

Conclusiones clave

Los datos se basan en 85 líneas de ayuda para niños de 5 regiones, a menos que se especifique lo contrario.

En 2022 nuestros miembros de la línea de ayuda a la infancia recibieron

12.637.633
contactos

3.765.975
contactos con
asesoramiento
(29.8%)

8.871.658
contactos sin
asesoramiento
(70.2%)

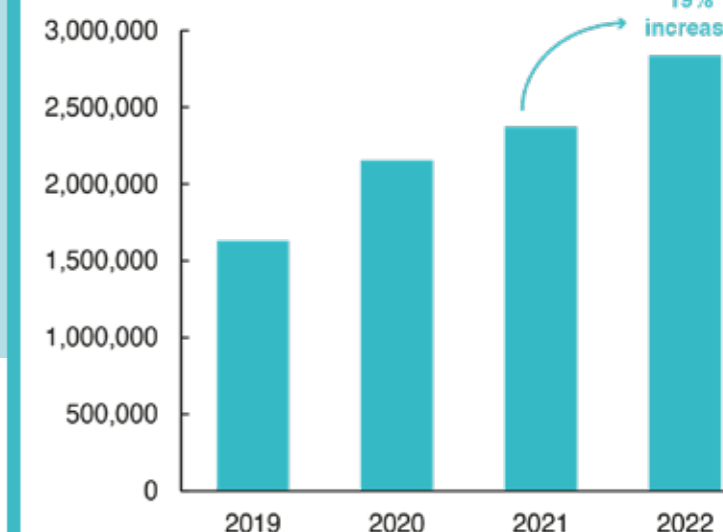
Se realizan más de 3,75 millones de contactos de asesoramiento con líneas de ayuda a la infancia en todo el mundo.

Esto equivale a 430 contactos cada hora de cada día.

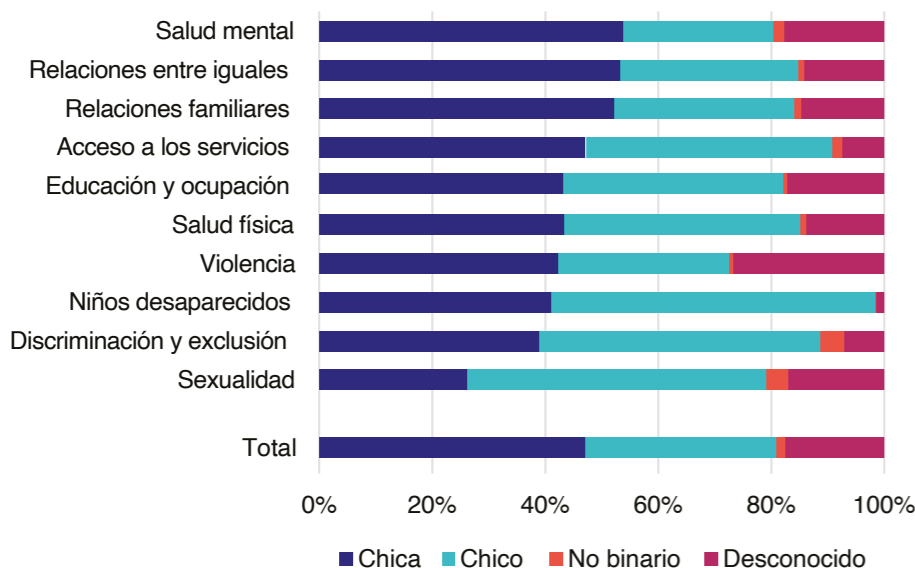
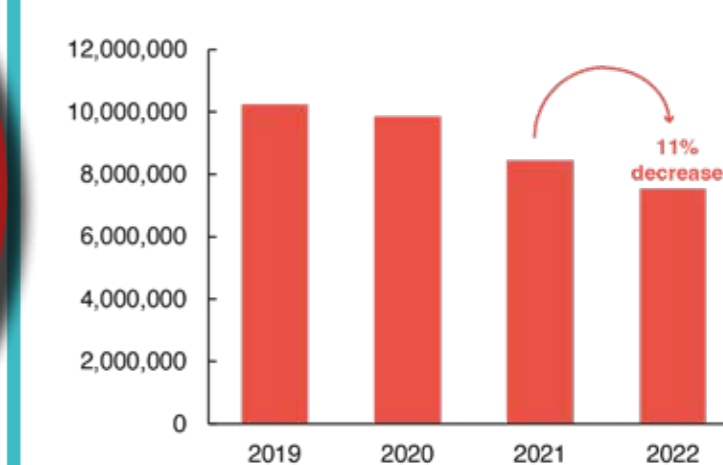
Contactos con asesoramiento son casos en los que una línea de ayuda a la infancia pudo proporcionar asistencia a la persona que llama.

