

Memoria de actividades 2025

Información LGTB+

Índice

1.	Introducción.....	4
2.	Grupo de Información LGTB+ de COGAM	5
2.1	Presentación del grupo	5
2.2	Reuniones mensuales	6
2.3	Recogida de información	6
2.4	Gestión de citas de asesorías y grupos	7
3.	Formaciones y charlas	9
3.1	Formación inicial.....	9
3.2	Formación continua	11
4.	Campaña de difusión.....	12
5.	Datos de atenciones comparativo con cuatro años anteriores	14
5.1	Número de atenciones y consultas	14
5.2	Según canal de atención	14
5.3	Por género	14
5.4	Por orientación sexual	15
5.5	Por cohortes de edad	16
5.6	Cómo nos han conocido.....	16
5.7	Lugar de residencia	17
5.8	Tipos de consulta.....	17
5.9	Derivaciones	18
5.10	Atenciones por días de la semana	19
6.	Análisis cualitativo comparativo entre los años 2024 y 2025.....	21
6.1	Atenciones	21
6.2	Las atenciones se reparten	21
6.3	Por género	22
6.4	Por orientación sexual	22
6.5	Por cohortes de edad	23
6.6	Cómo nos han conocido.....	24
6.7	Lugar de residencia	24
6.8	Tipo de Consulta	24
6.9	Derivaciones	25
6.10	Atenciones por días de la semana	25

7.	Casos prácticos	26
7.1	Discriminación y agresiones	26
7.2	Filiación	27
7.3	Trans	28
7.4	Prevención/VIH	28
7.5	Estudios	29
7.6	Colaboraciones	30
7.7	Adopción/gestación subrogada	30
7.8	Identidades trans	31
7.9	Migración	31
7.10	Diversidad y orgullo	31
7.11	Matrimonio.....	32
7.12	Violencia intragénero.....	32
8.	Encuesta de calidad del servicio	33
8.1	Número de encuestas recibidas	33
8.2	Número de encuestas enviadas	33
8.3	¿Cómo realizaste tu consulta?	33
8.4	Te defines como	34
8.5	Edad.....	35
8.6	Cómo se sintió acogidx	35
8.7	Cómo comprendimos sus consultas	36
8.8	Información acorde con sus necesidades	37
8.9	Cómo se sintió acogide, según el tipo de atención	38
8.10	Cómo comprendimos sus consultas, según el tipo de atención.....	39

1. Introducción

“La Comisión Gay Inform/Línea Lesbos¹ será la encargada–responsable de dar la Información general a través de los teléfonos de COGAM, Internet y demás soportes necesarios, sobre nuestras actividades y receptionar y derivar a los solicitantes que demanden la atención directa.”

ESTATUTOS DE COGAM

¹ En el 2016 modificamos nuestro nombre a “Grupo Información LGTB+ de COGAM” con el fin de ser más inclusivos

Tal como se indica en los estatutos de nuestra asociación, el servicio de información es una de las comisiones fundamentales ya que es la puerta de entrada al colectivo. Lxs voluntarixs que la forman se encuentran permanentemente en el local para recibir y/o atender a lxs usuarixs; por ello, somos el primer contacto ya sea presencial, telefónico o virtual para todos lxs usuarixs que acuden por primera vez, y también para lxs nuevxs voluntarixs. En el despacho, atendemos consultas sobre cualquier tema LGTB+ convirtiéndonos en punto de referencia para muchxs usuarixs con diversas necesidades psicosociales que se acercan al colectivo.

Desarrollamos nuestra actividad desde cuatro canales:

- **Atención directa:** en el propio despacho – lunes a viernes de 17 h a 20 h.
- **Atención telefónica:** mismo horario – **91 523 00 70**
- **WhatsApp:** en horario abierto, a través del número **602 25 22 43**
- **Atención por correo electrónico:** a través del informacionlgbt@cogam.es

Actualmente, COGAM cuenta con un Departamento de Comunicación liderado por Daniela Puntriano y un equipo de voluntarixs, que gestiona nuestra presencia en las redes y, por tanto, se responsabilizan de los perfiles de la asociación y de la elaboración de los contenidos.

2. Grupo de Información LGTB+ de COGAM

2.1 Presentación del grupo

El servicio se presta gracias al **equipo de voluntarixs** que participan organizando, planificando, aportando ideas, tiempo y esfuerzo en los grupos y actividades que se desarrollan. Todxs lxs voluntarixs que han participado durante este año de nuestro grupo, lo han hecho de manera desinteresada en función de sus posibilidades y tiempos. La organización interna del grupo y el afán de colaboración de todxs lxs integrantes, han hecho posible mantener una estructura compleja y exigente que requiere de muchas manos para llevarse a cabo.

En 2025, hemos contado con 14 voluntarixs (4 de ellxs mujeres).

Las personas artífices de que un año más se haya podido llevar a cabo el proyecto han sido:

José	Mario (sólo enero)
Claudio	Raquel (hasta marzo)
Juan	
Carlos	Mar (hasta julio)
Diego	
Óscar	
Rubén	
Carmen	
Fernando	
María (desde octubre)	
David (desde octubre)	

En la tabla verde ser reflejan las personas que han colaborado con nosotrxs pero que han tenido que dejarnos por diversos motivos. Desde aquí nuestro agradecimiento por el tiempo y el esfuerzo que dedicaron al proyecto; esperamos seguir viéndoles y contando con aquellxs que ahora colaboran desde otras secciones. Eso nos ha obligado a realizar entrevistas a nuevas personas interesadas en colaborar. Además, una vez entrevistadxs lxs posibles voluntarixs, les redireccionamos hacia otras secciones y grupos que puedan ser de su interés o acordes a su formación y estén necesitando colaboración.

En nuestro proyecto, está el deseo de recuperar el horario de atención presencial que ofrecíamos antes de la pandemia hasta las 21 de horas de lunes

a viernes. Para ello, necesitamos disponer de un equipo amplio y estable que nos permita afrontar el reto.

Nuestra tarea fundamental es la atención en despacho presencial, telefónica, por WhatsApp y correo electrónico de nestrxs usuarixs; durante 12 meses, todas las semanas, todos los días, de lunes a domingo... hemos estado atendiendo a través de teléfono, WhatsApp o a través de nuestro correo electrónico y presencialmente.

Hemos procurado conocer otros proyectos, nutrirnos de ellos y, por supuesto, hemos seguido formándonos internamente asistiendo a numerosas charlas y formaciones programadas impartidas por otros organismos y también por nuestras Asesorías, por Prevención de COGAM y, cómo no, por el resto de grupos que integran COGAM, cuyxs miembros han asistido y colaborado en nuestra formación continua impartiéndonos charlas y dotándonos de información de sus respectivos enfoques.

2.2 Reuniones mensuales

Este año 2025, hemos mantenido el formato generado años atrás donde alternábamos cada mes **reuniones internas y reuniones formativas**. De modo que, si un mes teníamos nuestra habitual reunión interna donde se repasan las novedades y se lleva a cabo el reparto de turnos, o bien se debate y organiza cuando hay alguna actividad y/o proyecto en marcha que abordar; al mes siguiente se organizaba una reunión formativa donde hemos ido organizando jornadas temáticas de diversas materias.

En las **reuniones internas** hemos procurado invitar a algún grupo del colectivo a fin de favorecer las relaciones entre grupos y que nestrxs voluntarixs conozcan de primera mano las funciones, reivindicaciones y actividades de cada uno de ellos. Además, se mantiene un contacto vía grupo WhatsApp que permite a todxs mantenerse al día en cuanto a novedades.

2.3 Recogida de información

En cuanto a nuestra **BBDD**, la mantenemos en continua renovación a fin de adaptarnos a las circunstancias de nuestro servicio. Esta codificación es anónima y la utilizamos para conocer y analizar datos estadísticos de las personas que acuden a nuestro grupo por las diferentes vías.

La codificación se almacena en una Base de Datos Access que está en el ordenador del despacho. Además de poder codificar en el ordenador, tenemos un formulario web creado para las atenciones que hacemos fuera del local como correos o WhatsApp o los turnos que, por cualquier motivo, hemos realizado en remoto, normalmente desde nuestros domicilios. De la BBDD se extraen varios

informes. El que recoge todas las atenciones se utiliza para elaborar esta memoria. También se extraen datos de atenciones a jóvenes que se envían alx Técnicx de Educación y Trans que se envían al secretario.

Tras las atenciones gestionamos y/o enviamos nuestro formulario de encuesta de calidad que se ha actualizado de acuerdo con los cambios explicados anteriormente.

<https://goo.gl/forms/Qh9olwZq5eb63OYy1>

Encuesta valoración servicio Información LGTB+

No tardarás más de 1 minuto en hacerla y nos ayudarás a mejorar nuestro servicio.

En la valoraciones 1= Mal, 2= No tan mal, 3= Regular, 4= Bien, 5= Muy Bien

Este servicio es absolutamente confidencial. Nuestro archivo no contempla datos personales o de identidad y sólo tendrá fines estadísticos.

*Obligatorio

Preguntas Generales

¿Cómo realizaste tu consulta?

Teléfono

En el local de Cogam

-

2.4 Gestión de citas de asesorías y grupos

COGAM como colectivo generó un proyecto de “Asesorías Confidenciales y Gratuitas” para responder a la demanda de muchxs usuarixs y compañerxs LGTBI+; demandas a las que las Administraciones Públicas no ofrecían solución. Para llevarlo a cabo, desde su inicio, se orquestó un protocolo de actuación y gestión de citas en colaboración con nuestro Servicio de Información LGTB+. Destacar que lxs voluntarixs que están al frente de ellas son profesionales de reconocido prestigio dentro de cada rama.

Durante el año, el colectivo contó con:

- Asesoría Psicológica
- Asesoría Sexológica
- Asesoría Jurídica
- Asesoría Médica

Nuestra labor, dentro de este proyecto, pasa por la gestión de citas semanales para cada una de ellas, la recepción en el local de lxs usuarixs y el seguimiento de la asistencia a las mismas. En algunos casos, nos limitamos a poner en contacto alx usuarix final con la asesoría de su interés a fin de que nestrxs compañerxs especializadxs pudiesen atender sus consultas.

