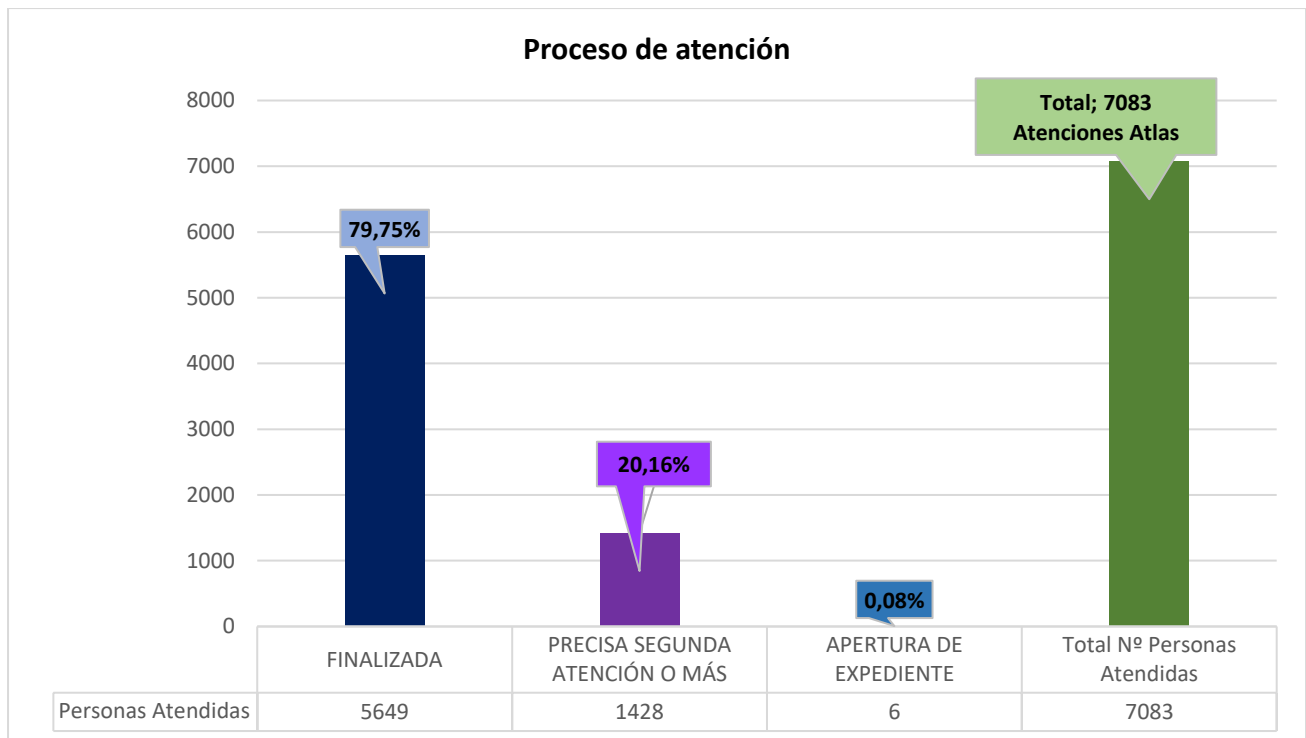


Gráfica nº 13

#### 4.8. Proceso de atención

A continuación, presentamos una tabla con resultados trimestrales y totales anuales del proceso de atención realizado.

	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
<b>Finalizada</b>	727	1259	1583	2080	<b>5649</b>
<b>Seguimiento</b>	261	355	380	432	<b>1428</b>
<b>Apertura de expediente</b>	1	4	1	0	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>989</b>	<b>1618</b>	<b>1964</b>	<b>2512</b>	<b>7083</b>



Gráfica nº 14

## 5. Actuaciones realizadas con profesionales

En el siguiente apartado del informe, se analiza de forma más específica el perfil de los/as profesionales atendidos/as desde el servicio ATLAS País Valencià durante el año 2022, con un total de **2468** atenciones.

En dicho apartado, se ha tratado de realizar un análisis pormenorizado del tipo de consultas que nos llegan al servicio, derivaciones que recomendamos, así como los recursos e instituciones que más solicitan nuestro asesoramiento.

