



**Sembrando Esperanza**  
CENTRO DE MEDELLÍN

**Línea de atención en crisis: 284 66 00**  
**(24 horas, 365 días al año)**

Confirmación citas: 284 54 34;  
Servicios Administrativos: 284 49 17.  
Dirección Calle 57 N° 45-129  
E-mail: [tdelaesperanza@une.net.co](mailto:tdelaesperanza@une.net.co)  
Web: [www.telefonodelaesperanza.org](http://www.telefonodelaesperanza.org)

**INFORME DE GESTION 2012**

**PRESUPUESTO AÑO 2013**

## FUNDAMENTACIÓN FILOSOFICA Y ORGANIZACIÓN

### QUIÉNES SOMOS:

El **Teléfono de la Esperanza** es una organización internacional, no gubernamental (ONG) de acción social y de cooperación para el desarrollo que ofrece, de manera gratuita, anónima y especializada, un servicio permanente de ayuda por teléfono y presencial para apoyar a las personas que se encuentren en situación de crisis emocional, asimismo proporciona una serie de recursos profesionales eficaces para promover la mejora de la calidad de vida emocional de las personas y de las familias.

### UN POCO DE HISTORIA

La **Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza** (ASITES) es una asociación civil fundada en 1971 por el padre Serafín Madrid y declarada de Utilidad Pública en 1972. Es miembro fundador de la **Plataforma del Voluntariado de España** y forma parte, como miembro de pleno derecho, de **IFOTES** (International Federation of Telephonic Emergency Services, con sede en Ginebra) y, a través de esta federación, está integrada en la OMS (Organización Mundial de la Salud) y la **IASP** (International Association suicide Prevention).

En Europa el Teléfono de la Esperanza además de estar en España, está respondiendo a la demanda de nuevos centros, con el fin de atender a la población hispano-parlante, en Suiza y en el Reino Unido.

## **EL TELEFONO DE LA ESPERANZA EN COLOMBIA**

Hace 14 años, un grupo de voluntarios Colombianos, inició la operación de la obra en Bogotá; en Medellín se inició el servicio de orientación telefónica el 27 de febrero del año 2003, después de 4 años de planeación, consecución de recursos, convocatoria de voluntarios y formación de agentes de ayuda; en Barranquilla se abrió en agosto 06 de 2008 después de dos años de preparación. Junto con el nuevo centro de Pasto que inicio el 19 de julio de 2011 después de dos años de preparación. Estos centros se integran bajo la Asociación Colombiana del Teléfono de la Esperanza (ACOTES), inscrita en la Cámara de Comercio de Bogota, el 12 de Septiembre de 1996, bajo el registro N° 00000564 del libro I de las entidades sin ánimo de lucro.

En Medellín se siguen los Principios filosóficos del Teléfono de la Esperanza, la misión, principios rectores y objetivos estratégicos, al igual que los lineamientos estructurales y metodológicos, los cuales pueden consultarse en la página [www.telefonodelaesperanza.org](http://www.telefonodelaesperanza.org)

## BALANCE DE GESTIÓN 2012

Es grato compartir con todos los voluntarios, colaboradores, benefactores del Teléfono de la Esperanza de Medellín, directivas, Consejo de Centro, personas naturales, organizaciones públicas o privadas que apoyaron nuestra labor en el 2012, en particular con la Alcaldía de Medellín que ha puesto a nuestra disposición la sede que ocupamos. Este informe que recoge los indicadores de nuestra gestión en el 2012 y plantea los retos que nos proponemos alcanzar en el 2013.

De la gestión realizada en el año 2012, podemos destacar el logro de las siguientes actividades:

### Objetivo 1: Prestar ayuda urgente, gratuita y especializada:

1.1 Es uno de los trabajos centrales del Área de Gestión Interna. Todo lo referente a este objetivo le correspondió desarrollarlo a esta instancia administrativa. Dicha Área realizó una labor permanente de coordinación de turnos, de asegurar su cumplimiento. Los resultados numéricos de la atención pueden verse en las estadísticas mensuales, las cuales se anexan.

Se ve necesario reforzar las medidas para que los voluntarios se comprometan con el cumplimiento de su turno, consiguiendo reemplazo en caso de no poder asistir. Los dominicales y festivos se atendió el turno de la mañana, debido a que son pocos los que prestan este servicio. Será un objetivo para el próximo período, incentivar la participación de más voluntarios en esta tarea.

1.2 Para cualificar el servicio de Orientación telefónica, se programaron sesiones con quienes realizan esta labor.

1.3 Con los responsables de Acogida, se llevaron a cabo acciones para optimizar su trabajo.

1.4 Respecto a los Especialistas, se tuvieron contactos personales a fin de unificar criterios respecto a la atención cara a cara, corregir desviaciones y evaluar el servicio.

Es un grupo con el cual se intensificará el próximo año una labor de acercamiento mayor.

1.5 Acerca de vinculación de nuevos voluntarios, se introdujeron modificaciones al procedimiento de ingreso, buscando hacerlo cada vez más pertinente y adecuado a las exigencias institucionales.

## Objetivo 2: Promoción de la Formación.

2.1 Se sirvieron los cursos reglamentarios para los candidatos y los activos que aún no los han cursado. Es de gran importancia darle prioridad a estos programas debido a que son obligatorios para obtener la condición de asociado y ejercer como voluntario.

2.2 El Área de Formación elaboró el plan anual y con el aporte de las demás Áreas, le dio cumplimiento satisfactoriamente.

