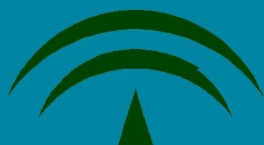


**TELEFONO DE INFORMACION SOBRE DROGODEPENDENCIAS Y
ADICCIONES
EN ANDALUCÍA**

**Análisis de datos
Año 2010**



JUNTA DE ANDALUCÍA
CONSEJERÍA PARA LA IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL

ÍNDICE

DESCRIPCIÓN	3
MARCO NORMATIVO	3
OBJETIVO	3
EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS	4
INDICADOR 1: EVOLUCIÓN DE LLAMADAS RECIBIDAS	4
INDICADOR 2: NÚMERO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR PROVINCIA Y AÑO.	5
INDICADOR 3: Nº DE LLAMADAS VÁLIDAS A NIVEL REGIONAL, PROVINCIAL, LOCAL Y SEXO DE LA PERSONA QUE REALIZA LA LLAMADA.	7
INDICADOR 4: LLAMADAS VÁLIDAS Y NO VÁLIDAS.	13
INDICADOR 5: CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO.	14
INDICADOR 6: PERSONA QUE LLAMA.	16
INDICADOR 7: HORARIO DE LAS LLAMADAS.	18
INDICADOR 8: RANGO DE EDADES.	20
INDICADOR 9: TIPO DE ADICCIÓN.	22
INDICADOR 10: MOTIVO DE LA LLAMADA.	25
INDICADOR 11: INFORMACIÓN SOLICITADA	27
INDICADOR 12: RESPUESTA A LA LLAMADA.	32
INDICADOR 13: LLAMADAS VÁLIDAS POR MOTIVO.	47
INDICADOR 14: PERSONA QUE LLAMA POR MOTIVO DE LA LLAMADA.	51
INDICADOR 15: NÚMERO DE LLAMADAS POR SITUACIÓN LABORAL.	52
INDICADOR 16: DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS POR PROVINCIAS.	58

TELÉFONO DE INFORMACIÓN SOBRE DROGODEPENDENCIAS Y ADICCIONES EN ANDALUCÍA AÑO 2010

DESCRIPCIÓN

El Teléfono de Atención a las Drogodependencias y Adicciones -900.845.040- es un servicio público y gratuito, que ofrece atención las 24 horas al día, y 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, en la actualidad, Dirección General de Servicios Sociales y Atención a las Drogodependencias (Decreto 179/2009, de 19 de mayo) 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, 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 16 indicadores estadísticos que ofrecen información relevante sobre la distribución de las llamadas recibidas a través del Teléfono de Información sobre Drogodependencias y Adicciones durante el primer semestre del año 2010.

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 desde el año 2002 al año 2010, sigue la distribución que refleja la siguiente tabla:

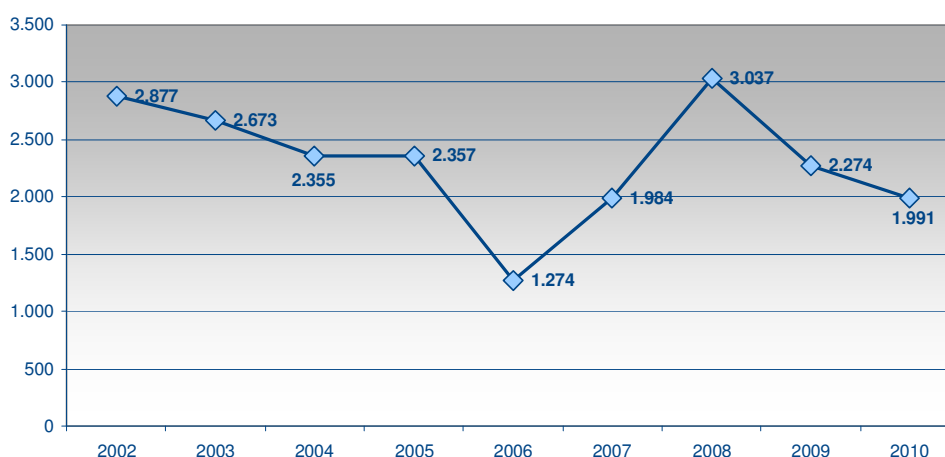
PROVINCIA	AÑO									
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	TOTAL
TOTAL ANDALUCIA	2.733	2.512	2.195	2.218	1.182	1.568	2.340	1.553	1.343	17.644
OTRAS CCAA	144	161	160	139	92	50	65	40	37	888
TOTAL LLAMADAS	2.877	2.673	2.355	2.357	1.274	1.618	2.405	1.593	1.380	18.532

Tal y como se puede observar, el número de llamadas atendidas desde el Servicio ha seguido un decremento progresivo desde el año 2008, año que engrosa el mayor número de llamadas recibidas.

Los datos muestran que, en relación al año 2009, durante el año 2010 se produce un descenso del 13.37% en el número de llamadas.

La siguiente gráfica refleja la distribución anual de llamadas válidas desde el inicio del Servicio por la Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones en el año 2002 :

NÚMERO DE LLAMADAS DISTRIBUIDAS POR AÑO



➤ **INDICADOR 2: NÚMERO DE LLAMADAS RECIBIDAS POR PROVINCIA AÑO.**

Desde el mes de Enero a Diciembre del 2010 se han registrado un total de 1.991 llamadas.

De éstas, 1.380, son llamadas en las que la persona usuaria demanda información sobre la red de recursos para la atención de las drogodependencias y adicciones en Andalucía. Son las denominadas llamadas válidas.

Del total de llamadas registradas, 611, son contactos telefónicos que no han generado una demanda de información, bien porque la llamada se interrumpe antes de que la petición haya sido recogida, o bien porque se trata de una llamada ajena al objeto del servicio. Son las denominadas llamadas no válidas.

La siguiente tabla muestra la distribución del total de llamadas, válidas y no válidas, distribuidas por provincias durante los años 2007,2008, 2009 y 2010:

PROVINCIA	AÑO									
	2007		2008		2009		2010		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALMERIA	117	5,90	130	4,28	77	3,39	68	3,42	1.150	5,44
CADIZ	164	8,27	209	6,88	153	6,73	169	8,49	1.748	8,27
CORDOBA	161	8,11	241	7,94	135	5,94	108	5,42	1.597	7,56
GRANADA	146	7,36	230	7,57	178	7,83	133	6,68	1.791	8,48
HUELVA	104	5,24	128	4,21	71	3,12	73	3,67	1.176	5,56
JAEN	86	4,33	136	4,48	85	3,74	77	3,87	1.149	5,44
MALAGA	258	13,00	399	13,14	248	10,91	219	11,00	2.703	12,80
SEVILLA	532	26,81	867	28,55	606	26,65	496	24,91	6.559	31,05
TOTAL ANDALUCIA	1.568	79,03	2.340	77,05	1.553	68,29	1.343	67,45	17.872	84,60
OTRAS CCAA	50	2,52	65	2,14	40	1,76	37	1,86	894	4,23
NO VÁLIDAS	366	18,45	632	20,81	681	29,95	611	30,69	2.359	11,17
TOTAL LLAMADAS	1.984	100	3.037	100	2.274	100	1.991	100	21.125	100

La tabla muestra que, al igual que en el año 2009, durante el año 2010, las provincias de Sevilla y Málaga son las que han registrado el mayor volumen de consultas en el Teléfono de Información sobre Drogodependencias y Adicciones.

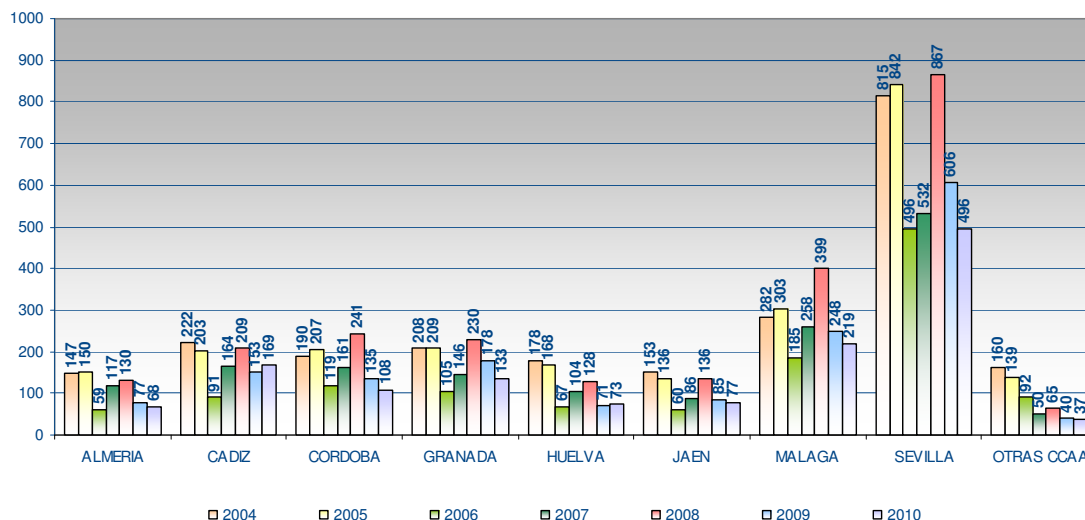
De esta manera, desde la provincia de Sevilla se han emitido un total de 496 consultas mientras que han sido 219 las consultas realizadas desde la provincia de Málaga.

A estas, les siguen Cádiz con 169 llamadas, Granada con 133 y Córdoba con un total de 108 llamadas.

Desde las provincias de Jaén y Huelva se han emitido 77 y 73 llamadas respectivamente, es Almería con 68 registros, la provincia que durante el año 2010 arroja el menor número de llamadas.

En la tabla se observa que, desde Otras Comunidades Autónomas distintas de Andalucía se han solicitado un total de 37 demandas de información.

El siguiente gráfico muestra cómo ha evolucionado el número de llamadas recibidas a través del Teléfono de Información desde el año 2004 al año 2010:



➤ **INDICADOR 3: Nº DE LLAMADAS VÁLIDAS A NIVEL REGIONAL, PROVINCIAL, LOCAL Y SEXO DE LA PERSONA QUE REALIZA LA LLAMADA**

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 válidas, 1.343 han sido realizadas desde la Comunidad Autónoma Andaluza mientras que 37 han sido realizadas desde otras comunidades autónomas.

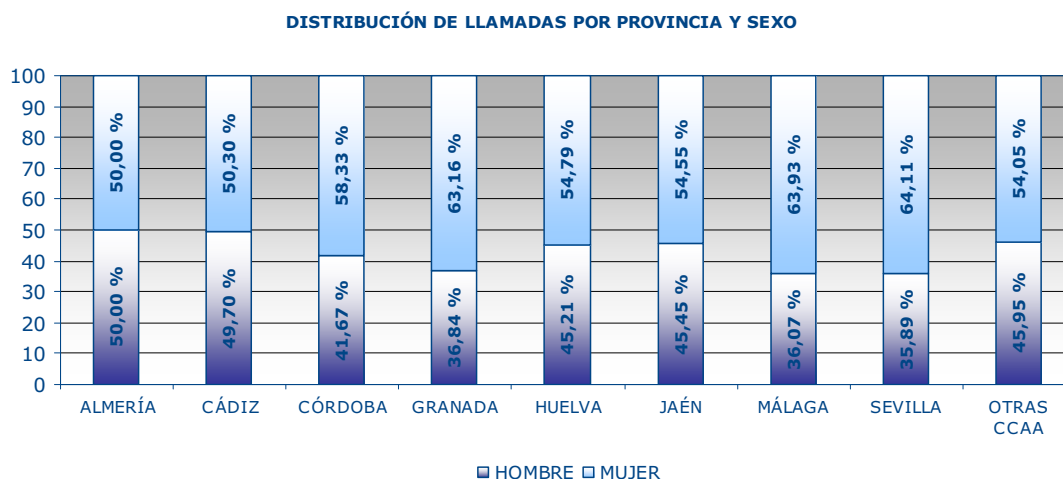
PROVINCIA	TOTAL	%
ALMERIA	68	4,93
CADIZ	169	12,25
CORDOBA	108	7,83
GRANADA	133	9,64
HUELVA	73	5,29
JAEN	77	5,58
MALAGA	219	15,87
SEVILLA	496	35,94
TOTAL ANDALUCIA	1.343	97,32
OTRAS CCAA	37	2,68
TOTAL LLAMADAS	1.380	100

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

PROVINCIA	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALMERÍA	34	50,00	34	50,00	68	4,93
CÁDIZ	84	49,70	85	50,30	169	12,25
CÓRDOBA	45	41,67	63	58,33	108	7,83
GRANADA	49	36,84	84	63,16	133	9,64
HUELVA	33	45,21	40	54,79	73	5,29
JAÉN	35	45,45	42	54,55	77	5,58
MÁLAGA	79	36,07	140	63,93	219	15,87
SEVILLA	178	35,89	318	64,11	496	35,94
TOTAL ANDALUCÍA	537	39,99	806	60,01	1.343	97,32
OTRAS C.C.A.A.	17	45,95	20	54,05	37	2,68
TOTAL LLAMADAS	554	40,14%	826	59,86%	1.380	100

Tal y como se puede observar en la tabla y, manteniendo la misma proporción que en años anteriores, el mayor volumen de llamadas recibidas en el Teléfono de Información, han sido emitidas por Mujeres.

Así, el 59.86% de las llamadas las han realizado estas mismas mientras que, los Hombres han contactado con el Servicio en el 40.14% de los casos.



La distribución por provincias, mantiene la mayor proporción de llamadas realizadas por Mujeres, si bien es cierto que, en la provincia de Almería han llamado con el mismo porcentaje Hombres y Mujeres.

• **DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR LOCALIDADES.**

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 ALMERÍA	TOTAL 68
AGUADULCE	1
ADRA	1
ALHAMA DE ALMERÍA	1
ALICÚN	1
ALMERÍA	37
BALERMA	1
BERJA	1
EJIDO (EL)	9
GADOR	2
HUERCAL DE ALMERÍA	1
MACAEL	1
PECHINA	1
ROQUETAS DE MAR	8
VERA	1
VICAR	2

PROVINCIA CÁDIZ

PROVINCIA CÁDIZ	TOTAL 169
ALCALA DE LOS GAZULES	1
ALGECIRAS	12
ARCOS DE LA FRONTERA	2
BARBATE	4
CADIZ	42
CASTELLAR DE LA FRONTERA	2
CONIL DE LA FRONTERA	2
CHICLANA DE LA FRONTERA	14
CHIPIONA	11
ESPERA	1
GRAZALEMA	1
JEREZ DE LA FRONTERA	17
LINEA DE LA CONCEPCION (LA)	9
MEDINA-SIDONIA	1
PUERTO DE SANTA MARIA (EL)	7
PUERTO REAL	7
PUERTO SERRANO	1
ROTA	6
SAN FERNANDO	10
SANLUCAR DE BARRAMEDA	6
SAN ROQUE	4
TARIFA	1
TREBUJENA	6
UBRIQUE	1
VILLAMARTIN	1

PROVINCIA CÓRDOBA

PROVINCIA CÓRDOBA	TOTAL 108
AGUILAR DE LA FRONTERA	1
ALMODÓVAR DEL RÍO	2
BAENA	2
CABRA	1
CARLOTA (LA)	1
CARPIO (EL)	2
CASTRO DEL RÍO	3
CERROMURIANO	1
CÓRDOBA	65
FUENTE OBEJUNA	2
FUENTE PALMERA	1
HIGUERÓN (EL)	1
HORNACHUELOS	2
LUCENA	5
LUQUE	1
MONTILLA	1
MONTORO	2
PALMA DEL RÍO	2
PEÑARROYA-PUEBLONUEVO	5
PRIEGO DE CÓRDOBA	2
PUENTE GENIL	2
SANTAELLA	1
SANTACRUZ	1
VILLANUEVA DE CÓRDOBA	1
VILLARALTO	1

PROVINCIA GRANADA

PROVINCIA GRANADA	TOTAL 133
ALBOLOTE	2
ALBUÑOL	2
ALMEGÍJAR	1
ALMUÑECAR	1
ARMILLA	1
ATARFE	2
BAZA	3
BENALUA DE LAS VILLAS	1
CENES DE LA VEGA	2
CULLAR VEGA	2
DILAR	2
DURCAL	1
GABÍA GRANDE	1
GALERA	1
GRANADA	84
GUADIX	1

PROVINCIA GRANADA	TOTAL 133
HIJAR	2
HUETOR-VEGA	2
ILLORA	1
JAYENA	1
JUN	1
MARACENA	2
MORALEDA DE ZAFAYONA	2
MOTRIL	5
OGIJARES	1
ORGIVA	1
PELIGROS	1
SALOBREÑA	3
SANTA FE	3
ZUBIA (LA)	1