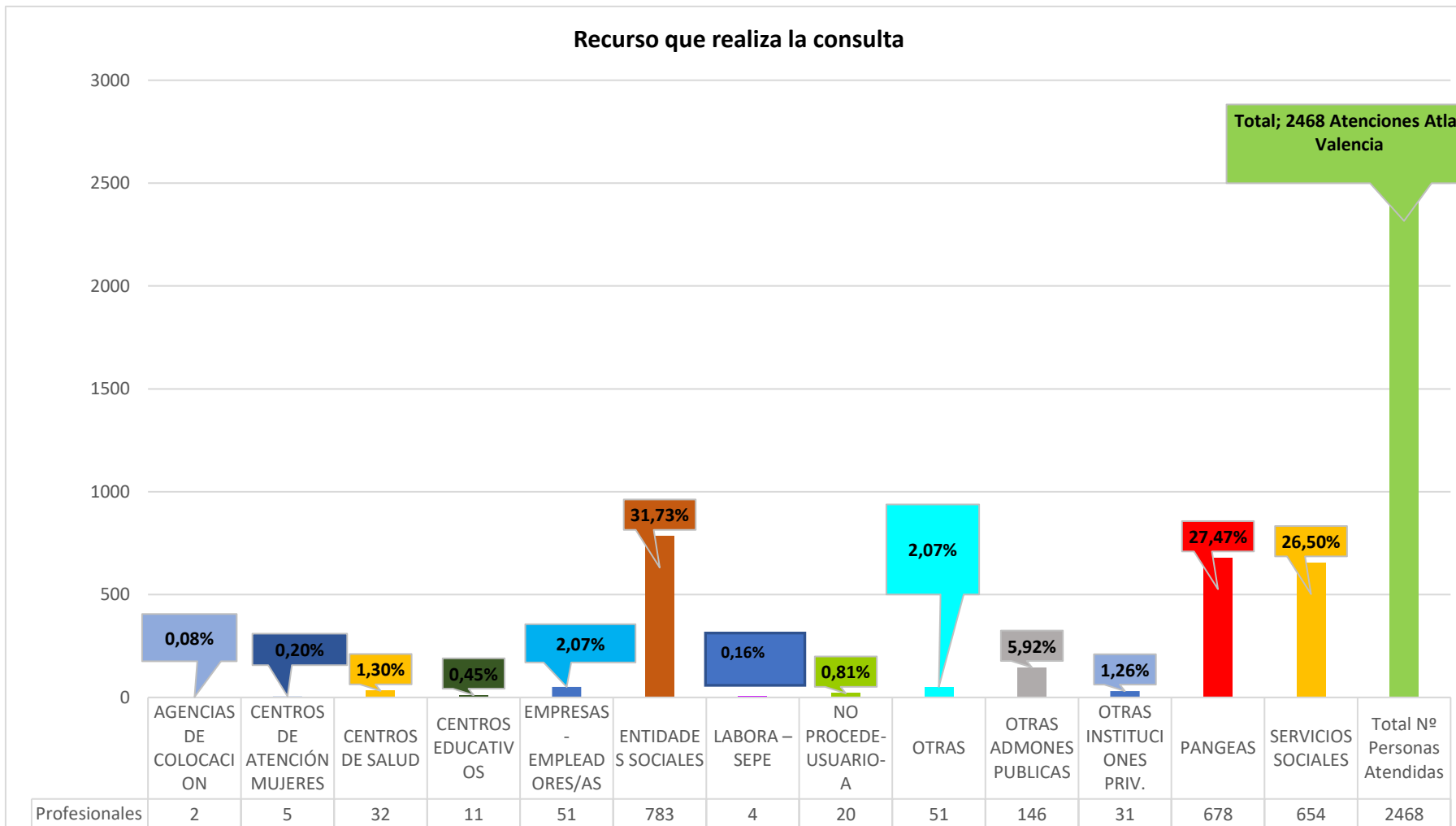
Añadir que, los datos corresponden a todos aquellos casos donde los/as profesionales contactan con el Servicio Atlas tanto por un caso en concreto como por cuestiones o dudas generales en materia de migración y refugio.

Así mismo, también podremos observar a través de las tablas, la variación trimestral de los casos.

### 5.1. Recurso/institución que demanda la información

A continuación, presentamos una tabla con cifras trimestrales y totales anuales.

Institución	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
AGENCIAS DE COLOCACION	0	0	2	0	<b>2</b>
CENTROS DE ATENCIÓN MUJERES	0	0	3	2	<b>5</b>
CENTROS DE SALUD	2	7	12	11	<b>32</b>
CENTROS EDUCATIVOS	2	3	3	3	<b>11</b>
EMPRESAS-EMPLEADORES/AS	11	13	9	18	<b>51</b>
ENTIDADES SOCIALES	135	184	217	247	<b>783</b>
LABORA – SEPE	2	0	1	1	<b>4</b>
NO PROCEDE-USUARIO-A	20			0	<b>20</b>
OTRAS	8	13	13	17	<b>51</b>
OTRAS ADMONES PUBLICAS	28	59	27	32	<b>146</b>
OTRAS INSTITUCIONES PRIV.	5	10	10	6	<b>31</b>
PANGEAS	138	208	134	198	<b>678</b>
SERVICIOS SOCIALES	96	201	178	179	<b>654</b>
<b>Total</b>	<b>447</b>	<b>698</b>	<b>609</b>	<b>714</b>	<b>2468</b>