2.3 El seminario de "Padres y educadores hoy" se llevó a cabo bajo la modalidad de sesiones semanales.

2.4 Se llevó a cabo el taller de Autoestima en institución de rehabilitación de farmacodependencia.

2.5 Varios eventos formativos se ofrecieron a los voluntarios para con el fin de mejorar su desempeño.

2.6 A fin de conservar la motivación de los candidatos mientras cumplen con los requisitos para vincularse al Teléfono, se impartieron charlas mensuales relacionadas con diferentes tópicos de la misión institucional.

2.7 El Día de la Escucha se celebró mediante conferencia titulada: "La escucha en la pareja y en la Familia" dictada por el psicólogo Juan de Dios Higuita. Se contó con una nutrida participación interna y externa.

Otros programas que pueden enmarcarse dentro de la categoría de Educación informal, o sea, corresponden a la labor formativa del Teléfono, fueron llevadas a cabo de la forma siguiente:

**2.8 Servicios Bibliotecarios:** Un equipo conformado por miembros del Teléfono y asesores externos, se empleó en la tecnificación del material bibliográfico, el cual se encuentra bastante avanzado. Se estableció el sistema de préstamos y se inició su puesta en marcha.

**2.9 Programa Radial Vive:** se transmite semanalmente por radio Bolivariana en horario familiar. Ha contado con gran aceptación por parte de la población del Valle del Aburrá, de municipios vecinos, de otros departamentos del país y aún de fuera de Colombia. Se han transmitido 43 programas con la participación de 69 especialistas y 185 llamadas del público. Las temáticas tratadas están relacionadas con la salud emocional, la familia y con las problemáticas detectadas por los Orientadores del Teléfono. Es además una ventana para dar a conocer la institución y ello se refleja en la participación en eventos, en programas formativos y en llamadas al servicio de Orientación.

**2.10 Programa “Entre Amigos”:** Al inicio del presente año se contó con una participación de 10 personas en promedio. Al finalizar, este factor fue de 20, es decir, se duplicó, y en cada una de las sesiones quincenales, se presentaron nuevos integrantes. De acuerdo con la expresión de los participantes, ha sido para ellos una oportunidad de inmenso valor para superar dificultades, progresar como personas, adquirir nuevas relaciones, descubrir horizontes vitales, etc. Como parte de la dinámica del grupo, se celebraron varias fechas especiales, se llevaron a cabo actividades dentro y fuera de la sede y se conmemoraron los 4 años de existencia del programa. Varios voluntarios apoyan al coordinador en esta importante labor.

### Objetivo 3: Propiciar el conocimiento del Teléfono de la Esperanza.

El Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas, desarrolló una óptima labor de divulgación que fomentó el conocimiento institucional al interior y al exterior del Teléfono.

A través de diferentes medios tales como la página Web, el correo electrónico, las carteleras, el material impreso, etc., realizó una acción difusora ampliamente satisfactoria que redundó en logros organizacionales tales como la adecuada participación en los programas formativos y el éxito de eventos organizados por otras Áreas.

Medios Virtuales – Blog: Fue creado en Septiembre de 2010, con la finalidad de hacer llegar a la comunidad a través de la web, todos nuestros programas y servicios: la atención telefónica en crisis emocional, los programas de promoción y prevención en salud emocional, la atención con terapias especializadas, el programa radial VIVE! , la revista AVIVIR y todos los eventos que buscan esta misma finalidad.

El blog tiene una red social de apoyo por medio de una página en Facebook, un canal en Youtube para los videos y el servidor en 4shared donde se suben los podcasts de audio. Adicionalmente utiliza el software de otras empresas para diferentes aplicaciones.

Visitas en el Blog a 2012: 31206 visitas

Red social Facebook: La red social tiene como finalidad hacer amigos del Teléfono de la Esperanza a través de la red, dándoles a conocer todas nuestras actividades y cursos. La estrategia inicial fue la de invitación por el correo electrónico del blog. Esta red inicial se ha ampliado con la página facebook que está vinculada al blog, con amigos en Medellín, otras ciudades y países, vinculados o no al Teléfono de la Esperanza, pero que han llegado a nosotros por referencia de los primeros.

Facebook: 522 amigos

#### Objetivo 4: Fomentar la estabilidad económica del Teléfono de la esperanza.

4.1 El Área Financiera tuvo a su cargo la organización y puesta en marcha de eventos conducentes a recaudar fondos para la institución. Se llevó a cabo el bazar con una utilidad de \$1'506 450 y el bingo que arrojó un saldo de \$ 4'562.100. Ambos contaron con amplia participación y compromiso de los voluntarios. Para estos dineros se abrió una cuenta especial en una entidad bancaria.

4.2 Se realizaron contactos con entidades públicas y privadas para ofrecerles programas formativos que permitían la obtención de recursos económicos. Por diferentes razones entre las cuales cabe destacar el reducido número de docentes para servirlos, fue necesario cancelarlos. Es un asunto que amerita reflexión por parte del Teléfono que conduzca a subsanar este vacío.

4.3 Se obtuvo una donación por parte del Teléfono en España para el cual se contó con el aporte de un equipo de colaboradores cuya experiencia en Cooperación Internacional es sumamente valiosa. Fue un logro que contribuyó favorablemente al aspecto financiero.

4.4 Los integrantes del Área opinan que para el próximo período es necesario replantear el objetivo de la misma así como su funcionamiento.

