INFORME MENSUAL OCTUBRE 2026

LÍNEA 024

LLAMA A LA VIDA
LÍNEA DE ATENCIÓN A LA CONDUCTA SUICIDA

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE SANIDAD





1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN 3
1.1 CONTEXTO 3
1.2 EPIDEMIOLOGÍA 3
1.3 MARCO ESTRATÉGICO 3
1.4 JUSTIFICACIÓN 4
1.5 DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA LÍNEA 024 4
2. OBJETIVOS DE LA LÍNEA 024 6
2.1 OBJETIVO GENERAL 6
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 6
3. RESULTADOS DE LA LÍNEA 024 7
3.1 LLAMADAS 7
3.2 DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS 8
3.3 PERFIL DE LAS LLAMADAS 9
3.4 LLAMADAS DERIVADAS AL 112 15
3.5 CHAT EN LÍNEA 16
3.6 DISTRIBUCIÓN DE LOS CHATS EN LÍNEA 16
3.7 PERFIL DE LOS CHATS EN LÍNEA 17
3.8 CHATS EN LÍNEA DERIVADOS AL 1-1-2 22
3.9 CONCLUSIÓN 23



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

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en 2021 más de 700.000 personas murieron por suicidio en todo el mundo, y muchas más realizaron intentos, concentrándose más del 70% de los casos en países de ingresos bajos y medianos. La tasa mundial de suicidio, estandarizada por edad, se situó en 8,9 por 100.000 habitantes. Esta cifra es más elevada en hombres que en mujeres (12,3 frente a 5,6 por 100.000 habitantes, respectivamente). Por grupos etarios, el suicidio constituye la tercera causa de muerte entre jóvenes de 15 a 29 años.

Desde una perspectiva regional, el Mediterráneo Oriental presenta la tasa más baja de suicidios, con 4 por 100.000 habitantes, mientras que África registra la más elevada, con 11,5, por 100.000 habitantes.

En el ámbito de la Unión Europea, cada año fallecen alrededor de 47.000 personas por esta causa, lo que equivale a una tasa de 10,2 por cada 100.000 habitantes. En Europa, el número de suicidios aumenta progresivamente con la edad en ambos sexos, alcanzando su máximo en mayores de 85 años, con una tasa de 24,9 por 100.000 habitantes en 2021.

En España, según datos del **Instituto Nacional de Estadística (INE)**, el suicidio se situó en el año 2024 como la segunda causa de muerte externa, con un total de 3.953 fallecimientos, lo que supone un descenso del 4% respecto al año anterior (4.116). El análisis muestra un predominio entre los hombres, que concentran el 73,4% de las muertes (2.902 fallecimientos), con una tasa de 12,1 por 100.000 habitantes, frente a 4,2 por cada 100.000 en mujeres (1.051 fallecimientos).

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 desarrollaron una serie de acciones prioritarias detalladas en el **Plan de Acción de Salud Mental 2022-2024**. En lo que respecta al suicidio, destaca la línea estratégica 4: Prevención, detección precoz y atención a la conducta suicida, que **impulsó 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.

En continuidad con estas actuaciones, el Ministerio de Sanidad ha desarrollado el **Plan de acción para la prevención del Suicidio 2025-2027**, que refuerza y amplía las medidas orientadas a la prevención, impulsando la coordinación entre los distintos ámbitos de actuación y fortaleciendo el apoyo a las personas afectadas y a su entorno. Al mismo tiempo, permite abordar de manera integral la complejidad de la conducta suicida, entendida como un desafío social y de salud pública que requiere una respuesta conjunta, sostenida y bien articulada.

