

## **DESCRIPCIÓN**

El Teléfono de Atención a las Drogodependencias y Adicciones -900.845.040- es un servicio público y gratuito que presta la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, accesible desde cualquier teléfono de Andalucía.

Mediante este servicio, se facilita información sobre los recursos que existen en Andalucía para la atención de personas que padecen problemas de drogodependencia y/o adicciones.

## **MARCO NORMATIVO**

El Decreto 205/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, preceptúa que corresponde a la Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones las competencias relativas a la actuación frente a la drogodependencia, en los términos establecidos en la Ley 4/1997, de 9 de julio, de Prevención y Asistencia en materia de Drogas, y en el Decreto 72/1985, de 3 de abril, como órgano de coordinación de las actuaciones, que en materia de drogas, se lleven a cabo en Andalucía.

Tras varios años de experiencia con el servicio, desde la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social se estima conveniente aprovechar los recursos disponibles en el Servicio Andaluz de Teleasistencia y se realiza una "Encomienda para la gestión del teléfono de información sobre drogodependencias y adicciones en Andalucía a la Fundación Andaluza de Servicios Sociales", que suscribió la Consejera para la Igualdad y Bienestar Social, Dña. Micaela Navarro, el día 14 de Marzo de 2007.

## **OBJETIVO**

En el marco del Área de Prevención del II Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones, y con el objetivo de sensibilizar sobre los problemas derivados del consumo de drogas y de informar sobre los recursos existentes, desde los primeros años de vigencia del Plan, se realizan diversas campañas de prevención dirigidas a la población general.

Destaca en este área, la puesta en marcha en el año 1986 del Teléfono de Información sobre Drogas y Adicciones que ofrece, de forma gratuita, información sobre los recursos destinados a la prevención, tratamiento y reinserción en Andalucía.

El objetivo que se persigue con el Servicio es facilitar, a las personas usuarias del mismo, información indispensable sobre la red de recursos que existe en Andalucía para la atención de personas que padecen problemas de drogodependencia y/o adicciones.

## **EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS**

Se han analizado un total de 15 indicadores estadísticos que ofrecen información relevante sobre la distribución de las llamadas recepcionadas a través del Teléfono de Información sobre Drogodependencias y adicciones durante el primer semestre del año 2009.

Los datos analizados nos permiten conocer el perfil de la persona que hace uso del Teléfono así como sus principales motivos de consulta y las sustancias de consumo asociadas a cada una de estas llamadas.

A continuación se muestra la distribución que han seguido los datos analizados.

### ➤ **INDICADOR 1: EVOLUCIÓN ANUAL DE LLAMADAS RECIBIDAS**

La evolución del número de llamadas atendidas en el Teléfono de Información durante el primer semestre de los años 2008 y 2009 sigue la distribución que refleja la siguiente tabla:

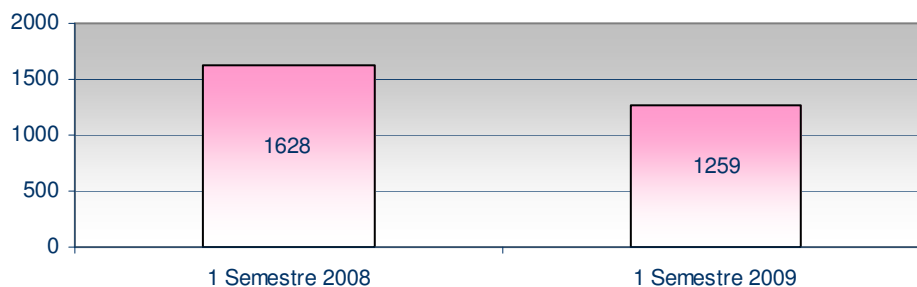
PROVINCIA	1º SEMESTRE 2008		1º SEMESTRE 2009	
	Nº	%	Nº	%
ALMERIA	76	4,67	43	3,42
CADIZ	117	7,19	68	5,40
CORDOBA	120	7,37	77	6,12
GRANADA	121	7,43	114	9,05
HUELVA	77	4,73	40	3,18
JAEN	73	4,48	42	3,34
MALAGA	201	12,35	153	12,15
SEVILLA	463	28,44	304	24,15
<b>TOTAL ANDALUCIA</b>	<b>1248</b>	<b>76,66</b>	<b>841</b>	<b>66,80</b>
OTRAS CCAA	45	2,76	18	1,43
<b>INVÁLIDAS</b>	<b>380</b>	<b>23,34</b>	<b>400</b>	<b>31,77</b>
<b>TOTAL LLAMADAS</b>	<b>1628</b>	<b>100</b>	<b>1259</b>	<b>100</b>

En esta, se muestra que durante el primer semestre del año 2009 se ha producido un ligero descenso del número de llamadas en relación al primer semestre del año 2008.

Así, son un total de 1.259 las llamadas las atendidas durante los seis primeros meses del año 2009 frente a las 1.628 llamadas que se atendieron en el mismo período del año 2008.

La siguiente gráfica refleja la distribución semestral de llamadas :

**DISTRIBUCIÓN SEMESTRAL DE LLAMADAS**



➤ **INDICADOR 2: Nº DE LLAMADAS VÁLIDAS A NIVEL REGIONAL, PROVINCIAL Y LOCAL.**

Este indicador registra la distribución del número de llamadas válidas, esto es, aquellas que generan una demanda de información sobre la red de recursos en materia de drogodependencias y adicciones.

Además, el indicador muestra cómo estas llamadas quedan distribuidas a nivel regional y local.

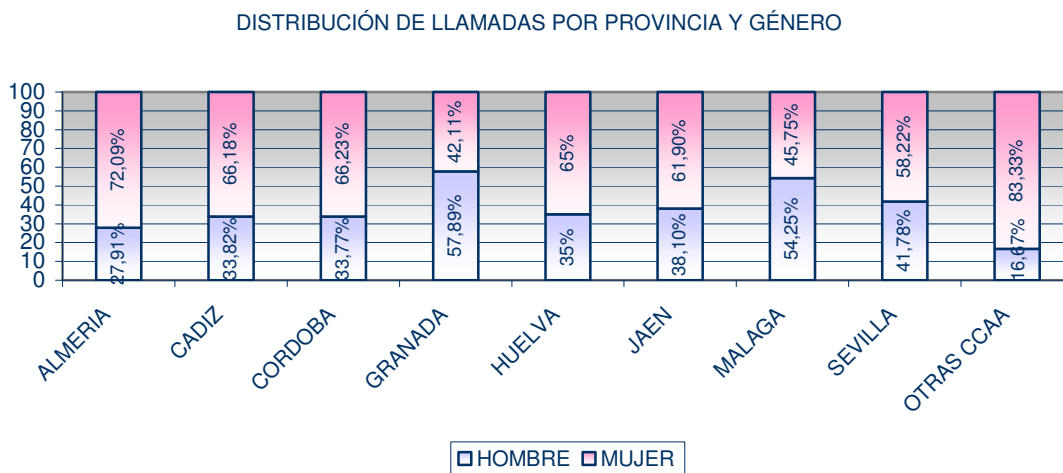
Del total de llamadas, 841 han sido realizadas desde la comunidad autónoma andaluza mientras que 18 han sido realizadas desde otras comunidades autónomas.

La siguiente tabla muestra la distribución del número de llamadas válidas distribuidas por provincias, teniendo en cuenta el género de la persona que realiza la llamada:

PROVINCIA	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALMERIA	12	27,91	31	72,09	43	5,01
CADIZ	23	33,82	45	66,18	68	7,92
CORDOBA	26	33,77	51	66,23	77	8,96
GRANADA	66	57,89	48	42,11	114	13,27
HUELVA	14	35,00	26	65,00	40	4,66
JAEN	16	38,10	26	61,90	42	4,89
MALAGA	83	54,25	70	45,75	153	17,81
SEVILLA	127	41,78	177	58,22	304	35,39
<b>TOTAL ANDALUCIA</b>	<b>367</b>	<b>43,64</b>	<b>474</b>	<b>56,36</b>	<b>841</b>	<b>97,90</b>
OTRAS CCAA	3	16,67	15	83,33	18	2,10
<b>TOTAL LLAMADAS</b>	<b>370</b>	<b>43,07</b>	<b>489</b>	<b>56,93</b>	<b>859</b>	<b>100</b>

- Porcentaje de llamadas válidas por provincia y género-

Tal y como se observa en la tabla, el 43.07% del total de llamadas válidas han sido realizadas por hombres, mientras que el 56.93% han sido realizadas por mujeres.



De esta manera, y en relación a los datos obtenidos en el primer semestre del año 2008, en el primer semestre del 2009 se sigue observando una mayor proporción de llamadas emitidas por Mujeres que por Hombres.

- **DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR PROVINCIAS.**

La aplicación permite analizar el número total de llamadas realizadas desde las distintas localidades andaluzas.

A continuación se muestra la distribución de llamadas para cada una de las provincias.

**PROVINCIA ALMERÍA**

PROVINCIA	TOTAL
ALMERIA	43
ALDEIRE	1
ALICUN	1
ALMERIA	23
LAUJAR DE ANDARAX	1
LIJAR	1
CAMPOHERMOSO	2
ROQUETAS DE MAR	5
VERA	4
EJIDO EL	5

### **PROVINCIA CÁDIZ**

PROVINCIA	TOTAL
CADIZ	68
ALGECIRAS	7
BARBATE	1
BORNOS	1
CADIZ	21
CHICLANA DE LA FTRA.	4
ESPERA	1
JEREZ DE LA FTRA.	10
LINEA DE LA CONCEPCION (LA)	3
MEDINA SIDONIA	1
PUERTO DE SANTA MARÍA (EL)	5
PUERTO REAL	2
ROTA	1
SAN FERNANDO	4
SANLUCAR DE BARRAMEDA	3
SAN ROQUE	1
SANTA LUCÍA	1
VILLAMARTÍN	2

### **PROVINCIA CÓRDOBA**

PROVINCIA	TOTAL
CÓRDOBA	77
AGUILAR DE LA FRONTERA	2
BAENA	1
BUJALANCE	2
CABRA	1
CARPIO (EL)	3
CASTRO DEL RIO	1
CORDOBA	48
FERNAN NUÑEZ	2
LUCENA	2
MONTILLA	3
POSADAS	1
PRIEGO DE CÓRDOBA	3
PUENTE GENIL	4
RAMBLA(LA)	1
SANTAELLA	1
VILLA DEL RÍO	1
VILLANUEVA DE CÓRDOBA	1

### **PROVINCIA GRANADA**

PROVINCIA GRANADA	TOTAL 114
ALMUÑECAR	1
ARMILLA	1
BAZA	2
GENES DE LA VEGA	1
CHURRIANA DE LA VEGA	1
DURCAL	1
FUENTE VAQUEROS	1
GRANADA	89
GÜEVEJAR	1
HUESCAR	1
HUETOR-TAJA	1
MARACENA	1
MOTRIL	6
OGÍJARES	1
OTURA	2
PULIANAS	1
VELEZ DE BENAUDALLA	1
ZUBIA(LA)	1
GABIA CHICA	1

### **PROVINCIA DE HUELVA**

PROVINCIA HUELVA	TOTAL 40
ALMONTE	5
AYAMONTE	3
HUELVA	26
ANTILLA (LA)	1
LEPE	2
PATERNA DEL CAMPO	1
PAYMOGO	1
TRIGUEROS	1

### **PROVINCIA DE JAÉN**

PROVINCIA JAEN	TOTAL 42
ALCALA LA REAL	1
ANDUJAR	3
ALBAIDA	1
ARJONA	1
ARJONILLA	1
BAEZA	1
CASTELLAR	2
JAEN	18
JODAR	1
MARMOLEJO	2

### **PROVINCIA DE JAÉN**

PROVINCIA JAEN	TOTAL 42
NAVAS DE SAN JUAN	1
SILES	3
TORREDONJIMENO	2
UBEDA	4
SANTIAGO DE LA ESPADA	1

### **PROVINCIA MÁLAGA**

PROVINCIA MALAGA	TOTAL 153
ALHAURIN DE LA TORRE	3
ANTEQUERA	3
VILLANUEVA DE LA CONCEPCIÓN	1
ARCHIDONA	1
BENALMÁDENA	2
CAMPILLOS	1
COIN	1
COMARES	1
CUEVAS BAJAS	1
ESTEPONA	2
FRIGILIANA	1
FUENGIROLA	5
CHURRIANA	1
MALAGA	72
MANILVA	1
MARBELLA	7
SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	1
MIJAS	6

### **PROVINCIA MÁLAGA**

PROVINCIA MALAGA	TOTAL 153
NERJA	2
MALAGUEÑOS (LOS)	1
RINCÓN DE LA VICTORIA	2
RONDA	2
TORRE DEL MAR	1
VÉLEZ MÁLAGA	31
VILLANUEVA DE ALGIDAS	1
TORREMOLINOS	3

**PROVINCIA SEVILLA**

PROVINCIA	TOTAL
SEVILLA	304
ALCALA DE GUADAIRA	6
ALCALA DEL RIO	1
ALMENSILLA	1
ARAHAL	2
BENACAZÓN	2
BOLLULLOS DE LA MITACION	5
BORMUJOS	4
BURGUILLOS	1
CAMAS	8
CANTILLANA	1
CARMONA	4
CARRION DE LOS CESPEDES	1
CASTILBLANCO DE LOS ARROYOS	2
CAZALLA DE LA SIERRA	1

**PROVINCIA SEVILLA**

PROVINCIA	TOTAL
SEVILLA	304
DOS HERMANAS	12
CONSTANTINA	1
CORIA DEL RIO	1
ARENALES (LOS)	1
ÉCIJA	2
ESPARTINAS	2
ALAMEDILLA	1
GELVES	2
GINES	1
HUEVAR	1
LEBRIJA	1
LORA DEL RÍO	1
MAIRENA DEL ALCOR	3
MAIRENA DEL ALJARAFE	3

**PROVINCIA SEVILLA**

PROVINCIA	TOTAL
SEVILLA	304
MARCHENA	1
MORON DE LA FRONTERA	1
OLIVARES	2
PALACIOS Y VILLAFRANCA (LOS)	1
PALOMARES DEL RÍO	1
PUEBA DE CAZALLA(LA)	1
SAN JOSE DE LA RINCONADA	5
RODA DE ANDALUCÍA (LA)	1
RUBIO (EL)	1
SANLUCAR LA MAYOR	1
SANTIPONCE	3
SAUCEJO (EL)	1
SEVILLA	208
TOCINA	2

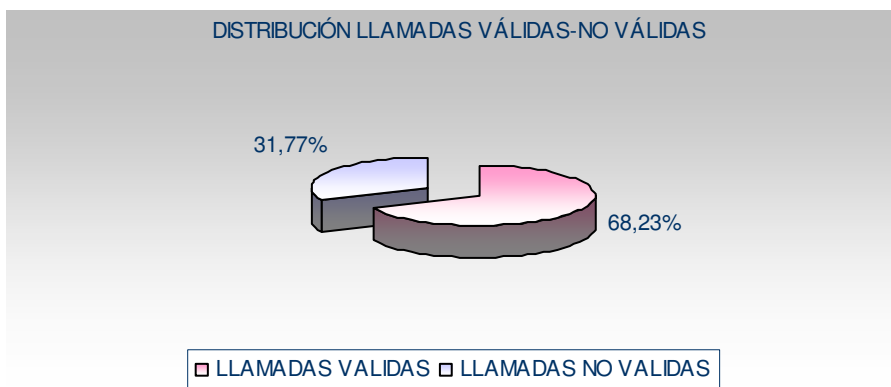
➤ **INDICADOR 3: LLAMADAS VÁLIDAS Y NO VÁLIDAS.**

El indicador ofrece información del número de llamadas válidas y no válidas atendidas desde el Teléfono de Información.