En este sentido, comentar que al igual que hemos hecho años anteriores, este año hemos estado abiertxs a cualquier colaboración y/o apoyo que nos han solicitado desde el resto de los grupos que conforman el colectivo; ya sea en cuanto a la gestión de redes, actividades web, promoción y/o elaboración de cartelería.

3. Formaciones y charlas

3.1 Formación inicial

Sabemos que uno de nuestros pilares fundamentales es la formación; por eso lxs voluntarixs que atienden las consultas que llegan a nuestro grupo, en sus diversas modalidades, reciben una **formación inicial** extensa y pormenorizada donde se les dota de toda la información y los recursos necesarios para poder llevar a cabo su labor. Además, se realizan prácticas con lxs voluntarixs con más experiencia a fin de que las nuevas incorporaciones puedan aplicar esos conocimientos en las intervenciones diarias.

El guion de nuestro curso formativo es el siguiente:

1. VOLUNTARIADO

- 1.1 Introducción al voluntariado. ¿Qué es el voluntariado?
- 1.2 Ley de Voluntariado Social de la Comunidad de Madrid
- 1.3 Voluntariado en COGAM

2. COGAM

- 2.1 Historia de COGAM
- 2.2 Fines, actividades y estructura

3 GRUPO DE INFORMACIÓN LGTB+ DE COGAM

- 3.1 Historia del servicio
- 3.2 Funciones
- 3.3 *Counselling*

4 MEMORIA HISTÓRICA

- 4.1 La homosexualidad a lo largo de la historia
 - 4.1.1 América Latina
 - 4.1.2 Peste rosa
 - 4.1.3 Orígenes del movimiento LGTB+
- 4.2 Breve historia del Movimiento LGTB+ español
- 4.3 Activistas históricxs

5 ORIENTACIONES E IDENTIDADES LGTB+

- 5.1 Lesbianas: el problema de la invisibilizarán
- 5.2 Bisexuales: construyendo una identidad pública
- 5.3 Intersexualidad: la identidad no reconocida
- 5.4 Trans: transexuales, transgénero y personas no binarias
- 5.5 Mayores LGTB+

6 LGTBFOBIA

- 6.1 Menores y adolescentes LGTB+ en el ámbito educativo

7 VISIBILIDAD LGTB+

- 7.1 Proceso de autoaceptación
- 7.2 Familias con hijxs LGTB+

8 MATRIMONIO IGUALITARIO Y UNIONES DE HECHO

- 8.1. Matrimonio igualitario
- 8.2. Uniones de hecho

9 FAMILIAS LGTB+

- 9.1 Opciones para formar una familia homoparental

- 9.1.1 Adopción nacional
- 9.1.2 Adopción internacional
- 9.1.3 Acogimiento familiar
- 9.1.4 Reproducción asistida
 - 9.1.4.1 Método ROPA
 - 9.1.4.2 Registro/filiación de unx niñx nacidx por técnicas de reproducción asistida
- 9.2 Gestación por subrogación

10 SALUD, SEXUALIDAD Y PREVENCIÓN

- 10.1 VIH
 - 10.1.1 VIH, cómo se transmite
 - 10.1.2 VIH, cómo NO se transmite
 - 10.1.3 Pruebas
 - 10.1.4 SIDA y seropositividad
 - 10.1.5 Contagio vs infección
 - 10.1.6 Situación actual
- 10.2 Infecciones de transmisión sexual (ITS)
 - 10.2.1 Principales ITS
- 10.3 Prevención

11 LA VIOLENCIA INTRAGÉNERO

12 SITUACIÓN LEGAL Y SOCIAL LGTBI+ EN EL MUNDO

13 LEGISLACIÓN LGTBI+ ESPAÑA Y COMUNIDAD DE MADRID

14 CUESTIONARIO DE FORMACIÓN

Del mismo modo, nos hemos centrado en evaluar junto a lxs nuevxs voluntarixs la adecuación de ese Curso y Guion, actualizando e iniciando un nuevo “**Guion para el seguimiento de la formación**” que aplican lxs voluntarixs que tienen “oyente” en sus turnos. A dicho guion anexamos el envío de documentación específica, el contrato de voluntariado, así como información básica del voluntarix en prácticas. Hacia finales del 2018 consideramos que era más práctico tener el “Guion para el seguimiento de la formación” como documento en Drive en lugar de en formato papel.

GUIÓN DE FORMACIÓN DE NUEVOS VOLUNTARIES				
Voluntarie:	Fecha Inicio:			
FORMADOR/A	Escucha (fecha) 14/01/2025	Escucha (fecha)	Escucha (fecha)	Escucha (fecha)
	Escucha (fecha)	Escucha (fecha)		
	Exámen realizado (fecha)			
	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)
	Supervisada (fecha)	Supervisada (fecha)		
	Revisión por otro formador/a (fecha)			
LOCAL Y DESPACHO	Enseñar el local: salón de actos, baños, biblioteca, sala prueba/asesorías, despacho de técnicxs.			
ORGANIZACIÓN INTERNA DEL GRUPO Y FUNCIONAMIENTO DEL INFORMACION LGTB+:	Cuántos somos, equipo coordinador, horarios y turnos, reuniones, formaciones, grupo whatsapp.			
CODIFICACIÓN DE ATENCIÓNES				
CÓMO DAR CITAS PARA LAS ASESORÍAS				
WEB DE COGAM. Entrar en cada web de los grupos y leer tranquilamente los contenidos, asesorías, servicios: stop homofobia, prevención y VIH (prueba rápida, y condonera. Explicar cómo funcionan. Cómo asociarse. Calendario de Actividades				

3.2 Formación continua

Uno de nuestros compromisos es mantener una formación continua de alto nivel que permita a nuestrxs voluntarixs estar informadxs y actualizadxs respecto a las múltiples situaciones que puedan presentarse en las atenciones. Por ello, mantenemos un programa de formación con el apoyo de otros grupos de COGAM, así como otras entidades y/o asociaciones LGTB+.

Como comentamos en el apartado de “Reuniones internas”, procuramos ir alternando las reuniones de grupo (en las que, en la primera parte invitamos a una persona del **colectivo** para que nos comente sus funciones y objetivos, para después tratar temas internos de organización y/o actualización de contenidos), con las denominadas “Reuniones formativas” donde ocupamos todo el espacio para tratar temas de relevancia para el grupo, bien por ser actualidad, bien porque hemos notado un incremento en las consultas concretas sobre dichas situaciones.

Este año 2025 hemos realizado las siguientes reuniones/formaciones:

- Enero: Reunión interna sobre novedades, memoria y proyecto de coordinación
- Mayo: Reunión interna y formación con Luis (Técnico de Programas de COGAM) sobre el programa +Tangible.
- Septiembre: Reunión interna.
- Octubre: Reunión interna y formación con José Vela (Técnico de atención y orientación a jóvenes, familias trans y empresas de COGAM).
- Diciembre: Formación externa en ONG Rescate

4. Campaña de difusión

El objetivo es dar a conocer el Servicio de Información que, en realidad, es la cara visible o el punto de entrada a nuestra asociación, y desde el que canalizamos todos los servicios. El lema de la campaña es: “**Si necesitas ayuda, en COGAM te entendemos**”.

Banner



Folleto (Castellano/Inglés)



Tarjeta visita



5. Datos de atenciones comparativo con cuatro años anteriores

5.1 Número de atenciones y consultas

1a.- Total atenciones

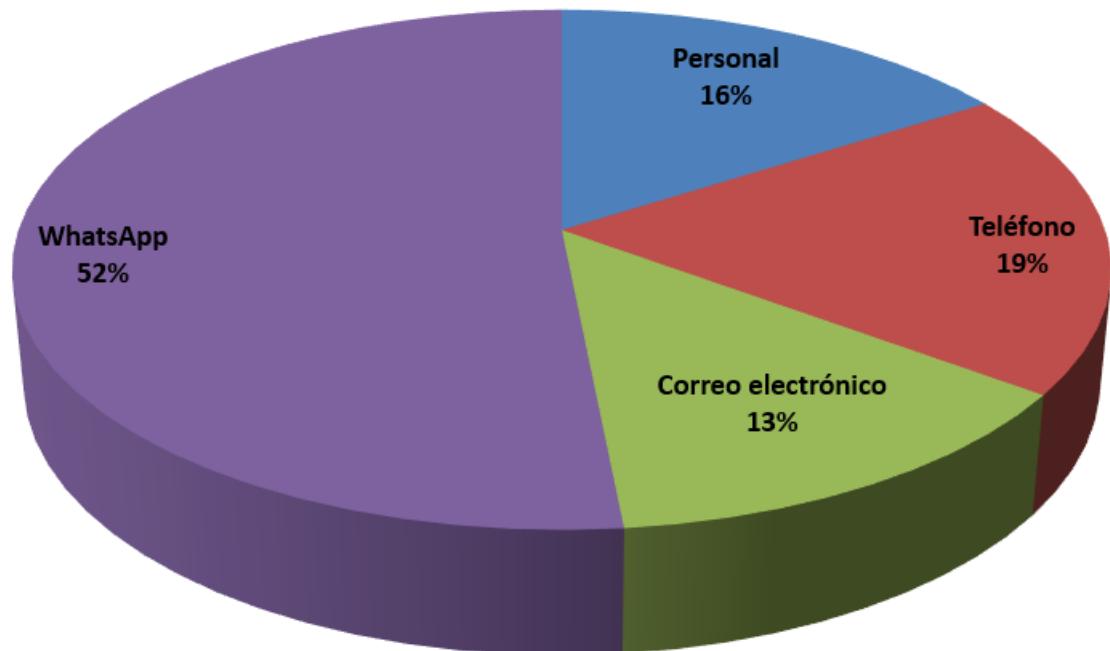
2021	2022	2023	2024	2025
2.312	2.943	2.552	2.678	2.355

1 b.- Total consultas

2021	2022	2023	2024	2025
2.882	3.777	3.134	3.267	2.839

5.2 Según canal de atención

	2021	2022	2023	2024	2025
Personal	53	306	374	408	376
Teléfono	832	854	653	654	450
Correo electrónico	636	605	485	521	315
WhatsApp	789	1.176	1.039	1.095	1.214



