

INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO SERVICIO ATLAS COMUNIDAD VALENCIANA AÑO 2024

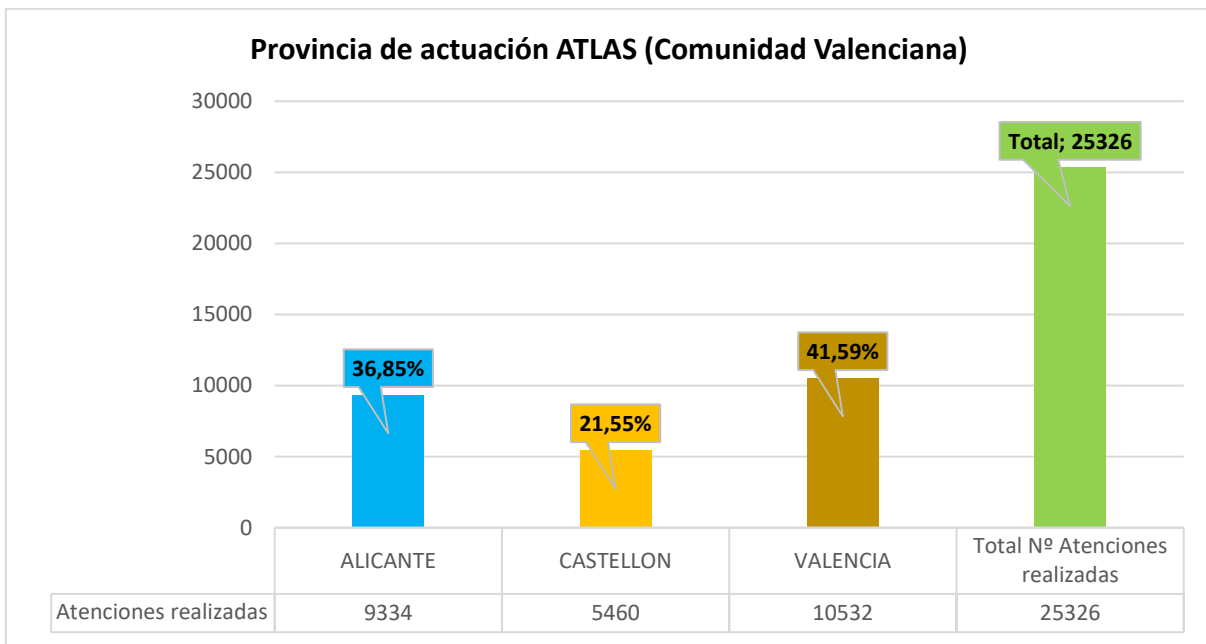
INDICE

1. Atenciones realizadas en provincia y mes /acumulado trimestral	2
2. Personas usuarias atendidas / profesionales atendidos/as por meses.....	2
3. Análisis de las actuaciones llevadas a cabo en general:.....	4
3.1. Horario de contacto con el servicio:.....	4
3.2. Forma de contacto con el servicio.....	5
3.3. Idioma de atención general del servicio.....	6
3.4. Peticiones de traducción.	7
4. Perfil personas usuarias atendidas:	8
4.1. Género	8
4.2. Edad	9
4.3. País de origen.	10
4.4. Situación administrativa:.....	12
4.5. De donde es derivado el/la usuario/a.	17
4.6. Situación laboral.	19
4.7. Tipo de demanda.....	20
4.8. Derivaciones realizadas con personas usuarias.	22
4.9. Proceso de atención	24
5. Actuaciones realizadas con profesionales	25
5.1. Recurso/institución que demanda la información.....	25
5.2. Tipo de demanda de parte de profesionales:	27
5.6. Derivaciones realizadas con profesionales:.....	29
5.7. Proceso de atención	31
6. Análisis de los servicios ofrecidos por áreas.....	32
6.1. Análisis mensual	32
6.2. Análisis por persona destinataria de la atención (usuario/a o profesional)	33
6.6. Análisis de las actuaciones realizadas	34
7. Formaciones internas y externas.	35
7.1. Atlas Alicante:.....	
7.2. Atlas Castellón:	
7.3. Atlas Valencia:	
8. Evaluación del servicio y conclusiones.....	36

1. Atenciones realizadas en provincia y mes /acumulado trimestral

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

CASOS	ANUAL				TOTAL
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
ALICANTE	2460	2546	1993	2335	9334
CASTELLON	1289	1396	1328	1447	5460
VALENCIA	2565	2795	2386	2786	10532
TOTAL	6314	6737	5707	6568	25326



Gráfica nº 1

Durante el año 2024, el Servicio Atlas Comunidad Valenciana realizó un total de 25326 atenciones. A lo largo del año, se observa una tendencia general de estabilidad entre los trimestres, aunque con algunas variaciones significativas. El segundo trimestre destacó con un aumento notable de 6737 atenciones, mientras que el tercer trimestre experimentó un ligero descenso, registrando 5707 atenciones, lo que coincide con los meses de verano.

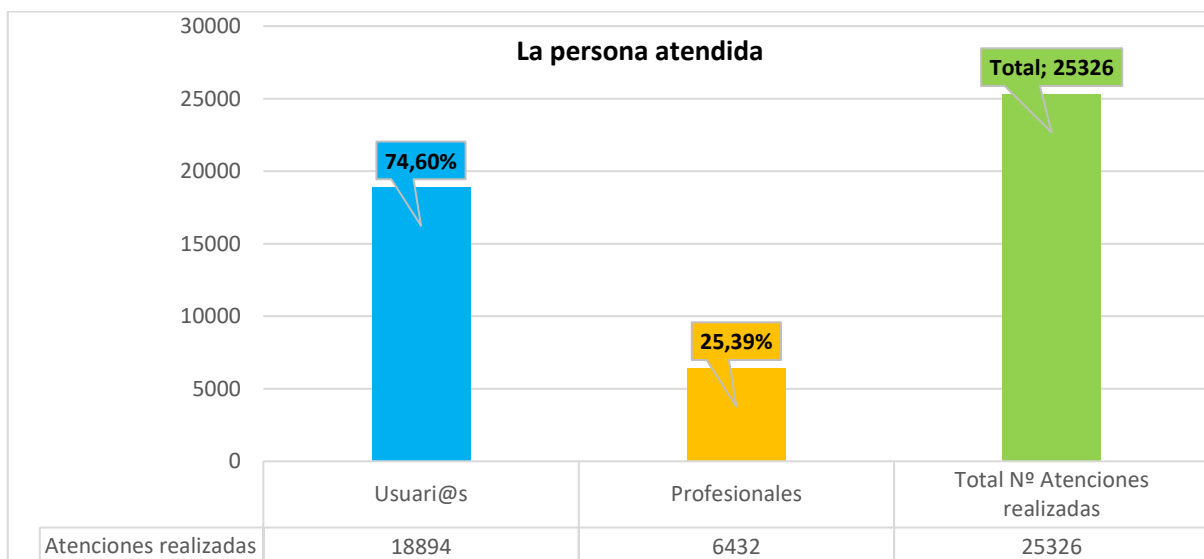
Al desglosar los datos por provincias, se observa lo siguiente: Alicante realizó **9334 atenciones**, representando el 36,85% del total; Castellón registró **5460 atenciones**, lo que supone un 21,55%; y Valencia realizó a **10532 actuaciones**, alcanzando el 41,59%.

Estos datos reflejan un balance muy positivo para el Servicio, con un crecimiento significativo en el número de solicitudes de atención. Este aumento consolida a Atlas Comunidad Valenciana como un referente tanto para las personas usuarias como para los/as profesionales.

2. Personas usuarias atendidas / profesionales atendidos/as por meses.

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

PERFIL	ANUAL				TOTAL
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
Usuarios/as	4692	4907	4377	4918	18894
Profesionales	1622	1830	1330	1650	6432
TOTAL	6314	6737	5707	6568	25326



Gráfica nº 2

Desde el servicio Atlas, se brinda atención tanto a personas usuarias pertenecientes al colectivo migrante y refugiado como a profesionales que trabajan en el ámbito de la intervención con dicho colectivo. De las 25326 atenciones realizadas en el año 2024, el 74,60% (18.894) corresponden a intervenciones directas con personas usuarias. Por otro lado, las consultas realizadas por profesionales representan el 25,39%, con un total de 6432 actuaciones.

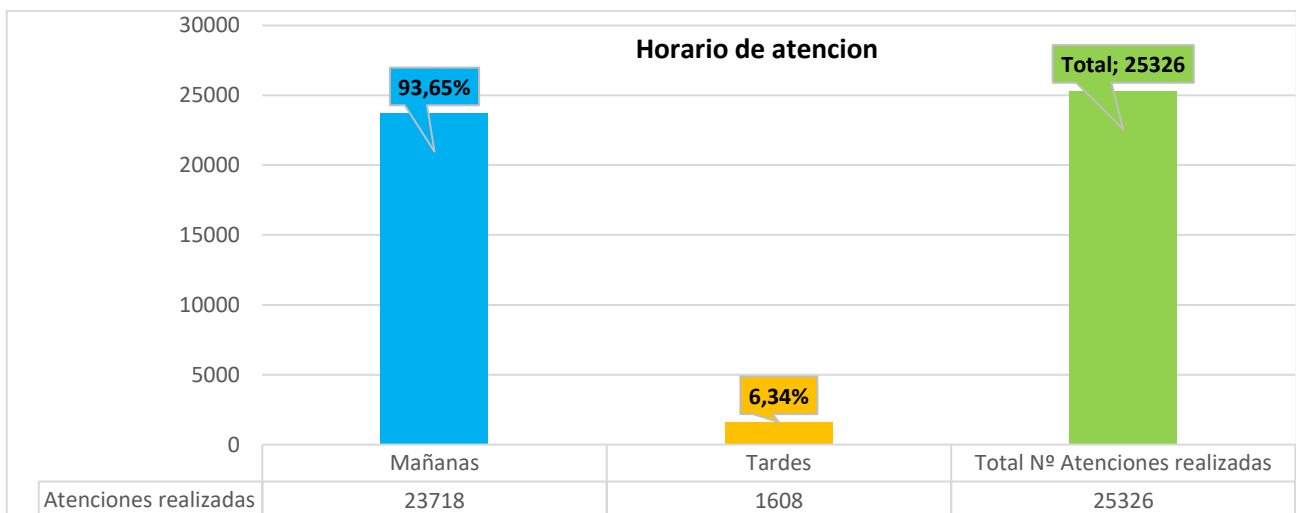
3. Análisis de las actuaciones llevadas a cabo en general:

A continuación, se presenta un breve análisis de aspectos generales del servicio, abordando los momentos de mayor recepción de atenciones, las modalidades de contacto y el idioma necesario para resolver las diversas solicitudes.

3.1. Horario de contacto con el servicio:

A continuación, presentamos una tabla con resultados totales trimestrales y acumulado anual.

HORARIO	ANUAL				TOTAL
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
Mañana	5848	6204	5560	6106	23718
Tarde	466	533	147	462	1608
TOTAL	6314	6737	5707	6568	25326



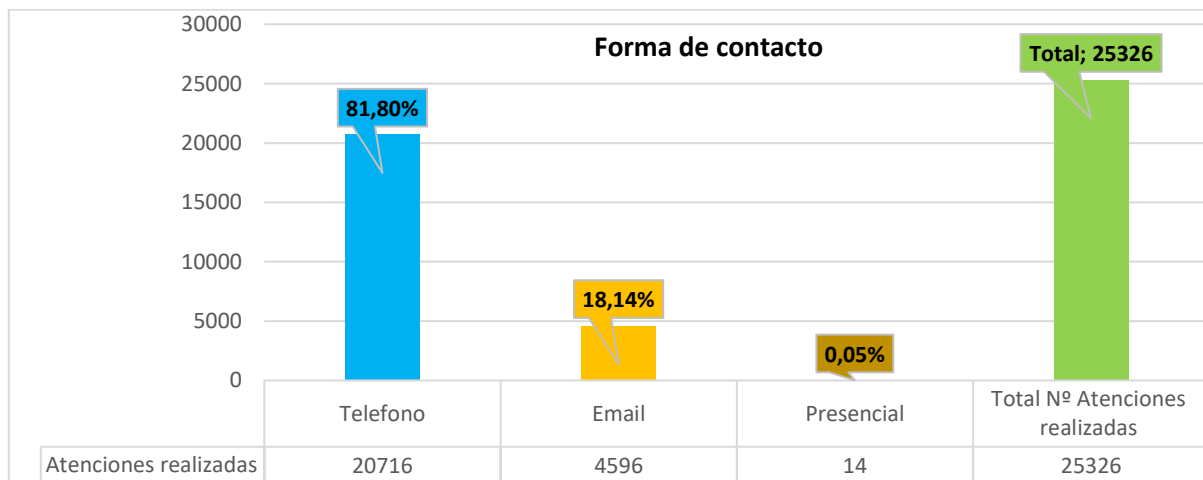
Gráfica nº 3

Como se puede apreciar en el gráfico anterior, el 93,65% de las atenciones realizadas durante al año tuvieron lugar por la mañana (de 9:00 a 14:00 horas), mientras que el 6,34% se llevaron a cabo por la tarde (de 15:00 a 19:00 horas). Se destaca que el horario de atención preferido por las personas beneficiarias del servicio es principalmente el matinal.

