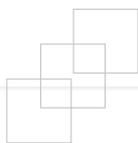




TELÉFONO DE INFORMACIÓN SOBRE DROGODEPENDENCIAS Y ADICCIONES



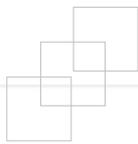
Memoria Año 2011



# ÍNDICE

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>MARCO NORMATIVO</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS</b>	<b>4</b>
INDICADOR 1: EVOLUCIÓN ANUAL 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.	16
INDICADOR 5: CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO.	18
INDICADOR 6: PERSONA QUE LLAMA.	20
INDICADOR 7: HORARIO DE LAS LLAMADAS.	22
INDICADOR 8: RANGO DE EDADES.	24
INDICADOR 9: TIPO DE ADICCIÓN.	25
INDICADOR 10: MOTIVO DE LA LLAMADA.	28
INDICADOR 11: INFORMACIÓN SOLICITADA	30
INDICADOR 12: RESPUESTA A LA LLAMADA.	36
INDICADOR 13: LLAMADAS VÁLIDAS POR MOTIVO.	43
INDICADOR 14: PERSONA QUE LLAMA POR MOTIVO DE LA LLAMADA.	51
INDICADOR 15: NÚMERO DE LLAMADAS POR SITUACIÓN LABORAL.	56





## **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**

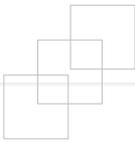
El Decreto 205/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social, preceptúa que corresponde a la Dirección General para las Drogodependencias y Adicciones, en la actualidad Dirección general de Servicios Sociales y Atención a las 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.

En el marco del Área de Prevención del II Plan Andaluz sobre Drogas y Adicciones, y con objeto 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 esta área, la puesta en marcha en el año 1986 del Teléfono de Información sobre Drogas y Adicciones.

## **OBJETIVO**

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 atendidas en el Teléfono de Información sobre Drogodependencias y adicciones durante el año 2011.

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.

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

La evolución del número de llamadas atendidas en el Teléfono de Información desde el año 2002, sigue la distribución que refleja la siguiente tabla:

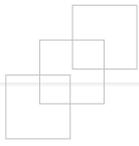
PROVINCIA	DISTRIBUCIÓN ANUAL DEL NÚMERO DE LLAMADAS										
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	TOTAL
<b>TOTAL ANDALUCIA</b>	<b>2.733</b>	<b>2.512</b>	<b>2.195</b>	<b>2.218</b>	<b>1.182</b>	<b>1.568</b>	<b>2.340</b>	<b>1.553</b>	<b>1.343</b>	<b>1.136</b>	<b>19.072</b>
OTRAS CCAA	144	161	160	139	92	50	65	40	37	34	<b>930</b>
<b>TOTAL LLAMADAS</b>	<b>2.877</b>	<b>2.673</b>	<b>2.355</b>	<b>2.357</b>	<b>1.274</b>	<b>1.984</b>	<b>3.037</b>	<b>2.274</b>	<b>1.991</b>	<b>1.868</b>	<b>23.090</b>

En el período de tiempo analizado, se han atendido un total de 23.090 llamadas, observándose una fluctuación en los datos en función del año analizado y un descenso progresivo desde el 2009.

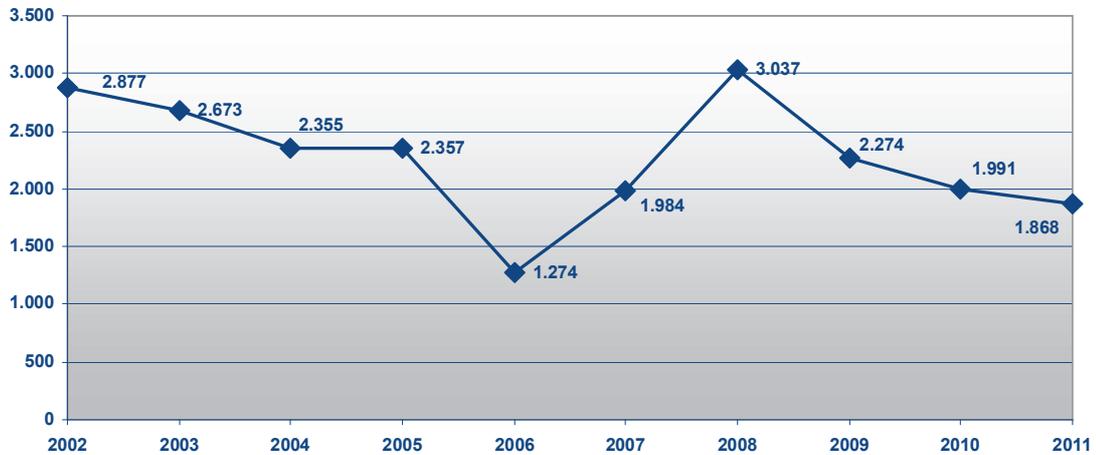
Los datos muestran un decremento del 6.18% en el número de llamadas recibidas en el Teléfono durante el año 2011 en relación al año anterior.

Así, son un total de 1.991 las llamadas atendidas durante el año 2010 frente a las 1.868 que se han atendido en el año 2011.





NÚMERO DE LLAMADAS DISTRIBUIDAS POR AÑO



➤ **INDICADOR 2: NÚMERO DE LLAMADAS VÁLIDAS Y NO VÁLIDAS POR PROVINCIA Y AÑO.**

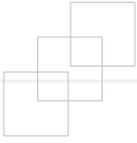
Desde el mes de Enero a Diciembre del 2011 se han registrado un total de 1.868 llamadas.

De éstas, 1.170, 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 en el Protocolo de actuación del Teléfono de Información.

Del total de llamadas registradas, 698 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, 2010 y 2011:





PROVINCIA	AÑO											
	2007		2008		2009		2010		2011		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%								
ALMERIA	117	5,90	130	4,28	77	3,39	68	3,42	57	2,86	<b>1.207</b>	10,82
CADIZ	164	8,27	209	6,88	153	6,73	169	8,49	146	7,33	<b>1.902</b>	17,06
CORDOBA	161	8,11	241	7,94	135	5,94	108	5,42	93	4,67	<b>1.695</b>	15,20
GRANADA	146	7,36	230	7,57	178	7,83	133	6,68	89	4,47	<b>1.886</b>	16,91
HUELVA	104	5,24	128	4,21	71	3,12	73	3,67	52	2,61	<b>1.231</b>	11,04
JAEN	86	4,33	136	4,48	85	3,74	77	3,87	66	3,31	<b>1.218</b>	10,92
MALAGA	258	13,00	399	13,14	248	10,91	219	11,00	178	8,94	<b>2.892</b>	25,93
SEVILLA	532	26,81	867	28,55	606	26,65	496	24,91	455	22,85	<b>7.039</b>	63,11
<b>TOTAL ANDALUCIA</b>	<b>1.568</b>	<b>79,03</b>	<b>2.340</b>	<b>77,05</b>	<b>1.553</b>	<b>68,29</b>	<b>1.343</b>	<b>67,45</b>	<b>1.136</b>	<b>57,06</b>	<b>19.072</b>	<b>170,99</b>
OTRAS CCAA	50	2,52	65	2,14	40	1,76	37	1,86	34	1,71	<b>930</b>	8,34
NO VÁLIDAS	366	18,45	632	20,81	681	29,95	611	30,69	698	35,06	<b>3.088</b>	27,68
<b>TOTAL LLAMADAS</b>	<b>1.984</b>	<b>100</b>	<b>3.037</b>	<b>100</b>	<b>2.274</b>	<b>100</b>	<b>1.991</b>	<b>100</b>	<b>1.868</b>	<b>94</b>	<b>11.154</b>	<b>100</b>

La tabla muestra que, al igual que en el año 2010, guante el año 2011, 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.

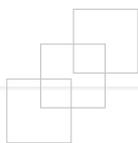
De esta manera, desde la provincia de Sevilla se han emitido un total de 455 consultas mientras que, han sido 178 las realizadas desde la provincia de Málaga.

A estas les siguen Cádiz con 146 llamadas, Córdoba con 93 y Granada con un total de 89 llamadas.

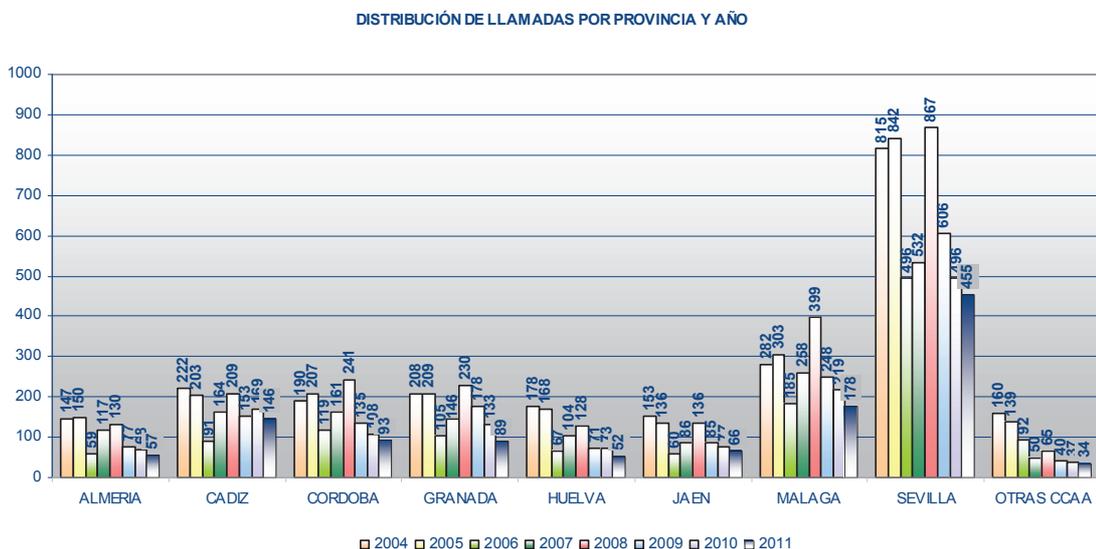
Desde las provincias de Jaén y Huelva se han emitido 66 y 52 llamadas respectivamente, es Almería con 57 registros, la provincia que durante el año 2011 arroja el menor número de datos.

En la tabla se observa además, que el Teléfono gestiona las demandas de información realizadas desde otras Comunidades Autónomas. Durante el año 2011 han sido un total de 34 las llamadas realizadas desde fuera de Andalucía.





El siguiente gráfico muestra cómo ha evolucionado el número de llamadas recibidas a través del Teléfono de Información, por provincias, desde el año 2004 al 2011



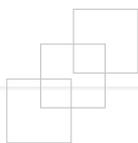
➤ **INDICADOR 3: NÚMERO DE LLAMADAS VÁLIDAS A NIVEL REGIONAL, PROVINCIAL, LOCAL Y SEXO DE LA PERSONA QUE REALIZA LA LLAMADA.**

El indicador 3 analiza el número de llamadas válidas registradas desde el Teléfono, esto es, aquellas que generan una demanda de información sobre la red de recursos en materia de drogodependencias y adicciones en Andalucía.

Durante el año 2011 se han atendido un total de 1.170 llamadas válidas. De estas, 1.136 han sido realizadas desde la Comunidad Autónoma Andaluza mientras que 34 han sido realizadas desde otras Comunidades.

Estas llamadas, realizadas desde otras Comunidades Autónomas están, en la mayoría de los casos, relacionadas con el traslado de expedientes de pacientes en tratamiento a centros de la red de recursos andaluza.





PROVINCIA	TOTAL	%
ALMERIA	57	4,87
CADIZ	146	12,48
CORDOBA	93	7,95
GRANADA	89	7,61
HUELVA	52	4,44
JAEN	66	5,64
MALAGA	178	15,21
SEVILLA	455	38,89
<b>TOTAL ANDALUCIA</b>	<b>1.136</b>	<b>97,09</b>
OTRAS CCAA	34	2,91
<b>TOTAL LLAMADAS</b>	<b>1.170</b>	<b>100</b>

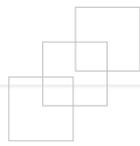
La siguiente tabla muestra la distribución del número de llamadas válidas distribuidas por provincias, teniendo en cuenta además, el sexo de la persona que realiza la llamada:

PROVINCIA	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ALMERÍA	23	40,35	34	59,65	<b>57</b>	<b>4,87</b>
CÁDIZ	77	52,74	69	47,26	<b>146</b>	<b>12,48</b>
CÓRDOBA	34	36,56	59	63,44	<b>93</b>	<b>7,95</b>
GRANADA	40	44,94	49	55,06	<b>89</b>	<b>7,61</b>
HUELVA	17	32,69	35	67,31	<b>52</b>	<b>4,44</b>
JAÉN	21	31,82	45	68,18	<b>66</b>	<b>5,64</b>
MÁLAGA	81	45,51	97	54,49	<b>178</b>	<b>15,21</b>
SEVILLA	152	33,41	303	66,59	<b>455</b>	<b>38,89</b>
<b>TOTAL ANDALUCÍA</b>	<b>445</b>	<b>39,17</b>	<b>691</b>	<b>60,83</b>	<b>1.136</b>	<b>97,09</b>
OTRAS C.C.A.A.	16	47,06	18	52,94	<b>34</b>	<b>2,91</b>
<b>TOTAL LLAMADAS</b>	<b>461</b>	<b>39,40%</b>	<b>709</b>	<b>60,60%</b>	<b>1.170</b>	<b>100</b>

-Porcentaje de llamadas válidas por provincia y género-

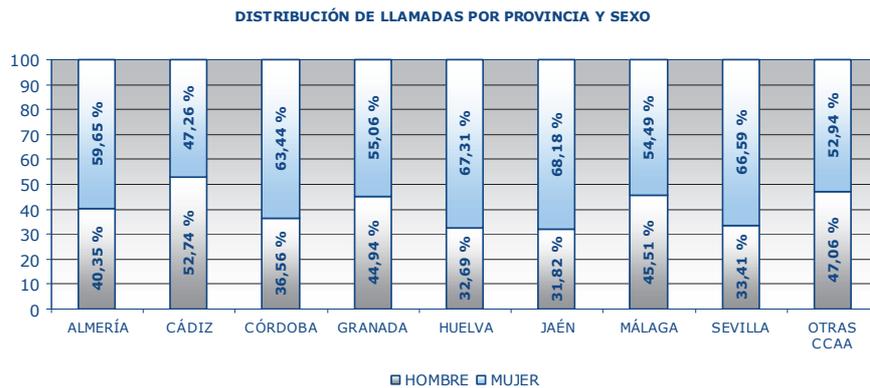
Tal y como se observa en la tabla, el 39.40% del total de llamadas válidas han sido realizadas por hombres, mientras que el 60.60% han sido realizadas por mujeres.





La siguiente gráfica refleja la distribución que sigue en cada una de las provincias, el porcentaje de llamadas emitidas según el sexo de la persona que llamada.

Tal y como se puede observar, en la mayor parte de las provincias andaluzas, el mayor volumen de consultas han sido realizadas por mujeres salvo en la provincia de Cádiz, en la que la mayor parte de las llamadas han sido emitidas por hombres.



De esta manera, y en relación a los datos obtenidos en años anteriores, se sigue observando una mayor proporción de llamadas emitidas por mujeres que por hombres, si bien es cierto que esta diferencia, tiende a atenuarse en los datos analizados durante año 2011.

