

INFORME ANUAL 2024

LÍNEA 024



**LLAMA
A LA VIDA**

LÍNEA DE ATENCIÓN
A LA CONDUCTA SUICIDA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD





1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN	4
1.1 CONTEXTO	4
1.2 EPIDEMIOLOGÍA	4
1.3 MARCO ESTRATÉGICO	5
1.4 JUSTIFICACIÓN	5
1.5 DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA LÍNEA 024	5
2. OBJETIVOS DE LA LÍNEA 024	7
2.1 OBJETIVO GENERAL	7
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
3. RESULTADOS DE LA LÍNEA 024	8
3.1 LLAMADAS	8
3.2 PERFIL DE LAS LLAMADAS	9
3.3 PROCEDENCIA DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS	13
3.4 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS ATENDIDAS POR SEXO Y NIVEL DE RIESGO	16
3.5 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS ATENDIDAS POR SEXO Y EDAD	17
3.6 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS DERIVADAS AL 1-1-2	18
3.7 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS DERIVADAS AL 1-1-2 POR SEXO Y EDAD	20
3.8 CHATS EN LÍNEA	21
3.9 PERFIL DE LOS CHATS EN LÍNEA	22
3.10 PROCEDENCIA DE LOS CHATS EN LÍNEA ATENDIDOS	26
3.11 DISTRIBUCIÓN DE CHATS EN LÍNEA ATENDIDOS POR SEXO Y NIVEL DE RIESGO	29
3.12 DISTRIBUCIÓN DE CHATS EN LÍNEA ATENDIDOS POR SEXO Y EDAD	30
3.13 DISTRIBUCIÓN DE CHATS EN LÍNEA DERIVADOS AL 1-1-2	31
3.14 DISTRIBUCIÓN DE CHATS EN LÍNEA DERIVADOS AL 1-1-2 POR SEXO Y EDAD	33
4. CONCLUSIÓN	33



ANEXO	34
1. DATOS DE LA LÍNEA 024	35
1.1 LLAMADAS	35
1.2 CHATS EN LÍNEA	44
1.3 CONCLUSIÓN	52



1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

1.1 CONTEXTO

En el abordaje de la conducta suicida, es imperativo reconocer que no toda manifestación de este comportamiento se vincula directamente a un trastorno de salud mental. Sin embargo, resulta innegable que aquellos individuos que padecen trastornos mentales presentan una incidencia significativamente elevada en las estadísticas de suicidio en comparación con la población general. Es esencial destacar, que la constante en la ecuación del suicidio parece ser la presencia de un notable sufrimiento emocional.

Las conductas suicidas constituyen uno de los problemas más importantes de salud pública en Europa y en todo el mundo. La muerte por suicidio implica un drama personal con sufrimiento extremo que deja tras de sí un grave impacto en el entorno de la persona fallecida. Por tanto, **el suicidio es considerado un problema de salud pública en la actualidad.**

1.2 EPIDEMIOLOGÍA

A nivel internacional, según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para el año 2019, alrededor de 700.000 personas se quitan la vida y muchas más intentan hacerlo, produciéndose más de tres cuartas partes de ellos en países de ingresos bajos y medianos. La tasa de suicidio a nivel mundial en ambos sexos, estandarizada por edad, es de 9,2 por 100.000 habitantes. Esta tasa es mayor en hombres que en mujeres (12,6 frente a 5,7 por 100.000 habitantes, respectivamente). En cuanto a los grupos de edad, el suicidio es la cuarta causa de muerte para los jóvenes de edades comprendidas entre los 15 y los 29 años. La ingestión de plaguicidas, el ahorcamiento y las armas de fuego son algunos de los métodos más comunes de suicidio en todo el mundo.

La región con la tasa más baja de suicidios corresponde al Este del Mediterráneo, con 5,9 por 100.000 habitantes. En cuanto a grandes áreas geográficas, la tasa más alta se registra en Europa con 12,8 por 100.000 habitantes.

A nivel de la Unión Europea, cada año mueren alrededor de 47.000 personas por suicidio, suponiendo una tasa del 10,2 por cada 100.000 habitantes. En Europa, el número de suicidios aumenta constantemente con la edad entre hombres y mujeres, alcanzando su valor máximo en mayores de 85 años (tasa de 24,9 por 100.000 habitantes en el año 2021). La tasa de suicidio en hombres es alrededor de cuatro veces superior en la Unión Europea que en mujeres (16,7 frente a 4,5 por 100.000 habitantes). Por país, la tasa de suicidio es más elevada en países del este como Eslovenia, Lituania y Hungría, por encima de 14 casos por 100.000 habitantes, mientras que los países del sur de Europa (Chipre, Grecia, e Italia, entre otros) presentan unas tasas inferiores por debajo de los 8 casos por 100.000 habitantes.

En la Unión Europea, el suicidio es una de las principales causas de muerte entre adolescentes y personas jóvenes adultas. Según datos del 2021, el suicidio fue la primera causa de muerte en personas entre 15-29 años, con 5.038 fallecimientos, y la tercera causa de muerte en el grupo de 30-44 años con 8.828 suicidios.

A nivel nacional, según el **Instituto Nacional de Estadística (INE)**, en el año 2023 el suicidio se sitúa como la segunda causa de muerte externa, con 4.116 fallecimientos, lo que refleja una disminución del 2,6% con respecto al año anterior (4.227 fallecimientos). En cuanto al análisis por sexo, en los hombres el suicidio supuso la primera causa de muerte externa con 3.044 casos, mientras que en las mujeres fue la tercera causa de muerte externa con 1.072 fallecimientos, por detrás de las caídas accidentales y los ahogamientos, sumersiones y sofocaciones accidentales.

La tasa de suicidio en España en 2023 fue de 8,5 casos por 100.000 habitantes, siendo esta en hombres en torno a



tres veces superior en comparación con las mujeres (12,79 frente a 4,32 casos por 100.000 habitantes).

1.3 MARCO ESTRATÉGICO

A nivel nacional, en el marco de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, el Ministerio de Sanidad, desarrolló la primera **Estrategia de Salud Mental del Sistema Nacional de Salud**, actualizada para el periodo 2022-2026. Esta nueva estrategia, fue desarrollada con la colaboración de las comunidades y ciudades autónomas, expertos de diferentes disciplinas, sociedades científicas y asociaciones de pacientes.

Dada la relevancia de las necesidades emergentes o exacerbadas por la pandemia, se consideró prioritaria la puesta en marcha de una serie de objetivos y recomendaciones para la mejora de la salud mental de la población. Estos se integran en la **Estrategia de Salud Mental del SNS 2022-2026**, dedicando una línea estratégica exclusiva a la prevención de la conducta suicida, la línea estratégica 3: Prevención, detección precoz y atención a la conducta suicida.

Para cumplir con estos objetivos y recomendaciones, se han desarrollado una serie de acciones prioritarias detalladas en el **Plan de Acción de Salud Mental 2022-2024**. En lo que respecta al suicidio, se destaca la línea estratégica 4: Prevención, detección precoz y atención a la conducta suicida. A través de su acción primera, **se impulsa la creación de un teléfono de información 24/7, gratuito y confidencial**, para ofrecer atención profesional y apoyo ante la conducta suicida a personas afectadas y familiares, con capacidad de derivación rápida a los servicios de emergencia ante una situación de crisis.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Este proyecto se encuentra justificado por los principios que rigen las actuaciones de la Salud Pública, en el capítulo II del Título Preliminar de la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública. Así como por el impulso de la acción primera de la línea estratégica cuarta Plan de Acción de Salud Mental 2022–2024 la prevención y la intervención sobre la conducta suicida, a la creación de un teléfono de información 24/7, gratuito y confidencial, para ofrecer atención profesional y apoyo ante la conducta suicida a personas afectadas y familiares, con capacidad de derivación rápida a los servicios de emergencia, ante una situación de crisis.

Esta acción está financiada exclusivamente por el Ministerio de Sanidad a través de los fondos de los Presupuestos Generales del Estado.

1.5 DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA LÍNEA 024

Concepto y población

La Línea 024 es un servicio de atención telefónica y de chat especializado, bajo el lema “Llama a la vida”. Este servicio ha sido desarrollado con el propósito principal de brindar apoyo y asistencia a las personas que se encuentran en situación de conducta suicida, con el objetivo de proporcionar una perspectiva de esperanza y promover el bienestar emocional de aquellos que estén atravesando momentos difíciles.

El alcance de este servicio se dirige hacia tres perfiles específicos de personas que requieren atención:

→ **Personas en situación de riesgo suicida:** La Línea 024 está diseñada como un espacio seguro y confidencial al que cualquier persona puede acceder sin necesidad de proporcionar datos personales o registrarse previamente, donde las personas que experimentan pensamientos suicidas puedan encontrar apoyo emocional,



orientación y recursos para abordar su situación. El objetivo es ayudarles a encontrar alternativas y fomentar la esperanza en momentos de desesperanza.

- **Entorno de la persona con conducta suicida:** Además de atender directamente a las personas en riesgo, la Línea 024 también está dirigida a los familiares, allegados y entornos laborales y educativos de aquellos que presentan conducta suicida. Se brinda orientación y asesoramiento a estas personas para que puedan comprender mejor la situación, ofrecer apoyo adecuado y facilitar la búsqueda de ayuda profesional cuando sea necesario.
- **Familiares o allegados en proceso de duelo:** La Línea 024 está disponible para aquellos familiares o allegados que han perdido a alguien debido al suicidio y se encuentran en un proceso de duelo. El servicio ofrece apoyo emocional, información sobre el duelo y herramientas que puedan contribuir al proceso de recuperación y adaptación a la pérdida.

Características técnicas del servicio

La accesibilidad universal es un aspecto fundamental de la Línea 024, asegurando que esté disponible para todas las personas en condiciones de igualdad y no discriminación, incluyendo aquellas con diversidad funcional. Garantiza la accesibilidad y adapta la atención a las necesidades individuales. El servicio es gratuito, fácil de recordar, rápido, inmediato, con respuesta, amplia difusión, atención 24/7 y ofreciendo atención en diferentes idiomas.

El equipo que atiende la Línea 024 está integrado por profesionales expertos formados en la validación emocional, en la gestión de las emociones y en la atención psicosocial. Son personas entrenadas para generar **ambivalencia** en la opción del **suicidio** y para plantear, junto a la persona usuaria, opciones de **aliviar el sufrimiento**.

Es un servicio que proporciona un espacio de **desahogo, acompañamiento**, escucha activa y vida, ofreciendo apoyo psicológico y atención al dolor y desesperanza que pueden experimentar las personas en situaciones complicadas o límites de su vida. Contribuye así a la prevención del suicidio y al fomento de la salud mental de la comunidad.

La línea tiene establecido un circuito estructurado y coordinado para situaciones urgentes que permiten intervenciones rápidas. En casos de emergencia, la Línea 024 cuenta con un sistema de derivación de llamadas al número de emergencia 112.

Además, la Línea 024 garantiza la calidad y seguridad de la llamada, ofreciendo atención a través de diferentes vías de acceso, ya sea por teléfono o mensajería chat. La confidencialidad es un principio fundamental que guía la actuación de los profesionales de la línea, cumpliendo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



2. OBJETIVOS DE LA LÍNEA 024

2.1 OBJETIVO GENERAL

Reducir el nivel de sufrimiento emocional y riesgo de conducta suicida de las personas usuarias de la Línea 024.

Ofrecer atención profesional y apoyo ante la conducta suicida a personas afectadas y familiares, con capacidad de derivación rápida a los servicios de emergencia correspondientes, ante una situación de crisis.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Sensibilizar a la población general, concienciar y favorecer la prevención del suicidio.
- Mejorar la información y orientación de las personas con alto nivel de sufrimiento emocional y riesgo de conducta suicida, así como de su entorno cercano, proporcionándoles herramientas y estrategias para generar conductas adaptativas y gestionar adecuadamente su sufrimiento emocional.
- Facilitar la orientación, asistencia y acompañamiento psicosocial para la prevención de la conducta suicida.
- Fomentar un cambio positivo en las personas con riesgo de conducta suicida, permitiéndoles enfrentarse, con las herramientas adecuadas, a su situación vital.



3. RESULTADOS DE LA LÍNEA 024

3.1 LLAMADAS

Los datos recogidos desde el 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024 muestran como el uso de este servicio alcanza a un importante número de personas cada mes. Durante el año 2024, se han atendido **146.122 llamadas**.

Es importante recordar, que el número de llamadas atendidas en la Línea 024, no se corresponde con el número de personas atendidas, dado que una misma persona puede llamar en repetidas ocasiones.

En la **Figura 1** se puede observar el número de llamadas atendidas segregadas por mes:

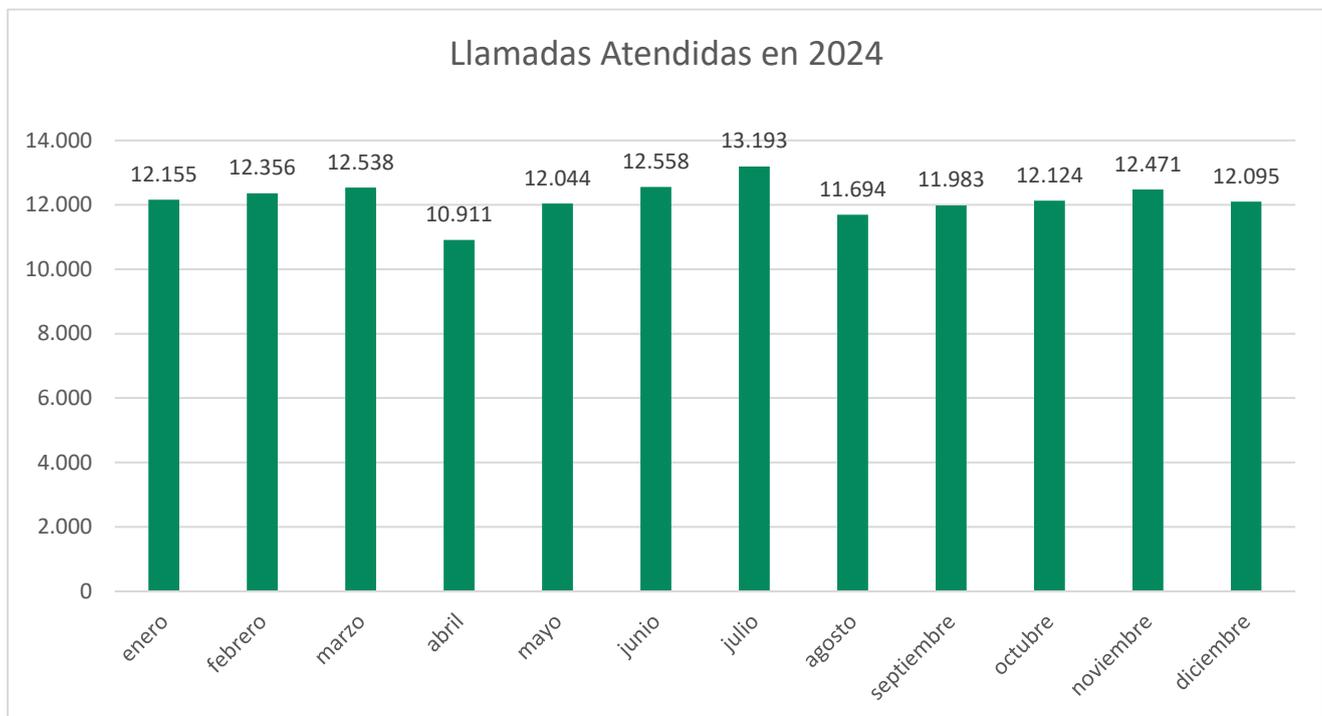


Figura 1. Llamadas mensuales atendidas por la Línea 024, desde el 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

El rango mensual de llamadas en el año 2024 se sitúa entre 10.911 (abril) y 13.193 (julio), con una media de 12.176 llamadas.



3.2 PERFIL DE LAS LLAMADAS

Tiempo de la llamada

La duración de las llamadas atendidas en la Línea 024 fue muy variable. Durante el año 2024, la **media de tiempo de conversación** ha sido de **9,8 minutos**. Del total de llamadas, el tiempo máximo que se ha empleado en la Línea 024, ha sido de **2 horas y 32 minutos** en una llamada en la que la persona usuaria se encontraba en una situación de **riesgo alto** de suicidio.

Sexo y edad de las personas que llaman

Un **43,4%** de los datos registrados durante el año 2024 corresponde a llamadas realizadas por **mujeres** y el **40,8%** por **hombres**. El 15,8% restante son llamadas de personas usuarias que no han especificado su sexo. **(Figura 2)**.

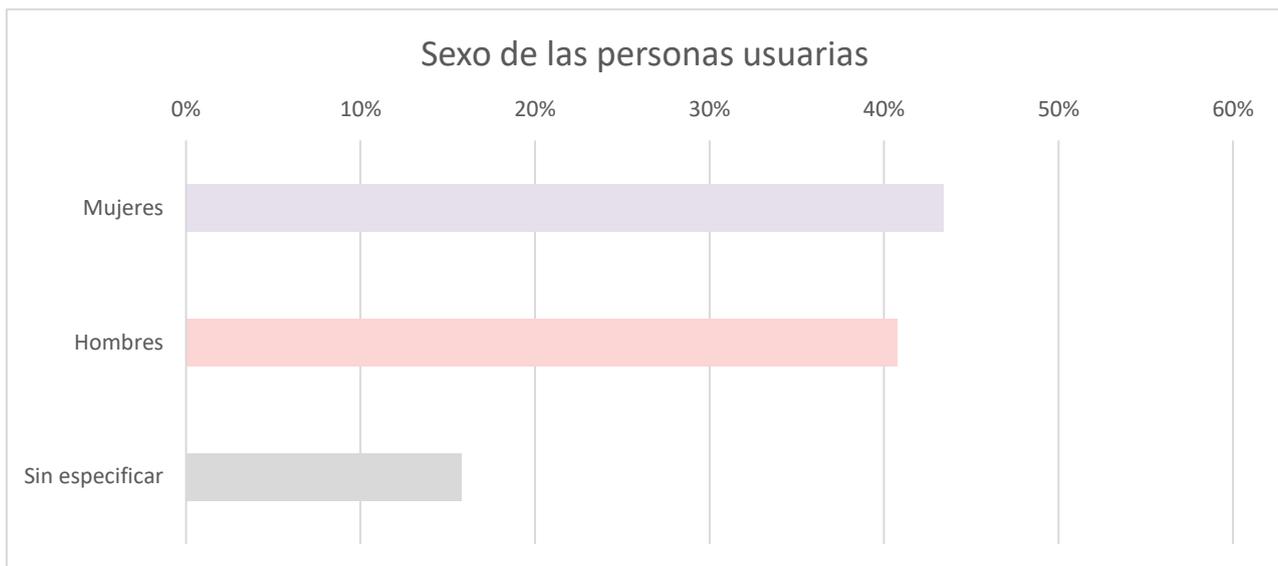


Figura 2. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas desde el 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre, en función del sexo de la persona usuaria de la Línea 024.