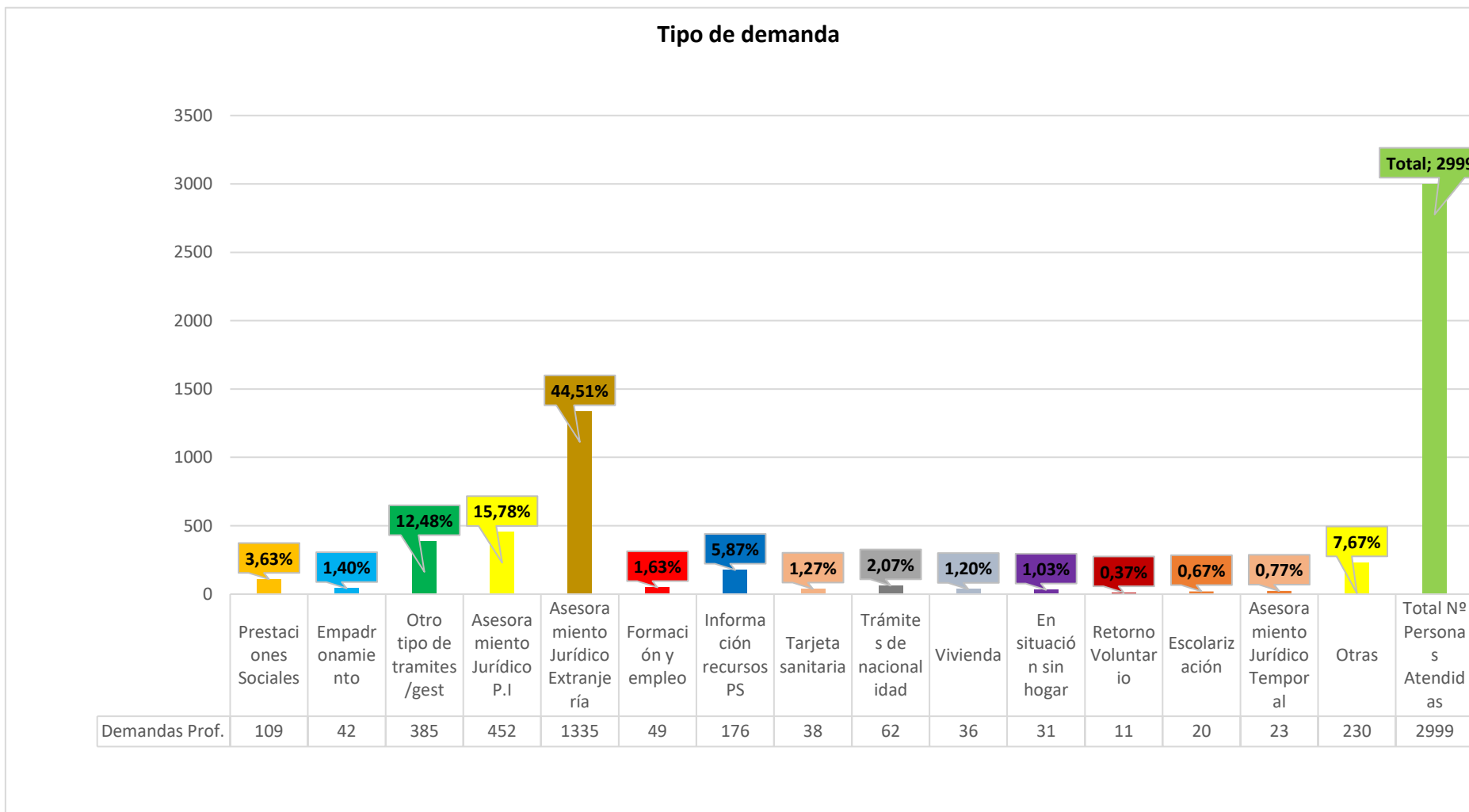


Gráfica nº 15

## 5.2. Tipo de demanda de parte de profesionales

A continuación, presentamos una tabla con resultados trimestrales y totales anuales de las diferentes demandas realizadas por profesionales.

Demandas	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
PRESTACIONES SOCIALES	24	31	28	26	<b>109</b>
EMPADRONAMIENTO	17	12	2	11	<b>42</b>
OTRO TIPO DE TRAMITES/GESTIONES	70	90	109	116	<b>385</b>
ASESORAMIENTO JURIDICO PI	113	156	94	89	<b>452</b>
ASESORAMIENTO JURIDICO EXTRANJERIA	207	359	340	429	<b>1335</b>
FORMACIÓN Y EMPLEO	4	11	17	17	<b>49</b>
INFORMACION RECURSOS PSICO-SOCIALES	41	64	39	32	<b>176</b>
TARJETA SANITARIA	15	8	8	7	<b>38</b>
NACIONALIDAD	0	21	15	26	<b>62</b>
VIVIENDA	0	11	13	12	<b>36</b>
EN SIT.SIN HOGAR	0	10	9	12	<b>31</b>
RETORNO VOLUNTARIO	0	1	5	5	<b>11</b>
ESCOLARIZACIÓN	0	7	1	12	<b>20</b>
ASESORAMIENTO JURÍDICO PROT.TEMPORAL	0	0	12	11	<b>23</b>
OTRAS	62	72	44	52	<b>230</b>
<b>Total</b>	<b>553</b>	<b>853</b>	<b>736</b>	<b>857</b>	<b>2999</b>

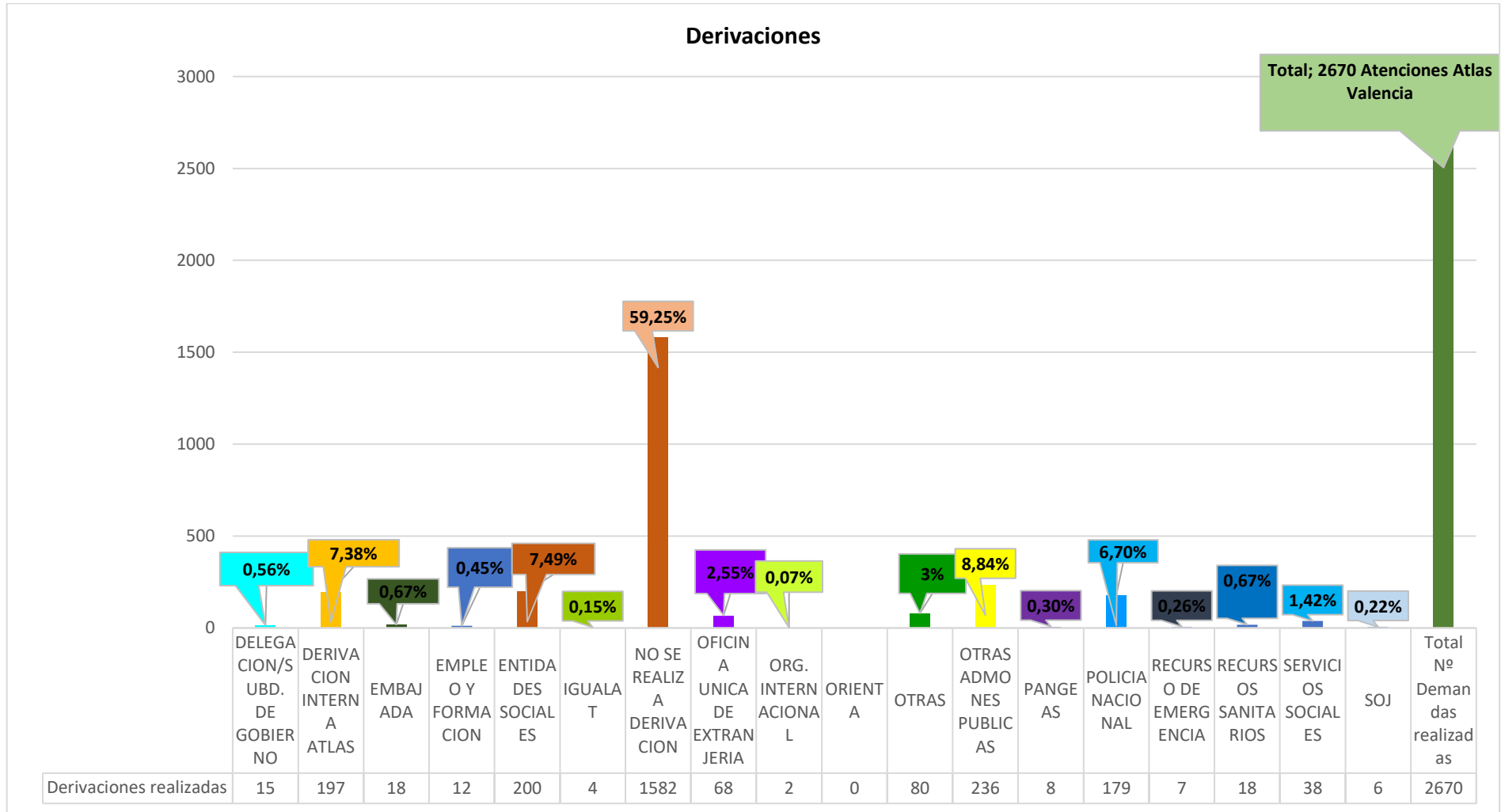


Gràfica nº 16

### 5.3. Derivaciones realizadas con profesionales

A continuación, presentamos una tabla con cifras trimestrales y anuales de las derivaciones realizadas a profesionales.