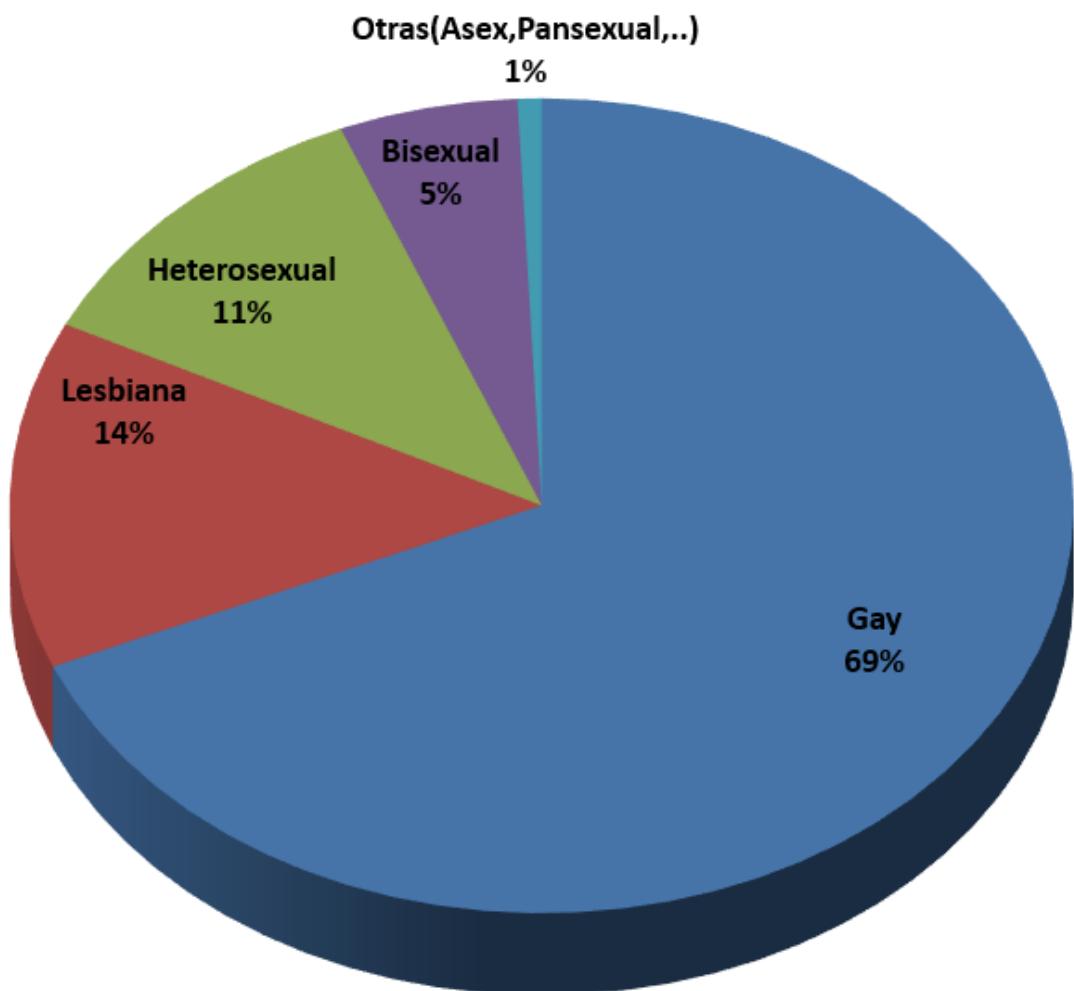
5.3 Por género

	2021	2022	2023	2024	2025
Mujeres	776	905	799	816	820
Hombres	1.459	1.952	1.637	1.698	1.436
No binario	22	31	28	29	39

	2021	2022	2023	2024	2025
Cisexual	2.029	2.613	2.217	2.320	1.927
Trans	283	330	335	357	428
Intersexual	0	2	1	3	1

5.4 Por orientación sexual

	2021	2022	2023	2024	2025
Gay	837	1.191	975	1.016	1.032
Lesbiana	142	171	173	175	208
Heterosexual	166	225	166	165	173
Bisexual	51	109	92	96	82
Asexual, pansexual.....	12	32	27	19	11
Desconocida	1.105	1.215	1.119	1.207	849



5.5 Por cohortes de edad

	2021	2022	2023	2024	2025
Mujeres edad desconocida	444	475	393	397	356
Hombres edad desconocida	729	908	793	704	599

Mujeres	2021	2022	2023	2024	2025
Menores 18 años	33	20	16	15	18
18 a 44 años	233	325	306	311	355
45 a 62 años	59	74	72	32	87
63 en adelante	6	11	12	8	4

Hombres	2021	2022	2023	2024	2025
Menores 18 años	19	28	25	33	19
18 a 44 años	465	685	571	658	615
45 a 62 años	173	234	205	243	150
63 a 71 años	64	82	34	47	49
72 en adelante	1	15	9	13	4

5b.- Atenciones trans

	2021	2022	2023	2024	2025
Edad desconocida	7	133	100	98	105
Mujeres menores 18 años	21	9	9	9	9
Hombres menores 18 años	9	20	10	18	6
Mujeres 18 – 44 años	44	80	92	108	188
Hombres 18 – 44 años	29	43	36	59	65
Mujeres 45 – 62 años	16	24	28	29	34
Hombres 45 - 62 años	1	5	5	3	6
Mujeres más de 63 años	2	6	2		2
Hombres más de 63 años			1		

5c.- Atenciones personas no binarias

	2021	2022	2023	2024	2025
Menores 18 años		4	1	6	0
18 a 44 años	4	18	21	25	7
45 a 62 años	3	2	3	4	1
63 a 71 años		1			
72 en adelante					

5.6 Cómo nos han conocido

	2021	2022	2023	2024	2025
COGAM (local, Orgullo, campañas)	15	43	34	65	33
Varios	20	11	3	13	13
Internet, Redes Sociales	217	408	568	502	388
Relaciones personales	273	301	281	292	152
Profesionales	47	27	35	43	37
Otras asociaciones	26	27	24	38	17
Medios comunicación	30	12	4	11	6

5.7 Lugar de residencia

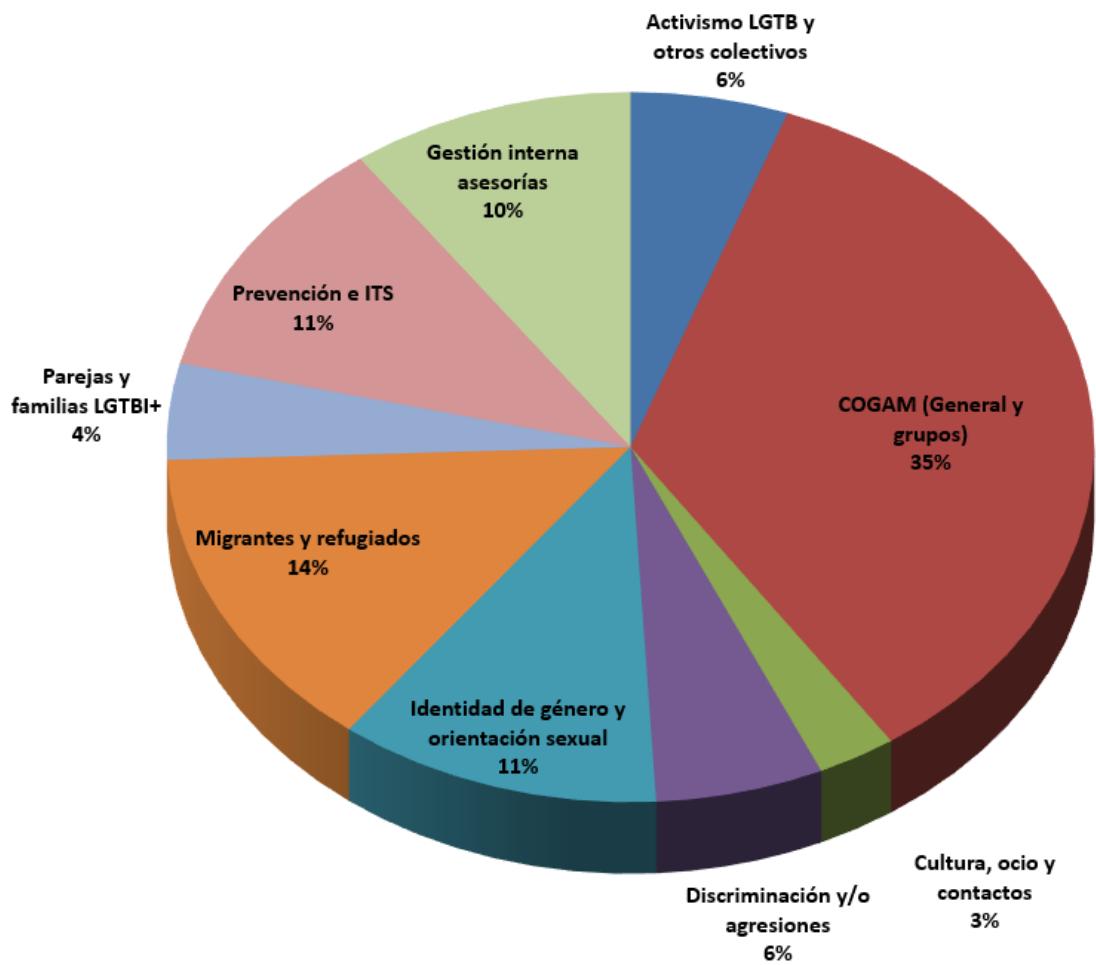
	2021	2022	2023	2024	2025
Madrid	1.443	2.179	1.922	2.013	1.825
Madrid (provincia)	166	176	186	204	151
Barcelona	22	38	15	19	20
Toledo	15	15	12	18	14
Valencia	15	13	13	10	8
Guadalajara			4	9	2
Ciudad Real			1	7	4
Murcia		10	5	6	2
Córdoba			2	6	1
Sevilla					6

- El resto se reparte en otras provincias, no superando las 5 atenciones por plaza.