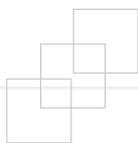
- **DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR LOCALIDADES.**

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	TOTAL
<b>ALMERÍA</b>	<b>57</b>
ABLA	1
ADRA	2
ALBOX	1
AGUADULCE	2
ALHAMA DE ALMERIA	1
ALMERÍA	24
EJIDO (EL)	11





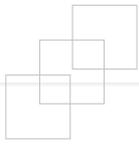
### **PROVINCIA ALMERÍA**

<b>PROVINCIA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ALMERÍA</b>	<b>57</b>
GADOR	1
HUERCAL-OVERA	2
MACAEL	2
NIJAR	1
ROQUETAS DE MAR	6
SUFLI	1
TURRE	1
VERA	1

### **PROVINCIA CÁDIZ**

<b>PROVINCIA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>CÁDIZ</b>	<b>146</b>
ALGECIRAS	25
ALGODONALES	1
ARCOS DE LA FRONTERA	2
BARBATE	1
BARRIOS (LOS)	2
BENALUP	1
BOSQUE (EL)	1
CADIZ	32
CASTELLAR DE LA FRONTERA	1
CHICLANA DE LA FRONTERA	7
CONIL DE LA FRONTERA	1
CHIPIONA	3
JEREZ DE LA FRONTERA	21
JIMENA DE LA FRONTERA	1
LINEA DE LA CONCEPCION (LA)	9
PUERTO DE SANTA MARIA (EL)	12
PUERTO SERRANO	1
SAN FERNANDO	9
SAN ROQUE	2
SANLUCAR DE BARRAMEDA	7
TARIFA	3
TREBUJENA	1
UBRIQUE	1
VILLAMARTIN	2

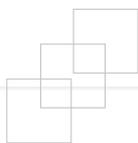




**PROVINCIA DE CÓRDOBA**

<b>PROVINCIA CÓRDOBA</b>	<b>TOTAL 93</b>
ADAMUZ	1
AGUILA (EL)	1
ALMODOVAR DEL RIO	1
BAENA	2
BENAMEJI	2
BUJALANCE	1
CABRA	4
CARPIO (EL)	1
CASTRO DEL RÍO	2
CÓRDOBA	49
LUCENA	5
MONTILLA	2
MONTURQUE	2
PALMA DEL RIO	1
PEDROCHES	1
PEÑARROYA-PUEBLONUEVO	1
POSADAS	3
POZOBLANCO	1
PRIEGO DE CÓRDOBA	1
PUENTE GENIL	3
RUTE	1
SANTA CRUZ	7
VILLAVICIOSA DE CÓRDOBA	1

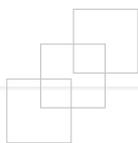




**PROVINCIA DE GRANADA**

<b>PROVINCIA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GRANADA</b>	<b>89</b>
ALBOLOTE	3
ALMUÑECAR	4
ALOMARTES	1
ARMILLA	2
BAZA	1
BAYACAS	1
DARRO	1
GABIAS (LAS)	1
GRANADA	54
GUADIX	3
HERRADURA (LA)	1
HUETOR-TAJA	3
HUETOR-VEGA	2
LOJA	1
MARACENA	1
MOCLIN	1
MONACHIL	1
MOTRIL	4
PEZA (LA)	1
PINOS-PUENTE	1
VEGAS DEL GENIL	1
VENTAS DE ZAFARRAYA	1





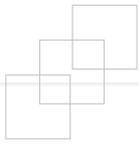
#### **PROVINCIA DE HUELVA**

<b>PROVINCIA HUELVA</b>	<b>TOTAL 52</b>
ALJARAQUE	3
ALMONTE	1
ARACENA	2
AYAMONTE	1
BOLLULLOS PAR DEL CONDADO	3
CARTAYA	2
GIBRALEÓN	1
HINOJOS	2
HUELVA	25
ISLA-CRISTINA	4
LEPE	2
MANZANILLA	1
NERVA	2
PORTIL (EL)	1
VALVERDE DEL CAMINO	1
ZALAMEA LA REAL	1

#### **PROVINCIA DE JAÉN**

<b>PROVINCIA JAÉN</b>	<b>TOTAL 66</b>
ALCALÁ LA REAL	1
ALCAUDETE	1
ANDUJAR	2
ARJONILLA	2
ARROYO DEL OJANCO	1
BAILEN	1
BOBADILLA	1
CAMPOREDONDO	1
CAROLINA (LA)	2
JAÉN	31
JODAR	1





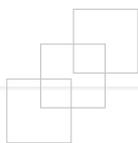
#### **PROVINCIA DE JAÉN**

<b>PROVINCIA JAÉN</b>	<b>TOTAL 66</b>
LINARES	9
MARTOS	2
MENGIBAR	1
SANTIESTEBAN DEL PUERTO	2
TORREDELCAMPO	1
TORREDONJIMENO	1
ÚBEDA	3
VALDEPEÑAS DE JAÉN	2
VILLANUEVA DEL ARZOBISPO	1

#### **PROVINCIA DE MÁLAGA**

<b>PROVINCIA MÁLAGA</b>	<b>TOTAL 178</b>
ALHAURIN DE LA TORRE	2
ALMOGIA	1
ALORA	2
ANTEQUERA	3
ALORA	1
BENALMADENA	1
CALA DEL MORAL(LA)	1
CARTAMA	1
COIN	1
FUENGIROLA	7
MÁLAGA	103
MANILVA	2
MARBELLA	16
MIJAS	9
NERJA	2
RINCON DE LA VICTORIA	3
RONDA	8
SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	2
TEBA	1
TORRE DEL MAR	1
TORREMOLINOS	7
VELEZ-MALAGA	4

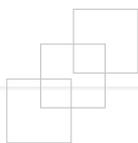




### PROVINCIA DE SEVILLA

PROVINCIA SEVILLA	TOTAL 455
ALBAIDA DEL ALJARAFE	1
ALCALA DE GUADAIRA	21
ALCALA DEL RIO	1
ALGABA (LA)	4
ALMENSILLA	3
AZNALCAZAR	2
BADOLATOSA	1
BENACAZON	1
BOLLULLOS DE LA MITACION	2
BORMUJOS	5
BRENES	1
CAMAS	3
CANTILLANA	3
CARMONA	2
CASTILBLANCO DE LOS ARROYOS	3
CAZALLA DE LA SIERRA	1
CONSTANTINA	1
CORIA DEL RIO	10
CUERVO DE SEVILLA (EL)	1
DOS HERMANAS	20
ESPARTINAS	2
GELVES	5
GINES	1
LEBRIJA	2
LORA DEL RIO	1
MAIRENA DEL ALCOR	3
MAIRENA DEL ALJARAFE	6
MARINALEDA	1





#### **PROVINCIA DE SEVILLA**

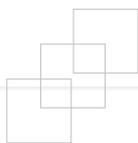
<b>PROVINCIA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SEVILLA</b>	<b>455</b>
MORON DE LA FRONTERA	1
OLIVARES	3
OSUNA	4
PALACIOS Y VILAFRANCA	1
PEÑAFLORE	1
PILAS	1
PUEBLA DE CAZALLA (LA)	2
PUEBLA DEL RIO (LA)	2
RINCONADA (LA)	2
SAN JOSE DE LA RINCONADA	4
SAN JUAN DE AZNALFARACHE	3
SANLUCAR LA MAYOR	4
SANTIPONCE	2
SAUCEJO (EL)	1
SEVILLA	300
TOCINA	1
TOMARES	4
UTRERA	5
VALENCINA DE LA CONCEPCION	2
VILLAMANRIQUE DE LA CONDESA	1
VILLANUEVA DEL ARISCAL	1
VILLANUEVA DEL RIO	1
VILLANUEVA DEL RIO Y MINAS	1
VISO DEL ARCOR (EL)	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. Así, desde el Servicio y durante el año 2011, se han atendido un total de 1.868 llamadas.

Del total de estas, 1.170 han sido llamadas válidas estando por tanto, la demanda de información relacionada en un 69.05% de los casos con la red de recursos en materia de Drogodependencias y Adicciones, en un 8.40% con los Programas de Tratamiento y en un 5.16% con los efectos de las drogas principalmente.





LLAMADAS VÁLIDAS		LLAMADAS NO VÁLIDAS		TOTAL LLAMADAS	
Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>1.170</b>	<b>62,63</b>	<b>698</b>	<b>37,37</b>	<b>1.868</b>	<b>100</b>

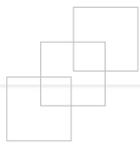
Como puede observarse, existen un total de 698 llamadas no válidas. El motivo de invalidez está asociado, bien al corte o interrupción de la llamada de origen, o bien porque la demanda de información no está relacionada con la materia.



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

MOTIVO INVALIDEZ DE LLAMADA	TOTAL	
	Nº	%
CORTE / INTERRUPCIÓN	279	39,97
NO RELACIONADA CON LA MATERIA	250	35,82
OTROS	96	13,75
NO IDENTIFICADO	73	10,46
<b>TOTAL</b>	<b>698</b>	<b>100</b>





➤ **INDICADOR 5: CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO.**

Mediante el indicador 5 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 Internet. El 39.02% de de las personas usuarias así lo han indicado.

Otros teléfonos de información o guías telefónicas han generado el 13.94% de las llamadas recibidas en el Servicio, seguida de los Medios Publicitarios con un 9.80%.

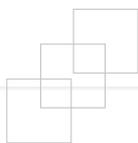
Se observa, que esta fuente de conocimiento del Servicio, constituida en años anteriores como uno de los principales medios de conocimiento del Servicio, pasa a ocupar el tercer lugar durante el año 2011.

El SAS ha dado a conocer el Teléfono de Información en un 8.45% de las llamadas registradas durante el año 2011.

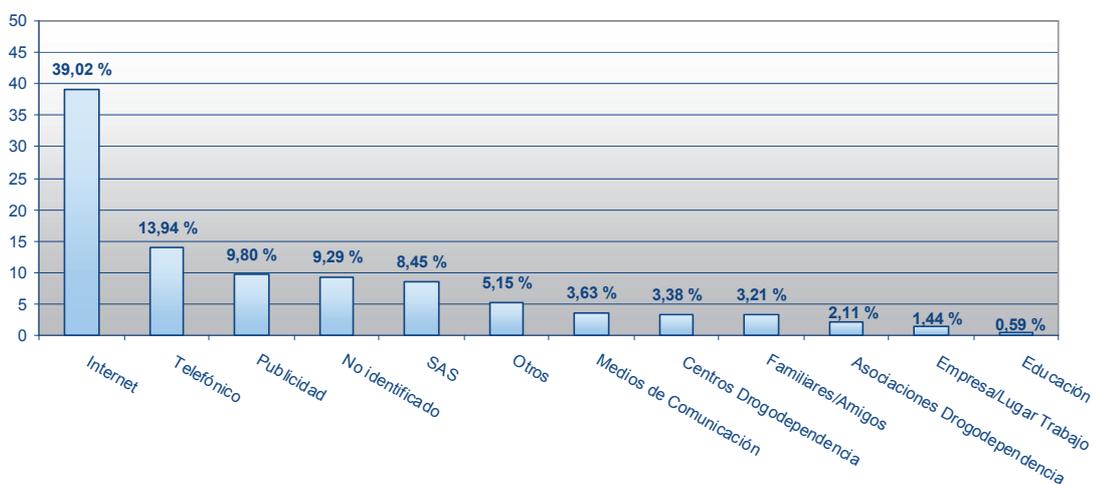
El 3.63% de las personas usuarias aseguran haber conocido el Teléfono a través de los Medios de Comunicación mientras que el 3.38% aseguran que han sido los mismos Centros de Drogodependencias y Adicciones los que les han informado. Con un porcentaje similar del 3.21% han sido los propios Familiares o Amigos.

En menor medida, son las Asociaciones de Drogodependencias y Adicciones así como la Empresa o Lugar de Trabajo con un 2.11% y un 1.44% las fuentes que han informado del Servicio.





### CONOCIMIENTO DEL TELÉFONO



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	%
ALMERÍA	5	4,3	1	5,88	3	6,98	1	2,6	10	6,1	26	5,6
CÁDIZ	20	17,2	1	5,88	11	25,58	12	31,6	20	12,1	54	11,7
CÓRDOBA	11	9,5	1	5,9	0	0	3	7,9	16	9,7	43	9,3
GRANADA	13	11,2	1	5,9	4	9,30	1	2,6	11	6,7	33	7,1
HUELVA	5	4,3	1	5,88	2	4,65	0	0	8	4,8	22	4,8
JAÉN	2	1,7	0	0	6	13,95	2	5,3	10	6,1	20	4,3
MÁLAGA	13	11,2	4	23,5	3	6,98	5	13,2	20	12,1	86	18,6
SEVILLA	46	39,7	8	47,1	14	32,56	13	34,2	67	40,6	162	35,1
<b>TOTAL ANDALUCÍA</b>	<b>115</b>	<b>99,1</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>97,4</b>	<b>162</b>	<b>98,2</b>	<b>446</b>	<b>96,5</b>
OTRAS CCAA	1	0,9	0	0,0	0	0,00	1	2,6	3	1,8	16	3,5
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>100</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>165</b>	<b>100</b>	<b>462</b>	<b>100</b>



Tabla 2

CONOCIMIENTO TELÉFONO	SAS		Centros de Drodepend.		Asociaciones Drodepend.		Educación		Otros		No Identificado		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
ALMERÍA	5	5	1	2,50	0	0	0	0	2	3,28	3	2,73	<b>57</b>
CÁDIZ	15	15	0	0	0	0	2	28,57	6	9,84	9	8,18	<b>150</b>
CÓRDOBA	6	6	5	12,50	1	4	0	0	3	4,92	5	4,55	<b>94</b>
GRANADA	5	5	4	10	2	8	0	0	4	6,56	13	11,82	<b>91</b>
HUELVA	7	7	1	2,50	1	4	0	0	3	4,92	3	2,73	<b>53</b>
JAÉN	11	11	2	5	0	0	2	28,57	7	11,48	6	5,45	<b>68</b>
MÁLAGA	15	15	4	10	3	12	0	0	7	11,48	19	17,27	<b>179</b>
SEVILLA	34	34	22	55	18	72	3	42,86	27	44,26	44	40	<b>458</b>
<b>TOTAL ANDALUCÍA</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>39</b>	<b>97,5</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>59</b>	<b>96,72</b>	<b>102</b>	<b>92,73</b>	<b>1.150</b>
OTRAS CCAA	2	2	1	2,50	0	0,00	0	0	2	3,28	8	7,27	<b>34</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>61</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	<b>100</b>	<b>1.184</b>

➤ **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. Así bien, también nos indica el número de llamadas que han sido realizadas por profesionales de distintos ámbitos.

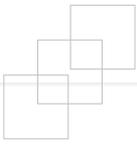
Indicar que durante el año 2011, al igual que los datos mostrados durante el año 2010, el mayor volumen de llamadas atendidas han sido emitidas por personas que tienen algún parentesco con la persona drogodependiente o por este mismo.

En este sentido, los datos muestran que el 26.58% corresponde a llamadas realizadas por el propio drogodependiente, mientras que el 17.01% lo han sido por la Madre de este y el 11.54% por sus Hermanos/as.

Otros familiares y la Pareja en Convivencia han realizado alguna consulta desde el Teléfono de Información en el 9.66% y el 8.89% de los casos.

Los Amigos/as de la persona drogodependiente han solicitado información de la red de recursos en un 3.76% de las llamadas mientras que el Padre y los Hijos lo han hecho en un 3.16%.





Por ultimo, de las personas usuarias que guardan algún parentesco con la persona drogodependiente, es la Pareja que no convive con esta, la que ha contactado a través del Teléfono en un 1.88% de las llamadas.

