



SERVICIO
TELFÓNICO DE
INTERVENCIÓN
EN CRISIS 2016

CUADRO DE MANDO

2016

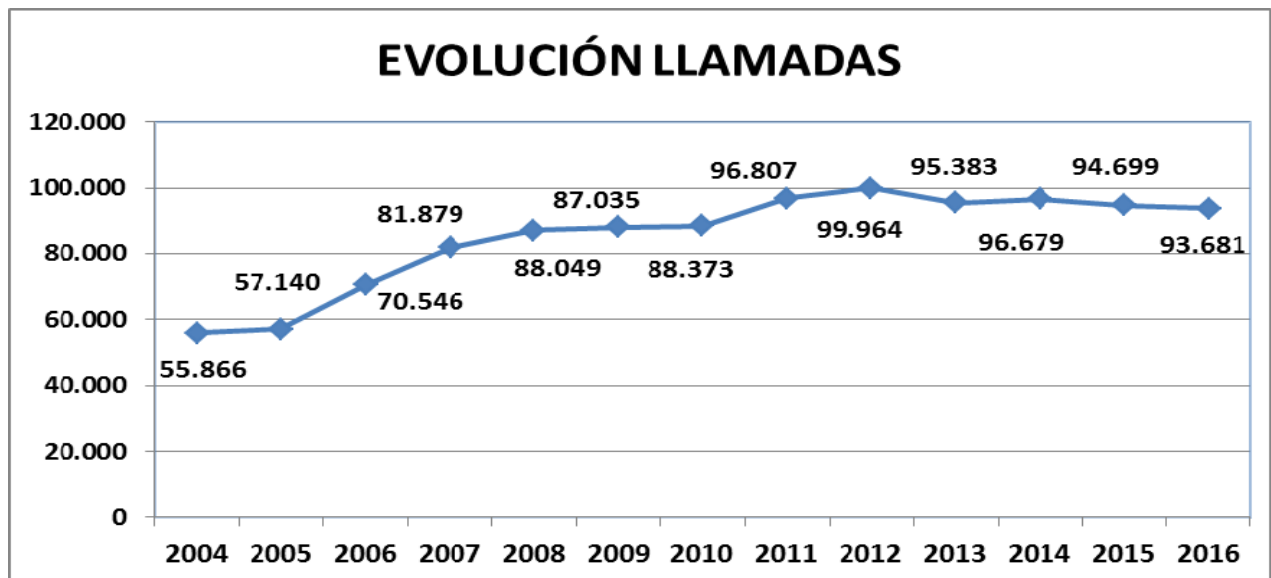
SERVICIO TELEFONICO DE INTERVENCION EN CRISIS.

1. DATOS RELEVANTES DE LAS LLAMADAS EN 2016.

- **El Teléfono de la Esperanza atendió 93.681 llamadas en 2016. La media de duración de cada llamada fue de 16,76 minutos.**
- **El 73% de las llamadas abordaron graves situaciones de crisis y un 27% fueron informativas.**
- **Las llamadas las realizaron el 66 % mujeres y el 34% hombres.**
- **El contenido de las llamadas en crisis fueron:**
 - **Problemas psicológicos y psiquiátricos 74%**
 - **Problemas familiares/relacionales..... 21%**
 - **Problemas asistenciales..... 3%**
 - **Problemas jurídicos..... 2%**
 - **Problemas religiosos..... 0,09%.**
- **Se atendieron 1.517 llamadas de temática suicida de las cuales en 32 de ellas el llamante declara que el acto suicida está en curso.**
- **Se previnieron suicidios atendiendo 11.321 llamadas de personas con factores asociados al riesgo suicida.**
- **Las temáticas más comunes fueron los problemas mentales (16%), la soledad y el aislamiento (11%), la depresión (9%), los trastornos de ansiedad (8%) y las crisis vital (3%).**
- **El 86% de los llamantes expresa satisfacción y gratitud por el servicio recibido.**
- **Las edad de los llamantes se distribuye según los siguiente porcentajes:**
 - **Niños y Adolescentes..... 1 %**
 - **Jóvenes 8 %**
 - **Adultos 78 %**
 - **Más de 65..... 13 %**
- **Los 985 voluntarios del servicio de ayuda por teléfono emplearon 23.934 horas de escucha activa. Los voluntarios expresan su satisfacción por el servicio ofrecido en el 87% 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	94.699
2016	93.681