#### Objetivo 5: Difusión de las ejecutorias del Teléfono, entre las autoridades gubernamentales.

Con motivo de la legalización del comodato otorgado por el Municipio de Medellín para la sede que actualmente se ocupa, se entregó informe de actividades a las dependencias implicadas en la gestión. Para el próximo año se intensificará este objetivo.

#### Objetivo 6: Perfeccionamiento administrativo del Teléfono.

6.1 Bajo la iniciativa y asesoría del psicólogo Gustavo Pérez, miembro del Teléfono con amplia experiencia en desarrollo organizacional, se implantó el sistema de "Administración por Procesos".



Se elaboró el mapa de procesos de la organización y se constituyeron las Áreas de Gestión Interna, Planeación Administrativa, Comunicaciones y Relaciones Públicas, Formación, Financiera, y Logística y Mantenimiento. Cada una contó con un coordinador y un equipo de colaboradores. Puede considerarse este período como una etapa de instauración del modelo, de su configuración y socialización.

La contribución de las Áreas ha sido altamente benéfica en muchos sentidos: Ha fomentado la participación de los voluntarios, el desarrollo de proyectos que sin la existencia de estos equipos habría sido impensable, la incursión de la entidad en la teoría moderna de la administración y la obtención de una plataforma necesaria para el cumplimiento de la misión del Teléfono.

6.2 Se llevó a cabo una administración concertada entre la presidenta y las vicepresidentas.

6.3 Con el fin de facilitar la comunicación entre los miembros de la institución y la presidencia de la misma, se inició el fortalecimiento del coordinador de día, como puente entre estas instancias.

6.4 El Área de Gestión Interna entregó una valiosa contribución con varios trabajos dirigidos a configurar la estructura administrativa: elaboró la carta de organización institucional, el reglamento interno, la depuración del registro individual de los voluntarios. Sirvió de apoyo a las demás Áreas en la descripción de las mismas.

6.5 El Área de Logística y Mantenimiento llevó a cabo una gran labor de apoyo a los diferentes eventos y programas que de toda índole desarrolló la entidad. Fue la instancia que facilitó los programas formativos, los actos organizados por el Área Financiera y la Administración. Organizó el sistema de aportes por parte de los voluntarios, de los insumos para aseo y cafetería. Conformó un equipo humano comprometido y responsable.

En el campo del mantenimiento físico de la sede, coordinó el aseo de la misma, programó reparaciones y cambios urgentes, mantuvo inventario de insumos y decoró la sede para fechas especiales.

6.6 Se dio un cambio en el cargo de Ayudante de Proceso debido a la renuncia de la anterior funcionaria. La actual ha realizado un adecuado proceso de entrenamiento y de posicionamiento de sus funciones.

## **BALANCE SOCIAL**

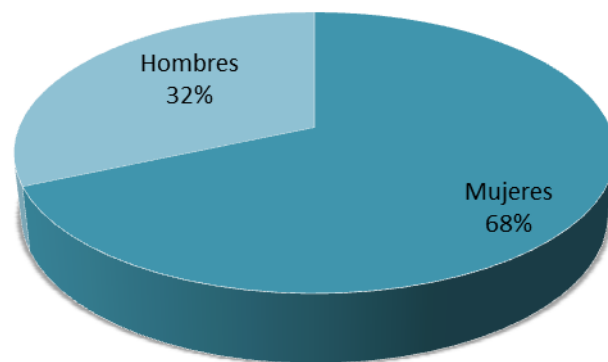
Servicios prestados por los voluntarios del Teléfono de la Esperanza en Medellín

La sede del Teléfono está ubicada: carrera 49 # 58 – 40, en Argentina con la Avenida Oriental; fue entregada a la institución en comodato.

**SERVICIO DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA:** Durante el 2012 se recibió un total de 2246 llamadas. Este servicio se presta 365 días al año principalmente en el día entre 8:00 am y 6:00 p.m incluyendo domingos y festivos, consiste en atender telefónicamente a personas en crisis, que decidan solicitar orientación para el manejo de una situación particular y urgente.

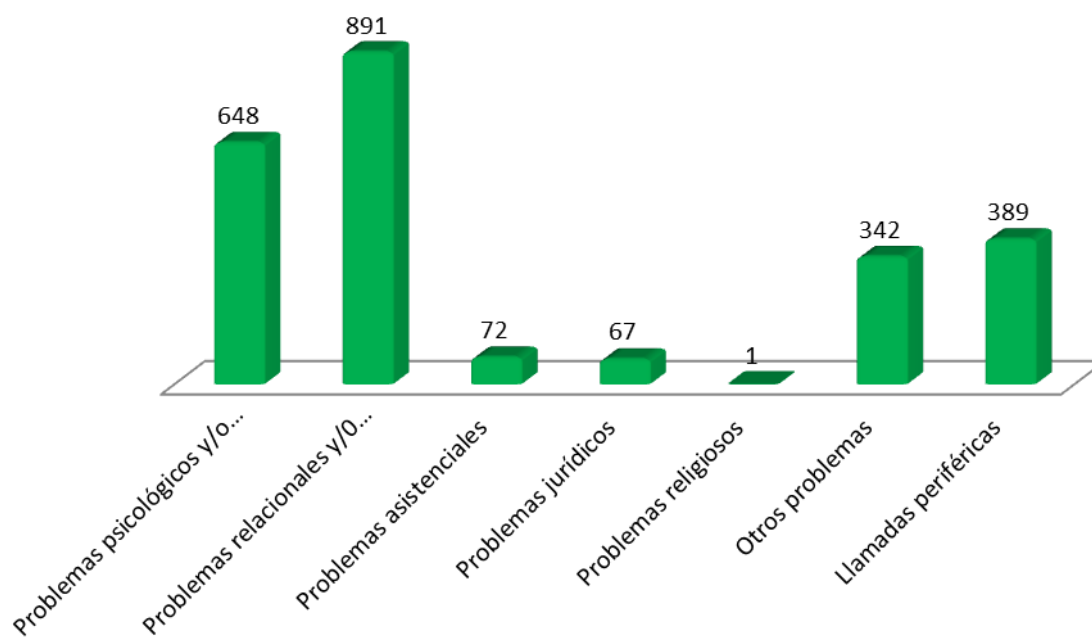
Los orientadores por teléfono dedican 5 horas de servicio semanal a esta actividad; son voluntarios que independiente de su profesión u oficio se han formado como agentes de ayuda bajo los lineamientos, principios y metodología del Teléfono de la Esperanza.