PROVINCIA DE HUELVA

PROVINCIA HUELVA	TOTAL 73
ALJARAQUE	2
ALMONTE	2
ALOSNO	1
ARACENA	2
ARROYOMOLINOS DE LEON	1
BEAS	2
BOLLULLOS PAR DEL CONDADO	3
CALAÑAS	2
CORTEGANA	1
HUELVA	38
ISLA-CRISTINA	2
LEPE	5
LOMERO	1
MOGUER	2
NIEBLA	1
PALMA DEL CONDADO (LA)	1
PUEBLA DE GUZMAN	2
PUNTA UMBRIA	1
PORTIL (EL)	1
ROCIANA DEL CONDADO	1
SAN JUAN DEL PUERTO	1
VALVERDE DEL CAMINO	1

PROVINCIA DE JAÉN

PROVINCIA JAÉN	TOTAL 77
ALCALÁ LA REAL	1
ALMOHADILLA	1
ALCAUDETE	1
ANDUJAR	3
ARJONA	1
BAEZA	2
CAROLINA (LA)	3
FUENSANTA DE MARTOS	1
HUELMA	1
JAÉN	34
LINARES	18
MENGIBAR	1
PEAL DE BECERRO	1
QUESADA	2
SILES	1
ÚBEDA	4
VALDEPEÑAS DE JAÉN	1
VILLACARRILLO	1

PROVINCIA MÁLAGA

PROVINCIA MÁLAGA	TOTAL 219
ALAMEDA	3
ALCAUCÍN	2
ALHAURÍN DE LA TORRE	1
ALHAURÍN EL GRANDE	1
ALZAINA	1
ALQUERÍA (LA)	2
ANTEQUERA	3
ARCHIDONA	1
ALMAYATE BAJO	1
BENALMÁDENA	4
CALA DEL MORAL(LA)	1
CAMPILLOS	2
COIN	1
CHURRIANA	1
ESTEPONA	4
FUENGIROLA	11

PROVINCIA MÁLAGA	TOTAL 219
HUMILLADERO	1
MAJADA DEL MORO	1
MÁLAGA	119
MANILVA	1
MARBELLA	15
MARO	1
MIJAS	5
NERJA	1
RINCON DE LA VICTORIA	2
RONDA	4
SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	3
TORREMOLINOS	11
TORROX	1
TORRE DEL MAR	2
VELEZ-MALAGA	9
VILLANUEVA DE ALGAIDAS	1
VILLANUEVA DEL ROSARIO	1
VILLANUEVA DEL TRABUCO	1
YUNQUERA	1

PROVINCIA SEVILLA

PROVINCIA SEVILLA	TOTAL 496
ALCALA DE GUADAIRA	8
ALCALA DEL RIO	3
ALCOLEA DEL RIO	1
ALGABA (LA)	1
ALMADEN DE LA PLATA	1
ALMENSILLA	1
ARAHAL	2
AZNALCAZAR	1
BADOLATOSA	1
BENACAZON	2
BOLLULLOS DE LA MITACION	1
BRENES	4
BURGUILLOS	2
CABEZAS DE SAN JUAN (LAS)	2
CAMAS	15
CANTILLANA	3
CAÑADA ROSAL	1
CARMONA	3
CASARICHE	1
CASTILLEJA DE LA CUESTA	3
CAZALLA DE LA SIERRA	3
CONSTANTINA	2
CORIA DEL RIO	9
DOS HERMANAS	17
ECIJA	4

PROVINCIA SEVILLA	TOTAL 496
ESPARTINAS	3
FUENTES DE ANDALUCIA	1
GELVES	2
GILENA	1
GINES	3
GUADALCANAL	1
HUEVAR	1
LANTEJUELA (LA)	1
LEBRIJA	2
LORA DEL RIO	1
LUISIANA (LA)	1
MAIRENA DEL ALCOR	1
MAIRENA DEL ALJARAFE	13
MARCHENA	1
MORON DE LA FRONTERA	3
OSUNA	1
PALACIOS Y VILLAFRANCA (LOS)	4
PEÑAFLO	1
PUEBLA DE CAZALLA (LA)	1
PUEBLA DEL RIO (LA)	1
RINCONADA (LA)	2
RONQUILLO (EL)	1
RUBIO (EL)	2
SAN JOSE DE LA RINCONADA	3
SAN JUAN DE AZNALFARACHE	4
SETEFILLA	1
SEVILLA	333
TOCINA	4
TOMARES	2
UMBRETE	2
UTRERA	6
VALENCINA DE LA CONCEPCION	1
VILLAMANRIQUE DE LA CONDESA	1

➤ **INDICADOR 4: 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 año 2010, en el Servicio Andaluz de Teleasistencia se han atendido un total de 1.991 llamadas, del total de estas, 1.380 han sido llamadas válidas que, en un 76.69% de los casos, se ha relacionado con la Red de Recursos, en un 4.08% con los Efectos de las Drogas y el 3.87% con los Programas de Tratamiento.

LLAMADAS VÁLIDAS		LLAMADAS NO VÁLIDAS		TOTAL LLAMADAS	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
1.380	69,31	611	30,69	1.991	100

Tal y como se puede observar en la tabla, existen un total de 611 llamadas no válidas.

El principal motivo de invalidez de la llamada está asociado, bien al corte o interrupción de la llamada de origen, 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	294	48,12
NO RELACIONADA CON LA MATERIA	168	27,50
OTROS	114	18,66
NO REGISTRADO	35	5,73
TOTAL	611	100

➤ **INDICADOR 5: 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 Internet. El 28.35% de las personas usuarias así lo han indicado.

La consulta a través de los Medios Publicitarios, disminuye en relación al año 2009, que se mostraba como la principal fuente de información. Durante el año 2010 ha acumulado el 18.09% de los datos.

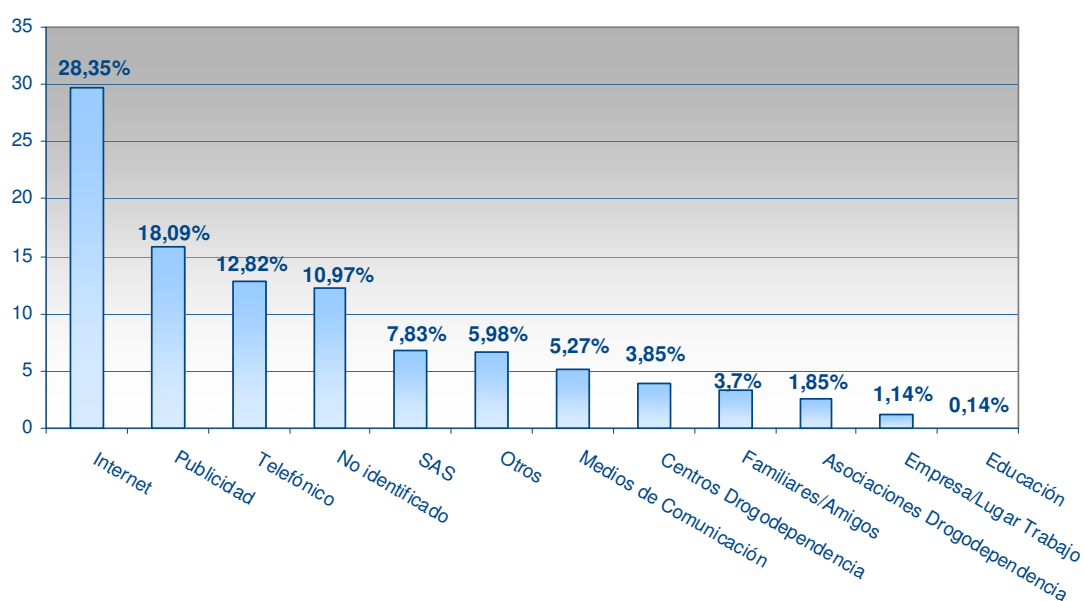
A través de otros teléfonos de información o guías telefónicas se ha dado a conocer el Servicio en un 12.82% de los casos mientras que el Servicio Andaluz de Salud lo ha ofrecido a las personas usuarias en un 7.83% de las llamadas.

Los Medios de Comunicación han generado el 5.27% de las consultas, mientras que los propios centros de Drogodependencias y Adicciones lo han hecho en el 3.85% de los casos.

El 3.70% de las personas usuarias aseguran haber conocido el Teléfono a través de sus Familiares o Amigos/as. El 1.85% y el 1.14% indican que la vía ha sido las Asociaciones de Drogodependencia y la Empresa o Lugar de Trabajo respectivamente.

El ámbito de la Educación tan solo ha dado a conocer el Servicio con un porcentaje del 0.14%.

CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO



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

Tabla 1

CONOCIMIENTO TELÉFONO	Publicidad		Empresa Lugar Trabajo		Medios de Comunicación		Familiares Amigos		Telefónico		Internet	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALMERÍA	10	4,5	0	0	2	2,82	0	0,0	10	5,6	22	5,3
CÁDIZ	22	9,9	0	0	12	16,90	5	10,6	18	10,0	56	13,5
CÓRDOBA	18	8,1	2	11,8	10	14,08	2	4,3	13	7,2	29	7,0
GRANADA	23	10,4	1	5,9	7	9,86	4	8,5	16	8,9	51	12,3
HUELVA	13	5,9	0	0	3	4,23	4	8,5	10	5,6	17	4,1
JAÉN	13	5,9	1	5,9	3	4,23	3	6,4	16	8,9	23	5,5
MÁLAGA	32	14,4	4	23,5	12	16,90	4	8,5	23	12,8	68	16,3
SEVILLA	88	39,6	8	47,1	21	29,58	24	51,1	70	38,9	132	31,7
TOTAL ANDALUCÍA	219	98,6	16	94,1	70	98,59	46	97,9	176	97,8	398	95,7
OTRAS CCAA	3	1,4	1	5,9	1	1,41	1	2,1	4	2,2	18	4,3
TOTAL	222	100	17	100	71	100	47	100	180	100	416	100

Tabla 2

CONOCIMIENTO TELÉFONO	S.A.S.		Centros de Drodepend.		Asociaciones Drodepend.		Educación		Otros		No Identificado		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ALMERÍA	5	5,21	3	5,56	2	5,71	0	0	3	3,23	11	6,43	68
CÁDIZ	12	12,50	7	12,96	4	11,43	0	0	13	13,98	21	12,28	170
CÓRDOBA	9	9,38	0	0,00	1	2,86	0	0	10	10,75	14	8,19	108
GRANADA	8	8,33	2	3,70	1	2,86	0	0	9	9,68	11	6,43	133
HUELVA	7	7,29	8	14,81	0	0	0	0	6	6,45	7	4,09	75
JAÉN	3	3,13	1	1,85	2	5,71	0	0	4	4,30	10	5,85	79
MÁLAGA	22	22,92	7	12,96	3	8,57	0	0	19	20,43	27	15,79	221
SEVILLA	30	31,25	23	42,59	13	37,14	0	0	29	31,18	66	38,60	504
TOTAL ANDALUCÍA	96	100	51	94,4	26,0	74,3	0	0	93	100	167	97,66	1.358
OTRAS CCAA	0	0	3	5,56	9	25,71	1	100	0	0,00	4	2,34	45
TOTAL	96	100	54	100	35	100	1	100	93	100	171	100	1.403

➤ **INDICADOR 6: PERSONA QUE LLAMA.**

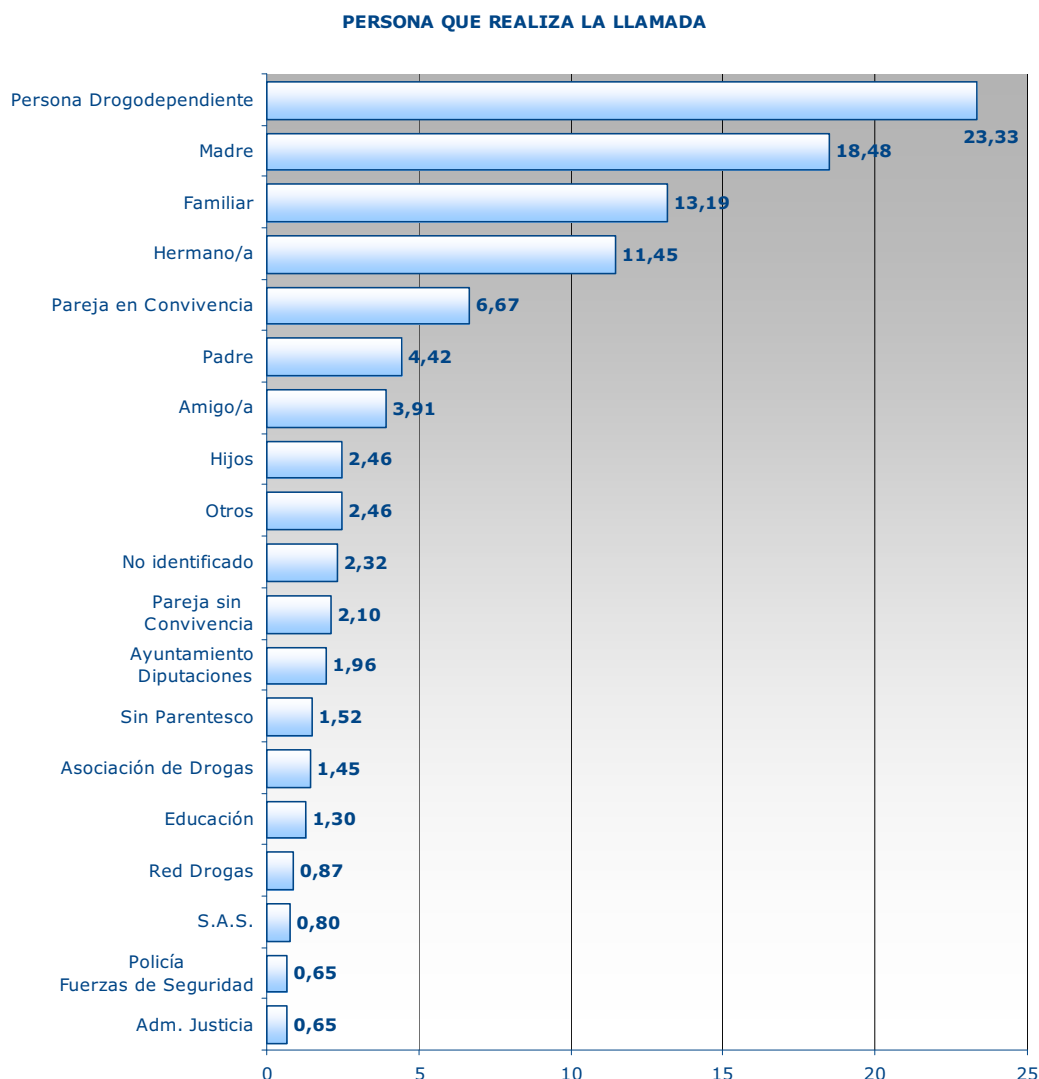
El indicador Persona que Realiza la llamada ofrece información valiosa sobre el parentesco entre esta misma y la persona drogodependiente. Al mismo tiempo nos informa del número de llamadas que han sido realizadas por profesionales de distintos ámbitos.

Indicar que, el mayor volumen de llamadas atendidas, un 62.68%, han sido emitidas por personas que tienen algún parentesco con el/la drogodependiente, el 9.20% por alguna institución, y el 23.33% las ha realizado el propio drogodependiente/a.

El mayor porcentaje de llamadas realizadas por personas que guardan algún parentesco con el drogodependiente/a, está encabezado por la Madre con un 18.48%, seguido de Otros Familiares con un 13.19% y de Hermanos/as con un 11.45%.

La Pareja en Convivencia ha solicitado información a través del Teléfono con un porcentaje del 6.67% seguido del Padre con un 4.42%, los Amigos/as con un 3.91% y los Hijos/as con un 2.46%.

Las personas que no guardan relación con la persona afectada pero que sí pertenecen a su entorno más cercano han solicitado información en un 1.52% de los casos.



Del grupo de profesionales, son los que pertenecen a Ayuntamientos y Diputaciones y a las distintas Asociaciones de Drogas los que, con mayor frecuencia, han hecho uso del Servicio, el 1.96% y el 1.45% de los registros corresponde a estos colectivos.

Los profesionales del ámbito de la Educación han demandado información a través del Teléfono en un 1.30% de los casos mientras que los pertenecientes a la Red de Drogas y al SAS lo ha hecho en un 0.87% y un 0.80%.

Con el mismo porcentaje del 0.65%, han contactado a través del Servicio la Policía y Fuerzas de Seguridad y los profesionales de la Administración de Justicia.

