

Conclusiones clave

En 2021 nuestros miembros de la línea de ayuda a la infancia recibieron

13.835.892 contactos

Es importante diferenciar entre los contactos en los que la línea de ayuda a la infancia pudo proporcionar asistencia a la persona que llamó (**contactos con asesoramiento**) y los contactos para los que no lo fue debido a la naturaleza del contacto (**contactos sin asesoramiento**).

Contactos con asesoramiento son casos en los que una línea de ayuda a la infancia pudo proporcionar asistencia a la persona que llama.

Los **contactos sin asesoramiento** incluyen (pero no es limitado a) llamadas silenciosas, llamadas abusivas, llamadas de prueba, llamadas perdidas y solicitudes de información.

10.910.650
contactos sin asesoramiento

2.925.242
contactos con asesoramiento

PRINCIPALES MOTIVOS DE CONTACTO A NIVEL MUNDIAL

En 2021, el principal motivo global para establecer contacto fue la **salud mental** de niños, niñas, adolescentes y jóvenes (28,9% de todos los contactos con asesoramiento). Las cuestiones específicas planteadas durante de estos contactos fueron el malestar emocional (miedo/ansiedad y problemas de ánimo), así como tendencias autodestructivas (pensamientos suicidas e intentos de suicidio; comportamientos autodestructivos).

El segundo motivo principal de contacto fue la **violencia** (23,1%). Estos contactos se referían con frecuencia a violencia física, violencia psicológica/emocional o descuido (o tratamiento negligente). Muchos niños y niñas también fueron víctimas de intimidación (bullying) o violencia sexual.

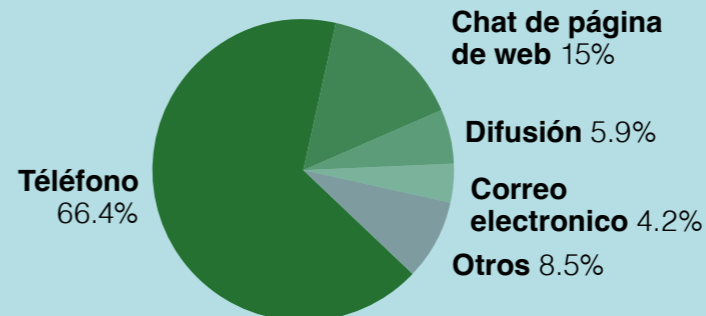
Las **relaciones familiares** también fueron un motivo importante, representando el 11,3% de todos los contactos con asesoramiento, y se convirtió en una de las principales motivos para contacto en las cinco regiones.

PRINCIPALES MOTIVOS DE CONTACTO A NIVEL REGIONAL

África	1. Violencia 2. Salud física 3. Relaciones entre iguales
América y el Caribe	1. Violencia 2. Salud mental 3. Relaciones familiares
Asia-Pacífico	1. Acceso a servicios 2. Violencia 3. Salud mental
Europa	1. Salud mental 2. Violencia 3. Relaciones familiares
MENA	1. Violencia 2. Salud mental 3. Relaciones familiares

MÉTODO DE CONTACTO

En todo el mundo, la **mayoría de los contactos realizados con las líneas de ayuda a la infancia fue por teléfono** (66.4%). El siguiente medio más de contacto fue el chat de la página web (15%).



¿QUIÉN LLAMA?

47.8%

de los **contactos realizados con las líneas de ayuda a la infancia** proceden de los propios niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Los siguientes usuarios más frecuentes son los adultos (40.3%), incluidos los que se ponen en contacto en nombre de un niño, niña, adolescente o un joven, y las personas con un puesto de responsabilidad.

¿QUÉ HA PASADO DESDE EL INICIO DE LA PANDEMIA DE CORONAVIRUS?

Entre 2020 y 2021 se produjo un

aumento del 5%

en los contactos con asesoramiento con las líneas de ayuda a la infancia. Por otro lado, el número de contactos sin asesoramiento **disminuyó un 12.5%**.

Datos basados en 80 líneas de ayuda a la infancia que informaron tanto para 2020 como para 2021.