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

Contactos de asesoramiento, 54 líneas de ayuda a la infancia, 2019-2022



Contactos sin asesoramiento, 44 líneas de ayuda para niños, 2019-2022



DIFERENCIAS DE GÉNERO EN LOS CONTACTOS

Para casi todos los motivos de contacto, las niñas se pusieron en contacto con las líneas de asistencia para niños con más frecuencia que otras modalidades de género. Esto es especialmente cierto para los contactos relacionados con problemas de **salud mental**, para los que las niñas contactaron dos veces más que los niños, **y las relaciones familiares y entre iguales**, donde las niñas constituyen una mayoría significativa. Dos excepciones notables son la **desaparición de niños** y la **sexualidad**, donde los contactos fueron realizados por chicos con mucha más frecuencia.

CAMBIO EN LA CANTIDAD DE CONTACTOS DE ASesoramiento

Observamos un aumento constante y sustancial de los contactos de asesoramiento a lo largo de los años, con un aumento del 19,4% de 2021 a 2022, y un **aumento total del 74% en todo el periodo de 4 años (2019 a 2022)**.

Por el contrario, **los contactos no relacionados con el asesoramiento disminuyeron considerablemente** en los últimos 4 años: de más de 10 millones en 2019 a unos 7,5 millones en 2022.

Conclusiones clave

RAZONES MÁS COMUNES POR LAS QUE LOS NIÑOS Y JÓVENES CONTACTARON CON LAS AYUDAS A LA INFANCIA EN 2022

La **salud mental** y la **violencia** fueron los dos motivos de contacto más comunes comunicados por las líneas de asistencia para niñ@s en todo el mundo. Más de la mitad de los contactos recibidos están relacionados con uno de estos dos temas. El **acceso a los servicios** fue una de las tres razones más comunes para contactar en tres de cada cinco regiones.



¿DE QUÉ PROBLEMAS DE VIOLENCIA QUERÍAN HABLAR LOS NIÑOS Y JÓVENES?

La **violencia física** y la **violencia mental/emocional** fueron los principales motivos de contacto con las líneas de asistencia para niñ@s en 2022, representando casi uno de cada tres contactos relacionados con la violencia. Les siguieron la **negligencia**, el **acoso** y la **violencia sexual**. En conjunto, estas cinco subcategorías representaron tres cuartas partes de todos los contactos relacionados con la violencia.



¿DE QUÉ PROBLEMAS DE SALUD MENTAL QUERÍAN HABLAR LOS NIÑOS Y JÓVENES?

La **angustia emocional** fue la razón más común para ponerse en contacto con las líneas de asistencia para niñ@s en 2022, tanto si estaba relacionada con problemas de estado de ánimo como con problemas de miedo y ansiedad, y supuso alrededor de dos de cada cinco contactos relacionados con la salud mental. Casi tan frecuentes como cualquiera de los dos tipos de angustia emocional fueron los contactos relacionados con **pensamientos suicidas e intentos de suicidio**.

Recomendaciones clave

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

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.

