



SERVICIO
TELFÓNICO DE
INTERVENCIÓN
EN CRISIS 2017

CUADRO DE MANDO

2017



SERVICIO TELEFONICO DE INTERVENCION EN CRISIS.

1. DATOS RELEVANTES DE LAS LLAMADAS EN 2017.

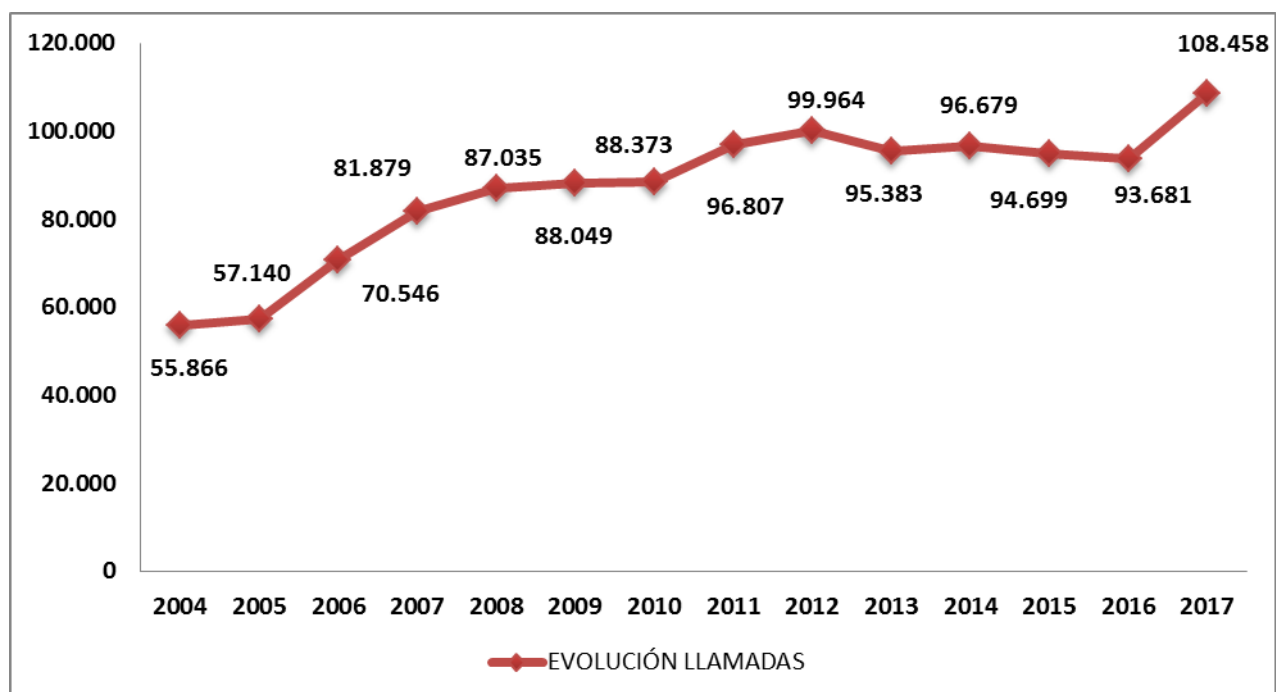
- El Teléfono de la Esperanza atendió 108.458 llamadas en 2017 lo cual supone un incremento del 15,57% respecto al año anterior. La media de duración de cada llamada fue de 16,56 minutos.
- El 78% de las llamadas abordaron graves situaciones de crisis y un 22% fueron informativas.
- Las llamadas las realizaron el 60 % mujeres y el 40% hombres.
- El contenido de las llamadas en crisis fueron:
 - PROBLEMAS PSICOLÓGICOS Y PSIQUIÁTRICOS 75,36%
 - PROBLEMAS RELACIONALES Y/O FAMILIARES 20,72%
 - PROBLEMAS ASISTENCIALES 2,19%
 - PROBLEMAS JURÍDICOS 1,69%
 - PROBLEMAS RELIGIOSOS 0,04%
- Se atendieron 1.974 1.517 llamadas de temática suicida (incremento del 30% respecto al año anterior) de las cuales en 49 de ellas el llamante declara que el acto suicida está en curso.
- Se previnieron suicidios atendiendo 18.465 llamadas de personas con factores asociados al riesgo suicida.(Incremento respecto al año anterior del 45%)
- Las temáticas más comunes fueron los problemas mentales (16%), la soledad y el aislamiento (11%), la depresión (8%), los trastornos de ansiedad (8%) y las crisis vital (3%).
- El 83% de los llamantes expresa satisfacción y gratitud por el servicio recibido.
- Las edad de los llamantes se distribuye según los siguiente porcentajes:

EDAD	2017
Hasta 18 años	0.77%
De 19 a 25	2.64%
De 26 a 35	11.72%
De 36 a 45	22.9%
De 46 a 55	27.48%
De 56 a 65	23.51%
De 66 a 75	8.64%
76 v más.	2.34%

- Los más de mil voluntarios del servicio de ayuda por teléfono emplearon 26870 horas de escucha activa (Incremento de un 12% respecto al año anterior). Los voluntarios expresan su satisfacción por el servicio ofrecido en el 91% de las llamadas.

1. 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
2017	108.458



EVOLUCIÓN LLAMADAS TELEFÓNICAS ASITES

(Fuente Llamatel)

CENTRO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
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	1.865
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	4.159
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	1.205
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	5.753
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	7.265
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	4.058
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	1.312
Bilbao										1	80	105	805	1636
Cáceres			132	1.419	2.402	2.598	2.268	1.591	1.663	2.145	1.794	1.787	1.864	2.057
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	4.767
Cantabria											33	167	247	493
Castellón	401	753	754	885	646	380	400	854	1.110	776	553	621	442	565
Córdoba										132	1.895	2.274	1.810	1.865
Galicia		32	1.605	1.929	2.113	1.448	1.411	1.436	764	495	769	705	881	1877
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	6.030
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	2.240
Jaén							57	1.650	2.892	2.775	2.109	2.397	2.539	2.237
La Rioja	147	724	688	944	1.616	2.003	1.687	1.871	1.886	2.123	2.245	2.731	4.199	4.770
León				165	1.716	2.137	1.358	1.428	1.149	1.205	1.156	1.446	1.494	5.250
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	8.919
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	6.516
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	7.541
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	7.529
Palencia										3	542	665	241	34
Salamanca	300	396	522	1.668	1.323	1.259	871	1.266	1.329	1.954	1.823	2.423	1.565	1.802
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	3.706
Toledo			18	121	185	186	193	514	699	1.224	1.637	1.400	1.286	1.604
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	7.137
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	3.758
Zamora										5	151	356	335	508
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	108.458

2. EVOLUCION DURACION LLAMADAS

AÑO	HORAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
2008	21977
2009	20228
2010	20637
2011	22402
2012	22963
2013	21138
2014	24032
2015	23673
2016	23934
2017	26870

DURACIÓN TOTAL LLAMADAS										
Centro	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Albacete	32.302	29.364	23.761	30.703	28.731	23.297	22.646	19.567	18.407	23.170
Alicante	50.142	49.189	59.068	59.028	55.317	51.626	61.938	47.782	46.150	57.983
Almería	29.722	19.307	17.770	18.335	17.131	10.949	19.346	17.766	21.186	19.558
Aragón	129.812	115.441	96.182	77.054	89.952	78.347	70.302	64.283	49.154	97.400
Asturias	50.861	50.747	58.125	95.537	93.045	98.774	125.022	136.331	135.089	129.035
Badajoz	63.958	68.541	64.918	80.842	102.778	63.326	48.455	48.948	43.941	45.317
Baleares	33.982	30.925	32.987	27.013	24.383	19.912	22.896	25.638	25.424	23.105
Bilbao							2.549	2901	22.759	45.403
Cáceres	34.969	38.477	33.139	27.880	35.147	46.921	40.477	41.014	43.285	45.237
Canarias	31.322	34.330	32.842	36.383	32.281	35.239	40.298	45.002	53.643	57.652
Cantabria							276	2839	4.556	10.832
Castellón	9.661	6.206	6.433	10.444	15.149	9.415	7.448	10.714	7.685	8.514
Córdoba						2.724	32.342	34.057	27.584	33.077
Galicia	56.351	26.385	26.352	25.404	17.810	11.848	13.829	15.405	18.480	38.108
Granada	66.237	61.900	56.657	55.833	60.146	57.610	58.639	63.035	81.019	102.233
Huelva	48.030	44.597	45.777	44.539	42.219	36.413	40.243	40.067	37.078	41.156
Jaén	0	0	1.834	32.395	45.490	45.227	43.379	47.626	52.045	44.900
La Rioja	23.281	26.252	2.813	20.646	21.300	19.405	20.867	31.253	49.591	50.768
León	29.866	28.111	23.969	22.271	19.648	19.055	20.968	27.315	30.745	42.923
Madrid	153.289	188.479	215.645	205.069	197.086	130.129	157.813	139.921	120.638	125.819
Málaga	64.842	64.588	69.802	81.363	84.512	92.856	105.850	90.364	95.928	101.553
Murcia	155.204	131.331	118.018	125.159	112.076	114.021	125.708	111.954	95.840	98.060
Navarra	43.917	39.002	39.045	48.266	46.961	46.600	51.720	50.092	76.817	86.418
Palencia						45	8.537	8.457	3.161	506
Salamanca	23.237	23.212	17.145	21.576	23.604	28.207	29.531	27.621	29.450	31.185
Sevilla	52.961	59.842	60.919	52.165	56.862	58.715	63.454	60.061	55.621	59.829
Toledo	4.474	3.148	3.283	6.861	10.064	15.730	22.391	20.532	18.984	23.287
Valencia	79.734	73.351	79.286	78.103	87.259	92.850	117.496	110.782	101.767	96.340
Valladolid	50.466	45.970	52.464	61.247	58.843	59.052	67.516	75.268	67.408	66.970
Zamora						64	2.102	3.764	2.624	5.909
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	1.612.247
Horas	21.977	20.228	20.637	22.402	22.963	21.138	24.032	23.673	23.934	26.870