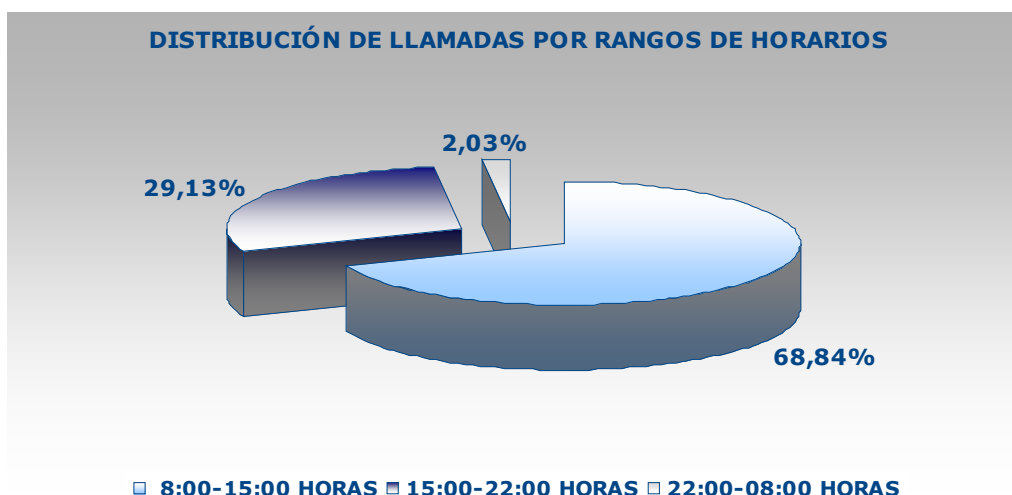
Estos mismos datos, teniendo en cuenta la provincia desde la que se realiza la llamada, se distribuye tal y como muestra la siguiente tabla:

PERSONA QUE REALIZA LA LLAMADA	ALMERÍA		CÁDIZ		CÓRDOBA		GRANADA		HUELVA		JAÉN		MÁLAGA		SEVILLA		TOTAL ANDALUCÍA		OTRA CCAA		TOTAL LLAMADAS	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No identificado	1	1,47	2	2,94	2	2,94	0	0	3	4,41	3	4,41	6	8,82	15	22,06	32	2,38	0	0	32	2,32
Drogodependiente/a	15	22,06	50	73,53	26	38,24	37	54,41	23	33,82	17	25,00	33	48,53	108	158,82	309	23,01	13	35,14	322	23,33
Madre	16	23,53	27	39,71	19	27,94	18	26,47	23	33,82	8	11,76	36	52,94	104	152,94	251	18,69	4	10,81	255	18,48
Familiar	7	10,29	29	42,65	12	17,65	16	23,53	5	7,35	13	19,12	30	44,12	67	98,53	179	13,33	3	8,11	182	13,19
Hermano/a	6	8,82	20	29,41	12	17,65	16	23,53	6	8,82	6	8,82	42	61,76	49	72,06	157	11,69	1	2,70	158	11,45
Pareja en Convivencia	5	7,35	9	13,24	10	14,71	9	13,24	1	1,47	5	7,35	12	17,65	38	55,88	89	6,63	3	8,11	92	6,67
Amigo/a	5	7,35	6	8,82	2	2,94	5	7,35	1	1,47	2	2,94	12	17,65	20	29,41	53	3,95	1	2,70	54	3,91
Hijos	2	2,94	3	4,41	7	10,29	4	5,88	0	0	2	2,94	5	7,35	10	14,71	33	2,46	1	2,70	34	2,46
Otros	2	2,94	4	5,88	5	7,35	5	7,35	0	0	0	0	3	4,41	13	19,12	32	2,38	2	5,41	34	2,46
Padre	4	5,88	6	8,82	5	7,35	7	10,29	3	4,41	4	5,88	13	19,12	18	26,47	60	4,47	1	2,70	61	4,42
Sin Parentesco	0	0,00	1	1,47	4	5,88	3	4,41	0	0	1	1,47	2	2,94	8	11,76	19	1,41	2	5,41	21	1,52
Ayuntamiento Diputaciones	0	0,00	0	0	0	0	4	5,88	2	2,94	3	4,41	4	5,88	13	19,12	26	1,94	1	2,70	27	1,96
Pareja sin Convivencia	0	0,00	3	4,41	1	1,47	3	4,41	1	1,47	3	4,41	3	4,41	14	20,59	28	2,08	1	2,70	29	2,10
Asociación de Drogas	1	1,47	4	5,88	0	0,00	1	1,47	0	0	2	2,94	5	7,35	3	4,41	16	1,19	4	10,81	20	1,45
Educación	2	2,94	3	4,41	1	1,47	2	2,94	1	1,47	2	2,94	6	8,82	1	1,47	18	1,34	0	0	18	1,30
Red Drogas	2	2,94	0	0,00	1	1,47	1	1,47	1	1,47	2	2,94	1	1,47	4	5,88	12	0,89	0	0	12	0,87
Policía Fuerzas de Seguridad	0	0,00	2	2,94	0	0	1	1,47	0	0	1	1,47	3	4,41	2	2,94	9	0,67	0	0	9	0,65
Adm. Justicia	0	0,00	0	0	1	1,47	1	1,47	2	2,94	1	1,47	1	1,47	3	4,41	9	0,67	0	0	9	0,65
S.A.S.	0	0,00	0	0	0	0	0	0	1	1,47	2	2,94	2	2,94	6	8,82	11	0,82	0	0	11	0,80
TOTAL	68	100	169	249	108	159	133	196	73	107	77	113	219	322	496	729	1.343	100	37	100	1.380	100

➤ **INDICADOR 7: HORARIO DE LAS LLAMADAS.**

Si analizamos la franja horaria de atención telefónica, se observa que, el mayor volumen de llamadas se encuentra registrado entre las 08.00 y las 15.00 Horas, con un total de 950 llamadas válidas. Corresponde, por tanto, a este tramo horario el 68.84% del total de consultas.

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 día en el que se registra el mayor número de llamadas, 277 sobre el total, seguido del Miércoles con 259.

Los Lunes se han realizado un total de 250 llamadas, mientras que los Jueves y Viernes se han atendido un 221 y 201 respectivamente.

Durante el fin de semana disminuye de manera significativa el volumen de consultas hasta 84 y 88 que son las que se realizan los Sábados y Domingos.

A continuación se muestra la tabla de distribución de datos:

DÍA SEMANA	HORARIO						TOTAL	
	8:00-15:00		15:00-22:00		22:00-08:00			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Lunes	165	17,37	81	20,15	4	14,29	250	18,12
Martes	206	21,68	63	15,67	8	28,57	277	20,07
Miércoles	167	17,58	83	20,65	9	32,14	259	18,77
Jueves	158	16,63	63	15,67	0	0	221	16,01
Viernes	134	14,11	60	14,93	7	25	201	14,57
Sábado	63	6,63	21	5,22	0	0	84	6,09
Domingo	57	6,00	31	7,71	0	0	88	6,38
TOTAL	950	100	402	100	28	100	1.380	100

Atendiendo al género de la persona que realiza la llamada en función de la franja horaria que registra el mayor número de llamadas, el 60.81% de estas, han sido realizadas por Mujeres.

Así lo indica el siguiente diagrama, en el que se observa que, tan solo el 39.19% de las consultas realizadas de 08:00 a 15:00 Horas, corresponden a Hombres.



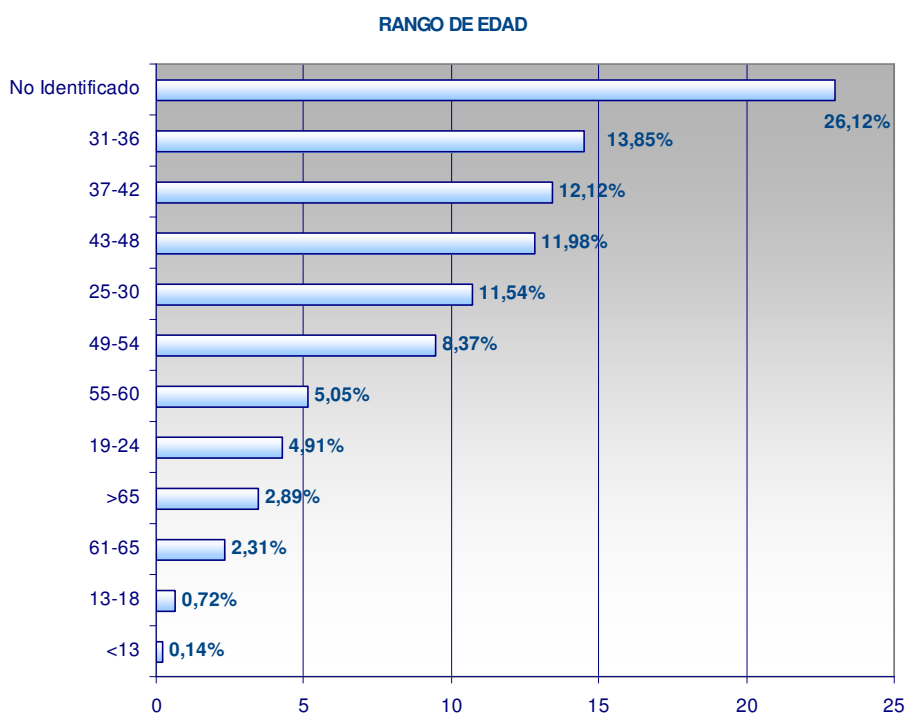
➤ **INDICADOR 8: RANGO DE EDADES.**

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 del año 2010, se ha observado que son las personas usuarias de entre 31-36 años las que con mayor frecuencia han realizado la llamada de consulta al Servicio.

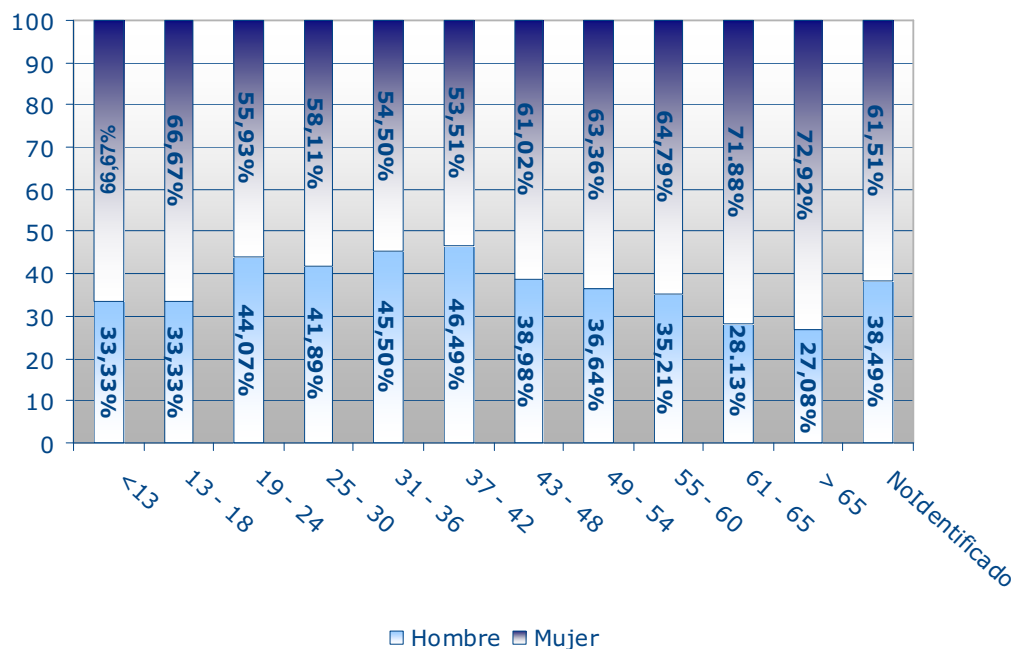
En concreto, corresponde a este rango de edad el 13.85% del total de registros, seguido de las personas usuarias de entre 37-42 años con un total del 12.12% y de 43-48 años con un total de 11.98%

Destacar que, al igual que en análisis de datos realizados en años anteriores, los menores de 13 años son el colectivo que menor uso hace del Servicio. Tan solo han demandado información a través del Teléfono en tres ocasiones.



La distribución del número de llamadas por rango horario en función del Sexo sigue indicando que, el mayor número de llamadas ha sido realizado por Mujeres.

DISTRIBUCIÓN RANGO DE EDAD Y SEXO



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

PROVINCIA	<13		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	%	Nº	%	Nº	%
ALMERÍA	1	33,33	0	0	1	1,69	6	4,05	9	4,50	5	2,70	9	5,08	8	6,11	4	5,63	3	9,38	3	6,25	19	5,99	68	4,93
CÁDIZ	0	0	0	0	5	8,47	21	14,19	30	15,00	24	12,97	27	15,25	7	5,34	9	12,68	4	12,5	9	18,75	33	10,41	169	12,25
CÓRDOBA	0	0	0	0	6	10,17	12	8,11	18	9,00	11	5,95	19	10,73	10	7,63	5	7,04	5	15,63	1	2,08	21	6,62	108	7,83
GRANADA	0	0	1	11,11	5	8,47	10	6,76	29	14,50	23	12,43	17	9,60	10	7,63	7	9,86	4	12,5	0	0,00	27	8,52	133	9,64
HUELVA	0	0	0	0	4	6,78	8	5,41	7	3,50	11	5,95	7	3,95	12	9,16	3	4,23	0	0	2	4,17	19	5,99	73	5,29
JAÉN	0	0	0	0	7	11,86	6	4,05	12	6,00	13	7,03	5	2,82	8	6,11	0	0,00	2	6,25	1	2,08	23	7,26	77	5,58
MÁLAGA	0	0	1	11,11	5	8,47	33	22,30	29	14,50	37	20,00	28	15,82	19	14,50	8	11,27	3	9,375	12	25,00	44	13,88	219	15,87
SEVILLA	1	33,33	4	44,44	22	37,29	43	29,05	62	31,00	61	32,97	64	36,16	54	41,22	33	46,48	10	31,25	19	39,58	123	38,80	496	35,94
TOTAL ANDALUCÍA	2	66,67	6	66,67	55	93,22	139	93,92	196	98	185	100	176	99,44	128	97,71	69	97,18	31	96,88	47	97,92	309	97,48	1.343	97,32
OTRAS CCAA	1	33	3	33,33	4	6,78	9	6,08	4	2,00	0	0	1	0,56	3	2,29	2	2,82	1	3,125	1	2,08	8	2,52	37	2,68
TOTAL	3	100	9	100	59	100	148	100	200	100	185	100	177	100	131	100	71	100	32	100	#	100	317	100	1.380	100

➤ **INDICADOR 9: TIPO DE ADICCIÓN.**

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

El Teléfono de información sobre Drogodependencias y Adicciones 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, el 96.76%, es el número de registros que están relacionados con el consumo de sustancias mientras que, tan solo el 3.24%, está referido a las distintas conductas adictivas.

El análisis de datos del año 2010 muestra que, al igual que en años anteriores, las principales sustancias por las que se demanda información en el Servicio son la Cocaína, el Alcohol y el Cánnabis.

Corresponde a estas sustancias el 32.54%, el 24.82% y el 20.19% del total de los registros.

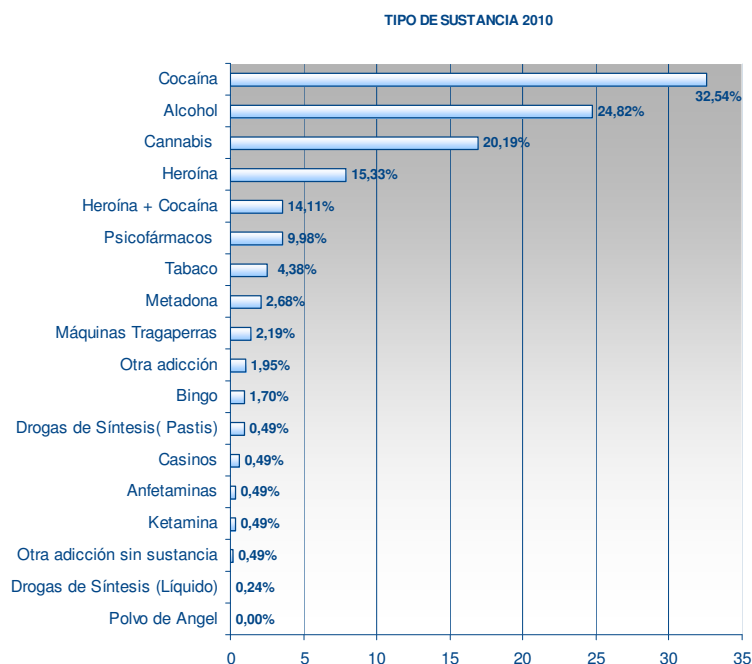
De este modo, se mantiene durante el año 2010, la prevalencia de dichas sustancias como principales demandas de consulta.

Le sigue a estas, la Heroína, con un total de 15.33%, la Heroína más Cocaína con el 14.11% y los Psicofármacos con un 9.98%.

Del total de llamadas que están asociadas al consumo de sustancias, son el Tabaco y la Metadona las sustancias por las que, con menor frecuencia se demanda información.

Estas arrojan el 4.38% y el 2.68% de los datos respectivamente.

