

SERVICIO TELEFÓNICO DE  
INTERVENCIÓN EN CRISIS

**2015**

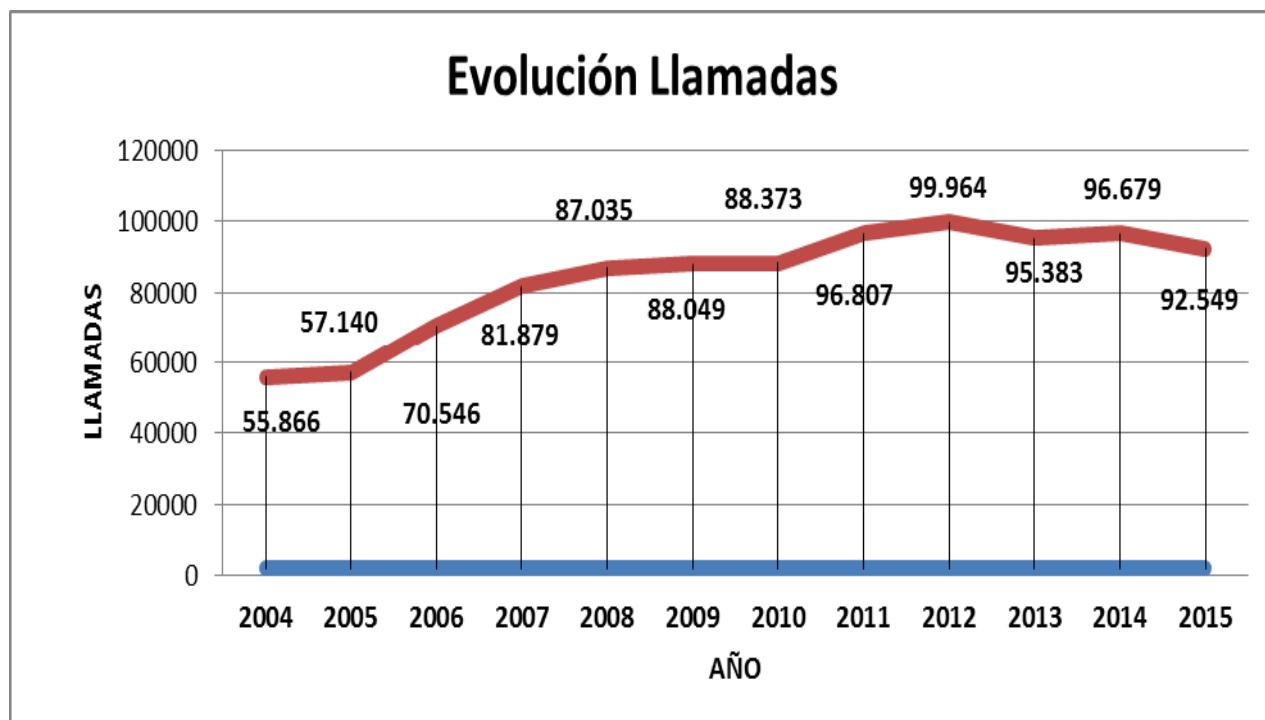
## **SERVICIO TELEFONICO DE INTERVENCION EN CRISIS.**