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

Durante el período comprendido entre el 1 de octubre de 2026 al 31 de octubre de 2026, la Línea 024 ha atendido un total de **15.990 llamadas**. **(Figura 1)**

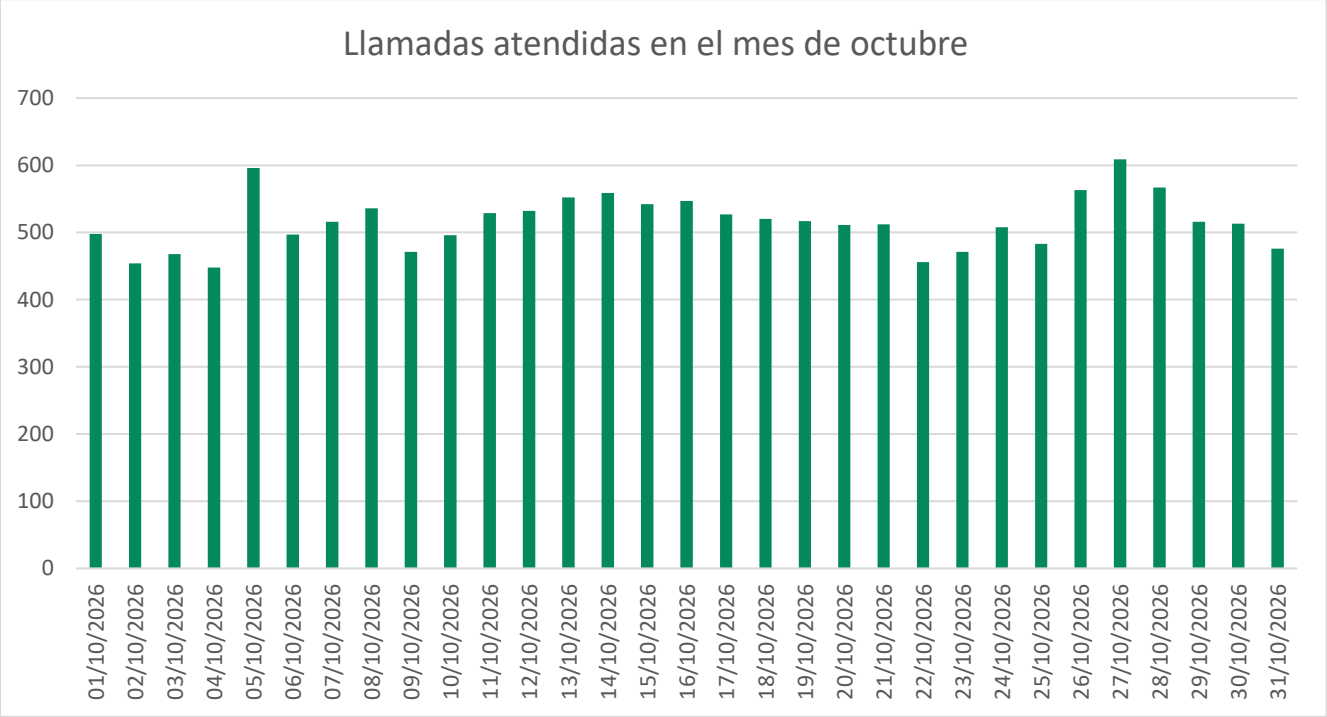


Figura 1. Llamadas telefónicas atendidas por la Línea 024, desde el 1 de octubre de 2026 al 31 de octubre de 2026.

3.2 DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS

Durante el mes de octubre, se observa que el **jueves** fue el día de la semana que más llamadas atendidas registró. **(Figura 2)**