2. EVOLUCIÓN MEDIA DE TIEMPO POR LLAMADA.

DURACION MEDIA LLAMADAS

AÑOS.	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
MINUTOS	17,54	16,46	17,36	16,2	16,68	16,3	16,07	16,22	16,76	16,56

DURACIÓN MEDIA DE LAS LLAMADAS

CENTRO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Albacete	14	13	12	12	11	11	12	10	12	12
Alicante	12	11	12	12	11	11	11	11	12	14
Almería	21	19	17	17	17	15	15	14	17	16
Aragón	20	17	18	18	18	16	16	16	16	17
Asturias	14	14	15	17	17	16	19	19	20	18
Badajoz	8	8	7	8	9	8	11	10	11	11
Baleares	20	20	22	18	19	18	18	18	19	18
Bilbao						8	32	28	28	29
Cáceres	16	16	16	19	23	24	23	23	23	22
Canarias	16	17	17	17	20	18	21	22	22	17
Cantabria						36	8	17	17	17
Castellón	16	18	18	13	15	13	13	17	17	15
Córdoba						24	17	15	15	18
Galicia	29	20	21	19	26	26	16	22	21	20
Granada	20	20	17	16	15	16	19	16	17	17
Huelva	16	16	15	19	20	18	21	19	19	18
Jaén			35	22	17	18	9	20	21	20
La Rioja	16	14	16	12	12	10	18	11	12	11
León	19	14	19	17	19	17	17	19	21	20
Madrid	22	22	20	18	17	18	15	16	14	15
Málaga	18	17	16	16	16	15	16	15	17	17
Murcia	18	17	16	16	15	16	13	16	14	13
Navarra	18	17	16	17	16	13	16	13	14	11
Palencia						16	16	13	13	15
Salamanca	19	20	22	19	20	16	18	17	19	22
Sevilla	13	16	16	17	18	18	19	16	18	16
Toledo	27	19	19	15	16	14	14	15	15	15
Valencia	14	14	15	14	14	11	10	12	12	13
Valladolid	15	16	17	17	16	16	15	17	17	18
Zamora						13	14	11	10	12
Media	17,54	16,46	17,36	16,20	16,68	16,30	16,07	16,22	16,76	16,56

3. 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 %
2017	78,80%	21,20%

4. PROBLEMÁTICAS LLAMADAS

CINCO PROBLEMÁTICAS MÁS COMUNES	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	% TOTAL LLAMADAS
Crónicos	19.753	16.593	15.816	16.222	17.182	16.946	15.435	13.317	16,51 %
Soledad	18.985	12.750	11.783	11.391	11.388	11.821	10.475	10.060	10,89 %
Depresión	9.639	7.559	7.728	8.450	9.059	10.042	9.474	8.836	7,91 %
Ansiedad	9.683	7.749	6.939	7.512	7.958	9.861	9.136	9.389	7,76 %
Crisis proyecto vital	4.906	3.672	3.491	3.534	3.271	3.549	3.475	2.719	3,52 %