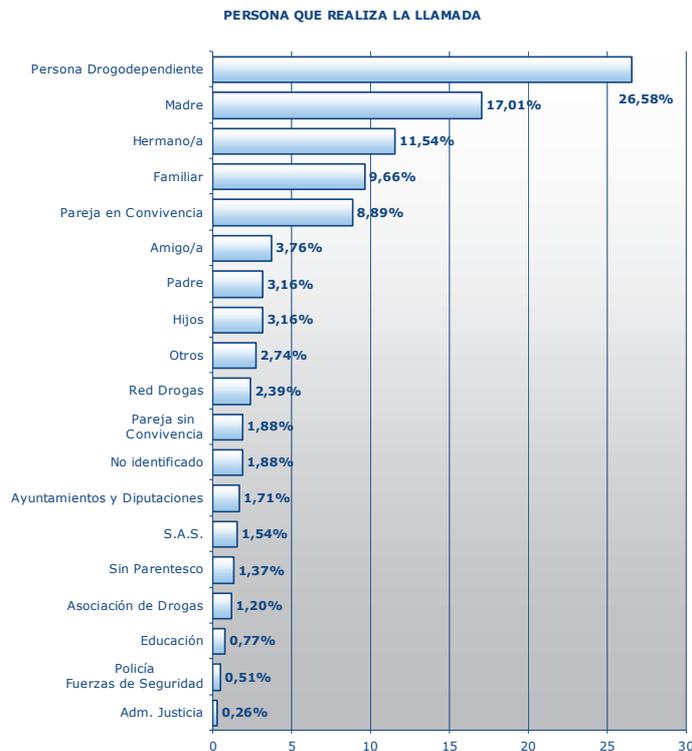
Las personas usuarias que no guardan una relación directa con la persona afectada pero que sí pertenecen a su entorno más cercano han solicitado información en un 1.37% de los casos.

Del grupo de profesionales, son los pertenecientes a la Red de Drogas los que con mayor frecuencia han hecho uso del Servicio, el 2.39% de los registros pertenece a este colectivo.

Los profesionales que desempeñan sus funciones en Ayuntamientos y en el SAS han demandado información a través del Teléfono en un 1.71% y un 1.54% de los casos respectivamente mientras que las Asociaciones de Drogodependencias y Adicciones lo han hecho en un 1.20%.

Los profesionales del ámbito de la Educación se han puesto en contacto a través del Teléfono con un porcentaje del 0.77%.

Por último, son las Fuerzas de Seguridad y los profesionales de la Administración de Justicia los que han contactado con el Servicio con porcentajes del 0.51% y del 0.26% respectivamente.



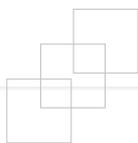
Estos mismos datos, teniendo en cuenta la provincia desde la que se realiza la llamada, se distribuye tal y como muestra la siguiente tabla:

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	2	3,51	1	1,75	0	0	2	3,51	1	1,75	1	1,75	4	7,02	7	12,28	18	1,58	4	11,76	22	1,88
Drogodependiente/a	7	12,28	59	103,51	22	38,60	27	47,37	13	22,81	15	26,32	54	94,74	106	185,96	303	26,67	8	23,53	311	26,58
Madre	11	19,30	16	28,07	23	40,35	13	22,81	11	19,30	11	19,30	21	36,84	91	159,65	197	17,34	2	5,88	199	17,01
Familiar	7	12,28	13	22,81	13	22,81	10	17,54	4	7,02	7	12,28	11	19,30	47	82,46	112	9,86	1	2,94	113	9,66
Hermano/a	6	10,53	16	28,07	7	12,28	7	12,28	6	10,53	13	22,81	20	35,09	59	103,51	134	11,80	1	2,94	135	11,54
Pareja en Convivencia	5	8,77	9	15,79	9	15,79	4	7,02	4	7,02	11	19,30	16	28,07	44	77,19	102	8,98	2	5,88	104	8,89
Amigo/a	4	7,02	7	12,28	5	8,77	5	8,77	1	1,75	1	1,75	5	8,77	14	24,56	42	3,70	2	5,88	44	3,76
Hijos	1	1,75	4	7,02	0	0	5	8,77	2	3,51	1	1,75	10	17,54	14	24,56	37	3,26	0	0	37	3,16
Otros	1	1,75	1	1,75	4	7,02	2	3,51	1	1,75	1	1,75	6	10,53	13	22,81	29	2,55	3	8,82	32	2,74
Padre	4	7,02	6	10,53	2	3,51	4	7,02	1	1,75	0	0	9	15,79	11	19,30	37	3,26	0	0	37	3,16
Sin Parentesco	1	1,75	2	3,51	2	3,51	0	0	1	1,75	0	0	2	3,51	6	10,53	14	1,23	2	5,88	16	1,37
Ayuntamiento Diputaciones	2	3,51	4	7,02	1	1,75	2	3,51	0	0	1	1,75	2	3,51	7	12,28	19	1,67	1	2,94	20	1,71
Pareja sin Convivencia	1	1,75	1	1,75	1	1,75	1	1,75	3	5,26	0	0	4	7,02	6	10,53	17	1,50	5	14,71	22	1,88
Asociación de Drogas	0	0	2	3,51	0	0	2	3,51	0	0	0	0	1	1,75	9	15,79	14	1,23	0	0	14	1,20
Educación	2	3,51	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,75	3	5,26	3	5,26	9	0,79	0	0	9	0,77
Red Drogas	1	1,75	2	3,51	3	5,26	4	7,02	1	1,75	1	1,75	5	8,77	9	15,79	26	2,29	2	5,88	28	2,39
Policía Fuerzas de Seguridad	0	0	0	0	1	1,75	0	0	0	0	0	0	2	3,51	3	5,26	6	0,53	0	0	6	0,51
Adm. Justicia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1,75	1	1,75	1	1,75	3	0,26	0	0	3	0,26
SAS	2	3,51	3	5,26	0	0	1	1,75	3	5,26	1	1,75	2	3,51	5	8,77	17	1,50	1	2,94	18	1,54
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100</b>	<b>146</b>	<b>256</b>	<b>93</b>	<b>163</b>	<b>89</b>	<b>156</b>	<b>52</b>	<b>91</b>	<b>66</b>	<b>116</b>	<b>178</b>	<b>312</b>	<b>455</b>	<b>798</b>	<b>1.136</b>	<b>100</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>1.170</b>	<b>100</b>

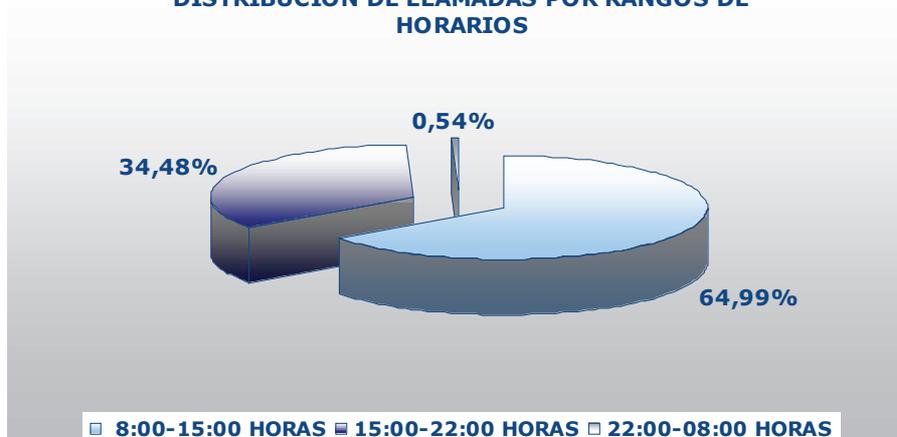
### ➤ **INDICADOR 7: HORARIO DE LAS LLAMADAS.**

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 1.214. Corresponde por tanto a esta franja el 64.99% de las llamadas.





### DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR RANGOS DE HORARIOS



Teniendo en cuenta el día de la semana, es el lunes el día en el que se registra el mayor número de consultas, son en total 399 llamadas, a estas, les siguen las 335 realizadas los miércoles y las 305 registradas los martes.

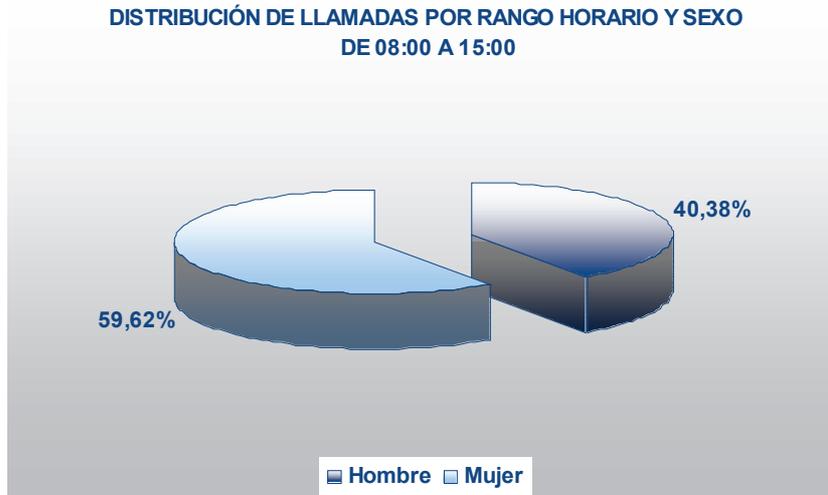
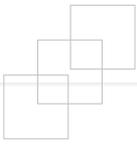
Durante el fin de semana se atiende el menor número de consultas, en concreto son 201 durante el sábado y 116 el domingo.

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	241	19,85	154	23,91	4	40	<b>399</b>	<b>21,36</b>
Martes	191	15,73	110	17,08	4	40	<b>305</b>	<b>16,33</b>
Miércoles	241	19,85	94	14,60	0	0	<b>335</b>	<b>17,93</b>
Jueves	215	17,71	55	8,54	0	0	<b>270</b>	<b>14,45</b>
Viernes	169	13,92	72	11,18	1	10	<b>242</b>	<b>12,96</b>
Sábado	99	8,15	101	15,68	1	10	<b>201</b>	<b>10,76</b>
Domingo	58	4,78	58	9,01	0	0	<b>116</b>	<b>6,21</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.214</b>	<b>100</b>	<b>644</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>1.868</b>	<b>100</b>

Si tenemos en cuenta el género de la persona que realiza la llamada en función de la franja horaria, se puede observar que el 59.62% de las consultas han sido emitidas por Mujeres en franja horaria de 08:00 a 15:00 frente al 40.38% que han sido realizadas por Hombres.



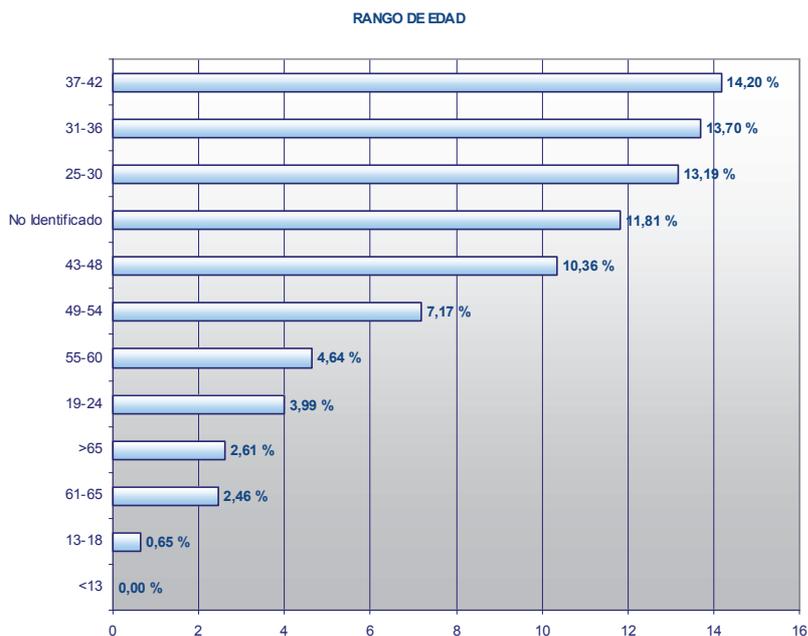


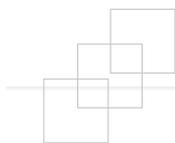
➤ **INDICADOR 8: RANGO DE EDADES.**

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

De esta manera, tras el análisis de datos realizados durante el año 2011, se ha observado que son las personas usuarias de entre 37-42 años las que con mayor frecuencia han llamado solicitando información.

Corresponde a este rango de edad el 14.20% de los registros, seguido de las personas usuarias de entre 31-36 años con un total del 13.70% y de 25-30 años con un total del 13.19%.





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	%																
ALMERÍA	2	22,22	5	9,09	6	3,30	6	3,17	15	7,65	5	3,50	5	5,05	1	1,56	1	2,94	3	8,33	8	4,91	57	4,87
CÁDIZ	0	0	5	9,09	28	15,38	23	12,17	45	22,96	9	6,29	7	7,07	9	14,06	3	8,82	2	5,56	15	9,20	146	12,48
CÓRDOBA	1	11,11	2	3,64	12	6,59	14	7,41	15	7,65	18	12,59	6	6,06	5	7,81	10	29,41	1	2,78	9	5,52	93	7,95
GRANADA	2	22,22	5	9,09	9	4,95	18	9,52	12	6,12	10	6,99	13	13,13	1	1,56	0	0	5	13,89	14	8,59	89	7,61
HUELVA	0	0	5	9,09	7	3,85	9	4,76	8	4,08	4	2,80	5	5,05	3	4,69	1	2,94	2	5,56	8	4,91	52	4,44
JAÉN	1	11,11	2	3,64	12	6,59	13	6,88	9	4,59	9	6,29	5	5,05	3	4,69	0	0	2	5,56	10	6,13	66	5,64
MÁLAGA	1	11,11	9	16,36	35	19,23	30	15,87	26	13,27	21	14,69	16	16,16	11	17,19	4	11,76	2	5,56	23	14,11	178	15,21
SEVILLA	2	22,22	21	38,18	65	35,71	71	37,57	60	30,61	65	45,45	42	42,42	31	48,44	15	44,12	19	52,78	64	39,26	455	38,89
TOTAL ANDALUCÍA	9	100	54	98,18	174	95,60	184	97	190	96,9	141	98,60	99	100	64	100	34	100	36	100	151	92,64	1.136	97,09
OTRAS CCAA	0	0	1	1,82	8	4,40	5	2,65	6	3,061	2	1,40	0	0	0	0	0	0	0	0	12	7,36	34	2,91
TOTAL	9	100	55	100	182	100	189	100	196	100	143	100	99	100	64	100	34	100	36	100	163	100	1.170	100

### ➤ **INDICADOR 9: TIPO DE ADICCIÓN.**

Este indicador aporta información sobre el tipo de sustancia con la que se relaciona la llamada en todos aquellos casos en los que la demanda está asociada al consumo de alguna sustancia, o bien a alguna conducta adictiva.

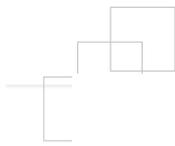
En relación a ello, corresponde el 96% de los registros a llamadas en las que la persona usuaria ha solicitado información relacionada con el consumo de sustancias mientras que, tan solo en el 4% de los casos se ha solicitado información sobre conductas adictivas.

Tal y como se puede observar en la gráfica, durante los tres últimos años, la principal sustancia objeto de consulta en el Teléfono de Información ha sido la Cocaína.