EVOLUCIÓN LLAMADAS TELEFÓNICAS ASITES

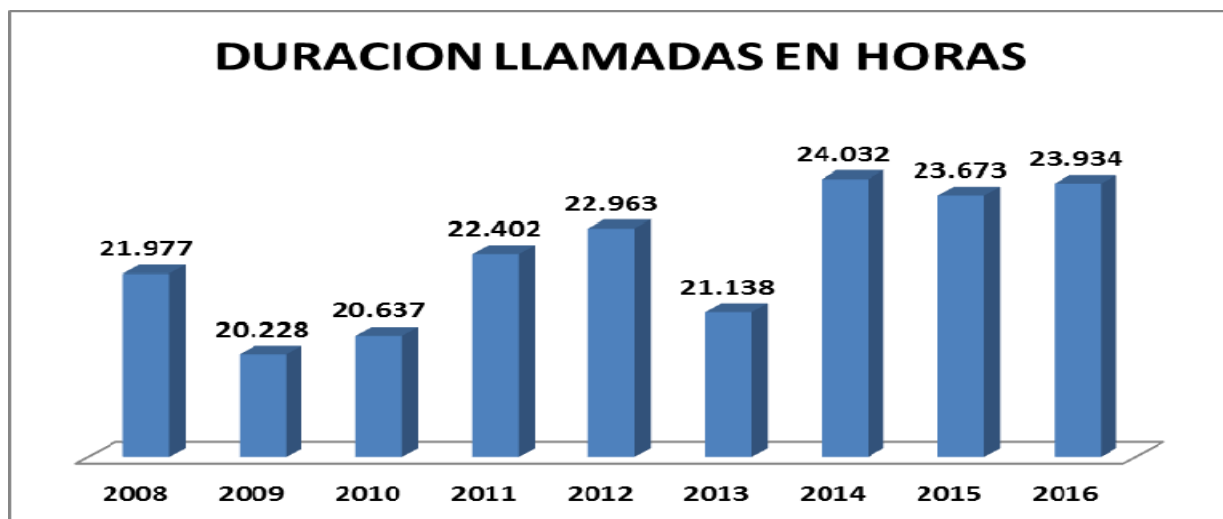
(Fuente Llamatel)