Casi 1 de cada 3 contactos se referían a salud mental

Salud mental
28.9%

Violencia
23.1%

Relaciones familiares
11.3%

Todos los otros motivos
36.7%

Salud mental

Malestar emocional - problemas de estado de ánimo	17.6%
Malestar emocional - miedo y problemas de ansiedad	17.4%
Pensamientos suicidas e intentos de suicidio	17.4%
Comportamientos autodestructivos	7.9%
Preocupaciones sobre sí mismo	7.8%
Todos los otros motivos	31.9%

Violencia

Violencia física	24.6%
Violencia psicológica/emocional	19.6%
Descuido (o tratamiento negligente)	12.9%
Bullying	10.9%
Violencia sexual	10.1%
Todos los otros motivos	22%

Relaciones familiares

Relación con el cuidador/cuidadora	34.1%
Salud y bienestar social	23.2%
Adopción, acogida y asignación a la familia extensa	8.8%
Relación con los hermanos/hermanas	8.7%
No especificados/otros	25.2%

Los datos se basan en 91 líneas de ayuda para niños de 5 regiones, a menos que se especifique lo contrario.

Recomendaciones clave

#1 Todos los niños deben tener acceso gratuito y sin restricciones a los servicios de las líneas de ayuda a la infancia

Datos sobre el estado de las líneas gratuitas

Obtuvimos información sobre el estado de la línea gratuita de los miembros de nuestras líneas de ayuda a la infancia (datos basados en 90 líneas de ayuda a la infancia).

Líneas fijas:

Gratis para el niño, niña, adolescente o joven y para la línea de asistencia (56%)
Gratis para el niño, niña, adolescente o joven pero no para la línea de ayuda (40%)
No son gratuitas (2%)

Líneas móviles:

Gratis para el niño, niña, adolescente o joven y para la línea de ayuda (48%)
Gratis para el niño, niña, adolescente o joven pero no para la línea de ayuda (37%)
No son gratuitas (7%)

Los gobiernos y el sector de las TIC deben facilitar los derechos de los niños apoyando las líneas de ayuda a la infancia para mejorar su alcance y accesibilidad para todos los niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Los grupos especialmente vulnerables de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, y sus necesidades únicas y barreras de servicio, deben tenerse en cuenta en el impulso para una mayor accesibilidad de los servicios de la línea de ayuda, asegurando que las líneas de ayuda a la infancia sean siempre gratuitas y con una variedad de métodos de contacto apropiados.

Las líneas de ayuda a la infancia deben fortalecerse mediante inversiones en infraestructura y nuevas funcionalidades, compensando los costos de los servicios e investigando y analizando la accesibilidad. Las consideraciones adicionales incluyen la expansión de los modos de contacto, los idiomas de servicio ofrecidos y los horarios de atención en las líneas de ayuda a la infancia.

Se debe disponer de financiación y apoyo para crear conciencia sobre las líneas de ayuda a la infancia de una manera adaptada a los niños que garantice que los niños, niñas, adolescentes y los jóvenes sepan cómo utilizar los servicios de la línea de ayuda y qué pueden esperar. La promoción de números de líneas de ayuda a la infancia armonizados regionalmente tiene un papel fundamental que desempeñar en la sensibilización del público sobre los servicios de las líneas de ayuda a la infancia y facilitar el acceso de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en cualquier lugar del mundo.

#2 La calidad y sostenibilidad de las líneas de ayuda a la infancia es crucial para garantizar los derechos de los niños

Las líneas de ayuda a la infancia requieren financiación confiable a largo plazo para sostener y hacer evolucionar sus operaciones y para mejorar constantemente la calidad de los servicios ofrecidos a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes que necesitan apoyo y protección. Las líneas de ayuda a la infancia brindan un servicio social esencial a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes dentro de las jurisdicciones nacionales, al tiempo que contribuyen a un cumplimiento más amplio de los derechos del niño. Por tanto, los gobiernos deberían proporcionar fuentes de financiación a largo plazo para facilitar líneas de ayuda a la infancia sostenibles y de alta calidad. Las empresas de telecomunicaciones y la industria de las TIC deberían reducir los costes siempre que sea posible.