De las 146.122 llamadas atendidas, un 74,8% de las personas usuarias han proporcionado información sobre su edad.

Considerando únicamente a las personas que especificaron su edad, se observa que el grupo de edad entre los **20 y 24 años** es en el que existe un mayor número de llamadas atendidas, representado el **13,5%** del total de las llamadas, en las que la persona usuaria nos facilita su edad. **(Figura 3)**

Las personas usuarias de edades comprendidas entre los **40 y 59 años** corresponden aproximadamente al **45,4%** de las personas usuarias atendidas en la Línea 024.

Alrededor del **29,1%** de las llamadas en las que la persona usuaria facilitó su edad corresponde a personas **menores de 30 años**.

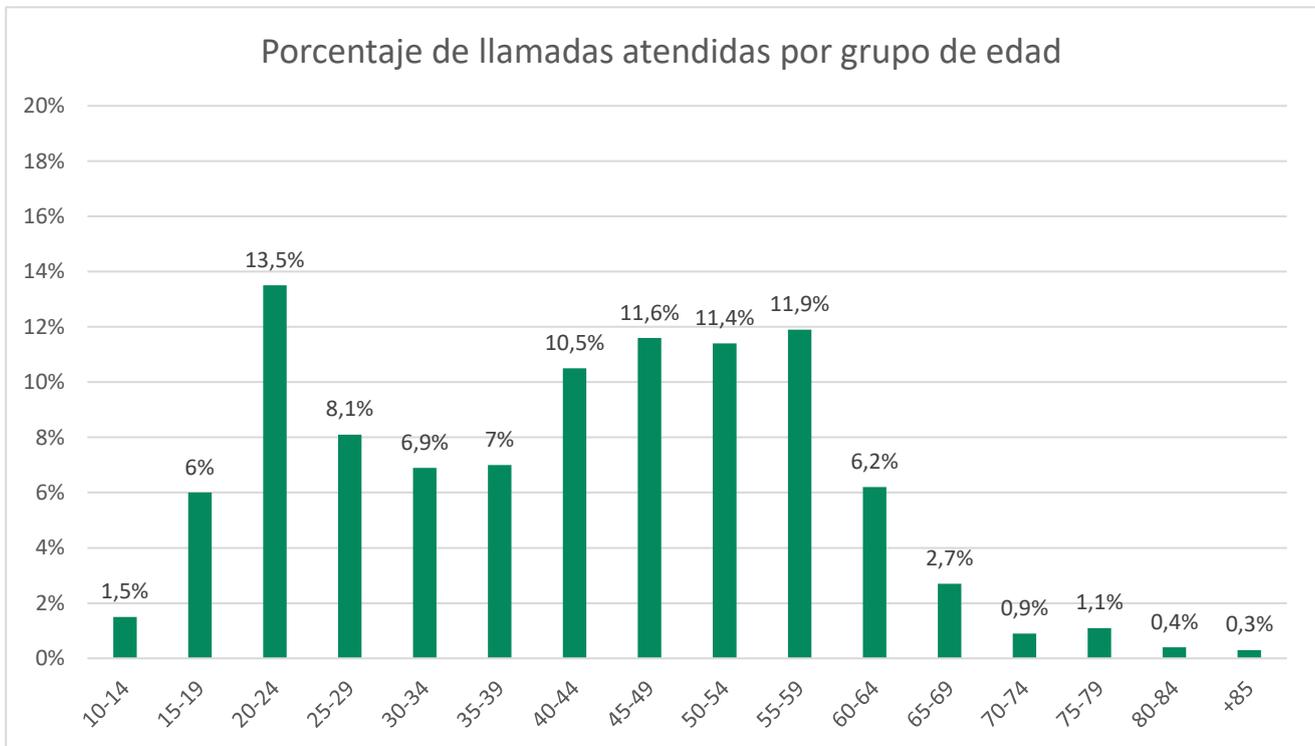


Figura 3. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas desde el 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024, en función del grupo de edad de la persona usuaria de la Línea 024.



Perfil de las personas que llaman

Respecto al perfil de las llamadas atendidas durante el año 2024, el **60,3%** son **personas** que tienen ideación suicida en mayor o menor grado, siendo el 4,7% familiares y el 4,4% personas allegadas que llaman para pedir información, para demandar apoyo por un duelo por suicidio, etc. **(Figura 4)**

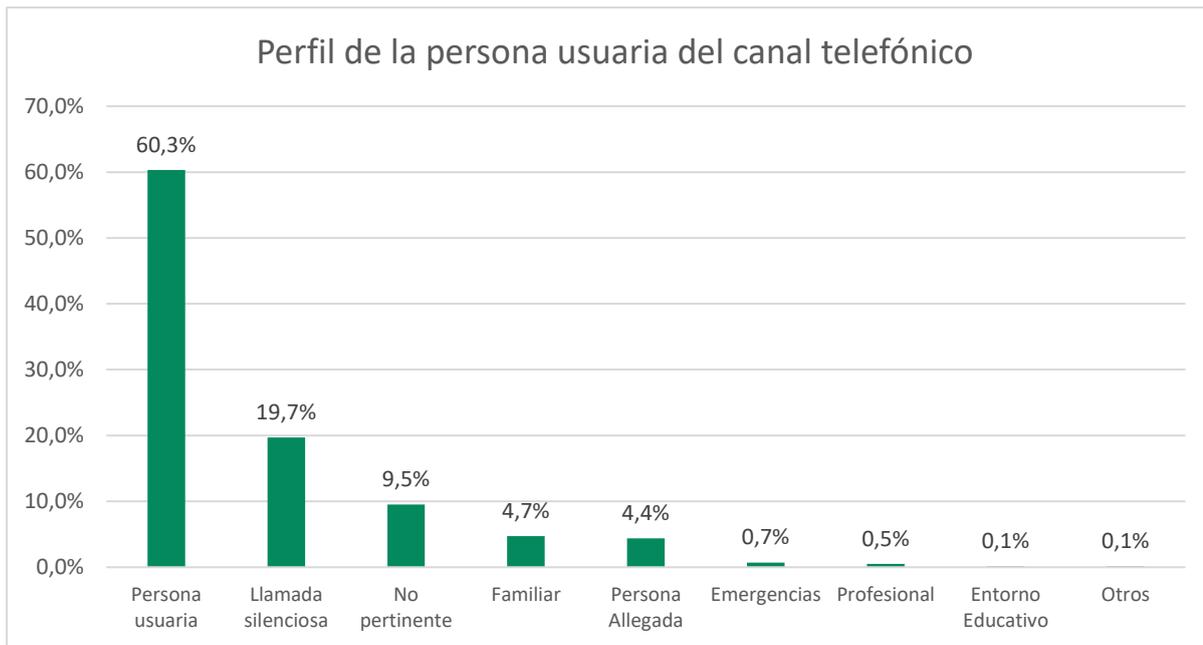


Figura 4. Porcentaje de llamadas telefónicas en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.

Respecto al **nivel de riesgo** de las llamadas atendidas por la Línea 024, son clasificadas aquellas llamadas en las cuáles la propia persona usuaria es la que contacta con el servicio, quedando excluidas de esta clasificación las llamadas de familiares y/o personas allegadas, llamadas silenciosas, no pertinentes y aquellas llamadas que no se hayan especificado.

Del 1 de enero de 2024 al 31 de enero de 2024, el 60,7% de las llamadas atendidas por la Línea 024 fueron clasificadas respecto a su nivel de riesgo.

La valoración del nivel de riesgo de la persona usuaria de la Línea 024, se lleva a cabo conforme a los protocolos de la Guía de Intervención de la Conducta Suicida, la cual fue elaborada por el Centro de Psicología Aplicada de la Universidad Autónoma de Madrid.

En concreto **(Tabla 1)**, nos podemos encontrar los siguientes niveles de riesgo:



Tentativa de Suicidio	<ul style="list-style-type: none"> • Ha llevado a cabo una acción destinada a terminar con su propia vida.
Riesgo Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Ha planificado el acto suicida y ha considerado un método específico.
Riesgo Medio- Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Ha planificado el acto suicida pero no ha considerado el método. • Ha considerado el método, pero no ha planificado el acto suicida.
Riesgo Medio	<ul style="list-style-type: none"> • No hay planificación suicida, ni método considerado. • Presenta ideación suicida.
Riesgo Bajo	<ul style="list-style-type: none"> • No hay planificación suicida, ni método considerado. • No hay ideación suicida clara. • Presenta desesperanza, culpa, y/o percibe apoyos o valores que le ayude; u otros factores de riesgo.
Riesgo Muy bajo	<ul style="list-style-type: none"> • No hay planificación suicida, ni método considerado. • No hay ideación suicida. • No presenta factores de riesgo. • Presenta algunos síntomas de estado de ánimo de riesgo bajo.

Tabla 1. Valoración del nivel de riesgo de suicidio.

Atendiendo únicamente al porcentaje de llamadas en las que se especificó el nivel de riesgo, aproximadamente en un **93,1%** de los casos se trataron de **personas que tienen ideación suicida en mayor o menor grado (riesgo bajo o superior)** y el 6,9% aproximadamente está etiquetado como riesgo muy bajo.

Podemos observar que, en relación con las llamadas de la Línea 024 identificadas con perfil de persona en situación de riesgo de conducta suicida, el **mayor porcentaje (36,3%)** de llamadas corresponde a aquellas clasificadas con un **riesgo medio-alto de suicidio (Figura 5)**, es decir, personas que presentan una frecuencia de **ideación suicida** y un malestar emocional intenso. Han **planificado** el acto suicida, pero no han considerado el método; o, por el contrario, han considerado el **método**, pero no han planificado el acto suicida.

En las llamadas que son clasificadas como **riesgo muy bajo, bajo o medio**, es donde la Línea 024 puede llevar a cabo una labor de **prevención**, ayudando a que la persona no siga aumentando el nivel de riesgo y, por tanto, no llegue a cometer un intento de suicidio.

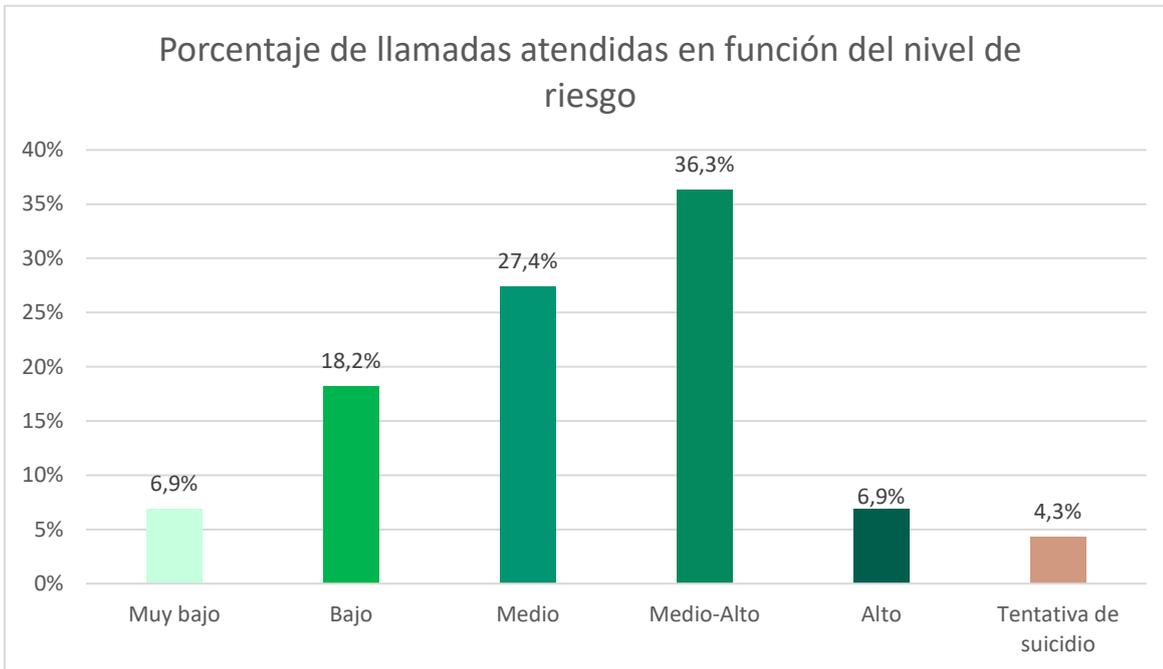


Figura 5. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en la Línea 024, en función del riesgo de suicidio.

3.3 PROCEDENCIA DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS

De las 146.122 llamadas atendidas en la Línea 024, en un 38,5% de las mismas la persona usuaria del servicio no facilitó datos sobre su procedencia y el **61,5%**, sí lo hizo, es decir, 89.810 llamadas atendidas en las que la persona usuaria facilitó información sobre su localización geográfica.

En la **Tabla 2**, queda recogida la información correspondiente a las llamadas telefónicas atendidas en cada una de las provincias del territorio nacional:

	PROVINCIA	LLAMADAS ATENDIDAS
ANDALUCÍA	Almería	1.317
	Cádiz	2.975
	Córdoba	1.182
	Granada	3.477
	Huelva	883
	Jaén	1.012
	Málaga	3.535



	Sevilla	3.254
ARAGÓN	Huesca	305
	Teruel	304
	Zaragoza	1.676
CANARIAS	Las Palmas	4.265
	Santa Cruz de Tenerife	1.547
CANTABRIA		1.056
CASTILLA - LA MANCHA	Albacete	506
	Ciudad Real	703
	Cuenca	306
	Guadalajara	456
	Toledo	3.020
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	326
	Burgos	501
	León	543
	Palencia	201
	Salamanca	724
	Segovia	233
	Soria	90
	Valladolid	1.003
	Zamora	147
CATALUÑA	Barcelona	7.950
	Girona	976
	Lleida	323
	Tarragona	1.048
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA		205
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA		54
COMUNIDAD DE MADRID		18.252
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA		1.510
COMUNITAT VALENCIANA	Alicante/Alacant	3.331



	Castellón/Castelló	730
	Valencia/València	4.885
EXTREMADURA	Badajoz	774
	Cáceres	835
GALICIA	A Coruña	1.767
	Lugo	847
	Ourense	338
	Pontevedra	1.547
ILLES BALEARS		1.740
LA RIOJA		494
PAÍS VASCO/EUSKADI	Araba/Álava	690
	Bizkaia	1.452
	Gipuzkoa	542
PRINCIPADO DE ASTURIAS		1.687
REGIÓN DE MURCIA		2.286
SIN ESPECIFICAR		56.312

Tabla 2. Número de llamadas telefónicas atendidas por cada Comunidad Autónoma y Provincia.



Atendiendo al 61,5% de las personas que sí especificaron su lugar de procedencia, podemos observar que, en relación con las personas usuarias de la Línea 024, el mayor porcentaje de llamadas atendidas en la Línea 024, proceden de la Comunidad de Madrid (20,3%), seguidas de Andalucía (19,6%) y Cataluña (11,5%) (Figura 6).

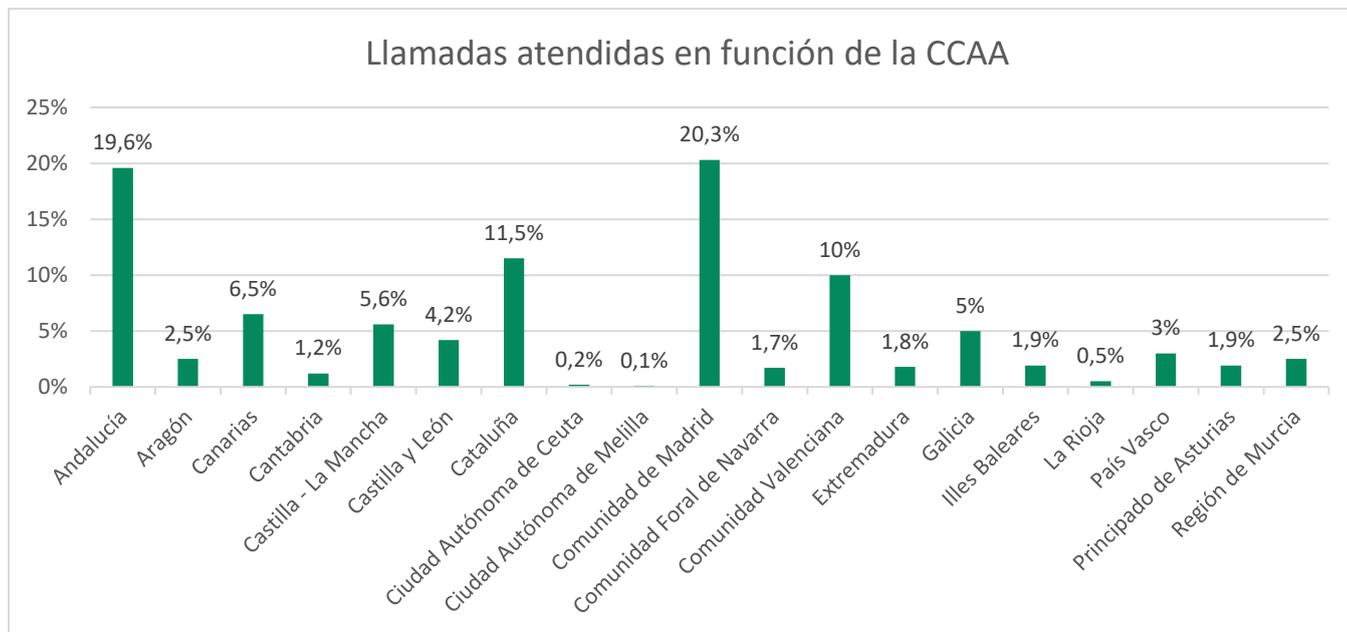


Figura 6. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en función de la comunidad autónoma de la persona usuaria de la Línea 024.