Derivaciones	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
DELEGACION/SUBD. DE GOBIERNO	1	4	7	3	15
DERIVACION INTERNA ATLAS	18	67	57	55	197
EMBAJADA	0		9	9	18
EMPLEO Y FORMACION	1	3	4	4	12
ENTIDADES SOCIALES	42	55	51	52	200
IGUALAT	0	2	1	1	4
NO SE REALIZA DERIVACION	273	438	395	476	1582
OFICINA UNICA DE EXTRANJERIA	10	28	9	21	68
ORG. INTERNACIONAL			0	2	2
ORIENTA	0	0	0	0	0
OTRAS	27	26	10	17	80
OTRAS ADMONES PUBLICAS	50	64	53	69	236
PANGEAS	2	3	2	1	8
POLICIA NACIONAL	57	36	42	44	179
RECURSO DE EMERGENCIA	0	3	2	2	7
RECURSOS SANITARIOS	9	3	3	3	18
SERVICIOS SOCIALES	17	13	4	4	38
SOJ	0	0	2	4	6
<b>Total</b>	<b>507</b>	<b>745</b>	<b>651</b>	<b>767</b>	<b>2670</b>

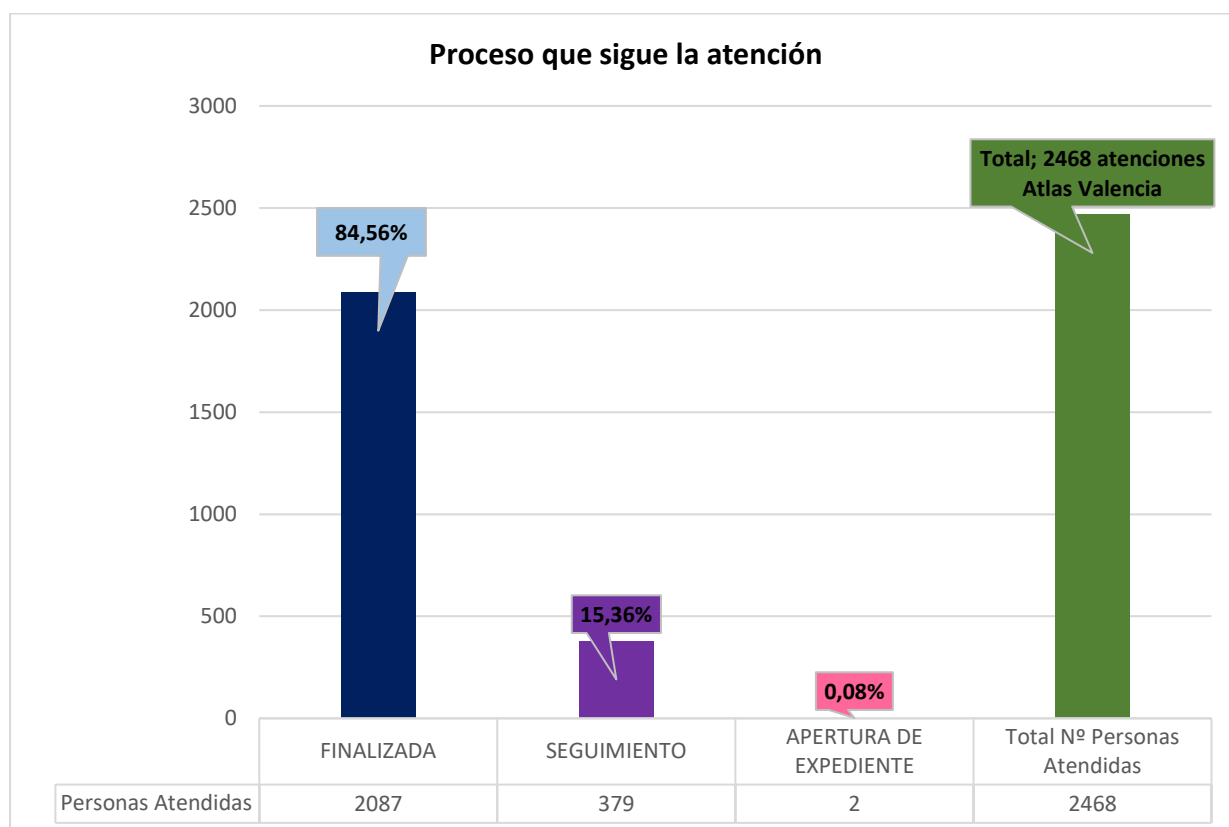


Gráfica nº 17

#### 5.4. Proceso de atención

A continuación, presentamos una tabla con resultados trimestrales y anuales del proceso de atención llevado a cabo con profesionales.