### **1. DATOS RELEVANTES DE LAS LLAMADAS EN 2015.**

- **El Teléfono de la Esperanza atendió 92.549 llamadas en 2015. La media de duración de cada llamada fue de 16 minutos.**
- **El 75% de las llamadas abordaron graves situaciones de crisis y un 25% fueron informativas.**
- **Las llamadas las realizaron el 70% mujeres y el 30% hombres.**
- **Las llamadas en crisis fueron el 66 % por problemas psicológicos y psiquiátricos, el 28 % por problemas familiares/relacionales, el 3 % por problemas asistenciales, el 2 % por problemas jurídicos y el 0,18 por problemas religiosos.**
- **Se atendieron 1.482 llamadas de temática suicida de las cuales en 37 de ellas el llamante declara que el acto suicida está en curso.**
- **Se previnieron suicidios atendiendo 11.229 llamadas de personas con factores asociados al riesgo suicida (crisis vital y depresiva).**
- **Las temáticas más comunes fueron los problemas mentales (15%), la soledad y el aislamiento (10%), la depresión (9%), los trastornos de ansiedad (8%) y las crisis vital (3%).**
- **El 88% de los llamantes expresa satisfacción y gratitud por el servicio recibido.**
- **Las llamadas en las que fue posible reflejar la edad arroja un resultado de 75 niños (01%), 615 adolescentes (1%), 3.501 jóvenes (5%), 61.090 adultos (82%) y 9.150 jubilados (12%) .**
- **Los 1.119 voluntarios del servicio de ayuda por teléfono emplearon 24.032 horas de escucha activa. Los voluntarios expresan su satisfacción por el servicio ofrecido en el 82% de las llamadas.**

## 2. EVOLUCIÓN NÚMERO DE LLAMADAS. (Fuente: LLAMATEL).

AÑO	Llamadas
2004	55.866
2005	57.140
2006	70.546
2007	81.879
2008	87.035
2009	88.049
2010	88.373
2011	96.807
2012	99.964
2013	95.383
2014	96.679
2015	92.549



## EVOLUCIÓN LLAMADAS TELEFÓNICAS ASITES

(Fuente Llamatel)

CENTRO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Albacete	1.202	1.100	1.588	1.905	2.554	2.396	2.108	2.800	2.854	2.295	2.080	<b>1.989</b>
Alicante	1.434	1.424	2.122	3.861	4.611	4.728	5.283	5.621	5.516	5.074	5.363	<b>4.191</b>
Almería	1.243	1.254	1.321	1.428	1.520	1.125	1.135	1.214	1.098	793	1.304	<b>1.272</b>
Aragón	8.770	5.418	9.275	8.196	7.164	7.510	5.717	4.692	5.436	5.516	4.397	<b>3.993</b>
Asturias	3.308	3.239	4.289	3.908	4.049	4.416	4.287	6.204	6.136	6.908	6.422	<b>7.209</b>
Badajoz	2.128	3.632	4.606	6.960	8.280	9.814	9.840	11.424	13.281	8.846	4.560	<b>4.689</b>
Baleares	1.238	1.500	1.808	1.978	1.901	1.670	1.665	1.684	1.421	1.207	1.304	<b>1.449</b>
Bilbao										1	80	<b>105</b>
Cáceres			132	1.419	2.402	2.598	2.268	1.591	1.663	2.145	1.794	<b>1.787</b>
Canarias	1.915	1.754	1.950	2.406	2.109	2.206	2.089	2.301	1.741	2.084	3.491	<b>2.249</b>
Cantabria											33	<b>167</b>
Castellón	401	753	754	885	646	380	400	854	1.110	776	553	<b>621</b>
Córdoba										132	1.895	<b>2.274</b>
Galicia		32	1.605	1.929	2.113	1.448	1.411	1.436	764	495	769	<b>705</b>
Granada	1.570	2.085	2.638	3.036	3.634	3.424	3.684	3.763	4.339	4.064	3.563	<b>3.847</b>
Huelva	5	1.958	1.948	2.740	3.320	3.083	3.286	2.586	2.353	2.271	2.144	<b>2.124</b>
Jaén							57	1.650	2.892	2.775	2.109	<b>2.397</b>
La Rioja	147	724	688	944	1.616	2.003	1.687	1.871	1.886	2.123	2.245	<b>2.731</b>
León				165	1.716	2.137	1.358	1.428	1.149	1.205	1.156	<b>1.446</b>
Madrid	6.313	4.517	7.177	7.448	7.647	9.617	12.088	12.963	12.835	8.270	9.471	<b>8.795</b>
Málaga	1.906	1.660	3.354	4.098	3.868	4.169	4.895	5.471	5.849	6.737	6.917	<b>5.967</b>
Murcia	6.185	6.949	7.492	8.351	9.242	8.335	7.982	8.868	8.198	7.797	7.981	<b>6.823</b>
Navarra	2.283	2.575	2.039	2.315	2.690	2.588	2.672	3.139	3.253	3.970	3.880	<b>3.944</b>
Palencia										3	542	<b>665</b>
Salamanca	300	396	522	1.668	1.323	1.259	871	1.266	1.329	1.954	1.823	<b>1.643</b>
Sevilla	5.442	6.060	4.908	5.604	4.525	4.142	4.150	3.341	3.428	3.678	3.306	<b>3.692</b>
Toledo			18	121	185	186	193	514	699	1.224	1.637	<b>1.400</b>
Valencia	6.677	6.858	6.268	6.350	6.164	5.637	5.806	6.231	6.774	8.932	11.194	<b>9.558</b>
Valladolid	3.399	3.252	4.044	4.164	3.756	3.178	3.441	3.895	3.960	4.103	4.376	<b>4.461</b>
Zamora										5	151	<b>356</b>
<b>TOTAL</b>	<b>55.866</b>	<b>57.140</b>	<b>70.546</b>	<b>81.879</b>	<b>87.035</b>	<b>88.049</b>	<b>88.373</b>	<b>96.807</b>	<b>99.964</b>	<b>95.383</b>	<b>96.679</b>	<b>92.549</b>