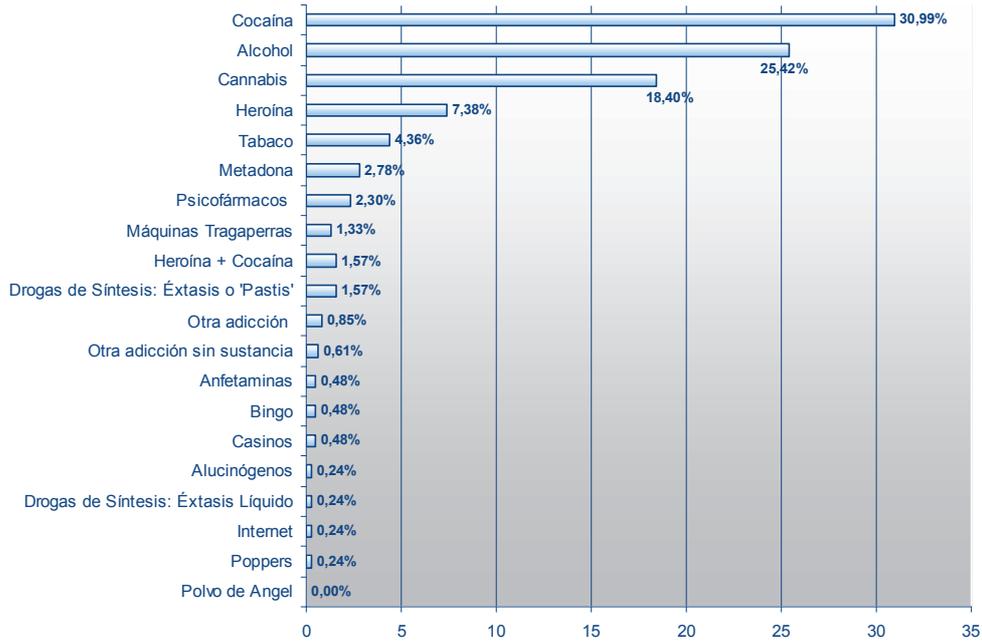
Corresponde a esta el 30.99% del total de registros del año 2011 seguida del Alcohol y el Cábnnabis con un 25.42% y un 18.40% respectivamente.

El siguiente gráfico muestra la distribución que ha seguido durante el año 2011 la demanda de información relacionada con las diferentes sustancias y/o conductas adictivas.





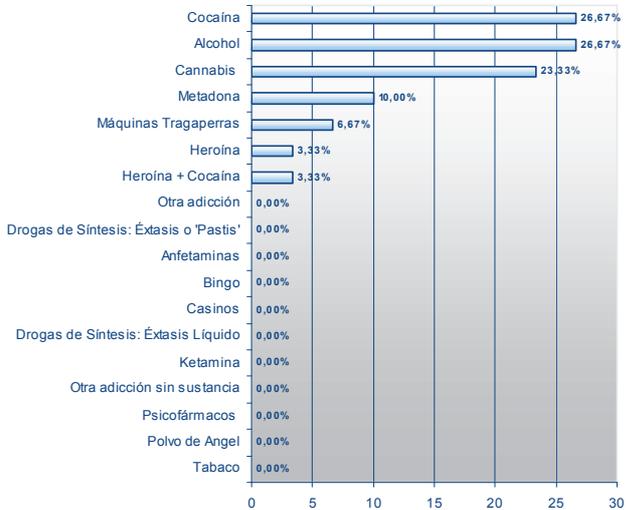
TIPO DE SUSTANCIA 2011



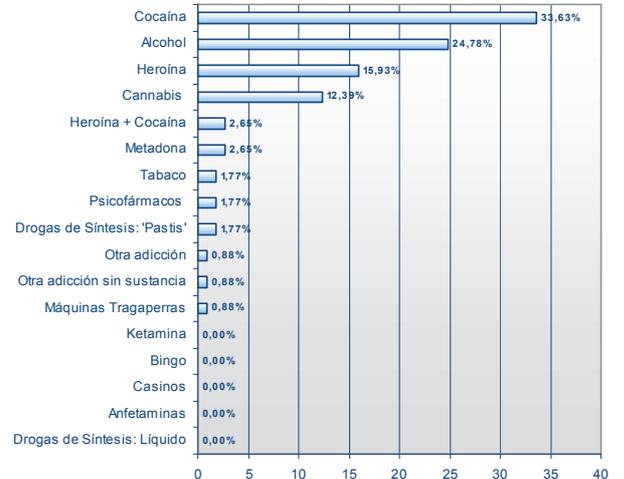
En la siguiente tabla aparece el número de registros de las principales sustancias distribuidas por provincias:

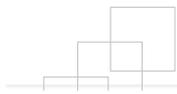
SUSTANCIA	PROVINCIA									TOTAL ANDALUCIA	OTRAS CCAA	TOTAL REGISTROS
	ALMERIA	CADIZ	CORDOBA	GRANADA	HUELVA	JAEN	MALAGA	SEVILLA				
<b>COCAÍNA</b>	8	38	25	13	15	15	41	94	<b>249</b>	7	<b>256</b>	
<b>ALCOHOL</b>	8	28	11	15	9	14	29	91	<b>205</b>	5	<b>210</b>	
<b>CANNABIS</b>	7	14	16	13	8	12	18	62	<b>150</b>	2	<b>152</b>	
<b>HEROÍNA</b>	1	18	4	4	2	2	10	19	<b>60</b>	1	<b>61</b>	
<b>HEROÍNA + COCAÍNA</b>	1	3	1	0	2	0	0	6	<b>13</b>	0	<b>13</b>	
<b>MDMA y Similares</b>	0	2	0	1	3	0	2	6	<b>14</b>	1	<b>15</b>	
<b>ADICIONES SIN SUSTANCIA</b>	0	1	0	0	0	1	2	1	<b>5</b>	0	<b>5</b>	

TIPO DE SUSTANCIA ALMERÍA

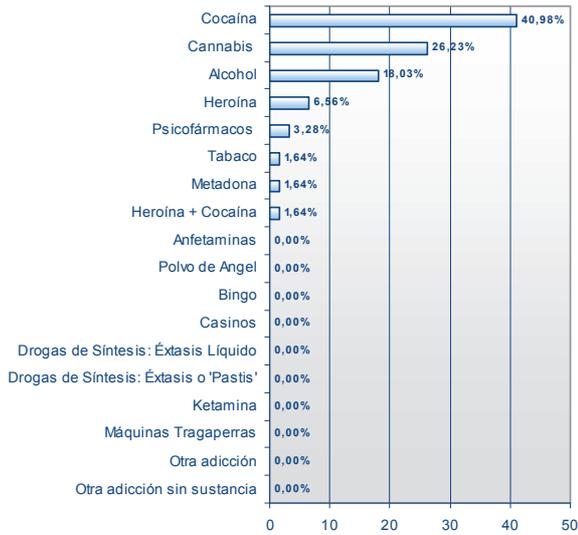


TIPO DE SUSTANCIA CÁDIZ

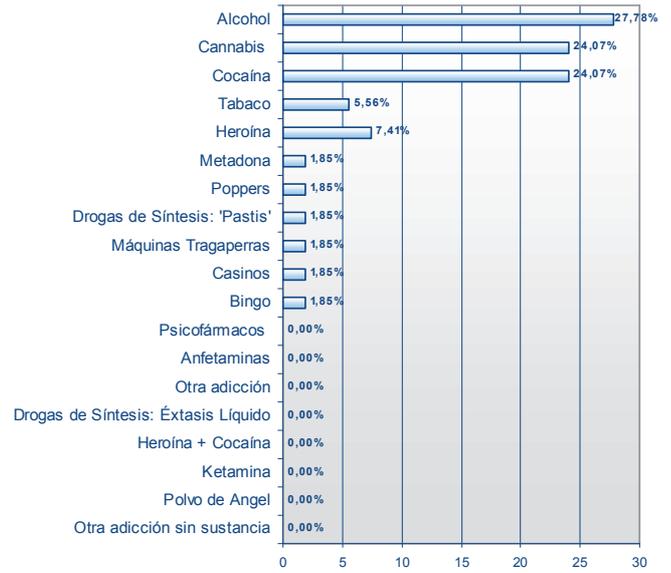




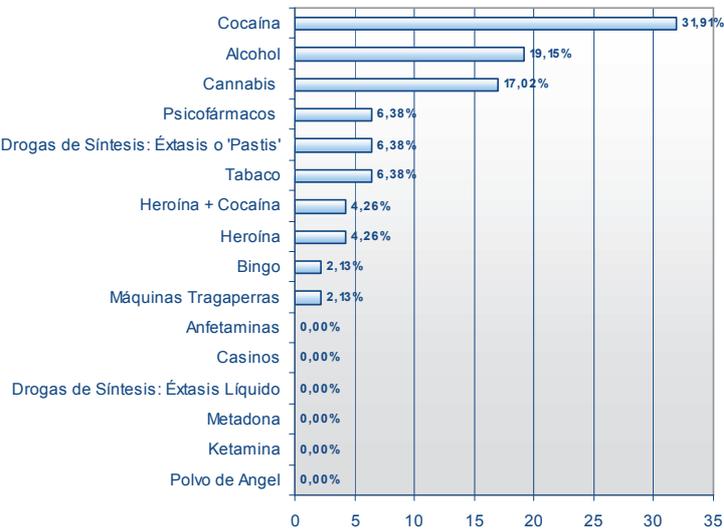
TIPO DE SUSTANCIA CÓRDOBA



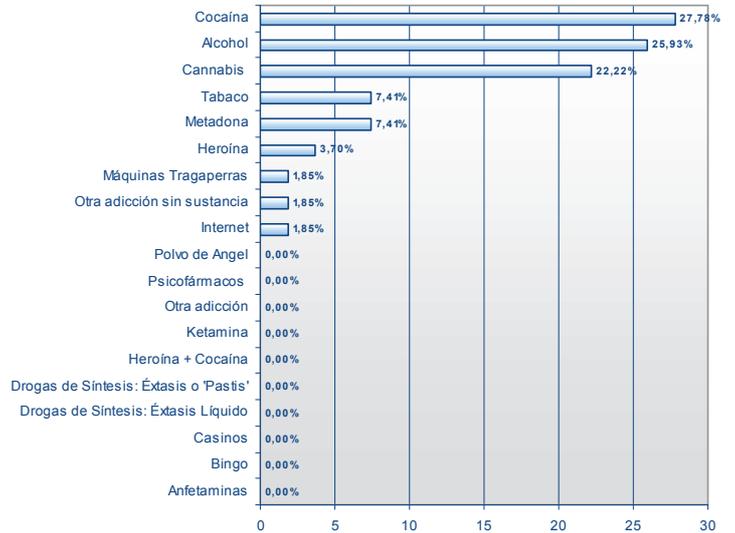
TIPO DE SUSTANCIA GRANADA



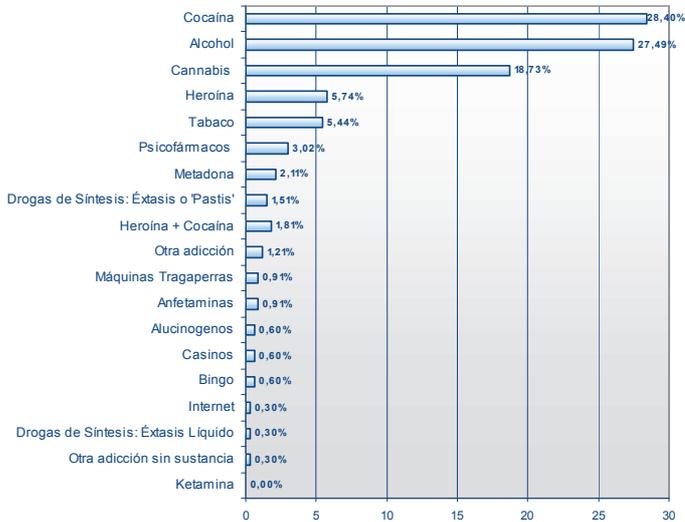
TIPO DE SUSTANCIA HUELVA



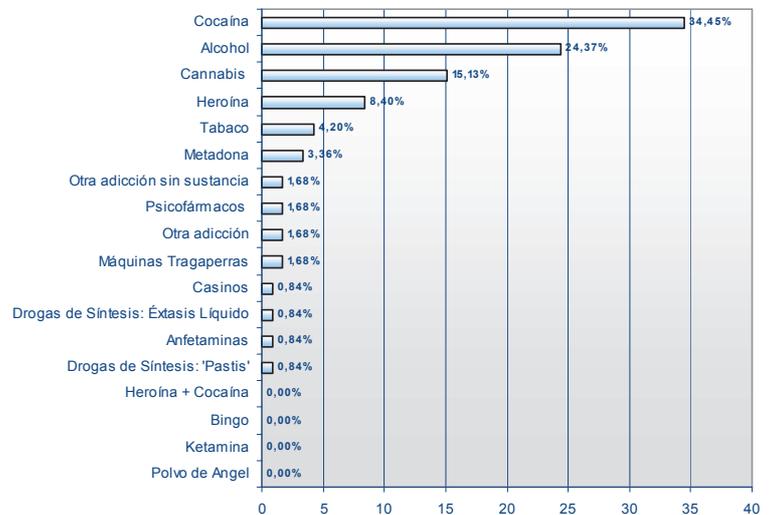
TIPO DE SUSTANCIA JAÉN

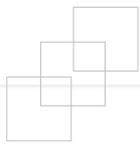


TIPO DE SUSTANCIA SEVILLA



TIPO DE SUSTANCIA MÁLAGA





Como se puede observar en las gráficas, la distribución por provincias, mantiene a la Cocaína como la principal sustancia objeto de consulta en el Teléfono de Información sobre Drogodependencias y Adicciones salvo en la provincia de Granada que lo ha sido el Alcohol y el Cábnnabis.

➤ **INDICADOR 10: MOTIVO DE LA LLAMADA.**

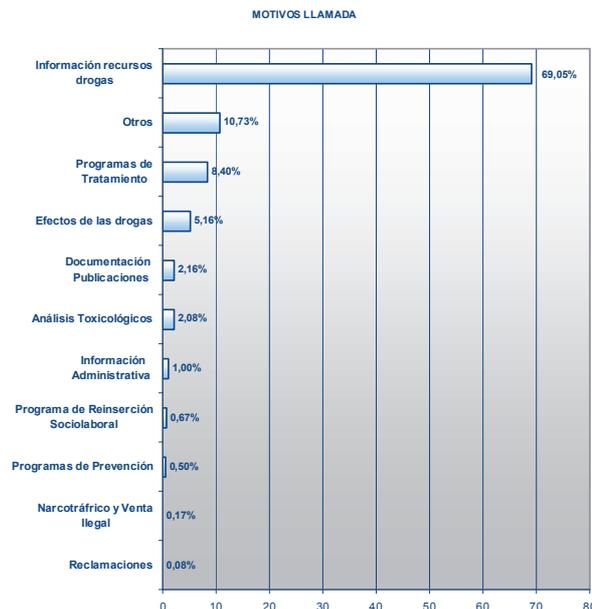
El indicador analiza el principal motivo por el que la persona usuaria contacta a través del Teléfono de Información, de esta manera, para la adecuada interpretación de los resultados, se ha de tener en cuenta que una misma llamada puede estar asociada a distintos tipos de consulta.

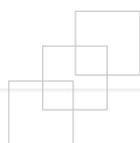
Tras el análisis de los datos correspondiente al año 2011, se puede observar que el 69.05% de los registros están relacionados con la demanda de información de la red de Recursos que en materia de drogodependencias y adicciones existe en Andalucía.