## LLAMADAS POR GÉNERO - 2012



GÉNERO	# LLAMADAS
Mujeres	1536
Hombres	710

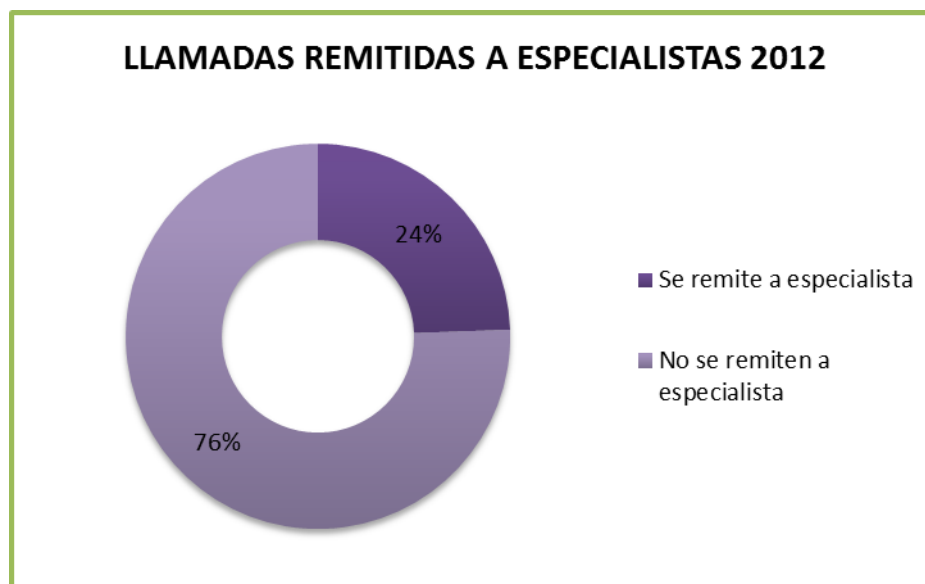
## LLAMADAS POR TIPO DE PROBLEMAS 2012



TIPOS DE PROBLEMAS	# LLAMADAS
Problemas psicológicos y/o psiquiátricos	648
Problemas relacionales y/o familiares	891
Problemas asistenciales	72
Problemas jurídicos	67
Problemas religiosos	1
Otros problemas	342
Llamadas periféricas	389

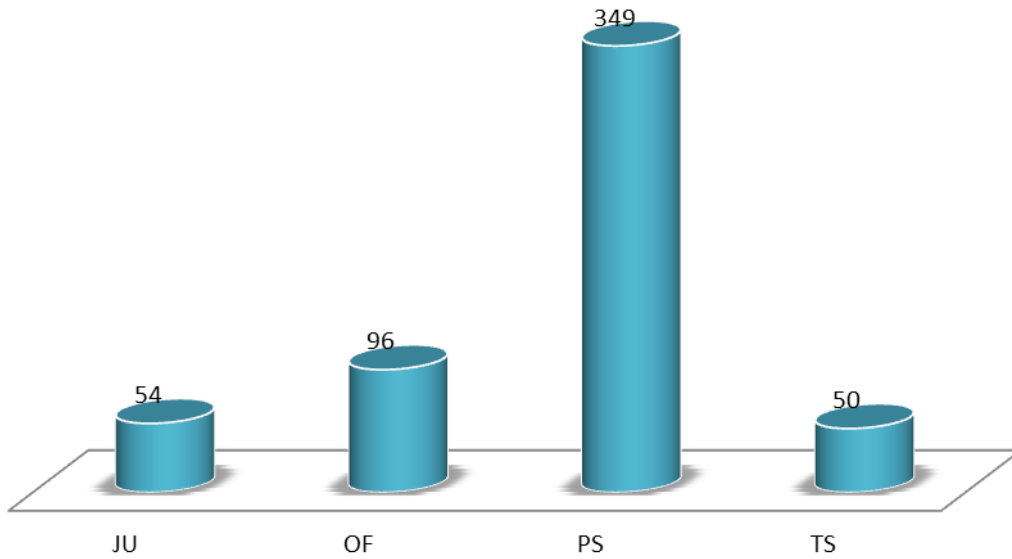
**Nota:** Cabe aclarar que un llamante puede tener más de un problema en el momento de clasificarlo por lo tanto el número de problemas tabulados es de 2410.