3.4 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS ATENDIDAS POR SEXO Y NIVEL DE RIESGO

Teniendo en cuenta las 146.122 llamadas atendidas, se muestran las siguientes gráficas (Figura 7) realizadas a partir del número de llamadas en las que se registra el sexo y el nivel de riesgo de la conducta suicida (60,1%).

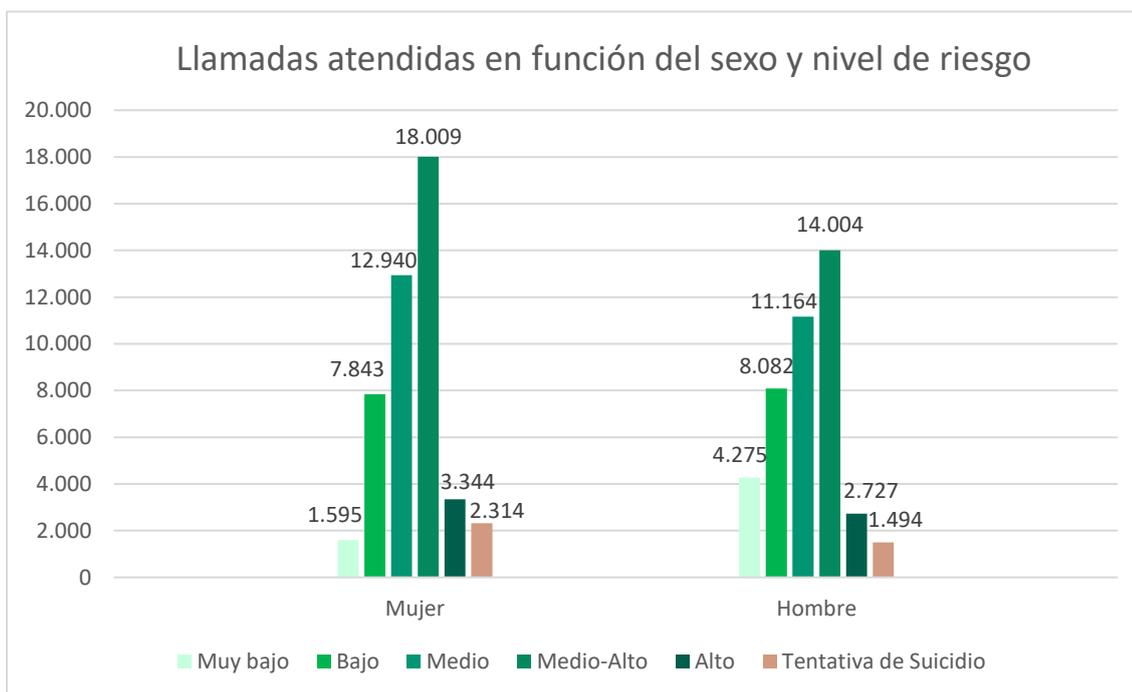


Figura 7. Número de llamadas telefónicas atendidas en función del sexo y el nivel de riesgo de la persona usuaria de la Línea 024.



3.5 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS ATENDIDAS POR SEXO Y EDAD

En relación a las 146.122 llamadas atendidas, se muestra la siguiente gráfica (**Figura 8**), realizada a partir del número de llamadas en las que se registra el sexo y la edad de la persona usuaria de la Línea 024 (74,7%).

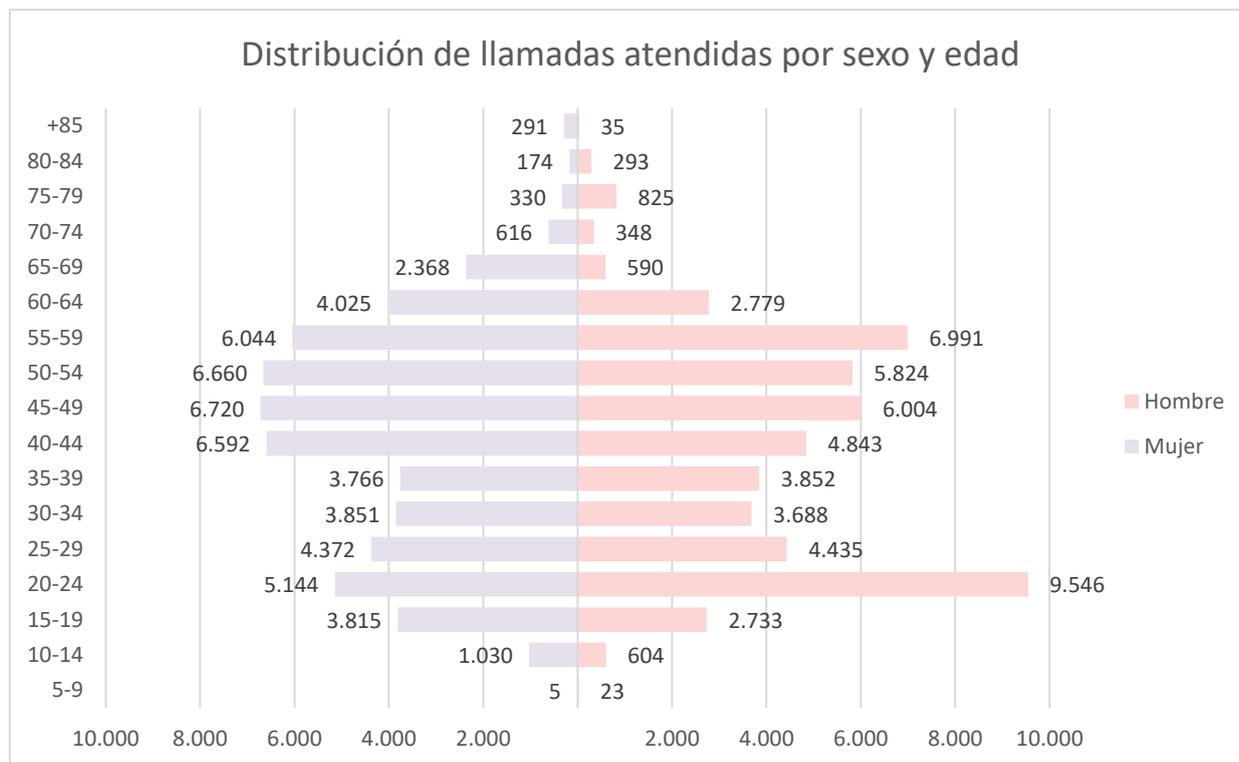


Figura 8. Número de llamadas telefónicas atendidas en función del sexo y la edad de la persona usuaria de la Línea 024.



3.6 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS DERIVADAS AL 1-1-2

De las 146.122 llamadas atendidas, un total de **10.446** (7,1%) fueron **derivadas al servicio de emergencias 1-1-2**, con el propósito de brindar una atención urgente a la persona en crisis.

El **86,3%** de las activaciones al 1-1-2, corresponde a llamadas de **personas usuarias** de la Línea 024 y un 12,8% a familiares y allegados. **(Figura 9)**

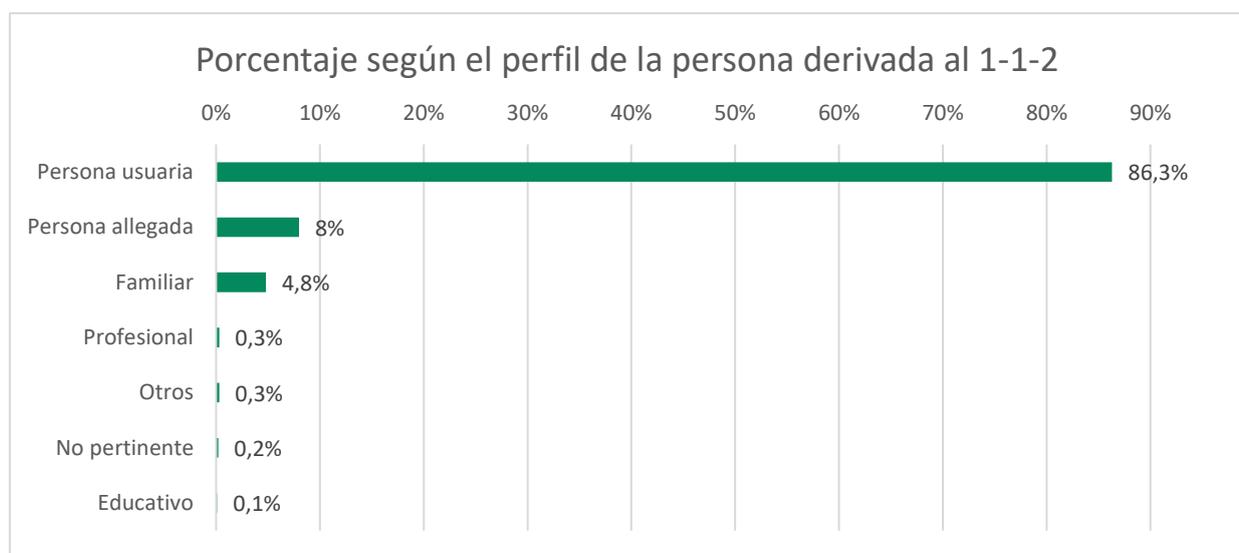


Figura 9. Porcentaje de llamadas derivadas al 1-1-2, en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.



Teniendo en cuenta el **nivel de riesgo** de las llamadas que son derivadas al 1-1-2, en un 13,5% de las llamadas no se clasificó el nivel de riesgo, ya que la llamada no fue realizada por la propia persona usuaria, mientras que sí se clasificó en el **86,5%** restante (**Figura 10**).

Atendiendo únicamente al grupo de personas con un perfil de riesgo especificado, se observa que las llamadas con mayor derivación al 1-1-2 se caracterizaron por un **riesgo alto (45,2%)**, seguido por la **tentativa de suicidio (36,2%)**.

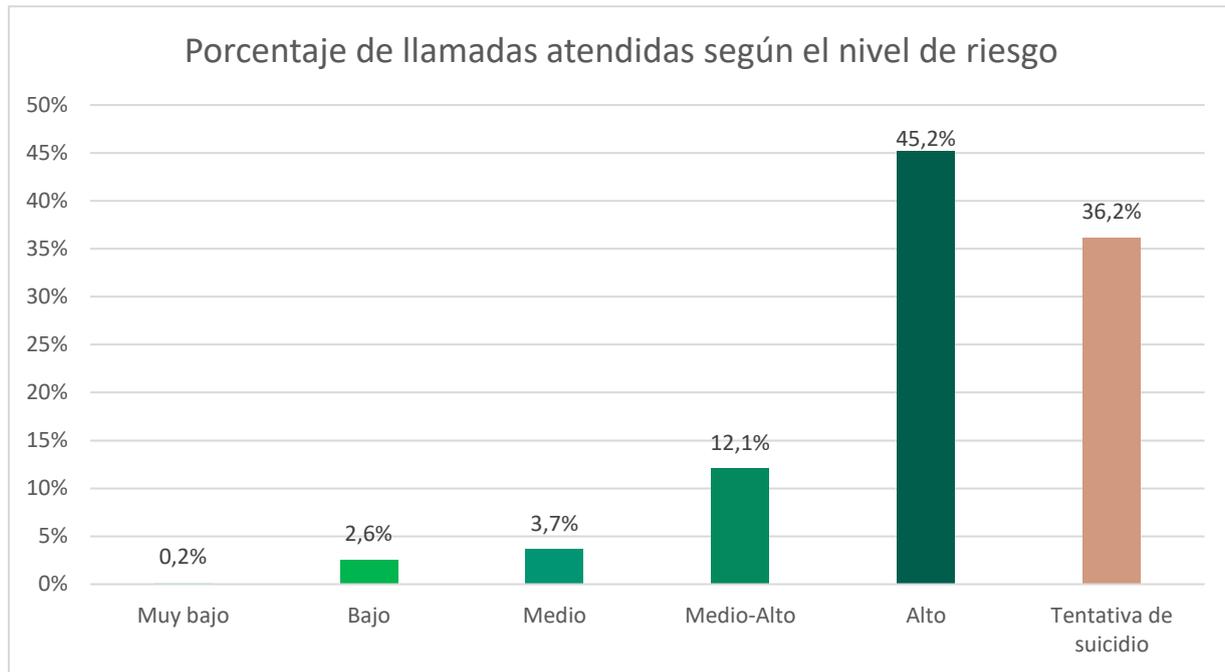


Figura 10. Porcentaje de llamadas telefónicas en la Línea 024 derivadas al 1-1-2, en función del riesgo de suicidio.

Existen otras casuísticas en las que se contempla la activación de los servicios de emergencias para preservar la salud y seguridad de la persona y/o de terceras personas: autolesiones no suicidas (ANS), atenciones donde haya verbalizaciones de riesgo vital para una tercera persona, sobreingesta de medicación sin intención suicida, otras peticiones de ayuda por parte de la persona usuaria, etc.



3.7 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS DERIVADAS AL 1-1-2 POR SEXO Y EDAD

Atendiendo a las 10.446 llamadas derivadas al 1-1-2, a continuación, se muestra la siguiente gráfica (**Figura 11**), realizada a partir del porcentaje de aquellas llamadas derivadas al 1-1-2, en las cuáles la persona usuaria facilita su sexo y edad (92,6%).

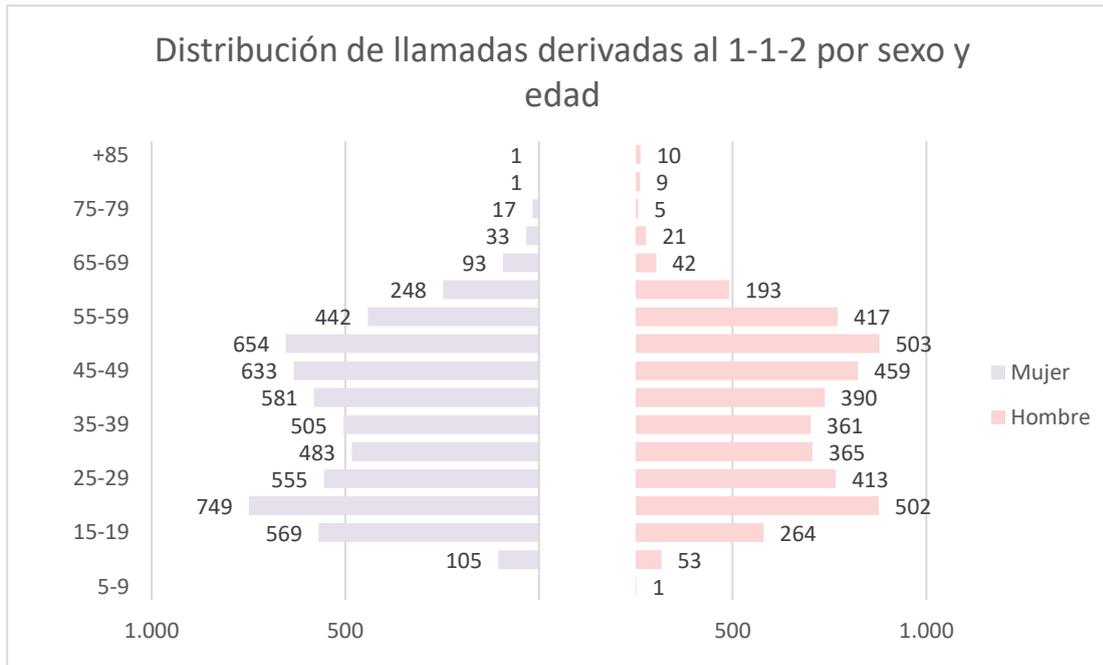


Figura 11. Número de llamadas telefónicas derivadas al 1-1-2, en función del sexo y la edad de la persona usuaria de la Línea 024.



3.8 CHATS EN LINEA

Desde el 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024, la Línea 024 ha realizado un total de **17.959 respuestas de chats en línea**, antes de que la persona usuaria finalizara la interacción.

En la **Figura 12** se puede observar el número de chats atendidos segregados por mes:

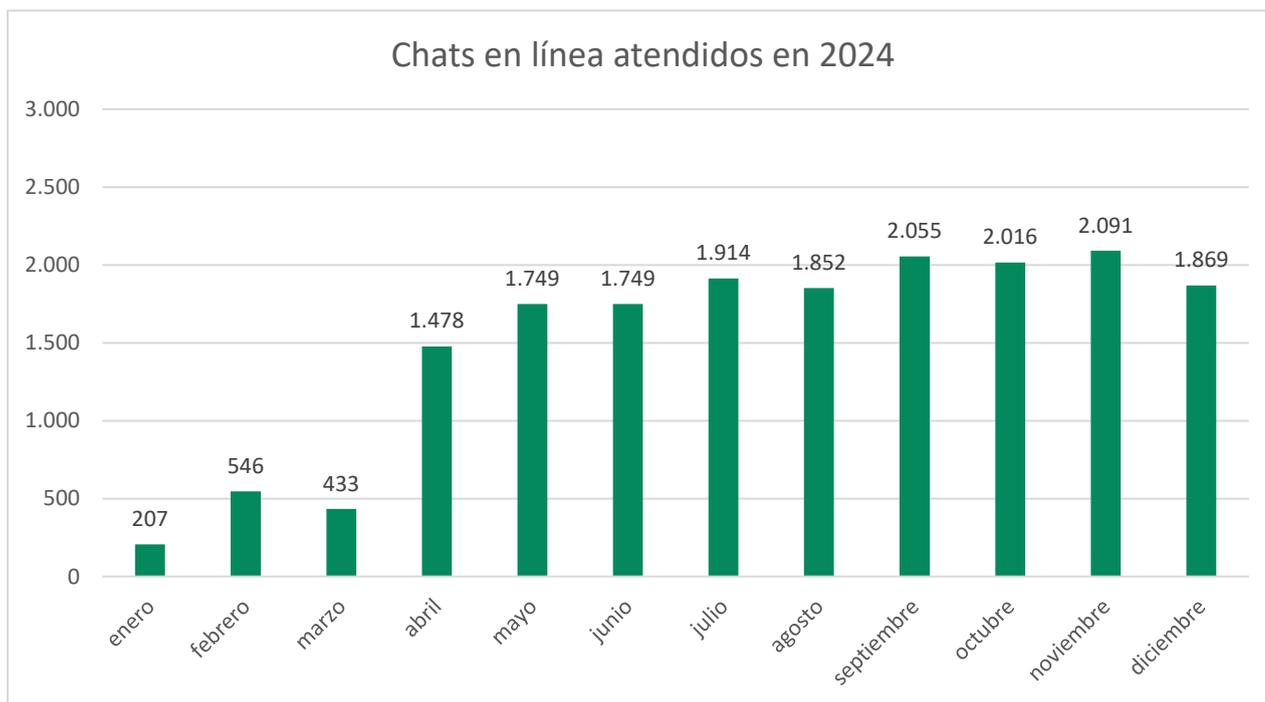


Figura 12. Chats en línea mensuales atendidos por la Línea 024, desde el 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.