### 3. EVOLUCION DURACION LLAMADAS

#### DURACIÓN TOTAL LLAMADAS

Centro	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Albacete	32.302	29.364	23.761	30.703	28.731	23.297	22.646	19.567
Alicante	50.142	49.189	59.068	59.028	55.317	51.626	61.938	47.782
Almería	29.722	19.307	17.770	18.335	17.131	10.949	19.346	17.766
Aragón	129.812	115.441	96.182	77.054	89.952	78.347	70.302	64.283
Asturias	50.861	5.747	58.125	95.537	93.045	98.774	125.022	136.331
Badajoz	63.958	68.541	64.918	80.842	102.778	63.326	48.455	48.948
Baleares	33.982	30.925	32.987	27.013	24.383	19.912	22.896	25.638
Bilbao							2.549	2901
Cáceres	34.969	38.477	33.139	27.880	35.147	46.921	40.477	41.014
Canarias	31.322	34.330	32.842	36.383	32.281	35.239	40.298	45.002
Cantabria							276	2839
Castellón	9.661	6.206	6.433	10.444	15.149	9.415	7.448	10.714
Córdoba						2.724	32.342	34.057
Galicia	56.351	26.385	26.352	25.404	17.810	11.848	13.829	15.405
Granada	66.237	61.900	56.657	55.833	60.146	57.610	58.639	63.035
Huelva	48.030	44.597	45.777	44.539	42.219	36.413	40.243	40.067
Jaén	0	0	1.834	32.395	45.490	45.227	43.379	47.626
La Rioja	23.281	26.252	2.813	20.646	21.300	19.405	20.867	31.253
León	29.866	28.111	23.969	22.271	19.648	19.055	20.968	27.315
Madrid	153.289	188.479	215.645	205.069	197.086	130.129	157.813	139.921
Málaga	64.842	64.588	69.802	81.363	84.512	92.856	105.850	90.364
Murcia	155.204	131.331	118.018	125.159	112.076	114.021	125.708	111.954
Navarra	43.917	39.002	39.045	48.266	46.961	46.600	51.720	50.092
Palencia						45	8.537	8.457
Salamanca	23.237	23.212	17.145	21.576	23.604	28.207	29.531	27.621
Sevilla	52.961	59.842	60.919	52.165	56.862	58.715	63.454	60.061
Toledo	4.474	3.148	3.283	6.861	10.064	15.730	22.391	20.532
Valencia	79.734	73.351	79.286	78.103	87.259	92.850	117.496	110.782
Valladolid	50.466	45.970	52.464	61.247	58.843	59.052	67.516	75.268
Zamora						64	2.102	3.764
<b>Minutos</b>	<b>1.318.620</b>	<b>1.213.693</b>	<b>1.238.234</b>	<b>1.344.116</b>	<b>1.377.795</b>	<b>1.268.291</b>	<b>1.441.936</b>	<b>1.420.359</b>
<b>Horas</b>	<b>21.977</b>	<b>20.228</b>	<b>20.637</b>	<b>22.402</b>	<b>22.963</b>	<b>21.138</b>	<b>24.032</b>	<b>23.673</b>