Durante el primer semestre del año 2009, en el Servicio Andaluz de Teleasistencia se han atendido un total de 1.259 llamadas, del total de estas, 859 han sido llamadas válidas, relacionadas en un 65.96% con la red de recursos, el 10.53% con los efectos de las drogas, el 6.10% con los programas de tratamiento y el 3.88 % con la documentación y publicaciones principalmente.

LLAMADAS VÁLIDAS		LLAMADAS NO VÁLIDAS		TOTAL LLAMADAS	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
859	68,23	400	31,77	1259	100

Tal y como muestra la tabla, existen un total de 400 llamadas no válidas. El motivo de invalidez se asocia al corte o interrupción de la llamada o bien porque la demanda de información no está relacionada con la materia.



Los distintos motivos de clasificación de llamadas no válidas aparecen reflejados en la siguiente tabla:

MOTIVO INVALIDEZ DE LLAMADA	TOTAL	
	Nº	%
CORTE/INTERRUPCIÓN	168	42
NO RELACIONADA CON LA MATERIA	156	39
OTROS	47	11,75
NO REGISTRADO	29	7,25
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

#### ➤ **INDICADOR 4: CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO.**

Mediante este indicador obtenemos información del medio, a través del cual, la persona usuaria ha tenido conocimiento del Teléfono de Información sobre Drogodependencias y Adicciones.

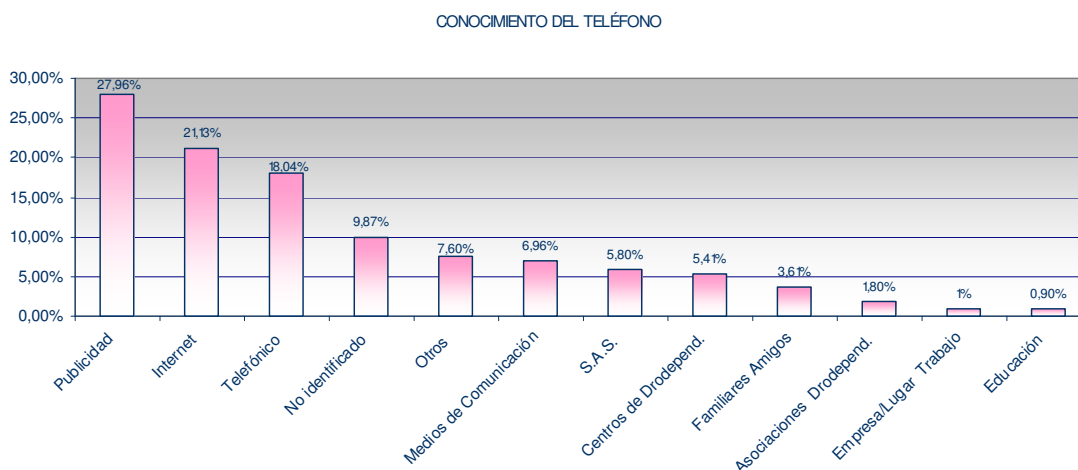
Los datos mostrados en la gráfica indican que la principal vía de conocimiento del Servicio ha sido a través de los Medios Publicitarios. El 27.96% de las personas usuarias así lo han indicado.

La consulta a través de Internet ha generado el 21.13% de las llamadas recibidas. Mientras que Otros Teléfonos de Información o Guías Telefónicas han dado a conocer el Teléfono de Información en un 18.04% de los casos.

El 6.96% de las personas usuarias aseguran haber conocido el Teléfono de Información a través de los Medios de Comunicación. El 5.80% y el 5.41% indican que la vía ha sido el Servicio Andaluz de Salud y los Centros de Drogodependencias y Adicciones respectivamente.

Con un porcentaje menor, son los Familiares y las Asociaciones de Drogas, con un 3.61% y un 1.80%, la fuente a través de la cual se tiene conocimiento del Teléfono de Información.

De la Empresa/Lugar de trabajo y del ámbito de la Educación, proceden tan sólo el 1% y el 0.90% del total de registros.



En las siguientes tablas se muestra el número total de registros para cada uno de los medios, distribuidos por provincias.

Tabla 1

CONOCIMIENTO TELÉFONO	Publicidad		Empresa/Lugar Trabajo		Medios de Comunicación		Familiares Amigos		Telefónico		Internet	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALMERIA	13	5,99	0	0	2	3,70	3	10,71	9	6,43	5	3,05
CADIZ	14	6,45	2	33,33	7	12,96	2	7,14	8	5,71	17	10,37
CORDOBA	13	5,99	0	0,00	4	7,41	2	7,14	14	10	17	10,37
GRANADA	37	17,05	1	16,67	6	11,11	2	7,14	19	13,57	17	10,37
HUELVA	10	4,61	1	16,67	6	11,11	1	3,57	9	6,43	2	1,22
JAEN	10	4,61	0	0	2	3,70	1	3,57	4	2,86	10	6,10
MALAGA	53	24,42	0	0	10	18,52	8	28,57	24	17,14	19	11,59
SEVILLA	65	29,95	2	33,33	15	27,78	8	28,57	51	36,43	70	42,68
<b>TOTAL ANDALUCIA</b>	<b>215</b>	<b>99,08</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>52</b>	<b>96,30</b>	<b>27</b>	<b>96,43</b>	<b>138</b>	<b>98,57</b>	<b>157</b>	<b>95,73</b>
OTRAS CCAA	2	0,92	0	0	2	3,70	1	3,57	2	1,43	7	4,27
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>	<b>27,96</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>54</b>	<b>6,96</b>	<b>28</b>	<b>3,61</b>	<b>140</b>	<b>18,04</b>	<b>164</b>	<b>21,13</b>

Tabla 2

CONOCIMIENTO TELÉFONO	S.A.S.		Centros de Drodepend.		Asociaciones Drodepend.		Educación		Otros		No Identificado		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ALMERIA	1	2,22	0	0	0	0	0	0	4	6,78	6	7,06	37
CADIZ	4	8,89	2	4,76	1	7,14	1	14,29	5	8,47	5	5,88	63
CORDOBA	9	20,00	2	4,76	1	7,14	1	14,29	6	10,17	8	9,41	69
GRANADA	5	11,11	3	7,14	2	14,29	2	28,57	7	11,86	14	16,47	101
HUELVA	3	6,67	2	4,76	0	0,00	0	0,00	5	8,47	1	1,18	39
JAEN	1	2,22	3	7,14	1	7,14	1	14,29	2	3,39	7	8,24	35
MALAGA	9	20,00	8	19,05	2	14,29	0	0,00	9	15,25	12	14,12	142
SEVILLA	12	26,67	20	47,62	7	50,00	2	28,57	21	35,59	31	36,47	273
<b>TOTAL ANDALUCIA</b>	<b>44</b>	<b>97,78</b>	<b>40</b>	<b>95,24</b>	<b>14</b>	<b>100,00</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>100,00</b>	<b>84</b>	<b>98,82</b>	<b>759</b>
OTRAS CCAA	1	2,22	2	4,76	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,18	17
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>5,80</b>	<b>42</b>	<b>5,41</b>	<b>14</b>	<b>1,80</b>	<b>7</b>	<b>0,90</b>	<b>59</b>	<b>7,60</b>	<b>85</b>	<b>10,95</b>	<b>776</b>

➤ **INDICADOR 5: PERSONA QUE LLAMA.**

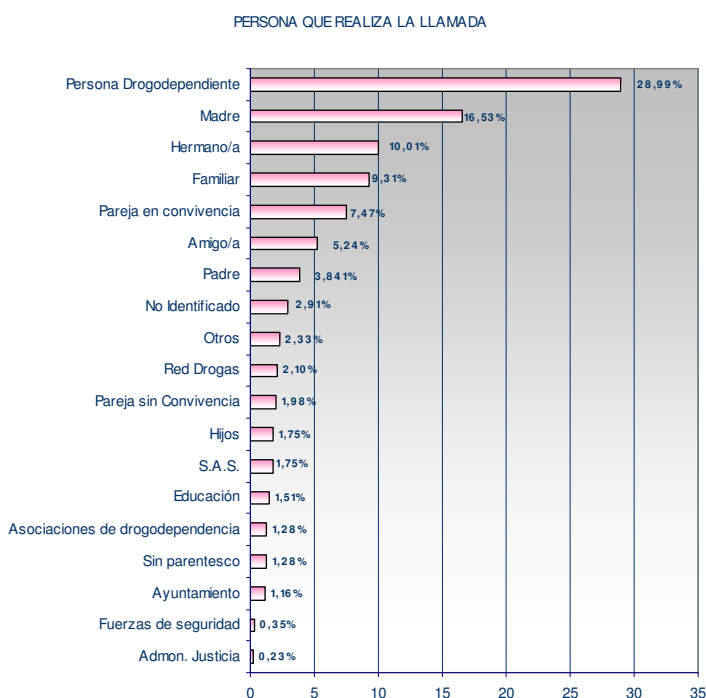
El indicador Persona que Realiza la Llamada ofrece información valiosa sobre el parentesco entre esta misma y la persona drogodependiente. Así bien, también nos indica el número de llamadas que han sido realizadas por profesionales de distintos ámbitos.

Indicar que, el mayor volumen de llamadas atendidas, un 59.72%, han sido emitidas por personas que tienen algún parentesco con el/la drogodependiente, el 9.66% por alguna institución, frente al 28.99% realizadas por el propio drogodependiente/a.

El mayor porcentaje de llamadas realizadas por personas que guardan algún parentesco, está encabezado por la Madre del drogodependiente/a con un 16.53%, seguido de Hermanos/as con un 10.01% y de Otros Familiares con un 9.31%.

La Pareja en Convivencia ha solicitado información a través del Teléfono con un porcentaje del 7.45% seguido de los Amigos con un 5.24%, los Padres con un 3.84% y los Hijos con un 1.75%.

Las personas que no guardan parentesco con la persona afectada pero que sí pertenecen a su entorno más cercano han solicitado información en un 1.28%.



Del grupo de profesionales, son los pertenecientes a la Red de Drogas los que con mayor frecuencia han hecho uso del Servicio, el 2.10% de los registros pertenece a este colectivo.

Desde las Asociaciones de Drogas y los Ayuntamientos se han registrado el 1.28% y el 1.16% del total de llamadas respectivamente.

Los profesionales del Servicio Andaluz de Salud han contactado con el Servicio con una frecuencia del 1.75%, mientras que los pertenecientes a la Educación, a las Fuerzas de Seguridad y a la Administración de Justicia lo han hecho con un 1.51%, 0.35% y 0.23% cada uno de ellos.

Existe un total de 2.91% de registros en los que la persona que realiza la llamada no ha querido dejar constancia del grupo profesional al que pertenece.

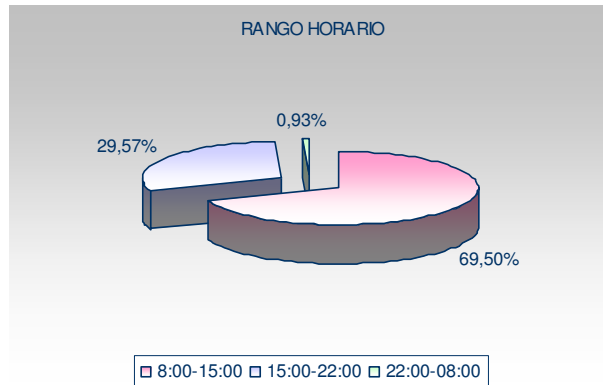
Estos mismos datos, teniendo en cuenta la provincia desde la que se realiza la llamada, se distribuye tal y como muestra la siguiente tabla:

PERSONA QUE REALIZA LA LLAMADA	ALMERIA		CADIZ		CORDOBA		GRANADA		HUELVA		JAEN		MALAGA		SEVILLA		TOTAL ANDALUCIA		OTRAS CCAA		TOTAL LLAMADAS	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Drogodependiente	13	30,23	15	22,06	18	23,38	47	41,23	10	25,00	8	19,05	64	41,83	69	22,70	244	29,01	5	27,78	249	28,99
Madre	7	16,28	8	11,76	18	23,38	12	10,53	8	20,00	7	16,67	23	15,03	59	19,41	142	16,88	0	0,00	142	16,53
Hermano/a	4	9,30	7	10,29	10	12,99	10	8,77	2	5,00	5	11,90	15	9,80	31	10,20	84	9,99	2	11,11	86	10,01
Familiar	4	9,30	8	11,76	8	10,39	9	7,89	5	12,50	7	16,67	9	5,88	30	9,87	80	9,51	0	0,00	80	9,31
Pareja en convivencia	5	11,63	7	10,29	8	10,39	14	12,28	2	5,00	4	9,52	9	5,88	15	4,93	64	7,61	0	0,00	64	7,45
Amigo/a	3	6,98	7	10,29	2	2,60	2	1,75	2	5,00	3	7,14	4	2,61	20	6,58	43	5,11	2	11,11	45	5,24
Padre	1	2,33	3	4,41	2	2,60	4	3,51	1	2,50	0	0,00	6	3,92	16	5,26	33	3,92	0	0,00	33	3,84
Otros	1	2,33	3	4,41	1	1,30	0	0,00	3	7,50	1	2,38	3	1,96	8	2,63	20	2,38	0	0,00	20	2,33
Red Drogas	2	4,65	2	2,94	0	0,00	1	0,88	4	10,00	1	2,38	0	0,00	5	1,64	15	1,78	3	16,67	18	2,10
Sin parentesco	0	0,00	1	1,47	0	0,00	1	0,88	0	0,00	1	2,38	2	1,31	5	1,64	10	1,19	1	5,56	11	1,28
Hijos	0	0,00	2	2,94	1	1,30	1	0,88	0	0,00	1	2,38	5	3,27	4	1,32	14	1,66	1	5,56	15	1,75
Ayuntamiento	0	0,00	0	0,00	2	2,60	1	0,88	1	2,50	0	0,00	0	0,00	5	1,64	9	1,07	1	5,56	10	1,16
Asociaciones Drodepend.	0	0,00	3	4,41	0	0,00	2	1,75	0	0,00	1	2,38	2	1,31	3	0,99	11	1,31	0	0,00	11	1,28
Pareja sin convivencia	2	4,65	0	0,00	2	2,60	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	1,96	10	3,29	17	2,02	0	0,00	17	1,98
Educación	1	2,33	1	1,47	0	0,00	3	2,63	0	0,00	0	0,00	3	1,96	4	1,32	12	1,43	1	5,56	13	1,51
S.A.S.	0	0,00	0	0,00	3	3,90	4	3,51	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	2,30	14	1,66	1	5,56	15	1,75
Admon. Justicia	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	2,50	0	0,00	0	0,00	1	0,33	2	0,24	0	0,00	2	0,23
Fuerzas de seguridad	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	2,38	1	0,65	1	0,33	3	0,36	0	0,00	3	0,35
No Identificado	0	0,00	1	1,47	2	2,60	3	2,63	1	2,50	2	4,76	4	2,61	11	3,62	24	2,85	1	5,56	25	2,91
TOTAL	43	100	68	100	77	100	114	100	40	100	42	100	153	100	304	100	841	100	18	100	859	100

### ➤ **INDICADOR 6: HORARIO DE LAS LLAMADAS.**

Si analizamos la franja horaria de atención de llamadas, se observa que, el mayor volumen se encuentra registrado entre las 08.00 y las 15.00 Horas, con un total de 597 llamadas válidas. Corresponde por tanto a estas el 69.50% del total.

El siguiente diagrama muestra la distribución porcentual para cada una de las franjas horarias de atención telefónica.