3.2. Forma de contacto con el servicio.

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

CONTACTO	ANUAL				TOTAL
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
Teléfono	4447	5661	4961	5647	20716
Email	1865	1076	742	913	4596
Presencial	2	0	4	8	14
TOTAL	6314	6737	5707	6568	25326



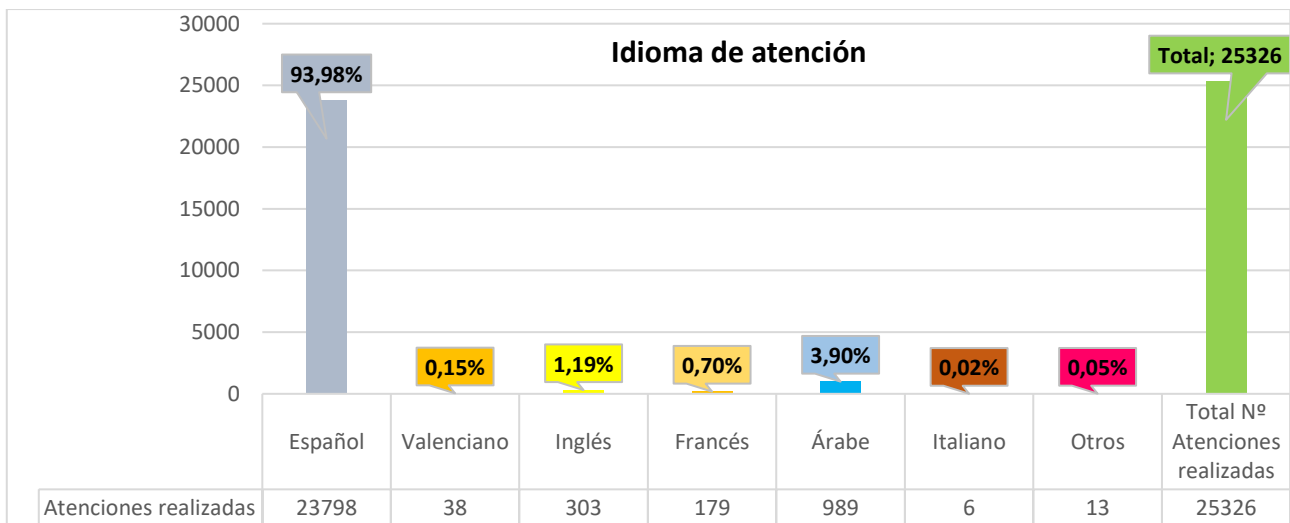
Gráfica nº 4

En el gráfico número 4, se puede observar que el contacto con el servicio Atlas CV se ha dado principalmente a través de llamadas telefónicas (81,80%). El 18,14% de las consultas han sido realizadas mediante correo electrónico. Únicamente catorce atenciones fueron realizadas de forma presencial, tratándose de personas usuarias en situación de vulnerabilidad y que fueron derivadas por profesionales.

3.3. Idioma de atención general del servicio.

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

IDIOMA	ANUAL				TOTAL
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
Español	5985	6374	5312	6127	23798
Valenciano	6	12	10	10	38
Inglés	49	67	107	80	303
Francés	45	47	45	42	179
Árabe	225	230	225	309	989
Italiano	3	3	0	0	6
Otros	1	4	8	0	13
TOTAL	6314	6737	5707	6568	25326



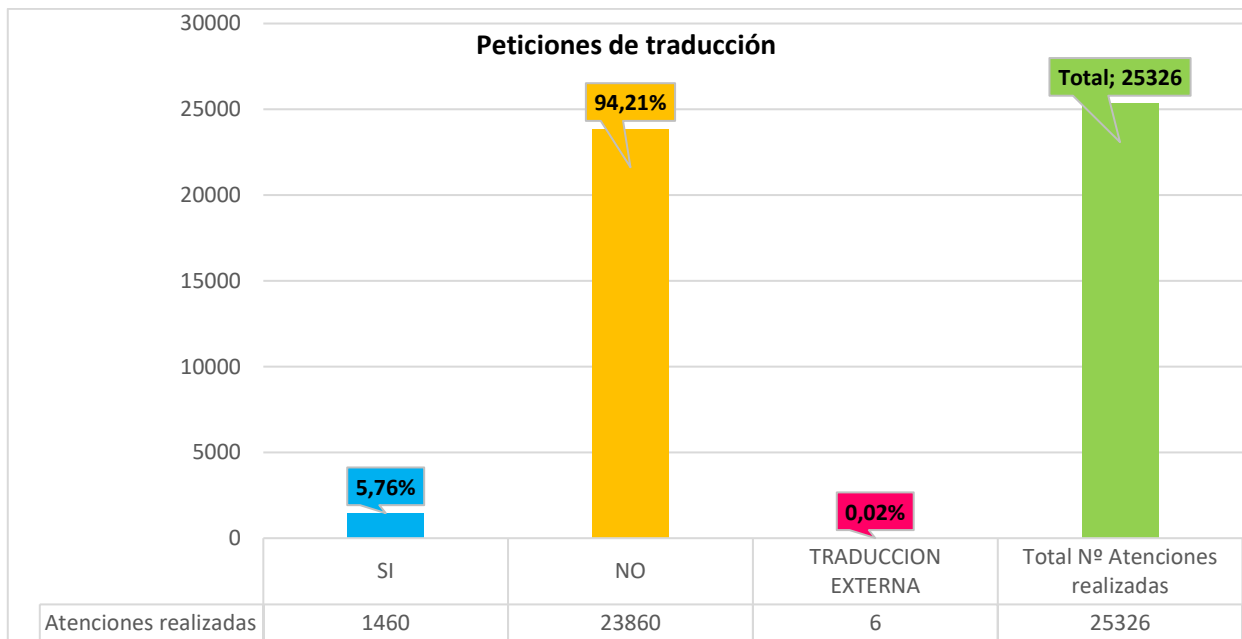
Gráfica nº 5

En la tabla anterior y grafica anteriores, se detallan todas las atenciones proporcionadas por el servicio ATLAS CV, especificando el idioma en el que se llevaron a cabo. El idioma predominante en las intervenciones ha sido el castellano, abarcando el 93,98% del total. Le siguen el árabe con un 3,90% y el inglés con un 1,19%. El castellano sigue siendo el idioma más utilizado en las atenciones, debido a que el perfil mayoritario que atendemos desde el servicio es de personas de habla hispana.

3.4. Peticiones de traducción.

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

TRADUCCIÓN	ANUAL				TOTAL
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
SI	327	355	358	420	1460
NO	5987	6377	5349	6147	23860
TRADUCCIÓN EXTERNA	0	5	0	1	6
TOTAL	6314	6737	5707	6568	25326



Gráfica nº 6

En la tabla y gráfica anteriores se registran todas las atenciones realizadas desde el servicio, indicando si han precisado traducción o no. Como se puede observar, el 94,21% de las atenciones no han requerido traducción. En cambio, el 5,76% corresponde a atenciones llevadas a cabo en idiomas distintos al castellano que han sido cubiertas por equipo técnico del servicio.

4. Perfil personas usuarias atendidas:

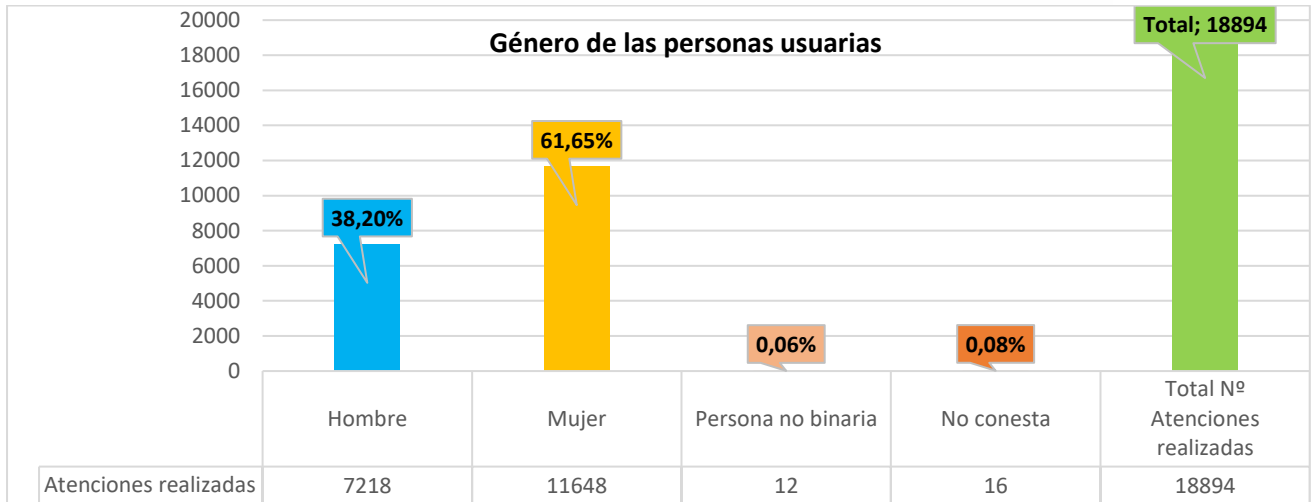
En este apartado, se analiza en profundidad el perfil de las personas usuarias atendidas por el servicio ATLAS CV, que registró un total de **18894** atenciones a lo largo del año 2024.

Para comprender mejor las características de los/as usuarios/as que recurren a este servicio, se han evaluado diversos aspectos recopilados en el formulario de atención. Entre los factores analizados destacan el género, la edad, el país de origen, la situación administrativa y laboral, el tipo de demanda más frecuente, así como las derivaciones realizadas desde el servicio y el proceso de atención asociado. Las tablas incluidas permiten observar las variaciones trimestrales de los casos atendidos, proporcionando una visión integral de la evolución de la demanda y los perfiles de usuarios/as a lo largo del año. Este análisis detallado resulta esencial para identificar tendencias, adaptar los recursos disponibles y mejorar la respuesta a las necesidades detectadas.