## 5. EVOLUCIÓN MEDIA DE TIEMPO POR LLAMADA.

### DURACION MEDIA LLAMADAS

AÑOS.	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
MINUTOS	17,54	16,46	17,36	16,2	16,68	16,3	16,07	16,22

### DURACIÓN MEDIA DE LAS LLAMADAS

CENTRO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Albacete	14	13	12	12	11	11	12	10
Alicante	12	11	12	12	11	11	11	11
Almería	21	19	17	17	17	15	15	14
Aragón	20	17	18	18	18	16	16	16
Asturias	14	14	15	17	17	16	19	19
Badajoz	8	8	7	8	9	8	11	10
Baleares	20	20	22	18	19	18	18	18
Bilbao						8	32	28
Cáceres	16	16	16	19	23	24	23	23
Canarias	16	17	17	17	20	18	21	22
Cantabria						36	8	17
Castellón	16	18	18	13	15	13	13	17
Córdoba						24	17	15
Galicia	29	20	21	19	26	26	16	22
Granada	20	20	17	16	15	16	19	16
Huelva	16	16	15	19	20	18	21	19
Jaén			35	22	17	18	9	20
La Rioja	16	14	16	12	12	10	18	11
León	19	14	19	17	19	17	17	19
Madrid	22	22	20	18	17	18	15	16
Málaga	18	17	16	16	16	15	16	15
Murcia	18	17	16	16	15	16	13	16
Navarra	18	17	16	17	16	13	16	13
Palencia						16	16	13
Salamanca	19	20	22	19	20	16	18	17
Sevilla	13	16	16	17	18	18	19	16
Toledo	27	19	19	15	16	14	14	15
Valencia	14	14	15	14	14	11	10	12
Valladolid	15	16	17	17	16	16	15	17
Zamora						13	14	11
<b>Media</b>	<b>17,54</b>	<b>16,46</b>	<b>17,36</b>	<b>16,20</b>	<b>16,68</b>	<b>16,30</b>	<b>16,07</b>	<b>16,22</b>

## 6. PROBLEMÁTICAS LLAMADAS

<b>CINCO PROBLEMÁTICAS MÁS COMUNES</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>%TOTAL LLAMADAS</b>
Crónicos	15.816	16.222	17.182	16.946	15.435	13.317	16 %
Soledad	11.783	11.391	11.388	11.821	10.475	10.060	11 %
Depresión	7.728	8.450	9.059	10.042	9.474	8.836	9 %
Ansiedad	6.939	7.512	7.958	9.861	9.136	9.389	8 %
Crisis proyecto vital	3.491	3.534	3.271	3.549	3.475	2.719	3 %

<b>LLAMADAS CENTRALES</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>PROBLEMAS PSICOLÓGICOS Y PSIQUIÁTRICOS</b>	66,33%	64,56%	64,16%	62,27%
<b>PROBLEMAS RELACIONALES Y/O FAMILIARES</b>	28,14%	29,45%	30,06%	31,86%
<b>PROBLEMAS ASISTENCIALES</b>	3,30%	3,66%	3,55%	3,5%
<b>PROBLEMAS JURÍDICOS</b>	2,02%	2,14%	2,07%	2,22%
<b>PROBLEMAS RELIGIOSOS</b>	0,21%	0,18%	0,16%	0,14%

	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>LLAMANTE CRÓNICOS</b>	9.269	9.404	11.029	10.795	10.001	9.096
<b>CRÓNICO REITERATIVO</b>	6.547	6.818	6.997	6.151	5.434	4.221
<b>TOTAL</b>	15.816	16.222	17.182	16.946	15.435	13.317
<b>% SOBRE TOTAL LLAMADAS</b>	17,8%	16,2%	16,8%	15,7%	14,8%	13,9%