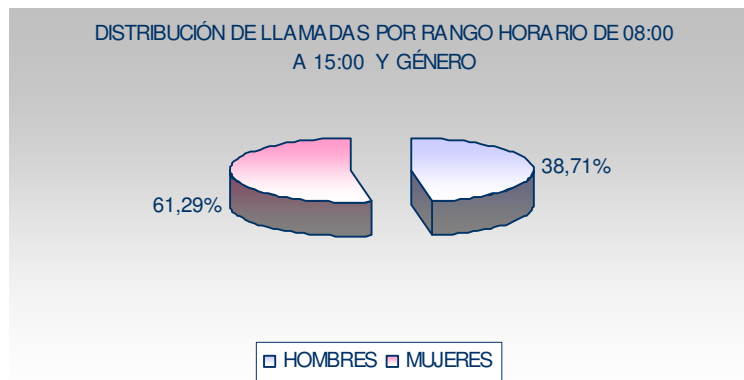


Teniendo en cuenta el día de la semana, el Martes es el que registra el mayor número de llamadas, 191 sobre el total, seguido del Miércoles con 159. Los Jueves se han recibido 155 llamadas, mientras que los Viernes se han atendido un total de 135.

A continuación se muestra la tabla de datos:

DÍA SEMANA	HORARIO						TOTAL	
	8:00-15:00		15:00-22:00		22:00-08:00		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Lunes	31	5,19	17	6,69	0	0,00	48	5,59
Martes	142	23,79	48	18,90	1	12,50	191	22,24
Miércoles	110	18,43	45	17,72	4	50,00	159	18,51
Jueves	109	18,26	43	16,93	3	37,50	155	18,04
Viernes	85	14,24	50	19,69	0	0,00	135	15,72
Sábado	89	14,91	37	14,57	0	0,00	126	14,67
Domingo	31	5,19	14	5,51	0	0,00	45	5,24
<b>TOTAL</b>	<b>597</b>	<b>100</b>	<b>254</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>859</b>	<b>100</b>

Atendiendo al género de la persona que realiza la llamada en función de la franja horaria en la que se registra el mayor volumen de consultas, esto es, de 08:00 a 15:00 Horas, se puede observar que el 61.29% han sido realizadas por Mujeres.

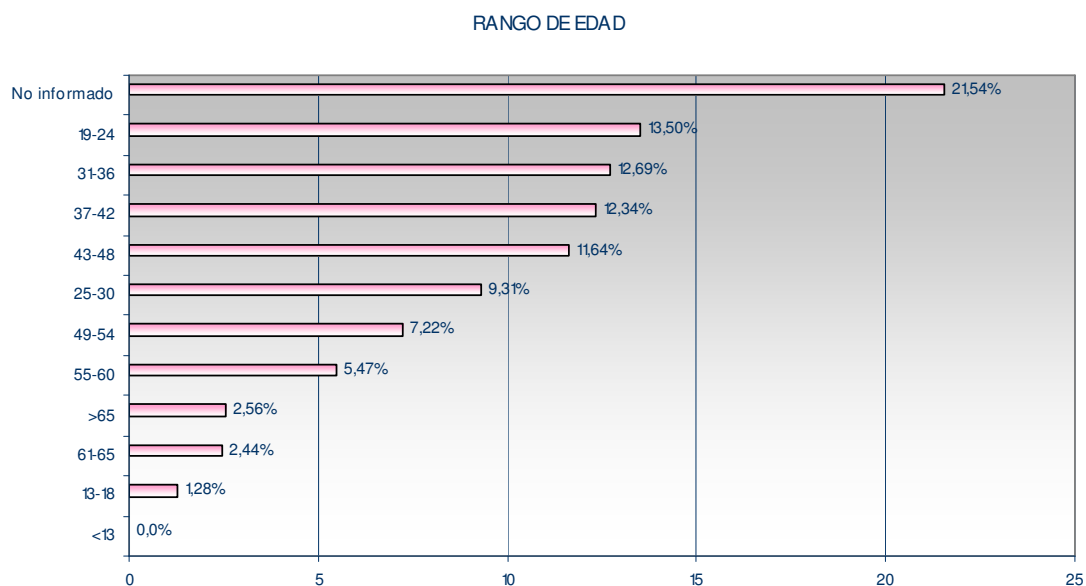


➤ **INDICADOR 7: RANGO DE EDADES.**

El indicador Rango de Edad muestra la distribución de llamadas atendiendo a la edad de la persona que contacta a través del teléfono informativo.

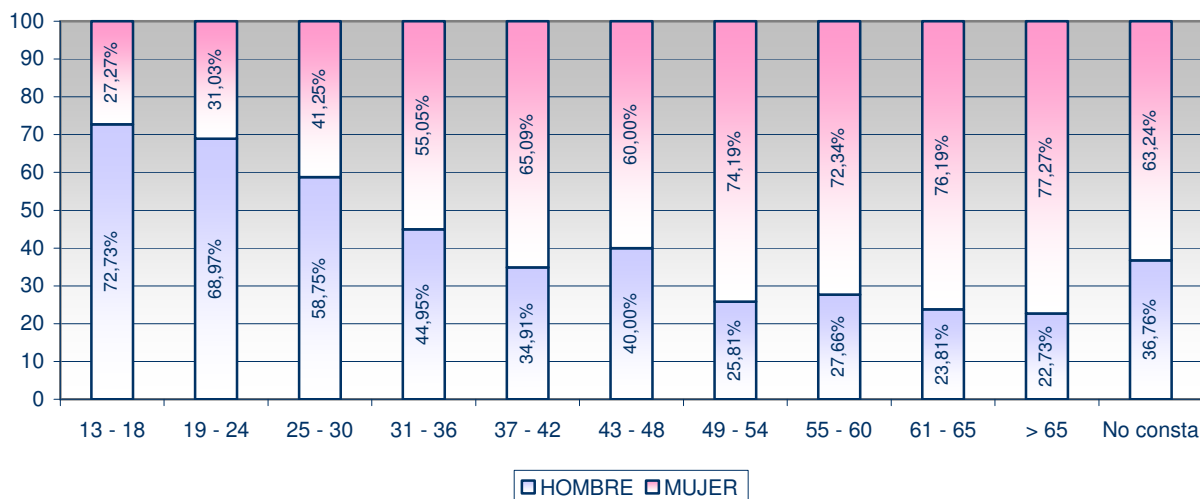
De esta manera, tras el análisis de datos correspondiente al primer semestre del año 2009, se ha observado que son las personas usuarias de entre 19-24 años las que con mayor frecuencia han llamado. En concreto corresponde a este rango de edad el 13.50% del total de registros, seguido de las personas usuarias de entre 31 a 36 años con un total del 12.69% y de 37 a 42 años con un total de 12.34%

Destacar que los menores de 13 años no han demandado información a través del Teléfono en ninguna ocasión, siendo 11 las llamadas las emitidas por personas de entre 13 y 18 años y 116 las emitidas por aquellas que comprenden el rango de edad entre los 19 y los 24 años.



Es significativo que las personas usuarias de entre 13 y 24 años son en su mayoría Hombres, variable que se invierte a partir de los 25 años, edad a partir de la cual, las mujeres son las que realizan el mayor número de consultas.

DISTRIBUCIÓN RANGO DE EDAD Y GÉNERO



Teniendo en cuenta la provincia desde la que se realiza la llamada, los datos se distribuyen según muestra la siguiente tabla:

Provincia	13-18		19-24		25-30		31-36		37-42		43-48		49-54		55-60		61-65		> 65		No Identificado		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Almería	0	0	4	3,45	4	5	6	5,50	9	8,49	4	4	4	6,45	2	4,26	0	0	0	0	10	5,41	43
Cádiz	0	0	3	2,59	8	10	10	9,17	9	8,49	10	10	5	8,06	3	6,38	0	0	2	9,09	18	9,73	68
Córdoba	1	9,09	6	5,17	9	11,25	7	6,42	11	10,38	3	3	12	19,35	9	19,15	2	9,52	1	4,55	16	8,65	77
Granada	1	9,09	32	27,59	8	10	13	11,93	6	5,66	11	11	6	9,68	7	14,89	4	19,05	3	13,64	23	12,43	114
Huelva	2	18,18	4	3,45	3	3,75	4	3,67	4	3,77	4	4	6	9,68	1	2,13	0	0	0	0	12	6,49	40
Jaén	1	9,09	4	3,45	7	8,75	7	6,42	3	2,83	2	2	4	6,45	1	2,13	0	0	1	4,55	12	6,49	42
Málaga	1	9,09	38	32,76	10	12,50	26	23,85	19	17,92	15	15	1	1,61	6	12,77	6	28,57	2	9,09	29	15,68	153
Sevilla	4	36,36	22	18,97	30	37,50	33	30,28	43	40,57	50	50	24	38,71	18	38,30	9	42,86	13	59,09	58	31,35	304
<b>Total Andalucía</b>	<b>10</b>	<b>90,91</b>	<b>113</b>	<b>97,41</b>	<b>79</b>	<b>98,75</b>	<b>106</b>	<b>97,25</b>	<b>104</b>	<b>98,11</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>62</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>178</b>	<b>96,22</b>	<b>841</b>
Otras CCAA	1	9,09	3	2,59	1	1,25	3	2,75	2	1,89	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	3,78	18
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>116</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>100</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>185</b>	<b>100</b>	<b>859</b>

➤ **INDICADOR 8: TIPO DE ADICCIÓN.**

Este indicador aporta información sobre el tipo de droga o conducta adictiva con la que se relaciona la llamada.

La aplicación informática analiza por un lado, el número de registros asociados al consumo de sustancias y por otro el número de registros asociado a las conductas adictivas.

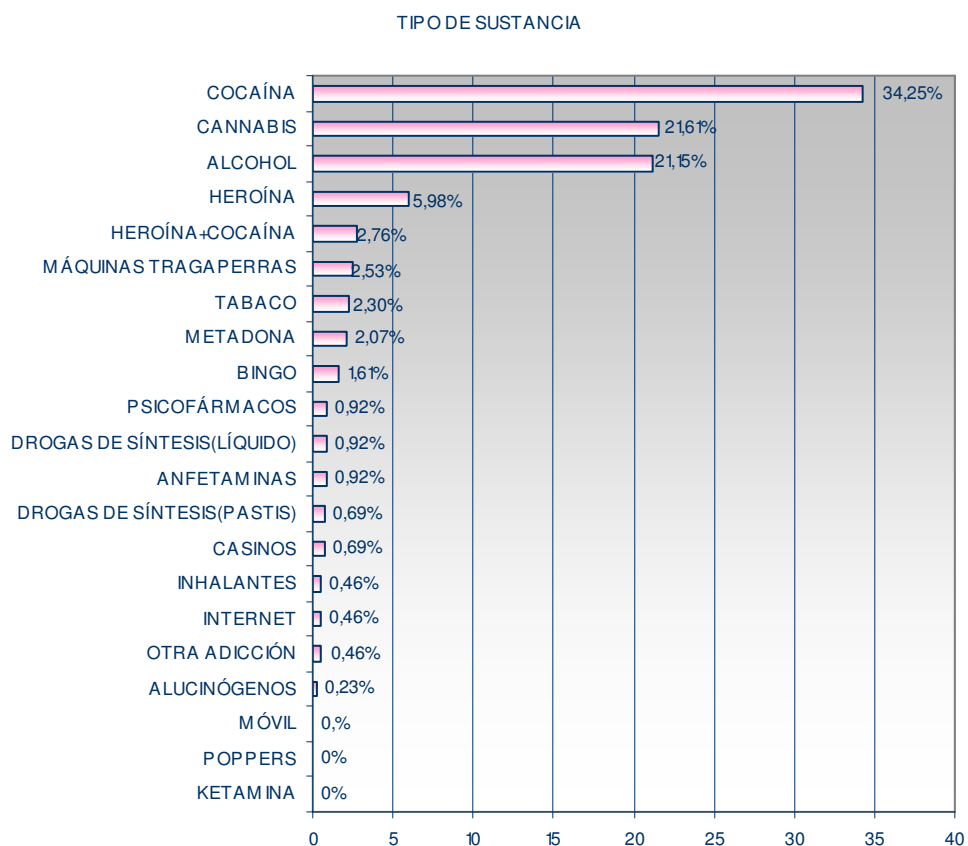
En relación a ello, corresponde el 94.25% el número de registros que están relacionados con el consumo de sustancias mientras que, tan solo 5.75% está referido a las conductas adictivas.

El análisis de los datos muestra que el mayor número de llamadas recibidas están asociadas al consumo de Cocaína.

Corresponde a esta sustancia el 34.25% del total de los registros. De este modo, se mantiene en el primer semestre del año 2009, la prevalencia de la Cocaína como la principal sustancia objeto de consulta.

Le sigue a esta, el Cábnnabis con un total del 21.61%, el Alcohol con un 21.15% y la Heroína con un 5.98% las sustancias que generan mayor demanda.

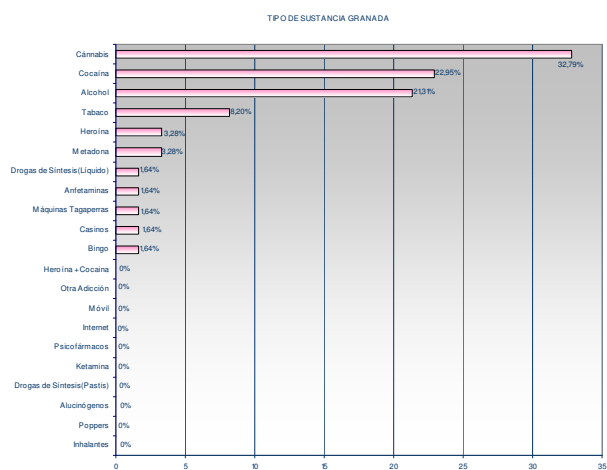
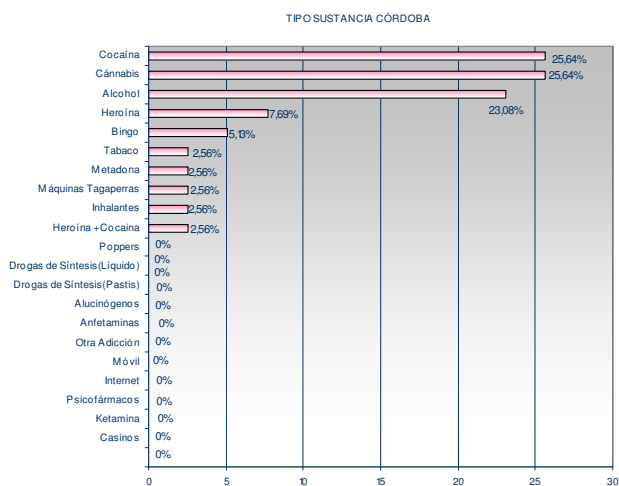
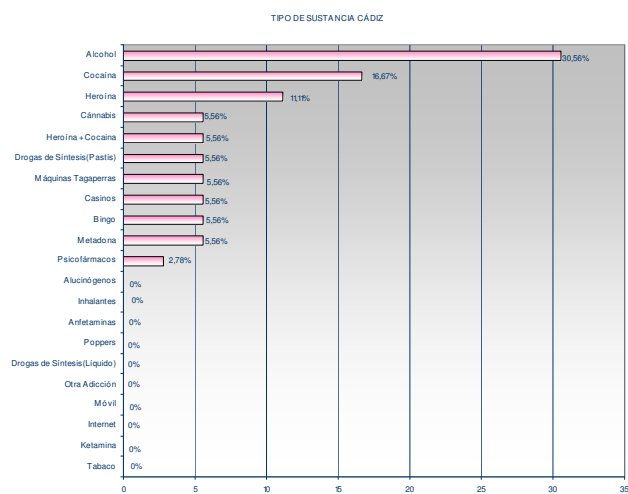
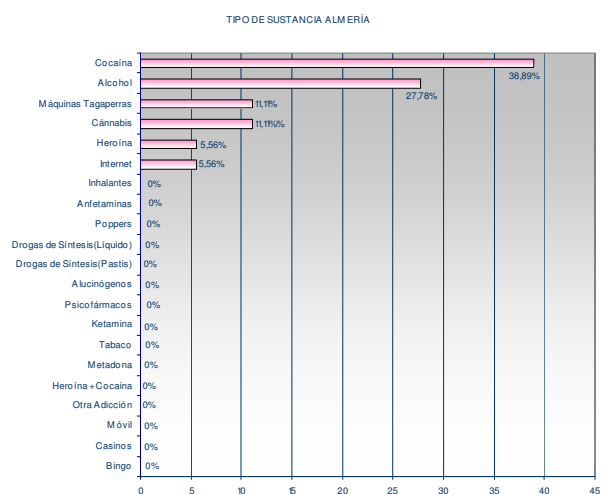
El siguiente gráfico muestra la distribución que ha seguido durante primer trimestre del año 2009 la demanda de información relacionada con las diferentes sustancias y/o conductas adictivas:

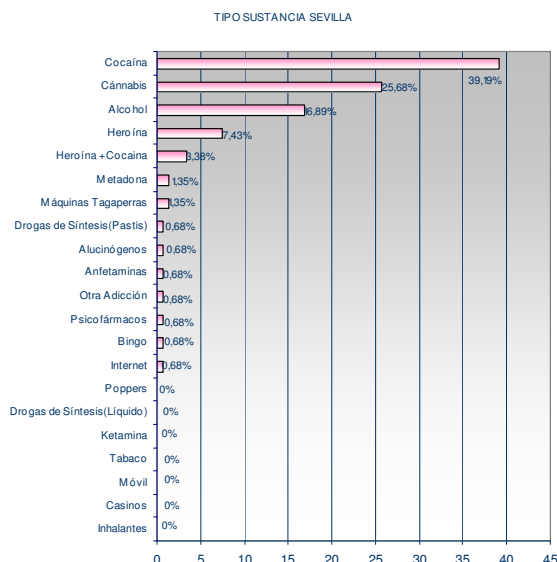
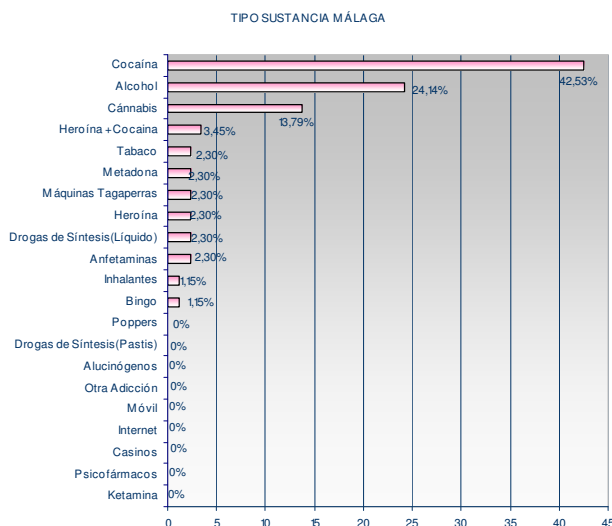
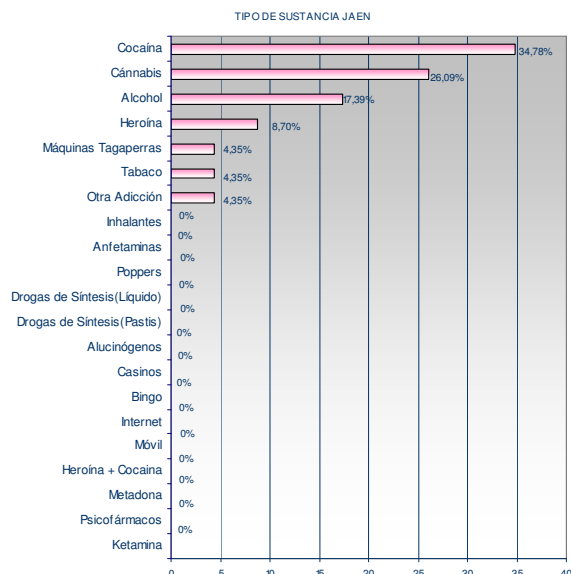
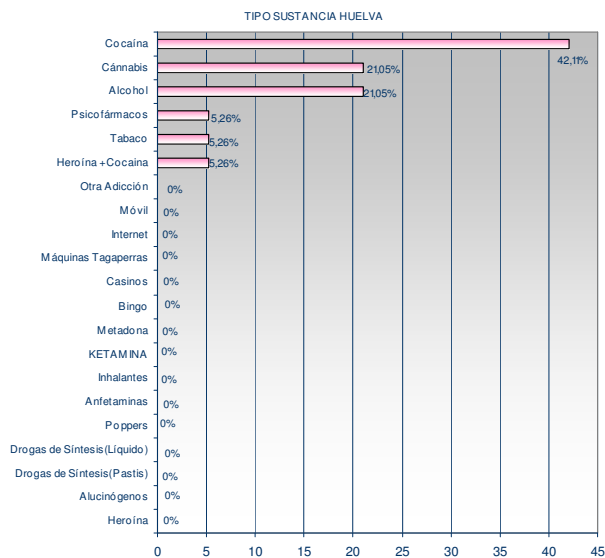


En la siguiente tabla aparece el número de registros recogidos para las principales sustancias, distribuidas por provincias:

SUSTANCIA	PROVINCIA									TOTAL ANDALUCIA	OTRAS CCAA	TOTAL REGISTROS
	ALMERIA	CADIZ	CORDOBA	GRANADA	HUELVA	JAEN	MALAGA	SEVILLA				
COCAÍNA	7	6	10	14	8	8	37	58	148	1	149	
ALCOHOL	5	11	9	13	4	4	21	25	92	0	92	
CANNABIS	2	2	10	20	4	6	12	38	94	0	94	
HEROÍNA	1	4	3	2	0	2	2	11	25	1	26	
HEROÍNA + COCAÍNA	0	2	1	0	1	0	3	5	12	0	12	
MDMA y Similares	0	2	0	2	0	0	4	2	10	1	11	
ADICIONES SIN SUSTANCIA	3	6	3	3	0	2	3	5	25	0	25	

A continuación se muestra, para cada provincia, la distribución de las sustancias y conductas adictivas:





➤ **INDICADOR 9: MOTIVO DE LA LLAMADA.**

El indicador analiza el principal motivo por el que la persona usuaria contacta a través del Teléfono de Información. Para la adecuada interpretación de los resultados se ha de tener en cuenta que, una misma llamada puede incluir distintos motivos de consulta.

Si analizamos este, observamos que el 65.96% del total de registros, está asociado al motivo Información de Recursos Drogas, el 10.53% lo está, a la demanda de información sobre los Efectos que produce el consumo de las sustancias o al tiempo de permanencia de estas en el organismo y el 6.10% a los distintos Programas de Tratamiento.

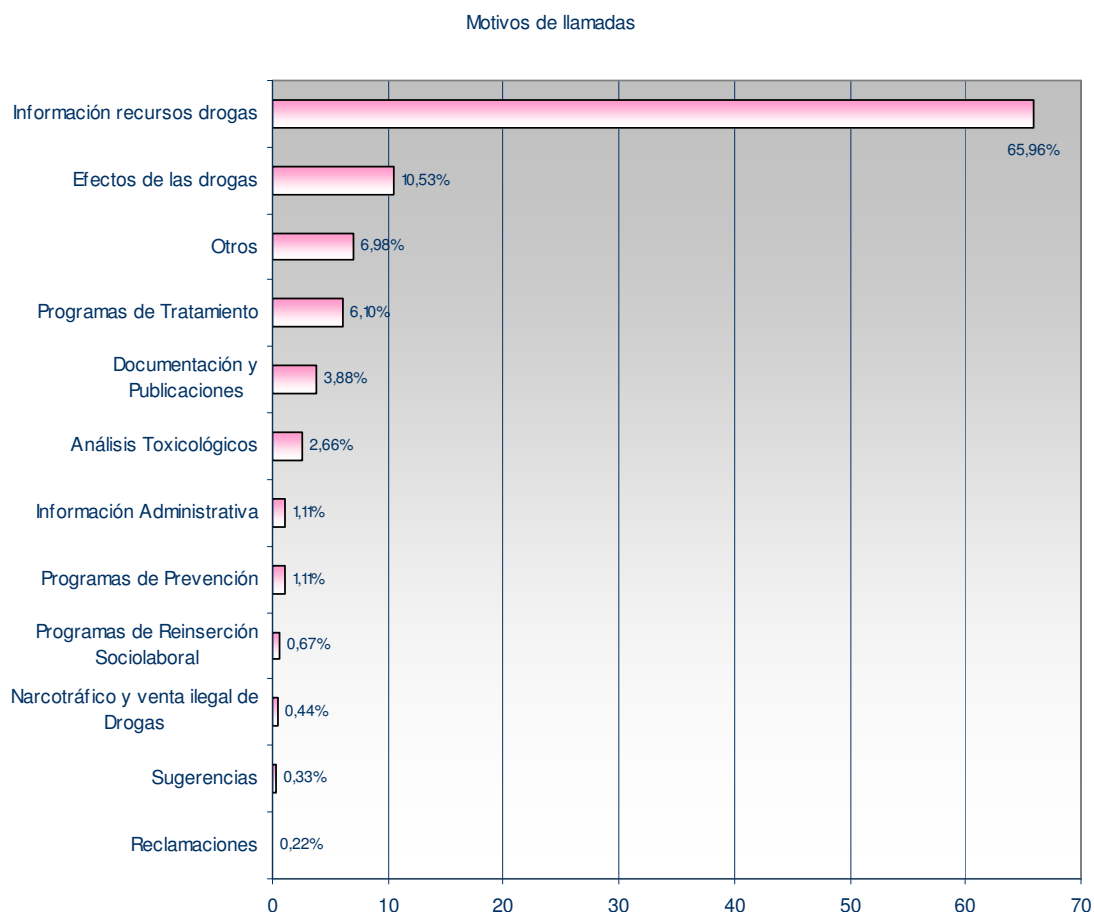
En el 3.88% de los casos, la persona usuaria ha solicitado información sobre la Documentación o Publicaciones que realiza la Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones, mientras que el 2.66% ha estado relacionado con el lugar al que se pueden dirigir para la realización de Análisis Toxicológicos.

Con un menor porcentaje, las consultas de las personas usuarias se han relacionado con la solicitud de Información de carácter Administrativo y con los distintos Programas de Prevención que la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social desarrolla en diferentes ámbitos de actuación. Corresponde a estos motivos el 1.11%, respectivamente.

Para los Programas de Reinserción Sociolaboral se ha obtenido tan solo el 0.67% del total de demandas.

Las propuestas de Reclamaciones de las personas usuarias sobre la Red de Recursos, los casos de Narcotráfico y Venta Ilegal informados desde el Teléfono así como las Sugerencias recepcionadas desde el mismo representan el 0.22%, 0.44% y el 0.33% de todos los casos.

El siguiente diagrama recoge la información analizada:



La siguiente tabla muestra el número total de registros para cada uno de los motivos de llamada según la provincia desde la que la persona usuaria realiza la llamada:

MOTIVOS DE LLAMADA	ALMERÍA		CÁDIZ		CÓRDOBA		GRANADA		HUELVA		JAEN		MÁLAGA		SEVILLA		TOTAL ANDALUCÍA		OTRAS CCAA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Información recursos drogas	35	77,78	49	70	56	70	76	64,41	31	75,61	26	56,52	104	64,20	212	66,04	589	66,70	6	31,58	595	65,96
Efectos de las drogas	4	8,89	4	5,71	6	7,50	9	7,63	2	4,88	10	21,74	31	19,14	26	8,10	92	10,42	3	15,79	95	10,53
Programas de Tratamiento	2	4,44	8	11,43	10	12,50	10	8,47	2	4,88	0	0,00	9	5,56	14	4,36	55	6,23	0	0,00	55	6,10
Documentación y Publicaciones	1	2,22	4	5,71	2	2,50	5	4,24	2	4,88	2	4,35	3	1,85	12	3,74	31	3,51	4	21,05	35	3,88
Análisis Toxicológicos	1	2,22	2	2,86	3	3,75	1	0,85	1	2,44	0	0	2	1,23	13	4,05	23	2,60	1	5,26	24	2,66
Información Administrativa	1	2,22	0	0,00	0	0	2	1,69	1	2,44	0	0	1	0,62	5	1,56	10	1,13	0	0,00	10	1,11
Programas de Prevención	0	0,00	1	1,43	0	0	1	0,85	1	2,44	3	6,522	1	0,62	3	0,93	10	1,13	0	0,00	10	1,11
Programas de Reinserción	0	0	0	0,00	0	0	0	0	1	2,44	1	2,174	0	0,00	4	1,25	6	0,68	0	0	6	0,67
Reclamaciones	0	0	0	0	0	0	1	0,85	0	0	0	0	0	0	1	0,31	2	0,23	0	0	2	0,22
Narcotráfico y venta ilegal	0	0	0	0	1	1,25	0	0	0	0	0	0	1	0,617	2	0,62	4	0,45	0	0	4	0,44
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	2	1,69	0	0	0	0	1	0,617	0	0,00	3	0,34	0	0	3	0,33
Otros	1	2,22	2	2,86	2	2,50	11	9,32	0	0	4	8,70	9	5,56	29	9,03	58	6,57	5	26,32	63	6,98
TOTAL PROVINCIA	45	100	70	100	80	100	118	100	41	100	46	100	162	100	321	100	883	100	19	100	902	100

Una vez analizado los principales motivos de llamada, la aplicación informática contabiliza, dentro de cada uno de estos motivos, la información que solicita la persona usuaria por un lado, y la respuesta facilitada desde el Teléfono de Información, por otro.

De esta manera, para cada motivo de llamada se analiza la Información Solicitada y la Respuesta ofrecida a la persona usuaria.

Los siguientes indicadores muestran por tanto, el total de demandas de información y el total de opciones de respuestas dadas en cada motivo de llamada.

MOTIVOS DE LLAMADA	TOTAL MOTIVOS DE LLAMADA		TOTAL INFORMACIÓN SOLICITADA		TOTAL RESPUESTA A LA LLAMADA	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Información recursos drogas	595	65,96	977	75,21	828	69,70
Efectos de las drogas	95	10,53	114	8,78	128	10,77
Programas de Tratamiento	55	6,10	51	3,93	59	4,97
Documentación y Publicaciones	35	3,88	35	2,69	53	4,46
Análisis Toxicológicos	24	2,66	24	1,85	26	2,19
Información Administrativa	10	1,11	11	0,85	6	0,51
Programas de Prevención	10	1,11	13	1,00	18	1,52
Programas de Reinserción	6	0,67	7	0,54	6	0,51
Reclamaciones	2	0,22	3	0,23	3	0,25
Narcotráfico y venta ilegal	4	0,44	4	0,31	4	0,34
Sugerencias	3	0,33	3	0,23	3	0,25
Otros	63	6,98	57	4,39	54	4,55
<b>TOTAL</b>	<b>902</b>	<b>100</b>	<b>1299</b>	<b>100</b>	<b>1188</b>	<b>100</b>

➤ **INDICADOR 10: INFORMACIÓN SOLICITADA**

▪ **Información Recursos Drogas:**

El análisis del motivo Información Recursos Drogas, solicitado en un 65.96% respecto del total de llamadas válidas, indica que las personas usuarias han solicitado información sobre los Centros de Tratamiento Ambulatorio con un 77.99%. En segundo lugar, son los Centros de Tratamiento para el Alcoholismo con el 9.11% del total de registros.