3.9 PERFIL DE LOS CHATS EN LÍNEA

Tiempo de la llamada

La duración de los chats en línea en la Línea 024 fue muy variable. Durante el año 2024, la **media de tiempo de conversación** ha sido de **6,3 minutos**.

Sexo y edad de las personas usuarias del Chat en línea

Según los datos registrados desde el 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024, el **48,8%** corresponde a chats en línea con **mujeres**, el **47,5%** con **hombres** y un **1,2%** a personas que han definido su sexo como **Otros**.

El 2,5% restante son chats en línea que no han especificado su sexo. **(Figura 13)**

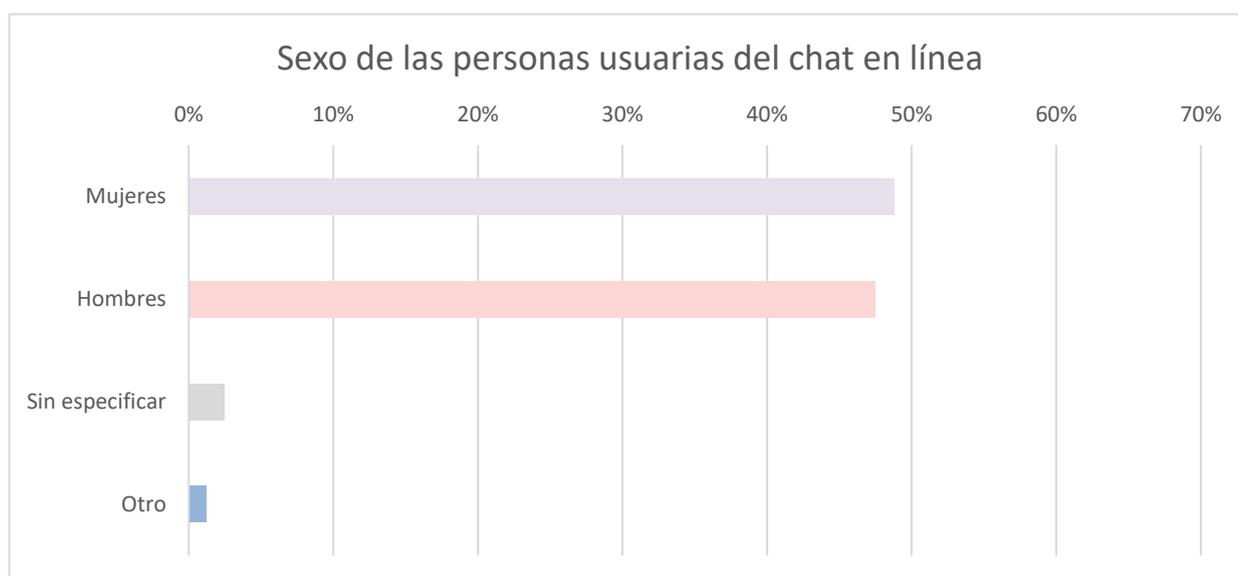


Figura 13. Porcentaje de chats en línea atendidos, del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre, en función del sexo de la persona usuaria de la Línea 024.

De los 17.959 chats en línea atendidos, un 48,9% de las personas usuarias han proporcionado información sobre su edad.

Considerando únicamente a las personas que especificaron su edad, se observa que el grupo de edad entre los **15 y 19 años** es el que registra un mayor uso de este canal, representando el **19,3%** de los chats en línea en los que la persona usuaria facilita su edad **(Figura 14)**.

Las personas usuarias de edades comprendidas entre los **40 y 59 años** corresponden aproximadamente al **20,4%** de las personas usuarias atendidas en la Línea 024.

Aproximadamente el **55,5%** de los chats en línea en los que la persona usuaria facilitó su edad corresponde a personas **menores de 30 años**.

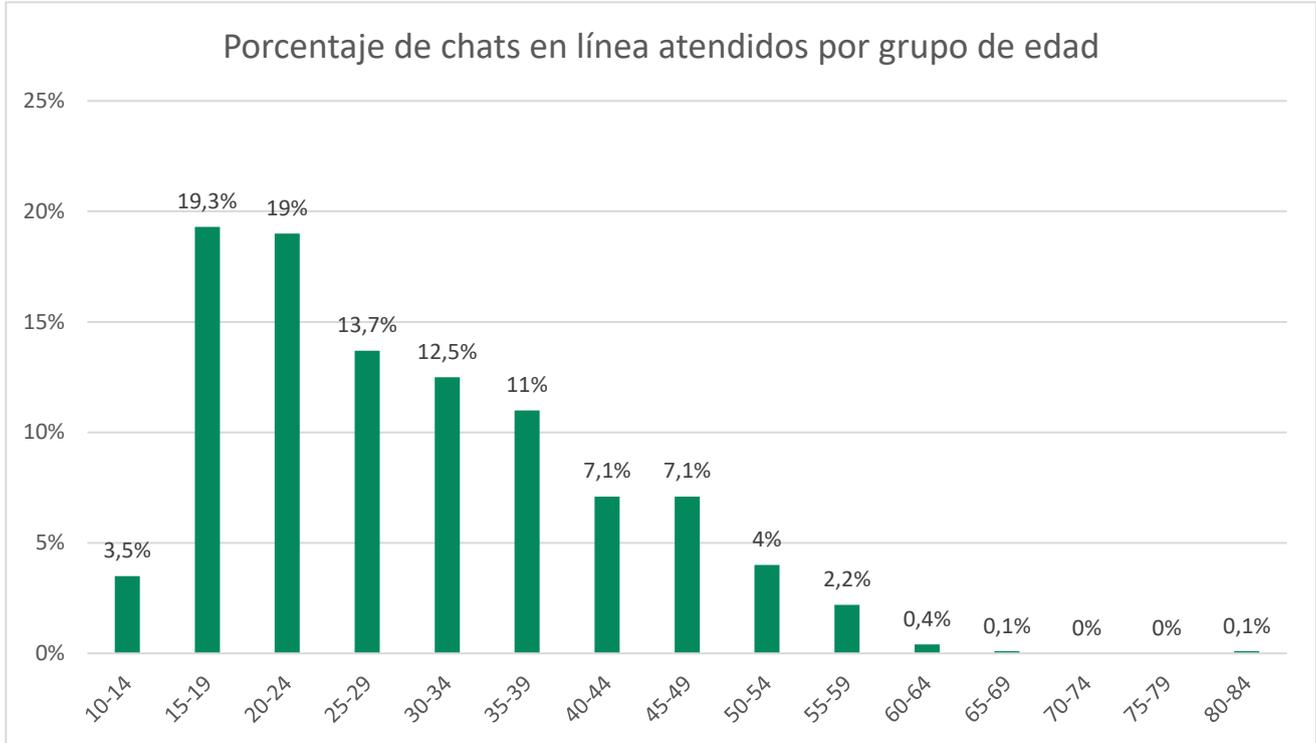


Figura 14. Porcentaje de chats en línea atendidos entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024, en función del grupo de edad de la persona usuaria de la Línea 024.



Perfil de las personas usuarias del chat en línea

Respecto al perfil de la persona que contacta con la Línea 024 a través del chat en línea, aproximadamente un **64,1%** son **personas** que tienen ideación suicida en mayor o menor grado, siendo el 7,3% familiares y/o personas allegadas que contactan para pedir información, para demandar apoyo por un duelo por suicidio, etc. **(Figura 15)**

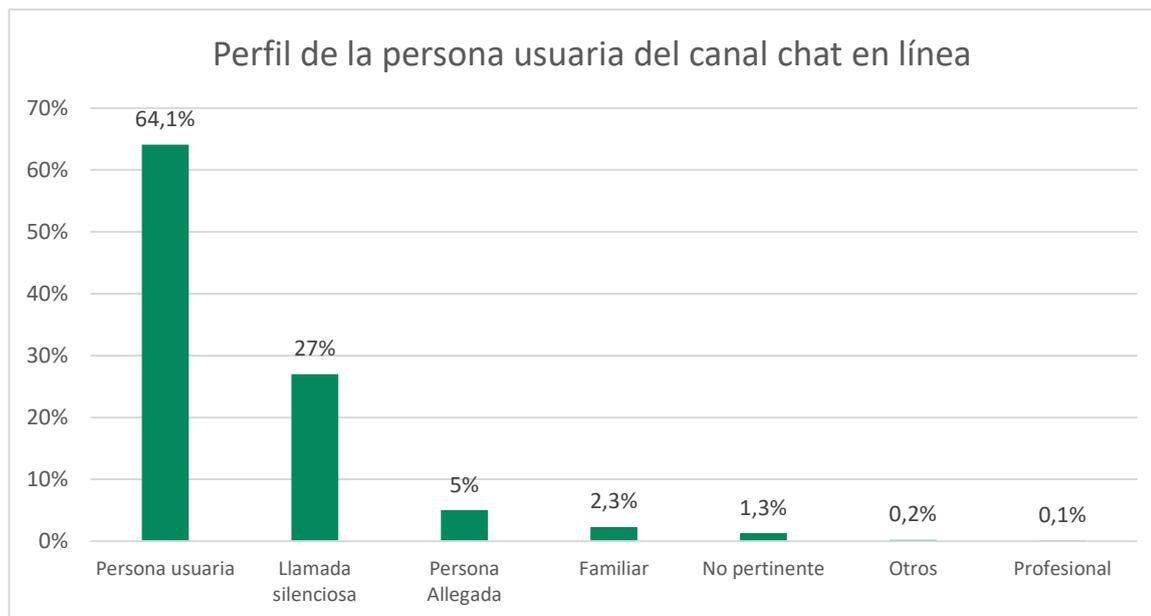


Figura 15. Porcentaje de chats en línea atendidos en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.



Respecto al nivel de riesgo, del 1 de enero de 2024 al 31 de enero de 2024, el 64,2% de los chats en línea atendidos por la Línea 024 fueron clasificados respecto a su nivel de riesgo. **(Figura 16)**

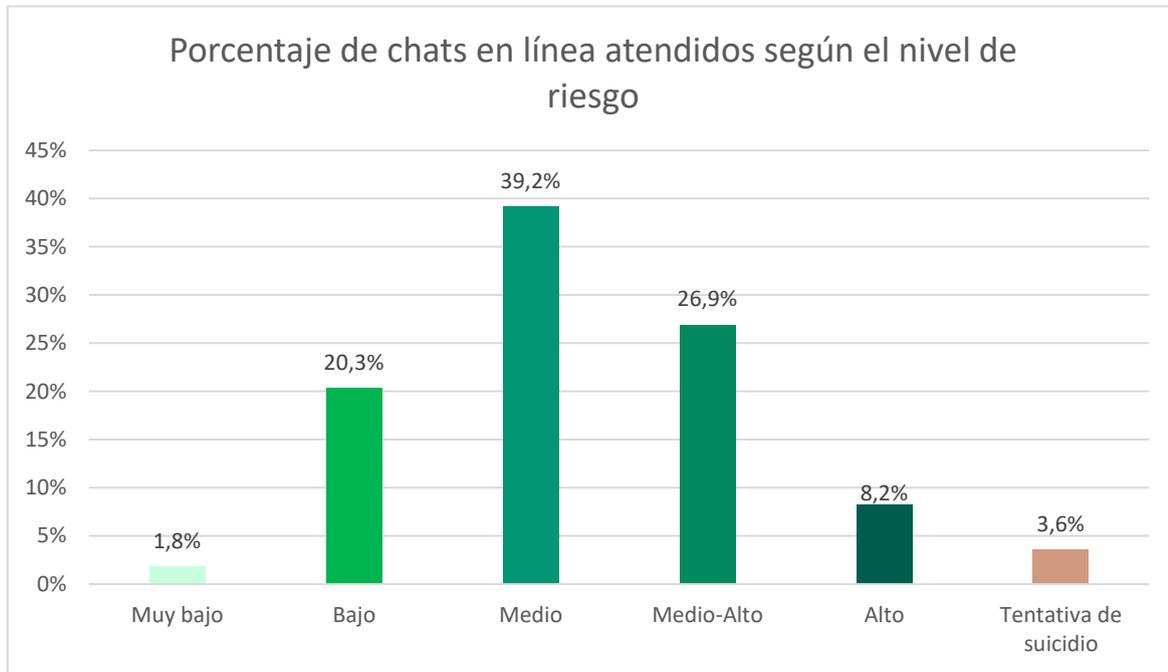


Figura 16. Porcentaje de chats en línea atendidos en función del nivel de riesgo de la persona usuaria de la Línea 024.

Atendiendo únicamente al porcentaje de chats en línea en los que se especificó el nivel de riesgo, el **mayor porcentaje (39,2%)** de chats corresponde a personas clasificadas con un **riesgo medio de suicidio**, es decir, personas que presentan una frecuencia de **ideación suicida** y un malestar emocional intenso; pero no han considerado el método, ni han planificado el acto suicida.



3.10 PROCEDENCIA DE LOS CHATS EN LÍNEA ATENDIDOS

De los 17.959 chats en línea atendidos en la Línea 024, en un 76,8% de los mismos la persona usuaria del servicio no facilitó datos sobre su procedencia y el **23,2%**, sí lo hizo, es decir, 4.159 chats en línea atendidos en las que la persona usuaria facilitó información sobre su localización geográfica.

En la **Tabla 3**, queda recogida la información correspondiente a los chats en línea atendidos en cada una de las provincias del territorio nacional:

	PROVINCIA	CHATS EN LÍNEA ATENDIDOS
ANDALUCÍA	Almería	47
	Cádiz	90
	Córdoba	70
	Granada	126
	Huelva	42
	Jaén	33
	Málaga	148
	Sevilla	185
ARAGÓN	Huesca	4
	Teruel	6
	Zaragoza	91
CANARIAS	Las Palmas	148
	Santa Cruz de Tenerife	108
CANTABRIA		44
CASTILLA - LA MANCHA	Albacete	39
	Ciudad Real	28
	Cuenca	2
	Guadalajara	37
	Toledo	62
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	11
	Burgos	18



	León	31
	Palencia	9
	Salamanca	40
	Segovia	8
	Soria	15
	Valladolid	56
	Zamora	5
CATALUÑA	Barcelona	497
	Girona	51
	Lleida	26
	Tarragona	51
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA		7
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA		2
COMUNIDAD DE MADRID		751
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA		59
COMUNITAT VALENCIANA	Alicante/Alacant	157
	Castellón/Castelló	34
	Valencia/València	254
EXTREMADURA	Badajoz	34
	Cáceres	21
GALICIA	A Coruña	78
	Lugo	20
	Ourense	14
	Pontevedra	41
ILLES BALEARS		78
LA RIOJA		18
PAÍS VASCO/EUSKADI	Araba/Álava	20
	Bizkaia	61
	Gipuzkoa	124
PRINCIPADO DE ASTURIAS		71



REGIÓN DE MURCIA	187
SIN ESPECIFICAR	13.800

Tabla 3. Número de chats en línea atendidos por cada Comunidad Autónoma y Provincia.

Atendiendo al 23,2% de las personas que sí especificaron su lugar de procedencia, podemos observar que, en relación con las personas usuarias de la Línea 024, el mayor porcentaje de chats en línea atendidos, proceden de la Comunidad de Madrid (18,1%), seguidas de Andalucía (17,8%) y Cataluña (15%). (Figura 17)

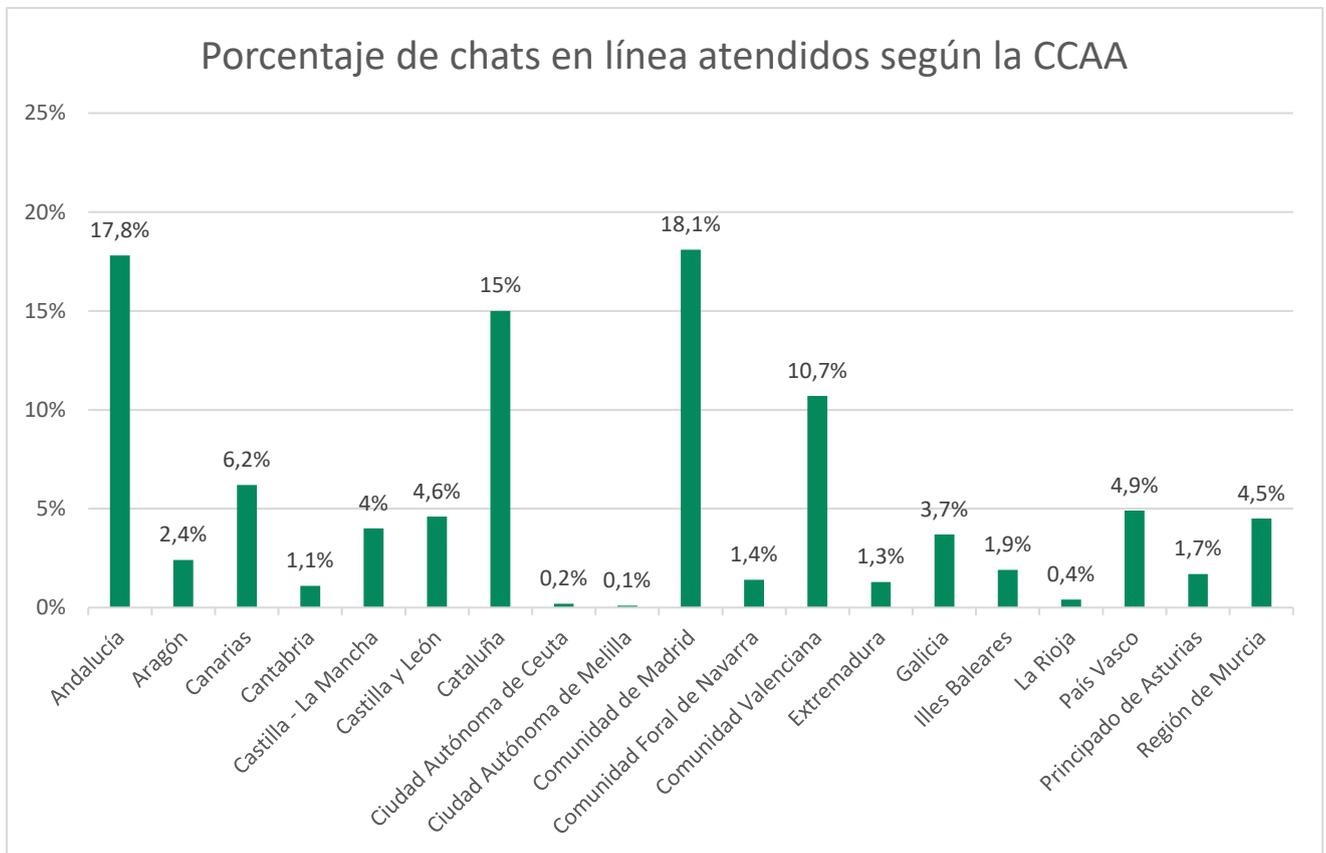


Figura 17. Porcentaje de chats en línea atendidos en función de la comunidad autónoma de la persona usuaria de la Línea 024.