4.1. Género

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

GÉNERO	ANUAL				TOTAL CONSULTAS
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
HOMBRE	1766	1868	1687	1897	7218
MUJER	2923	3030	2677	3018	11648
PERSONA NO BINARIA	2	6	4	0	12
NO CONTESTA	1	3	9	3	16
TOTAL	4692	4907	4377	4918	18894



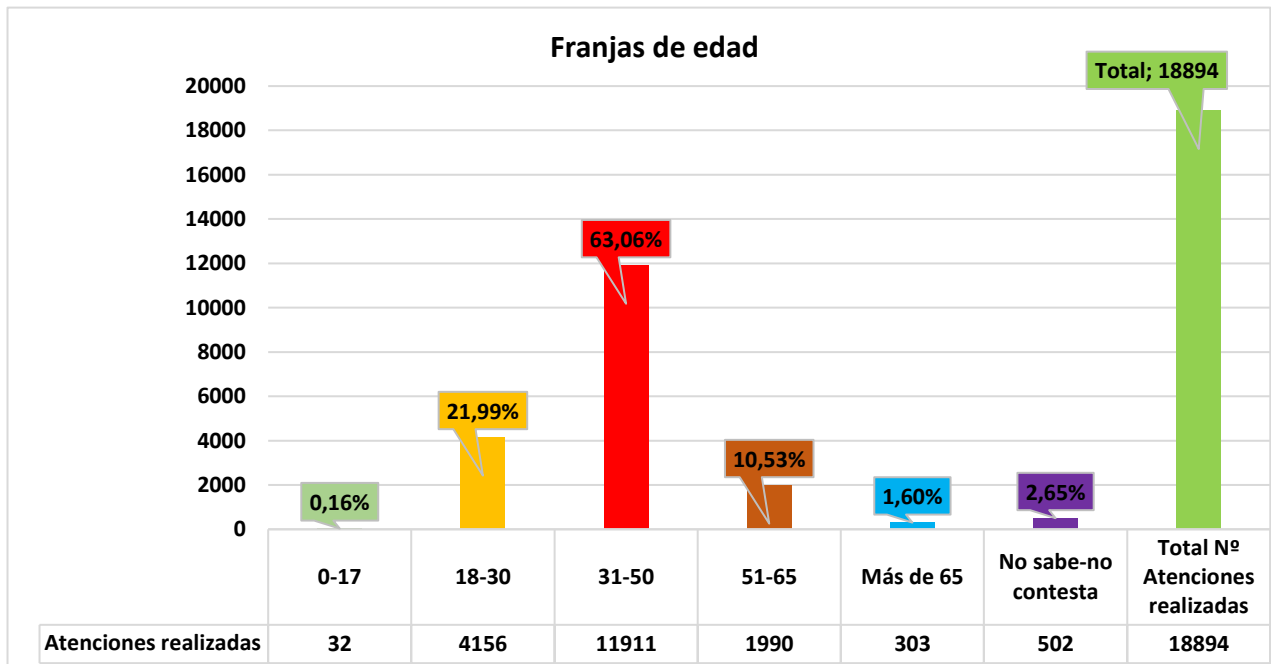
Gráfica nº 7

Como se observa en la tabla y grafica anteriores, las mujeres siguen siendo el perfil que más contacta con el servicio representando el 61,65% de las atenciones.

4.2. Edad

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

Franjas de edad	ANUAL				
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	Total
De 0 a 17	11	10	7	4	32
De 18 a 30	1092	1055	1041	968	4156
De 31 a 50	2853	3075	2710	3273	11911
De 51 a 65	528	572	406	484	1990
Más de 65	112	60	71	60	303
No sabe-no contesta	96	135	142	129	502
Total	4692	4907	4377	4918	18894



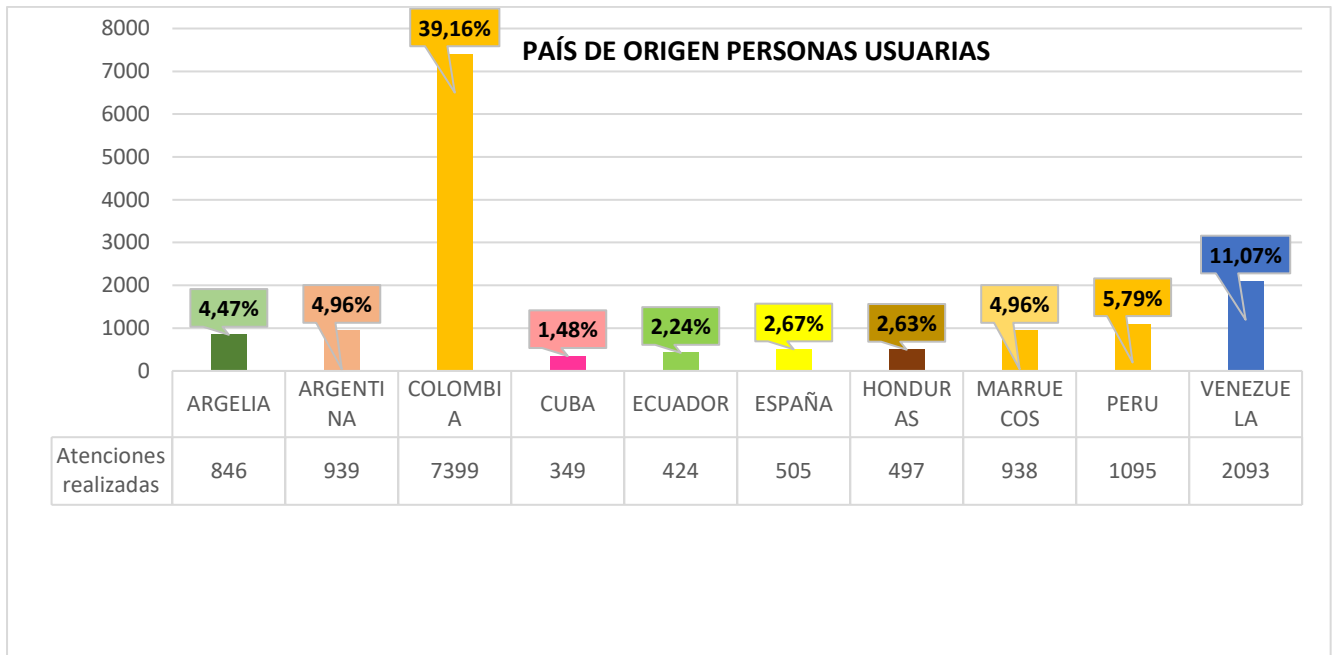
Gráfica nº 8

4.3. País de origen.

A continuación, en la tabla se presentan las nacionalidades más frecuentes entre las personas usuarias atendidas en el servicio Atlas CV. Estas nacionalidades representan un total de **15.085 atenciones**, lo que equivale al **79,43%** del total. Por otro lado, en el siguiente cuadro se detallan las demás nacionalidades de las personas que han contactado con el servicio.

Es importante destacar que, en Atlas, brindamos atención a usuarios de más de 100 nacionalidades distintas, lo que refleja la notable diversidad de la población migrante en la Comunidad Valenciana. Nuestro objetivo es continuar ampliando nuestro alcance para ser un recurso útil y accesible para todas las personas migrantes que residen en la provincia.

NACIONALIDADES	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL ANUAL
ARGELIA	204	195	180	267	846
ARGENTINA	226	250	202	261	939
COLOMBIA	1971	1910	1678	1840	7399
CUBA	73	108	72	96	349
ECUADOR	127	130	82	85	424
ESPAÑA	146	131	115	113	505
HONDURAS	129	141	116	111	497
MARRUECOS	222	237	251	228	938
PERU	285	313	275	222	1095
VENEZUELA	464	525	481	623	2093
TOTAL	3847	3940	3452	3846	15085



Gráfica nº 9

Como se observa en la tabla y el gráfico anteriores, la mayoría de las personas usuarias que contactan el servicio provienen de Colombia, con 7399 atenciones que representan **el 39,16%** del total. En segundo lugar, se encuentra Venezuela con 2093 atenciones **11,07%**, seguida de Perú con 1095 atenciones **5,79%**.

Tabla de nacionalidades:

En la siguiente tabla se presentan los datos del resto de países a los que pertenecen las personas usuarias atendidas, en total **3809 consultas (20,56% del total)**:

NACIONALIDADES	TOTAL ANUAL	%
BURUNDI	1	0,52%
CHAD	1	0,52%
CHIPRE	1	0,52%
COMORAS	1	0,52%
ERITREA	1	0,52%
ISLAS FIYI	1	0,52%
ISLANDIA	1	0,52%
KAZAJSTAN	1	0,52%
KENIA	1	0,52%
MALAWI	1	0,52%
MYANMAR	1	0,52%
NO RECON. KURDO	1	0,52%
NORUEGA	1	0,52%
NUEVA ZELANDA	1	0,52%
PALAOS	1	0,52%
QATAR	1	0,52%
SERBIA	1	0,52%
SUDAFRICA	1	0,52%
AUSTRIA	2	1,00%
BRUNEI	2	1,00%
CONGO, REPUBLICA DEMOCRATICA	2	1,00%
GABON	2	1,00%
GRECIA	2	1,00%
ISRAEL	2	1,00%
JAPON	2	1,00%
KIRGUISTAN	2	1,00%
KUWAIT	2	1,00%
PAPUA NUEVA GUINEA	2	1,00%
AZERBAIYAN	3	1,50%
BURKINA FASSO	3	1,50%
COREA DEL NORTE	3	1,50%
DINAMARCA	3	1,50%
FILIPINAS	3	1,50%
JORDANIA	3	1,50%
LESOTO	3	1,50%

LUXEMBURGO	3	1,50%
NAURU	3	1,50%
ZAMBIA	3	1,50%
BENIN	4	2,10%
CANADA	4	2,10%
ESLOVENIA	4	2,10%
HUNGRÍA	4	2,10%
JAMAICA	4	2,10%
MAURICIO	4	2,10%
SUECIA	4	2,10%
BELGICA	5	0,20%
CABO VERDE	5	0,20%
HAITI	5	0,20%
SUDAN	5	0,20%
SUIZA	5	0,20%
TURQUIA	5	0,20%
ANGOLA	6	3,10%
APATRIDA	6	3,10%
CHINA	6	3,10%
LIBANO	6	3,10%
OMAN	6	3,10%
IRLANDA	7	3,70%
LIBIA	7	3,70%
PUERTO RICO	7	3,70%
ALBANIA	8	4,00%
INDIA	8	4,00%
PAISES BAJOS	8	4,00%
REPUBLICA CHECA	9	4,00%
LITUANIA	9	4,00%
MOLDAVIA	10	5,00%
SOMALIA	10	5,00%
IRAK	11	5,80%
BOTSUANA	12	6,30%
DOMINICA	12	6,30%
TUNEZ	12	6,30%
ESLOVACA, REPUBLICA	14	7,40%
FRANCIA	14	7,40%
CROACIA	15	7,90%
PORTUGAL	15	7,90%
GEORGIA	16	8,40%
MAURITANIA	16	8,40%
ALEMANIA	17	8,90%
BULGARIA	18	9,00%