Las Comunidades Terapéuticas comprenden el 8.19% de las demandas de información de los recursos mientras que las Asociaciones de Jugadores de Azar en Rehabilitación y los Centros de Dispensación de Metadona refieren el 0.82% y el 0.72% del total de registros.

Con un porcentaje menor, se solicita información sobre las Asociaciones Específicas, el 0.41%, sobre FADAIS y el Teléfono de Información sobre el Tabaco con un 0.61% respectivamente.

La persona usuaria ha contactado a través del Teléfono para solicitar información sobre las Unidades de Desintoxicación Hospitalaria con un 0.31%, mientras que, con un 0.20% han demandado información sobre los Centros de Día y las Asociaciones de Alcohólicos rehabilitados.

INFORMACIÓN SOLICITADA RECURSO DROGAS	TOTAL	
	Nº	%
Centros de tratamiento ambulatorio	762	77,99
Comunidades Terapéuticas	80	8,19
Centros de tratamiento alcoholismo	89	9,11
Asociaciones específicas	4	0,41
Centros de dispensación de Metadona	7	0,72
Centros de día	2	0,20
Asociaciones de alcohólicos rehabilitados	2	0,20
Asociaciones de jugadores de azar en rehabilitación	8	0,82
Unidades de desintoxicación hospitalaria	3	0,31
Viviendas de apoyo al tratamiento	4	0,41
Centros de encuentro y acogida	0	0
Viviendas de apoyo a la reinserción	4	0,41
Información FADAIS	6	0,61
Teléfono Información Tabaco	6	0,61
Asociaciones de ámbito regional	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>977</b>	<b>100</b>

▪ **Información Efectos Drogas:**

Para este indicador, con porcentaje del 10.53% del total de llamadas, la sustancia por la que la persona usuaria ha demandado mayor información sobre sus efectos y el tiempo de permanencia de esta en el organismo, ha sido la Cocaína con un 36.84%.

En segundo lugar aparece el C  nabis con un 31.58% seguida del Alcohol con un 7.99%, mientras que las Drogas de Síntesis: Pastis y la Heroína han arrojado el 4.39% del total de consultas.

La persona usuaria ha demandado información sobre los efectos del consumo del   xtasis Líquido, el Tabaco y las Anfetaminas con la misma proporción del 2.63%.

Para los Psicofármacos, la Heroína + Cocaína, la Ketamina, la Metadona y el Polvo de Angel existe una demanda del 0.88% respectivamente.

Indicar que, en relación a los datos obtenidos en el análisis estadístico del año 2008, en el que sustancias como los Inhalantes, Dextrometrorfano y el Modafilino, no registraban demanda de información, en el primer semestre del año 2009 se ha observado que, para estas mismas sustancias, la persona usuaria del Servicio no ha realizado ninguna consulta sobre sus efectos.

La distribución de datos referida a la consulta sobre los efectos de las sustancias, queda reflejada en la siguiente tabla:

INFORMACIÓN SOLICITADA EFECTOS DROGAS	TOTAL REGISTROS	
	N��	%
Cocaína	42	36,84
C��nabis o 'porros'	36	31,58
Alcohol	9	7,89
Heroína	5	4,39
Alucinógenos	0	0
Drogas de Síntesis: ��xtasis o 'Pastis'	5	4,39
Drogas de Síntesis: ��xtasis Líquido'	3	2,63
Psicofármacos	1	0,88
Tabaco	3	2,63
Heroína más Cocaína	1	0,88
Anfetaminas	3	2,63
Polvo de Angel	1	0,88
Otra Adicción	3	2,63
Ketamina	1	0,88
Metadona	1	0,88
Poppers	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

- **Información Programas de Prevención:**

Del total de consultas registradas en los programas de Prevención (1,11%), el 33.46% de estas se han referido a los programas desarrollados dentro del ámbito Familiar. Mientras que los programas desarrollados en el ámbito Educativo y Laboral arrojan el 23.08% de los datos.

Los Programas de Prevención desarrollados en el ámbito Comunitario han sido demandados en un 15.38% de los casos.

INFORMACIÓN SOLICITADA PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		TOTAL REGISTROS	
		Nº	%
<b>Educativo</b>	Dino	0	0
	Y tú que piensas	1	33,33
	Prevenir es vivir	1	33,33
	Forma Joven	1	33,33
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>23,08</b>
<b>Laboral</b>		<b>3</b>	<b>23,08</b>
<b>Familiar</b>		<b>5</b>	<b>38,46</b>
<b>Comunitario</b>		<b>2</b>	<b>15,38</b>
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100</b>

- **Información Programas de Tratamiento:**

Con un porcentaje total del 6.10% sobre el total de registros, el Programa de Tratamiento para el que la persona usuaria ha demandado con mayor frecuencia información han sido los aplicados en el tratamiento de la Cocaína, con un 45.10%, seguido del Alcohol, con un 23.53% de registros.

El porcentaje correspondiente a la demanda de información sobre el tratamiento destinado al consumo de Heroína es del 9.80% y para el Cánnabis del 7.84%.

La demanda sobre los Programas de Tratamiento para la Heroína + Cocaína así como para los juegos de Azar, han arrojado el 3.92% del total de registros

En la tabla se puede observar que existen sustancias para las que no se ha demandado información para su tratamiento, son las Psicofármacos y las Drogas de Síntesis. Siendo esta última la sustancia para la que, en el año 2008, tampoco se registró demanda de información.

INFORMACIÓN SOLICITADA PROGRAMAS DE TRATAMIENTO	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Cocaína	23	45,10
Alcohol	12	23,53
Cánnabis o "porros"	4	7,84
Tabaco	3	5,88
Heroína más Cocaína	2	3,92
Heroína	5	9,80
Juegos de Azar	2	3,92
Psicofármacos	0	0
Drogas de Síntesis	0	0
Otra adicción	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

- **Información Análisis Toxicológicos:**

Del total de consultas relacionadas con los Análisis Toxicológicos, el 2.66% del total de llamadas, el 95.83% han estado relacionadas con la demanda de información para conocer el lugar en el que se pueden realizar estos.

INFORMACIÓN SOLICITADA ANÁLISIS TOXICOLÓGICO	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Donde realizar un análisis Toxicológico	23	95,83
Otras	1	4,17
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

- **Información Documentación y Publicaciones:**

La persona usuaria ha demandado información relacionada con documentación y publicaciones en 35 ocasiones, dato que arroja el 3.88% del total de consultas.

INFORMACIÓN SOLICITADA DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
<b>TOTAL INFORMACION SOLICITADA</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

- **Información Programas de Reinserción Sociolaboral:**

Del total de consultas incluidas en los Programas de Reinserción Sociolaboral (0.67%), el 28.57% de estas se refieren a los Cursos de Formación Profesional.

Con el mismo porcentaje del 14.29% se ha demandado información sobre el Programa Arquímedes, Red de Artesanos, los Centros de día, las Viviendas de Apoyo a la Reinserción.

INFORMACIÓN SOLICITADA PROGRAMAS DE REINSERCIÓN	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Arquímedes	1	14,29
Red de Artesanos	1	14,29
Centros de Día	1	14,29
Viviendas de Apoyo a la Reinserción	1	14,29
Cursos de Formación Profesional	2	28,57
Consejería de Empleo	0	0
Otra Información	1	14,29
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

▪ **Información administrativa:**

Con un total del 1,11%, la solicitud de información sobre Orden de Subvenciones, ha sido la que con mayor frecuencia ha demandado la persona usuaria. En concreto cuenta con el 36.36% de los registros incluidos en este motivo de llamada.

Se ha solicitado información sobre Ciudades ante las Drogas, las ONG y otras Entidades Privadas con un 18.18%.

El 9.09% de las demandas, han estado referidas a la Inscripción y Acreditación de Centros de Tratamiento.

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA RELACIONADA CON LAS DROGODEPENDENCIAS Y ADICCIONES	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Ciudades ante la Drogas	2	18,18
Convenios para Centros de Tratamiento	0	0
Orden de Subvenciones	4	36,36
ONG o Entidades Privadas	2	18,18
Inscripción y Acreditación de Centros de Tratamiento	1	9,09
Normativa	0	0
Otra Información	2	18,18
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

▪ **Reclamaciones y Sugerencias:**

Las personas usuarias han dejado constancia de alguna reclamación o sugerencia referidas a la red de recursos en 2 y 3 ocasiones respectivamente.

En estos casos, desde el Teléfono de Información sobre Drogodependencias y Adicciones se ha dejado constancia de la información facilitada por la persona usuaria.

➤ **INDICADOR 11: RESPUESTA A LA LLAMADA.**

- **Respuesta Información Recursos Drogas:**

El 65.96% de las llamadas válidas han sido sobre la Red de Recursos, de ellas, el Centro de Tratamiento Ambulatorio ha sido el recurso del que mayor información se ha ofrecido a la persona usuaria. En total cuenta con el 80.80% del total de registros incluidos en este motivo.

RESPUESTA A LA LLAMADA INFORMACIÓN RECURSOS	TOTAL	
	Nº	%
Centros de tratamiento ambulatorio	669	80,80
Comunidades terapéuticas	74	8,94
Centros de tratamiento alcoholismo	71	8,57
Asociaciones específicas	2	0,24
Centros de dispensación de Metadona	5	0,60
Asociaciones de alcohólicos rehabilitados	0	0
Centros de día	0	0
Centros de encuentro y acogida	0	0
Asociaciones de ámbito regional	0	0
Asociaciones de jugadores de azar en rehabilitación	0	0
Unidades de desintoxicación hospitalaria	3	0,36
Viviendas de apoyo a la reinserción	4	0,48
Asociaciones de ámbito regional	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>828</b>	<b>100</b>

Las Comunidades Terapéuticas, con el 8.94% constituyen el segundo recurso sobre el que, con mayor frecuencia se ha informado a la persona usuaria. Los Centros de Tratamiento de Alcohólicos y los Centros de Dispensación de Metadona son los siguientes recursos con un 8.57% y un 0.60% respectivamente.

- **Respuesta Efectos de las drogas:**

De los efectos de las sustancias y del tiempo de permanencia de estas en el organismo, la sustancia de la que con mayor frecuencia se ha informado ha sido la Cocaína con un 36.15% del total de registros.

A continuación se encuentra el Cánnabis con el 28.91% y el Alcohol con un 15.63%, la Heroína con el 4.69% de registros, seguida de la respuesta sobre los efectos y el tiempo de permanencia de las Pastis con un 3.13%.

RESPUESTA A LA LLAMADA EFECTOS DROGAS	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Cocaína	45	35,16
Cánnabis o "Porros"	37	28,91
Alcohol	20	15,63
Heroína	6	4,69
Alucinógenos	0	0
Otras	5	3,91
Psicofármacos	0	0
Drogas de Síntesis: Éxtasis o Pastis	4	3,13
Drogas de Síntesis: Éxtasis Líquido	3	2,34
Tabaco	2	1,56
Heroína + Cocaína	3	2,34
Anfetaminas	0	0
Polvo de Angel	1	0,78
Ketamina	1	0,78
Metadona	1	0,78
Poppers	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	<b>100</b>

▪ **Respuesta Programas de Prevención:**

En cuanto a la respuesta ofrecida a la persona usuaria en relación a la demanda de información sobre los programas de prevención implantados en los distintos ámbitos, se le ha derivado a la Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones tal y como se señala en protocolo en todas las ocasiones:

RESPUESTA A LA LLAMADA PROGRAMAS DE PREVENCIÓN	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Información pendiente de contestar por la Dirección General Tel.: 955 04 83 26 15	7	38,89
Información pendiente de contestar por la Dirección General Email: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia .es	6	33,33
Dirección General web : www.juntadeandalucia.es	5	27,78
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

▪ **Respuesta Programas de Tratamiento:**

La demanda de información sobre los distintos programas de tratamiento que existen en materia de drogodependencias y adicciones ha generado distintas respuestas según el tipo de sustancia o conducta adictiva a la que se hace referencia durante la llamada.

En la tabla se puede observar que desde el Teléfono de Información, se ha dado respuesta sobre los Programas de Tratamiento para la Cocaína en el 40.68% de los casos, los Programas de tratamiento para el consumo de Alcohol en el 23.73% y para la Heroína y el Cábnnabis en un 8.47% y un 6.78% de las llamadas.

RESPUESTA A LA LLAMADA PROGRAMAS DE TRATAMIENTO	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Cocaína	24	40,68
Alcohol	14	23,73
Cábnnabis o "porros"	4	6,78
Heroína	5	8,47
Tabaco	3	5,08
Heroína más Cocaína	2	3,39
Juegos de Azar	3	5,08
Asociación de Jugadores de Azar	3	5,08
Psicofármacos (Ansiolíticos e hipnótico s = pastillas para los nervios y para dormir)	1	1,69
Información pendiente de contestar por la Dirección General. Tel.: 955 04 83 26	0	0
Drogas de Síntesis	0	0
Información pendiente de contestar por la Dirección General. Email: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia.es	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

▪ **Respuesta Análisis Toxicológicos:**

La demanda de información referida al lugar al que puede acudir la persona usuaria para realizar análisis toxicológicos indica que, con un 48% y un 32%, se ha derivado a los Centros de Tratamiento Ambulatorio y Centros Sanitarios públicos respectivamente.

A los Centros Sanitarios Privados y laboratorios Privados les corresponde el 8% en la misma proporción.

RESPUESTA LLAMADA ANÁLISIS TOXICOLÓGICO	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Centro de Tratamiento Ambulatorio	24	48
Centro Sanitario Público (SAS)	16	32
Centro Sanitario Privado	4	8
Laboratorio Privado	4	8
Otra	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

- **Respuesta Programas de Reinserción Sociolaboral:**

En cuanto a la demanda de información sobre los Programas de Reinserción Sociolaboral, se ha informado a la persona usuaria de las distintas entidades a las que se pueden dirigir según la proporción que muestra la siguiente tabla:

RESPUESTA A LA LLAMADA PROGRAMA DE REINSERCIÓN	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
FADAIS	2	33,33
Consejería de Empleo	1	16,67
Centros de tratamiento ambulatorio	2	33,33
Información pendiente de contestar por la Dirección General.	0	0
Otra respuesta	1	16,67
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

- **Respuesta Documentación y Publicaciones:**

La demanda de información sobre Documentación y Publicaciones, ha derivado la respuesta hacia los siguientes recursos:

RESPUESTA A LA LLAMADA DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Centro de Documentación de la Dirección General de Drogodependencias. Tel.: 955048326	27	50,94
Correo electrónico: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia.es	14	26,42
Página web: www.juntadeandalucia.es	7	13,21
Otra respuesta	5	9,43
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

- **Respuesta Información Administrativa:**

Del mismo modo ante la demanda de información de carácter administrativo se ha derivado a la persona para que contacte con la Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones según se muestra a continuación:

RESPUESTA A LA LLAMADA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Centro de Documentación de la Dirección General de drogodependencias. Tel.: 955048326	3	50
Correo electrónico: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia.es	0	0
Página web: www.juntadeandalucia.es	3	50
Otra respuesta	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

- **Otra Respuesta:**

La siguiente tabla muestra el porcentaje de registros derivados a otros recursos en función de la necesidad detectada durante la llamada.