3.11 DISTRIBUCIÓN DE CHATS EN LÍNEA ATENDIDOS POR SEXO Y NIVEL DE RIESGO

Atendiendo a los 17.959 chats en línea atendidos, se muestran las siguientes gráficas (**Figura 18**), realizadas a partir del número de chats en línea en los que se registra el sexo y el nivel de riesgo de la conducta suicida (62,3%).

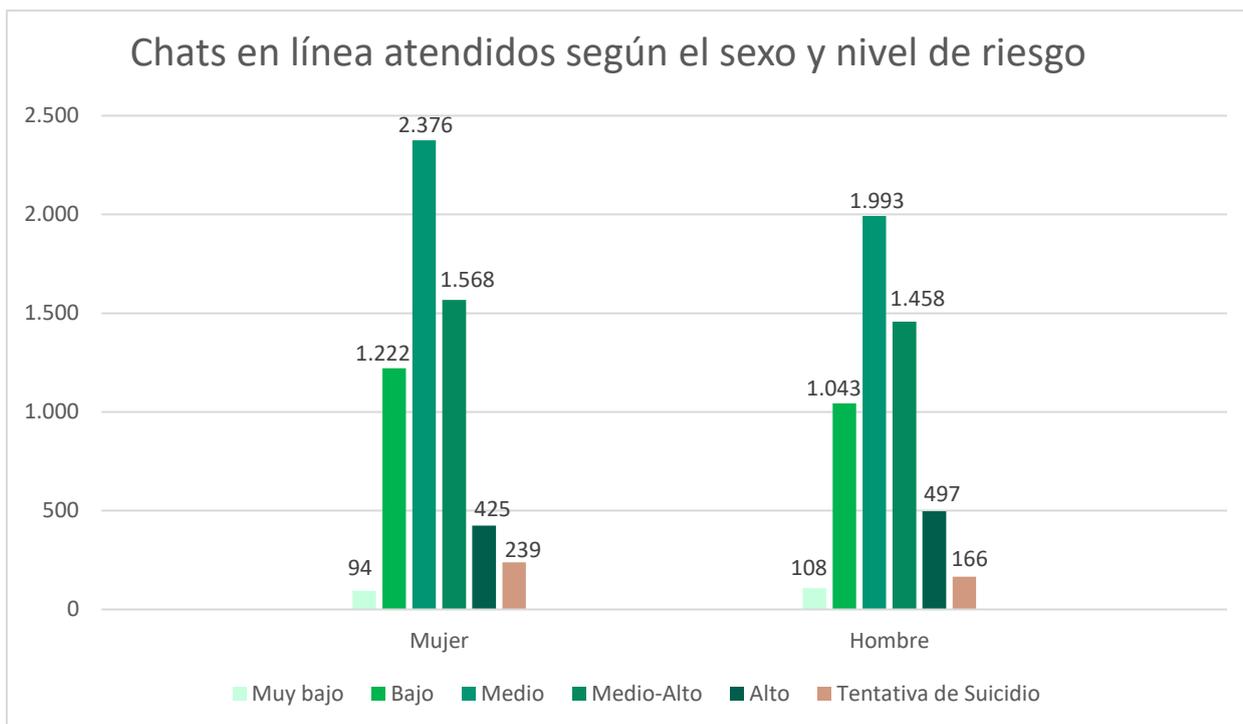


Figura 18. Número de chats en línea atendidos en función del sexo y el nivel de riesgo de la persona usuaria de la Línea 024.



3.12 DISTRIBUCIÓN DE CHATS EN LÍNEA POR SEXO Y EDAD

Atendiendo a los 17.959 chats en línea atendidos, se muestra la siguiente gráfica (**Figura 19**), realizada a partir del número de chats atendidos en los que se registra el sexo y la edad de la persona usuaria (48,1%).

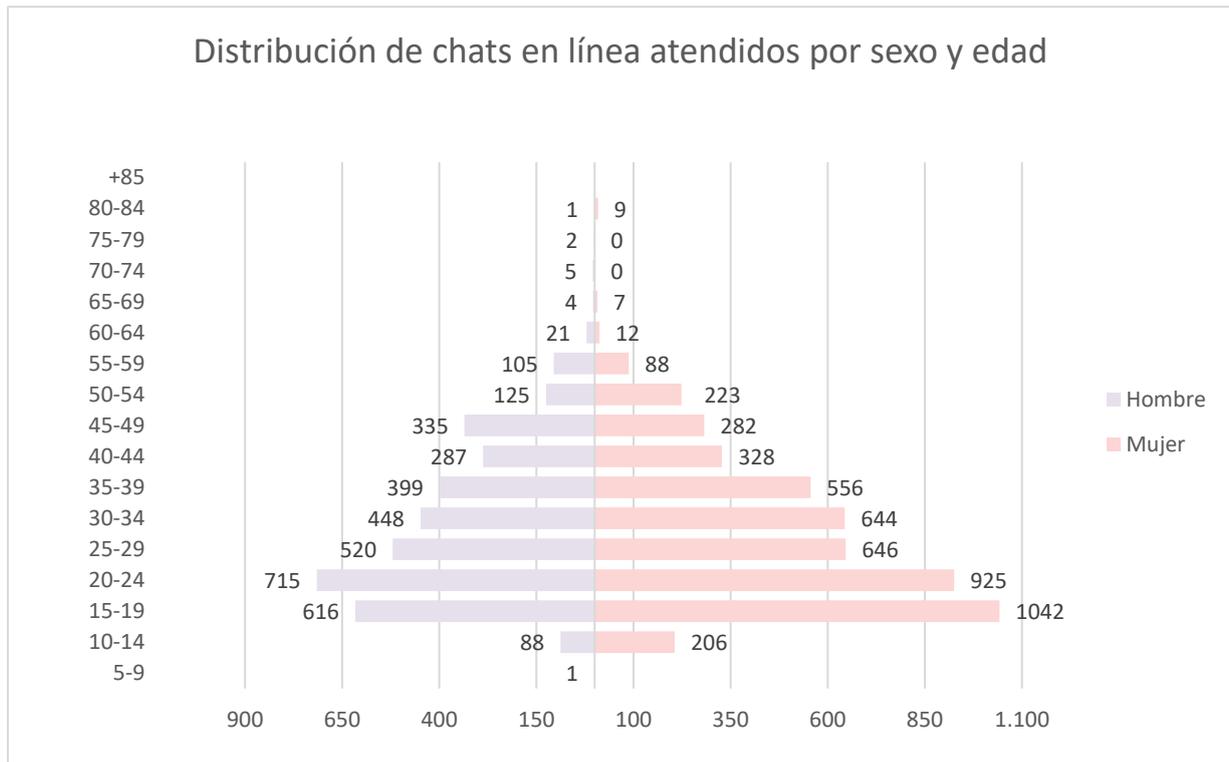


Figura 19. Número de chats en línea atendidos en función del sexo y la edad de la persona usuaria de la Línea 024.



3.13 DISTRIBUCIÓN DE CHATS EN LÍNEA DERIVADOS AL 1-1-2

De los 17.959 chats en línea atendidos, un total de **558** chats (3,1%) fueron **derivados al servicio de emergencias 1-1-2**, con el propósito de brindar una atención urgente a la persona en crisis.

El **92,5%** de las activaciones al 1-1-2 corresponde con el perfil de **personas usuarias** y un 7,3% a familiares y allegados. **(Figura 20)**

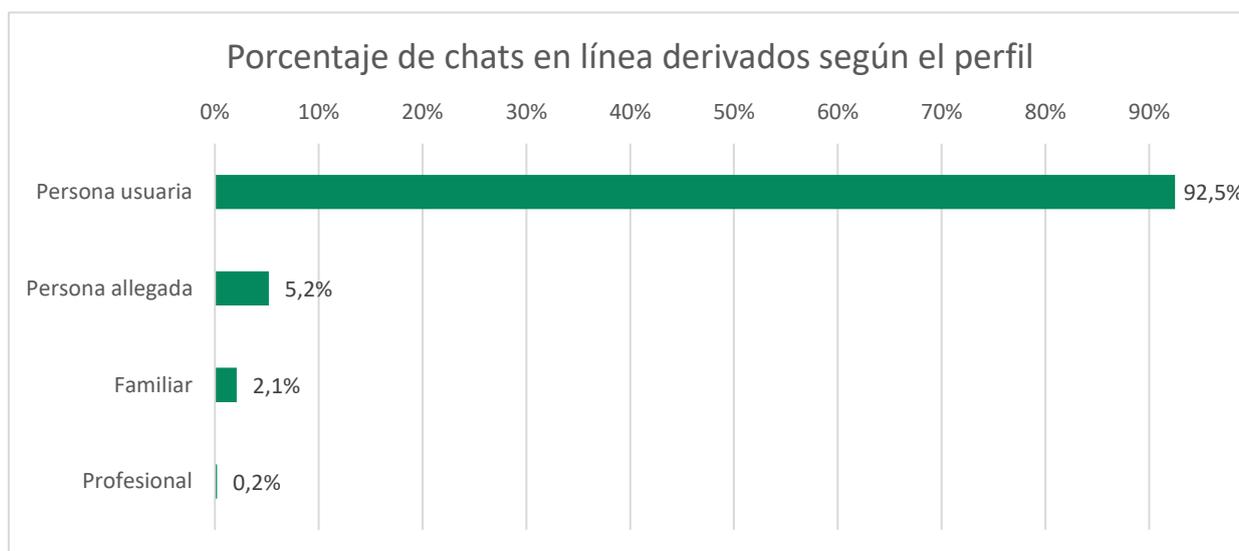


Figura 20. Porcentaje de chats en línea derivados al 1-1-2, en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.



Teniendo en cuenta el **nivel de riesgo** de los chats en línea que son derivados al 1-1-2, en un 7,2% de los chats en línea no se clasificó el nivel de riesgo, ya que el chat no fue realizado por la propia persona usuaria, mientras que sí se clasificó en el **92,8%** restante (**Figura 21**).

Atendiendo únicamente a los chats con un perfil de riesgo especificado, se observa que los chats en línea más derivados al 1-1-2 se caracterizaron por un **riesgo alto (56%)**, seguido por la **tentativa de suicidio (32,6%)**.

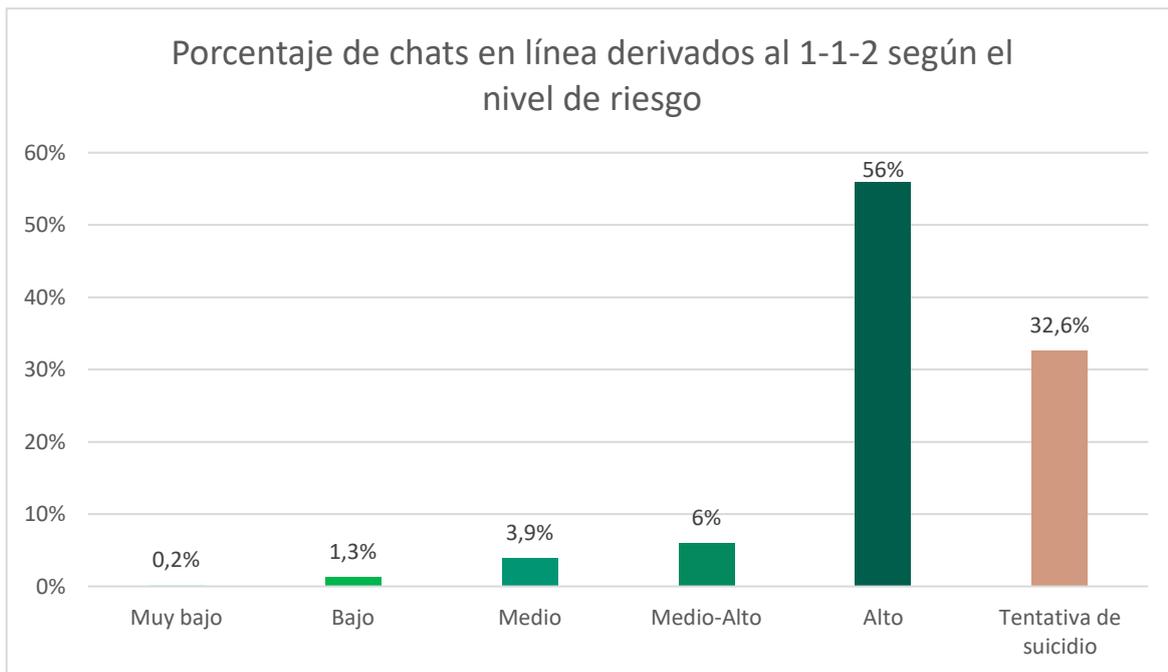


Figura 21. Porcentaje de chats en línea atendidos en la Línea 024 derivadas al 1-1-2, en función del riesgo de suicidio.

Existen otras casuísticas en las que se contempla la activación de los servicios de emergencias para preservar la salud y seguridad de la persona y/o de terceras personas: autolesiones no suicidas (ANS), atenciones donde haya verbalizaciones de riesgo vital para una tercera persona, sobreingesta de medicación sin intención suicida, otras peticiones de ayuda por parte de la persona usuaria, etc.



3.14 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS DERIVADAS AL 1-1-2 POR SEXO Y EDAD

Atendiendo a los 558 chats en línea atendidos derivados al 1-1-2, a continuación, se muestra la siguiente gráfica (**Figura 22**), realizada a partir del porcentaje de aquellas llamadas derivadas al 1-1-2, en las cuáles la persona usuaria facilita su sexo y edad (92,6%).

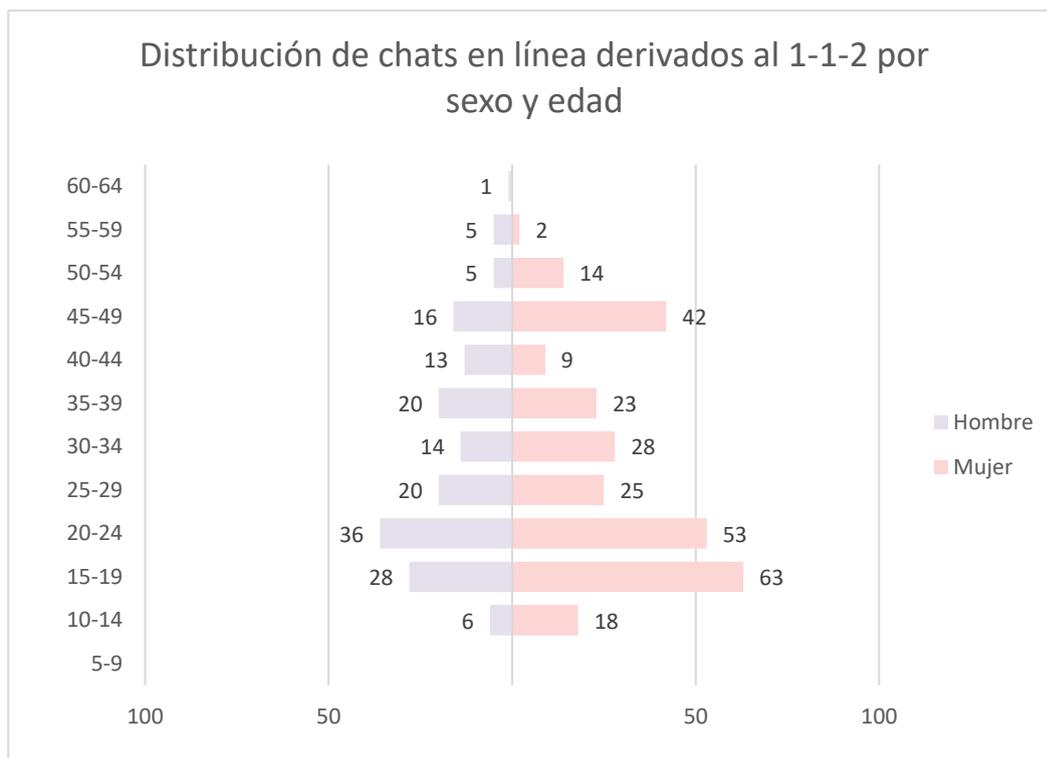


Figura 22. Número de chats en línea derivados al 1-1-2, en función del sexo y la edad de la persona usuaria de la Línea 024.

4. CONCLUSIÓN

La línea 024 ha realizado desde el 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024 un total de **164.081 atenciones**. De las cuales 146.122 corresponden a llamadas telefónicas y 17.959, a atenciones a través del chat en línea.

INFORME ANUAL 2024

LÍNEA 024



ANEXO



1. DATOS DE LA LÍNEA 024 (10 MAYO 2022 – 31 DICIEMBRE 2024)

En el presente anexo, se muestran a modo resumen, los datos recogidos desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre.