**SERVICIO DE ASESORÍA CON ESPECIALISTAS:** Este servicio es prestado en horas de la semana a las personas que llaman por la línea de atención en crisis, cuando el orientador considera oportuno que debe ser atendida personalmente por un profesional que les oriente para el manejo de la crisis o de la situación que la desencadena. La mayoría de los especialistas dedican cuatro horas semanales a esta actividad como voluntarios en distintas ramas de las ciencias sociales como: Psicología, Orientación Familiar, Trabajo Social y Derecho, quienes atienden, por citas en la sede a las personas, familias o colectivos que lo requieran.



RESULTADO	# LLAMADAS
Se remite a especialista	549
No se remiten a especialista	1697

### LLAMADAS REMITIDAS A LOS DIFERENTES ESPECIALISTAS 2012



DEPARTAMENTO	# LLAMADAS
JU	54
OF	96
PS	349
TS	50

**RESÚMEN ESTADÍSTICO SOBRE LAS LLAMADAS RECIBIDAS DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA  
AÑO 2012**

MESES	TOTAL LLAMADAS		POR ATENCIÓN TELEFÓNICA		ENTREVISTAS CON ESPECIALISTAS		TIPO DE ATENCIÓN POR ESPECIALISTA								LLAMADAS DOMINGOS	
							PS		OF		TS		JU			
ENERO Y FEBRERO	368	100%	260	71%	108	29%	60	56%	24	22%	8	7%	16	15%	12	3,26%
MARZO Y ABRIL	481	100%	349	73%	132	27%	95	72%	14	11%	9	7%	14	10%	20	4,16%
MAYO Y JUNIO	357	100%	353	98,9%	108	30,3%	65	60%	17	16%	18	17%	8	7%	12	3,36%
JULIO Y AGOSTO	338	100%	330	97,6%	77	22,78%	54	70%	13	17%	5	6%	6	8%	10	3,0%
SEPTIEMBRE Y OCTUBRE	417	100%	406	97,3%	96	23,02%	57	59%	27	28%	8	8%	5	5%	9	2,16%
NOVIEMBRE Y DICIEMBRE	285	100%	284	99,6%	29	10,18%	19	66%	3	10%	2	7%	5	17%	11	3,86%

**SERVICIO DE FORMACIÓN EN DESARROLLO HUMANO:** Ofrecemos cuatro tipos de formación en desarrollo humano. **Cursos para aprender a ayudar**, dirigidos a todos los que de una u otra forma están ayudando a otros a resolver sus problemas, conformados por Conocimiento de si mismo, Crecimiento Personal y Seminario de Agentes de Ayuda; en segundo lugar **cursos de formación personal y relaciones interpersonales** como Autonomía Afectiva, Educadores hoy (Padres y maestros), Comunicación Asertiva, Pensar bien para sentirse mejor, entre otros; en tercer lugar ofrecemos **talleres para compartir dificultades específicas** como talleres de duelo o aprendiendo a vivir con la enfermedad o mujeres maltratadas; finalmente tenemos **talleres para mejorar la calidad de vida** como autoestima, comunicación positiva y Aprendiendo a vivir I y II que trabajan los valores.

## **ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL 2012**

### **Cursos**

Conocimiento de si mismo: 12

Crecimiento personal: 16

Autonomía Afectiva: 10

El Arte de comunicarse bien: 9

Padres y educadores hoy: 13

### **Grupos de desarrollo personal**

Autoestima: 51

Guión mental: 11

Mantenimiento de la memoria en personas adultas: 20

Ese otro que lleva mi nombre: 18



## **Talleres**

Elaboración del duelo: 14

Entreamigos: En el año 2012 participaron aproximadamente 70 personas las cuales asistieron a más de una reunión

## **Seminarios**

Seminario de relación de ayuda: 7

Inducción a aspirantes a nuevos voluntarios: aproximadamente 17 personas asistieron a las reuniones programadas para personas que iniciaron su proceso como voluntarios en el 2012

Conferencias y conversatorios: 303 personas

## TALENTO HUMANO

Rol	Nº Personas	Tipo de Vinculación
Voluntarios	54	Asociado / Colaborador
Auxiliar de Procesos	1	Contrato Indefinido
Personal de aseo	1	Contrato de servicios a terceros
<b>Total</b>	<b>56</b>	

### Distribución de voluntarios por servicio

Distribución de Voluntarios por Servicio	Nº de Personas
Orientación Telefónica y acogida	34
Asesoría Profesional	11
Apoyo / colaboración	9
<b>Total</b>	<b>54</b>

### Servicio de asesoría profesional

Área Profesional	Nº de Profesionales
Psicología	6
Trabajo Social	2
Orientación Familiar	2
Jurídico	1
Religioso	0
<b>Totales</b>	<b>11</b>

## **METAS PARA EL 2013**

### **1. Consolidación y fortalecimiento del modelo administrativo por procesos:**

- 1.1. Terminar la descripción de cada Área de acuerdo con lineamientos trazados.
- 1.2. Fortalecer la coordinación de cada una de ellas y consolidar equipos activos y participativos.