RESPUESTA A LA LLAMADA OTRAS RESPUESTAS	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Otra respuesta	47	74,60
Información Sexual. Tel.:900210966	2	3,17
Teléfono de Información de otras Direcciones Generales	3	4,76
Teléfono de Información sobre el Tabaco	2	3,17
FADAIS	2	3,17
Salud Responde. Tel.: 902505060	1	1,59
Teléfono de atención al Mayor. Tel.:900858381	0	0,00
Teléfono de Maltrato al Menor. Tel.: 900210966	0	0,00
Junta Responde	6	9,52
Teléfono de Maltrato a la Mujer. Tel.: 900191010	0	0,00
Emergencias 112	0	0
Dirección General Personas con Discapacidad. Tel.:955048000	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100</b>

- **Respuesta Reclamaciones y Sugerencias:**

En aquellas llamadas en las que a la persona usuaria ha dejado constancia de alguna reclamación o sugerencia en relación a la red de recursos, se le ha remitido a la Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones en todos los casos. Así, se han registrado un total de 2 reclamaciones y 3 sugerencias.

- **Respuesta Narcotráfico y Venta Ilegal:**

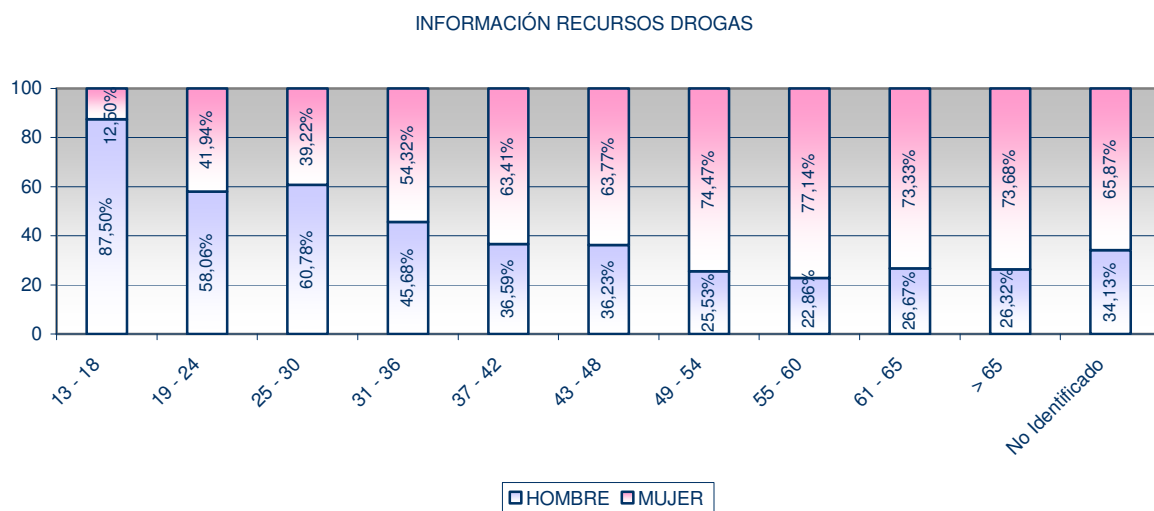
En aquellos casos en los que la persona usuaria ha comunicado alguna situación relacionada con la venta ilegal de sustancias, desde el teléfono de Información se ha contactado con el Servicio de Emergencias 112. Así, durante el primer semestre del año 2009 se han derivado un total de 4 casos al 112.

➤ **INDICADOR 12: LLAMADAS VÁLIDAS POR MOTIVO.**

El indicador 12 analiza el número de llamadas distribuidas, según el género y la edad, por cada uno de los motivos de llamada.

• **Información Recursos Drogas:**

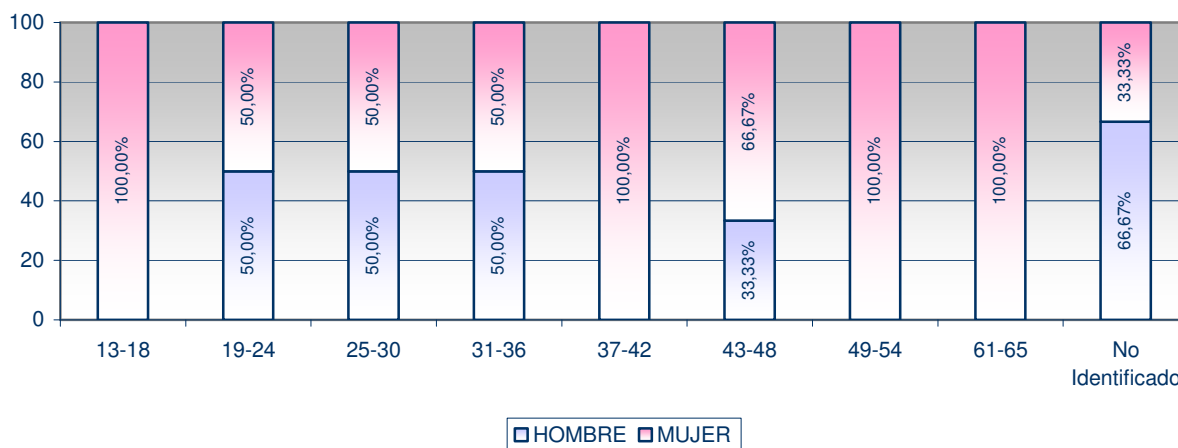
INFORMACIÓN RECURSOS DROGAS						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13 - 18	7	2,94	1	0,28	<b>8</b>	<b>1,34</b>
19 - 24	36	15,13	26	7,28	<b>62</b>	<b>10,42</b>
25 - 30	31	13,03	20	5,60	<b>51</b>	<b>8,57</b>
31 - 36	37	15,55	44	12,32	<b>81</b>	<b>13,61</b>
37 - 42	30	12,61	52	14,57	<b>82</b>	<b>13,78</b>
43 - 48	25	10,50	44	12,32	<b>69</b>	<b>11,60</b>
49 - 54	12	5,04	35	9,80	<b>47</b>	<b>7,90</b>
55 - 60	8	3,36	27	7,56	<b>35</b>	<b>5,88</b>
61 - 65	4	1,68	11	3,08	<b>15</b>	<b>2,52</b>
> 65	5	2,10	14	3,92	<b>19</b>	<b>3,19</b>
No Identificado	43	18,07	83	23,25	<b>126</b>	<b>21,18</b>
<b>TOTAL</b>	<b>238</b>	<b>100</b>	<b>357</b>	<b>100</b>	<b>595</b>	<b>100</b>



- Análisis Toxicológicos:**

ANÁLISIS TOXICOLÓGICOS						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13-18	0	0,00	1	5,56	1	4,17
19-24	1	16,67	1	5,56	2	8,33
25-30	1	16,67	1	5,56	2	8,33
31-36	1	16,67	1	5,56	2	8,33
37-42	0	0,00	5	27,78	5	20,83
43-48	1	16,67	2	11,11	3	12,50
49-54	0	0	5	27,78	5	20,83
61-65	0	0	1	5,56	1	4,17
No Identificado	2	33,33	1	5,56	3	12,50
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

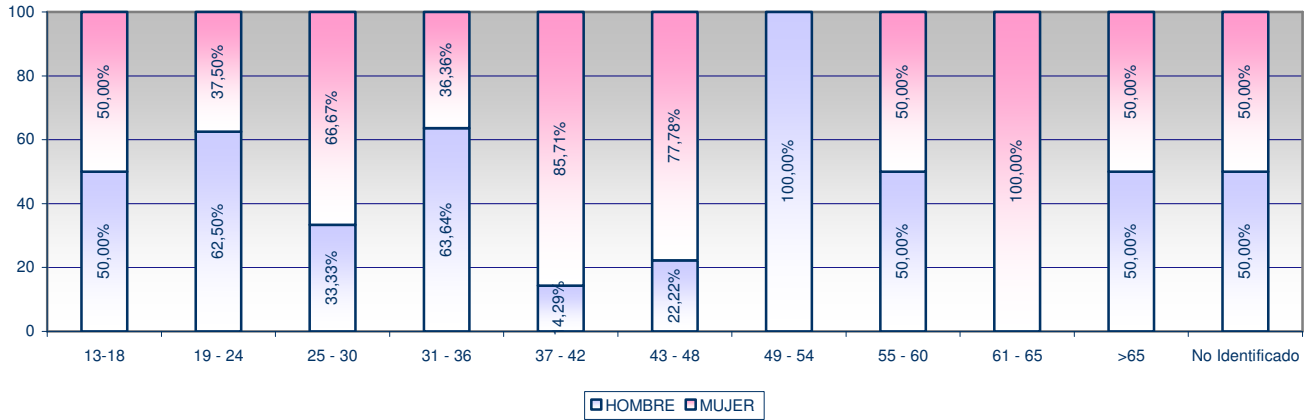
ANALISIS TOXICOLÓGICOS



- Programas de Tratamiento:**

PROGRAMAS DE TRATAMIENTO						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13-18	1	4,17	1	3,23	2	3,64
19 - 24	5	20,83	3	9,68	8	14,55
25 - 30	3	12,50	6	19,35	9	16,36
31 - 36	7	29,17	4	12,90	11	20,00
37 - 42	1	4,17	6	19,35	7	12,73
43 - 48	2	8,33	7	22,58	9	16,36
49 - 54	2	8,33	0	0,00	2	3,64
55 - 60	1	4,17	1	3,23	2	3,64
61 - 65	0	0,00	1	3,23	1	1,82
>65	1	4	1	3,23	2	3,64
No Identificado	1	4,17	1	3,23	2	3,64
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

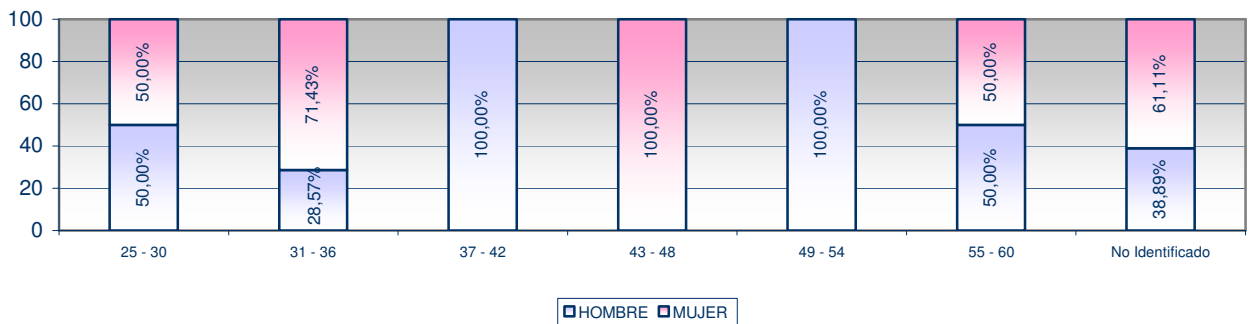
PROGRAMAS DE TRATAMIENTO



**Documentación y Publicaciones:**

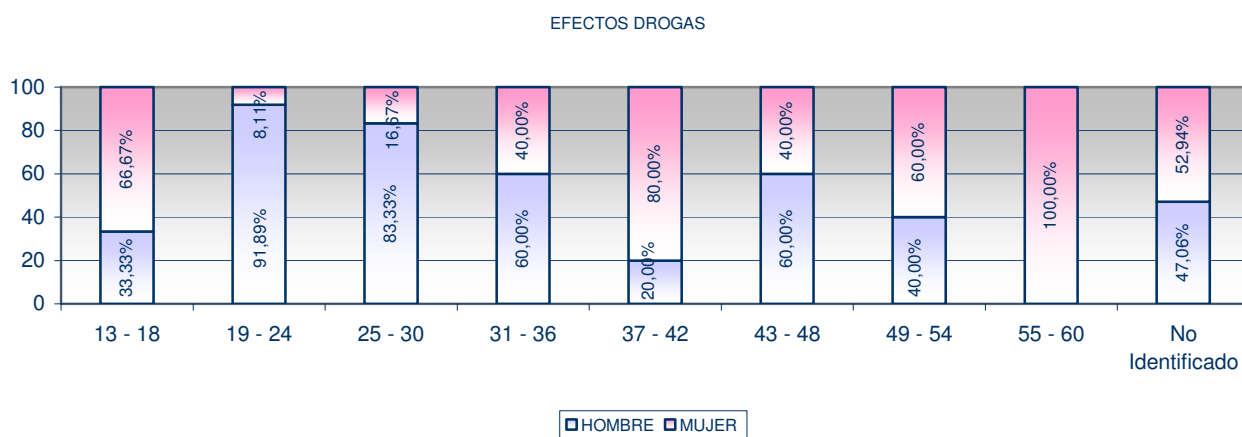
DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
25 - 30	2	13,33	2	10	4	11,43
31 - 36	2	13,33	5	25	7	20,00
37 - 42	2	13,33	0	0	2	5,71
43 - 48	0	0,00	1	5	1	2,86
49 - 54	1	6,67	0	0	1	2,86
55 - 60	1	6,67	1	5	2	5,71
No Identificado	7	46,67	11	55	18	51,43
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES



- Efectos de las Drogas:**

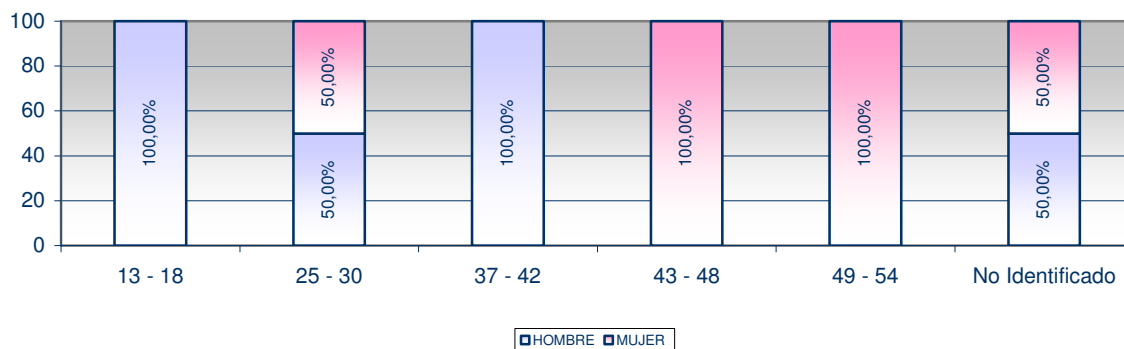
EFECTOS DROGAS						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13 - 18	1	1,59	2	6,25	3	3,16
19 - 24	34	53,97	3	9,38	37	38,95
25 - 30	10	15,87	2	6,25	12	12,63
31 - 36	3	4,76	2	6,25	5	5,26
37 - 42	2	3,17	8	25,00	10	10,53
43 - 48	3	4,76	2	6,25	5	5,26
49 - 54	2	3,17	3	9,38	5	5,26
55 - 60	0	0,00	1	3,13	1	1,05
No Identificado	8	12,70	9	28,13	17	17,89
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>



- Programas de Prevención:**

PROGRAMAS DE PREVENCIÓN						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13 - 18	1	20	0	0	1	10
25 - 30	1	20	1	20	2	20
37 - 42	1	20	0	0	1	10
43 - 48	0	0	1	20	1	10
49 - 54	0	0	1	20	1	10
No Identificado	2	40	2	40	4	40
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