El siguiente gráfico muestra la distribución que ha seguido durante el año 2010 la demanda de información relacionada con las diferentes sustancias y/o conductas adictivas:



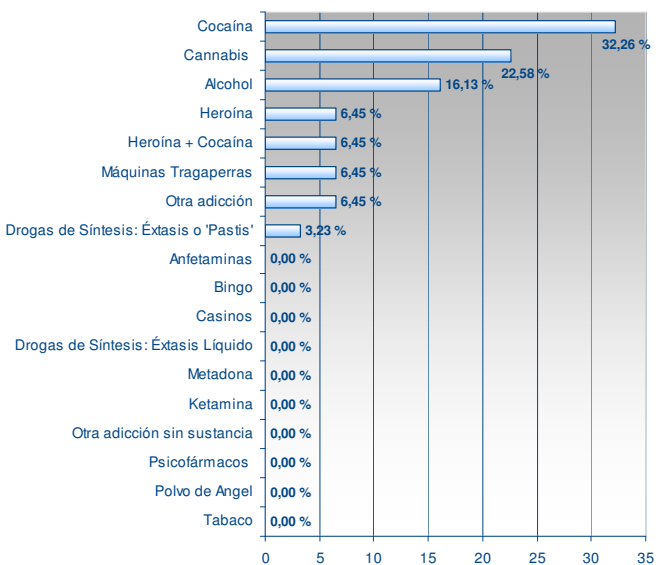
Tal y como se puede observar en el gráfico, la principal demanda de información relacionada con las conductas adictivas, corresponde a las Máquinas Tragaperras. Esto es el 2.19% del total de registros.

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

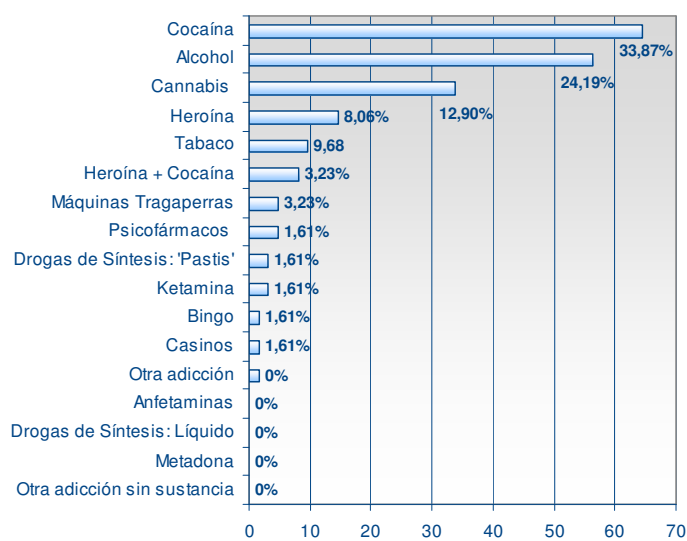
SUSTANCIA	PROVINCIA									TOTAL ANDALUCIA	OTRAS CCAA	TOTAL REGISTROS
	ALMERIA	CADIZ	CORDOBA	GRANADA	HUELVA	JAEN	3	1				
COCAÍNA	10	40	15	24	15	18	57	115		294	7	301
ALCOHOL	5	35	22	25	6	13	34	84		224	1	225
CANNABIS	7	21	14	14	9	11	28	51		155	1	156
HEROÍNA	2	9	3	3			12	39		72	1	73
HEROÍNA + COCAÍNA	2	5	3	3	0	2	5	13		33	0	33
MDMA y Similares	1	4	0	0	1	0	3	4		13	0	13
ADICCIONES SIN SUSTANCIA	0	0	0	0	1	0	1	0		2	0	2

A continuación se muestra la distribución por provincias:

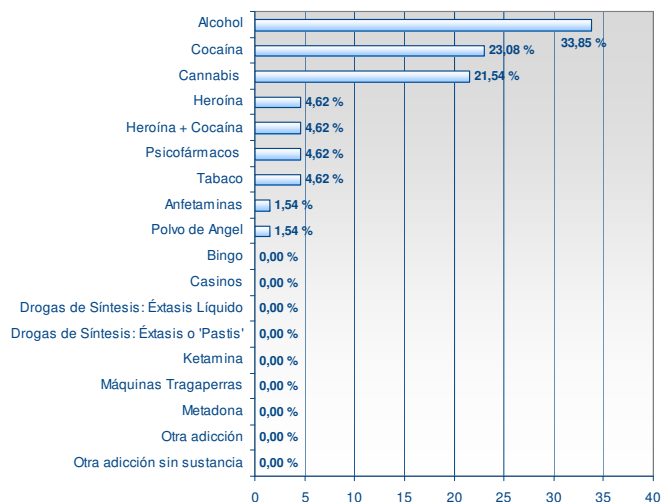
TIPO DE SUSTANCIA ALMERÍA



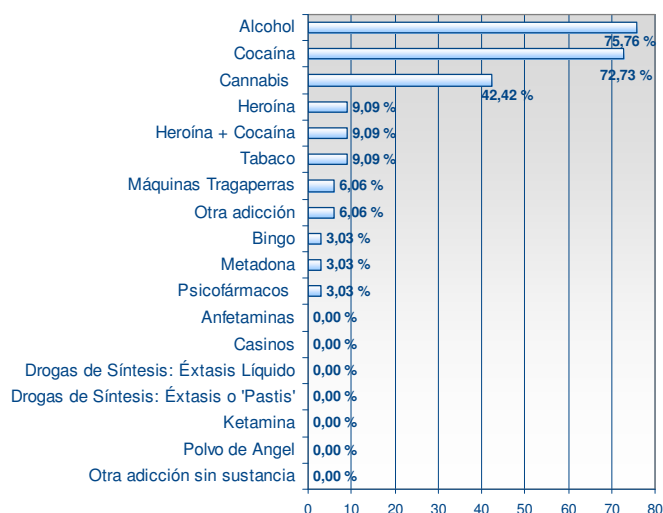
TIPO DE SUSTANCIA CÁDIZ



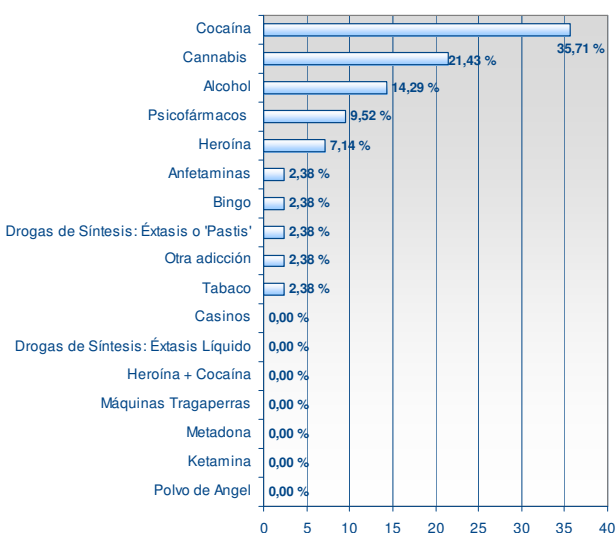
TIPO DE SUSTANCIA CÓRDOBA



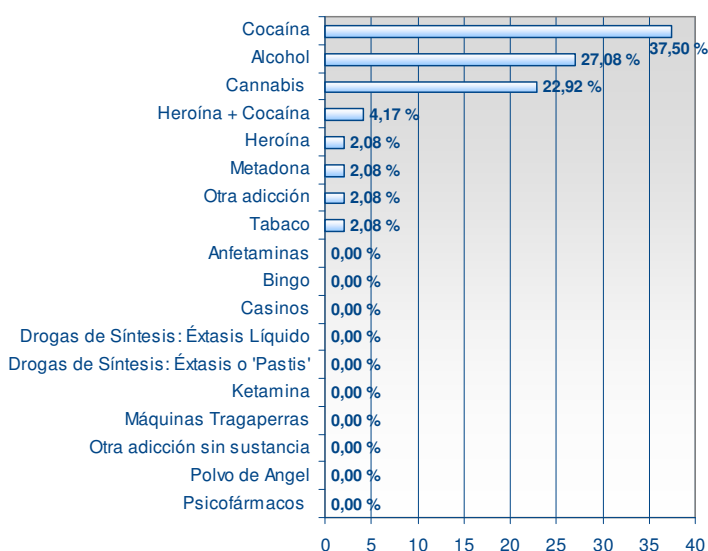
TIPO DE SUSTANCIA GRANADA



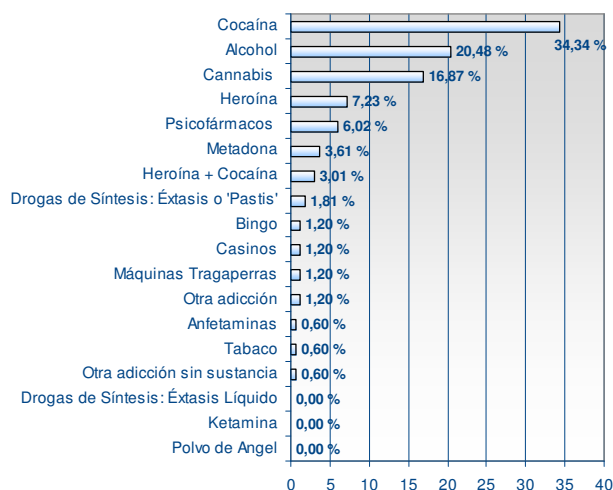
TIPO DE SUSTANCIA HUELVA



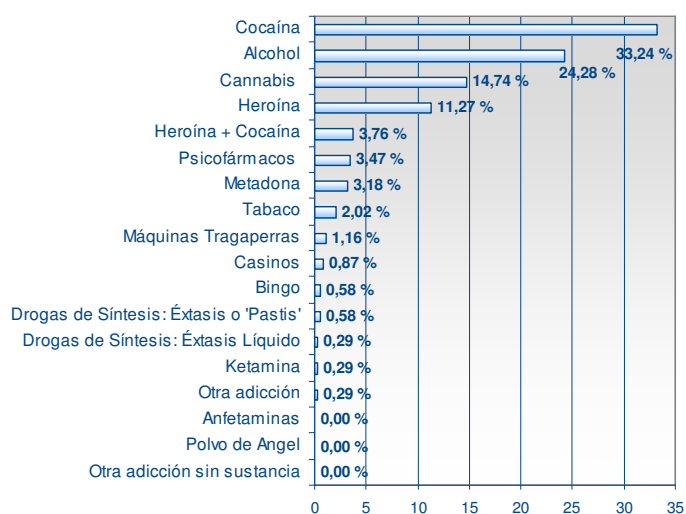
TIPO DE SUSTANCIA JAÉN



TIPO DE SUSTANCIA MÁLAGA



TIPO DE SUSTANCIA SEVILLA



Como se puede observar en las gráficas de distribución por provincias, para cada una de estas, la principal sustancia de consumo ha sido la Cocaína, salvo para Córdoba y Granada, que son provincias en las que, la demanda de información de la persona usuaria, ha estado asociada al consumo de Alcohol.

➤ **INDICADOR 10: 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 76.69% del total de registros, está asociado al motivo de Información de Recursos Drogas, el 4.08% 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 3.87% a los distintos Programas de Tratamiento.

En el 2.89% de los casos, la persona usuaria ha contactado a través del Servicio para demandar información sobre Documentación y Publicaciones editadas desde la Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones.

Conocer el lugar al que se pueden dirigir con motivo de realizar un Análisis Toxicológico, ha generado el 2.18% de las demandas de información.

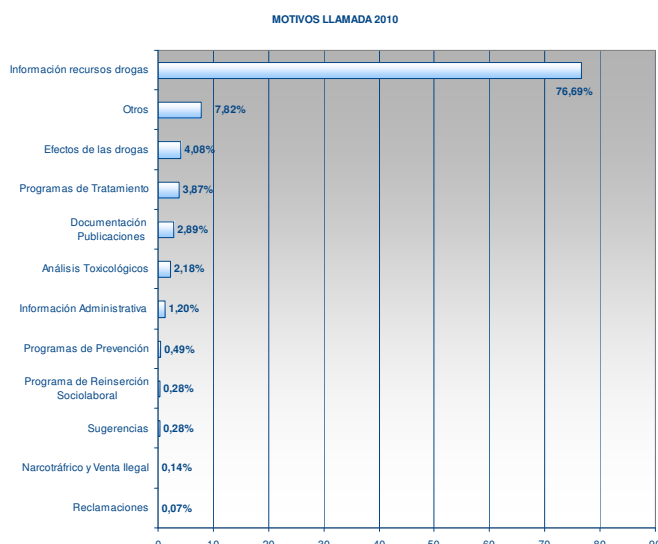
Con porcentajes menores, se encuentran las consultas relacionadas con los procedimientos Administrativos y los Programas de Prevención que la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social desarrolla en diferentes ámbitos de actuación. Corresponden a estos motivos, el 1.20%, el 0.49% del total de registros.

Los Programas de Reinserción Sociolaboral tan solo han provocado el 0.28% de las consultas.

Las Sugerencias recepcionadas desde el Teléfono de Información, representan el 0.28% de todas las llamadas, así como las propuestas de Reclamaciones de las personas usuarias sobre la Red de Recursos, el 0.07%.

A lo largo del año 2010 se han registrado tan solo 2 llamadas en las que la persona usuaria ha dejado constancia de posibles casos de Narcotráfico y Venta Ilegal de sustancias.

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		OTRA CCAA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Reclamaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,19	1	0,07	0	0	1	0,07
Programa de Reinserción	0	0	1	0,58	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,44	2	0,39	4	0,29	0	0	4	0,28
Sugerencias	0	0	0	0	1	0,93	1	0,73	0	0	0	0	0	0	1	0,19	3	0,22	1	2,70	4	0,28
Programas de Prevención	1	1,41	1	0,58	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,44	4	0,78	7	0,51	0	0	7	0,49
Información Administrativa	1	1,41	0	0	0	0	3	2,19	1	1,35	2	2,56	5	2,18	5	0,97	0	0,00	0	0	17	1,20
Análisis Toxicológicos	3	4,23	6	3,47	3	2,78	1	0,73	1	1,35	1	1,28	3	1,31	10	1,95	28	2,05	3	8,11	31	2,18
Programas de Tratamiento	2	2,82	8	4,62	2	1,85	2	1,46	0	0	4	5,13	13	5,68	23	4,48	54	3,95	1	2,70	55	3,87
Documentación y Publicaciones	1	1,41	4	2,31	1	0,93	3	2,19	2	2,70	5	6,41	9	3,93	13	2,53	38	2,78	3	8,11	41	2,89
Efectos de las drogas	3	4,23	1	0,58	3	2,78	4	2,92	3	4,05	4	5,13	10	4,37	21	4,09	49	3,59	9	24,32	58	4,08
Otros	9	12,68	13	7,51	7	6,48	10	7,30	1	1,35	1	1,28	11	4,80	49	9,55	101	7,39	10	27,03	111	7,82
Información recursos drogas	51	71,83	138	79,77	91	84,26	112	81,75	66	89,19	61	78,21	176	76,86	384	74,85	1.079	78,99	10	27,03	1.089	76,69
Narcotráfico y Venta Ilegal	0	0	1	0,58	0	0	1	0,73	0	0	0	0	0	0	0	0,00	2	0,15	0	0	2	0,14
TOTAL	71	100	173	100	108	100	137	100	74	100	78	100	229	100	513	100	1366	100	37	100	1.420	100

Para cada uno de los Motivos de Llamada, se analiza por un lado, la información que solicita la persona usuaria y por otro lado, la respuesta facilitada desde el Teléfono de Información.

Los indicadores que se describen a continuación muestran por tanto, el total de demandas de información y el total de opciones de respuestas dadas desde el Servicio 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	1.089	76,69	1.748	86,62	1.501	80,92
Efectos de las drogas	58	4,08	66	3,27	64	3,45
Programas de Tratamiento	55	3,87	32	1,59	43	2,32
Documentación y Publicaciones	41	2,89	24	1,19	59	3,18
Análisis Toxicológicos	31	2,18	27	1,34	67	3,61
Información Administrativa	17	1,20	11	0,55	20	1,08
Programas de Prevención	7	0,49	6	0,30	6	0,32
Programas de Reinserción	4	0,28	4	0,20	4	0,22
Reclamaciones	1	0,07	1	0,05	1	0,05
Narcotráfico y venta ilegal	2	0,14	2	0,10	3	0,16
Sugerencias	4	0,28	4	0,20	4	0,22
Otros	111	7,82	93	4,61	83	4,47
TOTAL	1420	100	2.018	100	1855	100

➤ **INDICADOR 11: INFORMACIÓN SOLICITADA**

▪ **Información Recursos Drogas:**

El análisis del motivo Información Recursos Drogas, solicitado en un 76.69% del total de llamadas válidas, indica que las personas usuarias han solicitado información sobre los Centros de Tratamiento Ambulatorio con un 73.15%.

En segundo lugar, son los Centros de Tratamiento para el Alcoholismo con un 9.39%, seguido de las Comunidades terapéuticas con un 6.07% del total de registros.

Las Unidades de Desintoxicación Hospitalaria comprenden el 1.37% de las demandas de información de los recursos mientras que los Centros de Dispensación de Metadona y las Asociaciones de Alcohólicos Rehabilitados refieren el 1.14% y el 1.03% de los registros.