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
LLAMANTE CRÓNICOS	12.508	11.270	9.269	9.404	11.029	10.795	10.001	9.096
CRÓNICO REITERATIVO	7.245	5.323	6.547	6.818	6.997	6.151	5.434	4.221
TOTAL	19.753	16.593	15.816	16.222	17.182	16.946	15.435	13.317
% TOTAL LLAMADAS	19,21%	17,7%	17,8%	16,2%	16,8%	15,7%	14,8%	13,9%

LLAMADAS CENTRALES	2017	2016	2015	2014	2013	2012
PROBLEMAS PSICOLÓGICOS Y PSIQUIÁTRICOS	75,36%	74,30%	66,33%	64,56%	64,16%	62,27%
PROBLEMAS RELACIONALES Y/O FAMILIARES	20,72%	21,80%	28,14%	29,45%	30,06%	31,86%
PROBLEMAS ASISTENCIALES	2,19%	2,46%	3,30%	3,66%	3,55%	3,5%
PROBLEMAS JURÍDICOS	1,69%	1,32%	2,02%	2,14%	2,07%	2,22%
PROBLEMAS RELIGIOSOS	0,04%	0,09%	0,21%	0,18%	0,16%	0,14%

5. TEMÁTICA SUICIDA

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Ideas suicidas	1.597	1.237	1.170	1.374	1.257	1.320	1.235	987
Crisis suicidas	328	248	275	326	274	315	373	331
Acto suicida en curso	49	32	37	45	62	50	119	72
TOTAL	1.974	1.517	1.482	1.745	1.593	1.685	1.727	1.390

PREVENCIÓN SUICIDIO	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Crisis Proyecto Vital	4.906	3.672	3.491	3.534	3.271	3.549	3.475	2.719
Crisis depresiva	9.639	7.559	7.728	8.450	9.059	10.042	9.474	8.836
Trastorno mental grave	3.920	1.439	2.558	2.490	2.645	2.392	2.905	3.370
TOTAL	18.465	12.670	13.777	14.474	14.975	15.983	15.854	14.925

6. EDADES LLAMANTES

EDAD	2017	2016	2015	2014
Hasta 18 años	764 (0,77%)	731 (0,99%)	692 (0,93%)	645 (0,85%)
De 19 a 25	2608 (2,64%)	2371 (3,22%)	2198 (2,95%)	2966 (3,89%)
De 26 a 35	11572 (11,72%)	10142 (13,77%)	10030 (13,47%)	10273 (13,48%)
De 36 a 45	22606 (22,9%)	18321 (24,87%)	19820 (26,62%)	20634 (27,08%)
De 46 a 55	27123 (27,48%)	22030 (29,91%)	22067 (29,64%)	22291 (29,26%)
De 56 a 65	23203 (23,51%)	12494 (16,96%)	12572 (16,88%)	12543 (16,46%)
De 66 a 75	8528 (8,64%)	6064 (8,23%)	5628 (7,56%)	5255 (6,9%)
76 y más.	2305 (2,34%)	1507 (2,05%)	1454 (1,95%)	1576 (2,07%)

7. SEXO

SEXO	2017	2016	2015	2014
HOMBRE	39,71%	35,06%	34,23%	30,27%
MUJER	60,29%	64,94%	65,77%	69,73%

8. SATISFACCIÓN DE LOS LLAMANTES.

SATISFACCION LLAMANTES	2017	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	8,98%	5,55%	3,44%	3,86%	4,26%	4,45%	5,85%
Expresa disconformidad	1,90%	1,45%	1,16%	1,15%	1,29%	1,14%	1,56%
Expresa satisfacción	83,19%	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	5,93%	5,77%	5,34%	5,30%	5,20%	4,73%	5,13%

9. AUTOEVALUACIÓN DE LOS VOLUNTARIOS

AUTOEVALUACION VOLUNTARIOS	2017	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	0,77%	0,06%	0,11%	0,17%	0,13%	0,17%	0,19%
Deficiente		0,70%	0,60%	0,64%	0,62%	0,64%	0,75%
Regular	7,91%	8,51%	7,83%	8,75%	8,24%	8,40%	9,24%
Positiva	91,32%	84,20%	78,47%	77,63%	78,17%	78,98%	77,95%
Muy positiva		2,80%	4,52%	4,84%	4,65%	4,54%	4,37%