El interés por conocer los diferentes Programas de Tratamiento ha generado el 8.40% de los datos registrados durante la atención telefónica, mientras que la consulta sobre los Efectos de las Sustancias o el tiempo de permanencia de estas en el organismo ha generado el 5.16%.

En el 2.16% de los casos, la persona usuaria ha solicitado información sobre la edición de Documentación y Publicaciones que la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social pone al servicio de la ciudadanía y los profesionales.

Conocer el lugar al que se puede dirigir la familia o la persona drogodependiente para realizar una prueba toxicológica, supone el 2.08% de los registros mientras que la solicitud de Información de carácter Administrativo comprende el 1% del total de demandas.



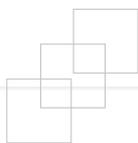


La siguiente tabla muestra el número total de registros para cada uno de los motivos de llamada según la provincia desde la que la persona usuaria contacta con el Servicio:

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	%
<b>Reclamaciones</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	0,68	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,09</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,08</b>
<b>Programa de Reinserción Sociolaboral</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	3,19	<b>1</b>	1,14	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	1,04	<b>2</b>	0,43	<b>8</b>	<b>0,69</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0,67</b>
<b>Programas de Prevención</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	0,68	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	0,52	<b>4</b>	0,86	<b>6</b>	<b>0,52</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0,50</b>
<b>Información Administrativa</b>	<b>1</b>	1,69	<b>1</b>	0,68	<b>1</b>	1,06	<b>2</b>	2,27	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	1,04	<b>5</b>	1,07	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>12</b>	26,09	<b>12</b>	<b>1,00</b>
<b>Análisis Toxicológicos</b>	<b>2</b>	3,39	<b>2</b>	1,37	<b>1</b>	1,06	<b>2</b>	2,27	<b>1</b>	1,85	<b>2</b>	2,94	<b>5</b>	2,60	<b>9</b>	1,93	<b>24</b>	<b>2,08</b>	<b>1</b>	2,17	<b>25</b>	<b>2,08</b>
<b>Programas de Tratamiento</b>	<b>2</b>	3,39	<b>12</b>	8,22	<b>12</b>	12,77	<b>2</b>	2,27	<b>7</b>	12,96	<b>7</b>	10,29	<b>19</b>	9,90	<b>40</b>	8,57	<b>101</b>	<b>8,74</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>101</b>	<b>8,40</b>
<b>Documentación Publicaciones</b>	<b>3</b>	5,08	<b>3</b>	2,05	<b>2</b>	2,13	<b>2</b>	2,27	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	2,94	<b>5</b>	2,60	<b>7</b>	1,50	<b>24</b>	<b>2,08</b>	<b>2</b>	4,35	<b>26</b>	<b>2,16</b>
<b>Efectos de las drogas</b>	<b>4</b>	6,78	<b>8</b>	5,48	<b>1</b>	1,06	<b>6</b>	6,82	<b>2</b>	3,70	<b>5</b>	7,35	<b>6</b>	3,13	<b>21</b>	4,50	<b>53</b>	<b>4,58</b>	<b>9</b>	19,57	<b>62</b>	<b>5,16</b>
<b>Otros</b>	<b>7</b>	11,86	<b>9</b>	6,16	<b>10</b>	10,64	<b>11</b>	12,50	<b>7</b>	12,96	<b>5</b>	7,35	<b>19</b>	9,90	<b>48</b>	10,28	<b>116</b>	<b>10,03</b>	<b>13</b>	28,26	<b>129</b>	<b>10,73</b>
<b>Información recursos drogas</b>	<b>39</b>	66,10	<b>109</b>	74,66	<b>64</b>	68,09	<b>62</b>	70,45	<b>37</b>	68,52	<b>47</b>	69,12	<b>132</b>	68,75	<b>331</b>	70,88	<b>821</b>	<b>71,02</b>	<b>9</b>	19,57	<b>830</b>	<b>69,05</b>
<b>Narcotráfico y Venta Ilegal</b>	<b>1</b>	1,69	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0,17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0,17</b>
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>100</b>	<b>146</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	<b>88</b>	<b>100</b>	<b>54</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>	<b>192</b>	<b>100</b>	<b>467</b>	<b>100</b>	<b>1.156</b>	<b>100</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>1.202</b>	<b>100</b>

Para cada uno de los Motivos de Llamada se analiza la información que solicita la persona usuaria por un lado, y la respuesta facilitada desde el Teléfono de Información, por otro. Los indicadores 11 Y 12 muestran por tanto, el total de demandas de información y el total de opciones de respuesta para cada uno de los motivos descritos.





MOTIVOS DE LLAMADA	TOTAL MOTIVOS DE LLAMADA		TOTAL INFORMACIÓN SOLICITADA		TOTAL RESPUESTA A LA LLAMADA	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Información recursos drogas	830	69,11	1.191	78,41	1.206	75,19
Efectos de las drogas	62	5,16	75	4,94	72	4,49
Programas de Tratamiento	101	8,41	69	4,54	116	7,23
Documentación y Publicaciones	26	2,16	26	1,71	32	2,00
Análisis Toxicológicos	25	2,08	23	1,51	41	2,56
Información Administrativa	12	1,00	14	0,92	18	1,12
Programas de Prevención	6	0,50	2	0,13	3	0,19
Programas de Reinserción	8	0,67	8	0,53	10	0,62
Reclamaciones	1	0,08	1	0,07	1	0,06
Narcotráfico y venta ilegal	1	0,08	1	0,07	1	0,06
Sugerencias	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Otros	129	10,74	109	7,18	104	6,48
<b>TOTAL</b>	<b>1201</b>	<b>100</b>	<b>1.519</b>	<b>100</b>	<b>1.604</b>	<b>100</b>

➤ **INDICADOR 11: INFORMACIÓN SOLICITADA.**

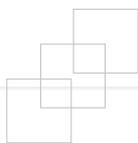
▪ **Información recursos Drogas:**

El análisis del motivo Información Recursos Drogas, solicitado en un 69.05% del total de llamadas válidas, refleja que el principal recurso por el que la persona usuaria demanda información es el Centro de Tratamiento Ambulatorio, el 69.94% de los registros así lo indican.

Con porcentajes notablemente menores, a través del Teléfono, se solicita información sobre los Centros para el Tratamiento del Alcoholismo en un 11.34% de las llamadas y para las Comunidades Terapéuticas en un 4.11%.

Las Asociaciones de Jugadores rehabilitados y las Asociaciones de Alcohólicos Rehabilitados representan el 1.76% y el 1.60% del total de registros.





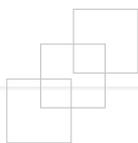
INFORMACIÓN SOLICITADA RECURSO DROGAS	TOTAL	
	Nº	%
Centros de tratamiento ambulatorio	833	69,94
Comunidades terapéuticas	49	4,11
Centros de tratamiento alcoholismo	135	11,34
Asociaciones específicas	10	0,84
Asociaciones de alcohólicos anónimos	4	0,34
CTA de juego patológico	9	0,76
Centros de dispensación de Metadona	17	1,43
Centros de día	6	0,50
Asociaciones de alcohólicos rehabilitados	19	1,60
Asociaciones de jugadores de azar en rehabilitación	21	1,76
Unidades de desintoxicación hospitalaria	8	0,67
Viviendas de apoyo al tratamiento	4	0,34
Centros de encuentro y acogida	12	1,01
Viviendas de apoyo a la reinserción	5	0,42
Asociaciones de ámbito regional	0	0,00
Área de Drogodependencia e Inclusión Social de la ASSDA	4	0,34
Otra Información	47	3,95
Teléfono Información Tabaco	6	0,50
Lista de Espera	2	0,17
<b>TOTAL</b>	<b>1.191</b>	<b>100</b>

▪ **Información Efectos Drogas:**

Para este indicador que cuenta con un porcentaje del 5.16% sobre el total de llamadas válidas, la sustancia por la que con mayor frecuencia la persona usuaria ha demandado información sobre sus efectos y el tiempo de permanencia de esta en el organismo ha sido la Cocaína con un 50.67%. Les sigue el Cábnnabis con un 24% y el Alcohol con un 6.67%.

Sobre el consumo de Tabaco y el consumo de Heroína se ha demandado información en el 4% de los casos mientras que, con el mismo porcentaje del 2.67%, se ha solicitado información sobre los efectos de las Drogas de Síntesis y del Poppers.





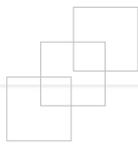
INFORMACIÓN SOLICITADA EFECTOS DROGAS	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Cocaína	38	50,67
Cánnabis o 'porros'	18	24
Alcohol	5	6,67
Drogas de Síntesis: Pastis	2	2,67
Heroína	3	4
Drogas de Síntesis: Líquido	2	2,67
Tabaco	3	4
Anfetaminas	0	0
Otra Adicción	0	0
Polvo de Ángel	0	0
Psicofármacos	1	1,33
Heroína más Cocaína	0	0
Ketamina	0	0
Metadona	1	1,33
Poppers	2	2,67
Alucinógenos	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

▪ **Información Programas de Prevención:**

Del total de consultas iniciadas por la persona usuaria para conocer los distintos Programas de Prevención, el 50% de los registros del año 2011 corresponde a los Programas desarrollados en el entorno Laboral, y el otro 50% a los Programas desarrollados en el entorno Familiar.

INFORMACIÓN SOLICITADA PROGRAMAS DE PREVENCIÓN	TOTAL REGISTROS		
	Nº	%	
Educativo	Dino	0	0
	Y tú que piensas	0	0
	Prevenir es vivir	0	0
	Forma Joven	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Laboral	1	50	
Familiar	1	50	
Comunitario	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	





▪ **Información Programas de Tratamiento:**

Los Programas de Tratamiento cuentan con el 8.40% del total de llamadas, de estas, el 31.88% corresponde a los programas desarrollados para el tratamiento del Alcohol mientras que el 28.99% son demandas de información sobre los programas desarrollados por la Consejería para la Igualdad y Bienestar social, para el tratamiento de la Cocaína y el 18.44%, para el del Cánnabis.

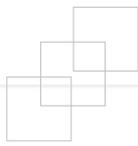
INFORMACIÓN SOLICITADA PROGRAMAS DE TRATAMIENTO	TOTAL REGISTROS	
	N�	%
Cocaína	20	28,99
Alcohol	22	31,88
Cánnabis	13	18,84
Heroína	3	4,35
Tabaco	3	4,35
Heroína más Cocaína	2	2,90
Juegos de Azar	1	1,45
Otra adicción	3	4,35
Drogas de Síntesis	2	2,90
Psicofármacos	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

▪ **Información análisis Toxicológicos:**

Del total de consultas relacionadas con los Análisis Toxicológicos, el 2.08% del total de llamadas válidas, en el 65.22% de los casos, la persona usuaria ha solicitado información sobre el lugar al que se puede dirigir para realizar un Análisis Toxicológico.

INFORMACIÓN SOLICITADA ANÁLISIS TOXICOLÓGICOS	TOTAL REGISTROS	
	N�	%
Dónde realizar un análisis Toxicológico	15	65,22
Otras	8	34,78
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>





▪ **Información Documentación y Publicaciones:**

Desde el Teléfono se ha registrado un total de 26 llamadas relacionadas con la solicitud de información sobre Documentación, Publicaciones de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social en materia de Drogodependencias y Adicciones.

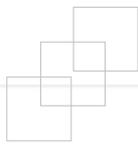
INFORMACIÓN SOLICITADA DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
<b>TOTAL INFORMACION SOLICITADA</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

▪ **Información Programas de Reinserción Sociolaboral:**

Del total de consultas incluidas en los Programas de Reinserción Sociolaboral (0.67%), el 25% de estas, ha estado relacionada con la solicitud de información sobre las Viviendas de Apoyo a la Reinserción mientras que el 12.50% lo ha estado con los Cursos de Formación Profesional, la Red de Artesanos y la demandada de información sobre las actuaciones desarrolladas por la Consejería de Empleo.

INFORMACIÓN SOLICITADA PROGRAMAS DE REINSECCIÓN	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Arquímedes	0	0,00
Cursos de Formación Profesional	1	12,50
Centros de Día	0	0,00
Viviendas de Apoyo a la Reinserción	2	25,00
Otra Información	3	37,50
Red de Artesanos	1	12,50
Consejería de Empleo	1	12,50
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>





▪ **Información Administrativa:**

La solicitud de información de carácter administrativo cuenta con el 1% sobre el total de las llamadas recibidas. De todas estas, es la solicitud de información sobre la Orden de Subvenciones el principal motivo de consulta con un 28.57% seguido de Normativas con un 21.43%.

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA RELACIONADA CON LAS DROGODEPENDENCIAS Y ADICCIONES	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Otra información	4	28,57
Orden de Subvenciones	4	28,57
Ciudades ante la Droga	0	0
ONG o Entidades Privadas	1	7,14
Inscripción y Acreditación de Centros de Tratamiento	2	14,29
Normativa	3	21,43
Convenios para Centros de Tratamiento	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

▪ **Información Otras:**

Durante el transcurso de la llamada la persona usuaria, además de exponer el principal motivo de su consulta, solicita información sobre otros teléfonos o recursos de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social. Estas se registran en el motivo de llamadas Otros que, durante el año 2011 cuenta con el 10.73% del total de datos analizados.

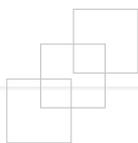
Otros	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Otra Información	109	100

▪ **Reclamaciones:**

Durante el año 2011 se ha registrado 1 reclamación en el Teléfono de Información relacionada con la Red de Centros.

RECLAMACIONES	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Reclamaciones	1	100





- **Sugerencias:**

En este mismo período de tiempo no se han registrado sugerencias sobre la red de recursos para el tratamiento de las drogodependencias y adicciones.

SUGERENCIAS	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Sugerencias	0	100

- **Narcotráfico:**

La persona usuaria ha dejado constancia de la descripción de situaciones relacionadas con la venta ilegal de sustancias en tan solo una ocasión.

NARCOTRAFICO	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Narcotráfico	1	100

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

El indicador Respuesta a la Llamada analiza la información que, desde el Teléfono de Información se facilita a la persona usuaria. Contabiliza el número de registros que se incluyen en cada uno de los motivos de llamada que contempla el Servicio.

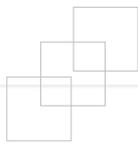
- **Respuesta Información Recursos Drogas:**

En el 75.14% de las llamadas válidas se ha ofrecido información sobre la Red de Recursos, de ellas, los Centros de Tratamiento Ambulatorio han sido el recurso del que mayor información se ha ofrecido por ser este la puerta de entrada al itinerario terapéutico de la persona drogodependiente.

En total cuenta con el 70.65% del total de registros incluidos en este motivo, seguido de los Centros para el Tratamiento del Alcoholismo con un 10.70%.

Con un porcentaje del 4.06% se ha ofrecido información a la persona usuaria sobre las Comunidades Terapéuticas y con un 2.07% sobre las Asociaciones de Alcohólicos Rehabilitados.





De las Asociaciones de Jugadores de Azar en rehabilitación se ha ofrecido información en un 1.49% de los casos y de los Centros de Dispensación de Metadona en un 1.41%.

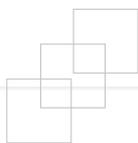
Desde el Teléfono se ha ofrecido además información sobre las Asociaciones Específicas en un 1.08% de las llamadas y con el mismo porcentaje del 0.66% de los Centros de Encuentro y Acogida y de los Centros de Tratamiento Ambulatorio de Juego Patológico.