CENTRO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Albacete	1.202	1.100	1.588	1.905	2.554	2.396	2.108	2.800	2.854	2.465	2.084	1.989	1.542
Alicante	1.434	1.424	2.122	3.861	4.611	4.728	5.283	5.621	5.516	5.074	5.363	4.191	4.088
Almería	1.243	1.254	1.321	1.428	1.520	1.125	1.135	1.214	1.098	793	1.304	1.272	1.272
Aragón	8.770	5.418	9.275	8.196	7.164	7.510	5.717	4.692	5.436	5.516	4.397	3.993	3.009
Asturias	3.308	3.239	4.289	3.908	4.049	4.416	4.287	6.204	6.136	6.908	6.422	7.209	7.070
Badajoz	2.128	3.632	4.606	6.960	8.280	9.814	9.840	11.424	13.281	8.846	4.560	4.689	3.975
Baleares	1.238	1.500	1.808	1.978	1.901	1.670	1.665	1.684	1.421	1.207	1.304	1.449	1.318
Bilbao										1	80	105	805
Cáceres			132	1.419	2.402	2.598	2.268	1.591	1.663	2.145	1.794	1.787	1.864
Canarias	1.915	1.754	1.950	2.406	2.109	2.206	2.089	2.301	1.741	2.084	3.491	3.619	4.337
Cantabria											33	167	247
Castellón	401	753	754	885	646	380	400	854	1.110	776	553	621	442
Córdoba										132	1.895	2.274	1.810
Galicia		32	1.605	1.929	2.113	1.448	1.411	1.436	764	495	769	705	881
Granada	1.570	2.085	2.638	3.036	3.634	3.424	3.684	3.763	4.339	4.064	3.563	3.847	4.736
Huelva	5	1.958	1.948	2.740	3.320	3.083	3.286	2.586	2.353	2.271	2.144	2.124	1.961
Jaén							57	1.650	2.892	2.775	2.109	2.397	2.539
La Rioja	147	724	688	944	1.616	2.003	1.687	1.871	1.886	2.123	2.245	2.731	4.199
León				165	1.716	2.137	1.358	1.428	1.149	1.205	1.156	1.446	1.494
Madrid	6.313	4.517	7.177	7.448	7.647	9.617	12.088	12.963	12.835	8.270	9.471	8.795	8.737
Málaga	1.906	1.660	3.354	4.098	3.868	4.169	4.895	5.471	5.849	6.737	6.917	6.160	5.954
Murcia	6.185	6.949	7.492	8.351	9.242	8.335	7.982	8.868	8.198	7.797	7.981	6.823	6.830
Navarra	2.283	2.575	2.039	2.315	2.690	2.588	2.672	3.139	3.253	3.970	3.880	3.944	5.398
Palencia										3	542	665	241
Salamanca	300	396	522	1.668	1.323	1.259	871	1.266	1.329	1.954	1.823	2.423	1.565
Sevilla	5.442	6.060	4.908	5.604	4.525	4.142	4.150	3.341	3.428	3.678	3.306	3.692	3.441
Toledo			18	121	185	186	193	514	699	1.224	1.637	1.400	1.286
Valencia	6.677	6.858	6.268	6.350	6.164	5.637	5.806	6.231	6.774	8.932	11.194	9.558	8.263
Valladolid	3.399	3.252	4.044	4.164	3.756	3.178	3.441	3.895	3.960	4.103	4.376	4.461	4.034
Zamora										5	151	356	335
TOTAL	55.866	57.140	70.546	81.879	87.035	88.049	88.373	96.807	99.964	95.383	96.679	94.699	93.681

3. EVOLUCION DURACION LLAMADAS

DURACIÓN TOTAL LLAMADAS

Centro	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Albacete	32.302	29.364	23.761	30.703	28.731	23.297	22.646	19.567	18.407
Alicante	50.142	49.189	59.068	59.028	55.317	51.626	61.938	47.782	46.150
Almería	29.722	19.307	17.770	18.335	17.131	10.949	19.346	17.766	21.186
Aragón	129.812	115.441	96.182	77.054	89.952	78.347	70.302	64.283	49.154
Asturias	50.861	50.747	58.125	95.537	93.045	98.774	125.022	136.331	135.089
Badajoz	63.958	68.541	64.918	80.842	102.778	63.326	48.455	48.948	43.941
Baleares	33.982	30.925	32.987	27.013	24.383	19.912	22.896	25.638	25.424
Bilbao							2.549	2901	22.759
Cáceres	34.969	38.477	33.139	27.880	35.147	46.921	40.477	41.014	43.285
Canarias	31.322	34.330	32.842	36.383	32.281	35.239	40.298	45.002	53.643
Cantabria							276	2839	4.556
Castellón	9.661	6.206	6.433	10.444	15.149	9.415	7.448	10.714	7.685
Córdoba						2.724	32.342	34.057	27.584
Galicia	56.351	26.385	26.352	25.404	17.810	11.848	13.829	15.405	18.480
Granada	66.237	61.900	56.657	55.833	60.146	57.610	58.639	63.035	81.019
Huelva	48.030	44.597	45.777	44.539	42.219	36.413	40.243	40.067	37.078
Jaén	0	0	1.834	32.395	45.490	45.227	43.379	47.626	52.045
La Rioja	23.281	26.252	2.813	20.646	21.300	19.405	20.867	31.253	49.591
León	29.866	28.111	23.969	22.271	19.648	19.055	20.968	27.315	30.745
Madrid	153.289	188.479	215.645	205.069	197.086	130.129	157.813	139.921	120.638
Málaga	64.842	64.588	69.802	81.363	84.512	92.856	105.850	90.364	95.928
Murcia	155.204	131.331	118.018	125.159	112.076	114.021	125.708	111.954	95.840
Navarra	43.917	39.002	39.045	48.266	46.961	46.600	51.720	50.092	76.817
Palencia						45	8.537	8.457	3.161
Salamanca	23.237	23.212	17.145	21.576	23.604	28.207	29.531	27.621	29.450
Sevilla	52.961	59.842	60.919	52.165	56.862	58.715	63.454	60.061	55.621
Toledo	4.474	3.148	3.283	6.861	10.064	15.730	22.391	20.532	18.984
Valencia	79.734	73.351	79.286	78.103	87.259	92.850	117.496	110.782	101.767
Valladolid	50.466	45.970	52.464	61.247	58.843	59.052	67.516	75.268	67.408
Zamora						64	2.102	3.764	2.624
Minutos	1.318.620	1.213.693	1.238.234	1.344.116	1.377.795	1.268.291	1.441.936	1.420.359	1.436.059
Horas	21.977	20.228	20.637	22.402	22.963	21.138	24.032	23.673	23.934