Atención	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
Finalizada	359	578	523	627	2087
Seguimiento	87	119	86	87	379
Apertura de expediente	1	1	0		2
<b>Total</b>	<b>447</b>	<b>698</b>	<b>609</b>	<b>714</b>	<b>2468</b>



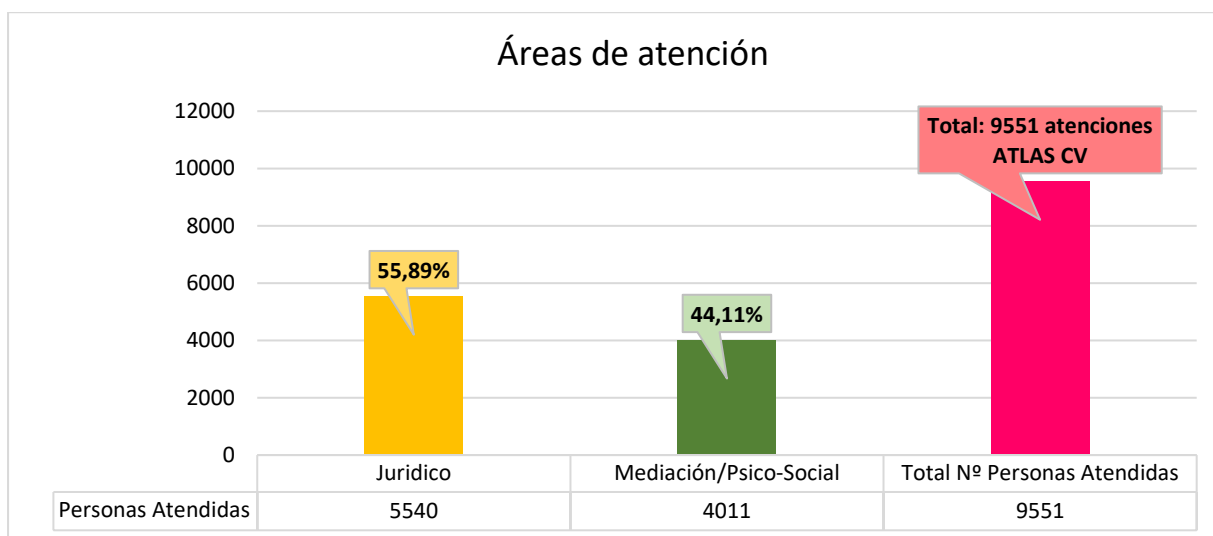
Gráfica nº 18

## 6. Análisis de los servicios ofrecidos por áreas.

En el siguiente apartado, se procede a analizar los resultados desde la perspectiva de las diferentes áreas (jurídico y social/mediación). Las tablas a continuación expuestas, representan la variación de los casos totales atendidos en Atlas País Valencià.

### 6.1. Análisis del servicio por áreas

Áreas	AÑO 2022				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
Jurídico	863	1492	1444	1741	5540
Psicosocial y mediación	573	824	1129	1485	4011
Total	1436	2316	2573	3226	9551



Gráfica nº 19

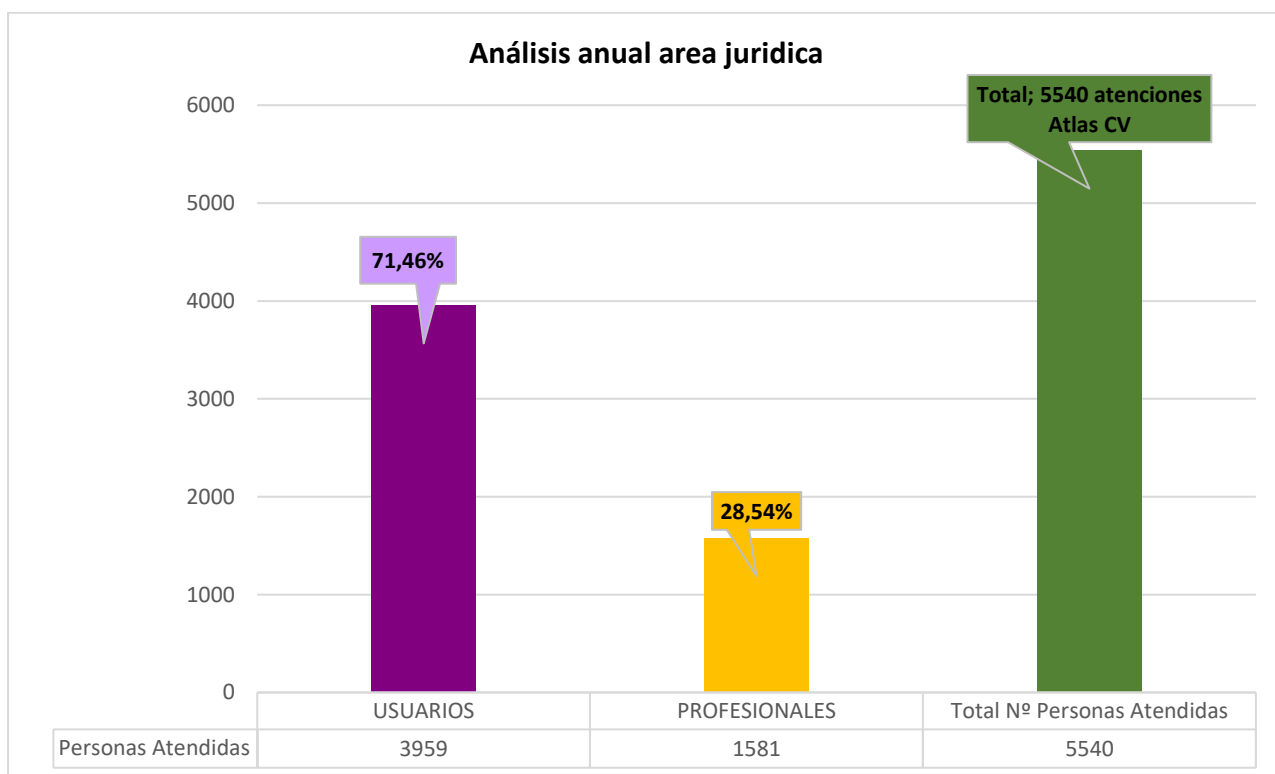
Como se observa en la gráfica anterior, el servicio Atlas de la Comunidad Valenciana ha atendido un total de **9551** personas durante el año 2022, de los cuales el **55,89%** corresponden al área de atención jurídica y el **44,11%** al área social-mediación. Cabe destacar que, la demanda del área jurídica ha ido aumentando durante el transcurso del año, sobre todo lo relacionado con trámites administrativos de extranjería.

## 6.2. Análisis área jurídico:

A continuación, exponemos los resultados de atenciones realizadas por el área jurídico durante este periodo.