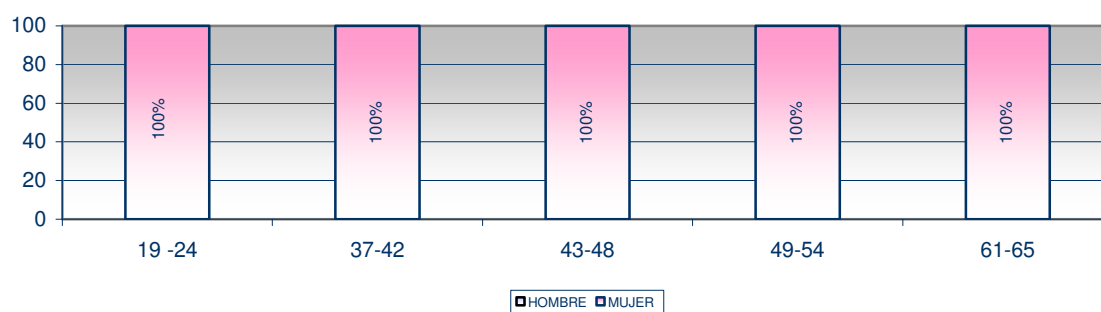
PROGRAMAS DE PREVENCIÓN



• **Programas de Reinserción Sociolaboral:**

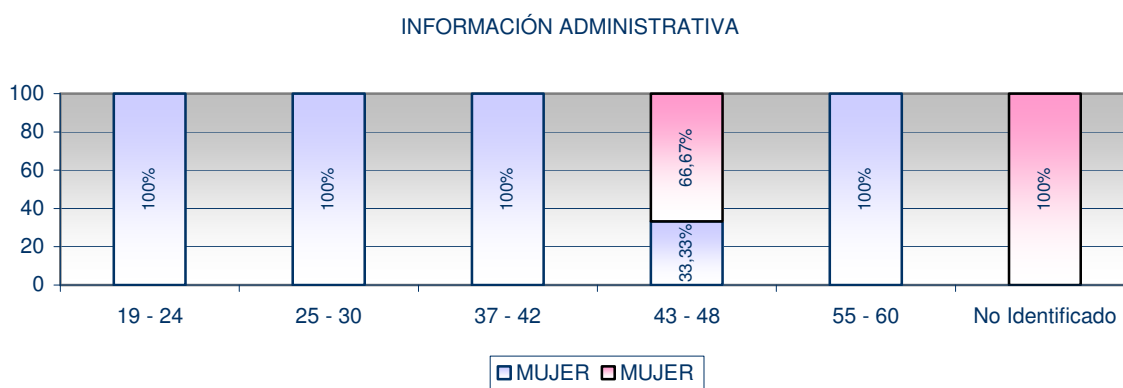
PROGRAMAS DE REINSECCIÓN SOCIOLABORAL						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19 -24	0	0	1	16,67	1	16,67
37-42	0	0	1	16,67	1	16,67
43-48	0	0	1	16,67	1	16,67
49-54	0	0	2	33,33	2	33,33
61-65	0	0	1	16,67	1	16,67
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

PROGRAMAS DE REINSECCIÓN SOCIOLABORAL



- **Información Administrativa relacionada con las Drogodependencias y Adicciones:**

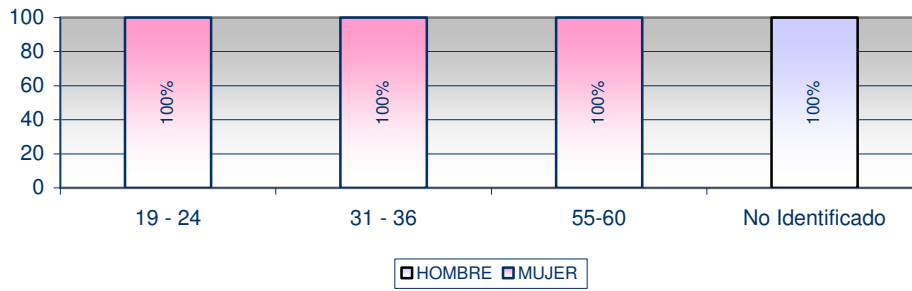
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19 - 24	1	20	0	0	1	10
25 - 30	1	20	0	0	1	10
37 - 42	1	20	0	0	1	10
43 - 48	1	20	2	40	3	30
55 - 60	1	20	0	0	1	10
No Identificado	0	0	3	60	3	30
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>



- **Narcotráfico y Venta Ilegal:**

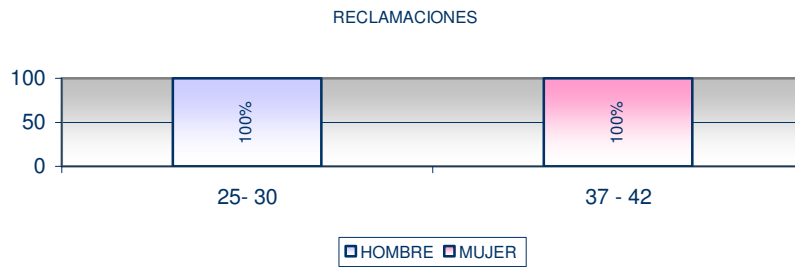
NARCOTRÁFICO Y VENTA ILEGAL						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19 - 24	0	0	1	33,33	1	25
31 - 36	0	0	1	33,33	1	25
55-60	0	0	1	33,33	1	25
No Identificado	1	100	0	0	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

NARCOTRÁFICO Y VENTA ILEGAL



• **Reclamaciones:**

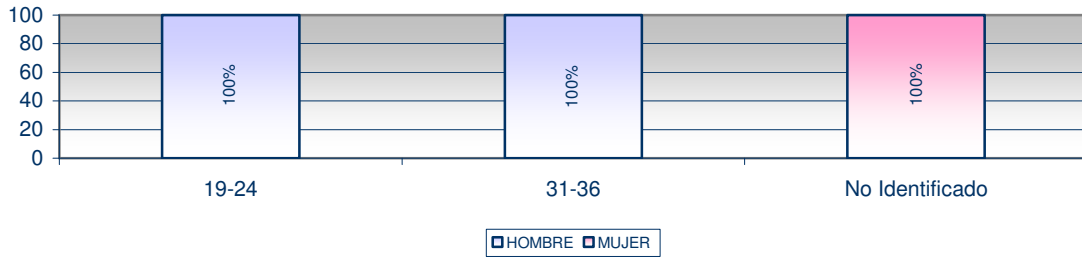
RECLAMACIONES						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
25- 30	1	100	0	0	1	50
37 - 42	0	0	1	100	1	50
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>



• **Sugerencias:**

EDAD	SUGERENCIAS					
	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19-24	1	50	0	100	1	50
31-36	1	50	0	0	1	50
No Identificado	0	0	1	100	1	50
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>150</b>

SUGERENCIAS



➤ **INDICADOR 13: PERSONA QUE LLAMA POR MOTIVO DE LA LLAMADA.**

El indicador 14 analiza el número de registros para cada Motivo de Llamada en función del género y la edad. Así también, contempla para cada uno de los motivos, la Persona que, con mayor frecuencia realiza esta petición.

En función de estas, se han obtenido los siguientes datos:

• **Información Recursos Drogas:**

INFORMACIÓN RECURSOS											
EDAD	SEXO	DROG.	MADRE	HERMANO/A	FAMILIAR	PAREJA CONVIVENCIA	AMIGO/A	PADRE	TOTAL GÉNERO	TOTAL	
13 - 18	Hombre	5	0	0	0	0	0	0	5	6	1,18
	Mujer	0	1	0	0	0	0	0	1		
19 - 24	Hombre	28	0	2	1	0	0	0	31	56	10,98
	Mujer	9	5	1	3	4	3	0	25		
25 - 30	Hombre	20	0	2	4	0	1	2	29	45	8,82
	Mujer	4	0	4	1	5	1	1	16		
31 - 36	Hombre	17	0	5	3	0	4	0	29	71	13,92
	Mujer	7	4	12	3	12	4	0	42		
37 - 42	Hombre	18	0	2	6	1	0	1	28	71	13,92
	Mujer	4	11	12	6	8	2	0	43		
43 - 48	Hombre	6	0	3	4	5	2	3	23	65	12,75
	Mujer	4	20	8	3	4	3	0	42		
49 - 54	Hombre	1	0	2	1	1	3	3	11	40	7,84
	Mujer	3	13	3	6	3	1	0	29		
55 - 60	Hombre	2	0	0	1	0	0	4	7	32	6,27
	Mujer	0	17	1	4	1	2	0	25		
61 - 65	Hombre	0	0	0	0	0	0	4	4	15	2,94
	Mujer	1	9	0	0	1	0	0	11		
>65	Hombre	0	0	0	3	0	0	2	5	19	3,73
	Mujer	0	11	0	2	0	1	0	14		
No Identificado	Hombre	13	0	6	5	1	5	5	35	90	17,65
	Mujer	9	14	10	10	9	3	0	55		
<b>TOTAL</b>		<b>151</b>	<b>105</b>	<b>73</b>	<b>66</b>	<b>55</b>	<b>35</b>	<b>25</b>	<b>510</b>	<b>510</b>	<b>100</b>

- Información Administrativa:**

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA						
EDAD	SEXO	DROG.	FAMILIAR	TOTAL GÉNERO	TOTAL	
19-24	Hombre	1	0	1	1	25
	Mujer	0	0	0		
25-30	Hombre	1	0	1	1	25
	Mujer	0	0	0		
37 - 42	Hombre	1	0	1	1	25
	Mujer	0	0	0		
43 - 48	Hombre	1	0	1	2	50
	Mujer	0	1	1		
No Identificado	Hombre	0	0	0	1	25
	Mujer	0	1	1		
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

- Documentación y Publicaciones:**

DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES									
EDAD	SEXO	RED DROGAS	POLICÍA	EDUCACIÓN	AYUNTAMIENTOS DIPUTACIONES	ASOCIACIONES DROGAS	TOTAL GÉNERO	TOTAL	
25 - 30	Hombre	0	0	0	1	1	2	4	21,05
	Mujer	1	0	0	0	1	2		
31 - 36	Hombre	0	0	0	0	0	0	5	26,32
	Mujer	1	0	2	0	2	5		
55 - 60	Hombre	0	1	0	0	0	1	2	10,53
	Mujer	0	0	1	0	0	1		
No Identificado	Hombre	0	2	2	1	0	5	8	42,11
	Mujer	2	0	1	0	0	3		
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

- Programas de Reinserción Sociolaboral:**

PROGRAMAS DE REINserCIÓN SOCIOLABORAL						
EDAD	SEXO	DROG.	MADRE	TOTAL GÉNERO	TOTAL	
37 - 42	Hombre	0	0	0	1	20
	Mujer	1	0	1		
43 - 48	Hombre	0	0	0	1	20
	Mujer	0	1	1		
49 - 54	Hombre	0	0	0	2	40
	Mujer	0	2	2		
61-65	Hombre	0	0	0	1	20
	Mujer	0	1	1		
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

- **Programas de Tratamiento:**

PROGRAMAS DE TRATAMIENTO								
EDAD	SEXO	DROG.	MADRE	HERMANO/A	FAMILIAR	PAREJA CONVIVENCIA	TOTAL GÉNERO	TOTAL
19 - 24	Hombre	4	0	0	0	0	4	5 <b>11,11</b>
	Mujer	0	0	0	0	1	1	
25 - 30	Hombre	3	0	0	0	0	3	10 <b>22,22</b>
	Mujer	3	1	2	1	0	7	
31 - 36	Hombre	3	0	1	1	0	5	8 <b>17,78</b>
	Mujer	1	0	0	1	1	3	
37 - 42	Hombre	1	0	0	0	0	1	7 <b>15,56</b>
	Mujer	0	0	2	1	3	6	
43 - 48	Hombre	1	0	0	1	0	2	8 <b>17,78</b>
	Mujer	1	3	1	1	0	6	
55 - 60	Hombre	0	0	0	1	0	1	2 <b>4,44</b>
	Mujer	0	1	0	0	0	1	
61 - 65	Hombre	0	0	0	0	0	0	1 <b>2,22</b>
	Mujer	0	1	0	0	0	1	
>65	Hombre	0	0	0	1	0	1	2 <b>4,44</b>
	Mujer	0	1	0	0	0	1	
No Identificado	Hombre	0	0	0	0	0	0	2 <b>4,44</b>
	Mujer	1	0	0	1	0	2	
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>45</b>	<b>45 100</b>

- **Programas de Prevención:**

PROGRAMAS DE PREVENCIÓN						
EDAD	SEXO	Admon. Justicia	Educación	Red Drogas	TOTAL GÉNERO	TOTAL
25 - 30	Hombre	0	0	1	1	2 <b>40</b>
	Mujer	1	0	0	1	
No Identificado	Hombre	0	1	0	1	3 <b>60</b>
	Mujer	0	0	2	2	
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5 100</b>

- Análisis Toxicológicos:**

ANÁLISIS TOXICOLÓGICOS						
EDAD	SEXO	DROG.	MADRE	TOTAL GÉNERO	TOTAL	
19 - 24	Hombre	0	0	0	1	6,25
	Mujer	1	0	1		
25 - 30	Hombre	1	0	1	1	6,25
	Mujer	0	0	0		
31 - 36	Hombre	0	0	0	1	6,25
	Mujer	0	1	1		
37 - 42	Hombre	0	0	0	5	31,25
	Mujer	0	5	5		
43 - 48	Hombre	1	0	1	3	18,75
	Mujer	0	2	2		
49 - 54	Hombre	0	0	0	3	18,75
	Mujer	0	3	3		
61 - 65	Hombre	0	0	0	1	6,25
	Mujer	0	1	1		
No Identificado	Hombre	1	0	1	1	6,25
	Mujer	0	0	0		
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>100</b>

- Efectos Drogas:**

EFECTOS DE LAS DROGAS						
EDAD	SEXO	DROG.	MADRE	PAREJA EN CONVIVENCIA	TOTAL GÉNERO	TOTAL
19 - 24	Hombre	28	0	0	28	31 39,74
	Mujer	3	0	0	3	
25 - 30	Hombre	8	0	0	8	14 17,95
	Mujer	1	5	0	6	
31 - 36	Hombre	0	0	0	0	2 2,56
	Mujer	0	1	1	2	
37 - 42	Hombre	2	0	0	2	10 12,82
	Mujer	1	6	1	8	
43 - 48	Hombre	2	0	0	2	5 6,41
	Mujer	1	2	0	3	
49 - 54	Hombre	0	0	0	0	3 3,85
	Mujer	0	2	1	3	
55 - 60	Hombre	0	0	0	0	1 1,28
	Mujer	0	1	0	1	
No Identificado	Hombre	7	0	0	7	12 15,38
	Mujer	2	3	0	5	
<b>TOTAL</b>		<b>55</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>78</b>	<b>78</b> <b>100</b>

- **Reclamaciones:**

RECLAMACIONES					
EDAD	SEXO	DROG.	HERMANO/A	TOTAL GÉNERO	TOTAL
25 - 30	Hombre	1	0	1	1 50
	Mujer	0	0	0	
37 - 42	Hombre	0	0	0	1 50
	Mujer	0	1	1	
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2 100</b>

- **Sugerencias:**

SUGERENCIAS					
EDAD	SEXO	DROG.	OTROS	TOTAL GÉNERO	TOTAL
19-24	Hombre	1	0	1	1 33,33
	Mujer	0	0	0	
31-36	Hombre	0	1	1	1 33,33
	Mujer	0	0	0	
No Identificado	Hombre	0	0	0	1 33,33
	Mujer	1	0	1	
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3 100</b>

- **Narcotráfico y Venta Ilegal:**

NARCOTRÁFICO Y VENTA ILEGAL					
EDAD	SEXO	DROG.	SIN PARENTESCO	TOTAL GÉNERO	TOTAL
19-24	Hombre	0	0	0	1 25
	Mujer	1	0	1	
31-36	Hombre	0	0	0	1 25
	Mujer	0	1	1	
55-60	Hombre	0	0	0	1 25
	Mujer	0	1	1	
No Identificado	Hombre	0	1	1	1 25
	Mujer	0	0	0	
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4 100</b>

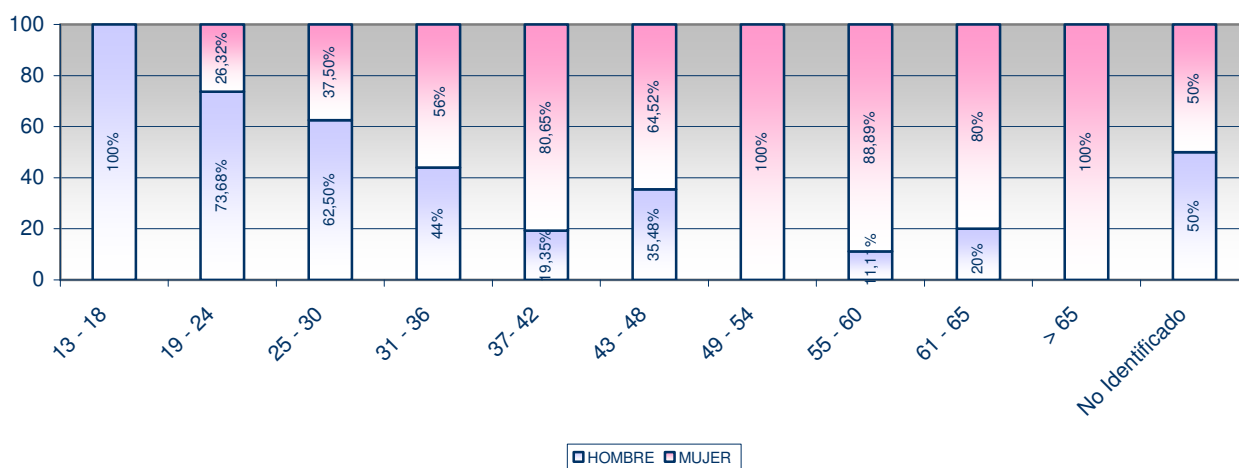
➤ **INDICADOR 14: NÚMERO DE LLAMADAS POR SITUACIÓN LABORAL.**

Mediante este indicador se registra el número de llamadas distribuidas por edad y situación laboral de la persona que realiza la llamada en función del género.