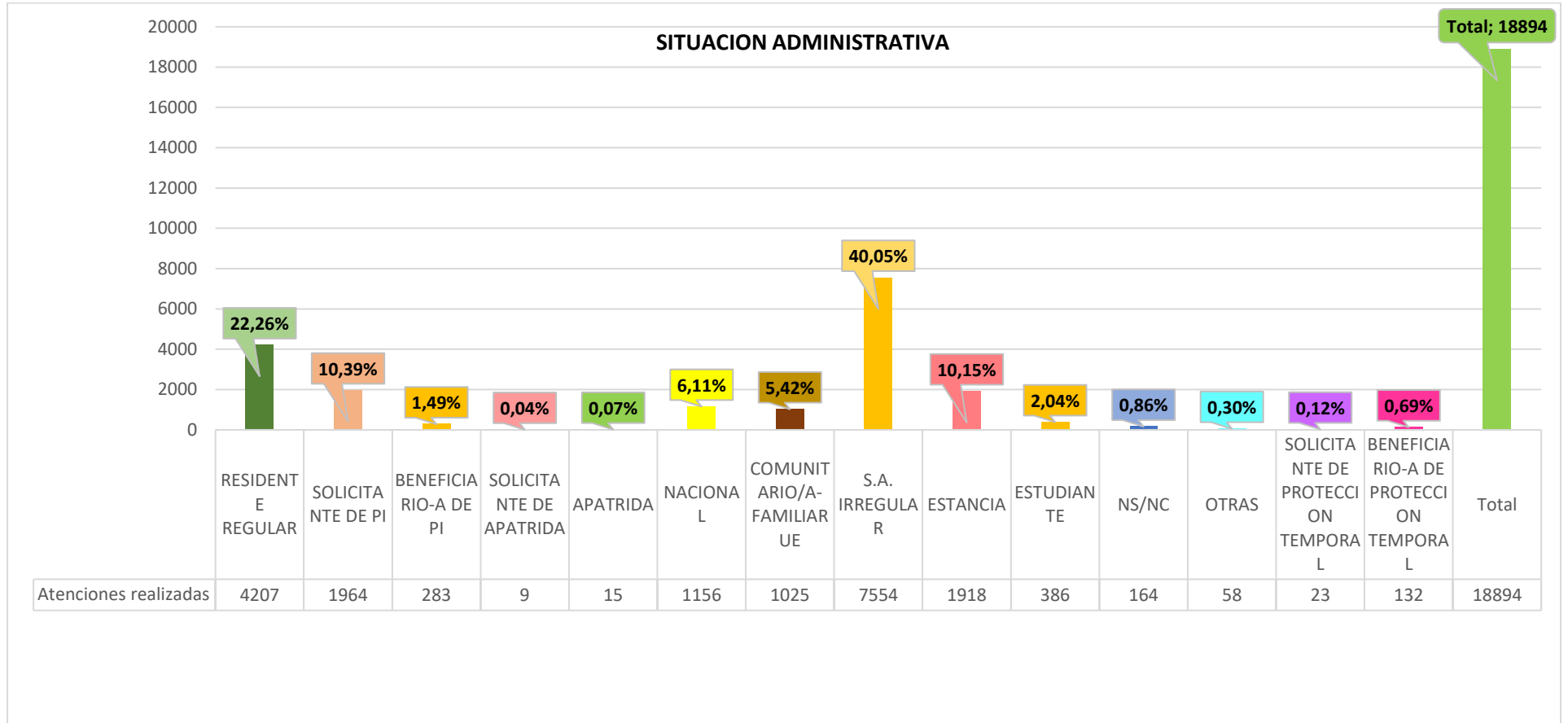
GUINEA-BISSAU	18	9,00%
POLONIA	18	9,00%
BIELORRUSIA	19	10,00%
YEMEN	22	11,00%
COSTA RICA	24	12,00%
PALESTINA	25	13,00%
AFGANISTAN	26	13,00%
ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	26	13,00%
EGIPTO	31	16,00%
PANAMA	32	16,00%
ARMENIA	33	17,00%
COSTA DE MARFIL	33	17,00%
GUATEMALA	36	19,00%
NO RECON. SAHARA	36	19,00%
IRAN	38	20,00%
GAMBIA	41	21,00%
GHANA	43	22,00%
NIGERIA	48	25,00%
MALTA	50	26,00%
CAMERUN	58	30,00%
PAKISTAN	58	30,00%
DOMINICANA, REPUBLICA	59	31,00%
SIRIA	71	37,00%
RUMANIA	74	39,00%
GUINEA CONAKRY	75	39,00%
GUINEA ECUATORIAL	81	42,00%
NICARAGUA	87	46,00%
ITALIA	92	48,00%
REINO UNIDO	92	48,00%
MALI	110	58,00%
SALVADOR	123	65,00%
BOLIVIA	124	65,00%
MEXICO	128	67,00%
CHILE	130	68,00%
URUGUAY	148	78,00%
PARAGUAY	166	87,00%
SENEGAL	187	98,00%
RUSIA	195	103,00%
NS/NC	240	127,00%
UCRANIA	246	130,00%
BRASIL	255	134,00%
TOTAL	3809	20,56%

4.4. Situación administrativa:

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

Situación administrativa	ANUAL				Total
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
RESIDENTE REGULAR	1071	1141	935	1060	4207
SOLICITANTE DE PI	462	498	450	554	1964
BENEFICIARIO-A DE PI	73	77	66	67	283
SOLICITANTE DE APATRIDA	3	1	5	0	9
APATRIDA	5	4	4	2	15
NACIONAL	323	296	264	273	1156
COMUNITARIO/A-FAMILIAR UE	274	299	200	252	1025
S.A. IRREGULAR	1767	1916	1804	2067	7554
ESTANCIA	518	506	425	469	1918
ESTUDIANTE	98	85	125	78	386
NS/NC	34	39	48	43	164
OTRAS	19	3	19	17	58
SOLICITANTE DE PROTECCION TEMPORAL	8	6	3	6	23
BENEFICIARIO-A DE PROTECCION TEMPORAL	37	36	29	30	132
Total	4692	4907	4377	4918	18894

Como se puede observar en la tabla anterior y grafica siguiente, el perfil mayoritario que contacta con el servicio es el de personas que se encuentran en situación administrativa irregular, con **7554** atenciones, lo que supone el 40,05% del total. Seguido de personas que se encuentran en situación de residencia regular **4207** atenciones suponiendo el 22,26%.



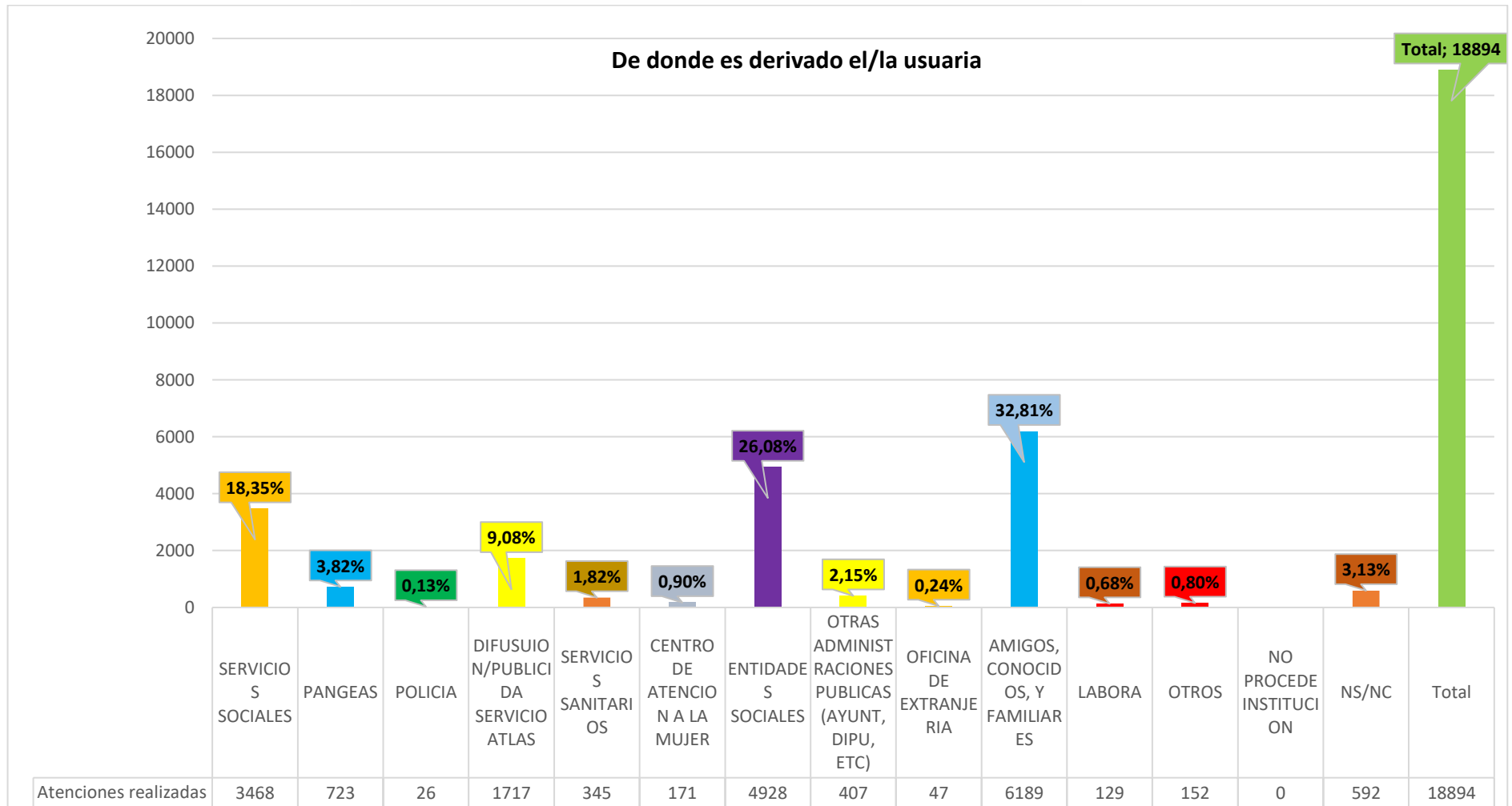
Gráfica nº 10

4.5. De donde es derivado el/la usuario/a.

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

De donde es derivado el/la usuaria	ANUAL				Total
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
SERVICIOS SOCIALES	871	893	804	900	3468
PANGEAS	188	190	137	208	723
POLICIA	8	11	3	4	26
DIFUSIION/PUBLICIDA SERVICIO ATLAS	286	418	560	453	1717
SERVICIOS SANITARIOS	55	94	89	107	345
CENTRO DE ATENCION A LA MUJER	56	40	45	30	171
ENTIDADES SOCIALES	1265	1211	1115	1337	4928
OTRAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS (AYUNT, DIPU, ETC)	114	90	98	105	407
OFICINA DE EXTRANJERIA	22	11	7	7	47
AMIGOS, CONOCIDOS, Y FAMILIARES	1635	1714	1295	1545	6189
LABORA	26	34	26	43	129
OTROS	47	36	40	29	152
NO PROCEDE INSTITUCION	0	0	0	0	0
NS/NC	119	165	158	150	592
Total	4692	4907	4377	4918	18894

Según refleja la tabla, la mayoría de las personas conocen el servicio a través de amigos, conocidos o familiares, con 6189 atenciones que representan el 32,81% del total. En segundo lugar, el 26,08% de las atenciones (4928) provienen de derivaciones realizadas por entidades sociales. En tercer lugar, el 18,35% (3468) corresponde a derivaciones desde los Centros Municipales de Servicios Sociales.

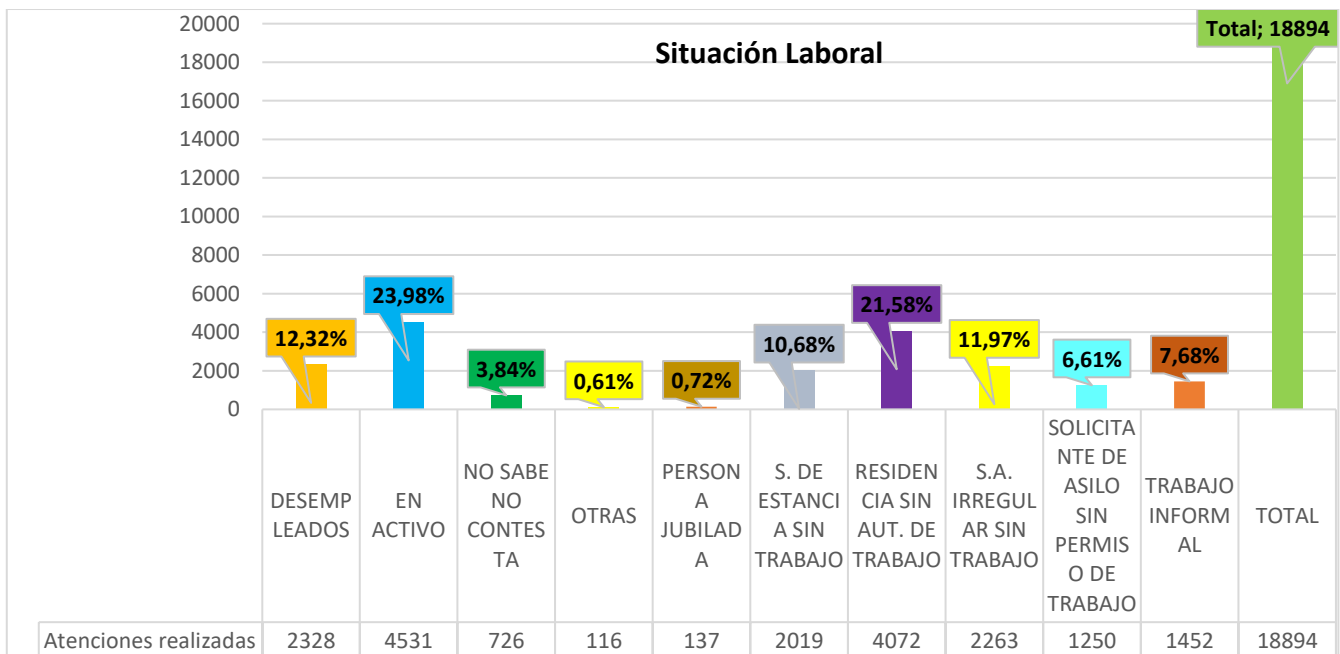


Gráfica nº 11

4.6. Situación laboral.

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

SITUACIÓN LABORAL	ANUAL				TOTAL
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
DESEMPLEADOS	612	622	469	625	2328
EN ACTIVO	1147	1204	1046	1134	4531
NO SABE NO CONTESTA	157	183	183	203	726
OTRAS	37	22	33	24	116
PERSONA JUBILADA	43	27	45	22	137
S. DE ESTANCIA SIN TRABAJO	566	527	453	473	2019
RESIDENCIA SIN AUT. DE TRABAJO	1007	970	976	1119	4072
S.A. IRREGULAR SIN TRABAJO	447	611	533	672	2263
SOLICITANTE DE ASILO SIN PERMISO DE TRABAJO	362	325	300	263	1250
TRABAJO INFORMAL	314	416	339	383	1452
TOTAL	4692	4907	4377	4918	18894