5. EVOLUCIÓN MEDIA DE TIEMPO POR LLAMADA.

DURACION MEDIA LLAMADAS

AÑOS.	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
MINUTOS	17,54	16,46	17,36	16,2	16,68	16,3	16,07	16,22	16,76

DURACIÓN MEDIA DE LAS LLAMADAS

CENTRO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Albacete	14	13	12	12	11	11	12	10	12
Alicante	12	11	12	12	11	11	11	11	12
Almería	21	19	17	17	17	15	15	14	17
Aragón	20	17	18	18	18	16	16	16	16
Asturias	14	14	15	17	17	16	19	19	20
Badajoz	8	8	7	8	9	8	11	10	11
Baleares	20	20	22	18	19	18	18	18	19
Bilbao						8	32	28	28
Cáceres	16	16	16	19	23	24	23	23	23
Canarias	16	17	17	17	20	18	21	22	22
Cantabria						36	8	17	17
Castellón	16	18	18	13	15	13	13	17	17
Córdoba						24	17	15	15
Galicia	29	20	21	19	26	26	16	22	21
Granada	20	20	17	16	15	16	19	16	17
Huelva	16	16	15	19	20	18	21	19	19
Jaén			35	22	17	18	9	20	21
La Rioja	16	14	16	12	12	10	18	11	12
León	19	14	19	17	19	17	17	19	21
Madrid	22	22	20	18	17	18	15	16	14
Málaga	18	17	16	16	16	15	16	15	17
Murcia	18	17	16	16	15	16	13	16	14
Navarra	18	17	16	17	16	13	16	13	14
Palencia						16	16	13	13
Salamanca	19	20	22	19	20	16	18	17	19
Sevilla	13	16	16	17	18	18	19	16	18
Toledo	27	19	19	15	16	14	14	15	15
Valencia	14	14	15	14	14	11	10	12	12
Valladolid	15	16	17	17	16	16	15	17	17
Zamora						13	14	11	10
Media	17,54	16,46	17,36	16,20	16,68	16,30	16,07	16,22	16,76

6. LLAMADAS CENTRALES Y PERIFÉRICAS

AÑO	Llamadas Centrales	Llamada Periféricas
2010	72,25 %	27,75 %
2011	68,85 %	31,15 %
2012	70,70 %	29,30 %
2013	71,46 %	28,54%
2014	70,95 %	29,05 %
2015	73,28 %	26,72 %
2016	75,44 %	24,56 %

7. PROBLEMÁTICAS LLAMADAS

CINCO PROBLEMÁTICAS MÁS COMUNES	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	% TOTAL LLAMADAS
Crónicos	16.593	15.816	16.222	17.182	16.946	15.435	13.317	16 %
Soledad	12.750	11.783	11.391	11.388	11.821	10.475	10.060	11 %
Depresión	7.559	7.728	8.450	9.059	10.042	9.474	8.836	9 %
Ansiedad	7.749	6.939	7.512	7.958	9.861	9.136	9.389	8 %
Crisis proyecto vital	3.672	3.491	3.534	3.271	3.549	3.475	2.719	3 %