## 7. EDADES LLAMANTES

<b>EDADES</b>	<b>2015</b>		<b>2014</b>		<b>2013</b>	
Niños (0-12)	75	0.1%	82	0,1%	179	0,2%
Adolescentes(12-18)	615	0,8%	623	0,7%	463	0,3%
Jóvenes (19-29)	3.501	4,70%	5.322	6,6%	8.818	7,7%
Adultos (30-64)	61.090	82,07%	65.175	80,8%	64.041	78,8%
Tercera edad (+65)	9.150	12,29%	9.403	11,8%	8.775	11,1%

## 8. TEMÁTICA SUICIDA

	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>Ideas suicidas</b>	1.170	1.374	1.257	1.320	1.235	987
<b>Crisis suicidas</b>	275	326	274	315	373	331
<b>Acto suicida en curso</b>	37	45	62	50	119	72
<b>TOTAL</b>	1.482	1.745	1.593	1.685	1.727	1.390

<b>PREVENCION SUICIDIO</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
<b>Crisis Proyecto Vital</b>	<b>3.491</b>	<b>3.534</b>	<b>3.271</b>	<b>3.549</b>	<b>3.475</b>	<b>2.719</b>
<b>Crisis depresiva</b>	<b>7.728</b>	<b>8.450</b>	<b>9.059</b>	<b>10.042</b>	<b>9.474</b>	<b>8.836</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11.219</b>	<b>11.984</b>	<b>12.330</b>	<b>13.501</b>	<b>12.949</b>	<b>11.555</b>

## 9. SATISFACCIÓN DE LOS LLAMANTES.

<b>SATISFACCION S LLAMANTES</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>No procede</b>	<b>1,85%</b>	<b>1,73%</b>	<b>1,97%</b>	<b>1,92%</b>	<b>2,22%</b>
<b>No lo se</b>	<b>1,35%</b>	<b>1,54%</b>	<b>1,76%</b>	<b>1,44%</b>	<b>2%</b>
<b>No dice nada</b>	<b>3,44%</b>	<b>3,86%</b>	<b>4,26%</b>	<b>4,45%</b>	<b>5,85%</b>
<b>Expresa disconformidad</b>	<b>1,16%</b>	<b>1,15%</b>	<b>1,29%</b>	<b>1,14%</b>	<b>1,56%</b>
<b>Expresa satisfacción</b>	<b>23,41%</b>	<b>23,91%</b>	<b>22,65%</b>	<b>24,30%</b>	<b>26,18%</b>
<b>Da las gracias</b>	<b>63,44%</b>	<b>62,51%</b>	<b>62,87%</b>	<b>62,03%</b>	<b>57,06%</b>
<b>Cuelga sin concluir el proceso de ayuda</b>	<b>5,34%</b>	<b>5,3%</b>	<b>5,20%</b>	<b>4,73%</b>	<b>5,13%</b>

## 10. AUTOEVALUACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS

<b>AUTOEVALUACION VOLUNTARIOS</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>No procede</b>	<b>3,23%</b>	<b>3,26%</b>	<b>3,48%</b>	<b>3,28%</b>	<b>3,32%</b>
<b>No lo sé</b>	<b>5,21%</b>	<b>4,71%</b>	<b>4,71%</b>	<b>3,99%</b>	<b>4,18%</b>
<b>Muy deficiente</b>	<b>0,11%</b>	<b>0,17%</b>	<b>0,13%</b>	<b>0,17%</b>	<b>0,19%</b>
<b>Deficiente</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,64%</b>	<b>0,62%</b>	<b>0,64%</b>	<b>0,75%</b>
<b>Regular</b>	<b>7,83%</b>	<b>8,75%</b>	<b>8,24%</b>	<b>8,4%</b>	<b>9,24%</b>
<b>Positiva</b>	<b>78,47%</b>	<b>77,63%</b>	<b>78,17%</b>	<b>78,98%</b>	<b>77,95%</b>
<b>Muy positiva</b>	<b>4,52%</b>	<b>4,84%</b>	<b>4,65%</b>	<b>4,54%</b>	<b>4,37%</b>