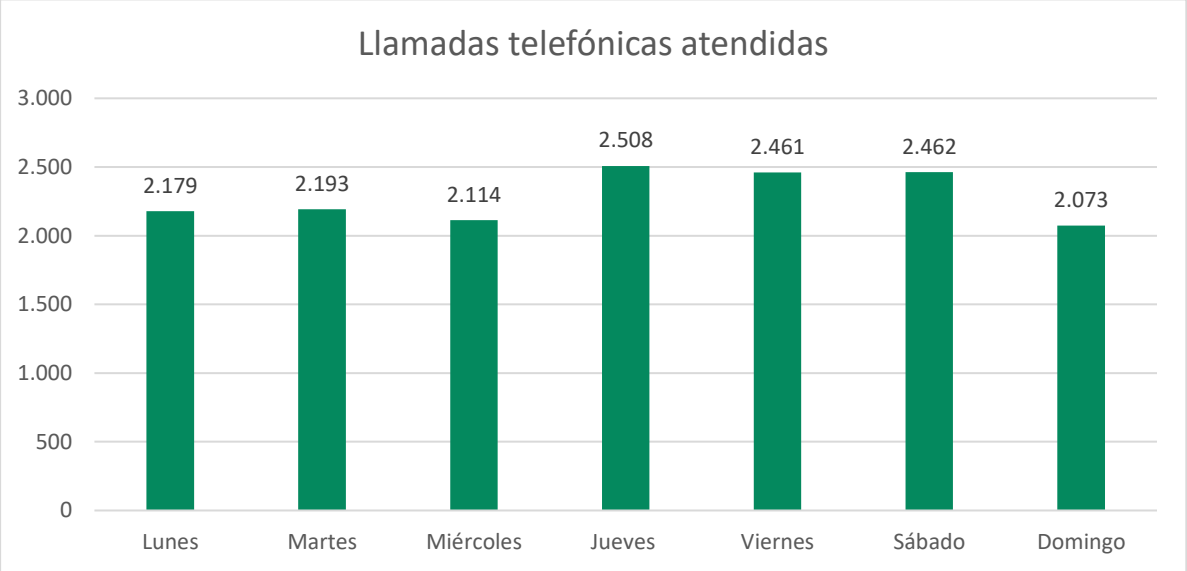


Figura 2. Número de llamadas telefónicas atendidas por la Línea 024, desde el 1 de octubre de 2026 al 31 de octubre de 2026, distribuidas por día de la semana.

Respecto a la franja horaria en la cual se atendieron, se observa que el **29,3%** de las llamadas se realizaron en horario de mañana, es decir, entre las 07:00 y las 15:00 horas. Un **44,3%**, en horario de tarde, entre las 15:00 y las 23:00 horas. Por último, un **26,4%**, en horario de noche, entre las 23:00 y las 07:00 horas. (**Tabla 1)**

Franja horaria	Número llamadas atendidas	Porcentaje
Mañana (07:00 a 15:00 horas)	4.680	29,3%
Tarde (15:00 a 23:00 horas)	7.080	44,3%
Noche (23:00 a 07:00 horas)	4.230	26,4%
TOTAL	15.990	100%

Tabla 1. Llamadas telefónicas atendidas durante el mes de octubre en la Línea 024, según su distribución horaria.

3.3 PERFIL DE LAS LLAMADAS

Tiempo de la llamada

La duración de las llamadas atendidas en la Línea 024 es muy variable, siendo la **media de tiempo de conversación** durante el mes de octubre de **9,7 minutos**.

El tiempo máximo que se ha empleado en una llamada a la Línea 024 durante este mes ha sido de **2 horas y 6 minutos.**

Sexo y edad de las personas que llaman

Según los datos registrado durante el mes de octubre, un **50,5%** corresponde a llamadas realizadas por **mujeres**, el **41,2%** con **hombres** y un **0,1%** a personas que han definido su sexo como **Otro.** El 8,2% restante son llamadas de personas usuarias que **no** han **especificado** su sexo. **(Figura 3)**