1.1 LLAMADAS

Desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2024 se han atendido **355.287** llamadas.

En la **Figura 23** se puede observar el número de llamadas atendidas segregadas por mes:

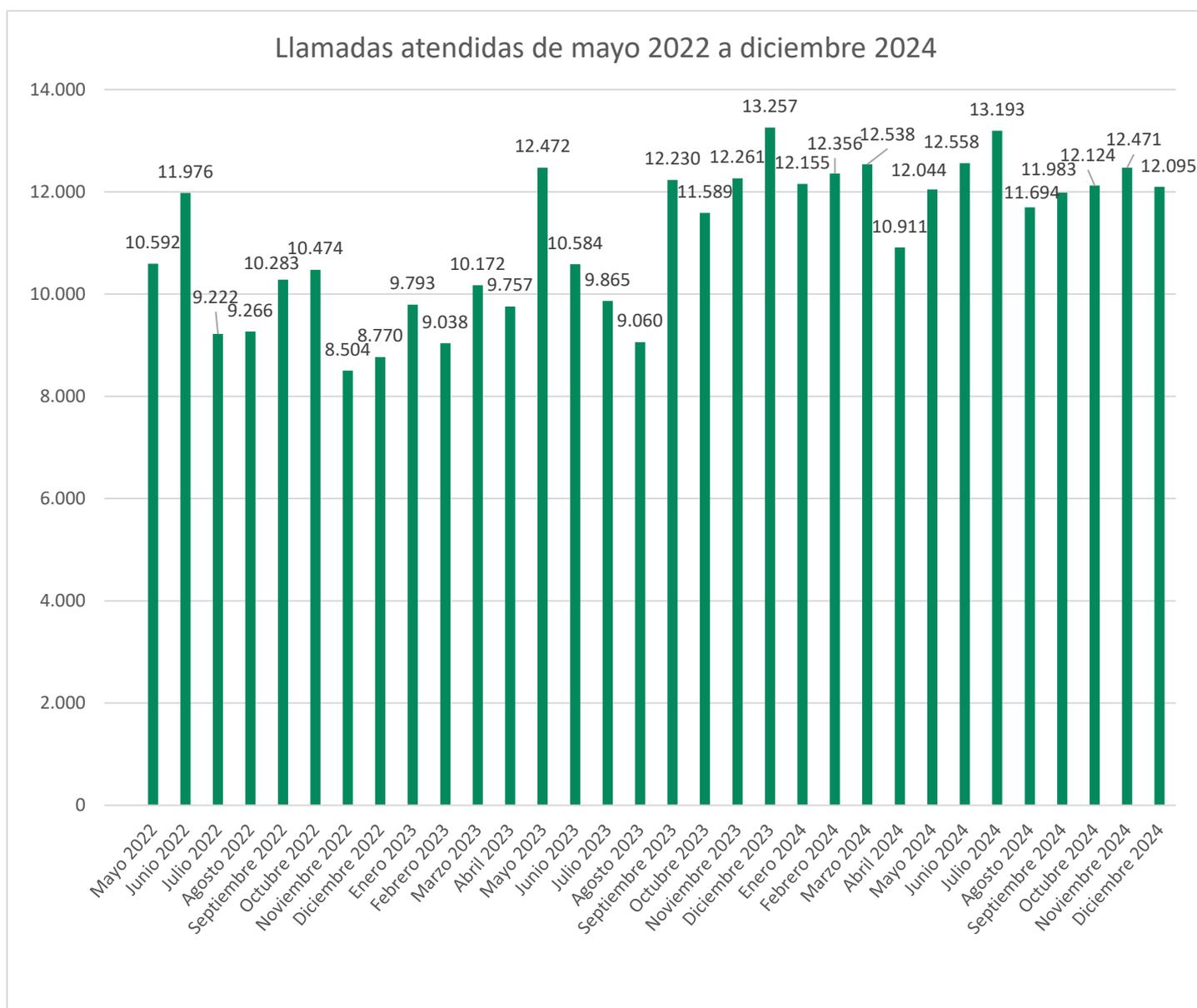


Figura 23. Llamadas mensuales atendidas por la Línea 024, desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2024.



Sexo y edad de las personas que llaman

Un **40,3%** de los datos registrados desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2024 corresponden a llamadas realizadas por **mujeres** y el **34,4%** por **hombres**. El 25,3% restante son llamadas de personas usuarias que no han especificado su sexo. **(Figura 24).**

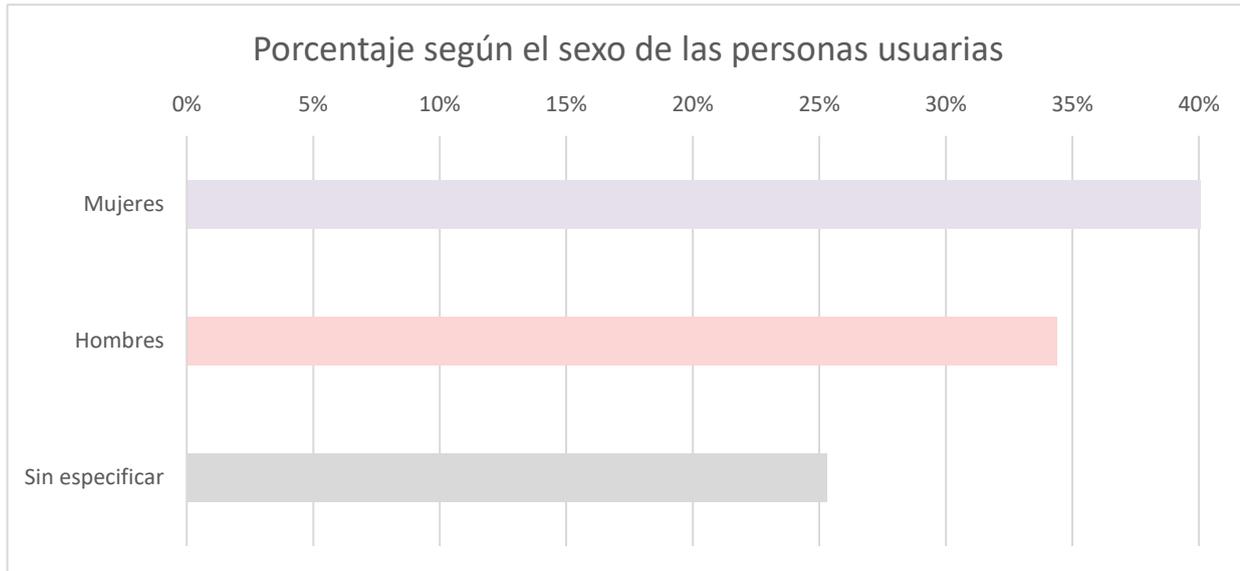


Figura 24. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas del 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2024, en función del sexo de la persona usuaria de la Línea 024.

De las 355.287 llamadas atendidas, un 66,4% de las personas usuarias han proporcionado información sobre su edad.

Considerando únicamente a las personas que especificaron su edad, se observa que el grupo de edad entre los **50 y 59 años** es en el que existe un mayor número de llamadas atendidas, representado el **25,1%** del total de las llamadas, en las que la persona usuaria nos facilita su edad. **(Figura 25)**

Las personas usuarias de edades comprendidas entre los **40 y 59 años** corresponden aproximadamente al **47,4%** de las personas usuarias atendidas en la Línea 024.

Alrededor del **25,3%** de las llamadas en las que la persona usuaria facilitó su edad corresponde a personas **menores de 30 años**.

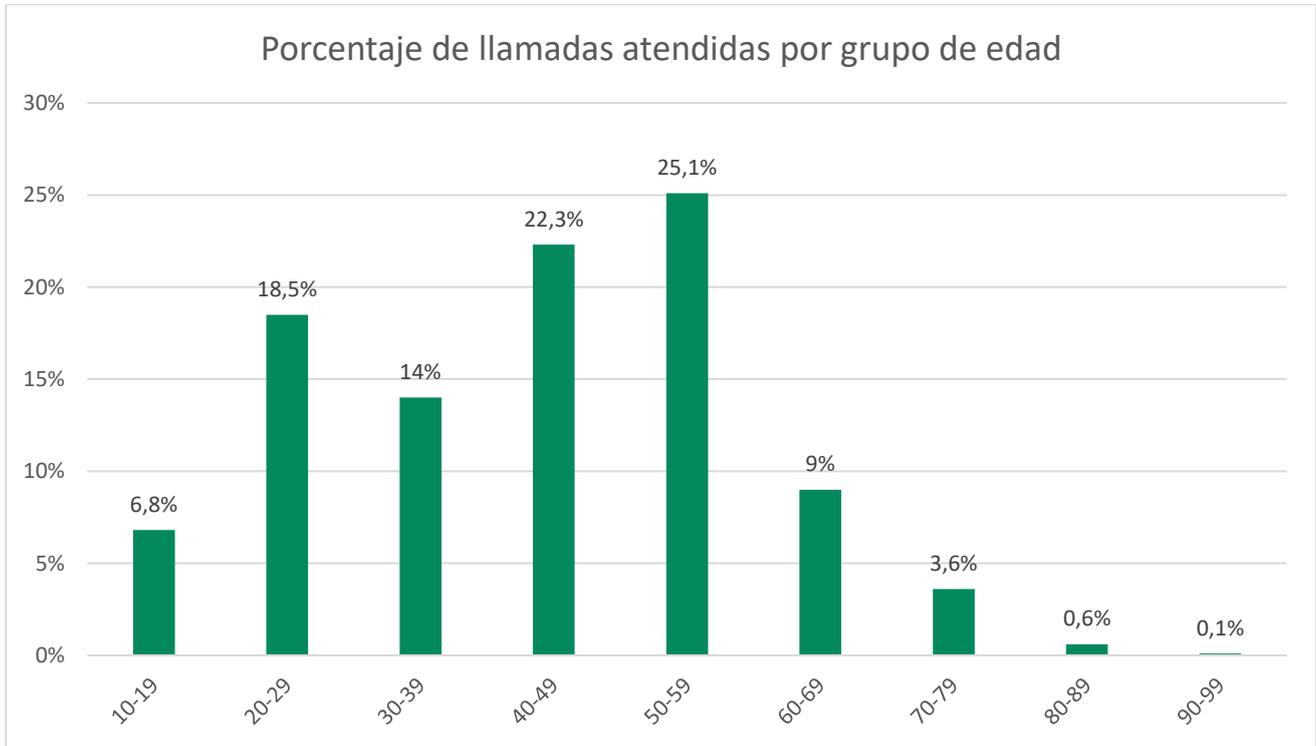


Figura 25. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2024, en función del grupo de edad de la persona usuaria de la Línea 024.



Perfil de las personas que llaman

Respecto al perfil de las llamadas atendidas entre el 10 de mayo de 2022 y el 31 de diciembre de 2024, aproximadamente un 11,5% no dispone de un perfil identificado, mientras que el 88,5% sí.

Dentro del grupo con un perfil identificado, el **65,2%** son **personas** que tienen ideación suicida en mayor o menor grado, siendo el 3,1% familiares y el 7,2% personas allegadas que llaman para pedir información, para demandar apoyo por un duelo por suicidio, etc. **(Figura 26)**

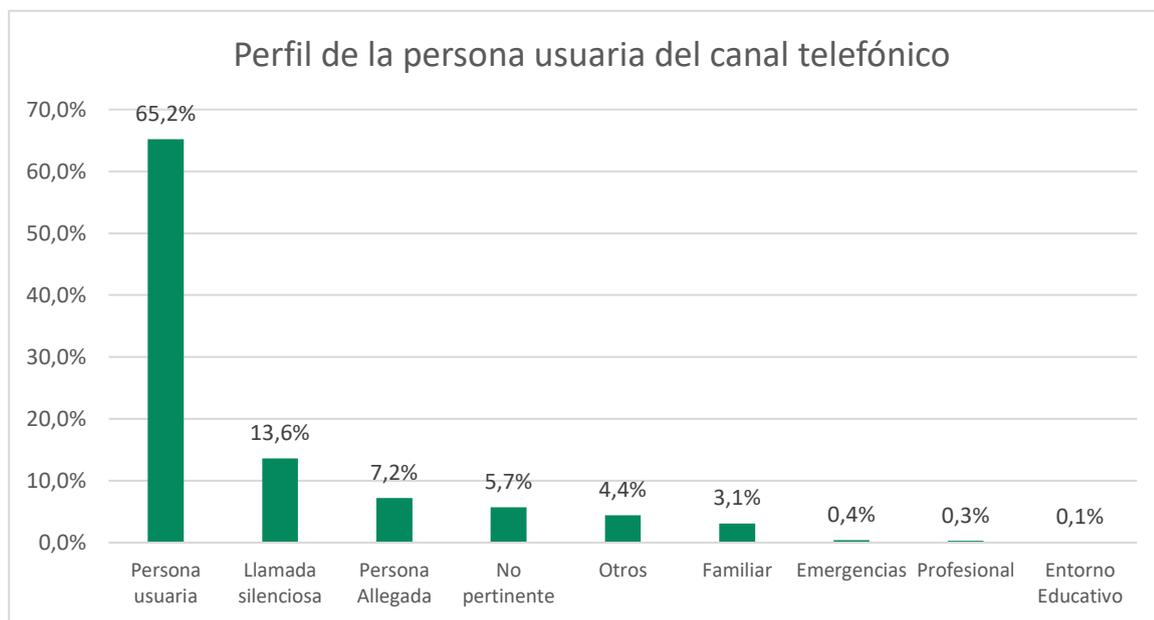


Figura 26. Porcentaje de llamadas telefónicas en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.

Atendiendo únicamente al porcentaje de llamadas en las que se especificó el nivel de riesgo, aproximadamente en un **91,5%** de los casos se trataron de **personas que tienen ideación suicida en mayor o menor grado (riesgo bajo o superior)** y el 8,5% aproximadamente está etiquetado como riesgo muy bajo.

Podemos observar que, en relación con las personas identificadas con perfil de “persona en situación de riesgo suicida” de la Línea 024, el **mayor porcentaje (30,7%)** de llamadas corresponde a personas clasificadas con un **riesgo medio-de suicidio (Figura 27)**, es decir, personas que presentan una frecuencia de **ideación suicida** y un malestar emocional intenso, pero no hay una planificación, ni un método considerado.

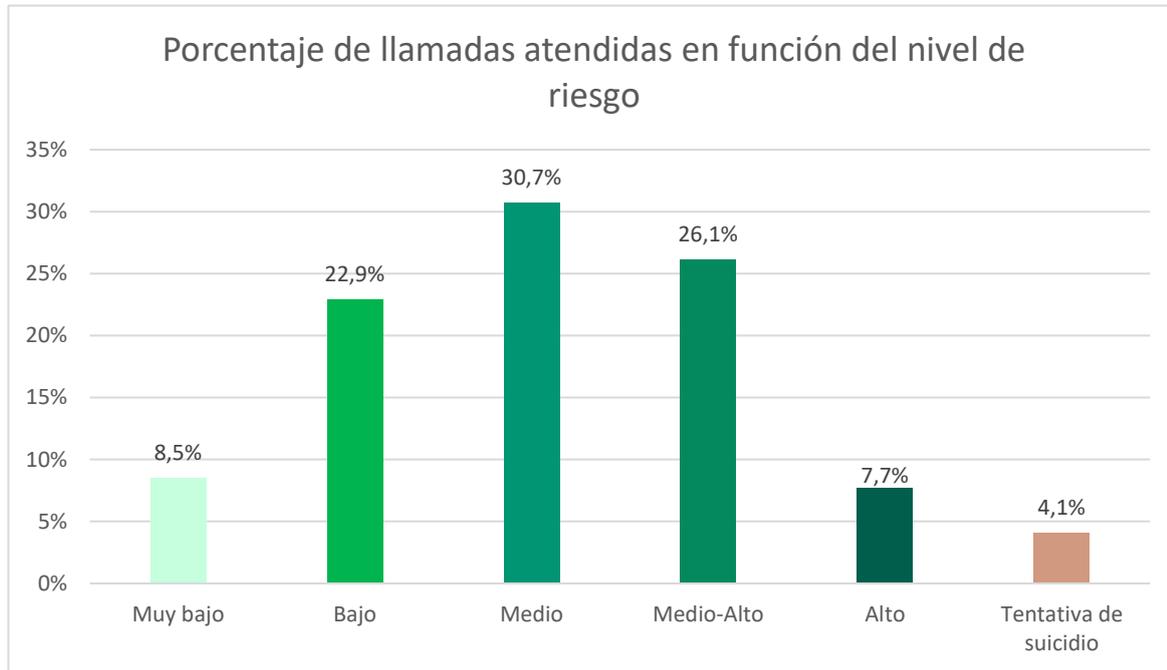


Figura 27. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en la Línea 024 desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2024, en función del riesgo de suicidio.

Procedencia de las llamadas atendidas

De las 355.287 llamadas atendidas en la Línea 024 desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2024, en un 43,2% de las mismas la persona usuaria del servicio no facilitó datos sobre su procedencia y el **56,8%**, sí lo hizo, es decir, 201.632 llamadas atendidas en las que la persona usuaria facilitó información sobre su localización geográfica.

En la **Tabla 4**, queda recogida la información correspondiente a las llamadas telefónicas atendidas en cada una de las provincias del territorio nacional:

	PROVINCIA	LLAMADAS ATENDIDAS
ANDALUCÍA	Almería	2.941
	Cádiz	7.392
	Córdoba	3.186
	Granada	5.988
	Huelva	1.823
	Jaén	2.282
	Málaga	8.501
	Sevilla	7.108



ARAGÓN	Huesca	637
	Teruel	466
	Zaragoza	3.950
CANARIAS	Las Palmas	10.061
	Santa Cruz de Tenerife	3.421
CANTABRIA		2.065
CASTILLA - LA MANCHA	Albacete	1.329
	Ciudad Real	1.434
	Cuenca	809
	Guadalajara	918
	Toledo	4.909
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	603
	Burgos	1.033
	León	1.507
	Palencia	1.217
	Salamanca	1.669
	Segovia	415
	Soria	256
	Valladolid	2.049
	Zamora	302
CATALUÑA	Barcelona	22.227
	Girona	1.808
	Lleida	905
	Tarragona	2.092
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA		1.060
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA		196
COMUNIDAD DE MADRID		37.883
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA		3.202
COMUNITAT VALENCIANA	Alicante/Alacant	8.215
	Castellón/Castelló	1.444



	Valencia/València	10.588
EXTREMADURA	Badajoz	1.855
	Cáceres	1.420
GALICIA	A Coruña	3.818
	Lugo	2.452
	Ourense	641
	Pontevedra	3.178
ILLES BALEARS		3.330
LA RIOJA		1.122
PAÍS VASCO/EUSKADI	Araba/Álava	1.096
	Bizkaia	3.376
	Gipuzkoa	1.174
PRINCIPADO DE ASTURIAS		3.953
REGIÓN DE MURCIA		6.326
SIN ESPECIFICAR		153.655

Tabla 4. Número de llamadas telefónicas atendidas desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2024, por cada Comunidad Autónoma y Provincia.