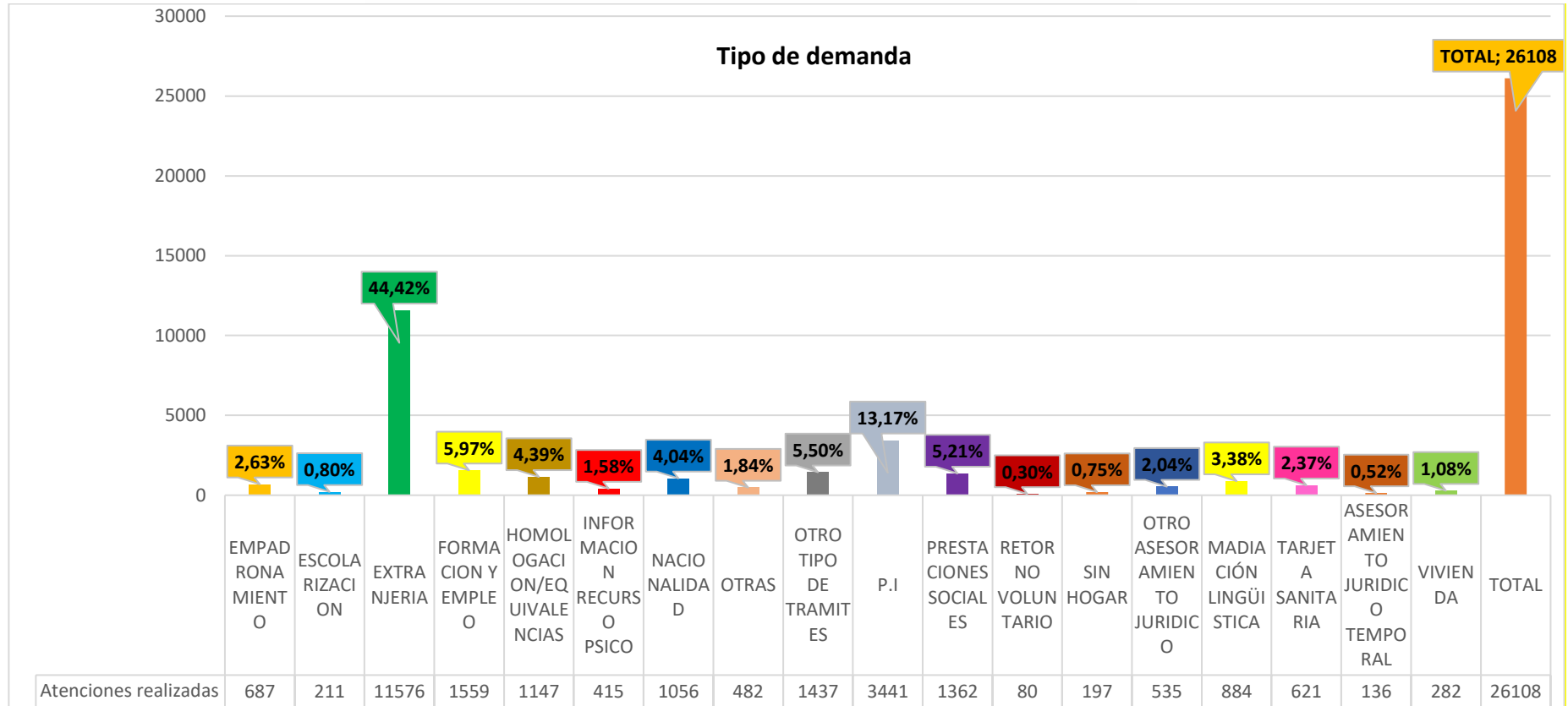
Gráfica nº 12

4.7. Tipo de demanda

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

TIPO DE DEMANDA	ANUAL				TOTAL
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
EMPADRONAMIENTO	132	164	194	197	687
ESCOLARIZACION	75	76	27	33	211
EXTRANJERIA	2893	3011	2645	3027	11576
FORMACION Y EMPLEO	346	453	382	378	1559
HOMOLOGACION/EQUIVALENCIAS	307	350	228	262	1147
INFORMACION RECURSO PSICO	101	142	67	105	415
NACIONALIDAD	253	292	255	256	1056
OTRAS	126	165	91	100	482
OTRO TIPO DE TRAMITES	305	448	318	366	1437
P.I	843	827	796	975	3441
PRESTACIONES SOCIALES	396	389	259	318	1362
RETORNO VOLUNTARIO	21	18	22	19	80
SIN HOGAR	49	34	68	46	197
OTRO ASESORAMIENTO JURIDICO	125	118	170	122	535
MADIACIÓN LINGÜISTICA	219	237	229	199	884
TARJETA SANITARIA	92	160	159	210	621
ASESORAMIENTO JURIDICO TEMPORAL	28	48	29	31	136
VIVIENDA	88	73	61	60	282
TOTAL	6399	7005	6000	6704	26108

Como se refleja en la tabla anterior y grafica a continuación, el tipo de demanda con mayor porcentaje de atención durante el año 2024 ha sido la asesoría jurídica relacionada con trámites de extranjería, que representa un 44,42% del total, con 11576 consultas registradas. En segundo lugar, destaca la asesoría jurídica en materia de protección internacional, que constituye el 13,17% de las atenciones, con un total de 3441 consultas.

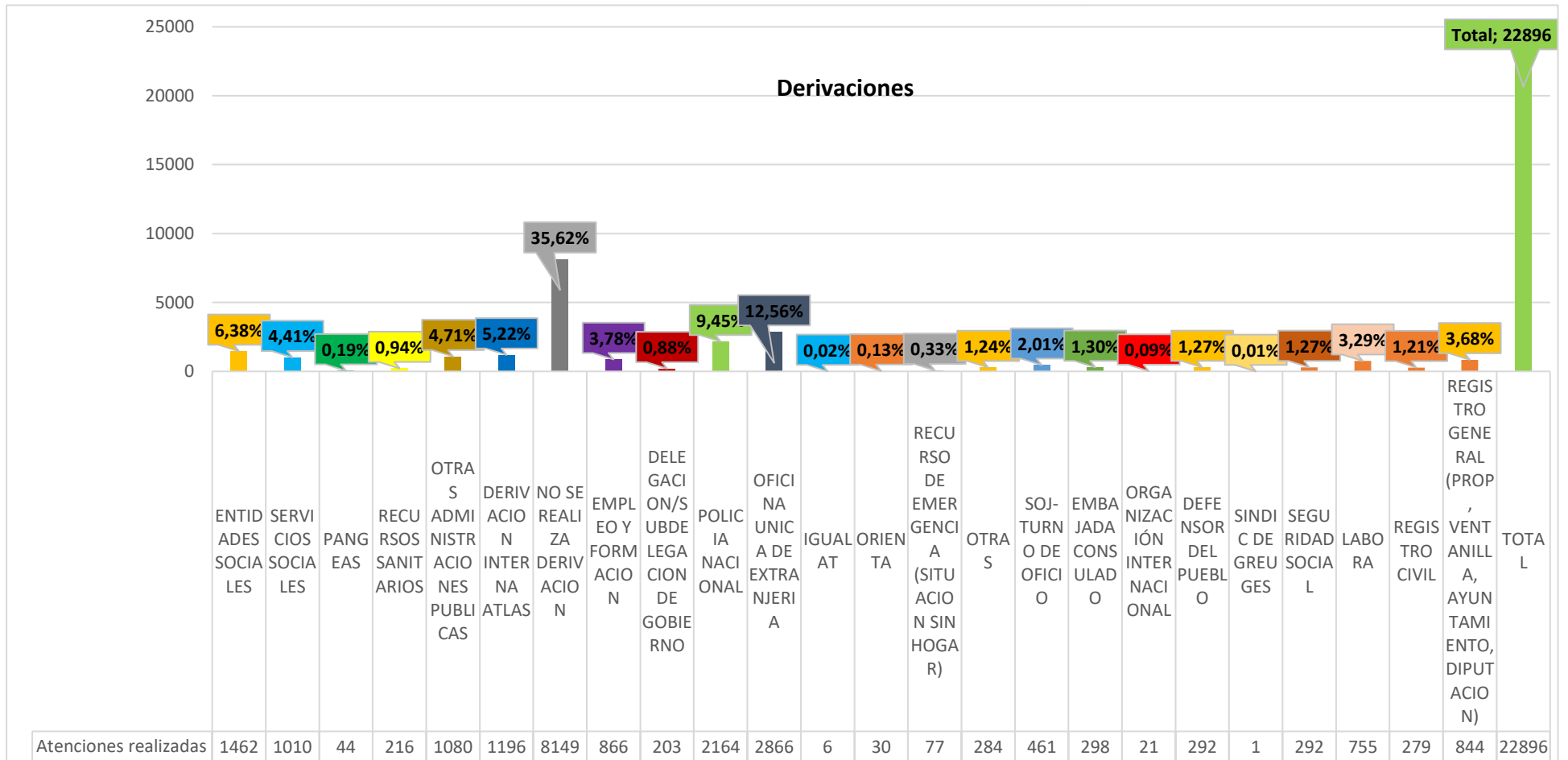


Gráfica nº 13

4.8. Derivaciones realizadas con personas usuarias.

A continuación, presentamos una tabla con los resultados totales trimestrales y acumulado anual.

DERIVACIONES	ANUAL				TOTAL
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
ENTIDADES SOCIALES	393	373	327	369	1462
SERVICIOS SOCIALES	293	294	186	237	1010
PANGEAS	10	12	9	13	44
RECURSOS SANITARIOS	59	46	49	62	216
OTRAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS	294	287	230	269	1080
DERIVACION INTERNA ATLAS	261	357	305	273	1196
NO SE REALIZA DERIVACION	1917	2181	1867	2184	8149
EMPLEO Y FORMACION	215	260	203	188	866
DELEGACION/SUBDELEGACION DE GOBIERNO	48	57	53	45	203
POLICIA NACIONAL	592	519	479	574	2164
OFICINA UNICA DE EXTRANJERIA	718	729	682	737	2866
IGUALAT	1	4	0	1	6
ORIENTA	5	11	10	4	30
RECURSO DE EMERGENCIA (SITUACION SIN HOGAR)	23	13	21	20	77
OTRAS	82	74	59	69	284
SOJ-TURNO DE OFICIO	112	109	116	124	461
EMBAJADA CONSULADO	54	82	85	77	298
ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL	7	6	5	3	21
DEFENSOR DEL PUEBLO	102	66	67	57	292
SINDIC DE GREUGES	0	1	0	0	1
SEGURIDAD SOCIAL	83	111	46	52	292
LABORA	249	206	151	149	755
REGISTRO CIVIL	83	60	62	74	279
REGISTRO GENERAL (PROP, VENTANILLA, AYUNTAMIENTO, DIPUTACION)	267	245	139	193	844
TOTAL	5868	6103	5151	5774	22896