ANEXO

PROBLEMÁTICA LLAMADAS 2017

Base de datos: **117,431**

Columna1	llamadas
Llamada silenciosa	3560 (3,03%)
"Buen Samaritano"	410 (0,35%)
Mujer embarazada (casada, soltera, viuda o separada)	42 (0,04%)
Crisis en el proyecto vital. Crisis de valores y de sentido	4906 (4,18%)
Problema legal sobre vivienda, desahucio, arrendamiento y molestias por vecinos	710 (0,6%)
Soledad e incomunicación	15985 (13,61%)
Petición expresa de un profesional	1354 (1,15%)
Madre soltera	25 (0,02%)
Problema sobre nulidad, separación y divorcio	128 (0,11%)
Llamada de agradecimiento por atención recibida	899 (0,77%)
Minusválido físico y/o psíquico.	345 (0,29%)
Persona que abandona el domicilio conyugal y/o desasiste a la familia	12 (0,01%)
Estado deprimido	9639 (8,21%)
Anciano, enfermo físico	576 (0,49%)
Problema por régimen matrimonial de bienes	29 (0,02%)
Vivencia de duelo	1054 (0,9%)
Llamada de reproche	215 (0,18%)
Ideas suicidas	1597 (1,36%)
Problema de sucesiones hereditarias	142 (0,12%)
LLamante crónico	12508 (10,65%)
Llamada de paciente a profesional	517 (0,44%)
Enfermo psíquico	184 (0,16%)
Problema laboral y de Seguridad Social	188 (0,16%)
Información sobre persona atendida en el T. E	196 (0,17%)
Crisis suicidas	328 (0,28%)
Drogadicción	99 (0,08%)
Acto suicida en curso	49 (0,04%)
Problema por cuestiones penales	145 (0,12%)
Alcoholismo	107 (0,09%)
Ludopatías	37 (0,03%)
Llamante crónico reiterativo	7245 (6,17%)
Trastornos de ansiedad (crisis de ansiedad, ansiedad generalizada, fobia, obsesiones, histeria)	9683 (8,25%)
Problema sobre patria potestad, filiación y tutela	105 (0,09%)
Problemas religiosos o éticos	309 (0,26%)
Demanda de trabajo.	102 (0,09%)
Problemática jurídica de los inmigrantes.	21 (0,02%)
Oferta de trabajo	30 (0,03%)
Desinformación sobre un tema concreto	860 (0,73%)
Ofrecimiento como colaborador	295 (0,25%)
Conducta infiel	351 (0,3%)

Oferta de recursos	356 (0,3%)
Persona necesita "residencia de emergencia" por malos tratos en hogar	17 (0,01%)
Petición de acudir a sede para ser atendido personalmente.	261 (0,22%)
Problemática derivada del paro	188 (0,16%)
Nueva petición de entrevista con el mismo Profesional, no siendo la primera entrevista	317 (0,27%)
Anulación o cambio de hora de la entrevista	1002 (0,85%)
Escasas habilidades sociales : timidez, introversión	2609 (2,22%)
Inmigrantes (problemática psico-socio-laboral)	62 (0,05%)
Transeúntes	21 (0,02%)
Problemas sentimentales	4280 (3,64%)
Crisis por ruptura amorosa	1712 (1,46%)
Problema derivado de pertenencia a minoría étnica	5 (0%)
Problema por falta de autonomía afectiva	2000 (1,7%)
Prostitución	10 (0,01%)
Trastorno por identidad sexual.	267 (0,23%)
Problema por deterioro o ruptura de amistad	874 (0,74%)
Situación de pobreza severa	76 (0,06%)
Trastornos del comportamiento sexual	320 (0,27%)
Reclusos y ex-reclusos	12 (0,01%)
Disfunciones sexuales	73 (0,06%)
Llamada incompleta	2583 (2,2%)
Solicita hablar con un responsable del T.E.	3364 (2,86%)
Información sobre el T.E y sus actividades	5653 (4,81%)
Crisis por aborto deseado o consumado	17 (0,01%)
Información de otros recursos ajenos al T.E	598 (0,51%)
Fracaso escolar	39 (0,03%)
Confirmación de entrevista	1828 (1,56%)
Problema por un "cambio externo"	336 (0,29%)
Síndrome del ama de casa	50 (0,04%)
Crisis o problema de pareja	1161 (0,99%)
Síndrome del cuidador	225 (0,19%)
Problema familiar	4700 (4%)
Problema por situación de parado	267 (0,23%)
Trastorno mental	3920 (3,34%)
Inflige malos tratos	87 (0,07%)
Sufre malos tratos (Físicos, psicológicos o sexuales)	1073 (0,91%)
Abuso o dependencia de sustancias (Alcohol o drogas)	689 (0,59%)
Otras adicciones	171 (0,15%)
Trastornos de la alimentación	109 (0,09%)
Crisis o problema por enfermedad	1112 (0,95%)