	2021	2022	2023	2024	2025
Resto de Europa	41	53	37	46	49
América latina	34	42	25	33	29
EEUU/Canadá		7	9	10	17
África	9	15	21	19	30
Asia	9	8	12	15	22
Oceanía		1		2	1
No especificado	404	229	196	196	99

5.8 Tipos de consulta

	2021	2022	2023	2024	2025
Total consultas	2.883	3.777	3.134	3.267	2.839
Activismo LGTB y otros colectivos	524	493	383	383	156
COGAM (General y grupos)	768	1.123	940	1.027	992
Cultura, ocio y contactos	140	161	59	51	78
Discriminación y/o agresiones	187	152	138	153	166
Identidad de género y orientación sexual	340	420	299	290	319
Migrantes y refugiados	159	376	424	344	398
Parejas y familias LGTBI+	169	197	131	132	124
Prevención e ITS	342	478	309	393	320
Gestión interna asesorías	237	372	443	490	281



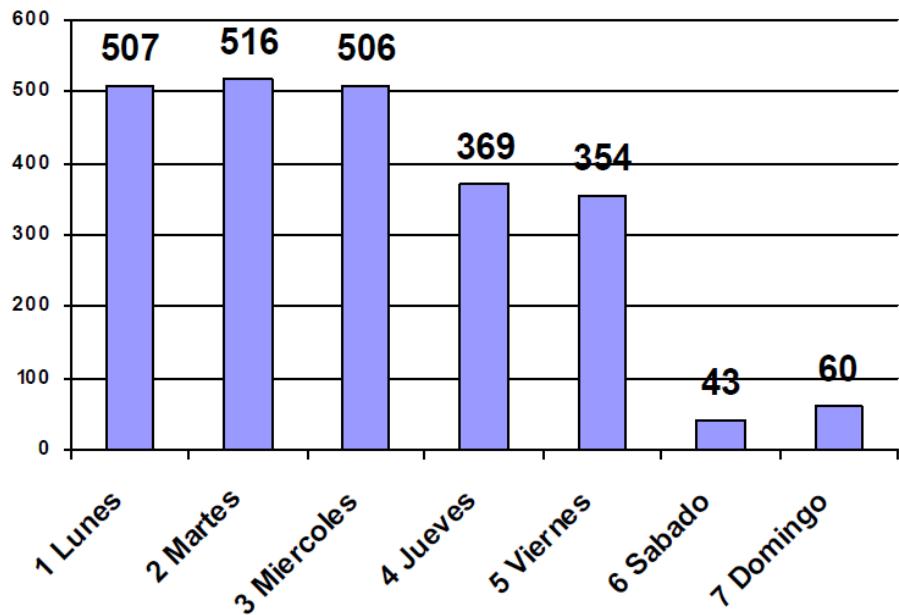
5.9 Derivaciones

	2021	2022	2023	2024	2025
+ Tangible	30	122	107	142	155
ACATHI	7	13	12	14	13
Admin/Gerencia COGAM	62	56	33	52	30
AEGAL		6	11	5	21
Asesoría Juríd	230	400	392	383	349
Asesoría Laboral			22	12	17
Asesoría Médica	10	19	25	24	6
Asesoría Psicológica	145	206	185	187	171
Asesoría Sexológica	65	34	38	31	28
CEAR	15	14	8	7	24
Cruz Roja	1	8	6	4	12
Eddy	5	6	5	3	2
Educación	126	83	104	94	66
FELGTBI	22	25	24	32	12
Fundación 26 Diciembre	10	9	1	12	7
GALEHI	18	15	14	7	9
GAM (Grupo Ayuda) Entender+		3	4	3	10
Grupo Trans, jóvenes Trans	114	94	96	114	100
Grupos socialización COGAM	316	380	142	152	150
La Merced migraciones	8	5	7	6	8
Migrantia/Kif-Kif	26	22	18	16	4
Nexus	35	43	18	10	7
Observatorio Odio/Arcópoli	9	11	7	4	1
Otros colectivos LGTBI	20	22	15	9	16
Policía Unidad Diversidad	10	10	1	7	7
Presidencia/Junta/Vocales	162	174	143	128	109
Programa LGTBI C.Madrid	26	23	11	16	7
Prueba rápida VIH/VHC	88	77	54	60	57
Serv. Orientación Jóvenes	170	180	118	139	128
Stop LGTBIfobia	25	18	9	14	8
Técnicx Empresas	10	16	17	20	6
Técnico salud COGAM	210	254	136	165	135
Transformando / Familias	35	10	5	4	7
Otros	144	224	95	152	109

5.10 Atenciones por días de la semana

	2021	2022	2023	2024	2025
Lunes	531	664	610	663	507
Martes	494	661	575	591	516
Miércoles	446	637	480	497	506
Jueves	418	534	448	424	369
Viernes	260	361	340	367	354
Sábado	113	72	61	60	43
Domingo	50	64	38	74	60

ATENCIONES POR DIA DE LA SEMANA



6. Análisis cualitativo comparativo entre los años 2024 y 2025

6.1 Atenciones

1a.- EL número de **atenciones** habidas en el año 2025, han sumado 2.355, significando que en este año hemos retrocedido en 323 atenciones, respecto al año anterior.

En el año 2024 se dieron un total de 2.678 atenciones, y en el año 2021, la cifra alcanzo un número de 2.312

Tenemos por lo tanto que hemos retrocedido en el número de atenciones a tiempo postpandemia, año 2.021.

1b.- Del mismo modo podemos afirmar que en relación al número de **consultas** también se ve reflejada un descenso de las mismas, se ha llegado a 2.839. En el pasado año de 2024, se llegó a la cifra de 3.267, por lo tanto 428 consultas menos. Volviendo a cifras del año 2021, que se llegó a 2.882 consultas.

Tenemos por lo tanto que se inicia una nueva etapa de retroceso en las consultas hacia nuestro servicio. Y como ya hemos comentado volvemos a cifras del año 2021.

6.2 Las atenciones se reparten

Personal	Teléfono	Email	WhatsApp
376 (16%)	450 (19%)	315 (13%)	1.214 (52%)

2a.- En este punto, cabe destacar el lento pero definitivo cambio estructural que se está produciendo en los últimos años, en el sentido de que es la atención por WhatsApp, la que alcanza el 52%, su implantación es notoria. Si bien se observa que la atención telefónica es la que obtiene el mayor de usuarios, 450, se aprecia un descenso generalizado en todas las vías de acceso a nuestro servicio. A saber las atenciones telefónicas, descienden un 31 por ciento y el correo un 40%.

Corolario.

La tendencia es el cambio **estructural** en la utilización de los usuarios, es el WhatsApp , el que concilia una mayoría de nuestros usuarios, que por otra parte entendemos que la demanda por consultas son más breves, frecuentes e inmediatas y esta tendencia, como venimos señalando en años anteriores,

repercute en la calidad, rigor, características y trazabilidad del perfil de nuestros usuarios, ya que con este sistema de comunicación no es fácil concretar sus características personales.

6.3 Por género

3a.- Como viene siendo habitual en todos los años, las consultas efectuadas por hombres es la más numerosa, contabilizándose 1.436 usuarixs, recordaremos que el número de mujeres fue de 820. Siendo el número de cisexuales 1.927.

3b.- En este punto, cabe destacar el paulatino incremento de la población trans, que en este año llega a los 428 usuarixs. Recordamos que el año 2021, esa población ascendía a 283 usuarixs.

3.c.- Como dato a tener en cuenta vemos que la población **no binaria**, sigue creciendo con 39 consultas. En el año 2021, se chequearon 22 usuarixs.

Corolario.

Se detecta la consolidación en el género de la población **trans** y **no binaria**,

6.4 Por orientación sexual

4a.- La orientación **gay** sigue siendo el colectivo que más uso hace de nuestros servicios, 1.032 usuarixs.

4b.- El montante de usuarixs, procedentes de otras orientaciones sexuales, registran cierto descenso. Llama la atención que la orientación heterosexual tenga una cualificada representación alcanzando los 173 usuarixs, algunos más que los años 2024 y 2023.

4c.- No obstante dicho lo anterior y para mayor precisión, hay que apuntar que se reduce la población sin que sepamos (o definan) su **orientación sexual**, llegando a contabilizarse 849 atenciones.

Corolario.

Se cambia, la tendencia que se viene apreciando desde los últimos años, y que es que el incremento de la utilización de las redes sociales y de los dispositivos móviles dificulta el conocer su orientación. Concretando en el año 2021 la orientación sexual desconocida ascendió a 1.105, en 2024 eran 1.207 atenciones y en el año 2025 este número ha descendido a 849 personas.

6.5 Por cohortes de edad

5a.- En este punto el primer dato a destacar es el hecho de que sigue siendo relevante el número de usuarixs hombres, cuya edad desconocemos, veamos en 2023 aparecían 793, en el año 2024 el número se eleva a 704 hombres y en el año 2025 el número es de 599 hombres, aunque si bien, es cierto que su número se va paulatinamente reduciendo.

En cuanto al número de mujeres en edad desconocida, aparece la misma circunstancia, en el año 2023, son 393 en el 2024 han sido 392 y en el año 2025 son 356 mujeres.

En las atenciones **trans**, se constata la misma deficiencia informativa, son 105 lxs usuarios cuya edad se desconoce, de los 418 usuarixs.

5b.- El primer dato a resaltar , un año más, es que la cohorte de edad de que más nos consulta, es aquella población de 18-44 años, se llega a la cifra de 970 usuarixs, en el año 2024 fueron 996. La cohorte que sigue en importancia es la de 45 a 62 años que alcanzan un número de 237. Prácticamente la misma que en el año 2024.

También se observa un descenso en la consulta de hombres de más de 63 años, llegando a 53 consultas, en el año 2024 años esta cifra llegó a los 60. Apuntamos que en esta cohorte de edad el número de mujeres pasa en el año 2024 fueron 8 mujeres y en el año 2025 su número fue de 4 mujeres. Por otra parte en la cohorte de edad de menores de 18 años, en hombres pasamos de 33 en el 2024, a un número de 19 en el año 2025. En el caso de las mujeres de 15 en el año 2024 pasamos a 18 en el año 2025.

5c.- Otro dato relevante en la cohorte de la población trans mujeres de 18 a 44 años con 188 usuarixs. de más de 44 años con 36 consultas. Destacamos que a partir de los 45 años las consultas mayoritariamente son de las mujeres con 36 consultas, hombres solo aparecen 6.

Dos apuntes más, en este capítulo de la población trans la edad desconocida llega a los 105 usuarios y los menores de 18 son 27 en el año 2024 en el año 2025 fueron 15.

5d.- Y por último, señalamos que las atenciones de la población no binaria, en el año 2024 fue de 35 usuarixs.