RESPUESTA A LA LLAMADA INFORMACIÓN RECURSOS	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Asociaciones de alcohólicos rehabilitados	25	2,07
Asociaciones de ámbito regional	1	0,08
Asociaciones de jugadores de azar en rehabilitación	18	1,49
Asociaciones específicas	13	1,08
Centros de día	7	0,58
Centros de dispensación de Metadona	17	1,41
Centros de encuentro y acogida	8	0,66
Centros de tratamiento ambulatorio de juego patológico	8	0,66
Teléfono del Maltrato al Menor: Tel.: 900210966	1	0,08
Centros de Salud o de Atención Primaria. Tel: 902505060	1	0,08
Centros de tratamiento alcoholismo	129	10,70
Centros de tratamiento ambulatorio	852	70,65
Comunidades terapéuticas	49	4,06
Área de Drogodependencia e Inclusión de la ASSDA	4	0,33
Otra respuesta	49	4,06
Teléfono de Información sobre el Tabaco.	7	0,58
Teléfono de Maltrato a la Mujer. Tel.: 900191010	0	0,00
Unidades de desintoxicación hospitalaria	7	0,58
Viviendas de apoyo a la reinserción	4	0,33
Viviendas de apoyo al tratamiento	6	0,50
<b>TOTAL</b>	<b>1.206</b>	<b>100</b>

▪ **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 48.61% del total de registros, seguida de el Cábnnabis con un 19.44% y del Alcohol con un 8.33%.





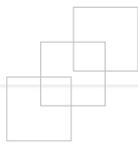
RESPUESTA A LA LLAMADA EFECTOS DROGAS	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Cocaína	35	48,61
Cánnabis	14	19,44
Alcohol	6	8,33
Drogas de Síntesis: Éxtasis Líquido	2	2,78
Otras	5	6,94
Heroína	3	4,17
Drogas de Síntesis: Éxtasis o Pastis	2	2,78
Heroína + Cocaína	0	0,00
Tabaco	1	1,39
Polvo de Ángel	0	0
Inf. Pendiente Dirección General. TEL.: 955 04 83 26	0	0
Inf. pendiente Dirección General. Email: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia .es	0	0
Anfetaminas	0	0
Psicofármacos	1	1,39
Metadona	1	1,39
Ketamina	0	0
Otra adicción sin sustancia	0	0
Poppers	2	2,78
Alucinógenos	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

▪ **Respuesta Programas de Prevención:**

En cuanto a la respuesta ofrecida en relación a la demanda de información sobre los programas de prevención desarrollados en distintos ámbitos, en todas las ocasiones, se ha derivado a la persona usuaria a la Dirección General de Servicios y Atención a las Drogodependencias, 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	3	100
Inf. pendiente Dirección General. Email: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia .es	0	0
Dirección General web : <a href="http://www.juntadeandalucia.es">www.juntadeandalucia.es</a>	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</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 en Andalucía deriva a la persona usuaria a los Centros de Tratamiento Ambulatorio, por ser este, el recurso que ofrece tratamiento médico y psicológico para la adicción a todas las sustancias y/o conductas adictivas.

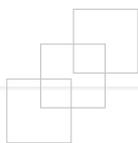
En la tabla se puede observar que el 79.31% de las respuestas ofrecidas desde el Teléfono corresponde a este recurso.

RESPUESTA A LA LLAMADA PROGRAMAS DE TRATAMIENTO	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Cocaína	0	0,00
Teléfono información sobre el tabaco	4	3,45
Centros de tratamiento ambulatorio	9	7,76
Otra respuesta:	8	6,90
Heroína	0	0,00
Cánnabis o "porros"	0	0,00
Asociación de Jugadores de Azar	2	1,72
Metadona	0	0,00
Tratamiento médico y psicológico en CTA	92	79,31
Programa de Desintoxicación domiciliaria	1	0,86
Heroína más Cocaína	0	0,00
Programa de Tratamiento con Disuasores de Alcohol (Colmen)	0	0,00
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
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

▪ **Respuesta Análisis Toxicológicos:**

La demanda de información referida al lugar al que puede acudir la persona usuaria para realizar un análisis toxicológico ha sido derivada desde el Teléfono a los Centros Sanitarios Públicos con un porcentaje del 34.15%, y, con el mismo porcentaje del 17.07%, a los Centros de Tratamiento Ambulatorio y los Centros y Laboratorios Privados.





RESPUESTA LLAMADA ANÁLISIS TOXICOLÓGICO	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
CTA	7	17,07
Centro Sanitario Público (SAS)	14	34,15
Centro Sanitario Privado	7	17,07
Laboratorio Privado	7	17,07
Otra	6	14,63
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

▪ **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 al Área de Drogodependencias y Adicciones de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, en el 40% de las llamadas así se ha procedido.

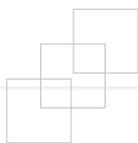
En el 20% de las ocasiones, se ha derivado a la persona usuaria a los Centros de Tratamiento Ambulatorio y en el 10% a la Consejería de Empleo y a la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a las Drogodependencias.

RESPUESTA A LA LLAMADA PROGRAMA DE REINSERCIÓN	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Área de Drogodependencia e Inclusión de la ASSDA	4	40,00
Otra respuesta	2	20,00
Centros de tratamiento ambulatorio	2	20,00
Información pendiente de contestar por la Dirección General.	1	10,00
Consejería de Empleo	1	10,00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

▪ **Respuesta Documentación y Publicaciones:**

Desde el Teléfono de Información sobre Drogodependencias se ha derivado a la persona usuaria a la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a las Drogodependencias tal y como se muestra en la siguiente tabla:





RESPUESTA A LA LLAMADA DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Inf. Pendiente Dirección General. Tel.: 955 04 83 26	20	62,50
Inf. pendiente Dirección General. Email: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia .es	5	15,63
Otra respuesta	4	12,50
Página Web: www.juntadeandalucia.es	3	9,38
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

▪ **Respuesta Información Administrativa:**

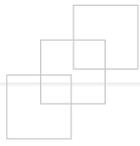
Del mismo modo, ante la demanda de información de carácter administrativo se ha derivado a la persona para que contacte con la Dirección General.

RESPUESTA A LA LLAMADA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Inf. Pendiente Dirección General. Tel.: 955 04 83 26	11	61,11
Inf. pendiente Dirección General. Email: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia .es	3	16,67
Otra respuesta	1	5,56
Página Web: www.juntadeandalucia.es	3	16,67
Correo electrónico: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia.es	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

• **Otra Respuesta:**

La siguiente tabla muestra el porcentaje de registros de llamadas que, tras haber sido informada la persona usuaria de los programas y recursos existentes en Andalucía en materia de drogodependencias y adicciones, se ofrece información de otros servicios y recursos que la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social pone a disposición de la ciudadanía, en función de la necesidad detectada durante la llamada.





RESPUESTA A LA LLAMADA OTRAS RESPUESTAS	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Otra respuesta	90	86,54
Información Sexual. Tel.:900210966	1	0,96
Teléfono de Información de otras Direcciones Generales	5	4,81
Teléfono de Información sobre el Tabaco	1	0,96
Junta Responde	0	0,00
Área de Drogodependencia e Inclusión de la ASSDA	3	2,88
Teléfono de Maltrato a la Mujer. Tel.: 900191010	0	0,00
Emergencias 112	3	2,88
Salud Responde. Tel.: 902505060	1	0,96
Teléfono de atención al Mayor. Tel.:900858381	0	0,00
Teléfono de Maltrato al Menor. Tel.: 900210966	0	0,00
Dirección General Personas con Discapacidad. Tel.:955048000	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

- **Respuesta Reclamaciones:**

La reclamación presentada al Teléfono de Información sobre los recursos, ha sido derivada a la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a las Drogodependencias.

RECLAMACIONES	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Información para la D.G. Email: drogadicciones.cibs@juntadeandalucia.es	1	100,00
Otra Respuesta	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

- **Respuesta Narcotráfico:**

En este caso, por ser una demanda de información relacionada con la solicitud de información sobre la legislación para la venta de alcohol a menores, se ha remitido a la persona usuaria a la Ley 12/2003 de 24 de Noviembre.

NARCOTRAFICO	TOTAL REGISTROS	
	Nº	%
Emergencia 112	0	0
Otra Respuesta	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

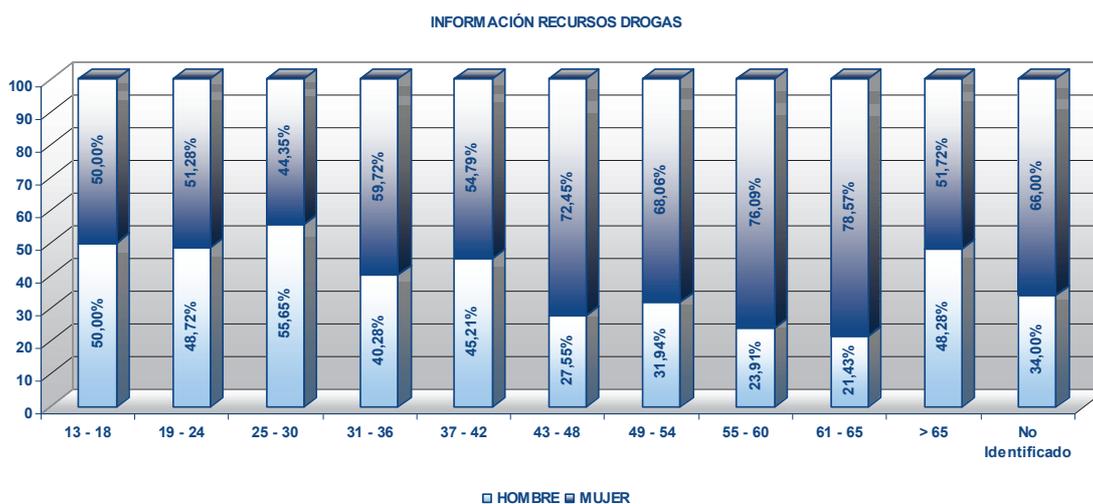


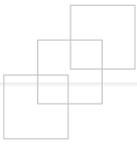
➤ **INDICADOR 13: LLAMADAS VÁLIDAS POR MOTIVO.**

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

▪ **Información Recursos Drogas:**

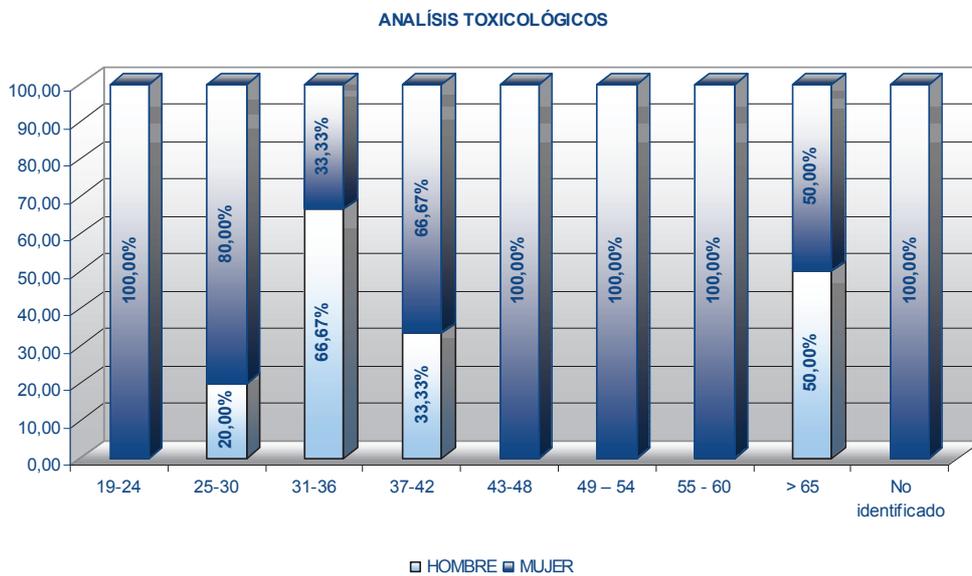
INFORMACIÓN RECURSOS DROGAS						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<13	0	0,00	0	0	0	0,00
13 - 18	2	0,61	2	0,40	4	0,48
19 - 24	19	5,78	20	3,99	39	4,70
25 - 30	69	20,97	55	10,98	124	14,94
31 - 36	58	17,63	86	17,17	144	17,35
37 - 42	66	20,06	80	15,97	146	17,59
43 - 48	27	8,21	71	14,17	98	11,81
49 - 54	23	6,99	49	9,78	72	8,67
55 - 60	11	3,34	35	6,99	46	5,54
61 - 65	6	1,82	22	4,39	28	3,37
> 65	14	4,26	15	2,99	29	3,49
No identificado	34	10,33	66	13,17	100	12,05
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100</b>	<b>501</b>	<b>100</b>	<b>830</b>	<b>100</b>

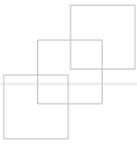




▪ **Análisis Toxicológicos:**

ANÁLISIS TOXICOLÓGICOS						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19-24	0	0	3	15	3	12
25-30	1	20,00	4	20	5	20
31-36	2	40,00	1	5	3	12
37-42	1	20,00	2	10	3	12
43-48	0	0	6	30	6	24
49 - 54	0	0,00	1	5	1	4
55 - 60	0	0	1	5	1	4
> 65	1	20,00	1	5	2	8
No identificado	0	0	1	5	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

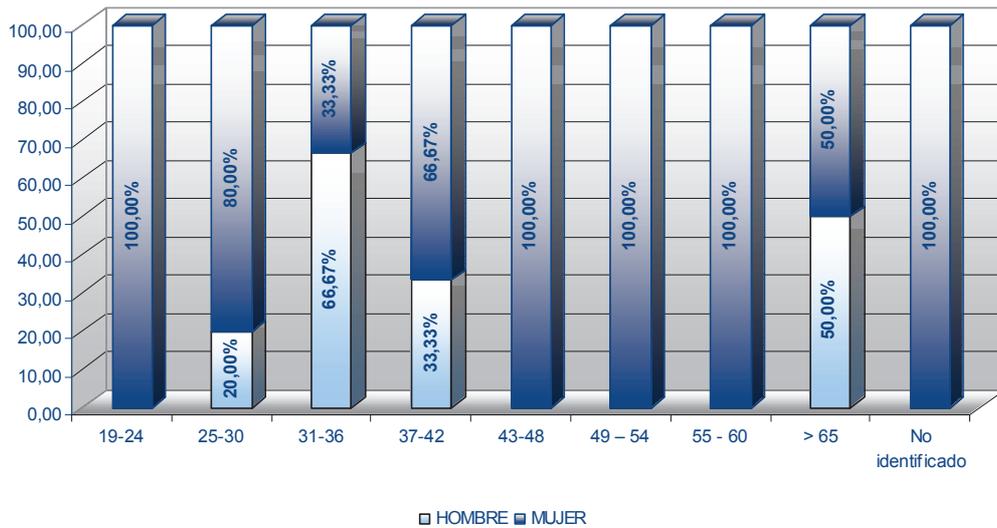


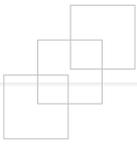


▪ **Programas de Tratamiento:**

PROGRAMAS DE TRATAMIENTO						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13 - 18	1	2,44	1	1,72	2	1,98
19 - 24	3	7,32	3	5,17	6	5,94
25 - 30	10	24,39	7	12,07	17	16,83
31 - 36	8	19,51	10	17,24	18	17,82
37 - 42	11	26,83	11	18,97	22	21,78
43 - 48	3	7,32	8	13,79	11	10,89
49 - 54	1	2,44	6	10,34	7	6,93
55 - 60	2	4,88	5	8,62	7	6,93
61 - 65	0	0	3	5,17	3	2,97
>65	1	2,44	2	3,45	3	2,97
No identificado	2	4,88	3	5,17	5	4,95
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>58</b>	<b>100</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