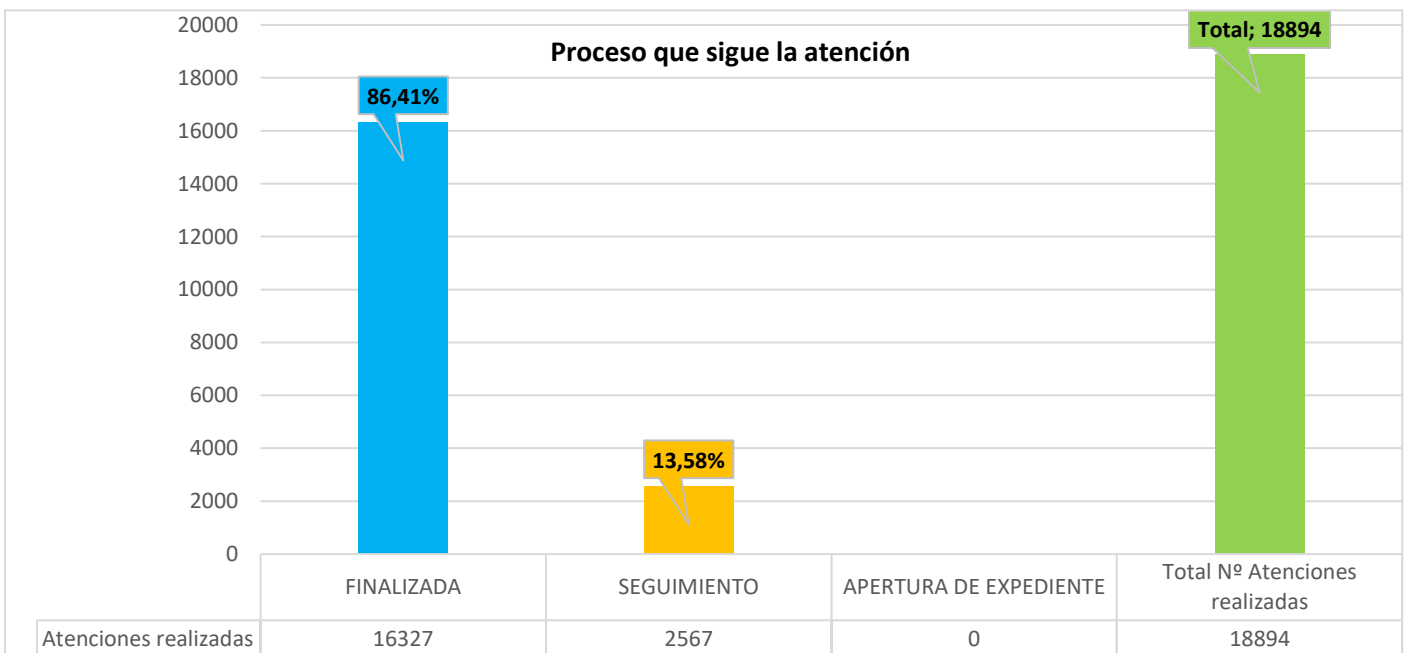


Gráfica nº 14

4.9. Proceso de atención

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

Proceso de atención	ANUAL				Total
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
Finalizada	3933	4290	3769	4335	16327
Seguimiento	759	617	608	583	2567
Apertura de expediente	0	0	0	0	0
Total	4692	4907	4377	4918	18894



Gráfica nº 15

A partir de los datos proporcionados en la tabla y la gráfica número 15, se puede observar que el 86,41% de las atenciones han concluido en la primera consulta, mientras que el 13,58% han requerido un seguimiento posterior. La mayoría de las atenciones recibidas por el servicio han abordado cuestiones puntuales, tanto sociales como jurídicas, que el equipo técnico pudo resolver en una única actuación.

5. Actuaciones realizadas con profesionales

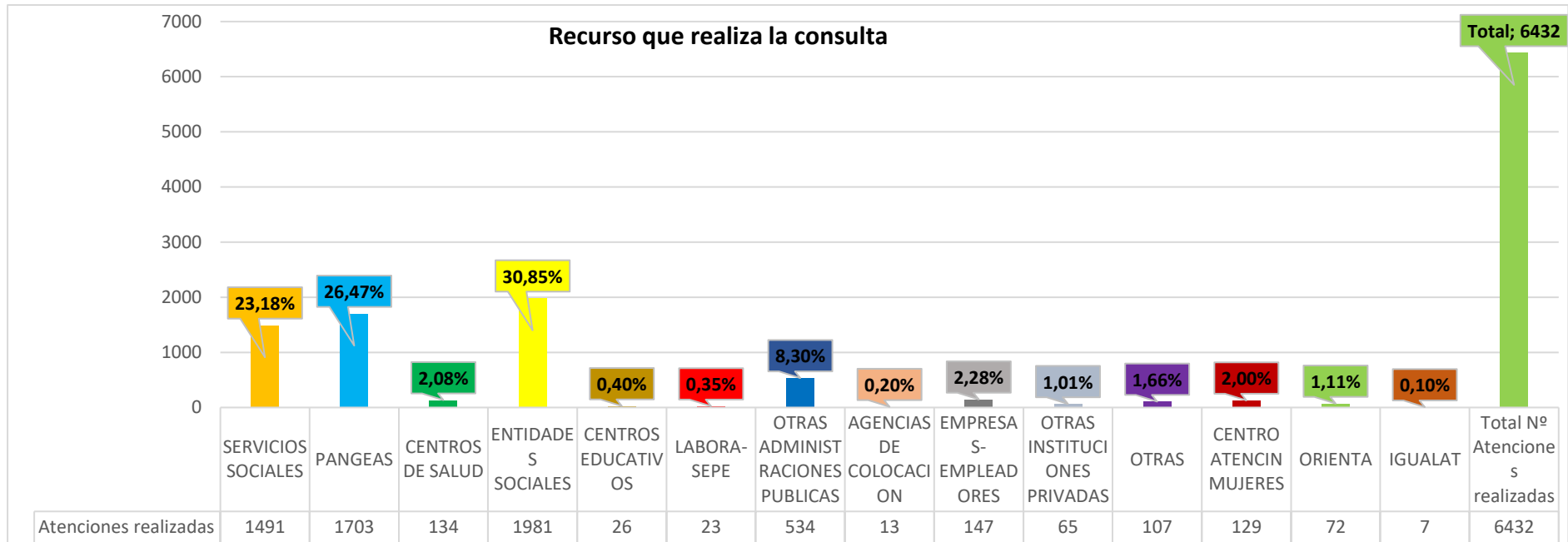
En el siguiente apartado del informe, se lleva a cabo un análisis más detallado del perfil de los/as profesionales que han sido atendidos/as por el Servicio Atlas CV, con un total de 6432 actuaciones realizadas a lo largo del año 2024.

Hemos procurado realizar un análisis detallado del tipo de consultas recibidas en el servicio, las derivaciones realizadas y los recursos e instituciones que con mayor frecuencia solicitan nuestro asesoramiento. Es relevante señalar que estos datos engloban todos los casos en los cuales los profesionales se ponen en contacto con el Servicio, ya sea para tratar un caso específico o para obtener información general sobre temas relacionados con migración y refugio.

5.1. Recurso/institución que demanda la información

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

RECURSO	ANUAL				TOTAL
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
SERVICIOS SOCIALES	309	451	331	400	1491
PANGEAS	469	491	317	426	1703
CENTROS DE SALUD	21	29	42	42	134
ENTIDADES SOCIALES	493	526	425	537	1981
CENTROS EDUCATIVOS	6	7	3	10	26
LABORA-SEPE	17	1	0	5	23
OTRAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS	179	145	89	121	534
AGENCIAS DE COLOCACION	0	7	4	2	13
EMPRESAS-EMPLEADORES	19	51	45	32	147
OTRAS INSTITUCIONES PRIVADAS	16	22	15	12	65
OTRAS	42	35	16	14	107
CENTRO ATENCION MUJERES	38	40	22	29	129
ORIENTA	8	24	21	19	72
IGUALAT	5	1	0	1	7
Total	1622	1830	1330	1650	6432



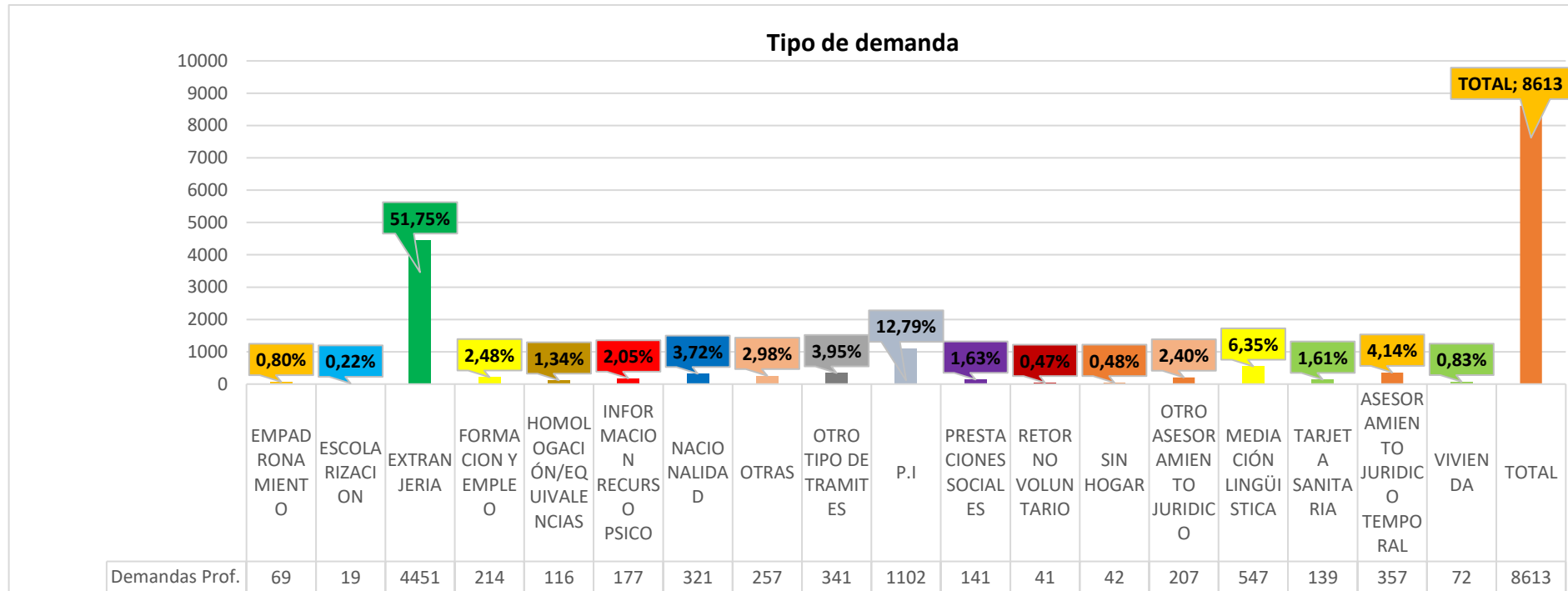
Gráfica nº 16

De acuerdo con la información presentada en la tabla y la gráfica anterior, durante el año 2024 las **Entidades Sociales** fueron el recurso que más demandó información al Servicio ATLAS CV, representando un **30,85%** del total, con **1981 atenciones**. En segundo lugar, las **Oficinas PANGEA** registraron **1703 atenciones**, lo que equivale al **26,47%** y en tercer lugar, los **Centros Municipales de Servicios Sociales**, con un **23,18%**, correspondiente a **1491 atenciones**.