Corolario.

1.- Se refuerza la apreciación de que la población de 18-44 años, es la que mayoritariamente nos consulta.

2.- Se consolida el registro de la población **trans**.

3.- Reiteramos nuestras reflexiones ya señalados en los anteriores puntos de este informe. En el sentido de que los nuevos medios de contactar con nuestro colectivo, email, WhatsApp, redes, etc; no facilitan la captación de la trazabilidad de los perfiles de nuestros usuarios. Lo que contribuye a que se produzca una relevante perdida de la información sobre los mismos

4.- Ahora bien, en este punto, conviene plantear la siguiente reflexión. Si bien la pirámide de población española, presenta cada año mayor población a partir de los 65 años. Nuestros datos no registran su acercamiento a este **colectivo**, nos referimos obviamente a la población LGTBI+. Cuestión que nos parece muy relevante a la hora de establecer estrategias y dinámicas que contribuyen a su acercamiento a nuestra asociación.

6.6 Cómo nos han conocido

En este año , del mismo modo que los últimos cinco años ha sido **Internet y Redes Sociales**, las que han tenido el mayor número de referencias, llegado a los 388 usuarixs, y en segundo lugar, las **relaciones personales** con 152, referencias, seguidos de muy lejos del resto de los organismos u otras instituciones, que nos recomiendan.

6.7 Lugar de residencia

7a.- Los residentes en **Madrid** y provincia, se constituye como la ciudad más referenciada, amparando casi el 80% de los usuarios, en total 1.976. La siguiente ciudad que aparece es Barcelona con 20 usuarixs y Toledo con 14 referencias.

7.B.) En relación a años anteriores, se incrementan las consultas de Europa, año 2024 fueron 46, y esta año 2025 llegaron a 49 y **América Latina** han bajado a 29 consultas, 33 consultas, se dieron en el año 2024. **África** registra 30 consultas, en el año 2024 fueron 19 consultas. Y como nota a considerar de **Asia** registra 22 , anteriormente fueron 15 consultas. Y por último los **EEUU** y **Canadá** suman 17 consultas, en el año anterior sumaron 10.

6.8 Tipo de Consulta

Total consultas: 2.839

8a.- La primera observación relevante que tenemos que destacar es que como se ha señalado al principio de este informe, es que las consultas se han reducido en el año 2025 a 2.839 que representa un descenso aproximado del 14 por ciento.

8b.- Como anteriores años, COGAM y sus Grupos sigue siendo la más referenciada con 992 anotaciones. Casi el 35 % de las consultas

8b.- En este año **migrantes y refugiados** con 398 referencias representan el 14 por ciento, **Prevención e ITS** con un 11 por ciento, es decir 320 referencia. Por otra parte **Identidad de género y orientación sexual** 319 referencias con un 11 por ciento y Gestión Interna Asesorías un 11 por ciento, es decir 281 consultas.

Corolario.

En este punto conviene destacar el incremento de la demanda por este orden **Prevención e ITS, migrantes y refugiados, en Identidad de género y orientación sexual** y por último en **discriminación y/o agresiones**.

6.9 Derivaciones

9a.- Observamos un año más que el mayor número de derivaciones ha sido la de Asesoría **Jurídica** con 349 derivaciones.

9b.- Le sigue en número de registros la Asesoría Psicología con 171. A continuación destaca +Tangible con 155 registros, después Grupos de socialización de COGAM con 150 registros y Técnicxs Salud con 135 anotaciones.

9c.- Y por último también destacamos, el incremento de registros del Servicio de Orientación a jóvenes con 128 registros.

Corolario

Señalamos que una año más nuestra **Asesoría Jurídica y Psicología**, son los servicios con mayor demanda.

6.10 Atenciones por días de la semana

10a.- El martes es el día que se han efectuado el mayor número de consultas, situándose en 516, seguido muy cerca del lunes con 507.

10b.- El siguiente día ha sido el miércoles con 506 atenciones, seguidos por este orden el jueves con 369 consultas y el viernes con 354 atenciones.

7. Casos prácticos

Las consultas que nos llegan a través de los diferentes canales de comunicación que tenemos habilitados son numerosas y de muy diversa índole. En este apartado, intentaremos dejar constancia de las diferentes tipologías ya que responden a necesidades actuales de nuestra sociedad y de nuestro colectivo.

Los casos que aquí incluimos han sido modificados a fin de salvaguardar la identidad de los usuarixs. Son solo una muestra de las dificultades a las que se enfrentan diariamente muchas personas LGTB+ en la actualidad; lejos de estar normalizado, las dificultades familiares, personales, laborales y/o médicas son abrumadoras:

7.1 Discriminación y agresiones

Hola, buenas tardes:

Me pongo en contacto con vosotros porque necesitamos asesoramiento y representación legal tras un altercado sufrido en el Orgullo de Alicante, en un local de ambiente LGTBI.

Hemos interpuesto una denuncia, pero necesitamos continuar con acciones legales para reclamar por los daños ocasionados.

Los hechos fueron los siguientes:

Mi pareja sufrió una agresión al reventarle una botella en la mano dentro del local. Tras ello, no se le prestó auxilio y además nos expulsaron del local y se nos impidió poner una reclamación por lo sucedido.

Como consecuencia de la agresión:

Mi pareja recibió 14 puntos en la mano derecha.

Presenta falta de movilidad desde el día del altercado.

Los médicos han valorado la necesidad de una operación en un plazo aproximado de 15 días si no mejora la movilidad.

Nos gustaría saber si disponéis de abogados que puedan llevar este caso o, en su defecto, si podéis derivarnos a profesionales de confianza especializados en este tipo de situaciones.

Muchas gracias por vuestra atención y ayuda.

Os dejamos nuestros teléfonos.

Un cordial saludo,

7.2 Filiación

Hola,

Mi nombre es XXXX. He llegado a vuestra página buscando alguna asociación que pueda ayudarnos con un problema muy serio que nos ha surgido.

Somos una familia formada por dos padres y dos niños, ambos de casi 7 años. Yo nací en Madrid y viví aquí hasta hace aproximadamente doce años. Durante ese tiempo conocí a mi pareja, nos enamoramos y nos trasladamos a vivir a Nueva York.

Allí contrajimos matrimonio hace más de diez años y allí nacieron nuestros hijos mediante gestación por sustitución. Hace un año decidimos regresar a España con la intención de establecernos definitivamente en Madrid, para que nuestros hijos pudieran crecer cerca de sus abuelos y del resto de la familia.

Antes de regresar, intentamos inscribir a nuestros hijos a través del Consulado de España en Nueva York. El proceso se prolongó durante más de diez meses, sin recibir explicaciones claras. Finalmente, se nos comunicó que había entrado en vigor una nueva normativa que ya no permitía la inscripción de menores nacidos por gestación por sustitución en el extranjero.

El siguiente paso fue solicitar la residencia de nuestros hijos desde España pero esta ha sido igualmente denegada.

Esta situación nos deja actualmente en un limbo legal muy preocupante. Nuestros hijos no tienen acceso a la seguridad social, lo que afecta directamente a su bienestar y a su desarrollo. Por ejemplo, a nuestro hijo le apasiona el fútbol, pero al figurar como extranjero con una situación administrativa no regularizada, estamos encontrando dificultades para federarlo. Nuestra hija, además, necesita un informe de la seguridad social para poder acceder a ayudas relacionadas con TEA, y nos resulta imposible obtenerlo. Más allá de estos ejemplos, la falta de regularización genera numerosas dificultades en la vida cotidiana de dos menores que ya llevan un año residiendo en España.

Por último, somos conscientes de que la nueva normativa se aprobó con el objetivo de evitar supuestos de fraude vinculados al desplazamiento al extranjero para tener hijos mediante gestación por sustitución, eludiendo la legislación española. Sin embargo, nuestro caso no responde a ese supuesto. Somos una familia legalmente constituida y plenamente reconocida en Estados Unidos, donde nuestros hijos nacieron y vivieron hasta nuestra decisión posterior de regresar a España. La aplicación automática de esta normativa está teniendo un impacto directo y negativo en sus derechos y en su estabilidad, sin atender al interés superior del menor, que debería prevalecer en cualquier decisión administrativa que les afecte.

Nos gustaría saber si vuestro equipo jurídico puede orientarnos y acompañarnos en este proceso, o indicarnos a qué organismo o profesionales podríamos dirigirnos para regularizar la situación de nuestros hijos.

Nos resulta profundamente injusto que una familia con un padre español de nacimiento, que decide volver a su país para criar a sus hijos, se encuentre con este tipo de obstáculos administrativos que afectan de manera tan directa a dos menores.

Muchas gracias por vuestra atención y ayuda.

Un saludo,

7.3 Trans

Buenos días,

Disculpad cualquier molestia que pueda ocasionar, pero me gustaría saber si sabéis dónde se puede recibir ayuda en endocrinología con el seguimiento del tratamiento hormonal ftm.

Estoy en la UIG del hospital Ramón y Cajal, pero llevo esperando solo a qué abran agenda desde Julio, y no me quieren ni responder a dudas cortas por email.

La duda en cuestión, por si pudiérais ayudarme, se trata de si me puede recetar el dermatólogo Minoxidil oral (2,5mg, pero pensando en mujeres, no en hombres trans) o de Dutasteride oral (aclara que sería una pauta de 3 veces a la semana)

De nuevo, perdonad las molestias, ya no sé a dónde acudir.

Un cordial saludo,

7.4 Prevención/VIH

Hi,

Two days ago, I went to the emergency department because I had a potential HIV exposure. Since I don't have a health card or insurance, they charged me 400 euros and provided only 10 PEP tablets. As far as I understand, PEP should be taken for 28 days, but I don't have enough money to return to the emergency department to get the remaining pills. What should I do?

Hola,

Hace dos días fui al servicio de urgencias porque tuve una posible exposición al VIH. Como no tengo tarjeta sanitaria ni seguro, me cobraron 400 euros y solo

me proporcionaron 10 comprimidos de PEP. Según tengo entendido, la PEP debe tomarse durante 28 días, pero no tengo suficiente dinero para volver a urgencias y conseguir el resto de las pastillas. ¿Qué debería hacer?