Las líneas de ayuda a la infancia deben recibir financiamiento y apoyo para la implementación de buenas prácticas de gobernanza, recolección y análisis de datos efectivos, programas de capacitación integrales para el personal y voluntarios que interactúan con niños, niñas, adolescentes y jóvenes, y planes de contingencia para ayudar a mantener las líneas de ayuda a la infancia operativas durante emergencias nacionales y tecnológicas o de falla de infraestructura, entre otras necesidades.

Child Helpline International ha desarrollado un sólido marco de garantía de calidad para las líneas de ayuda a la infancia. Los gobiernos y otros actores deberían apoyar a las líneas de ayuda a la infancia para implementar los estándares de calidad y para monitorear y evaluar la escena más amplia de servicios sociales disponible para niños, niñas, adolescentes y jóvenes, como una red de apoyo más amplia. Se requiere apoyo y medidas especiales, como capacitaciones, para que las líneas de ayuda a la infancia de todo el mundo puedan abordar adecuadamente el gran número de estos casos.

Recomendaciones clave

#3 Los datos de las líneas de ayuda a la infancia y la participación de los jóvenes deben informar las políticas y la toma de decisiones que afectan la vida de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes

Todos los niños tienen derecho a ser escuchados y es responsabilidad de las líneas de ayuda a la infancia, los gobiernos y otros actores de la protección de la infancia escuchar y actuar en función de las opiniones y necesidades de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Las voces de los niños y las niñas no solo deben desempeñar un papel en la configuración de los servicios de las líneas de ayuda a la infancia, sino que también deben informar la toma de decisiones al más alto nivel. Los gobiernos, las ONG internacionales y otros actores deben implementar prácticas efectivas de participación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes para garantizar que los servicios y las políticas que afectan a los jóvenes sean relevantes para sus vidas y defiendan sus mejores intereses consagrados en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.

Child Helpline International y las líneas de ayuda a la infancia ofrecen una gran cantidad de datos sobre los problemas y tendencias que más afectan a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en contextos locales, regionales e internacionales. Dado que la salud psicosocial y mental se encuentran entre las principales razones para comunicarse con las líneas de asistencia para niños de todo el mundo, los gobiernos y los responsables políticos deben abordar el acceso de los jóvenes a servicios de salud mental de alta calidad, o la falta de ellos. Estos datos valiosos y la información que brindan sobre los problemas que afectan la vida de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes y sus derechos no deben desperdiciarse.

Los gobiernos, las ONG internacionales y los actores relevantes deben actuar con base en las voces de los niños y los datos de las líneas de ayuda a la infancia para implementar los tipos de cambios basados en la evidencia que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes necesitan en la sociedad. Deben firmar y monitorear la implementación de las convenciones internacionales, como la CDN, que protegen un clima político favorable para los derechos del niño y el trabajo de las líneas de ayuda a la infancia.

#4 Se necesitan asociaciones estructuradas para erradicar la violencia contra todos los niños

La implementación y el seguimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 16.2 para poner fin al abuso, la explotación, la trata y todas las formas de violencia contra los niños es responsabilidad de todos los gobiernos y agentes de protección de la infancia. Las líneas de ayuda a la infancia desempeñan un papel decisivo a la hora de garantizar la seguridad de los niños, ya que con frecuencia son el primer punto de contacto para los niños y jóvenes que se enfrentan a la violencia, y brindan servicios de asesoramiento fundamentales y derivaciones a la red de protección infantil más amplia.

Los gobiernos, las agencias de protección infantil y las organizaciones de expertos temáticos deben trabajar con las líneas de ayuda a la infancia para construir una red de servicios altamente integrada de la que puedan depender los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Se necesitan asociaciones estructuradas para establecer vías de referencia claras y un intercambio eficaz de conocimientos sobre temas pertinentes a la vida de los niños y para informar las intervenciones tomadas para proteger a los niños.

La financiación debe estar disponible a través de asociaciones de colaboración para fortalecer la recopilación de datos de las líneas de ayuda a la infancia y la calidad de los servicios de primera línea que se ofrecen.

Es necesario tener en cuenta las diversas necesidades de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes. En particular, los grupos vulnerables y subrepresentados de niños, niñas, adolescentes y jóvenes se beneficiarán de una mayor coordinación entre las líneas de ayuda a la infancia y otros actores.