Atendiendo al 56,8% de las personas que sí especificaron su lugar de procedencia, podemos observar que, en relación con las personas usuarias de la Línea 024, el mayor porcentaje de llamadas atendidas en la Línea 024, proceden de Andalucía (19,5%), seguidas de la Comunidad de Madrid (18,8%) y Cataluña (13,4%). (Figura 28)

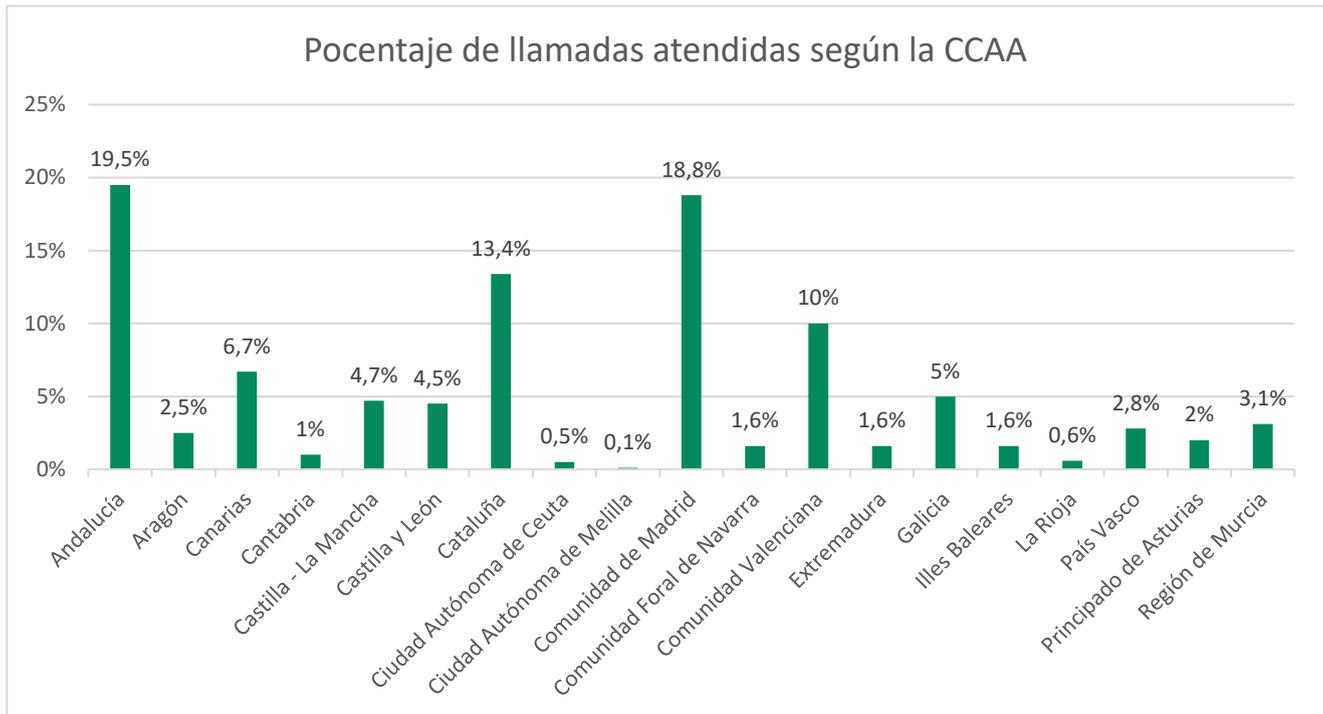


Figura 28. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en función de la comunidad autónoma de la persona usuaria de la Línea 024.

Llamadas derivadas al 1-1-2

De las 355.287 llamadas atendidas, un total de **19.986** llamadas (5,6%) fueron **derivadas al servicio de emergencias 1-1-2**, con el propósito de brindar una atención urgente a la persona en crisis.

El **85,3%** de las activaciones al 1-1-2, corresponde a llamadas de **personas usuarias** de la Línea 024 y un 12,8% a familiares y allegados. (Figura 29)

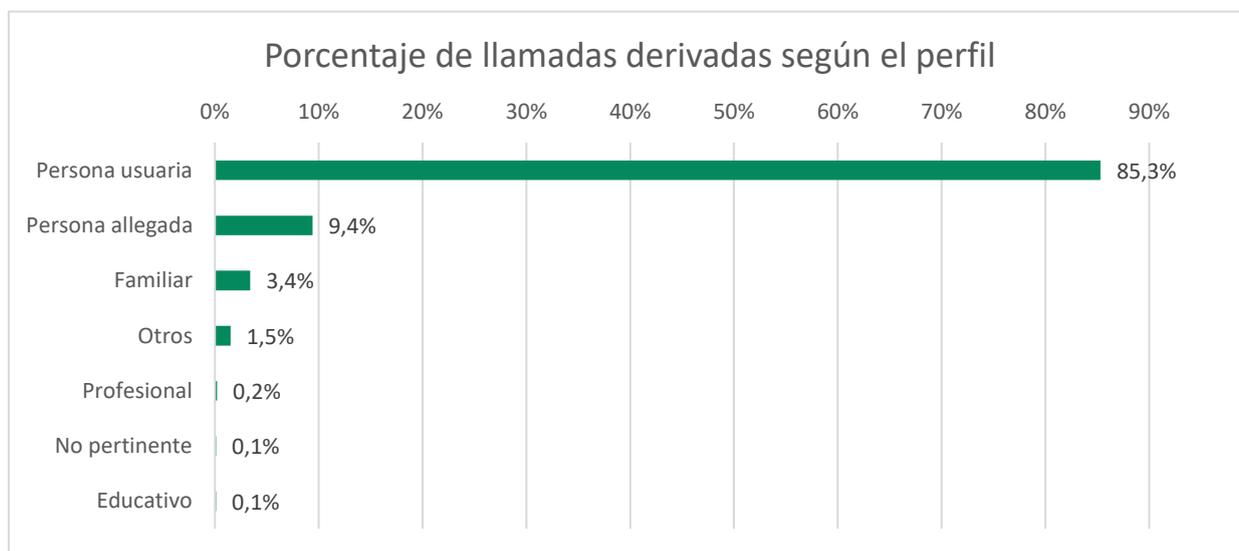


Figura 29. Porcentaje de llamadas derivadas al 1-1-2 desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2024, en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.

Atendiendo únicamente al grupo de personas con un perfil de riesgo especificado, se observa que las llamadas más derivadas al 1-1-2 se caracterizaron por un **riesgo alto (45,5%)**, seguido por la **tentativa de suicidio (34,7%)**. (Figura 30)

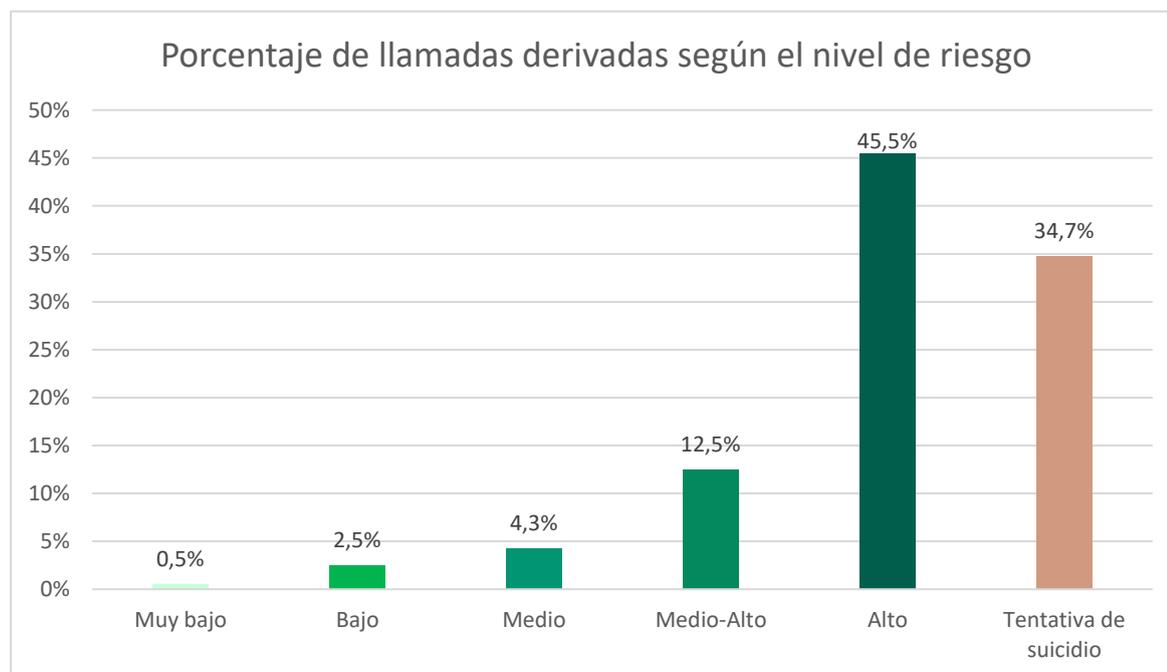


Figura 30. Porcentaje de llamadas telefónicas en la Línea 024 derivadas al 1-1-2 desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2024, en función del riesgo de suicidio.



1.2 CHATS EN LÍNEA

Desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2024, la Línea 024 ha atendido un total de **18.734 chats en línea**.

En la **Figura 31** se puede observar el número de chats en línea atendidos segregados por mes:

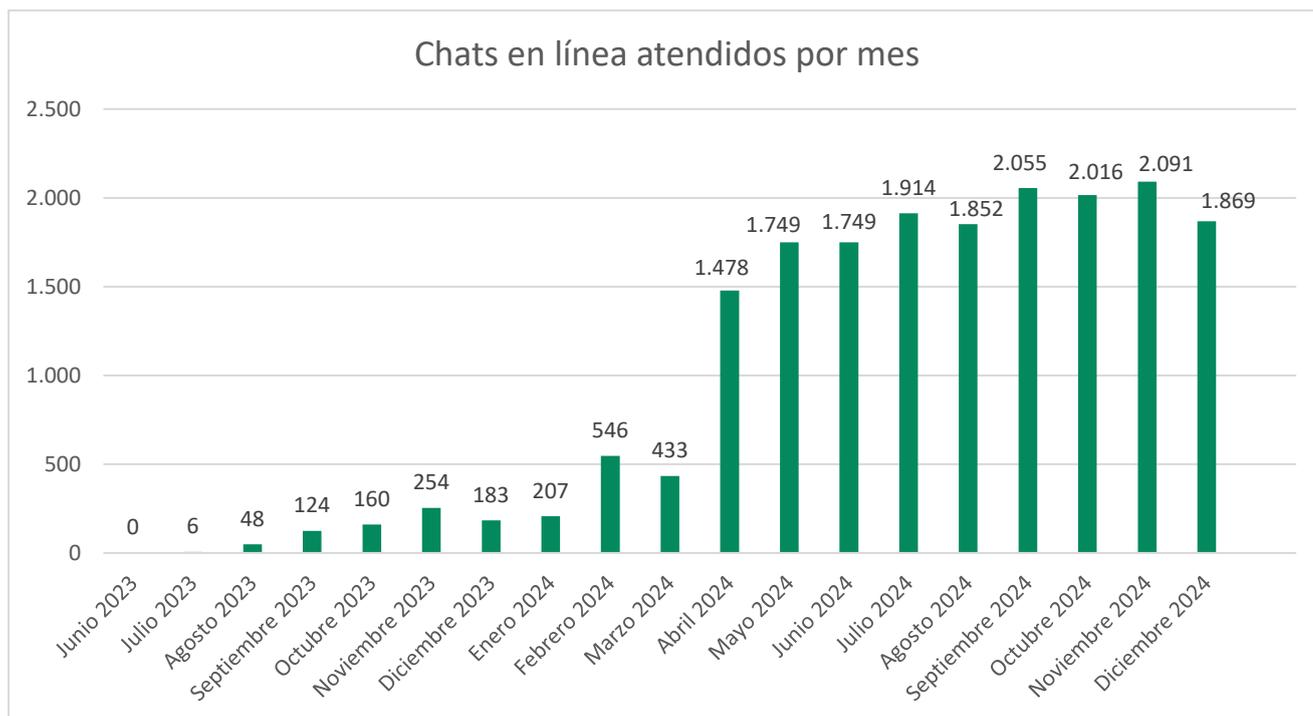


Figura 31. Chats en línea mensuales atendidos por la Línea 024, desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2024.



Sexo y edad de las personas usuaria del Chat en línea

Un **48,7%** de los datos registrados desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2024 corresponden a chats en línea realizados por **mujeres**, el **47,5%** por **hombres** y el 1,2% a personas que han definido su sexo como otros. El 2,6% restante son chats en línea de personas usuarias que no han especificado su sexo. **(Figura 32).**

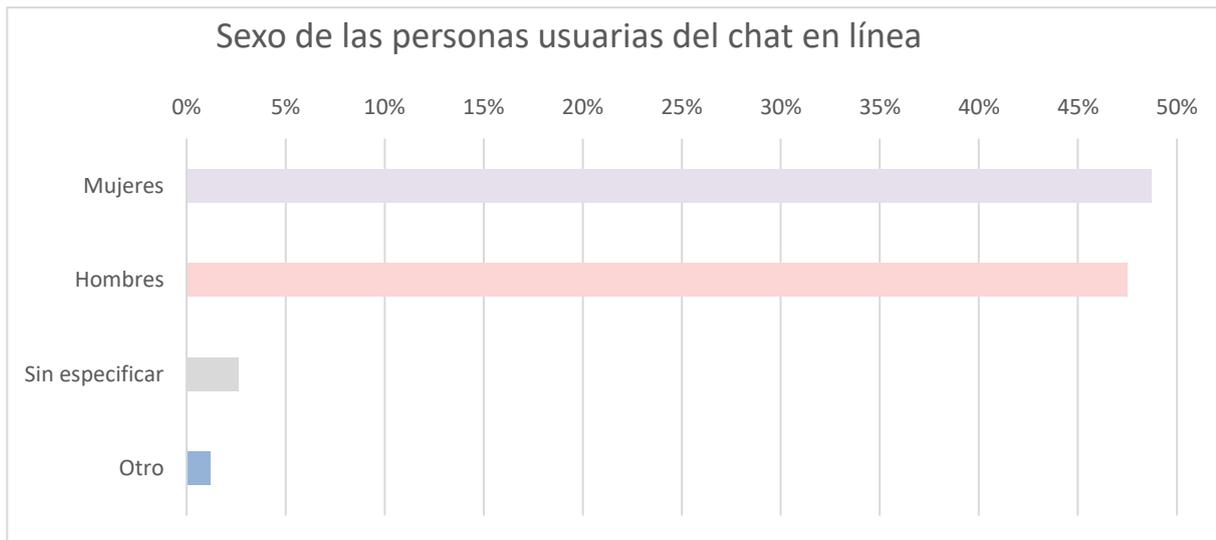


Figura 32. Porcentaje de chats en línea atendidos del 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2024, en función del sexo de la persona usuaria de la Línea 024.

De los 18.734 chats en línea atendidos un **48,8%** de las personas usuarias han proporcionado información sobre su edad.

Considerando únicamente a las personas que especificaron su edad, se observa que el grupo de edad entre los **15 y 19 años** es en el que existe un mayor número de chats en línea atendidos, representado el **19,6%** del total en las que la persona usuaria nos facilita su edad. **(Figura 33)**

Las personas usuarias de edades comprendidas entre los **40 y 59 años** corresponden aproximadamente al **20,3%** de las personas usuarias atendidas en la Línea 024.

Alrededor del **55,7%** de los chats en línea en los que la persona usuaria facilitó su edad corresponde a personas **menores de 30 años**.

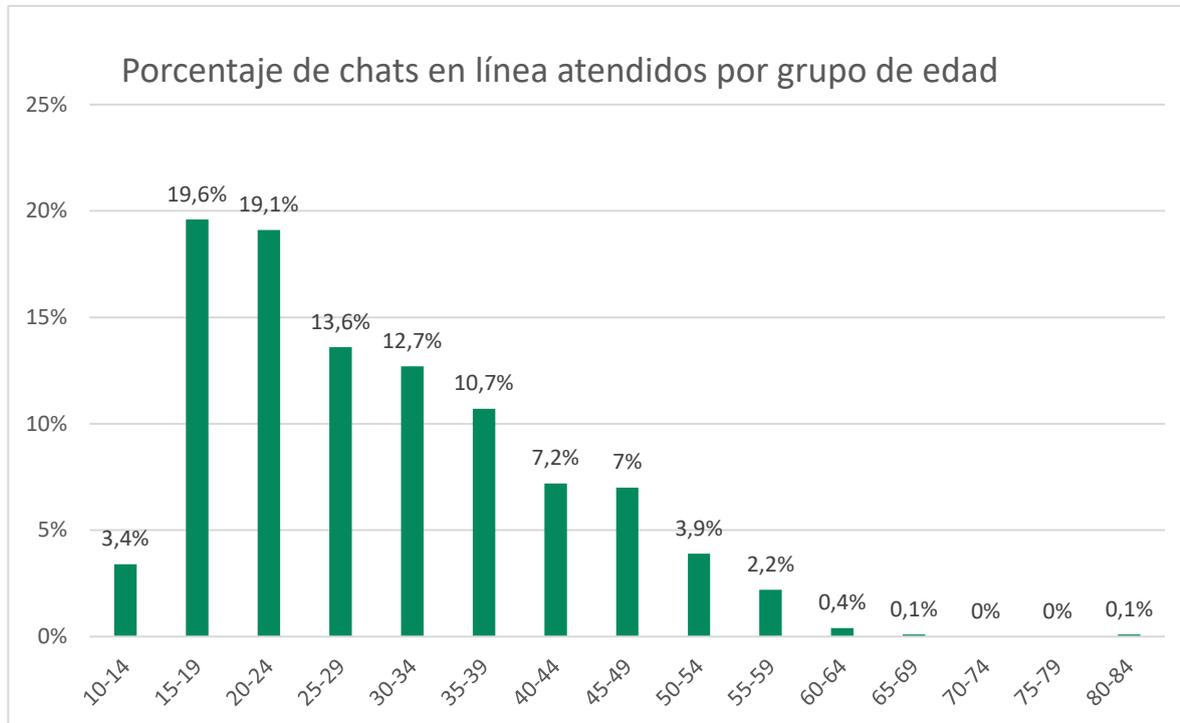


Figura 33. Porcentaje de chats en línea atendidos desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2024, en función del grupo de edad de la persona usuaria de la Línea 024.