7.5 Estudios

Estimada asociación,

Mi nombre es XXXX y soy estudiante de cuarto curso del grado en Biología en la Universidad Autónoma de Madrid. Actualmente estoy desarrollando mi Trabajo de Fin de Grado (TFG), bajo la dirección de la doctora en antropología física XXXXX.

El objetivo de mi TFG es estudiar los efectos de la hormonación con estrógenos en la estructura corporal de mujeres trans, con especial atención a cambios relacionados con el sistema óseo. Se trata de un estudio desde la perspectiva de la antropología física, centrado en entender cómo el tratamiento hormonal influye en parámetros como la densidad ósea, la masa corporal o las proporciones anatómicas, entre otros.

Para ello, estoy buscando mujeres trans mayores de edad que estén dispuestas a participar como voluntarias en esta investigación. Me dirijo a ustedes con mucho respeto y admiración por el trabajo que realizan, con la esperanza de que puedan ayudarme a difundir esta propuesta o valorar la posibilidad de colaborar para localizar posibles participantes interesadas.

La participación es completamente voluntaria, confidencial y no invasiva. Las mediciones incluyen parámetros básicos como estatura, peso, perímetros corporales, y si la persona lo consiente, también estimaciones de densidad ósea, siempre en un entorno seguro, respetuoso y adaptado a las necesidades individuales.

Como agradecimiento por su tiempo y colaboración, cada participante recibirá un informe antropométrico personalizado, que puede resultar útil o interesante a nivel personal. Además, si desde su asociación lo consideran de valor, estaría encantada de ofrecer seminarios o charlas divulgativas gratuitas sobre temas como la influencia de las hormonas en la salud ósea, cambios fisiológicos durante el tratamiento hormonal, o cualquier otro aspecto que consideren importante para su comunidad.

Mi objetivo es construir este estudio desde el respeto, la escucha activa y el compromiso con la visibilización científica de realidades diversas, por eso me encantaría contar con el apoyo de una asociación como la suya, que trabaja directamente con mujeres trans y conoce bien sus necesidades e intereses.

Estoy completamente disponible para facilitar más detalles, resolver cualquier duda o adaptar el proceso según lo que ustedes consideren más adecuado.

Con todo mi agradecimiento y respeto,

7.6 Colaboraciones

Estimado equipo de COGAM:

Nos ponemos en contacto con vosotros desde el Centro de Rehabilitación Psicosocial (CRPS) donde trabajamos con personas con problemas de salud mental en procesos de recuperación e inclusión social.

Dentro de nuestro trabajo comunitario, desarrollamos espacios específicos de reflexión y construcción colectiva en torno a género y diversidad. En este contexto, estamos interesados en organizar una visita a COGAM o realizar algún taller de sensibilización LGTBI+ con las personas que atendemos.

Nos gustaría poder contar con vuestra experiencia para acercar temáticas como la diversidad afectivo-sexual, la identidad de género o el respeto a las distintas formas de ser y sentir, de una forma accesible, vivencial y adaptada a nuestras personas atendidas.

¿Sería posible valorar alguna fecha o propuesta para realizar esta actividad con vosotros? Estaríamos encantados de colaborar y facilitar todo lo necesario desde nuestro centro.

Agradecemos de antemano vuestra atención y quedamos a la espera de vuestra respuesta.

Un cordial saludo,

7.7 Adopción/gestación subrogada

Buenos días,

Contacto con vosotros porque somos una pareja de chicos que hemos hecho un doble proceso de gestación subrogada en Colombia.

Como sois una entidad LGTBI quería comentarlo con vosotros por si hay alguna persona que esté interesada en ser padres para que conozcan nuestra experiencia tan positiva en Colombia.

La gente suele conocer EEUU y Canadá, son destinos mucho más caros para hacer el proceso y con la desventaja del idioma.

Por eso os escribí para ver si hay alguna persona interesada que le podáis dar mi contacto y con mucho gusto le contaría como fue nuestro proceso.

Un saludo y Feliz Año

7.8 Identidades trans

Buenas , soy XXX de Madrid 27 años nunca he tenido contacto con el mundo lgtb y quisiera información o cómo os movéis. Porque tengo alguna duda sobre identidad de género y demás. Gracias.

7.9 Migración

Hola,

Me llamo XXXX y estoy con mi pareja XXXX (somos una pareja gay de Rusia).

Actualmente estamos tramitando una visa Schengen para viajar a Madrid, con la intención de solicitar asilo en España debido a la persecución y discriminación que sufrimos en nuestro país por nuestra orientación sexual.

Queremos pedir una consulta para saber qué pasos debemos seguir, cómo presentar la solicitud de asilo y qué tipo de apoyo legal o social podemos recibir de su organización.

No hablamos español por ahora, pero entendemos un poco de inglés. Agradeceríamos mucho si fuera posible concertar una cita con alguien de su equipo (en línea o presencial).

*Muchas gracias por su tiempo y apoyo.
Atentamente,*

7.10 Diversidad y orgullo

Buenos días,

Mi nombre es XXXX y me gustaría asistir a la celebración del Orgullo en Madrid junto con una amiga que nos visita desde Japón y que tiene una discapacidad física en una pierna, lo cual limita su movilidad. Queríamos saber si existen zonas habilitadas para personas con movilidad reducida durante el desfile y demás actividades programadas, así como si hay algún procedimiento específico para solicitar acceso o asistencia.

Agradeceríamos mucho si pudieran indicarnos.

Mil gracias de antemano

7.11 Matrimonio

Buenas tardes, por favor donde puedo obtener información sobre la igualdad de las parejas de hecho al matrimonio. Me gustaría saber si se está luchando para equiparar los mismos derechos a los matrimonios pensiones hereditarios que los matrimonios. Igual que ocurre en Cataluña o País Vasco. Quiero decir si alguna vez se aprobarán estas pretensiones

Muchas gracias.

7.12 Violencia intragénero

Buenos días,

Me han dado vuestro número desde el 028, necesito denunciar a mi ex pareja mujer, por tema de maltrato entre otras cosas. Ella me ha denunciado también me llegó la denuncia en noviembre. Me gustaría acompañamiento al juzgado de Arganda a poner la denuncia y sobre todo lo más importante, quiero solicitar abogado penalista vuestro especializado en estos temas de violencia intragénero. Es posible? No hablo solo de tenerlo un día, sino de un abogado penalista para todo el procedimiento que lo lleve, por favor me urge.

Muchas gracias

8. Encuesta de calidad del servicio

Con la idea de valorar y mejorar nuestro servicio, facilitamos a todas las personas que nos realizan alguna consulta la posibilidad de realizar una encuesta sencilla y anónima.

<https://goo.gl/forms/Qh9olwZq5eb63OYy1>

Estos son los resultados del año 2025

8.1 Número de encuestas recibidas

En 2025 recibimos 366 encuestas, un 15% de las 2.355 atenciones. Es un 20% menos que en 2024.

8.2 Número de encuestas enviadas

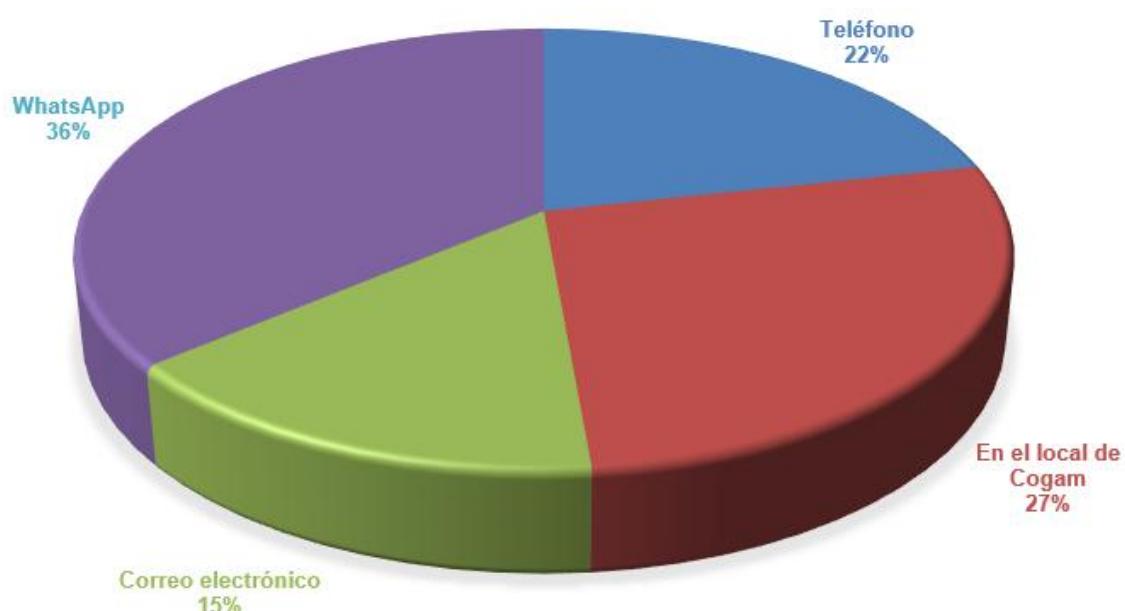
En 2025 enviamos un total de 1.553 encuestas, un 10% más que en 2024

- 241 por correo (el 77% de las 315 atenciones)
- 1.312 por WhatsApp (más que las 1.214 atenciones de WhatsApp codificadas)

Este año se han enviado encuestas a la mayoría de los WhatsApp y al 77% de los correos codificados. Hay WhatsApp que por el idioma o el tema no se les envía la encuesta. En los correos además del idioma o tema, no se ha enviado las encuestas por no haber escrito un mensaje de derivación.

Aunque hemos enviado un 10% más de encuestas que en 2024, hemos recibido un 20% menos de encuestas. Habría que revisar el procedimiento y el formulario .

8.3 ¿Cómo realizaste tu consulta?