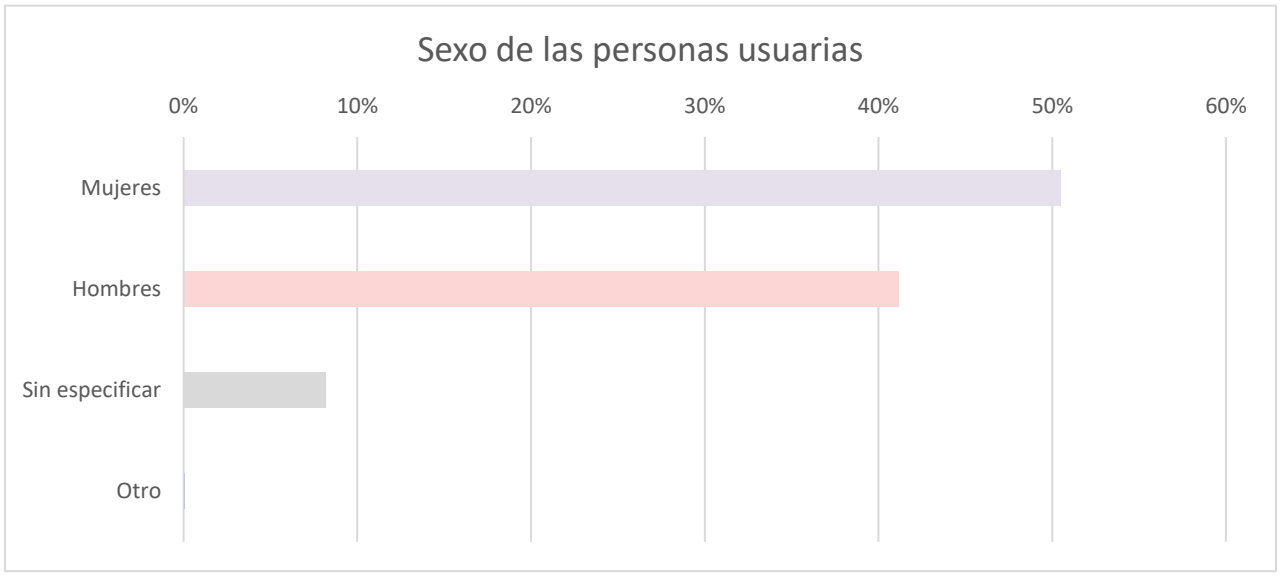


Figura 3. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas durante el mes de octubre, en función del sexo de la persona usuaria de la Línea 024.



De las 15.990 llamadas atendidas, un 78,3% de las personas usuarias han proporcionado información sobre su edad.

Observamos que el grupo de edad entre los **20 y 24 años** es en el que existe un mayor número de llamadas atendidas, representando el **12,3%** del total de las llamadas en las que la persona usuaria nos facilita su edad. **(Figura 4)**

Las personas usuarias de edades comprendidas entre los **40 y 59 años** corresponden aproximadamente al **39%** de las personas usuarias atendidas en la Línea 024.

Alrededor del **34,2%** de las llamadas en las que la persona usuaria facilitó su edad corresponde a personas **menores de 30 años**.