Perfil de las personas que llaman

Respecto al perfil de los chats en línea atendidos entre el 26 de junio de 2023 y el 31 de diciembre de 2024, aproximadamente un **63,8%** son **personas** que tienen ideación suicida en mayor o menor grado, siendo el 2,3% familiares y el 5,1% personas allegadas que llaman para pedir información, para demandar apoyo por un duelo por suicidio, etc. **(Figura 34)**

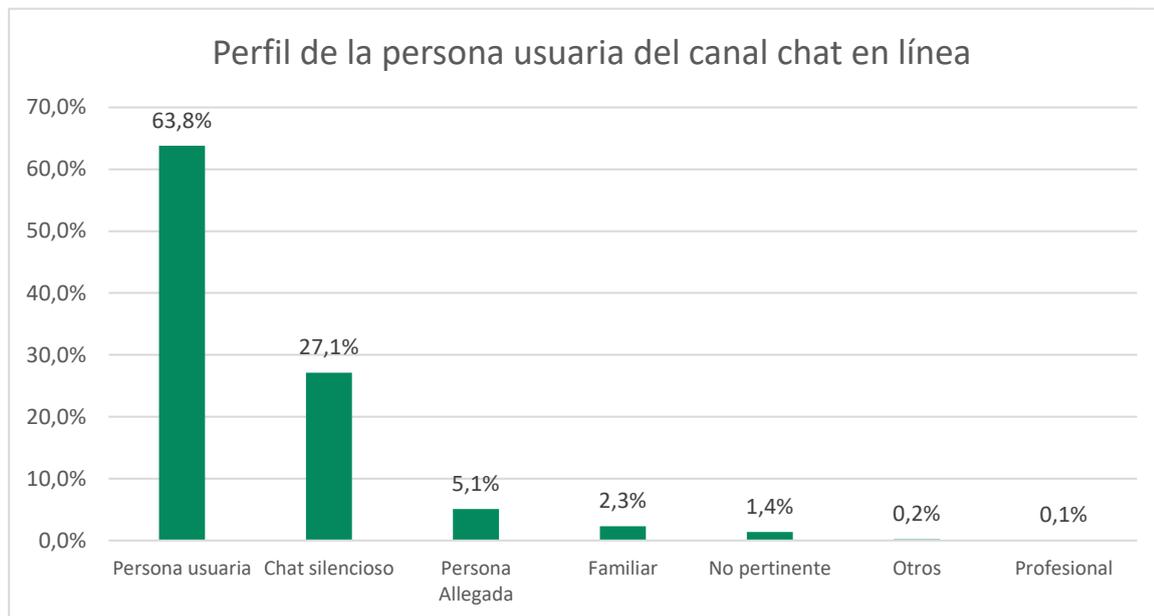


Figura 34. Porcentaje de chats en línea atendidos desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2024, en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.

En relación con los chats en línea identificados como personas en situación de riesgo de conducta suicida, el **mayor porcentaje (39,2%)** de chats en línea corresponde a un **riesgo medio de suicidio (Figura 35)**, es decir, personas que presentan una frecuencia de **ideación suicida** y un malestar emocional intenso, pero no hay una planificación, ni un método considerado.

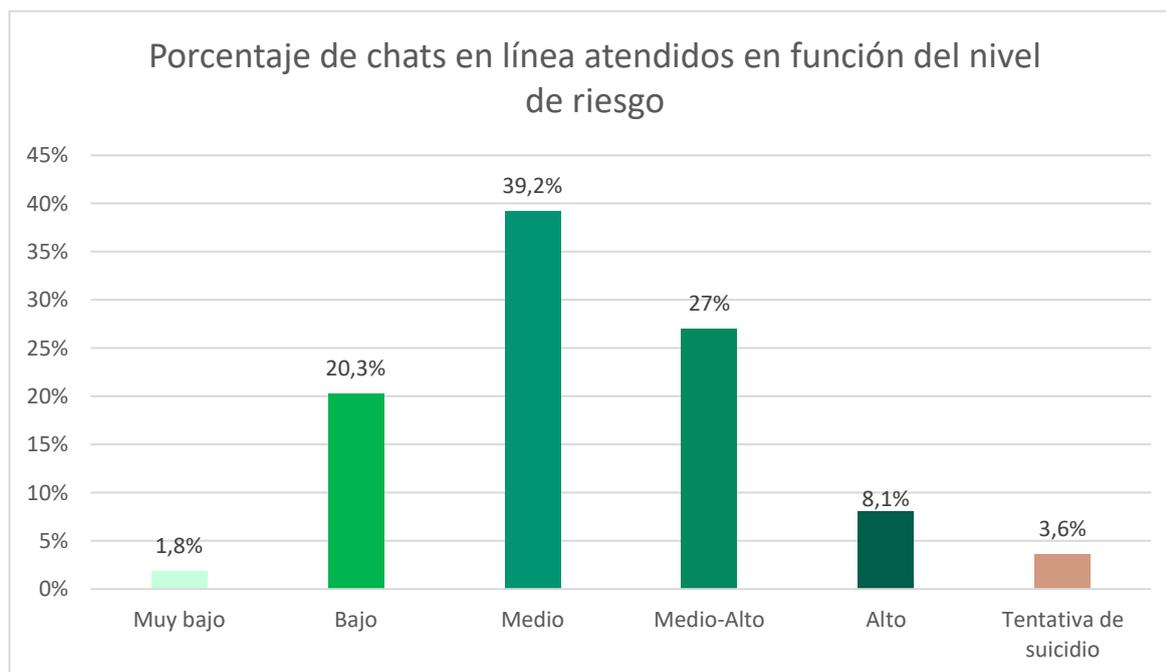


Figura 35. Porcentaje de chats en línea atendidos en la Línea 024 desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2024, en función del riesgo de suicidio.



Procedencia de los chats en línea atendidos

De los 18.734 chats en línea atendidos en la Línea 024 desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2024, en un 77,3% de los mismos la persona usuaria del servicio no facilitó datos sobre su procedencia y el 22,7%, sí lo hizo, es decir, 4.245 chats en línea atendidos en los que la persona usuaria facilitó información sobre su localización geográfica.

En la **Tabla 5**, queda recogida la información correspondiente a los chats en línea atendidos en cada una de las provincias del territorio nacional:

	PROVINCIA	CHATS EN LÍNEA ATENDIDOS
ANDALUCÍA	Almería	48
	Cádiz	93
	Córdoba	70
	Granada	130
	Huelva	43
	Jaén	35
	Málaga	151
	Sevilla	191
ARAGÓN	Huesca	4
	Teruel	6
	Zaragoza	91
CANARIAS	Las Palmas	152
	Santa Cruz de Tenerife	111
CANTABRIA		46
CASTILLA - LA MANCHA	Albacete	40
	Ciudad Real	28
	Cuenca	2
	Guadalajara	37
	Toledo	62
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	11
	Burgos	18



	León	32
	Palencia	9
	Salamanca	40
	Segovia	8
	Soria	15
	Valladolid	59
	Zamora	8
CATALUÑA	Barcelona	500
	Girona	51
	Lleida	27
	Tarragona	52
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA		10
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA		2
COMUNIDAD DE MADRID		768
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA		59
COMUNITAT VALENCIANA	Alicante/Alacant	158
	Castellón/Castelló	36
	Valencia/València	256
EXTREMADURA	Badajoz	35
	Cáceres	21
GALICIA	A Coruña	79
	Lugo	20
	Ourense	14
	Pontevedra	41
ILLES BALEARS		81
LA RIOJA		19
PAÍS VASCO/EUSKADI	Araba/Álava	20
	Bizkaia	64
	Gipuzkoa	124
PRINCIPADO DE ASTURIAS		72



REGIÓN DE MURCIA	196
SIN ESPECIFICAR	14.489

Tabla 5. Número de chats en línea atendidos desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2024, por cada Comunidad Autónoma y Provincia.

Atendiendo al 22,7% de las personas que sí especificaron su lugar de procedencia, podemos observar que, el mayor porcentaje de chats en línea atendidos en la Línea 024, proceden de la Comunidad de Madrid (18,1%), seguidas de Andalucía (17,9%) y Cataluña (14,8%). **(Figura 36)**

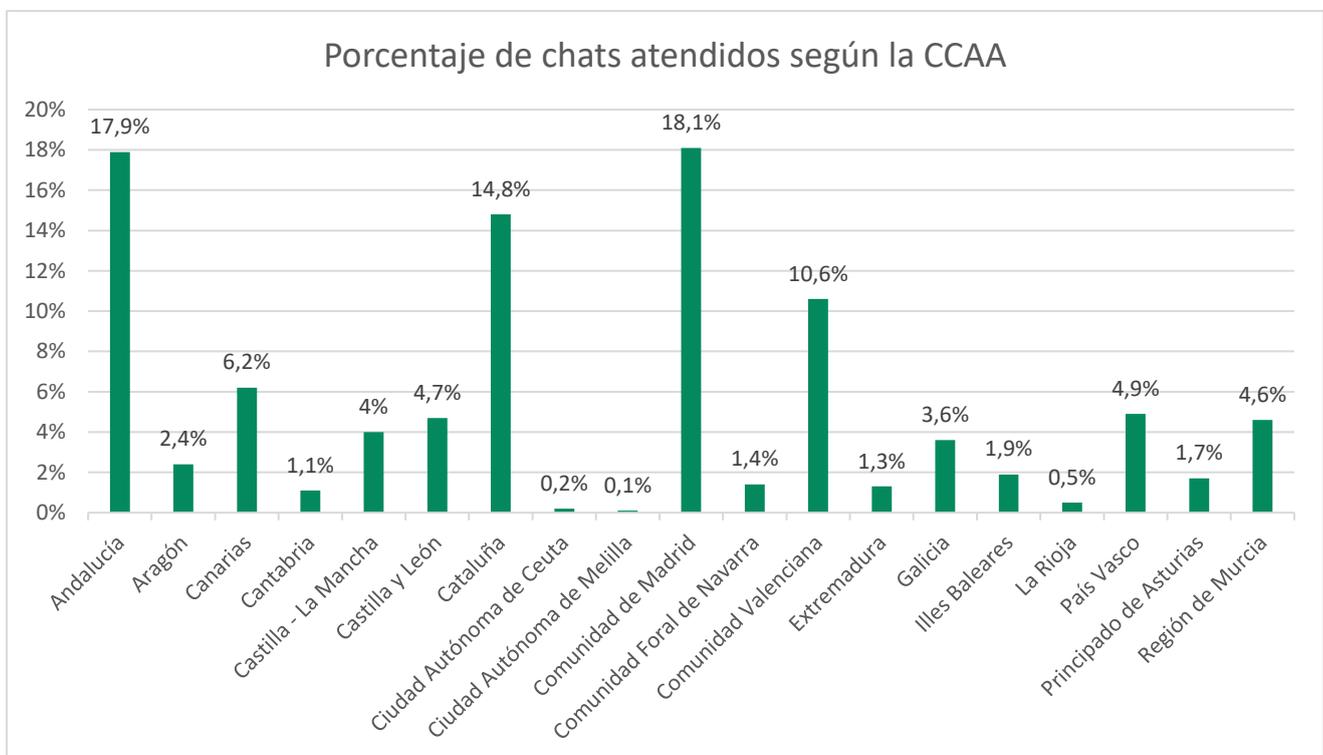


Figura 36. Porcentaje de chats en línea en función de la comunidad autónoma de la persona usuaria de la Línea 024.

Chats en línea derivados al 1-1-2

De los 18.734 chats en línea atendidos, un total de **573** chats (3,1%) fueron **derivados al servicio de emergencias 1-1-2**, con el propósito de brindar una atención urgente a la persona en crisis.

El **92,5%** de las activaciones al 1-1-2, corresponde a chats de **personas usuarias** y un 7,3% a familiares y allegados. **(Figura 37)**

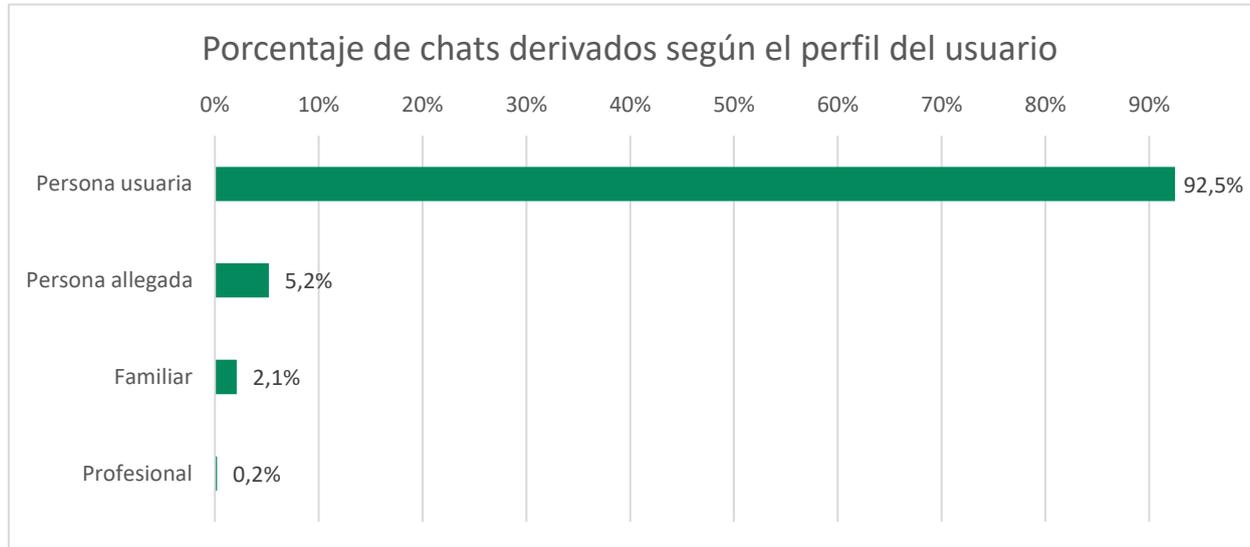


Figura 37. Porcentaje de chats en línea derivados al 1-1-2 desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2024, en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.

Atendiendo únicamente a los chats con un perfil de riesgo especificado, se observa que los chats en línea más derivados al 1-1-2 se caracterizaron por un **riesgo alto (55,6%)**, seguido por la **tentativa de suicidio (32,5%)**. (Figura 38)

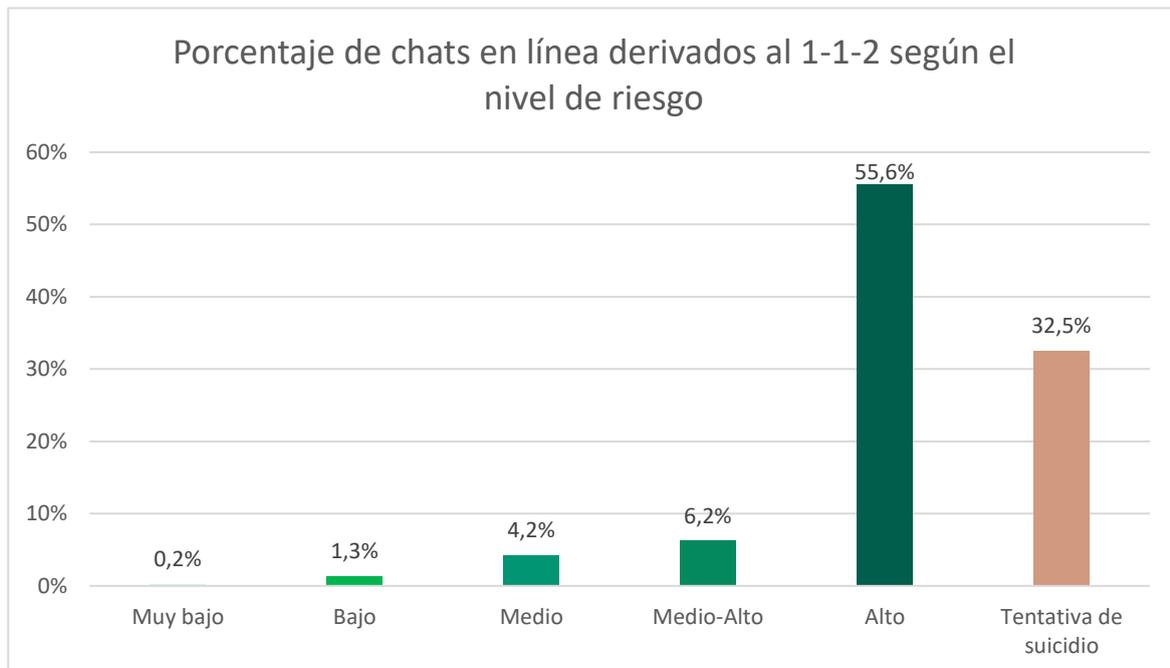


Figura 38. Porcentaje de chats en línea derivados al 1-1-2 desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2024, en función del riesgo de suicidio.



1.3 CONCLUSIÓN

La línea 024 ha realizado desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2024 un total de **374.021 atenciones**. De las cuales 355.287 corresponden a llamadas telefónicas y 18.734 a atenciones a través del chat en línea.