### 6.2.1. Persona destinataria de la atención (usuario/a o profesional)

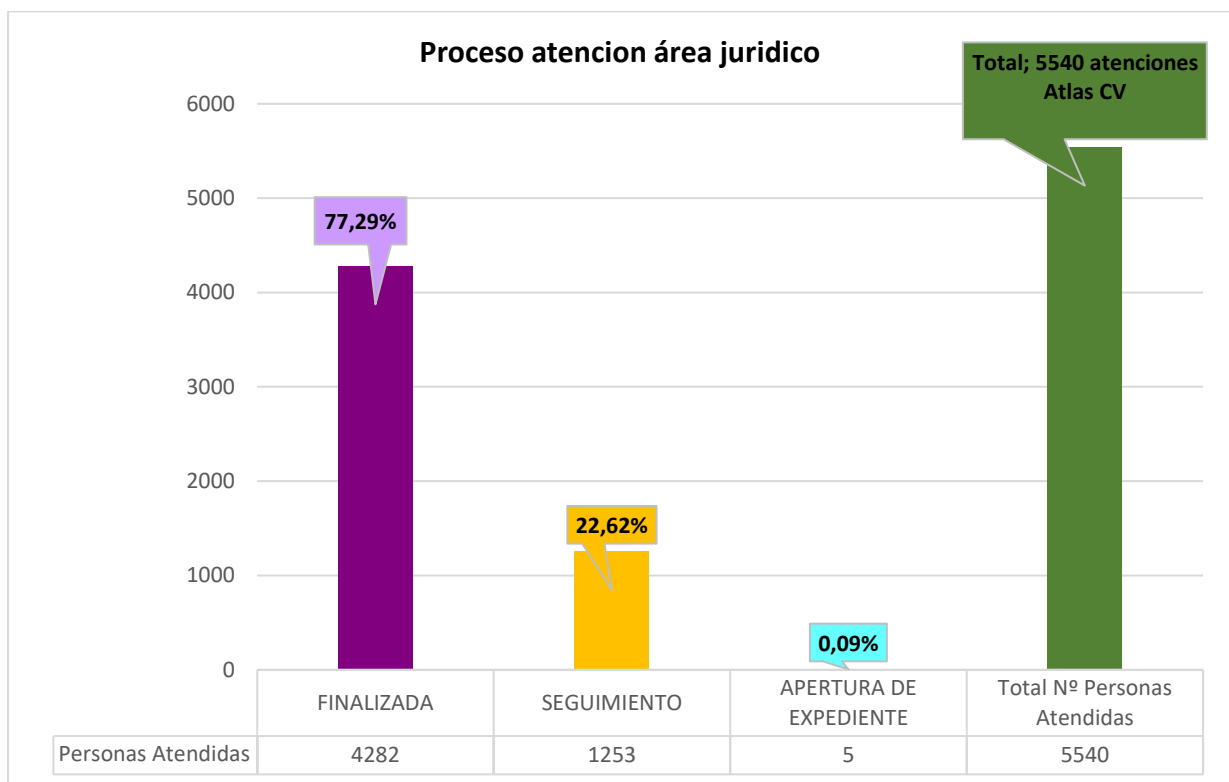
JURÍDICO					
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
USUARIOS	555	1002	1069	1333	3959
PROFESIONALES	308	490	375	408	1581
	478	826	774	1025	5540



Gráfica nº 20

### 6.2.2. Actuaciones realizadas área jurídico.

	JURÍDICO				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
<b>FINALIZADA</b>	600	1121	1139	1422	<b>4282</b>
<b>SEGUIMIENTO</b>	261	368	305	319	<b>1253</b>
<b>APERTURA DE EXPEDIENTE</b>	2	3	0	0	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>863</b>	<b>1492</b>	<b>1444</b>	<b>1741</b>	<b>5540</b>



*Gráfica nº 21*

Durante el período comprendido entre el 01 de febrero y el 31 de diciembre de 2022, han sido atendidas 5540 personas en el área jurídica del servicio Atlas de la Comunidad Valenciana. De estas atenciones, 1581 han sido realizadas a profesionales, en su mayoría de las oficinas Pangea, Servicios Sociales y otras entidades sociales, y las otras 3959 atenciones a usuarios/as. De estas personas atendidas, un total de 1253 han requerido algún tipo de seguimiento o de actuación posterior a la llamada.

Por otra parte, se observa que, a lo largo del año 2022 solo se han abierto 5 expedientes de las atenciones, resultado que consideramos coherente teniendo en cuenta la naturaleza del servicio.

En términos generales, el área jurídica del servicio Atlas ha experimentado un constante aumento de consultas a lo largo del año 2022. Destacando momentos claves, como la llegada de personas procedentes de Ucrania como consecuencia de la guerra o la reforma del Reglamento de Extranjería, como momentos de considerable aumento del número de consultas derivadas de dichas circunstancias.