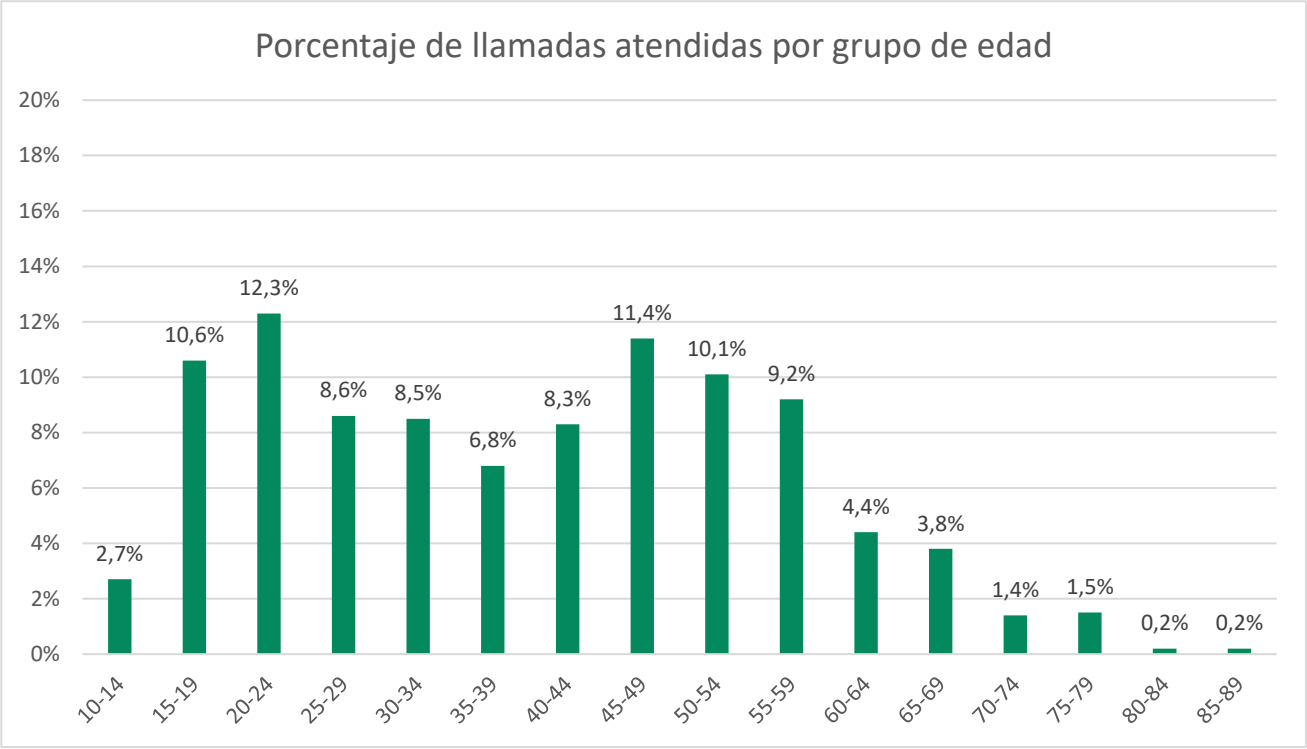


Figura 4. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en octubre, en función del grupo de edad de la persona usuaria de la Línea 024.

Perfil de las personas que llaman

Respecto al perfil de las personas que llamaron durante el mes de octubre, aproximadamente el **86,2%** son **personas** que tienen ideación suicida en mayor o menor grado, siendo el 7,4% familiares y el 5,1% personas allegadas que llaman para pedir información, para demandar apoyo por un duelo por suicidio, etc. **(Figura 5)**

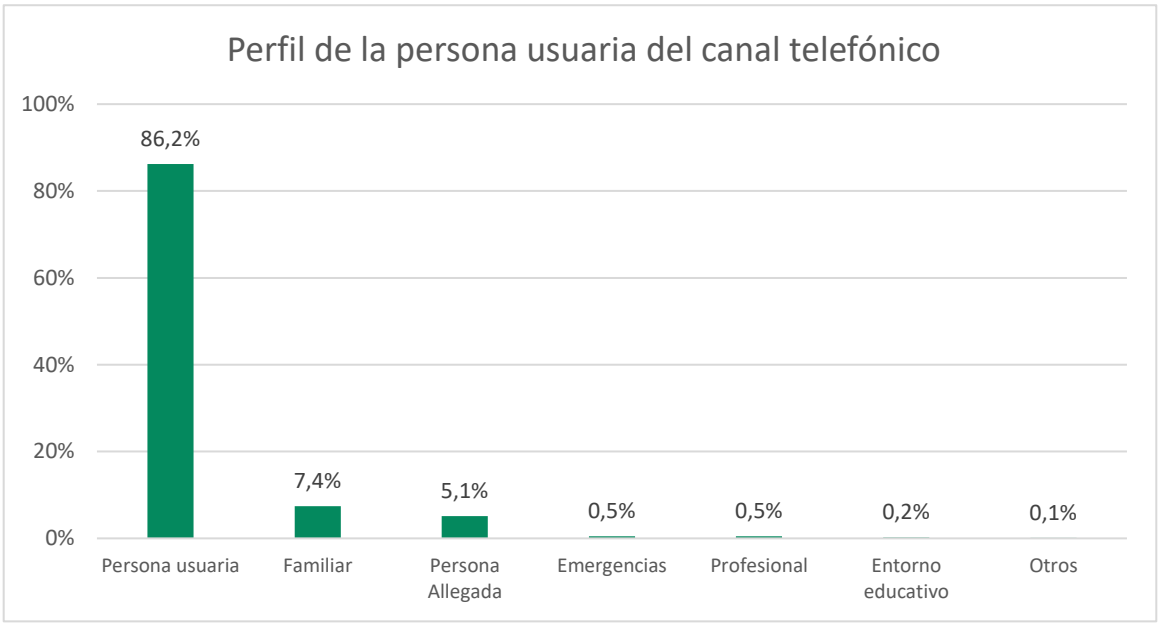


Figura 5. Porcentaje de llamadas telefónicas en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.