### **2. Desarrollar los planes propuestos:**

#### **2.1. Área Administrativa:**

- Consolidación de las Áreas establecidas, seguimiento a cada una de ellas, apoyo al desarrollo de sus planes y ejecutorias.
- Ejecución de labores demandadas por Asites, Acotes y demás órganos y Centros del Teléfono de la Esperanza
- Participación en eventos programados por organismos a los cuales pertenece el Teléfono
- Atención a invitaciones y solicitudes de otras entidades
- Contacto con Organizaciones con las cuales se puedan llevar a cabo convenios inter- institucionales
- Comunicación con el Municipio de Medellín, entidad que aporta la sede, para mantenerlo informado de la marcha del teléfono
- Redistribución locativa mas acorde con las funciones que se llevan a cabo
- Organización de un sistema de archivo actualizado, confiable y que permita consultar con agilidad
- Archivo sistematizado de hojas de vida y demás información del voluntariado

## 2.2. Área de Formación: (adjunto plan de formación 2013)

- Integración al Área, de los programas Vive, Entre Amigos y Servicios Bibliotecarios

## 2.3. Área de Comunicaciones:

- Campaña Motivacional interna
- Consecución de nuevos voluntarios
- Refinamiento de las relaciones públicas del Teléfono
- Acercamiento a personas anteriormente voluntarias del Teléfono y que, en concepto de la administración, sea pertinente incentivar su reingreso

## 2.4. Área de Gestión Interna:

- Servicio de intervención en crisis:
- Cualificar el servicio de Orientación telefónica, a través principalmente, de reuniones mensuales dirigidas al mejoramiento de esta labor.
- Homologar la atención de Especialistas, mediante definición y seguimiento de la normatividad básica para este campo.
- Refinar la labor de Acogida con la construcción del protocolo de la misma, la socialización entre los voluntarios que la ejercen y el seguimiento de su ejercicio.
- Llevar estadísticas oportunas de cada servicio y de sus características, tales como: problemas consultados, características de la población objeto, remisión a especialistas, fuente de información para conocer el Teléfono, etc.
- Trabajo sobre clima organizacional
- Establecimiento de sistema que garantice el contacto con quienes se ausentan temporalmente, sufren alguna enfermedad, tiene calamidad doméstica, de tal manera que en todo momento se conozca su situación frente al Teléfono y experimenten del mismo, su cercanía.
- Consolidación de turnos: cumplimiento y cubrimiento efectivos
- Evaluación del procedimiento de ingreso e implementación de los cambios pertinentes

- Hacer efectivo el cumplimiento del reglamento interno y demás normas tendientes al mejoramiento de la labor del Teléfono
- Fortalecimiento del papel de los coordinadores de día
- Incorporación de nuevos miembros al Área
- Depuración y actualización de hojas de vida del personal del Teléfono

### 2.5 - Área Financiera:

- Consecución de empresas que aporten económicamente al Teléfono
- Fortalecimiento del grupo de benefactores personales de la institución
- Mantenimiento de contacto con los dos grupos anteriores para fomentar su aporte y mostrar el efecto del mismo
- Organización de eventos que generen ingresos
- Funcionamiento adecuado y oportuno del aspecto contable

### 2.6- Área de Logística y Mantenimiento:

- Apoyo para la realización de los diferentes programas que desarrolle la institución.
- Provisión de insumos para los eventos que se lleven a cabo en el Teléfono
- Coordinación y supervisión del servicio de aseo
- Programación y ejecución de reparaciones en instalaciones y mobiliario
- Consecución y organización de artículos de cafetería y aseo necesarios.

**TELEFONO DE LA ESPERANZA. MEDELLIN**  
**PLAN DE FORMACIÓN Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS. AÑO 2013. Versión 1. Enero 14.**

EVENTO DE FORMACIÓN	FECHAS DE REALIZACIÓN	DIRIGIDO A	COORDINADORES	VALOR \$
<b>Curso:</b> <b>Relación de ayuda. Nivel 1</b> Duración: 16 horas, 4 sesiones semanales, de 4 horas c/u.	Febrero 16, 23 - Marzo 2, 9 (sábados) Horario: 8.30 a.m. – 12.30 p.m.	Voluntarios en formación. Voluntarios en ejercicio que deseen repetirlo.	Luz María Vasco Nury Bedoya	\$ 60.000
<b>Taller:</b> <b>Elaboración del duelo.</b> Duración: 26 horas 13 sesiones semanales, de 2 horas c/u.	Febrero 12,19,26 Marzo 4, 11, 18, 25 Abril 1, 8, 22, 29, Mayo 6, 13. Horario: martes de 2p.m. a 4 p.m.	Voluntarios. Público en general	Nury Bedoya	\$60.000
<b>Reunión de Inducción 1:</b> <b>Qué es ser voluntario.</b> Duración: hora y media	Febrero 19, martes. Horario: 9 a.m. – 10.30 a.m.	Personas que deseen ser voluntarios.	María Cecilia Aguirre	Sin costo
<b>Curso:</b> <b>Conocimiento de sí mismo.</b> Duración: 22 horas Seguimiento de 15 horas, 5 sesiones semanales, de 3 horas c/u.	Marzo 8 (viernes), 9(sábado), 10 (domingo) Seguimiento: 15 horas. Horario: se define en el momento de concluir el curso.	Voluntarios en formación. Profesionales voluntarios que no lo han realizado. Público en general.	Carlos Rivilla y Equipo.	\$ 110.000