La persona usuaria contacta a través del Teléfono para demandar información sobre el Teléfono del Tabaco en un 0.52% de los casos.

Mientras que, las Asociaciones Específicas, las Asociaciones de Jugadores de Azar en Rehabilitación, las Viviendas de Apoyo al Tratamiento y las Viviendas de Apoyo a la Reinserción, comprenden el 0.40% de total de registros respectivamente.

Con un porcentaje del 0.29% se demanda información sobre los Centros de Día y FADAIS en la misma medida.

INFORMACIÓN SOLICITADA RECURSO DROGAS	TOTAL	
	Nº	%
Centros de tratamiento ambulatorio	1.278	73,15
Comunidades terapéuticas	106	6,07
Centros de tratamiento alcoholismo	164	9,39
Asociaciones específicas	7	0,40
Centros de dispensación de Metadona	20	1,14
Centros de día	6	0,34
Asociaciones de alcohólicos rehabilitados	18	1,03
Asociaciones de jugadores de azar en rehabilitación	7	0,40
Unidades de desintoxicación hospitalaria	24	1,37
Viviendas de apoyo al tratamiento	7	0,40
Centros de encuentro y acogida	5	0,29
Viviendas de apoyo a la reinserción	7	0,40
Asociaciones de ámbito regional	1	0,06
Información FADAIS	5	0,29
Otra Información	83	4,75
Teléfono Información Tabaco	9	0,52
TOTAL	1.747	100

▪ **Información Efectos Drogas:**

Para este motivo de llamada, con porcentaje del 4.08% sobre el total, 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 50%.

En segundo lugar aparece el Cánnabis con un 30.30% seguida del Alcohol con el 7.58%.

Se ha consultado sobre los efectos del consumo de los Psicofármacos y Otras Adicciones con un 3.03% de los casos.

El 1.52% de las llamadas han estado asociadas a la demanda de información sobre los efectos de la Heroína más Cocaína, la Metadona, los Alucinógenos y las Pastillas.

INFORMACIÓN SOLICITADA EFECTOS DROGAS	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Cocaína	33	50,00
Cánnabis	20	30,30
Alcohol	5	7,58
Drogas de Síntesis: Pastis	1	1,52
Heroína	0	0,00
Drogas de Síntesis: Líquido	0	0,00
Tabaco	0	0,00
Anfetaminas	0	0,00
Otra Adicción	2	3,03
Polvo de Ángel	0	0,00
Psicofármacos	2	3,03
Heroína más Cocaína	1	1,52
Ketamina	0	0,00
Metadona	1	1,52
Poppers	0	0,00
Alucinógenos	1	1,52
TOTAL	66	100

▪ **Información Programas de Prevención:**

Del total de consultas registradas en los programas de Prevención (0.49%), el 50% de estas se han referido a los programas desarrollados dentro del ámbito Educativo, mientras que el 75% pertenece a demandas de información de programas desarrollados en el ámbito Comunitario y el 25% a los programas de ámbito Familiar.

Para los programas aplicados en el ámbito Laboral la persona usuaria no ha gestionado ninguna demanda de información.

INFORMACIÓN SOLICITADA PROGRAMAS DE PREVENCIÓN		TOTAL REGISTROS	
		Nº	%
Educativo	Dino	0	0
	Y tú que piensas	1	25
	Prevenir es vivir	1	25
	Forma Joven	0	0
	TOTAL	2	50
Laboral		0	0
Familiar		1	25
Comunitario		3	75
TOTAL		4	100

▪ **Programas de Tratamiento:**

Cuenta con un porcentaje total del 3.87% sobre el total de motivos de llamadas.

El Programa de Tratamiento para el que la persona usuaria ha demandado con mayor frecuencia información ha sido el aplicado en el consumo de Alcohol. Le corresponde a este el 40.63% de las llamadas.

Este dato no corresponde a la principal sustancia motivo de consulta en el Servicio, la Cocaína. Para esta sustancia la persona usuaria ha demandado información sobre los distintos Programas de Tratamiento en un 34.38% de los casos.

El tratamiento para la Heroína y los Juegos de Azar motivan el 9.38% y el 6.25% de las demandas de información.

Destacar que sustancias como los Psicofármacos, para la que la persona usuaria solicitó información sobre sus efectos en un 3.03% de los casos, no se ha demandado información sobre los distintos Programas de Tratamiento que la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social pone a disposición de la persona usuaria.

INFORMACIÓN SOLICITADA PROGRAMAS DE TRATAMIENTO		TOTAL REGISTROS	
		Nº	%
Cocaína		11	34,38
Alcohol		13	40,63
Cánnabis		1	3,13
Heroína		3	9,38
Tabaco		1	3,13
Heroína más Cocaína		1	3,13
Juegos de Azar		2	6,25
Otra adicción		0	0,00
Drogas de Síntesis		0	0,00
Psicofármacos		0	0,00
TOTAL		32	100

▪ **Información Análisis Toxicológicos:**

Del total de consultas relacionadas con los Análisis Toxicológicos, el 2.18% del total de llamadas, el 85.19%, han estado relacionadas con la demanda de información para conocer el lugar al que se puede dirigir la persona usuaria para realizar estos.

INFORMACIÓN SOLICITADA ANÁLISIS TOXICOLÓGICOS	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Dónde realizar un análisis Toxicológico	23	85,19
Otras	4	14,81
TOTAL	27	100

▪ **Información Documentación y Publicaciones:**

Desde el Teléfono de Información se han registrado un total de 24 demandas de información relacionadas con Documentaciones y/o Publicaciones existentes en materia de Drogodependencias y Adicciones.

INFORMACIÓN SOLICITADA DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
TOTAL INFORMACION SOLICITADA	24	100

▪ **Información Programas de Reinserción Sociolaboral:**

Del total de consultas incluidas en los Programas de Reinserción Sociolaboral (0.28%), el 50% de estas, se refieren a la Red de Artesanos y el 25% al Programa Arquímedes y Otra Información respectivamente.

INFORMACIÓN SOLICITADA PROGRAMAS DE REINserCIÓN	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Arquímedes	1	25
Cursos de Formación Profesional	0	0
Centros de Día	0	0
Viviendas de Apoyo a la Reinserción	0	0
Otra Información	1	25
Red de Artesanos	2	50
Consejería de Empleo	0	0
TOTAL	4	100

▪ **Información administrativa:**

Cuenta con un total de 1.20% de los motivos de llamada.

La solicitud de información sobre Normativa e Inscripción y Acreditación de Centros de Tratamiento suponen el 9.09% de las llamadas.

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA RELACIONADA CON LAS DROGODEPENDENCIAS Y ADICCIONES	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Otra información	9	81,82
Orden de Subvenciones	0	0,00
Ciudades ante la Droga	0	0,00
ONG o Entidades Privadas	0	0,00
Inscripción y Acreditación de Centros de Tratamiento	1	9,09
Normativa	1	9,09
Convenios para Centros de Tratamiento	0	0,00
TOTAL	11	100

▪ **Información Otras:**

Otros	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
TOTAL Otra Información	93	100

▪ **Reclamaciones y Sugerencias:**

Las personas usuarias han dejado constancia de alguna reclamación o sugerencia referida a la red de recursos en 1 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.

RECLAMACIONES	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Reclamaciones	1	100

SUGERENCIAS	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Sugerencias	4	100

▪ **Narcotráfico y Venta Ilegal de Sustancias:**

Durante el año 2010 se han atendido 2 llamadas en las que la persona usuaria ha informado de posibles casos de Narcotráfico o Venta Ilegal de sustancias.

NARCOTRAFICO	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Narcotráfico	2	100

➤ **INDICADOR 12: RESPUESTA A LA LLAMADA.**

▪ **Respuesta Información Recursos Drogas:**

El 76.69% de las llamadas válidas han estado referidas a la demanda de información sobre la Red de Recursos.

De ellas, el Centro de Tratamiento Ambulatorio queda establecido como el recurso sobre el que mayor información se ha ofrecido a la persona usuaria, por ser este, la puerta de entrada al itinerario terapéutico establecido desde la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social.

En total cuenta con el 71.69% del total de registros, seguido de los Centros para el tratamiento del Alcoholismo y las Comunidades terapéuticas con el 9.46% y el 5.80% respectivamente.

Desde el Servicio se ha ofrecido información sobre Las Unidades de Desintoxicación Hospitalaria en un 1.73% de las ocasiones.

Los Centros de Dispensación de Metadona junto con el Teléfono de Información sobre el Tabaco constituyen el 0.93% y el 0.60% de los registros.

Las Asociaciones de Alcohólicos Rehabilitados, con el 0.80% son el siguiente recurso sobre el que, con mayor frecuencia, se ha informado.

Las Asociaciones Específicas y FADAIS cuentan con el 0.47% del total de registros acumulados durante el año 2010.

Con el 0.40% de los datos, se ofrece información sobre la Asociaciones destinadas a la rehabilitación del jugadores de azar y de las Viviendas de apoyo al tratamiento de la persona drogodependiente así como, de los Centros de Día en los que se realizan distintas actividades orientadas a adquisición de hábitos de vida normalizados.

Por último, son las Viviendas de apoyo a la Reinserción junto con los Centros de Encuentro y Acogida, con un 0.27% y un 0.13% los recursos de los que se ha ofrecido información desde el Teléfono.

RESPUESTA A LA LLAMADA INFORMACIÓN RECURSOS	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Asociaciones de alcohólicos rehabilitados	12	0,80
Asociaciones de ámbito regional	0	0
Asociaciones de jugadores de azar en rehabilitación	6	0,40
Asociaciones específicas	7	0,47
Centros de día	6	0,40
Centros de dispensación de Metadona	14	0,93
Centros de encuentro y acogida	2	0,13
Centros de Salud o de Atención Primaria. Tel: 902505060	1	0,07
Centros de tratamiento alcoholismo	142	9,46
Centros de tratamiento ambulatorio	1.076	71,69
Comunidades terapéuticas	87	5,80
Información FADAIS	7	0,47
Otra respuesta	96	6,40
Teléfono de Información sobre el Tabaco.	9	0,60
Teléfono de Maltrato a la Mujer. Tel.: 900191010	0	0
Unidades de desintoxicación hospitalaria	26	1,73
Viviendas de apoyo a la reinserción	4	0,27
Viviendas de apoyo al tratamiento	6	0,40
TOTAL	1.501	100

▪ **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 43.75% del total de registros.

A continuación se encuentra el Cánnabis con el 31.25% y el Alcohol con un 4.69%, seguido de Otras Adicciones sin sustancia los Psicofármacos con un 9.38% y un 3.13%.

Con el mismo porcentaje del 1.56% se da respuesta a los efectos que producen las Drogas de Síntesis: Pastillas, la Metadona y los Alucinógenos.

RESPUESTA A LA LLAMADA EFECTOS DROGAS	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Cocaína	28	43,75
Cánnabis	20	31,25
Alcohol	3	4,69
Drogas de Síntesis: Éxtasis Líquido	0	0,00
Otras	1	1,56
Heroína	0	0,00
Drogas de Síntesis: Éxtasis o Pastis	1	1,56
Heroína + Cocaína	0	0,00
Tabaco	0	0,00
Polvo de Ángel	0	0,00
Inf. Pendiente Dirección General. Tel.: 955 04 83 26	1	1,56
Inf. Pendiente Dirección General. Email: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia .es	0	0,00
Anfetaminas	0	0,00
Psicofármacos	2	3,13
Metadona	1	1,56
Ketamina	0	0,00
Otra adicción sin sustancia	6	9,38
Poppers	0	0,00
Alucinógenos	1	1,56
TOTAL	64	100

▪ **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, en todas las ocasiones, se le ha derivado a la Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones tal y como se señala en el protocolo de actuación:

RESPUESTA A LA LLAMADA PROGRAMAS DE PREVENCIÓN	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Inf. Pendiente Dirección General. Tel.: 955 04 83 26	4	66,67
Inf. pendiente Dirección General. Email: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia .es	2	33,33
Dirección General Web : www.juntadeandalucia.es	0	0
TOTAL	6	100

▪ **Respuesta Programas de Tratamiento:**

La demanda de información sobre los distintos programas de tratamiento que existen en materia de drogodependencias y adicciones en Andalucía, queda resuelta, derivando a la persona usuaria a los Centros de Tratamiento Ambulatorio que ofrecen tratamiento médico y psicológico para la adicción a todas las sustancias o conductas adictivas.

En la tabla se puede observar que el 69.77% de los registros corresponde a este recurso.

RESPUESTA A LA LLAMADA PROGRAMAS DE TRATAMIENTO	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Cocaína	0	0,00
Teléfono información sobre el tabaco	2	4,65
Centros de tratamiento ambulatorio	1	2,33
Otra respuesta:	5	11,63
Heroína	0	0,00
Cánnabis o "porros"	0	0,00
Asociación de Jugadores de Azar	2	4,65
Metadona	2	4,65
Tratamiento médico y psicológico en CTA	30	69,77
Psicofármacos	0	0,00
Heroína más Cocaína	0	0,00
Programa de Tratamiento con Disuasores de Alcohol (Colmen)	1	2,33
Inf. Pendiente Dirección General. Email: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia.es	0	0,00
Inf. Pendiente Dirección General. Tel.: 955 04 83 26	0	0,00
Drogas de Síntesis	0	0,00
TOTAL	43	100

▪ **Respuesta Análisis Toxicológicos:**

La solicitud de información referida al lugar al que puede acudir la persona usuaria para realizar un análisis toxicológico, indica que, con el mismo porcentaje del 31.34%, se ha derivado a los Centros de Tratamiento Ambulatorio y a los Centros Sanitarios públicos respectivamente.

A los laboratorios Privados y a los Centros Sanitarios Privados les corresponde el 14.93% y el 11.94%.

RESPUESTA LLAMADA ANÁLISIS TOXICOLÓGICO	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Centro de Tratamiento Ambulatorio	21	31,34
Centro Sanitario Público (SAS)	21	31,34
Centro Sanitario Privado	8	11,94
Laboratorio Privado	10	14,93
Otra	7	10,45
TOTAL	67	100

▪ **Respuesta Programas de Reinserción Sociolaboral:**

En cuanto a la demanda de información sobre los Programas de Reinserción Sociolaboral se ha derivado a la persona usuaria a FADAIS en el 50% de las llamadas.

RESPUESTA A LA LLAMADA PROGRAMA DE REINSERCIÓN	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
FADAIS	2	50,00
Otra respuesta	1	25
Centros de tratamiento ambulatorio	0	0,00
Información pendiente de contestar por la Dirección General.	1	25
Consejería de Empleo	0	0
TOTAL	4	100

▪ **Respuesta Documentación y Publicaciones:**

La demanda de información sobre Documentación y Publicaciones, ha derivado la respuesta a la Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones en todos los casos:

RESPUESTA A LA LLAMADA DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Inf. Pendiente Dirección General. Tel.: 955 04 83 26	33	55,93
Inf. pendiente Dirección General. Email: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia.es	12	20,34
Otra respuesta	6	10,17
Página Web: www.juntadeandalucia.es	8	13,56
TOTAL	59	100

▪ **Respuesta Información Administrativa:**

Del mismo modo, ante la solicitud de información de carácter administrativo, se ha derivado a la persona que realiza la llamada para que contacte con la Dirección General según se muestra a continuación:

RESPUESTA A LA LLAMADA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Inf. Pendiente Dirección General. Tel.: 955 04 83 26	12	60,00
Inf. pendiente Dirección General. Email: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia.es	4	20,00
Inf. Pendiente Dirección General. Tel.: 955 04 83 26	0	0
Otra respuesta	3	15
Página Web: www.juntadeandalucia.es	1	5,00
Correo electrónico: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia.es	0	0
TOTAL	20	100

▪ **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	65	78,31
Información Sexual. Tel.:900210966	0	0
Teléfono de Información de otras Direcciones Generales	8	9,64
Teléfono de Información sobre el Tabaco	1	1,20
Junta Responde	0	0,00
FADAIS	3	3,61
Teléfono de Maltrato a la Mujer. Tel.: 900191010	1	1,20
Emergencias 112	0	0
Salud Responde. Tel.: 902505060	0	0
Teléfono de atención al Mayor. Tel.:900858381	2	2,41
Teléfono de Maltrato al Menor. Tel.: 900210966	0	0
Dirección General Personas con Discapacidad. Tel.:955048000	3	3,61
TOTAL	83	100

Respuesta Reclamaciones y Sugerencias:

En aquellos casos en los que 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.

RECLAMACIONES	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Información para la D.G. Email: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia.es	1	100

SUGERENCIAS	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Información para la D.G. Email: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia.es	3	75
Otra Respuesta	1	25
TOTAL	4	100

▪ **Respuesta Narcotráfico y Venta Ilegal:**

Desde el Teléfono de Información sobre Drogodependencias y Adicciones, cuando la persona usuaria deja constancia de posibles casos de Narcotráfico, se contacta con el 112 Andalucía.