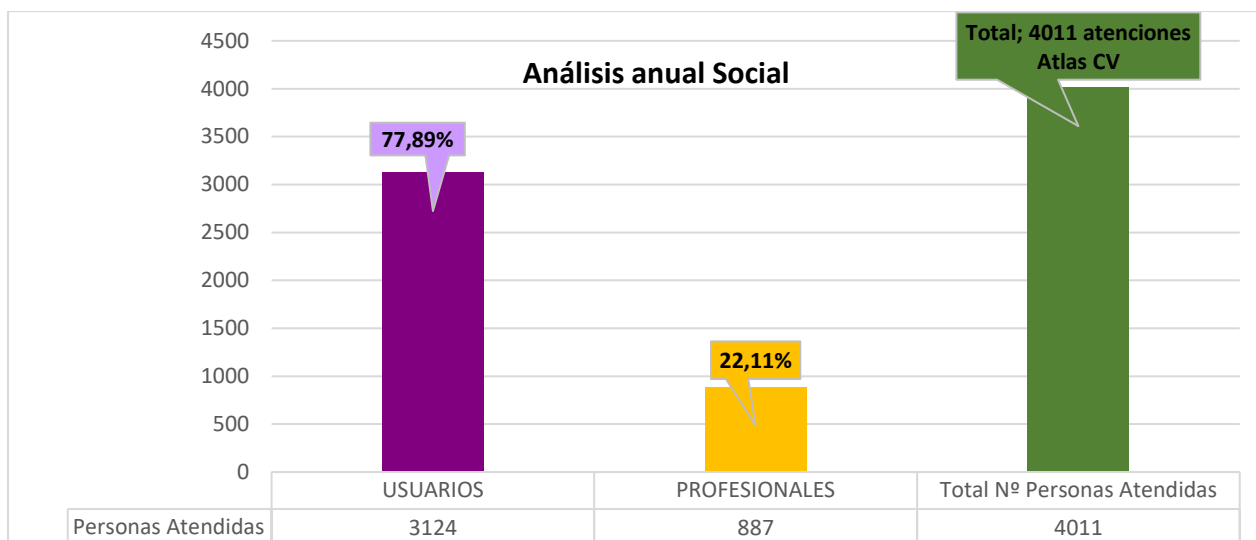
Las consultas jurídicas de las propias personas migrantes, refugiadas y profesionales son múltiples y muy variadas, tanto en materia de extranjería, como en materia de protección internacional. La mayoría de consultas realizadas por profesionales de otros servicios, públicos o privados, versan sobre cuestiones concretas que suelen resolverse en una misma y única consulta. Sin embargo, muchas de las consultas de las propias personas migrantes o refugiadas requiere de una segunda o más actuaciones puesto que resulta imprescindible verificar información, documentos, datos, resultando necesario comunicarnos en distintas ocasiones por teléfono y/o acceder a la documentación vía correo electrónico. Cuando el caso, ya sea a instancia de particulares o profesionales, presenta más complejidad o resulta necesario preparar y revisar documentación de cara a una futura tramitación, el asesoramiento jurídico implica varias actuaciones hasta la finalización del mismo, ya sea, por ejemplo, revisando el expediente completo para su gestión o tramitación por la propia persona o a través de otro servicio.

### **6.3. Análisis área social y mediación:**

A continuación, exponemos los resultados de atenciones realizadas por el área de mediación e intervención social durante el año 2022.

#### **6.3.1. Persona destinataria de la atención (usuario/a o profesional)**

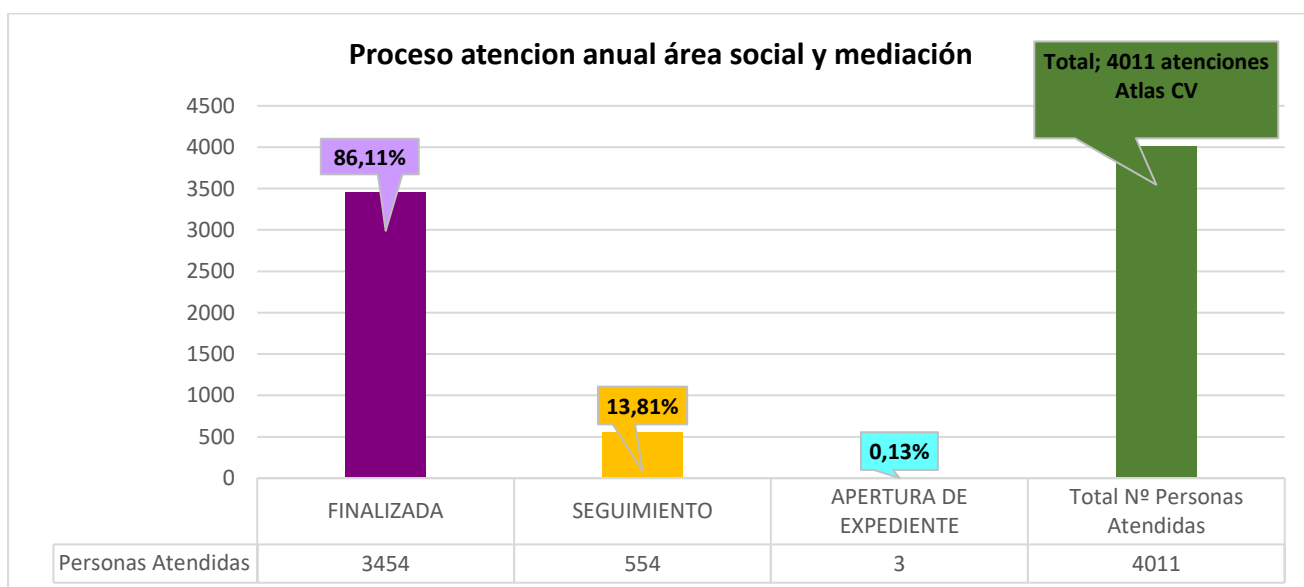
	SOCIAL				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
<b>USUARIOS</b>	434	616	895	1179	<b>3124</b>
<b>PROFESIONALES</b>	139	208	234	306	<b>887</b>
	<b>573</b>	<b>824</b>	<b>1129</b>	<b>1485</b>	<b>4011</b>



*Gráfica nº 22*

### 6.3.2. Proceso de atención del área social y mediación:

	SOCIAL				Total
	1 TRIM.	2 TRIM.	3 TRIM.	4 TRIM.	
<b>FINALIZADA</b>	486	716	967	1285	<b>3454</b>
<b>SEGUIMIENTO</b>	87	106	161	200	<b>554</b>
<b>APERTURA DE EXPEDIENTE</b>	0	2	1		<b>3</b>
	<b>573</b>	<b>824</b>	<b>1129</b>	<b>1485</b>	<b>4011</b>



*Gráfica nº 23*

Durante el período comprendido entre el 01 de febrero y el 31 de diciembre de 2022, han sido atendidas 4011 personas en el área de mediación e intervención social del servicio Atlas País Valencià.

De estas atenciones, 887 han sido realizadas a profesionales, en su mayoría de las oficinas Pangea, Servicios Sociales y entidades sociales, y 3124 atenciones realizadas a usuarios/as. De estas personas atendidas, un total de 554 han requerido algún tipo de seguimiento o de actuación posterior a la llamada como se refleja en la gráfica anterior.

Por otra parte, se observa que, a lo largo del año 2022 solo se han abierto 3 expedientes, resultado que consideramos coherente teniendo en cuenta la naturaleza del servicio.