5.2. Tipo de demanda de parte de profesionales:

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

DEMANDAS	ANUAL				TOTAL
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
EMPADRONAMIENTO	21	11	14	23	69
ESCOLARIZACION	2	9	5	3	19
EXTRANJERIA	1127	1286	874	1164	4451
FORMACION Y EMPLEO	45	71	35	63	214
HOMOLOGACIÓN/EQUIVALENCIAS	12	49	22	33	116
INFORMACION RECURSO PSICO	37	47	35	58	177
NACIONALIDAD	93	78	61	89	321
OTRAS	86	83	29	59	257
OTRO TIPO DE TRAMITES	69	131	60	81	341
P.I	285	277	233	307	1102
PRESTACIONES SOCIALES	38	30	28	45	141
RETORNO VOLUNTARIO	7	7	15	12	41
SIN HOGAR	13	6	4	19	42
OTRO ASESORAMIENTO JURIDICO	12	19	74	102	207
MEDIACIÓN LINGÜISTICA	179	213	85	70	547
TARJETA SANITARIA	46	51	38	4	139
ASESORAMIENTO JURIDICO TEMPORAL	123	120	50	64	357
VIVIENDA	38	11	9	14	72
TOTAL	2233	2499	1671	2210	8613



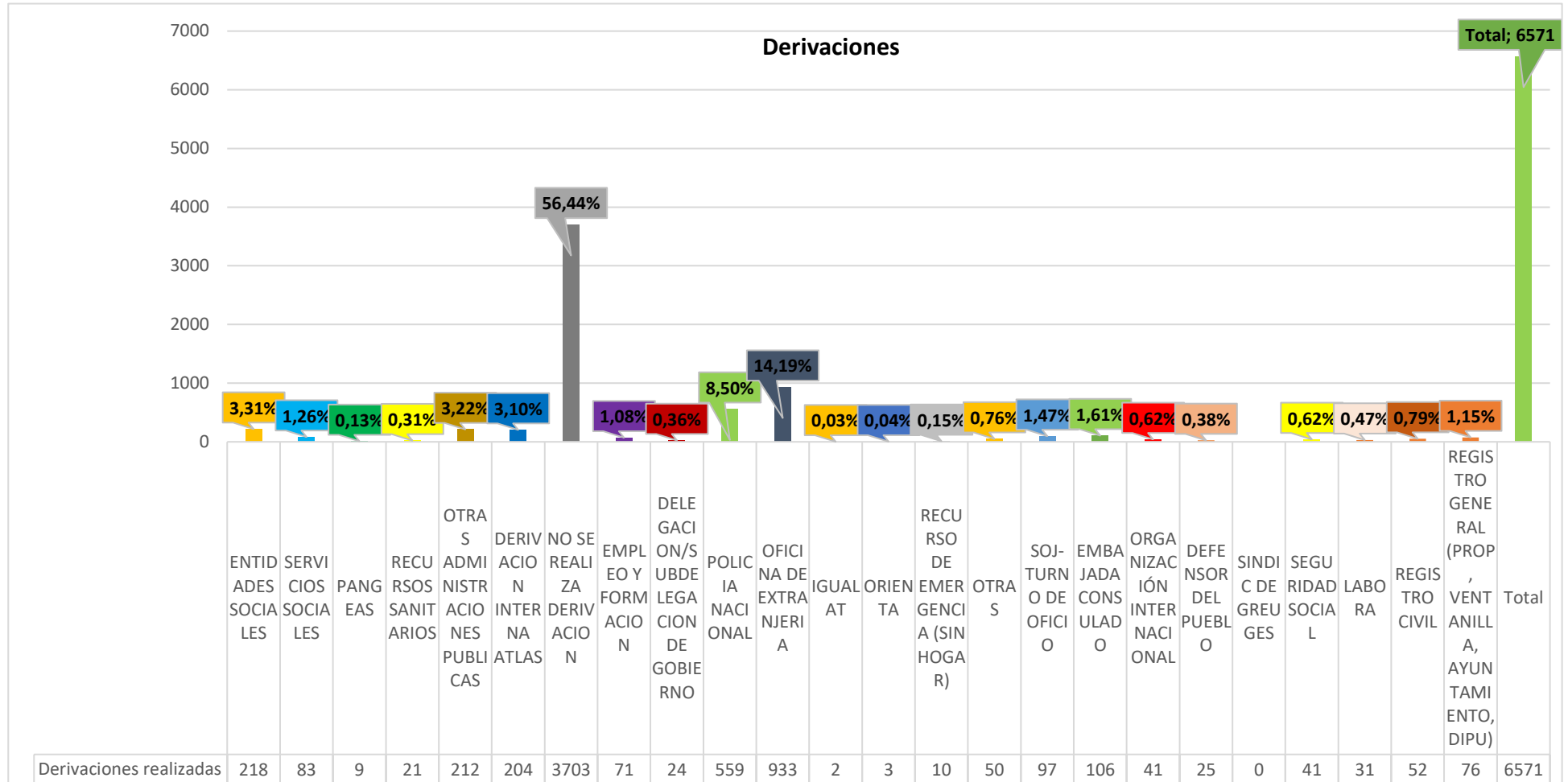
Gráfica nº 17

En la gráfica número 17 se reflejan los tipos de demanda de los/as profesionales que han contactado con el Servicio durante el año 2024. El asesoramiento jurídico sobre trámites de extranjería destaca como la demanda predominante, representando un **51,75%**. Le sigue el asesoramiento jurídico en protección internacional, con un **12,79%**.

5.3. Derivaciones realizadas con profesionales:

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

DERIVACIONES	ANUAL				TOTAL
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
ENTIDADES SOCIALES	85	58	29	46	218
SERVICIOS SOCIALES	25	20	12	26	83
PANGEAS	4	1	0	4	9
RECURSOS SANITARIOS	5	4	9	3	21
OTRAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS	94	48	33	37	212
DERIVACION INTERNA ATLAS	25	84	49	46	204
NO SE REALIZA DERIVACION	984	942	827	950	3703
EMPLEO Y FORMACION	8	35	11	17	71
DELEGACION/SUBDELEGACION DE GOBIERNO	3	10	4	7	24
POLICIA NACIONAL	151	121	124	163	559
OFICINA UNICA DE EXTRANJERIA	268	166	177	322	933
IGUALAT	1	0	0	1	2
ORIENTA	1	2	0	0	3
RECURSO DE EMERGENCIA (SITUACION SIN HOGAR)	5	1	1	3	10
OTRAS	11	15	9	15	50
SOJ-TURNO DE OFICIO	39	23	11	24	97
EMBAJADA CONSULADO	26	25	26	29	106
ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL	0	40	1	0	41
DEFENSOR DEL PUEBLO	10	8	4	3	25
SINDIC DE GREUGES	0	0	0	0	0
SEGURIDAD SOCIAL	5	25	4	7	41
LABORA	9	14	4	4	31
REGISTRO CIVIL	23	12	8	9	52
REGISTRO GENERAL (PROP, VENTANILLA, AYUNTAMIENTO, DIPUTACION)	21	21	13	21	76
TOTAL	1803	1675	1356	1737	6571

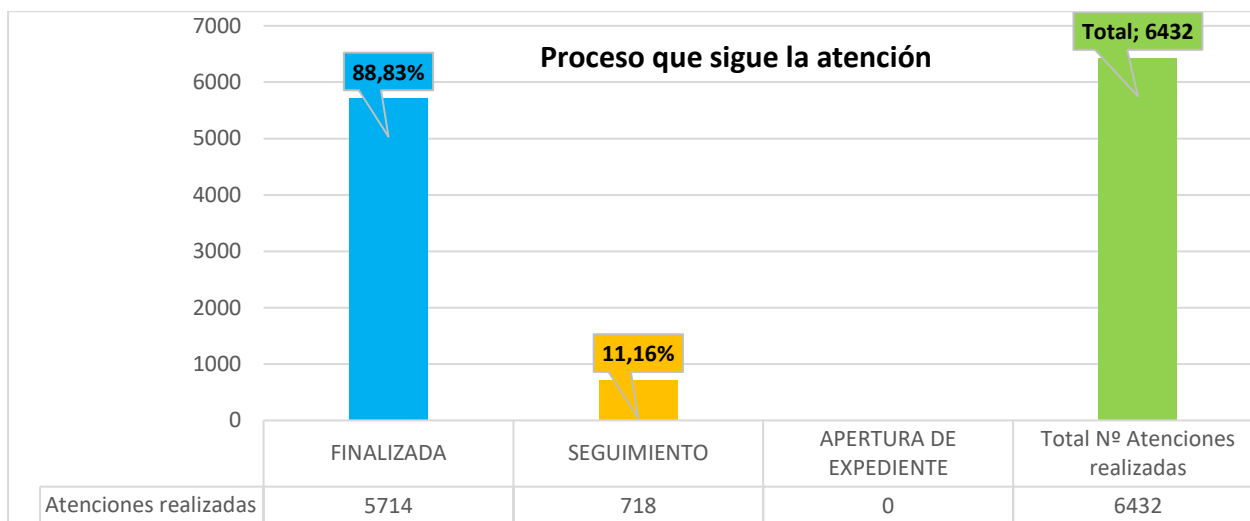


Gráfica nº 18

5.4. Proceso de atención

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

PROCESO DE ATT	ANUAL				TOTAL
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
FINALIZADA	1435	1618	1195	1466	5714
SEGUIMIENTO	187	212	135	184	718
APERTURA DE EXPEDIENTE	0	0	0	0	0
TOTAL	1622	1830	1330	1650	6432



Gráfica nº 19

En la tabla y gráfica número 19, se destaca que el 88,83% de las atenciones brindadas a profesionales han concluido después de la primera consulta, mientras que el 11,16% ha requerido seguimiento posterior. Es importante señalar que la mayoría de las consultas realizadas por personal técnico están vinculadas a casos específicos en los que intervienen o a trámites que están llevando a cabo. En este sentido, encuentran en el Servicio un respaldo fundamental para llevar a cabo diversas intervenciones con personas migrantes y refugiadas, y muchas de las dudas se resuelven durante la primera consulta.

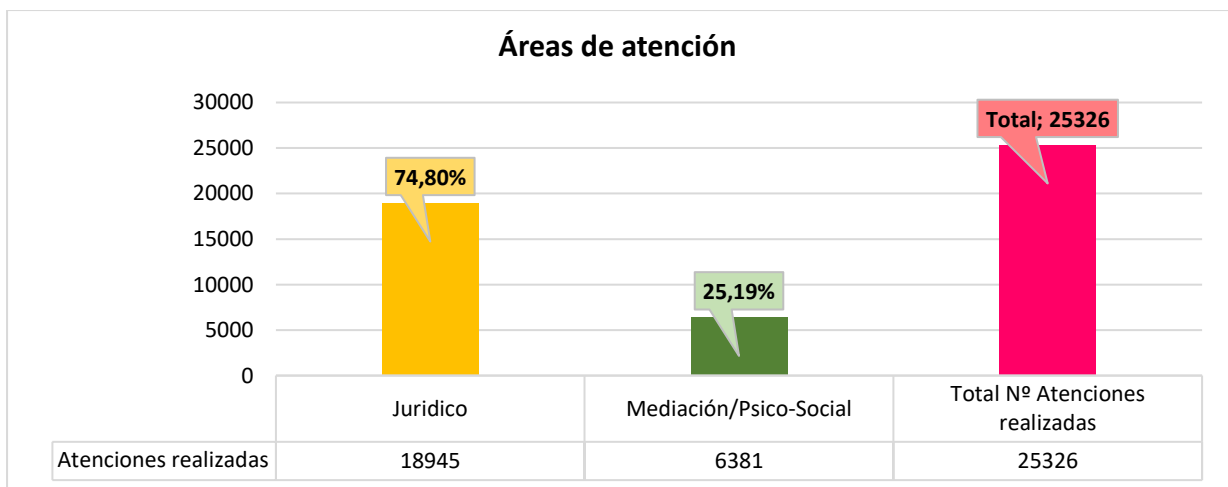
6. Análisis de los servicios ofrecidos por áreas.

En el siguiente apartado, se realiza un análisis detallado de las actuaciones realizadas desde el área jurídica y de mediación/intervención social. Estas tablas representan la variación de los casos totales atendidos a nivel de la Comunidad Valenciana en relación a tres aspectos: el número de atenciones realizadas mensualmente, la distribución de personas destinatarias de la atención (usuarios y profesionales) y el proceso de actuación.

6.1. Análisis trimestral

A continuación, presentamos una tabla con resultados, totales trimestrales y acumulado anual.

AREAS	ANUAL				TOTAL
	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	
Jurídico	4838	5011	4202	4894	18945
Social – Med.	1476	1726	1505	1674	6381
TOTAL	6314	6737	5707	6568	25326



Gráfica nº 20

Como se evidencia en la gráfica número 20, durante el año 2024 se ha llevado a cabo un total de **25326** actuaciones, de las cuales el 74,80% corresponden al área de atención jurídica y el 25,19% al área social-mediación.

De los datos se extrae que el Servicio Atlas cada vez está llegando a un mayor número de población migrante residente en la Comunidad Valenciana y dicho aumento viene propiciado tanto por la labor de difusión realizada durante el año, como por las recomendaciones del servicio entre las personas usuarias que ya han sido atendidas a sus conocidos/as.

6.2. Análisis por persona destinataria de la atención (usuario/a o profesional)

AREAS	Usuarios/as	Profesionales	ANUAL
Jurídico	13687	5260	18947
Social – Med.	5207	1172	6379
TOTAL	18894	6432	25326

En la tabla anterior, se refleja el número de atenciones realizadas a personas usuarias y profesionales, en función del área que ha llevado a cabo la intervención (social/jurídica).