El **12,5%** de las personas que llaman son personas que tienen familiares y/o allegados con ideación suicida, o que sospechan de ello, e incluso personas que han experimentado la pérdida de alguien debido al suicidio. Es fundamental crear entornos propicios que equipen a la población con las herramientas necesarias para escuchar y abordar adecuadamente este tipo de problemáticas cuando surjan en su entorno.

La siguiente gráfica **(Figura 6)** muestra el **porcentaje de llamadas** en función del **riesgo de suicidio**. El mayor porcentaje de llamadas atendidas presentan un **riesgo medio-alto de suicidio** (**36,1%**).

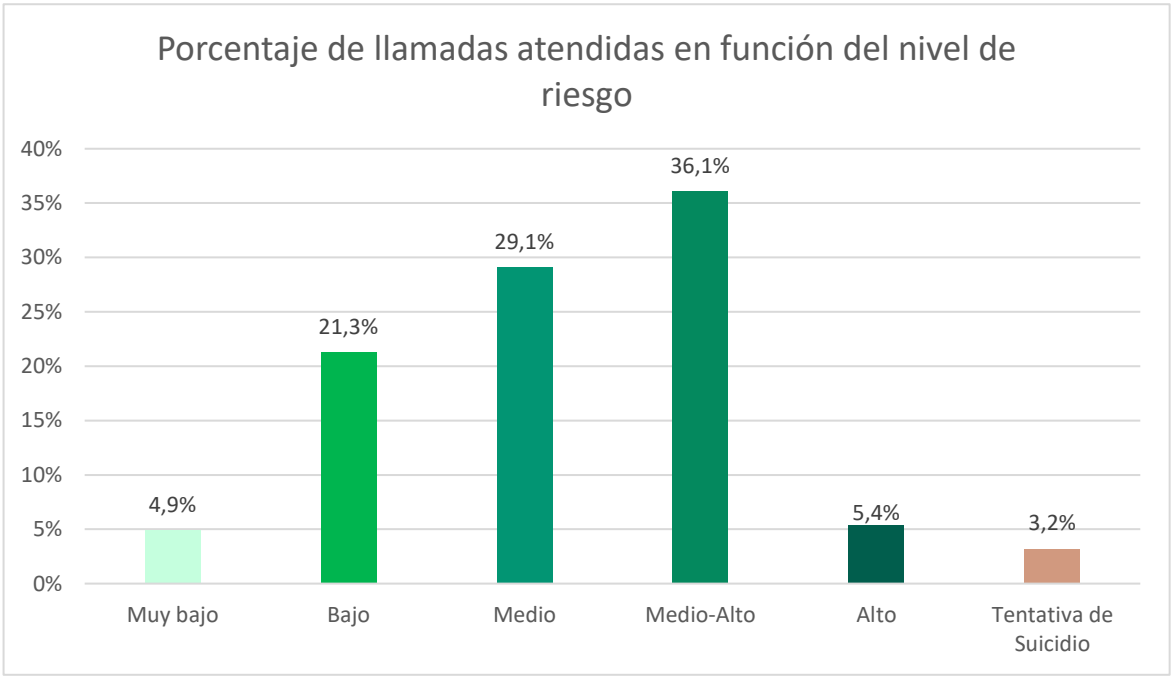


Figura 6. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en la Línea 024, en función del riesgo de suicidio.

Las personas con **riesgo medio-alto de suicidio** 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.

La **Línea 024** pone a disposición de estas personas un espacio para poder verbalizar sus pensamientos con **confianza y claridad, sin sentirse juzgadas**. Se exploran alternativas con la persona. La atención proporcionada a estas personas a través de la Línea 024 tiene como objetivo prevenir que el riesgo medio-alto se convierta en un suicidio consumado.