<b>Reunión de Inducción 2: El valor de la confidencialidad.</b> Duración: hora y media	Marzo 19, martes. Horario: 9 a.m. – 10.30 a.m.	Personas que deseen ser voluntarios.	Luz Estela Vásquez	Sin costo
<b>Taller: Guión mental.</b> Duración: 32 horas	Abril 7, 14, 21, 28 (domingos) Horario: 9a.m. – 5 p.m.	Voluntarios. Público en general.	Olga Lucía Ríos	\$160.000
<b>Grupo de autoayuda: Autoestima 1</b> Duración: 20 horas.	Abril, definir horario, fechas 10 sesiones, una semanal, de 2 horas c/u.	Público en general.	César Upegui	\$30.000
<b>Conversatorio 1: Cómo ayudar sin aconsejar.</b>	Abril 25, jueves. Horario: 3 p.m. – 5 p.m.	Voluntarios. Público en general.	Olga Cecilia Madrigal	Sin costo
<b>Reunión de Inducción 3: De quién depende el desarrollo del TE?</b>	Abril 16, martes. Horario: 9 a.m. – 10.30 a.m.	Personas que deseen ser voluntarios.	Ana Alicia Jaramillo	Sin costo
<b>Reunión de Inducción 4: El legado del TE.</b>	Mayo 21, martes. Horario: 9 a.m. – 10.30 a.m.	Personas que deseen ser voluntarios.	Nubia Otálvaro Silvia Moreno Luz Inés Tabares	Sin costo
<b>Conversatorio 2: Comprensión psicológica de la crisis personal.</b>	Mayo 16, jueves. Horario: 3 p.m. – 5 p.m.	Voluntarios. Público en general.	Luis Hernán Palacio	Sin costo

<b>Curso:</b> <b>Crecimiento Personal.</b> Duración: 22 horas Seguimiento: 15 horas. 5 sesiones, una semanal, de 3 horas c/u.	Mayo 24 (viernes), 25 (sábado) 26 (domingo) Las fechas y horario del seguimiento se definen en el momento de concluir el curso.	Voluntarios en formación. Profesionales voluntarios que no lo han realizado. Público en general.	Martha ligia Arévalo y equipo	\$ 110.000
<b>Reunión:</b> <b>Análisis para mejorar la  ayuda por teléfono.</b>	Mayo 7, miércoles. Horario: de 3 p.m. a 5 p.m.	Orientadores.	Gustavo Pérez G Luz Estela Vásquez	Sin costo
<b>Grupo de autoayuda:</b> <b>Autoestima 2.</b> Duración: 20 horas	Junio, definir horario, fechas, días 10 sesiones, una semanal, de 2 horas c/u.	Público en general.	Mónica Anfossi M.	\$30.000
<b>Reunión de Inducción 5:</b> <b>La problemática que se  atiende en el TE.</b>	Junio 18, martes. Horario: 9 a.m. – 10.30 a.m.	Personas que deseen ser voluntarios.	Nury Bedoya	Sin costo
<b>Conversatorio 3:</b> <b>Análisis de mi modelo de  comunicación, cuando  presto ayuda al llamante.</b>	Junio 27, jueves. Horario: 3 p.m. – 5 p.m.	Voluntarios. Público en general.	Gustavo Pérez G.	Sin costo
<b>Reunión de Inducción 6:</b> <b>El trabajo en equipo.</b>	Julio 16, martes. Horario: 9 a.m. – 10.30 a.m.	Personas que deseen ser voluntarios.	Gustavo Pérez G	Sin costo
<b>Conversatorio 4:</b> <b>El valor de ser mujer</b>	Julio 25, jueves. Horario: 3 p.m. – 5 p.m.	Voluntarios. Público en general.	Por definir	Sin costo



<b>Curso:</b> <b>El arte de comunicarse bien.</b> Duración: 22 horas Seguimiento: 20 horas 10 sesiones, una semanal, de 2 horas c/u.	Julio 26 (viernes), 27(sábado), 28 (domingo) Seguimiento: 20 horas. Las fechas y horario del seguimiento se definen en el momento de concluir el curso.	Voluntarios. Público en general	Nury Bedoya Y equipo	\$110.000
<b>Taller:</b> <b>Ese otro que lleva mi nombre.</b> Duración: 16 horas	Agosto 4, 11, 18, 25 (domingos) Horario: 9 a.m. – 1 p.m.	Voluntarios. Público en general	Olga Lucía Ríos	\$99.000
<b>Conversatorio 5:</b> <b>Los llamantes teléfono-dependientes, y su manejo.</b>	Agosto 22, jueves. Horario: 3 p.m. – 5 p.m.	Voluntarios. Público en general..	Mónica Anfossi.	Sin costo
<b>Curso:</b> <b>Formación de Coordinadores de grupo.</b> Duración: 22 horas	Septiembre 27 (viernes), 28 (sábado) 29 (domingo) Seguimiento: 15 horas. 5 sesiones, una semanal, de 3 horas c/u.	Voluntarios en formación. Profesionales voluntarios que no lo han realizado. Público en general.	Martha ligia Arévalo y equipo	\$110.000
<b>Grupo de autoayuda:</b> <b>Autoestima 3.</b> Duración: 20 horas	Septiembre, definir horario, fechas. 10 sesiones, una semanal, de 2 horas	Público en general.	César Upegui.	\$30.000
<b>Curso:</b> <b>Padres y educadores Hoy.</b> Duración: 20 horas.	Septiembre. Definir # de sesiones, fechas, días y horario.	Voluntarios. Público en general.	Luz Mary Castañeda. Luz Marleny	\$30.000