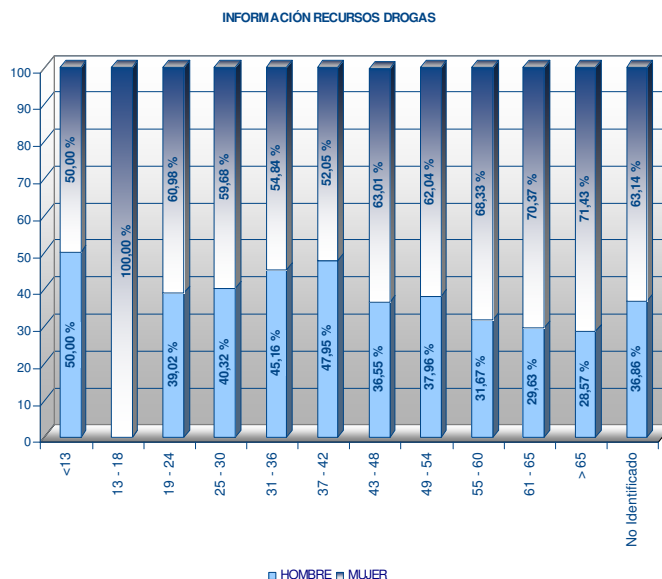
Durante el año 2010 se han derivado 2 casos al teléfono de Emergencias.

➤ **INDICADOR 13: LLAMADAS VÁLIDAS POR MOTIVO.**

El indicador 13, analiza el número de llamadas distribuidas, según el sexo y la edad, para cada uno de los motivos de llamada.

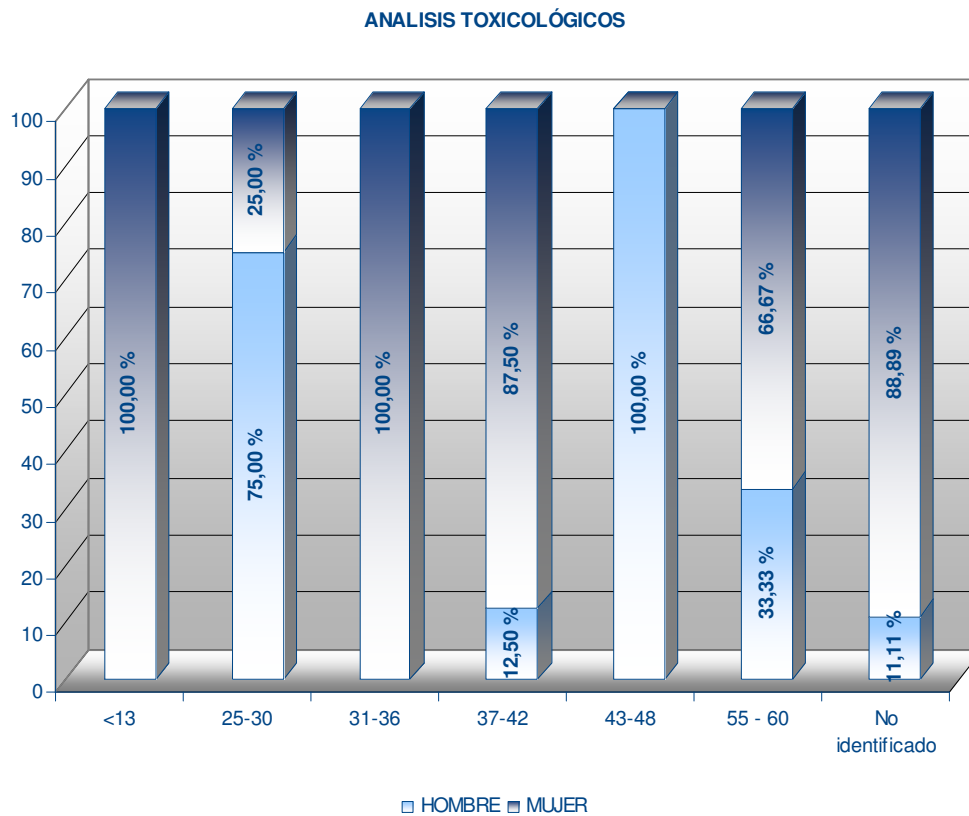
▪ **Información Recursos Drogas:**

INFORMACIÓN RECURSOS DROGAS						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<13	1	0,23	1	0,1511	2	0,18
13 - 18	0	0	3	0,45	3	0,28
19 - 24	16	3,75	25	3,78	41	3,76
25 - 30	50	11,71	74	11,18	124	11,39
31 - 36	70	16,39	85	12,84	155	14,23
37 - 42	70	16,39	76	11,48	146	13,41
43 - 48	53	12,41	92	13,90	145	13,31
49 - 54	41	9,60	67	10,12	108	9,92
55 - 60	19	4,45	41	6,19	60	5,51
61 - 65	8	1,87	19	2,87	27	2,48
> 65	12	2,81	30	4,53	42	3,86
No identificado	87	20,37	149	22,51	236	21,67
TOTAL	427	100	662	100	1089	100



▪ **Análisis Toxicológicos:**

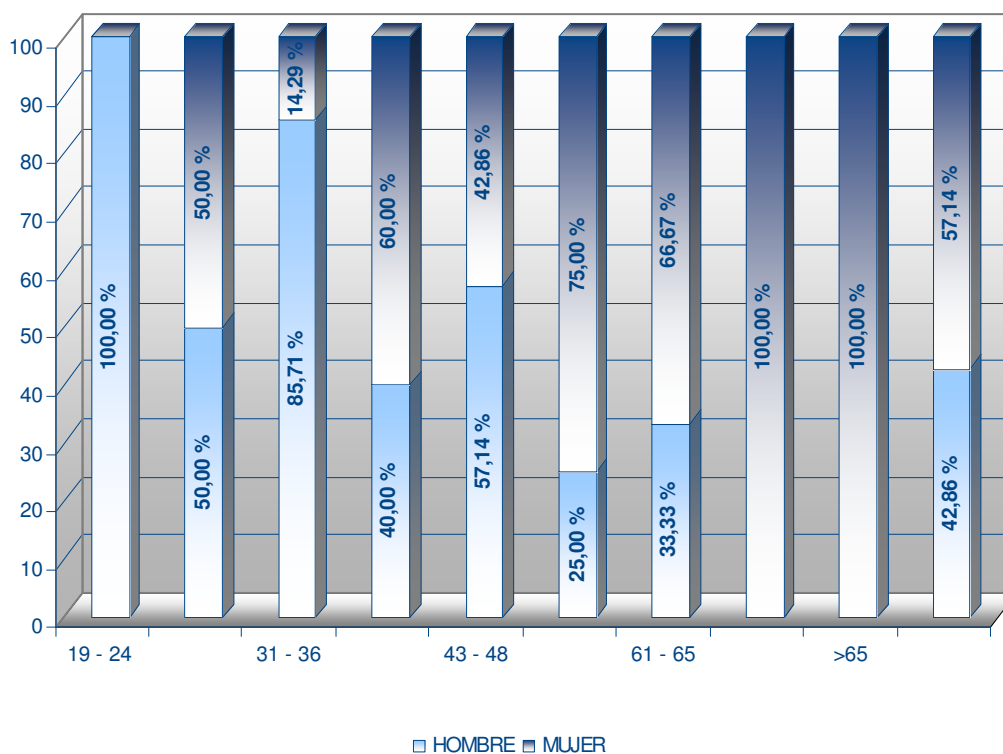
ANÁLISIS TOXICOLÓGICOS						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<13	0	0	1	4,55	1	3,23
25-30	3	33,33	1	4,55	4	12,90
31-36	0	0	3	13,64	3	9,68
37-42	1	11,11	7	31,82	8	25,81
43-48	3	33,33	0	0	3	9,68
55 - 60	1	11,11	2	9,09	3	9,68
No identificado	1	11,11	8	36,36	9	29,03
TOTAL	9	100	22	100	31	100



▪ **Programas de Tratamiento:**

PROGRAMAS DE TRATAMIENTO						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19 - 24	1	25	0	0,00	1	1,82
25 - 30	1	25	1	7,14	2	3,64
31 - 36	6	150	1	7,14	7	12,73
37 - 42	4	100	6	42,86	10	18,18
43 - 48	4	100	3	21,43	7	12,73
49 - 54	2	50	6	42,86	8	14,55
55 - 60	0	0	1	7,14	1	1,82
61 - 65	1	25	2	14,29	3	5,45
>65	0	0	2	14,29	2	3,64
No identificado	6	150	8	57,14	14	25,45
TOTAL	4	100	14	100	55	100

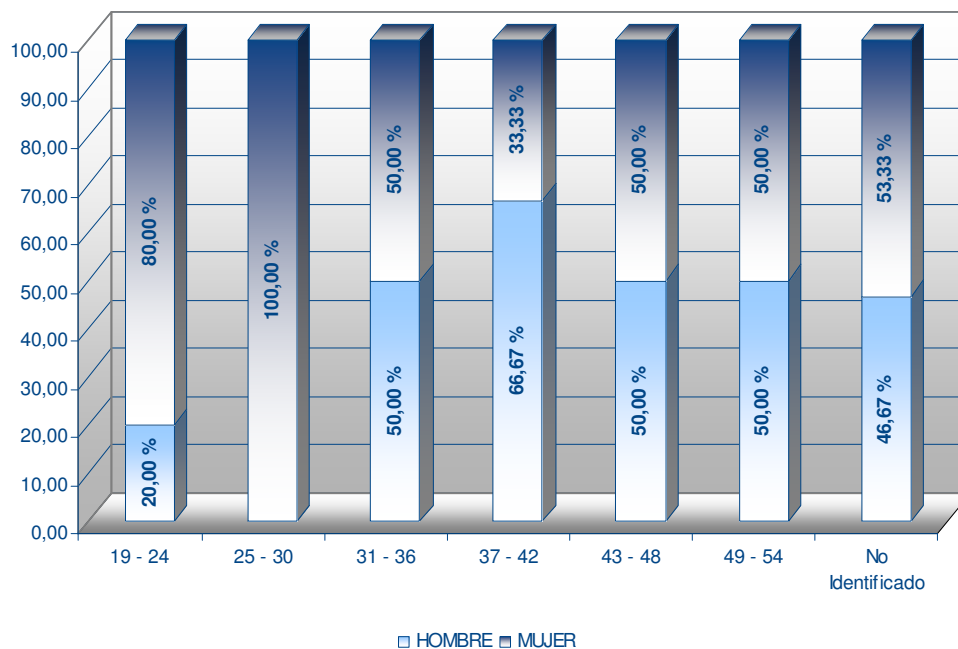
PROGRAMAS DE TRATAMIENTO



▪ **Documentación y Publicaciones:**

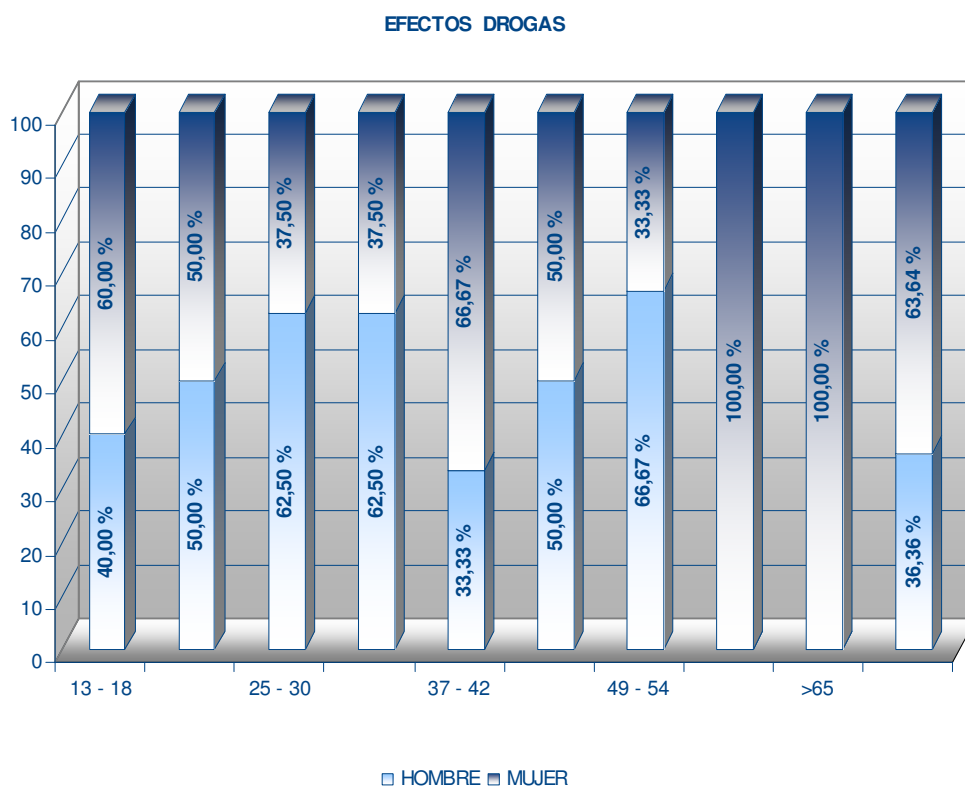
PROGRAMAS DE TRATAMIENTO						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19 - 24	1	4	0	0,00	1	1,82
25 - 30	1	4	1	3,33	2	3,64
31 - 36	6	24	1	3,33	7	12,73
37 - 42	4	16	6	20,00	10	18,18
43 - 48	4	16	3	10,00	7	12,73
49 - 54	2	8	6	20,00	8	14,55
55 - 60	0	0	1	3,33	1	1,82
61 - 65	1	4	2	6,67	3	5,45
>65	0	0	2	6,67	2	3,64
No identificado	6	24	8	26,67	14	25,45
TOTAL	25	100	30	100	55	100

DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES



▪ **Efectos de las Drogas:**

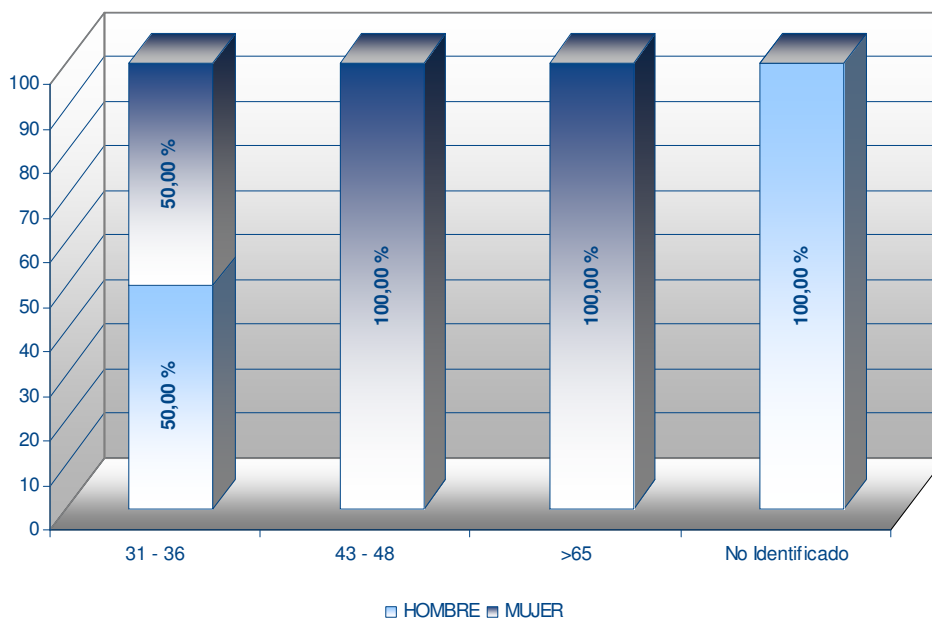
EFECTOS DROGAS						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13 - 18	2	7,41	3	9,6774	5	8,62
19 - 24	4	14,81	4	12,90	8	13,79
25 - 30	5	18,52	3	9,68	8	13,79
31 - 36	5	18,52	3	9,68	8	13,79
37 - 42	3	11,11	6	19,35	9	15,52
43 - 48	2	7,41	2	6,45	4	6,90
49 - 54	2	7,41	1	3,23	3	5,17
55 - 60	0	0,00	1	3,23	1	1,72
>65	0	0,00	1	3,23	1	1,72
No identificado	4	14,81	7	22,58	11	18,97
TOTAL	27	100	31	100	58	100



▪ **Programas de Prevención:**

PROGRAMAS DE PREVENCIÓN						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
31 - 36	1	100	1	25,00	2	28,57
43 - 48	0	0	2	50,00	2	28,57
>65	0	0	1	25,00	1	14,29
No identificado	2	200	0	0	2	28,57
TOTAL	1	100	4	100	7	100