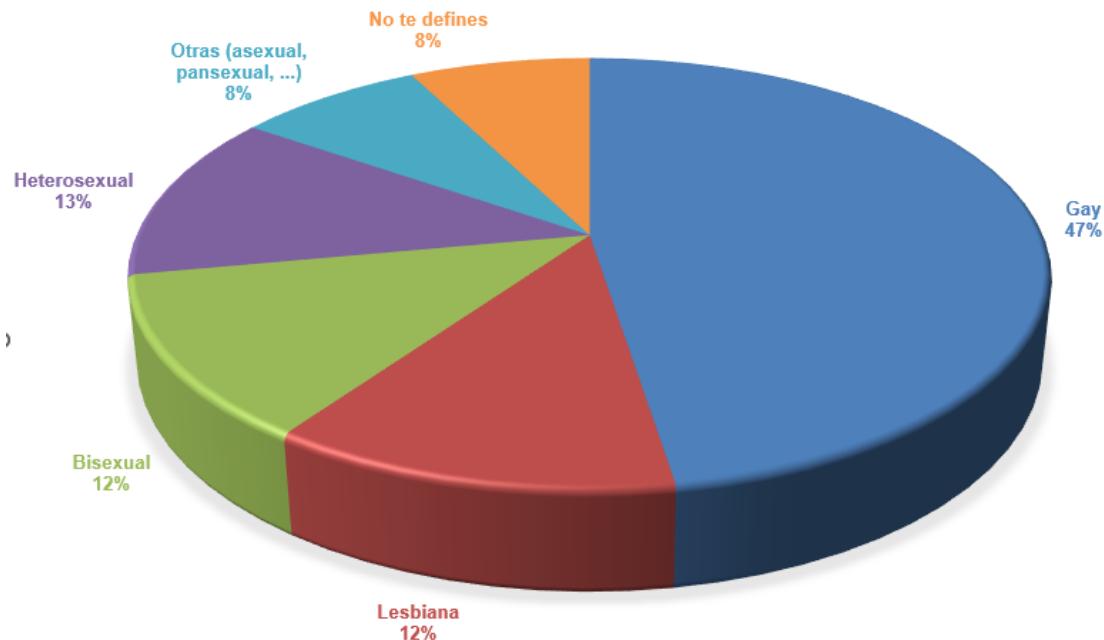
- El teléfono baja un 5% quedando en el 22%
- La atención en el local baja un 5% quedando en el 27%
- Correo electrónico sube 2 puntos subiendo al 15%
- WhatsApp sube un 8% quedando subiendo al 36%

Las encuestas que evalúan la atención por WhatsApp aumentan considerablemente. Lo que vemos es que aunque se envíen peticiones de encuesta por WhatsApp (1.312 encuestas enviadas en 2025) y correo (enviadas 241 encuestas en 2025), las encuestas recibidas también reflejan los otros dos canales en un 49%. En las atenciones codificadas, ambas son el 39%.

Los porcentajes son muy parecidos a 2023. En 2024 subieron teléfono y presencial, que han vuelto a bajar en 2025.

Si se reciben más encuestas de atenciones en presencial/teléfono podría entenderse que son el reflejo de las atenciones por las asesorías y no las propias de Información. En 2025 se hicieron algunos cambios para mejorar la comprensión que la encuesta de Información. Habrá que revisar la encuesta para mejorar la comprensión de qué servicio evalúa.

8.4 Te defines como



- Otras orientaciones (asexual, pansexual, ..) sube un 3%. No te defines sube un 3%. Ambas suben un 5% respecto a 2024
- Gay baja un 7%, quedando en el 47%. Cambio de tendencia de los últimos años que subía.
- Heterosexual se mantiene en el 13%
- Baja bisexual un 1%. Baja un 1% los últimos años.

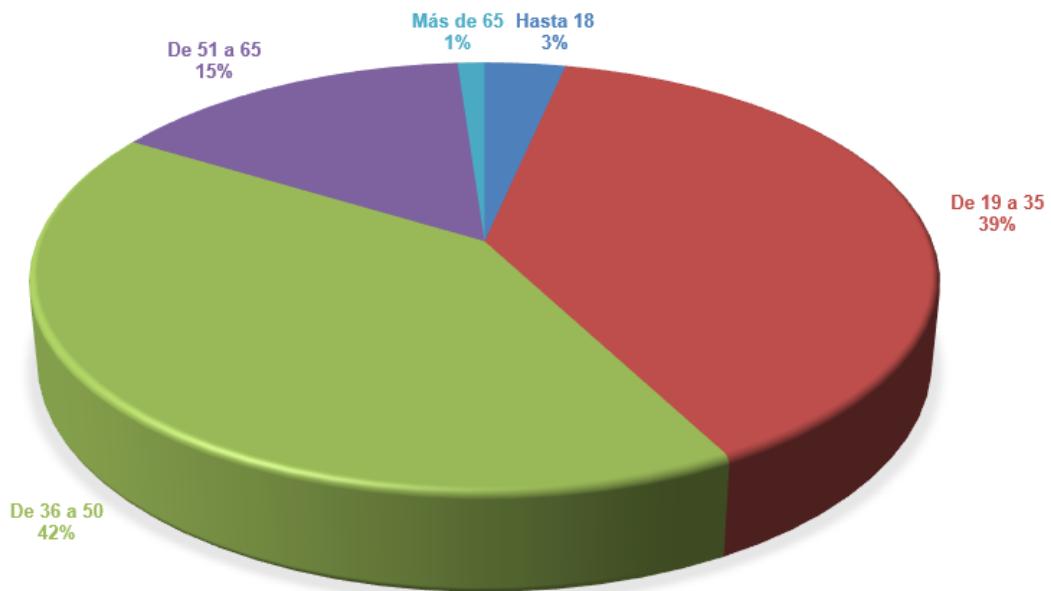
- Sube lesbiana un 2%

En orientaciones aumentan las más diversas, disminuyendo la de gay. En la codificación de atenciones tenemos gay el 69% (bastante más del 47%) y Bisexual + otras del 6% (en encuesta 28%). Puede que a quienes preguntemos en la atención respondan con las orientaciones más convencionales o haya un sesgo en la codificación.

Eres Transexual	83
-----------------	----

- El número de encuestadas de transexuales, sube en 7.

8.5 Edad

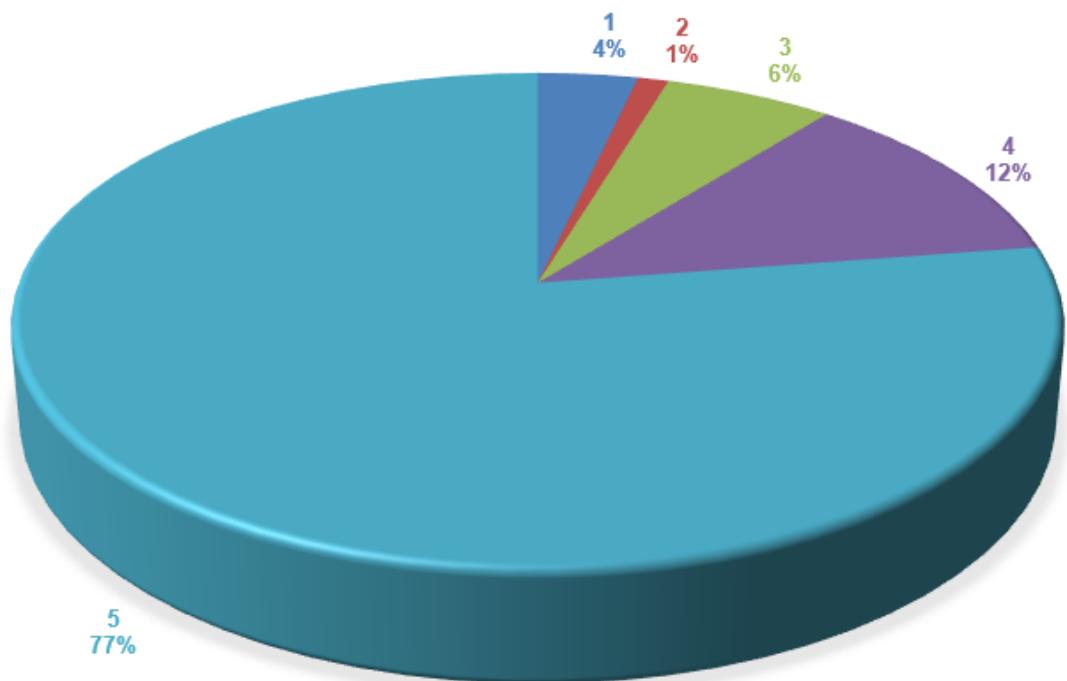


- Menores de 18 años se mantiene en el 3%
- Las personas de 19 a 35 años bajan un 2%, siguen siendo más de 1/3 de las encuestadas
- La mayoría de las personas que nos evalúan tienen edades de 36 a 50. Sube un 6% llegando al 42% y superando al rango de 19 a 35.
- De 51 a 65 se mantienen en un 15%
- Los mayores de 65 años bajan tres puntos quedando en el 1%

La edad de quienes nos evalúan sigue subiendo reemplazando los de mayores de 35 a los menores de esa edad.

Un reparto parecido al del año 2024.

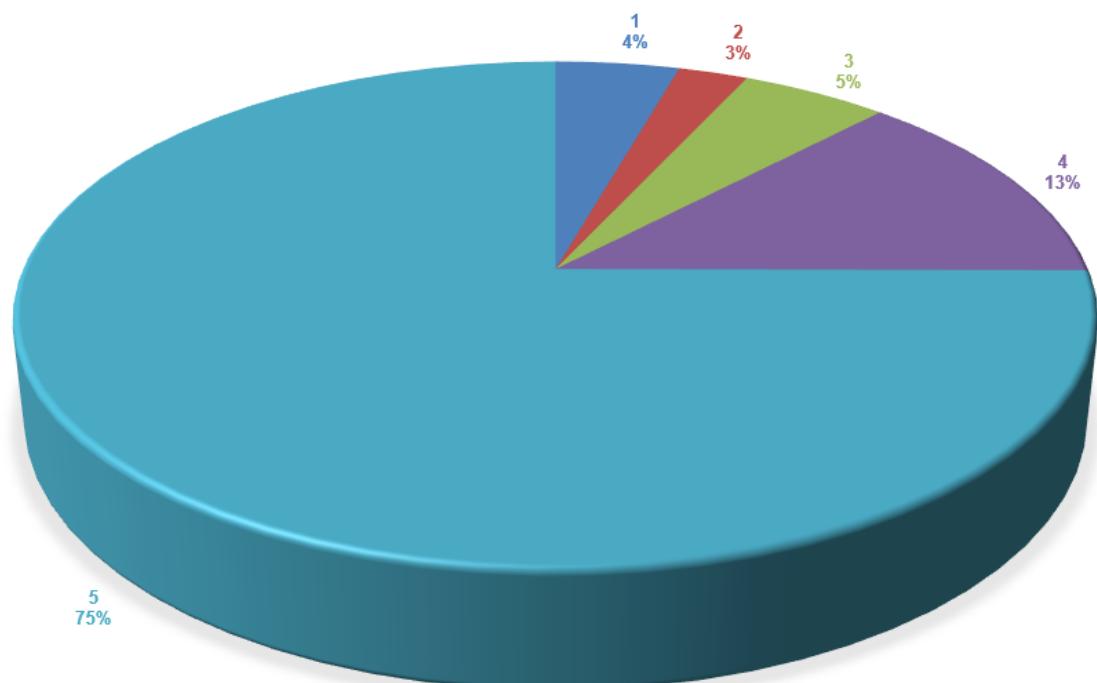
8.6 Cómo se sintió acogidx



- Muy bien acogida, sube un 1% hasta el 77%
- Muy bien y bien sube un 3% hasta el 96%
- Muy mal y mal bajan un 3%, hasta el 5%

Hemos mejorado bastante en cómo se sienten cuando les atendemos.