<b>Curso:</b> <b>Autonomía afectiva.</b> Duración: 22 horas	Octubre 25 (viernes), 26 (sábado) 27 (domingo) Seguimiento: 15 horas. 5 sesiones, una semanal, de 3 horas c/u.	Voluntarios en formación. Profesionales voluntarios que no lo han realizado. Público en general.	Gustavo Pérez G. Gloria Restrepo. Dora Ceballos	\$110.000
<b>Conversatorio 6:</b> <b>Constelaciones familiares.</b> Duración: por definir	Octubre 24, por definir fecha y horario	Voluntarios. Público en general..	Héctor Giraldo	Por definir
<b>Talleres de Baile.</b>	Cuarto sábado del cada mes. Horario: 3p.m. – 6 p.m.	Voluntarios. Público en general.		\$5.000

## TELÉFONO DE LA ESPERANZA DE MEDELLÍN

### EJECUCIÓN AÑOS ANTERIORES Y PRESUPUESTO PARA EL 2013

INGRESOS	AÑO 2011	AÑO 2012	PRESUPUESTO 2013
Empresas	\$ 7.600.000	\$ 20.031.194	\$ 5.350.000
Talleres	\$ 5.067.200	\$ 9.327.500	\$ 11.508.000
Voluntarios	\$ 11.850.000	\$ 13.760.500	\$ 13.590.996
Personas naturales	\$ 7.138.000	\$ 6.979.900	\$ 7.479.896
Material de talleres	\$ 742.000	\$ 3.131.500	\$ 3.452.400
No operacionales (intereses )	\$ 82.284	\$ 203.822	\$ 208.795
<b>Total ingresos</b>	<b>\$ 32.479.484</b>	<b>\$ 53.434.416</b>	<b>\$ 41.590.087</b>

EGRESOS	AÑO 2011	AÑO 2012	PRESUPUESTO 2013
Sueldos + auxilio de transporte+provisiones	\$ 7.310.566	\$ 8.027.928	\$ 9.476.160
Parafiscales pensión, arp, eps	\$ 2.047.926	\$ 2.115.551	\$ 2.682.755
Honorarios	\$ 1.374.000	\$ 2.703.041	\$ 2.843.200
Contribuciones y afiliaciones	\$ 973.638	\$ 908.400	\$ 908.400
Seguros	\$ -	\$ 203.244	\$ 812.976
Servicio de aseo y vigilancia	\$ 5.647.617	\$ 4.133.144	\$ 3.925.704
Servicio de asistencia técnica	\$ 101.500	\$ 2.146.825	\$ 1.937.535
Servicios Públicos	\$ 6.892.912	\$ 9.408.115	\$ 10.452.684
Serv. Correo, transporte, fax, otros	\$ 24.550		
Gastos legales	\$ 193.700		
Mantenimiento edificaciones	\$ 1.069.096	\$ 2.033.948	\$ 1.780.000
Maquinaria y equipos de oficina	\$ 313.200	\$ 3.746.228	
Gastos de viaje (Alojamiento cursos)	\$ -		
Insumos de aseo y cafetería	\$ 507.684	\$ 1.692.414	\$ 625.773
Casino y restaurante Alquiler vajillas, gastos talleres	\$ -		
Útiles, papelería y fotocopias	\$ 1.037.498	\$ 1.765.798	\$ 1.140.000
No operacionales	\$ 756.160	\$ 872.174	\$ 893.455
Publicidad			
imprevistos		\$ 655.910	\$ 2.640.193
<b>Total egresos</b>	<b>\$ 28.250.047</b>	<b>\$ 40.412.720</b>	<b>\$ 40.118.835</b>

<b>Ingresos - egresos</b>	<b>\$ 4.229.437</b>	<b>\$ 13.021.696</b>	<b>\$ 1.471.252</b>
<b>Dinero que pasa al banco del año anterior</b>	<b>\$ 5.580.982</b>	<b>\$ 9.966.721</b>	<b>\$ 20.490.433</b>
<b>Utilidad o pérdida del ejercicio</b>	<b>\$ 9.810.419</b>	<b>\$ 22.988.417</b>	<b>\$ 21.961.685</b>
<b>DDEPRECIACIONES</b>	<b>\$ -1.483.209</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 282.745</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 5.712.646</b>	<b>\$ 13.021.696</b>	<b>\$ 1.188.507</b>

## ¿COMO VINCULARSE AL TELÉFONO DE LA ESPERANZA?

### ✓ SER VOLUNTARIO

Ofrecer parte de tu tiempo para asumir responsabilidades en las actividades y programas del teléfono.

### ✓ COLABORAR ECONÓMICAMENTE

Cuenta ahorros No: 10272604973 de Bancolombia a nombre de ACOTES

### ✓ VINCULANDOTE A NUESTROS PROYECTOS

- Donando a través del Teléfono medias becas a personas que necesiten y quieran realizar cursos y talleres y no cuenten con el dinero suficiente para cubrir el costo total. (ver costos en el cronograma)
- Ofreciendo en su empresa o institución las conferencias que realiza el Teléfono. Precisiones de costo en el cronograma.
- Realizar una donación en dinero para los gastos de funcionamiento que se generan mes a mes en el Teléfono de la Esperanza. (ver anexo)
- Cubrir mensualmente el gasto de Internet banda ancha para el funcionamiento total del programa llamatel – onlyne.
- 

**Nota:** Si desea vincularse a la institución a través de uno de nuestros proyectos puede solicitar más detalles al teléfono 284 49 17.