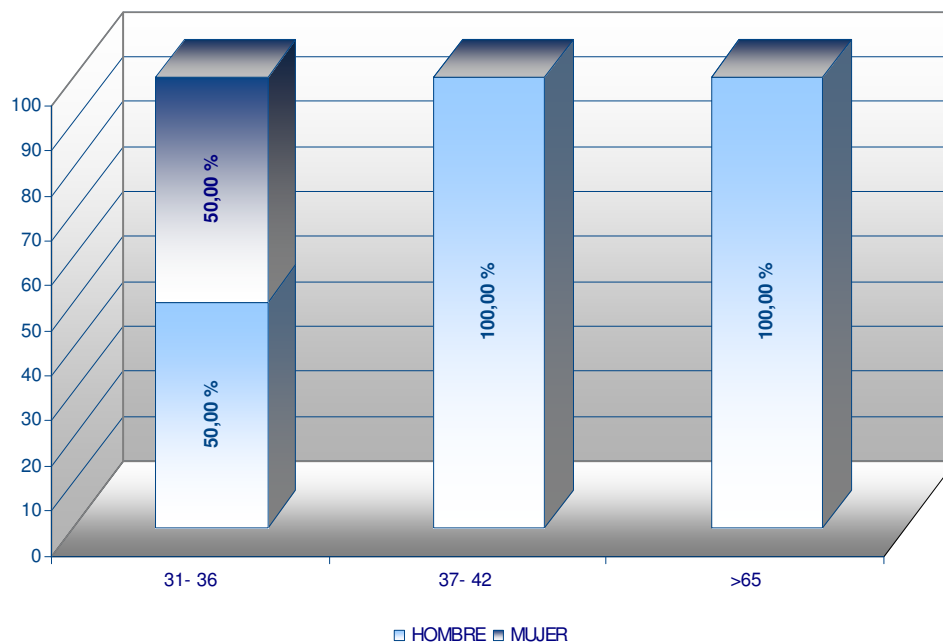
PROBLEMAS DE PREVENCIÓN



▪ **Programas de Reinserción Sociolaboral:**

PROGRAMAS DE REINSECCIÓN SOCIOLABORAL						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
31- 36	1	33,33	1	100	2	50
37 - 42	1	33,33	0	0	1	25
>65	1	33,33	0	0	1	25
TOTAL	3	300	1	100	4	100

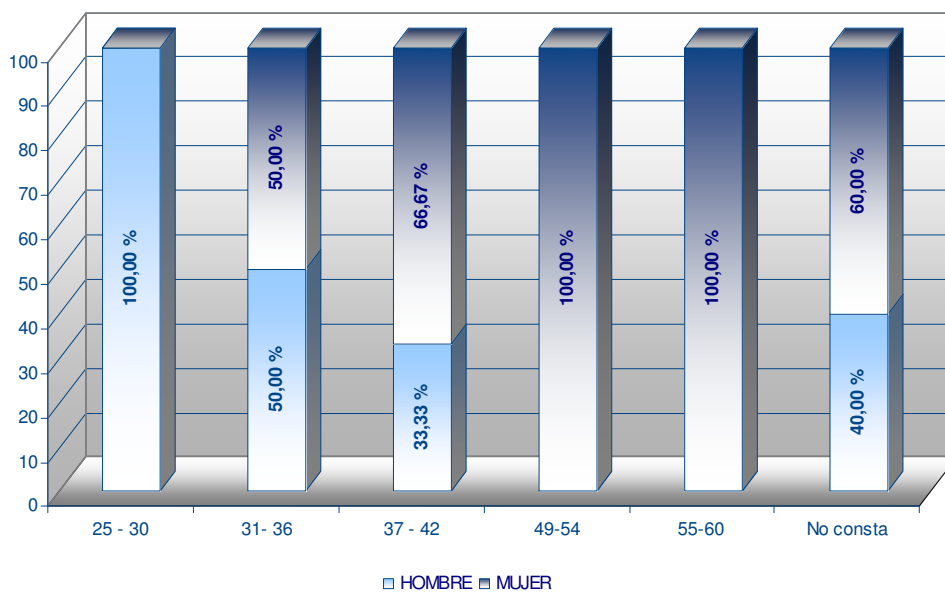
PROGRAMAS DE REINSERCIÓN SOCIOLABORAL



▪ **Información Administrativa:**

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
25 - 30	1	14,29	0	0	1	5,88
31 - 36	3	42,86	3	30,00	6	35,29
37 - 42	1	14,29	2	20	3	17,65
49-54	0	0	1	10,00	1	5,88
55-60	0	0	1	10,00	1	5,88
No identificado	2	28,57	3	30	5	29,41
TOTAL	7	100	10	100	17	100

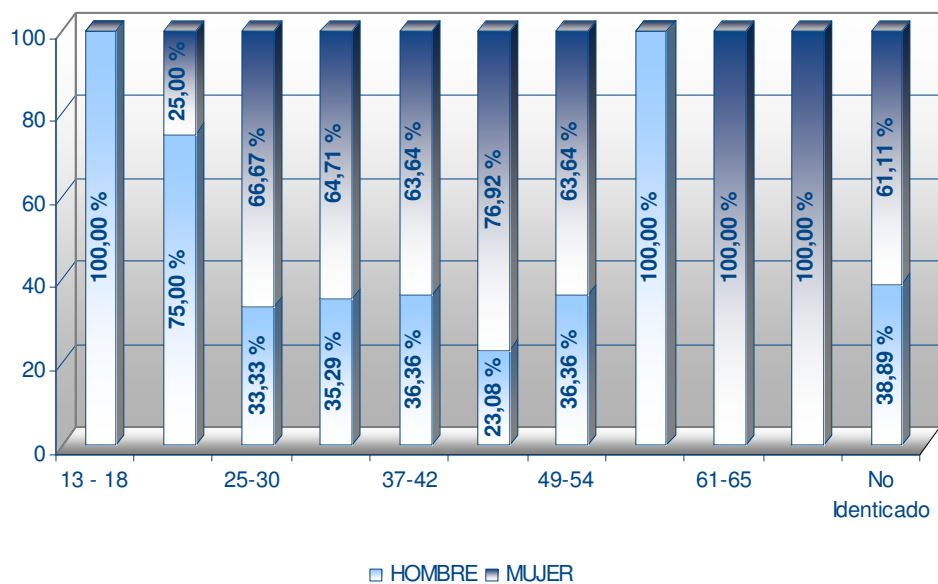
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA



▪ Otros Motivos:

OTROS MOTIVOS						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13 - 18	1	2,38	0	0	1	0,90
19-24	3	7,14	1	1,45	4	3,60
25-30	3	7,14	6	8,70	9	8,11
31- 36	6	14,29	11	15,94	17	15,32
37-42	4	9,52	7	10,14	11	9,91
43-48	3	7,14	10	14,49	13	11,71
49-54	4	9,52	7	10,14	11	9,91
55-60	4	9,52	0	0	4	3,60
61-65	0	0	2	2,90	2	1,80
>65	0	0,00	3	4,35	3	2,70
No identificado	14	33,33	22	31,88	36	32,43
TOTAL	42	100	69	100	111	100

OTROS MOTIVOS



■ Reclamaciones:

RECLAMACIONES						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
No identificado	1	100	0	0	1	100
TOTAL	1	100	0	0	1	100

■ Sugerencias:

SUGERENCIAS						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
43-48	0	0	1	25,00	1	25,00
49-54	0	0	1	25,00	1	25,00
No identificado	0	0	2	50,00	2	50,00
TOTAL	0	0	4	100	4	100,00

➤ **INDICADOR 14: PERSONA QUE LLAMA POR MOTIVO.**

El indicador 14 analiza el número de registros para cada Motivo de Llamada en función del sexo 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.	HIJOS	MADRE	HERMANO/A	FAMILIAR	PAREJA CONVIVENCIA	AMIGO/A	TOTAL GÉNERO	TOTAL
<13	Hombre	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Mujer	0	0	1	0	0	0	0	1	
13 - 18	Hombre	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	Mujer	0	0	0	1	1	0	1	3	
19 - 24	Hombre	12	1	0	1	1	0	0	15	35
	Mujer	2	3	0	4	4	6	1	20	
25 - 30	Hombre	37	4	0	3	1	0	2	47	107
	Mujer	6	3	0	17	13	14	7	60	
31 - 36	Hombre	37	3	1	15	10	0	2	68	140
	Mujer	10	5	9	18	18	11	1	72	
37 - 42	Hombre	40	0	2	12	8	2	2	66	138
	Mujer	8	2	13	14	15	14	6	72	
43 - 48	Hombre	22	0	1	7	7	0	1	38	122
	Mujer	11	1	36	14	6	12	4	84	
49 - 54	Hombre	18	0	0	3	4	2	1	28	92
	Mujer	3	1	37	6	8	5	4	64	
55 - 60	Hombre	2	0	0	3	5	1	2	13	53
	Mujer	2	0	30	2	4	1	1	40	
61 - 65	Hombre	1	0	0	0	1	0	0	2	21
	Mujer	0	0	12	4	1	1	1	19	
>65	Hombre	1	0	0	0	0	0	0	1	32
	Mujer	3	1	22	0	4	0	1	31	
No Identificado	Hombre	31	2	3	7	15	2	3	63	186
	Mujer	17	3	51	16	24	10	2	123	
TOTAL		263	29	217	147	150	81	42	929	930

▪ **Información Administrativa:**

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA							
EDAD	SEXO	ASOCIACIÓN DROGA	RED DROGAS	AYUNTAMIENTOS DIPUTACIONES	EDUCACIÓN	TOTAL GÉNERO	TOTAL
25-30	Hombre	0	0	1	0	1	1
	Mujer	0	0	0	0	0	
31 - 36	Hombre	1	0	1	0	2	5
	Mujer	0	0	1	2	3	
37 - 42	Hombre	0	1	0	0	1	2
	Mujer	1	0	0	0	1	
49 - 54	Hombre	0	0	0	0	0	1
	Mujer	1	0	0	0	1	
No Identificado	Hombre	0	1	0	0	1	1
	Mujer	0	0	0	0	0	
TOTAL		3	2	3	2	10	10

▪ **Documentación y Publicaciones:**

DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES								
EDAD	SEXO	RED DROGAS	EDUCACIÓN	ASOCIACIONES DROGAS	AYUNTAMIENTOS DIPUTACIONES	POLICÍA	TOTAL GÉNERO	TOTAL
19 - 24	Hombre	0	0	0	0	1	1	4
	Mujer	1	1	1	0	0	3	
25 - 30	Hombre	0	0	0	0	0	0	1
	Mujer	0	0	1	0	0	1	
31 - 36	Hombre	0	1	0	1	0	2	4
	Mujer	0	0	2	0	0	2	
37 - 42	Hombre	1	1	0	0	0	2	4
	Mujer	0	1	0	1	0	2	
43 - 48	Hombre	0	0	0	0	1	1	2
	Mujer	0	0	1	0	0	1	
49 - 54	Hombre	0	0	1	0	0	1	1
	Mujer	0	0	0	0	0	0	
55- 60	Hombre	0	0	0	1	0	1	2
	Mujer	0	0	1	0	0	1	
No Identificado	Hombre	0	0	0	2	0	2	4
	Mujer	0	0	0	2	0	2	
TOTAL		2	4	7	7	2	22	22

▪ **Programas de Reinserción Sociolaboral:**

PROGRAMAS DE REINSECCIÓN SOCIOLABORAL							
EDAD	SEXO	FAMILIAR	DROGODEPENDIENTE	AYUNTAMIENTOS DIPUTACIONES	ASOCIACIÓN DROGAS	TOTAL GÉNERO	TOTAL
31 - 36	Hombre	0	1	0	0	1	2
	Mujer	0	0	1	0	1	
37 - 42	Hombre	0	0	0	1	1	1
	Mujer	0	0	0	0	0	
>65	Hombre	1	0	0	0	1	1
	Mujer	0	0	0	0	0	
TOTAL		1	1	1	1	4	4

▪ **Programas de Tratamiento:**

PROGRAMAS DE TRATAMIENTO								
EDAD	SEXO	PADRE	DROG.	FAMILIAR	MADRE	AMIGOS	TOTAL GÉNERO	TOTAL
25 - 30	Hombre	0	1	0	0	0	1	1
	Mujer	0	0	0	0	0	0	
31 - 36	Hombre	0	3	2	0	0	5	5
	Mujer	0	0	0	0	0	0	
37 - 42	Hombre	0	0	2	0	0	2	7
	Mujer	0	1	3	1	0	5	
43 - 48	Hombre	0	3	0	0	0	3	5
	Mujer	0	0	0	2	0	2	
49 - 54	Hombre	2	0	0	0	0	2	8
	Mujer	0	0	1	1	4	6	
55 - 60	Hombre	0	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	1	0	0	
61 - 65	Hombre	1	0	0	0	0	1	3
	Mujer	0	0	0	2	0	2	
>65	Hombre	0	0	0	0	0	0	1
	Mujer	0	0	0	1	0	1	
No Identificado	Hombre	1	1	1	0	0	3	7
	Mujer	0	0	1	2	1	4	
TOTAL		4	9	10	10	5	38	38

▪ **Análisis Toxicológicos:**

ANÁLISIS TOXICOLÓGICOS											
EDAD	SEXO	AMIGO	DROG.	FAMILIAR	HIJOS	MADRE	PADRE	PAREJA EN CONVIVENCIA	SIN PARENTESCO	TOTAL GÉNERO	TOTAL
<13	Hombre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Mujer	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
25 - 30	Hombre	0	1	0	0	0	0	1	1	3	4
	Mujer	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
31 - 36	Hombre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Mujer	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
37 - 42	Hombre	1	1	0	0	0	0	0	0	2	9
	Mujer	2	0	1	1	2	0	1	0	7	
43 - 48	Hombre	0	1	0	0	0	1	0	1	3	3
	Mujer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
55 - 60	Hombre	0	1	0	0	0	1	0	0	2	3
	Mujer	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
No Identificado	Hombre	0	0	1	0	0	0	0	0	1	7
	Mujer	0	0	1	1	3	1	0	0	6	
TOTAL		4	4	4	2	7	3	2	2	28	27

▪ **Programas de Prevención:**

PROGRAMAS DE PREVENCIÓN								
EDAD	SEXO	RED DROGAS	ASOCIACIÓN DROGAS	EDUCACIÓN	AYUNTAMIENTOS DIPUTACIONES	FAMILIAR	TOTAL GÉNERO	TOTAL
31 - 36	Hombre	0	1	0	0	0	1	2
	Mujer	0	0	0	1	0	1	
43 - 48	Hombre	0	0	0	0	0	0	1
	Mujer	1	0	0	0	0	1	
>65	Hombre	0	0	0	0	1	1	1
	Mujer	0	0	0	0	0	0	
No Identificado	Hombre	0	0	1	1	0	2	2
	Mujer	0	0	0	0	0	0	
TOTAL		1	1	1	2	1	6	6

▪ **Efectos Drogas:**

EFECTOS DE LAS DROGAS									
EDAD	SEXO	DROG.	MADRE	AMIGO	FAMILIAR	PAREJA EN CONVIVENCIA	PAREJA SIN CONVIVENCIA	TOTAL GÉNERO	TOTAL
13 - 18	Hombre	2	0	0	0	0	0	2	4
	Mujer	1	0	0	1	0	0	2	
19 - 24	Hombre	4	0	0	0	0	0	4	8
	Mujer	3	0	0	1	0	0	4	
25 - 30	Hombre	4	0	0	0	1	0	5	8
	Mujer	0	0	1	1	1	0	3	
31 - 36	Hombre	3	0	0	2	0	0	5	8
	Mujer	0	0	1	0	1	1	3	
37 - 42	Hombre	1	0	1	0	0	0	2	8
	Mujer	0	2	0	1	2	1	6	
43 - 48	Hombre	1	0	0	0	0	0	1	3
	Mujer	0	1	0	0	1	0	2	
49 - 54	Hombre	1	0	0	1	0	0	2	3
	Mujer	1	0	0	0	0	0	1	
55 - 60	Hombre	0	0	0	0	0	0	0	1
	Mujer	0	1	0	0	0	0	1	
>65	Hombre	0	0	0	0	0	0	0	1
	Mujer	0	1	0	0	0	0	1	
No Identificado	Hombre	2	0	0	1	0	0	3	8
	Mujer	0	4	0	1	0	0	5	
TOTAL		21	9	3	7	6	2	42	52

▪ **Reclamaciones:**

RECLAMACIONES				
EDAD	SEXO	PADRE	TOTAL GÉNERO	TOTAL
No Identificado	Hombre	1	1	1
	Mujer	0	0	
TOTAL		1	1	1

▪ **Sugerencias:**

SUGERENCIAS							
EDAD	SEXO	MADRE	HERMANO/A	OTROS	RED DROGAS	TOTAL GÉNERO	TOTAL
43 - 48	Hombre	0	0	0	0	0	1
	Mujer	0	1	0	0	1	
49 - 54	Hombre	0	0	0	0	0	1
	Mujer	1	0	0	0	1	
No Identificado	Hombre	0	0	0	0	0	2
	Mujer	0	0	1	1	2	
TOTAL		1	0	1	1	3	4