**ANÁLISIS TOXICOLÓGICOS**

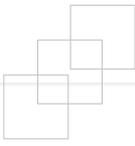




▪ **Documentación y Publicaciones:**

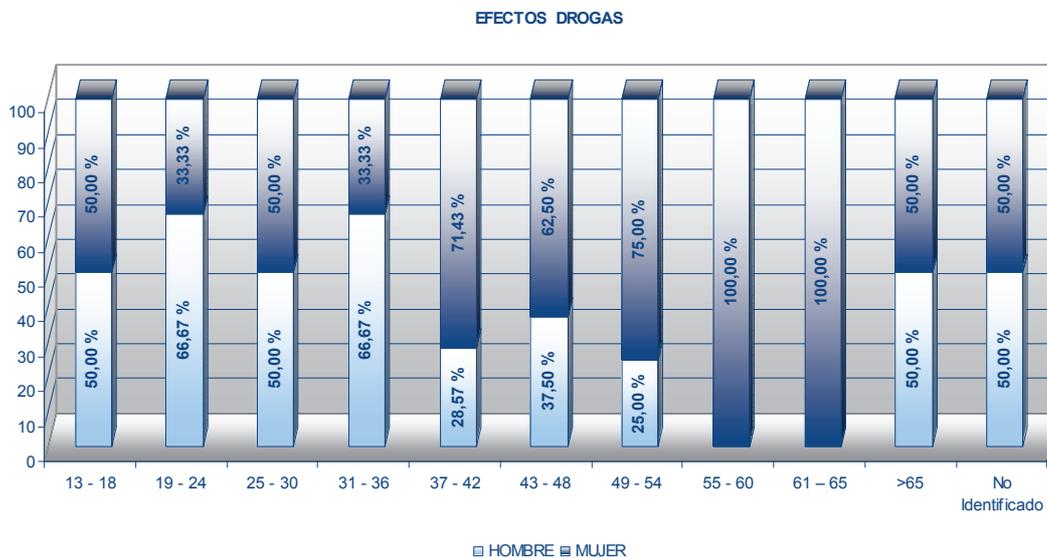
DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
25 - 30	3	30	3	18,75	6	23,08
31 - 36	1	10	2	12,50	3	11,54
37 - 42	1	10	3	18,75	4	15,38
43 - 48	0	0	1	6,25	1	3,85
49 - 54	4	40	1	6,25	5	19,23
No identificado	1	10	6	37,5	7	26,92
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

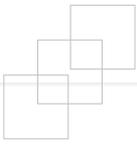




▪ **Efectos drogas:**

EFECTOS DROGAS						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13 - 18	1	3,57	1	2,94	2	3,23
19 - 24	2	7,14	1	2,94	3	4,84
25 - 30	8	28,57	8	23,53	16	25,81
31 - 36	6	21,43	3	8,82	9	14,52
37 - 42	2	7,14	5	14,71	7	11,29
43 - 48	3	10,71	5	14,71	8	12,90
49 - 54	1	3,57	3	8,82	4	6,45
55 - 60	0	0	2	5,88	2	3,23
61 - 65	0	0	1	2,94	1	1,61
>65	1	3,57	1	2,94	2	3,23
No identificado	4	14,29	4	11,76	8	12,90
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>62</b>	<b>100</b>





▪ **Programas de Prevención:**

PROGRAMAS DE PREVENCIÓN						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19 – 24	0	0	1	16,67	1	16,67
31 – 36	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
61 – 65	0	0	1	16,67	1	16,67
No identificado	0	0	1	16,667	1	16,67
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

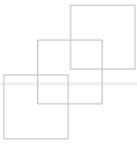
PROBLEMAS DE PREVENCIÓN



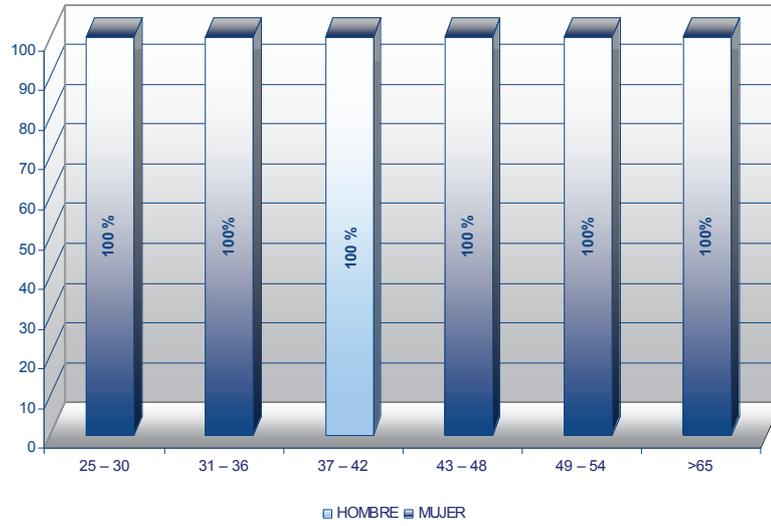
▪ **Programas de Reinserción Sociolaboral:**

PROGRAMAS DE REINserCIÓN SOCIOLABORAL						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
25-30	0	0	2	33,33	2	25,00
31 – 36	0	0	1	16,67	1	12,50
37 – 42	1	100	0	0,00	1	12,50
43 – 48	0	0	1	16,67	1	12,50
49 – 54	0	0	1	16,67	1	12,50
No identificado	0	0	2	33,33	2	25,00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>





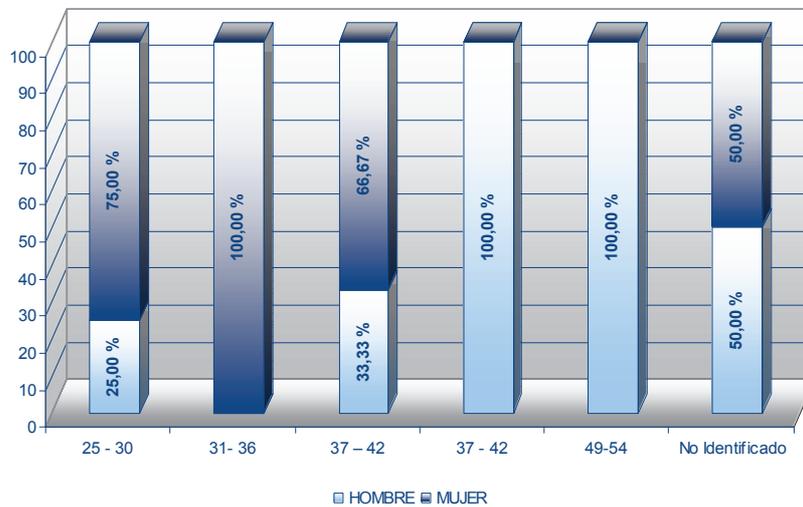
PROGRAMAS DE REINSECCIÓN SOCIOLABORAL

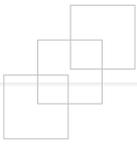


■ **Información Administrativa relacionada con las Drogodependencias y Adicciones:**

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
25 - 30	1	20	3	42,86	4	33,33
31 - 36	0	0	1	14,29	1	8,33
37 - 42	1	20	2	28,57	3	25,00
43 - 48	1	20	0	0	1	8,33
49-54	1	20	0	0	1	8,33
No identificado	1	20	1	14,29	2	16,67
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

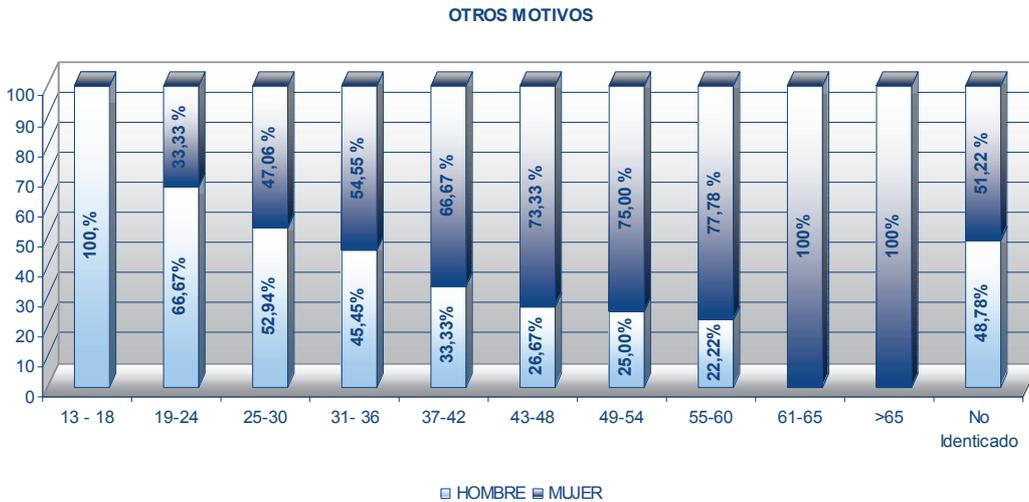
INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA





▪ **Otros Motivos:**

EDAD	OTROS MOTIVOS					
	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13 - 18	1	1,92	0	0	1	0,78
19 - 24	4	7,69	2	2,60	6	4,65
25 - 30	9	17,31	8	10,39	17	13,18
31 - 36	5	9,62	6	7,79	11	8,53
37 - 42	5	9,62	10	12,99	15	11,63
43 - 48	4	7,69	11	14,29	15	11,63
49 - 54	2	3,85	6	7,79	8	6,20
55 - 60	2	3,85	7	9,0909	9	6,98
61-65	0	0	4	5,19	4	3,10
>65	0	0,00	2	2,60	2	1,55
No identificado	20	38,46	21	27,27	41	31,78
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>129</b>	<b>100</b>



▪ **Reclamaciones:**

EDAD	RECLAMACIONES					
	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
49 - 54	1	100	0	0	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100</b>



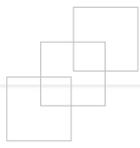
➤ **INDICADOR 14: PERSONA QUE LLAMA POR MOTIVO.**

El indicador analiza, para cada uno de los motivos de llamada, el perfil de la persona usuaria.

▪ **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	0
	Mujer	0	0	0	0	0	0	0	0	
13 - 18	Hombre	0	0	0	0	1	0	1	2	4
	Mujer	1	1	0	0	0	0	0	2	
19 - 24	Hombre	12	2	0	1	0	0	3	18	37
	Mujer	5	3	0	1	1	5	4	19	
25 - 30	Hombre	49	2	0	7	3	0	4	65	111
	Mujer	9	4	0	10	8	11	4	46	
31 - 36	Hombre	41	2	0	9	3	1	2	58	132
	Mujer	9	7	2	24	12	15	5	74	
37 - 42	Hombre	35	0	0	10	4	4	3	56	120
	Mujer	11	3	18	12	4	16	0	64	
43 - 48	Hombre	10	0	0	3	7	0	0	20	90
	Mujer	10	0	37	9	6	5	3	70	
49 - 54	Hombre	6	1	0	4	3	0	0	14	57
	Mujer	5	0	20	6	3	6	3	43	
55 - 60	Hombre	5	0	0	0	0	0	0	5	37
	Mujer	0	0	19	4	6	2	1	32	
61 - 65	Hombre	4	0	0	1	0	0	0	5	25
	Mujer	0	0	16	2	1	1	0	20	
>65	Hombre	1	1	0	0	5	1	0	8	22
	Mujer	1	0	10	0	3	0	0	14	
No Identificado	Hombre	13	1	1	2	4	0	0	21	70
	Mujer	7	3	19	6	8	4	2	49	
<b>TOTAL</b>		<b>234</b>	<b>30</b>	<b>142</b>	<b>111</b>	<b>82</b>	<b>71</b>	<b>35</b>	<b>705</b>	<b>705</b>





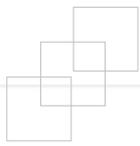
▪ **Información Administrativa:**

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA						
EDAD	SEXO	ASOCIACIÓN DROGA	NO IDENTIFICADO	AYUNTAMIENTOS Y DIPUTACIONES	TOTAL GÉNERO	TOTAL
25-30	Hombre	0	0	1	1	4
	Mujer	1	1	1	3	
31 - 36	Hombre	0	0	0	0	1
	Mujer	0	0	1	1	
37 - 42	Hombre	1	0	0	1	1
	Mujer	0	0	0	0	
43 - 48	Hombre	0	1	0	1	1
	Mujer	0	0	0	0	
49 - 54	Hombre	0	1	0	1	1
	Mujer	0	0	0	0	
No Identificado	Hombre	0	1	0	1	2
	Mujer	0	0	1	1	
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

▪ **Programas de Reinserción Sociolaboral**

PROGRAMAS DE REINSECCIÓN SOCIOLABORAL					
EDAD	SEXO	FAMILIAR	RED DROGAS	TOTAL GÉNERO	TOTAL
25 - 30	Hombre	0	0	0	1
	Mujer	1	0	1	
37 - 42	Hombre	0	1	1	1
	Mujer	0	0	0	
No identificado	Hombre	0	0	0	2
	Mujer	1	1	2	
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

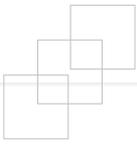




▪ **Documentación y Publicaciones:**

DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES						
EDAD	SEXO	RED DROGAS	EDUCACIÓN	AYUNTAMIENTOS DIPUTACIONES	TOTAL GÉNERO	TOTAL
19 - 24	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	
25 - 30	Hombre	1	1	0	2	5
	Mujer	0	1	2	3	
31 - 36	Hombre	0	0	0	0	1
	Mujer	0	0	1	1	
37 - 42	Hombre	1	0	0	1	3
	Mujer	0	1	1	2	
43 - 48	Hombre	0	0	0	0	1
	Mujer	0	1	0	1	
49 - 54	Hombre	2	1	0	3	3
	Mujer	1	0	0	0	
55 - 60	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	
No Identificado	Hombre	0	0	1	1	3
	Mujer	1	0	1	2	
TOTAL		6	5	6	17	16

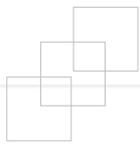




▪ **Programas de Tratamiento:**

PROGRAMAS DE TRATAMIENTO								
EDAD	SEXO	PAREJA EN CONVIVENCIA	DROG.	FAMILIAR	MADRE	HERMANO/A	TOTAL GÉNERO	TOTAL
13 – 18	Hombre	0	1	0	0	0	1	2
	Mujer	0	1	0	0	0	1	
19 – 24	Hombre	0	2	0	0	0	2	2
	Mujer	0	0	0	0	0	0	
25 - 30	Hombre	1	8	1	0	0	10	15
	Mujer	3	0	0	1	1	5	
31 - 36	Hombre	1	3	3	0	0	7	16
	Mujer	1	0	2	0	6	9	
37 - 42	Hombre	0	11	0	0	0	11	21
	Mujer	5	0	1	2	2	10	
43 - 48	Hombre	1	1	1	0	0	3	10
	Mujer	1	0	1	4	1	7	
49 - 54	Hombre	0	0	0	0	0	0	5
	Mujer	0	0	1	2	2	5	
55 - 60	Hombre	0	1	0	0	0	1	1
	Mujer	2	0	0	3	0	0	
61 - 65	Hombre	0	0	0	0	0	0	2
	Mujer	0	0	1	1	0	2	
>65	Hombre	0	0	0	0	0	0	2
	Mujer	0	0	0	2	0	2	
No Identificado	Hombre	0	0	0	0	0	0	2
	Mujer	1	0	1	0	0	2	
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>74</b>	<b>74</b>