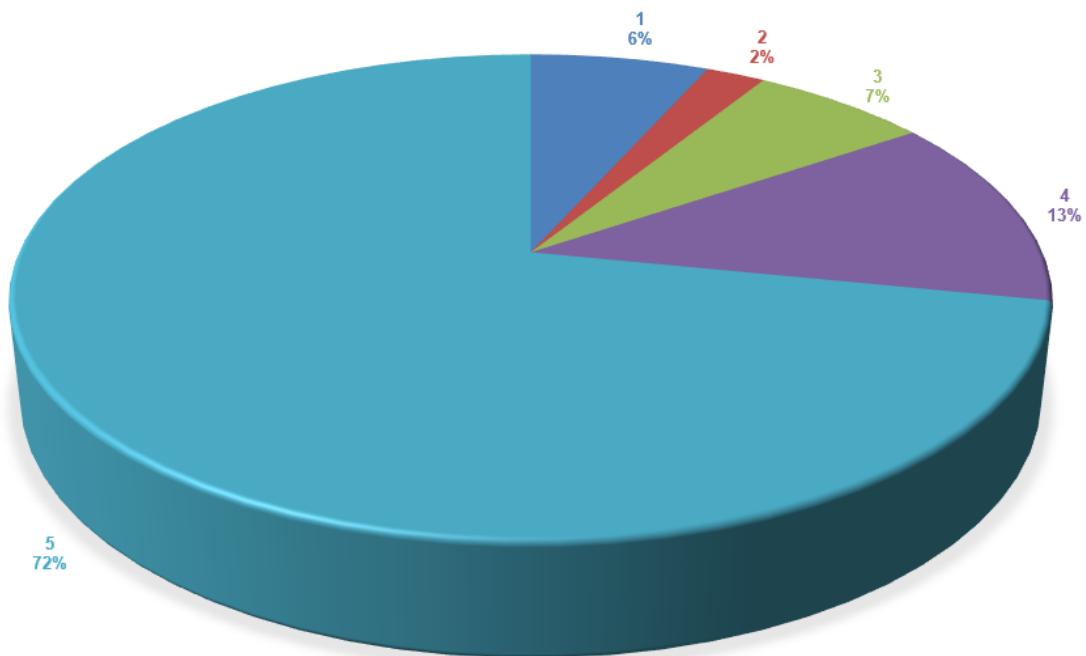
8.7 Cómo comprendimos sus consultas



- Muy bien comprendidas las consultas aumenta un punto quedando en el 75%
- Muy bien y bien suben 2 puntos y queda 88%
- Muy mal baja al 4%. Mal baja al 3%. Ambas bajan 2 puntos

Hemos mejorado en como sienten que les comprendemos cuando les atendemos.

8.8 Información acorde con sus necesidades

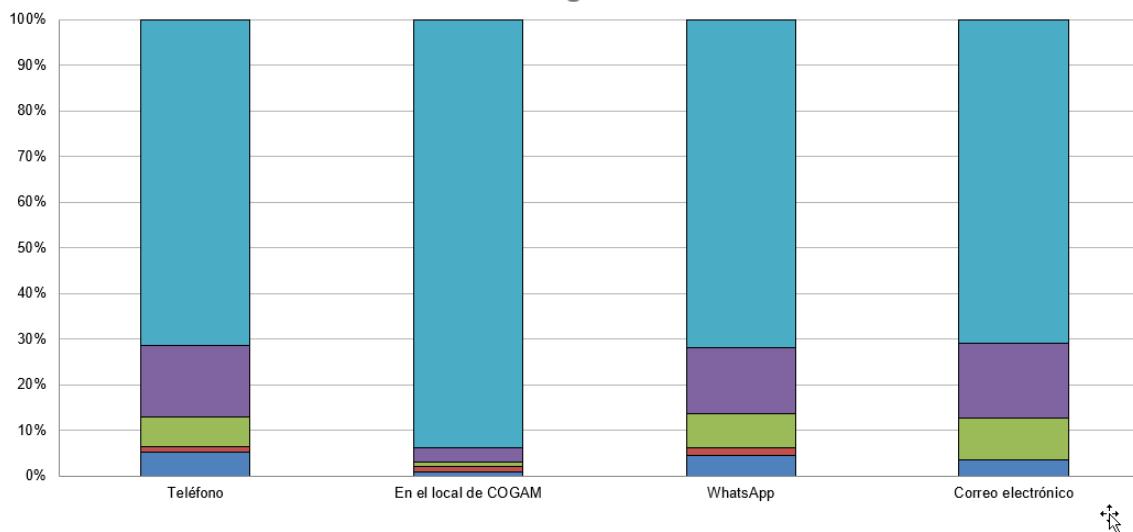


- Información muy acorde sube cinco puntos llegando al 72%
- Muy mal y mal bajan un 3% quedando en el 8%

Hemos mejorado en como consideran que la información es acorde a lo que necesitan.

8.9 Cómo se sintió acogide, según el tipo de atención

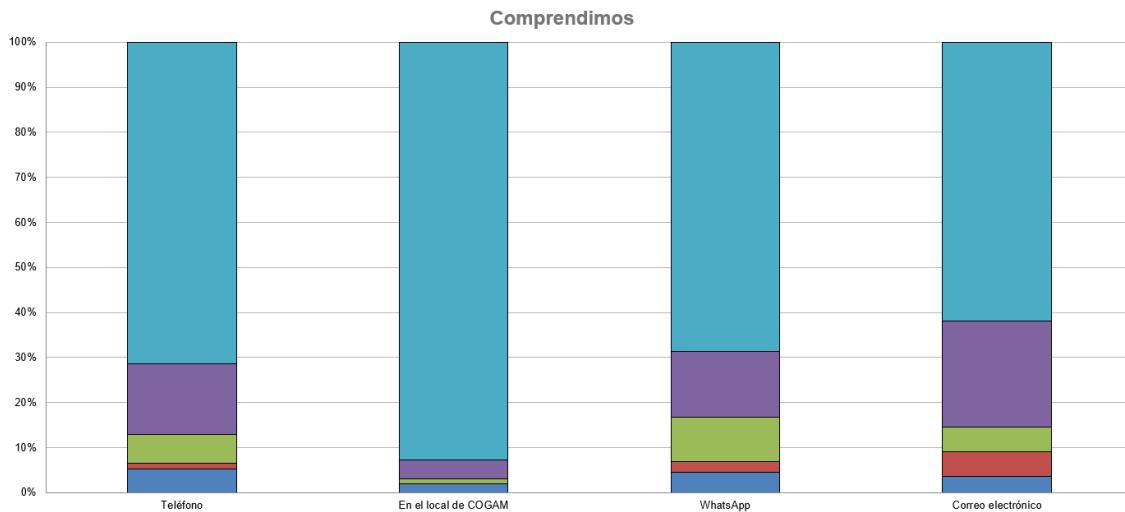
Acogide



- En teléfono hemos bajado en Muy bien en 5 puntos. Nos mantenemos en Bien + Bien estando en el 88%. Las peor valoradas (1-2) han subido un punto, las valoradas como 3 han bajado un punto. Mejoramos.
- En atenciones en el local hemos mejorado en la valoración. Muy bien sube 10 puntos. Bien baja al 4%. Ambas han subido un 8%. Las valoraciones de “Muy mal” bajan al 1%. Las poco valoradas están alrededor de un 4%. La valoración es bastante mejor que en 2024.
- En las atenciones en WhatsApp hemos bajado en muy bien 3 puntos (72%). Muy Bien + Bien se sube 3 puntos al 82%. Las poco valoradas bajan 5 al 5%. Hemos mejorado respecto a 2024.
- Por correo electrónico hemos mejorado en Muy bien en 22 puntos quedando en 71%. En Muy Bien + Bien subimos 8 puntos quedando 86%. Las poco valoradas bajan 8 puntos hasta el 4%.

Hemos mejorado en todos los canales sobre todo en correo, teléfono y presencial. WhatsApp se mejora un poco.

8.10 Cómo comprendimos sus consultas, según el tipo de atención



- Por teléfono Muy Bien baja 2 puntos al 82%. La suma de Muy bien y Bien bajan dos puntos quedando en el 86%. La valoración de mal sube 5 puntos. Sienten que hemos comprendido un poco peor sus consultas.
- En atenciones en el local subimos en Muy Bien en 12 puntos hasta el 92%. Muy bien y bien que queda en el 96%. Las poco valoradas disminuyen 5 puntos hasta el 2%. Hs mejorado bastante.
- En las atenciones en WhatsApp hemos bajado 4 puntos en muy bien (69%). Muy Bien + Bien se baja 2 puntos llegando al 83%. Las poco valoradas bajan 6 puntos hasta el 6%. Mejoramos en las malas valoraciones y empeoramos en las mejor valoradas.
- Por correo electrónico “Muy bien” sube 4 puntos al 62%. Muy Bien + Bien sube al 85%. Las poco valoradas mejoran 3 puntos pasando al 9%. Mejora un poco.

Las atenciones presenciales han subido bastante en valoración, un poco por correo y en WhatsApp se mantiene. Hemos bajado un poco por teléfono.

Hay que estudiar en qué casos podemos mejorar sobre todo en teléfono y WhatsApp.