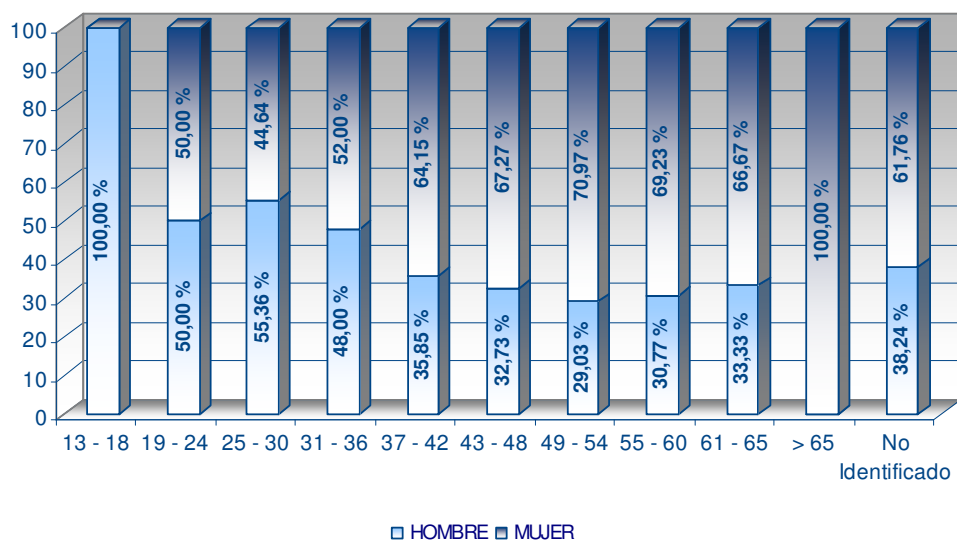
➤ **INDICADOR 15: NÚMERO DE LLAMADAS POR SITUACIÓN LABORAL.**

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.**

PARADO						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	
13 - 18	1	0,76	0	0,00	1	0,31
19 - 24	10	7,63	10	5,29	20	6,25
25 - 30	31	23,66	25	13,23	56	17,50
31 - 36	24	18,32	26	13,76	50	15,63
37 - 42	19	14,50	34	17,99	53	16,56
43 - 48	18	13,74	37	19,58	55	17,19
49 - 54	9	6,87	22	11,64	31	9,69
55 - 60	4	3,05	9	4,76	13	4,06
61 - 65	2	1,53	4	2,12	6	1,88
> 65	0	0,00	1	0,53	1	0,31
No Identificado	13	9,92	21	11,11	34	10,63
TOTAL	131	100	189	100	320	100

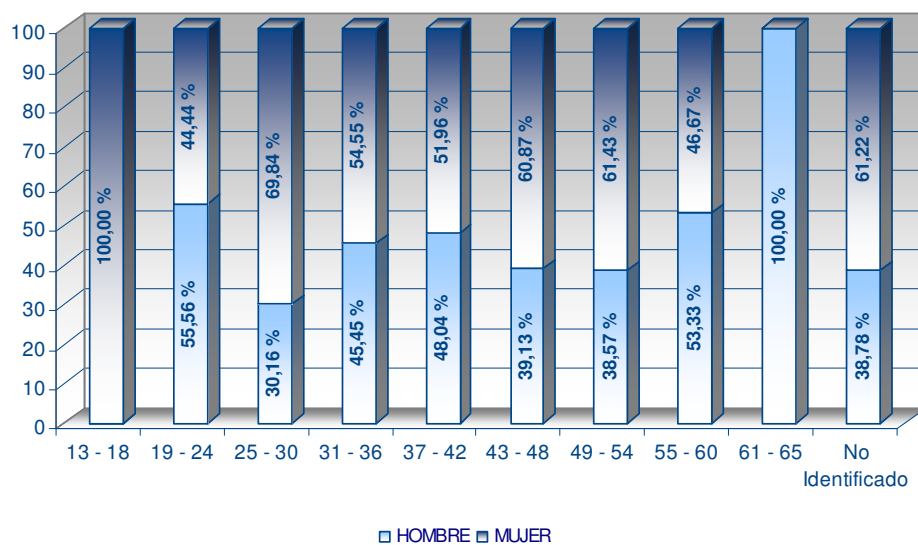
SITUACION LABORAL: PARADO



▪ **Situación laboral: Trabaja.**

EDAD	TRABAJA					
	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13 - 18	0	0,00	1	0,29	1	0,17
19 - 24	10	3,97	8	2,32	18	3,02
25 - 30	19	7,54	44	12,75	63	10,55
31 - 36	55	21,83	66	19,13	121	20,27
37 - 42	49	19,44	53	15,36	102	17,09
43 - 48	36	14,29	56	16,23	92	15,41
49 - 54	27	10,71	43	12,46	70	11,73
55 - 60	16	6,35	14	4,06	30	5,03
61 - 65	2	0,79	0	0,00	2	0,34
No Identificado	38	15,08	60	17,39	98	16,42
TOTAL	252	100	345	100	597	100

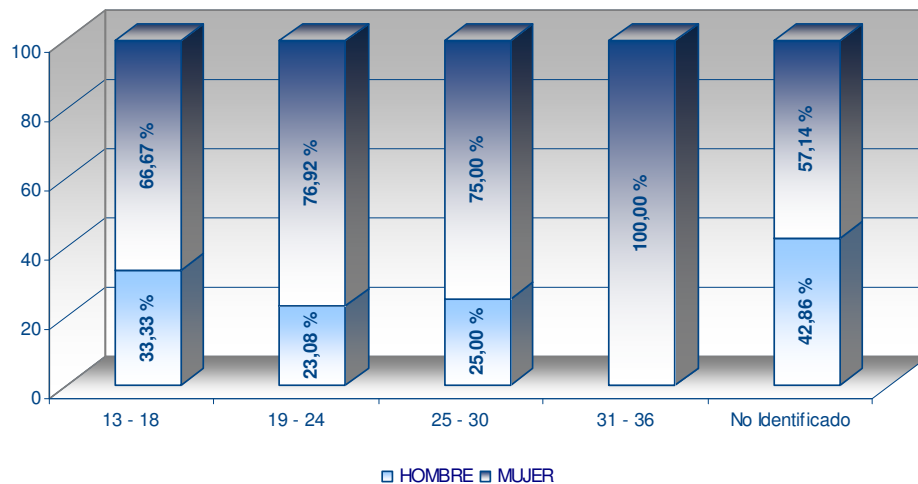
SITUACION LABORAL: TRABAJA



▪ **Situación laboral: Estudiante.**

ESTUDIANTE						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	
13 - 18	2	20,00	4	14,81	6	16,22
19 - 24	3	30,00	10	37,04	13	35,14
25 - 30	2	20,00	6	22,22	8	21,62
31 - 36	0	0,00	3	11,11	3	8,11
No Identificado	3	30,00	4	14,81	7	18,92
TOTAL	10	100	27	100	37	100

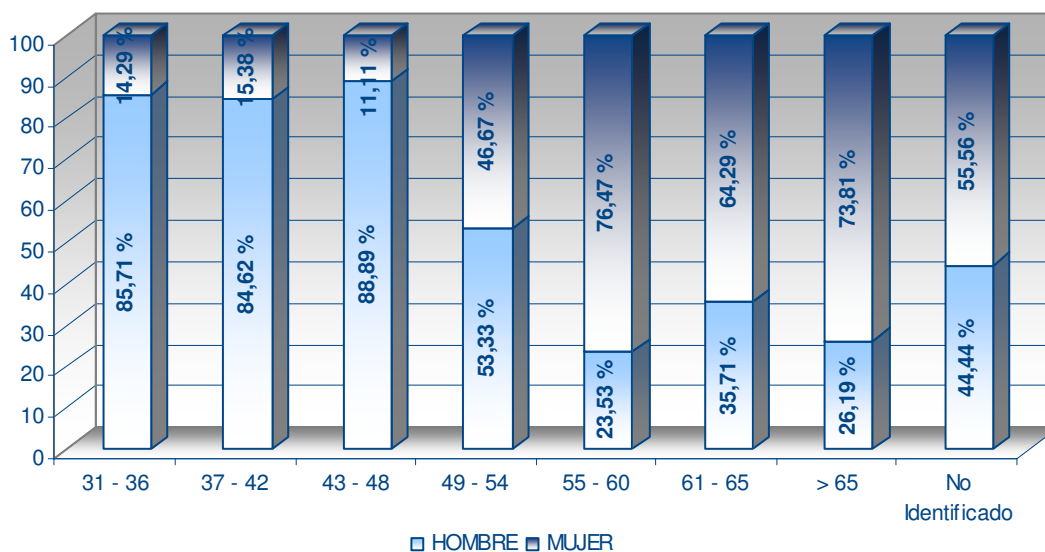
SITUACION LABORAL: ESTUDIANTE



▪ **Situación laboral: Pensionista.**

PENSIONISTA						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	
31 - 36	6	10,53	1	1,4493	7	5,56
37 - 42	11	19,30	2	2,90	13	10,32
43 - 48	8	14,04	1	1,4493	9	7,14
49 - 54	8	14,04	7	10,14	15	11,90
55 - 60	4	7,02	13	18,84	17	13,49
61 - 65	5	8,77	9	13,04	14	11,11
> 65	11	19,30	31	44,93	42	33,33
No Identificado	4	7,02	5	7,2464	9	7,14
TOTAL	57	100	69	100	126	100

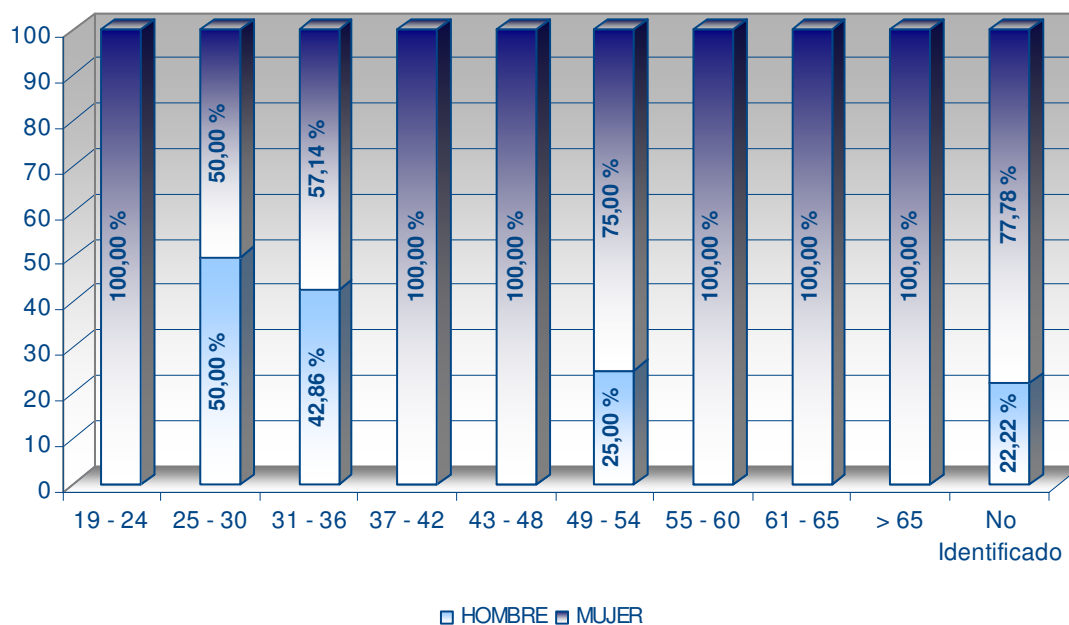
SITUACION LABORAL: PENSIONISTA



▪ **Situación Laboral: Sin Especificar.**

EDAD	NO IDENTIFICADO					
	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	
< 13	1	1,14	2	1,39	3	1,29
13 - 18	0	0,00	1	0,69	1	0,43
19 - 24	3	3,41	0	0,00	3	1,29
25 - 30	7	7,95	10	6,94	17	7,33
31 - 36	2	2,27	10	6,94	12	5,17
37 - 42	7	7,95	7	4,86	14	6,03
43 - 48	6	6,82	9	6,25	15	6,47
49 - 54	3	3,41	8	5,56	11	4,74
55 - 60	1	1,14	3	2,08	4	1,72
61 - 65	0	0,00	1	0,69	1	0,43
No Identificado	58	65,91	93	64,58	151	65,09
TOTAL	88	100	144	100	232	100

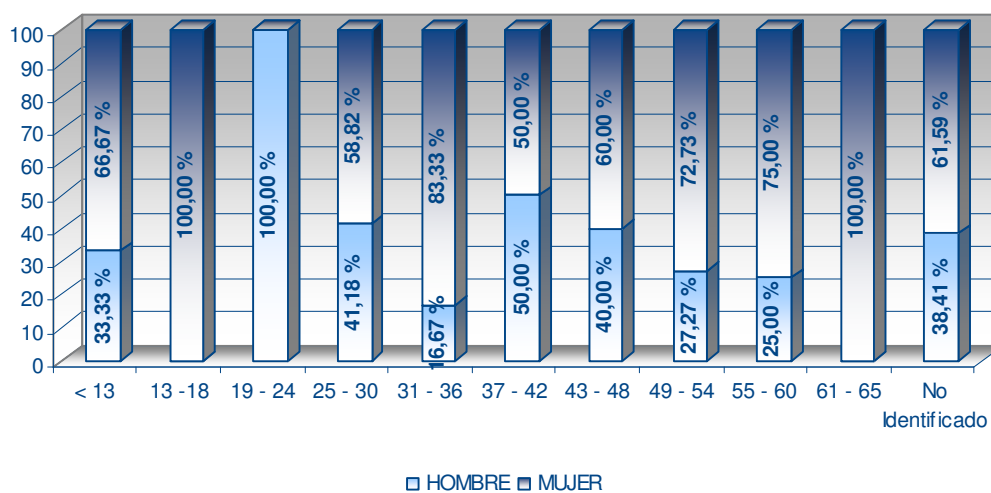
SITUACION LABORAL: SIN ESPECIFICAR



▪ **Situación Laboral: No Identificado.**

NO IDENTIFICADO						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	
< 13	0	0,00	0	0,00	0	0,00
13 - 18	0	0,00	1	0,70	1	0,44
19 - 24	3	3,45	0	0,00	3	1,31
25 - 30	7	8,05	10	7,04	17	7,42
31 - 36	2	2,30	10	7,04	12	5,24
37 - 42	7	8,05	7	4,93	14	6,11
43 - 48	6	6,90	9	6,34	15	6,55
49 - 54	3	3,45	8	5,63	11	4,80
55 - 60	1	1,15	3	2,11	4	1,75
61 - 65	0	0,00	1	0,70	1	0,44
No Identificado	58	66,67	93	65,49	151	65,94
TOTAL	87	100	142	100	229	100

SITUACION LABORAL : NO IDENTIFICADA



• **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		OTRA CCAA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Asoc. de alcohólicos rehabilitados	0	0	1	0,66	2	1,22	3	1,69	0	0	1	1,47	5	1,71	6	0,97	18	1,10	0	0	18	1,09
Asoc. de jugadores de azar en rehabilitación	2	3,08	1	0,66	0	0	2	1,13	0	0	1	1,47	0	0	1	0,16	7	0,43	0	0	7	0,42
Aso. de ámbito regional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,16	1	0,06	0	0	1	0,06
Aso. específicas	0	0	1	0,66	0	0	2	1,13	0	0	2	2,94	0	0	2	0,32	7	0,43	0	0	7	0,42
Centros de DIA	0	0	0	0	0	0	1	0,56	0	0	1	1,47	0	0	4	0,65	6	0,37	0	0	6	0,36
Centros de dispensación de Metadona	0	0	1	0,66	0	0	1	0,56	0	0	1	1,47	2	0,68	15	2,42	20	1,22	0	0	20	1,21
Centros de encuentro y acogida	0	0	1	0,66	1	0,61	0	0	1	0,93	0	0	1	0,34	1	0,16	5	0,30	0	0	5	0,30
Centros de tratamiento alcoholismo	6	9,23	16	10,60	24	14,63	25	14,12	4	3,74	6	8,82	14	4,79	69	11,15	164	9,98	0	0	164	9,94
Centros de tratamiento ambulatorio	55	84,62	112	74,17	125	76,22	128	72,32	90	84,11	53	77,94	243	83,22	470	75,93	1.276	77,66	2	28,57	1.278	77,45
Comunidades terapéuticas	2	3,08	13	8,61	11	6,71	3	1,69	12	11,21	2	2,94	22	7,53	36	5,82	101	6,15	5	71,43	106	6,42
Unid. de desintoxicación hospitalaria	0	0	5	3,31	0	0	12	6,78	0	0	1	1,47	1	0,34	5	0,81	24	1,46	0	0	24	1,45
Viviendas de apoyo a la reinserción	0	0	0	0	1	0,61	0	0	0	0	0	0	3	1,03	3	0,48	7	0,43	0	0	7	0,42
Viviendas de apoyo al tratamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,34	6	0,97	7	0,43	0	0	7	0,42
TOTAL	65	100	151	100	164	100	177	100	107	100	68	100	292	100	619	100	1.643	100	7	100	1.650	100