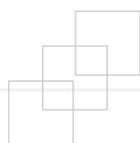
▪ **Análisis Toxicológicos:**

ANÁLISIS TOXICOLÓGICOS						
EDAD	SEXO	PAREJA EN CONVIVENCIA	DROG.	MADRE	TOTAL GÉNERO	TOTAL
19 - 24	Hombre	0	0	0	0	1
	Mujer	1	0	0	1	
25 - 30	Hombre	0	1	0	1	2
	Mujer	1	0	0	1	
31 - 36	Hombre	0	1	0	1	2
	Mujer	1	0	0	1	
37 - 42	Hombre	0	0	0	0	2
	Mujer	0	0	2	2	
43 - 48	Hombre	0	0	0	0	6
	Mujer	2	0	4	6	
49 - 54	Hombre	0	0	0	0	1
	Mujer	0	0	1	1	
55 - 60	Hombre	0	0	0	0	1
	Mujer	0	0	1	1	
> DE 65	Hombre	0	0	0	0	1
	Mujer	0	0	1	1	
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>15</b>

▪ **Programas de prevención:**

PROGRAMAS DE PREVENCIÓN					
EDAD	SEXO	RED DROGAS	EDUCACIÓN	TOTAL GÉNERO	TOTAL
37 - 42	Hombre	0	0	0	1
	Mujer	0	1	1	
61 - 65	Hombre	0	0	0	1
	Mujer	0	1	1	
No Identificado	Hombre	0	0	0	1
	Mujer	1	0	1	
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>





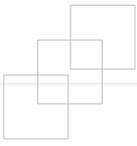
▪ **Efectos Drogas:**

EFECTOS DE LAS DROGAS							
EDAD	SEXO	DROG.	MADRE	FAMILIAR	PAREJA EN CONVIVENCIA	TOTAL GÉNERO	TOTAL
13 - 18	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	
19 - 24	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	
25 - 30	Hombre	7	0	1	0	8	9
	Mujer	0	0	0	1	1	
31 - 36	Hombre	4	0	0	0	4	5
	Mujer	0	0	1	0	1	
37 - 42	Hombre	1	0	0	0	1	4
	Mujer	0	0	2	1	3	
43 - 48	Hombre	0	0	0	2	2	6
	Mujer	0	4	0	0	4	
49 - 54	Hombre	0	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0	
55 - 60	Hombre	0	0	0	0	0	2
	Mujer	0	2	0	0	2	
>65	Hombre	0	0	1	0	1	2
	Mujer	0	1	0	0	1	
No Identificado	Hombre	2	0	0	1	3	5
	Mujer	1	1	0	0	2	
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>33</b>	<b>33</b>

➤ **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.

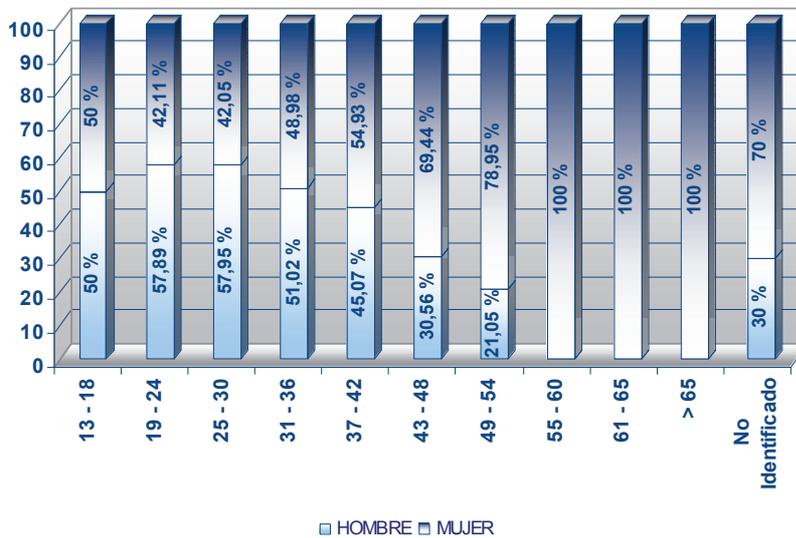


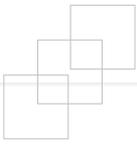


▪ **Situación laboral: Parado.**

EDAD	PARADO					TOTAL
	HOMBRE		MUJER		Nº	
	Nº	%	Nº	%		
13 - 18	1	0,72	1	0,55	2	0,62
19 - 24	11	7,97	8	4,37	19	5,92
25 - 30	51	36,96	37	20,22	88	27,41
31 - 36	25	18,12	24	13,11	49	15,26
37 - 42	32	23,19	39	21,31	71	22,12
43 - 48	11	7,97	25	13,66	36	11,21
49 - 54	4	2,90	15	8,20	19	5,92
55 - 60	0	0	17	9,29	17	5,30
61 - 65	0	0	8	4,37	8	2,49
> 65	0	0	2	1,09	2	0,62
No Identificado	3	2,17	7	3,83	10	3,12
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100</b>	<b>183</b>	<b>100</b>	<b>321</b>	<b>100</b>

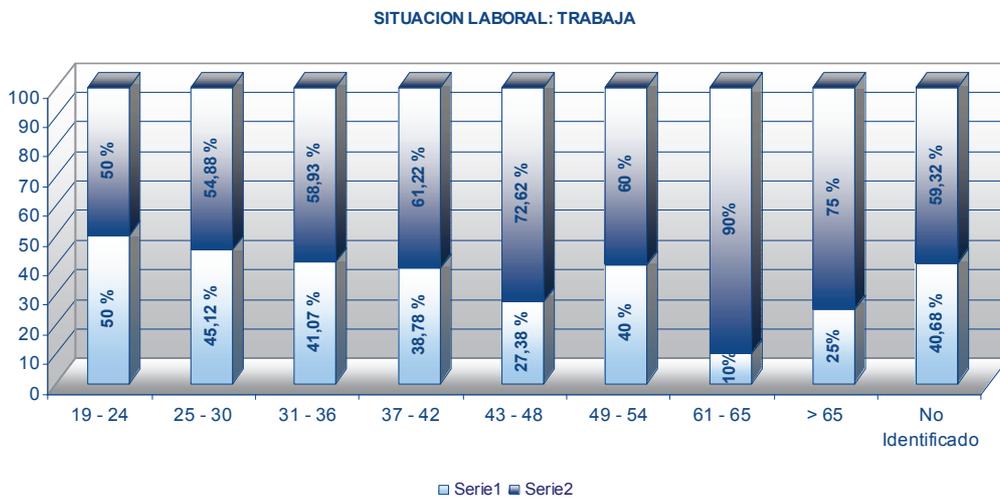
SITUACION LABORAL: PARADO

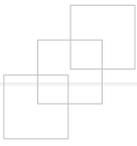




▪ **Situación laboral: Trabaja.**

EDAD	TRABAJA					
	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	
19 - 24	8	4,28	8	2,67	16	2,91
25 - 30	37	19,79	45	15	82	14,91
31 - 36	46	24,60	66	22	112	20,36
37 - 42	38	20,32	60	20	98	17,82
43 - 48	23	12,30	61	20,33	84	15,27
49 - 54	26	13,90	39	13	65	11,82
55 - 60	8	4,28	12	4	20	3,64
61 - 65	1	0,53	9	3	10	1,82
> 65	1	0,53	3	1	4	0,73
No Identificado	24	12,83	35	11,67	59	10,73
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>	<b>100</b>	<b>300</b>	<b>100</b>	<b>550</b>	<b>100</b>

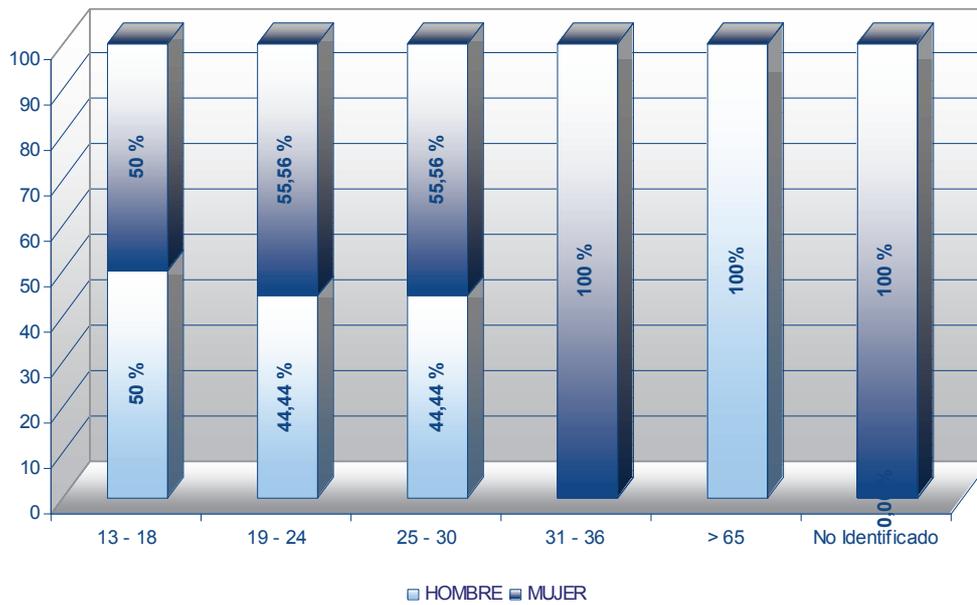


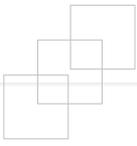


▪ **Situación laboral: Estudiante.**

ESTUDIANTE						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	
13 - 18	2	13,33	2	9,52	4	11,11
19 - 24	8	53,33	10	47,62	18	50,00
25 - 30	4	26,67	5	23,81	9	25,00
31 - 36	0	0	2	9,52	2	5,56
> 65	1	6,67	0	0	1	2,78
No Identificado	0	0	2	9,52	2	5,56
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

SITUACION LABORAL: ESTUDIANTE

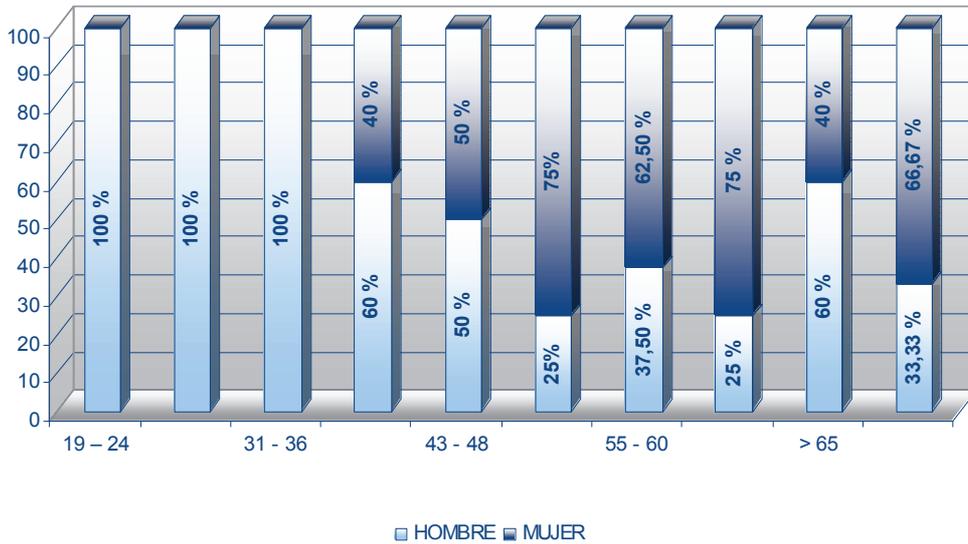


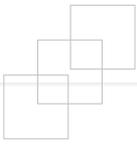


▪ **Situación laboral: Pensionista.**

EDAD	PENSIONISTA					
	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	
19 - 24	2	5,41	0	0	2	2,56
25 - 30	2	5,41	0	0	2	2,56
31 - 36	4	10,81	0	0	4	5,13
37 - 42	6	16,22	4	10,81	10	12,82
43 - 48	2	5,41	2	5,41	4	5,13
49 - 54	1	2,70	3	8,11	4	5,13
55 - 60	6	16,22	10	27,03	16	20,51
61 - 65	2	5,41	6	16,22	8	10,26
> 65	15	40,54	10	27,03	25	32,05
No Identificado	1	2,70	2	5,41	3	3,85
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

SITUACION LABORAL : PENSIONISTA

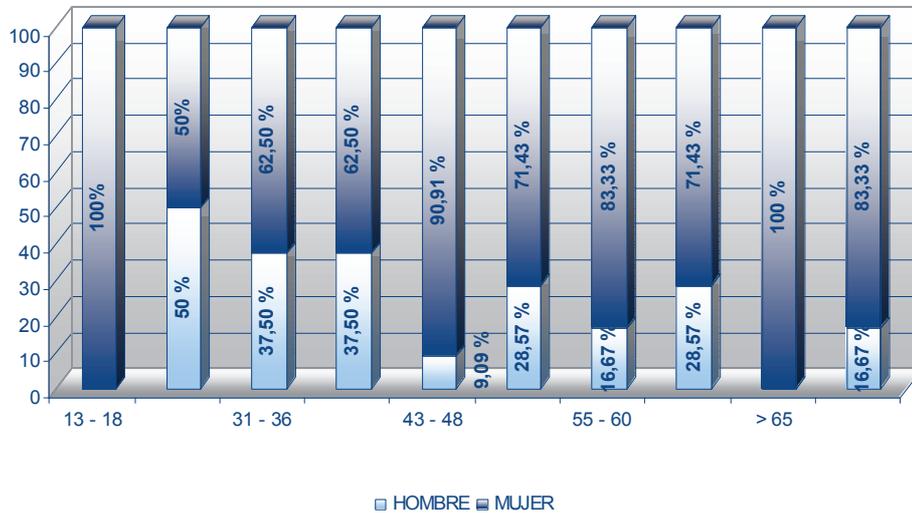




▪ **Situación Laboral: Sin Especificar.**

SIN ESPECIFICAR						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	
13 - 18	0	0	1	2,22	1	1,67
25 - 30	2	13,33	2	4,44	4	6,67
31 - 36	3	20	5	11,11	8	13,33
37 - 42	3	20	5	11,11	8	13,33
43 - 48	1	6,67	10	22,22	11	18,33
49 - 54	2	13,33	5	11,11	7	11,67
55 - 60	1	6,67	5	11,11	6	10
61 - 65	2	13,33	5	11,11	7	11,67
> 65	0	0	2	4,44	2	3,33
No Identificado	1	6,67	5	11,11	6	10
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

SITUACION LABORAL: SIN ESPECIFICAR



- Situación Laboral: No identificado.**

NO IDENTIFICADO						
EDAD	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	
13 - 18	2	3,70	0	0	2	1,27
19 - 24	0	0,00	3	2,91	3	1,91
25 - 30	5	9,26	1	0,97	6	3,82
31 - 36	2	3,70	14	13,59	16	10,19
37 - 42	10	18,52	7	6,80	17	10,83
43 - 48	0	0	7	6,80	7	4,46
49 - 54	0	0	5	4,85	5	3,18
55 - 60	0	0	6	5,83	6	3,82
61 - 65	1	1,85	3	2,91	4	2,55
> 65	0	0	4	3,88	4	2,55
No Identificado	34	62,96	53	51,46	87	55,41
TOTAL	54	100	103	100	157	100