Llamadas atendidas por Comunidad Autónoma y Provincia

Atendiendo a las personas que especificaron su lugar de procedencia (63,8%), se observa que el mayor porcentaje de llamadas atendidas en la Línea 024, proceden de Andalucía (20%), seguidas de la Comunidad de Madrid (16,7%) y Cataluña (13,1%). **(Figura 7)**

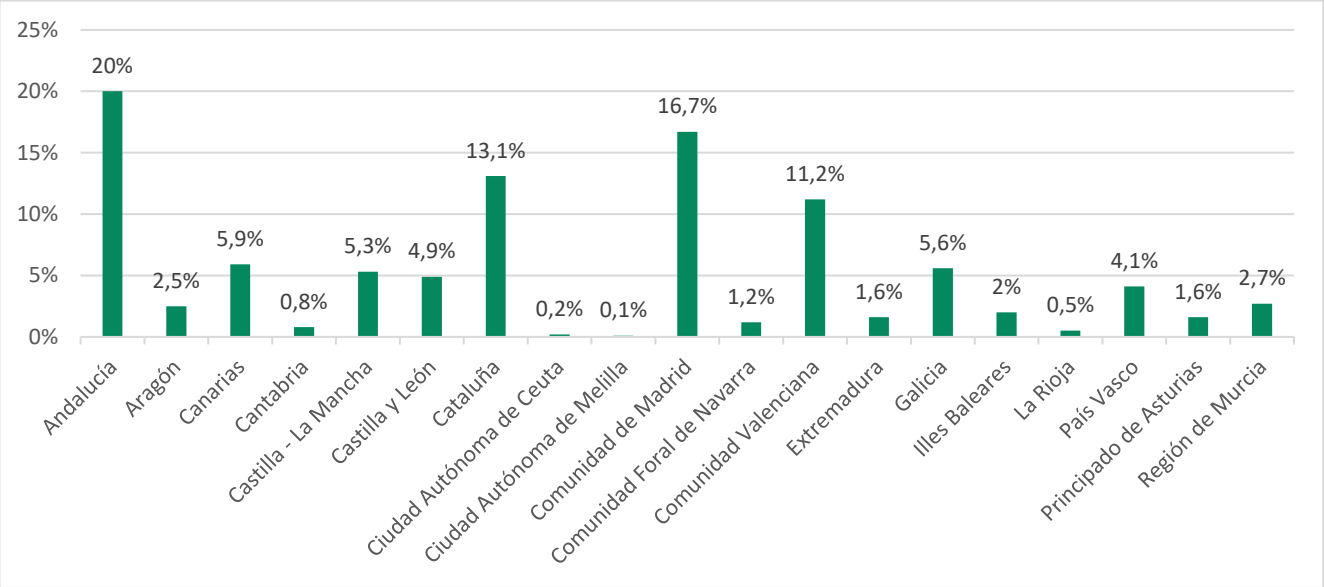


Figura 7. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en función de la Comunidad Autónoma de la persona usuaria de la Línea 024.

A continuación **(Tabla 2)**, queda recogido el porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en cada una de las provincias del territorio nacional:

	PROVINCIA	LLAMADAS ATENDIDAS
ANDALUCÍA	Almería	1,5%
	Cádiz	3,2%
	Córdoba	1,1%
	Granada	3,5%
	Huelva	0,9%
	Jaén	1,3%
	Málaga	3,6%
	Sevilla	4,9%
ARAGÓN	Huesca	0,5%
	Teruel	0,1%
	Zaragoza	1,9%



CANARIAS	Las Palmas	3,6%
	Santa Cruz de Tenerife	2,3%
CANTABRIA		0,8%
CASTILLA - LA MANCHA	Albacete	0,6%
	Ciudad Real	0,7%
	Cuenca	0,3%
	Guadalajara	0,6%
	Toledo	3,1%
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	0,8%
	Burgos	0,7%
	León	0,9%
	Palencia	0,2%
	Salamanca	0,7%
	Segovia	0,3%
	Soria	0,2%
	Valladolid	0,9%
	Zamora	0,2%
CATALUÑA	Barcelona	9,9%
	Girona	1,2%
	Lleida	0,6%
	Tarragona	1,4%
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA		0,2%
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA		0,1%
COMUNIDAD DE MADRID		16,7%
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA		1,2%
COMUNITAT VALENCIANA	Alicante/Alacant	3,7%
	Castellón/Castelló	1,2%
	Valencia/València	6,3%
EXTREMADURA	Badajoz	0,7%
	Cáceres	0,9%