• **Situación laboral: Parado.**

EDAD	PARADO					
	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13 - 18	1	1,01	0	0	1	0,44
19 - 24	42	42,42	15	11,90	57	25,33
25 - 30	15	15,15	9	7,14	24	10,67
31 - 36	11	11,11	14	11,11	25	11,11
37- 42	6	6,06	25	19,84	31	13,78
43 - 48	11	11,11	20	15,87	31	13,78
49 - 54	0	0,00	15	11,90	15	6,67
55 - 60	1	1,01	8	6,35	9	4,00
61 - 65	1	1,01	4	3,17	5	2,22
> 65	0	0	5	3,97	5	2,22
No Identificado	11	11,11	11	8,73	22	9,78
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>126</b>	<b>100</b>	<b>225</b>	<b>100</b>

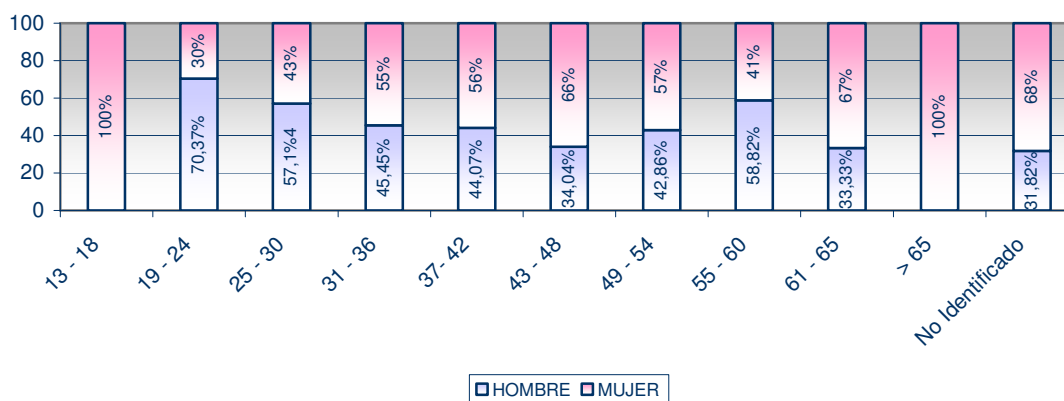
SITUACIÓN LABORAL: PARADO



- Situación laboral: Trabaja.**

EDAD	TRABAJA					
	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13 - 18	0	0,00	1	0,50	1	0,27
19 - 24	19	11,73	8	3,96	27	7,42
25 - 30	24	14,81	18	8,91	42	11,54
31 - 36	30	18,52	36	17,82	66	18,13187
37- 42	26	16,05	33	16,34	59	16,21
43 - 48	16	9,88	31	15,35	47	12,91
49 - 54	15	9,26	20	9,90	35	9,62
55 - 60	10	6,17	7	3,47	17	4,67
61 - 65	1	0,62	2	0,99	3	0,82
> 65	0	0,00	1	0,50	1	0,27
No Identificado	21	12,96	45	22,28	66	18,13
<b>TOTAL</b>	<b>162</b>	<b>100</b>	<b>202</b>	<b>100</b>	<b>364</b>	<b>100</b>

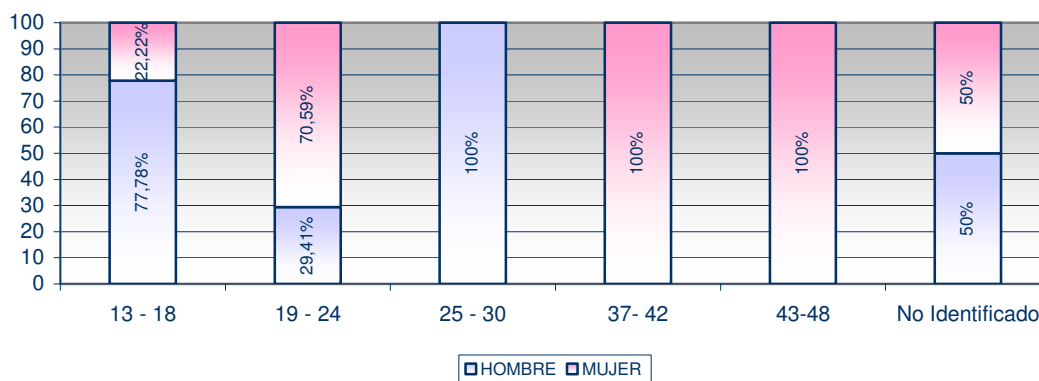
SITUACIÓN LABORAL:TRABAJA



- Situación laboral: Estudiante.**

EDAD	ESTUDIANTE					
	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13 - 18	7	43,75	2	10,53	9	25,71
19 - 24	5	31,25	12	63,16	17	48,57
25 - 30	1	6,25	0	0	1	2,86
37- 42	0	0	1	5,26	1	2,86
43-48	0	0	1	5,26	1	2,86
No Identificado	3	18,75	3	15,79	6	17,14
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

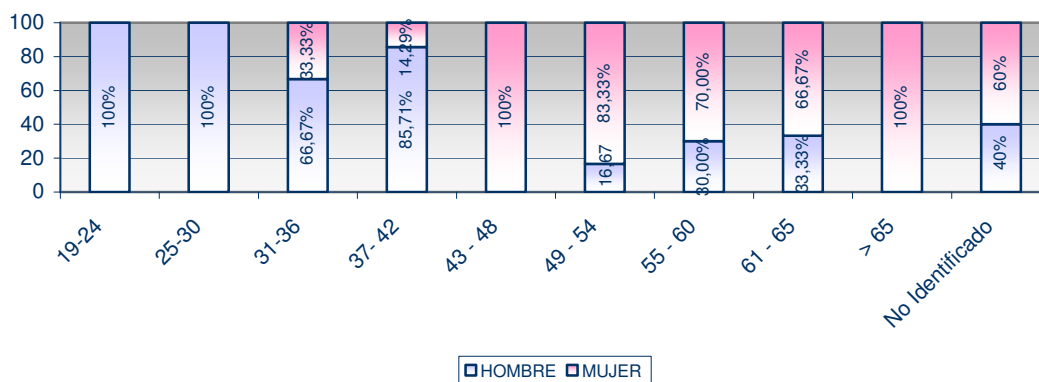
SITUACIÓN LABORAL:ESTUDIANTE



• **Situación laboral: Pensionista.**

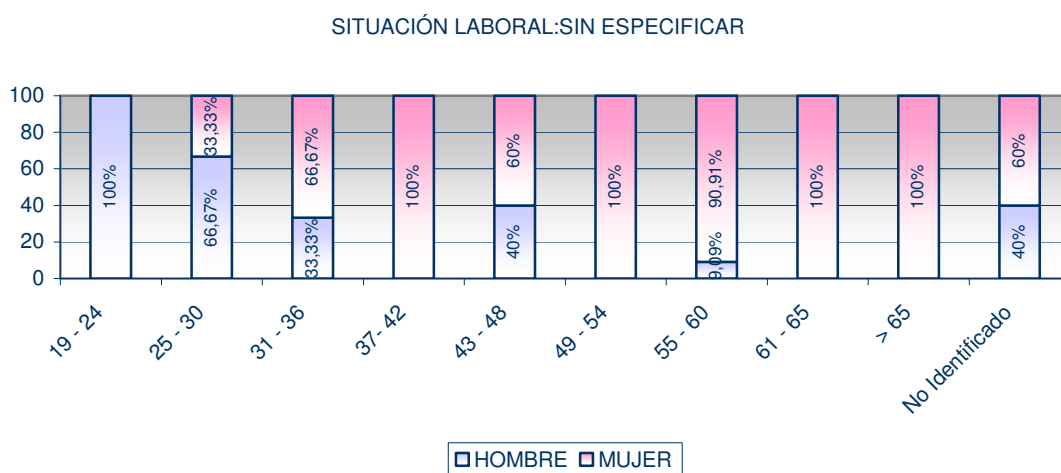
PENSIONISTA						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19-24	1	5,56	0	0	1	2,22
25-30	1	5,56	0	0	1	2,22
31-36	1	5,56	0	0	1	2,22
37- 42	2	11,11	1	3,70	3	6,67
43 - 48	6	33,33	1	3,70	7	15,56
49 - 54	0	0,00	1	3,70	1	2,22
55 - 60	1	5,56	5	18,52	6	13,33
61 - 65	3	16,67	7	25,93	10	22,22
> 65	5	27,78	10	37,04	15	33,33
No Identificado	0	0	2	7,41	2	4,44
TOTAL	18	100	27	100	45	100

SITUACIÓN LABORAL:PENSIONISTA



- **Situación Laboral: Sin especificar.**

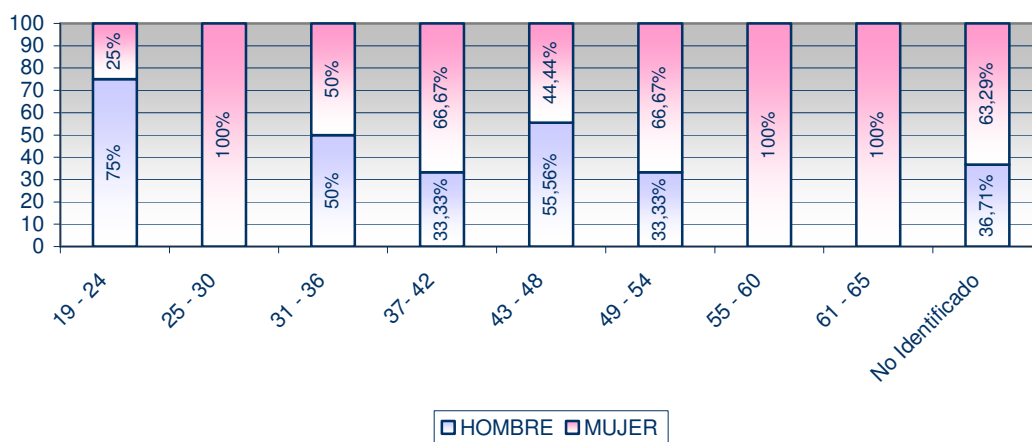
EDAD	SIN ESPECIFICAR					
	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19 - 24	6	27,27	0	0	6	9,09
25 - 30	6	27,27	3	6,82	9	13,64
31 - 36	3	13,64	6	13,64	9	13,64
37 - 42	0	0	6	13,64	6	9,09
43 - 48	2	9,09	3	6,82	5	7,58
49 - 54	0	0,00	7	15,91	7	10,61
55 - 60	1	4,55	10	22,73	11	16,67
61 - 65	0	0,00	2	4,55	2	3,03
> 65	0	0,00	1	2,27	1	1,52
No Identificado	4	18,18	6	13,64	10	15,15
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>100</b>



- **Situación Laboral: No Identificado.**

NO IDENTIFICADO						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19 - 24	6	12,77	2	2,70	8	6,61
25 - 30	0	0,00	3	4,05	3	2,48
31 - 36	4	8,51	4	5,41	8	6,61
37- 42	2	4,26	4	5,41	6	4,96
43 - 48	5	10,64	4	5,41	9	7,44
49 - 54	1	2,13	2	2,70	3	2,48
55 - 60	0	0,00	4	5,41	4	3,31
61 - 65	0	0,00	1	1,35	1	0,83
No Identificado	29	61,70	50	67,57	79	65,29
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>74</b>	<b>100</b>	<b>121</b>	<b>100</b>

SITUACIÓN LABORAL:NO IDENTIFICADO



➤ **INDICADOR 16: DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS POR PROVINCIAS.**

Analiza la distribución de la red de recursos por provincias.

MOTIVOS DE LLAMADA	ALMERÍA		CÁDIZ		CÓRDOBA		GRANADA		HUELVA		JAEN		MÁLAGA		SEVILLA		TOTAL ANDALUCÍA		OTRAS CCAA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Información recursos drogas	35	77,78	49	70	56	70	76	64,41	31	75,61	26	56,52	104	64,20	212	66,04	589	66,70	6	31,58	595	65,96
Efectos de las drogas	4	8,89	4	5,71	6	7,50	9	7,63	2	4,88	10	21,74	31	19,14	26	8,10	92	10,42	3	15,79	95	10,53
Programas de Tratamiento	2	4,44	8	11,43	10	12,50	10	8,47	2	4,88	0	0,00	9	5,56	14	4,36	55	6,23	0	0,00	55	6,10
Documentación y Publicaciones	1	2,22	4	5,71	2	2,50	5	4,24	2	4,88	2	4,35	3	1,85	12	3,74	31	3,51	4	21,05	35	3,88
Análisis Toxicológicos	1	2,22	2	2,86	3	3,75	1	0,85	1	2,44	0	0	2	1,23	13	4,05	23	2,60	1	5,26	24	2,66
Información Administrativa	1	2,22	0	0,00	0	0	2	1,69	1	2,44	0	0	1	0,62	5	1,56	10	1,13	0	0,00	10	1,11
Programas de Prevención	0	0,00	1	1,43	0	0	1	0,85	1	2,44	3	6,522	1	0,62	3	0,93	10	1,13	0	0,00	10	1,11
Programas de Reinserción	0	0	0	0,00	0	0	0	0	1	2,44	1	2,174	0	0,00	4	1,25	6	0,68	0	0	6	0,67
Reclamaciones	0	0	0	0	0	0	1	0,85	0	0	0	0	0	0	1	0,31	2	0,23	0	0	2	0,22
Narcotráfico y venta ilegal	0	0	0	0	1	1,25	0	0	0	0	0	0	1	0,617	2	0,62	4	0,45	0	0	4	0,44
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	2	1,69	0	0	0	0	1	0,617	0	0,00	3	0,34	0	0	3	0,33
Otros	1	2,22	2	2,86	2	2,50	11	9,32	0	0	4	8,70	9	5,56	29	9,03	58	6,57	5	26,32	63	6,98
<b>TOTAL PROVINCIA</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>162</b>	<b>100</b>	<b>321</b>	<b>100</b>	<b>883</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>902</b>	<b>100</b>