LLAMADAS CENTRALES	2016	2015	2014	2013	2012
PROBLEMAS PSICOLÓGICOS Y PSIQUIÁTRICOS	74,30%	66,33%	64,56%	64,16%	62,27%
PROBLEMAS RELACIONALES Y/O FAMILIARES	21,80%	28,14%	29,45%	30,06%	31,86%
PROBLEMAS ASISTENCIALES	2,46%	3,30%	3,66%	3,55%	3,5%
PROBLEMAS JURÍDICOS	1,32%	2,02%	2,14%	2,07%	2,22%
PROBLEMAS RELIGIOSOS	0,09%	0,21%	0,18%	0,16%	0,14%

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
LLAMANTE CRÓNICOS	11.270	9.269	9.404	11.029	10.795	10.001	9.096
CRÓNICO REITERATIVO	5.323	6.547	6.818	6.997	6.151	5.434	4.221
TOTAL	16.593	15.816	16.222	17.182	16.946	15.435	13.317
% TOTAL LLAMADAS	17,7%	17,8%	16,2%	16,8%	15,7%	14,8%	13,9%

8. EDADES LLAMANTES

EDADES	2016		2015		2014		2013	
Niños (0-12)	35	0,04%	75	0,1%	82	0,1%	179	0,2%
Adolescentes(12-18)	599	0,81%	615	0,8%	623	0,7%	463	0,3%
Jóvenes (19-29)	5.597	7,64%	3.501	4,70%	5.322	6,6%	8.818	7,7%
Adultos (30-64)	57.414	78,45%	61.090	82,07%	65.175	80,8%	64.041	78,8%
Tercera edad (+65)	9.534	13,02%	9.150	12,29%	9.403	11,8%	8.775	11,1%

9. TEMÁTICA SUICIDA

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Ideas suicidas	1.237	1.170	1.374	1.257	1.320	1.235	987
Crisis suicidas	248	275	326	274	315	373	331
Acto suicida en curso	32	37	45	62	50	119	72
TOTAL	1.517	1.482	1.745	1.593	1.685	1.727	1.390

PREVENCION SUICIDIO	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Crisis Proyecto Vital	3.672	3.491	3.534	3.271	3.549	3.475	2.719
Crisis depresiva	7.559	7.728	8.450	9.059	10.042	9.474	8.836
TOTAL	11.321	11.219	11.984	12.330	13.501	12.949	11.555

10. SATISFACCIÓN DE LOS LLAMANTES.

SATISFACCION LLAMANTES	2016	2015	2014	2013	2012	2011
No procede	0,79%	1,85%	1,73%	1,97%	1,92%	2,22%
No lo se	0,74%	1,35%	1,54%	1,76%	1,44%	2%
No dice nada	5,55%	3,44%	3,86%	4,26%	4,45%	5,85%
Expresa disconformidad	1,45%	1,16%	1,15%	1,29%	1,14%	1,56%
Expresa satisfacción	52,09%	23,41%	23,91%	22,65%	24,30%	26,18%
Da las gracias	33,88%	63,44%	62,51%	62,87%	62,03%	57,06%
Cuelga sin concluir el proceso de ayuda	5,77%	5,34%	5,3%	5,20%	4,73%	5,13%

11. AUTOEVALUACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS

AUTOEVALUACION VOLUNTARIOS	2016	2015	2014	2013	2012	2011
No procede	1,43%	3,23%	3,26%	3,48%	3,28%	3,32%
No lo sé	2,29%	5,21%	4,71%	4,71%	3,99%	4,18%
Muy deficiente	0,06%	0,11%	0,17%	0,13%	0,17%	0,19%
Deficiente	0,7%	0,6%	0,64%	0,62%	0,64%	0,75%
Regular	8,51%	7,83%	8,75%	8,24%	8,4%	9,24%
Positiva	84,20%	78,47%	77,63%	78,17%	78,98%	77,95%
Muy positiva	2,8%	4,52%	4,84%	4,65%	4,54%	4,37%