Se observa que el área jurídica ha llevado a cabo un total de 13687 atenciones a personas usuarias, mientras que 5260 han sido dirigidas a profesionales. En el área social, 5207 de las atenciones fueron destinadas a personas usuarias, mientras que 1172 atenciones fueron a profesionales.

6.3. Análisis de las actuaciones realizadas

PROCESO	Finalizada	Seguimiento o sucesivas	Apertura expediente	ANUAL
Jurídico	16976	1969	0	18945
Social – Med.	5065	1316	0	6381
TOTAL	22041	3285	0	25326

En la tabla anterior, se puede observar cuántas de las actuaciones realizadas en el área social y jurídica han requerido un seguimiento posterior y cuántas han finalizado tras la primera atención. En ambas áreas, la mayoría de las intervenciones se resolvieron en el momento de la atención, sin necesidad de un seguimiento. De forma general, las personas beneficiarias muestran satisfacción en las atenciones recibidas por parte del equipo técnico del Servicio Atlas y ven resueltas sus demandas y solicitudes de forma general en la primera llamada, excepto aquellas personas que cuentan con situaciones vulnerables, o dificultades comunicativas y barreras digitales, son las que han requerido de seguimiento y acompañamiento hasta resolver la demanda.

En lo que respecta a detalles más específicos sobre las actuaciones realizadas en el área social/mediación y jurídica, se recomienda consultar los **informes anuales correspondientes a cada provincia**. Estos informes proporcionan un análisis exhaustivo de los desafíos, retos y logros alcanzados en cada una de las oficinas del servicio Atlas, reflejando las particularidades y necesidades específicas de cada territorio. A través de estos documentos, se puede obtener una visión más detallada de cómo el servicio ha operado en cada provincia, adaptándose a las circunstancias locales y ofreciendo soluciones concretas a las demandas de la población migrante y refugiada.

7. Formaciones internas y externas.

Durante el año 2024, el Servicio Atlas ha desarrollado un conjunto de formaciones dirigidas tanto a nivel interno, para fortalecer las competencias del equipo técnico, como a nivel externo, para capacitar a profesionales de entidades sociales, organismos públicos y personas usuarias derivadas.

Estas formaciones han sido diseñadas en función de las necesidades detectadas en la intervención diaria y de las demandas recibidas por distintas instituciones, tanto públicas como privadas. Su principal objetivo es dotar a los/as profesionales de herramientas esenciales para optimizar la atención y el apoyo brindado a la población migrante y refugiada, garantizando una intervención más efectiva y adaptada a sus necesidades específicas.

El Servicio Atlas busca proporcionar formación multidisciplinar, tanto presencial como en línea, dirigida a profesionales del ámbito público y privado, así como a personas usuarias derivadas. Para ello, se establecen los siguientes objetivos específicos:

- **Capacitar** a los profesionales del sector público y privado en trámites administrativos y vías de regularización para las personas migrantes.
- **Brindar formación** sobre homologación de títulos, empleo y recursos sociales, promoviendo la integración y ampliando las oportunidades de empleabilidad.
- **Proporcionar información** a las personas usuarias sobre vías de regularización y procedimientos legales para facilitar su integración en la sociedad de acogida.
- **Fomentar la colaboración** entre instituciones públicas, asociaciones y colectivos, garantizando una atención integral y coordinada.

El Servicio Atlas mantiene el compromiso de una formación continua, asegurando que la información proporcionada esté siempre actualizada y adaptada a las necesidades de los/las profesionales y de la población atendida. Para un detalle más exhaustivo sobre las

formaciones realizadas durante este periodo, se puede consultar el informe anual correspondiente a las diferentes provincias del servicio.

8. Evaluación del servicio y conclusiones

La evaluación del servicio ATLAS a nivel de la Comunidad Valenciana para el año 2024 refleja un balance muy positivo en cuanto a los objetivos alcanzados y el impacto generado. Durante este año, alcanzando un total de **25326 atenciones**, lo que representa un aumento significativo en comparación con el año anterior, distribuidas de la siguiente manera: **9.334 en Alicante (36,85%)**, **5.460 en Castellón (21,55%)** y **10.532 en Valencia (41,59%)**. Este crecimiento global en la atención demuestra la consolidación del servicio en todas provincias como una herramienta esencial en la gestión de las necesidades del colectivo migrante y refugiado.

El área jurídica sigue siendo la más demandada, concentrando un total de **18.945 atenciones**, lo que representa el **75%** del total. Esta área ha sido fundamental para brindar orientación en extranjería, protección internacional, nacionalidad y otros trámites administrativos. Además, se ha consolidado como un pilar clave para los usuarios que buscan regularizar su situación.

En el ámbito normativo, el último trimestre de 2024 estuvo marcado por el anuncio de importantes cambios legislativos, destacando la aprobación del nuevo Reglamento de la Ley de Extranjería, que entrará en vigor en mayo de 2025. Este reglamento introduce modificaciones sustanciales que, aunque representan un avance en algunos aspectos de la regularización administrativa de personas migrantes, también incluyen restricciones que dificultarán el acceso a autorizaciones de trabajo y residencia para muchos solicitantes de protección internacional.

De cara a 2025, está previsto continuar con acciones formativas, con especial enfoque en la reciente modificación normativa derivada del Real Decreto 1155/2024, de 19 de noviembre. Se considera fundamental trasladar estas novedades a los perfiles que contactan con ATLAS con mayor frecuencia, asegurando así un acceso claro y actualizado a la información relevante.

En el ámbito social y de mediación intercultural, ATLAS ha llevado a cabo **6.381 intervenciones**, representando **el 25% del total**. A través de esta área, se ha seguido promoviendo la integración social y laboral de la población migrante. Entre las principales necesidades abordadas se encuentran la formación, la búsqueda de empleo, la homologación de títulos académicos, el acceso a la vivienda, prestaciones sociales y la atención sanitaria.

La mediación intercultural también ha sido un pilar fundamental durante el año. El trabajo conjunto con diversas organizaciones y servicios públicos ha permitido superar barreras lingüísticas y promover entornos más inclusivos y accesibles. El aumento de la demanda de mediación lingüística, en especial en idiomas como el árabe, resalta la necesidad de contar con profesionales capacitados en diversas lenguas para garantizar una comunicación efectiva en situaciones críticas.

Un aspecto destacado en 2024 fue la respuesta ante la **DANA**, donde el equipo de ATLAS CV actuó con rapidez y eficacia, movilizando recursos y coordinando acciones con entidades públicas y privadas para brindar apoyo a los afectados. Esta intervención fue crucial, especialmente para la población migrante y en situación irregular, que se encuentra en una posición de mayor vulnerabilidad en emergencias como esta.

A lo largo de 2024, ATLAS CV ha intensificado sus esfuerzos para visibilizar el servicio a través de medios tradicionales y plataformas digitales. La campaña publicitaria en el periódico *Información* y en las líneas de autobuses urbanos de Alicante y Elche, junto con futuras acciones en otros municipios, ha contribuido significativamente a aumentar la presencia del

servicio. Además, la creación de perfiles en redes sociales, como Instagram, ha permitido ampliar el alcance y difundir información clave sobre los servicios que ofrece ATLAS.

En la provincia de Castellón, la estrategia de comunicación ha incluido campañas publicitarias en las emisoras de radio Onda Cero y Europa FM, así como anuncios en líneas de autobuses de Castellón y Benicàssim. También se ha instalado una valla publicitaria en la entrada de la ciudad de Castellón.

Asimismo, en Valencia, ATLAS ha tenido presencia en diversas emisoras de radio y ha participado en distintos foros para dar a conocer el servicio. Esta combinación de difusión presencial y publicidad contratada ha resultado en un notable incremento en la demanda de información por parte de la población migrante residente en la Comunidad Valenciana.

A lo largo de este año, ATLAS ha reforzado su compromiso con la **formación continua**, desarrollando tanto formaciones internas como externas. Estas sesiones han abordado aspectos clave del **Derecho de Extranjería, Protección Internacional y Protección Temporal**, con el objetivo de mejorar las competencias de los profesionales que atienden a la población migrante. Esto resulta especialmente relevante en un contexto donde muchos actores del **tercer sector e instituciones públicas** aún carecen de formación específica en estas áreas.

En el ámbito **social y de mediación**, las formaciones se han centrado en proporcionar herramientas prácticas y guías de actuación para fomentar la integración de las personas migrantes. Se ha trabajado en el **conocimiento y acceso a los recursos existentes**, la orientación en **formación y empleo**, y en el desarrollo de **competencias interculturales** para garantizar una atención adecuada, inclusiva y respetuosa con la diversidad.

El trabajo en red entre los equipos de las distintas provincias también ha sido un punto fuerte, promoviendo la colaboración y el establecimiento de **nuevos protocolos de actuación**. Este esfuerzo ha contribuido a que los equipos trabajen de manera coherente y sinérgica, lo que

ha mejorado la calidad del servicio prestado. Sin embargo, se ha identificado la necesidad de mejorar las herramientas y programas de registro de datos estadísticos, ya que los métodos actuales de registro requieren actualización para optimizar la gestión y el análisis de los datos.

En resumen, el **balance de 2024** es altamente positivo, destacando los logros alcanzados en la atención y acompañamiento a la población migrante y refugiada. A pesar de los retos, el equipo de ATLAS ha demostrado un compromiso continuo con la calidad del servicio y la mejora de la integración social y laboral de las personas migrantes. De cara a 2025, ATLAS seguirá trabajando de manera colaborativa, con el objetivo de seguir brindando un servicio integral, de calidad y adaptado a las necesidades del colectivo migrante, y continuar promoviendo una **sociedad más inclusiva y diversa** en la Comunidad Valenciana.

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

- A lo largo del año 2024, se han realizado un total de **25.326 atenciones**, distribuidas de la siguiente manera: **9.334 en Alicante (36,85%)**, **5.460 en Castellón (21,55%)** y **10.532 en Valencia (41,59%)**.
- El **75%** de las personas que se han puesto en contacto con el servicio son **usuarios/as**. Siendo el **25%** restante, **profesionales**.
- La franja horaria más frecuente en la que las personas usuarias y profesionales contactan con el servicio es por la **mañana el 94%** de los casos.
- La forma mayoritaria de contacto con el servicio es a través del **teléfono**, representando el **82%** de los casos.
- En el **94%** de los casos, el idioma de atención es el **castellano**, seguido del **árabe (4%)**.

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

- El **62%** de las personas atendidas son **mujeres**.
- El **63%** 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 **39%**, seguido de **Venezuela 11%** y **Perú 6%**.
- El **40%** de la población atendida se encuentra en **situación administrativa irregular**, seguida por aquellas personas que se encuentra en situación de **residencia regular (22%)**.
- El **24%** de las personas que contactan con el servicio están **en activo** a nivel laboral.
- Las personas que contactan con el servicio son derivadas de diferentes formas, el **33%** conoce el Servicio a través de información que recibe por parte de **amigos, conocidos y familiares**. Un **26%** de las personas son derivadas desde **Entidades Sociales** y un **18% por Servicios Sociales**.
- El tipo de demanda más común entre los/as usuarios/as es el asesoramiento jurídico en **extranjería (44%)** y el asesoramiento jurídico en **protección internacional (13%)**.
- Al recurso que más se ha derivado ha sido a **oficina de extranjería 13%**, destacando que en la mayoría de ocasiones, en un **36%** de ocasiones **no se ha requerido derivación** a ningún otro recurso y la demanda se resuelve en la misma llamada.
- En el **86%** de los casos, de las atenciones no han requerido de seguimiento y han sido **resueltas** en la misma llamada.

Con respecto al perfil de profesionales atendidos/as:

- El **31%** son consultas de profesionales son de **Entidades Sociales**, seguidas de profesionales de oficinas **Pangea 26%** y, en tercer lugar, **Servicios Sociales (23%)**.
- El tipo de demanda más solicitada ha sido el **asesoramiento jurídico en materia de extranjería (52%)**, seguido de **protección internacional (13%)**. En tercer lugar, se encuentra la **mediación lingüística (6%)**.
- El mayor número de derivaciones realizadas es a **oficina única de extranjería 14%**. Por otro lado, el **56%** de las atenciones no han **precisado de realizar ninguna derivación**.
- En el **89%** de las atenciones no han requerido de seguimiento y han sido **resueltas** en la misma llamada.

En Valencia a 30 de enero de 2025.

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



Mariam Barouni Barouni