A lo largo de este periodo se ha visto incrementada la demanda de atención por parte de las personas usuarias, viendo un notable aumento de consultas especialmente en cuanto necesidad de vivienda, de formación reglada y de ayudas específicas de alimentación y vestimenta especialmente para menores.

En términos generales, el área de intervención social ha experimentado un aumento de consultas a lo largo del año 2022. Destacando momentos claves, como la llegada de personas procedentes de Ucrania como consecuencia de la guerra, o la reforma del Reglamento de Extranjería, donde se ha tenido que acompañar a las personas usuarias en la orientación hacia los diferentes cursos y formaciones a los que pueden acceder para tramitar el arraigo por formación.

## **7. Formaciones internas y externas**

Durante el año 2022, se han llevado a cabo numerosas formaciones, tanto a nivel interno para el equipo del servicio Atlas, como a nivel externo para las diferentes entidades sociales y organismos públicos.

Estas formaciones se han elaborado a partir de necesidades detectadas en la intervención diaria, y demanda de las diferentes instituciones tanto públicas como privadas. Tienen como objetivo, proporcionar a los/as diferentes profesionales de herramientas básicas y necesarias para la intervención con personas migrantes y refugiadas.

En caso de que se requiera profundizar en los detalles de las formaciones realizadas durante este periodo, se puede consultar en el informe anual correspondiente a las diferentes provincias del servicio.

## **8. Evaluación del servicio y conclusiones**

El servicio ATLAS País Valencià, de atención a personas migrantes y refugiadas, formalizó oficialmente su apertura al público el 1 de febrero del 2022 en las tres provincias.

Tras este primer año de puesta en marcha y atendiendo a los datos que se muestran en este informe, cabe concluir que el balance resulta muy positivo, dado el **crecimiento exponencial** en el número de solicitudes de atención, entendido como el **crecimiento continuo** de las demandas recibidas. En este sentido la implicación y compromiso de los equipos de profesionales que conforman el servicio en cuanto a la prestación de la información, asesoramiento y, en su caso, derivación al recurso específico, de forma personalizada, rápida y en tiempo real, ha resultado fundamental.

Durante este periodo, las personas beneficiarias del Servicio han recibido información y asesoramiento jurídico en cuanto a la solicitud de protección internacional, tramitación de documentación relacionada con extranjería y nacionalidad, así como asesoramiento y orientación sobre empadronamiento, formación y empleo, homologación de títulos y vivienda, así como información sobre los recursos públicos y privados existentes en la Comunidad Valenciana. Además, de ser un servicio de primera acogida para aquellas personas recién llegadas a nuestro territorio y que han requerido de apoyo para los diferentes trámites y gestiones en su proceso de adaptación e integración.

Por otro lado, se han impartido formaciones en materia de migración y refugio a profesionales de la administración pública y entidades sociales, contribuyendo al desarrollo de competencias y conocimientos relacionados con la intervención con las personas migrantes y refugiadas.

**Por último y a continuación, se exponen de manera resumida, las principales conclusiones que se pueden extraer de los datos trabajados y presentados en este informe:**

- Durante el año 2022, se han atendido un total de **9551** personas por el Servicio Atlas de la Comunidad Valenciana.
- El **74%** de las personas que se han puesto en contacto con el servicio son **usuarios/as**. Siendo el **26%** restante, **profesionales**.
- La franja horaria más frecuente en la que las personas usuarias y profesionales contactan con el servicio es por **la mañana el 93%** de los casos.
- La forma mayoritaria de contacto con el servicio es a través del **teléfono**, representando el **58%** de los casos.
- En el **62%** de los casos, el idioma de atención es **el castellano**, seguido del **árabe (33%)** y del **italiano (2%)**.

**En cuanto al perfil de usuarios/as que atendemos desde el servicio podemos resumir las principales características de la siguiente forma:**

- El **58%** de las personas atendidas son **mujeres**.
- El **57%** de las personas atendidas está comprendida en la franja de edad entre los **31-50 años**.

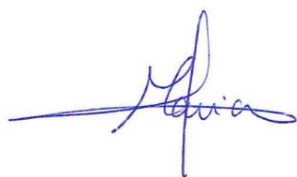
- El país de origen más común entre los/as usuarios/as es **Colombia con un 35%**, seguido de **Venezuela 11%**, Marruecos 7% y Ucrania 6%.
- El **45%** de la población atendida se encuentra en “**situación administrativa irregular**” seguida por las personas que se encuentran en situación de **residencia regular (16%) y el 8%** de las personas atendidas se encuentra en situación “**estancia**”.
- El 37% de las personas que contactan con el servicio se encuentra en situación administrativa irregular sin trabajo.
- El tipo de demanda más común entre los/as usuarios/as es el **asesoramiento jurídico en extranjería (35%)** y el asesoramiento jurídico en **protección internacional (17%)**.
- Al recurso que más se ha derivado ha sido a policía nacional con un **12%**, seguido de otras **administraciones públicas** con un **11%**, destacando que en la mayoría de ocasiones, **en un 33%** de ocasiones no se ha requerido derivación a ningún otro recurso.
- En el **80%** de los casos, las atenciones han sido **finalizadas** y no han requerido de seguimiento.

**Con respecto al perfil de profesionales atendidos/as:**

- **El 32%** son consultas de profesionales de las **Entidades Sociales**, seguidas de las PANGEAS con **un 27%** y profesionales de Servicios Sociales (26%).
- El tipo de demanda más solicitada es el asesoramiento jurídico en materia de **extranjería (45%)** y en materia de protección internacional (16%)
- El mayor número de derivaciones realizadas son a *otro tipo de administraciones públicas* (9%), y derivaciones a otras entidades sociales con un 7%. Destacar que, sin embargo, el 59% de los casos no ha precisado de realizar ninguna derivación, resolviéndose la consulta en la misma atención
- En **el 84%** de los casos, las atenciones son **finalizadas** y no han requerido de seguimiento.

En Valencia a 31 de enero de 2023.

Fdo. La coordinación de ATLAS Valencia, responsable de la elaboración del presente informe.



Mariam Barouni Barouni