GALICIA	A Coruña	2,9%
	Lugo	0,5%
	Ourense	0,4%
	Pontevedra	1,8%
ILLES BALEARS		2%
LA RIOJA		0,5%
PAÍS VASCO/EUSKADI	Araba/Álava	0,6%
	Bizkaia	2,2%
	Gipuzkoa	1,3%
PRINCIPADO DE ASTURIAS		1,6%
REGIÓN DE MURCIA		2,7%

Tabla 2. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en función de la Comunidad Autónoma y Provincia.

3.4 LLAMADAS DERIVADAS AL 1-1-2

De las 15.990 llamadas atendidas durante el mes de octubre, se identificaron personas en situación de crisis inminente o en curso.

Un total de **1.109** llamadas (6,9%) fueron **derivadas al servicio de emergencias 1-1-2**, con el propósito de brindar una atención urgente a la persona en crisis.

El **87,1%** de las activaciones al 1-1-2, corresponde a llamadas de **personas usuarias** de la Línea 024 y un 12,5% a familiares y allegados. **(Figura 8)**

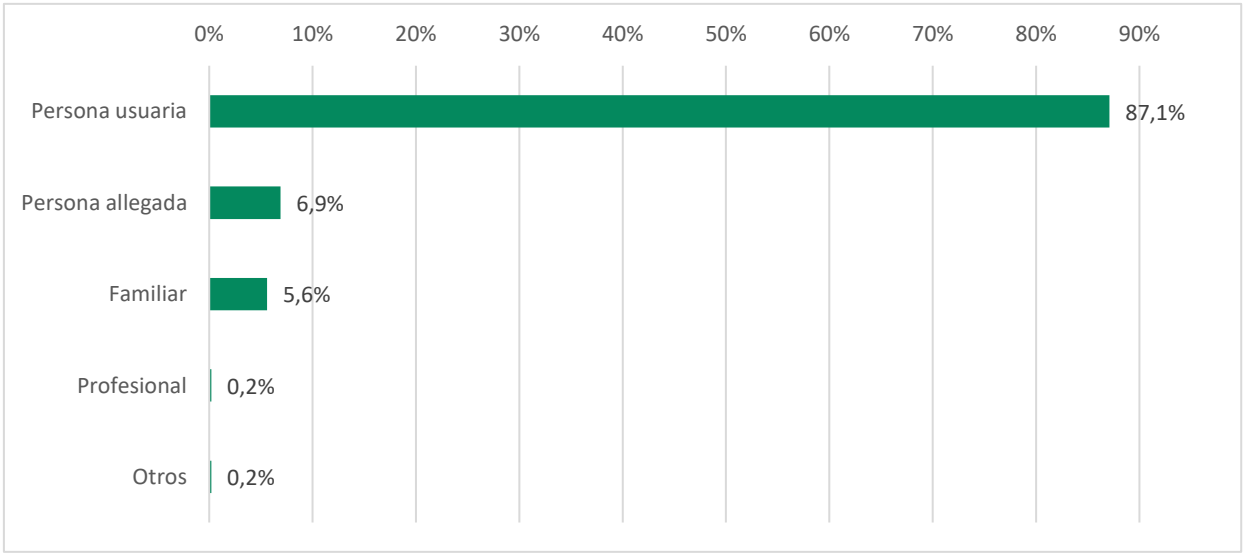


Figura 8. Categorización de las llamadas derivadas al 1-1-2.

Además de las tentativas de suicidio, la activación de los servicios de emergencias se produce ante otras situaciones con el fin de 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.

3.5 CHAT EN LÍNEA

Desde el 1 de octubre de 2026 al 31 de octubre de 2026, la Línea 024 ha realizado un total de **5.549 respuestas de chats en línea,** antes de que la persona usuaria finalizara la interacción.

3.6 DISTRIBUCIÓN DE LOS CHATS EN LÍNEA

Durante el mes de octubre, se observa que el **jueves**, fue el día de la semana que más chats en línea atendidos registró. **(Figura 9)**

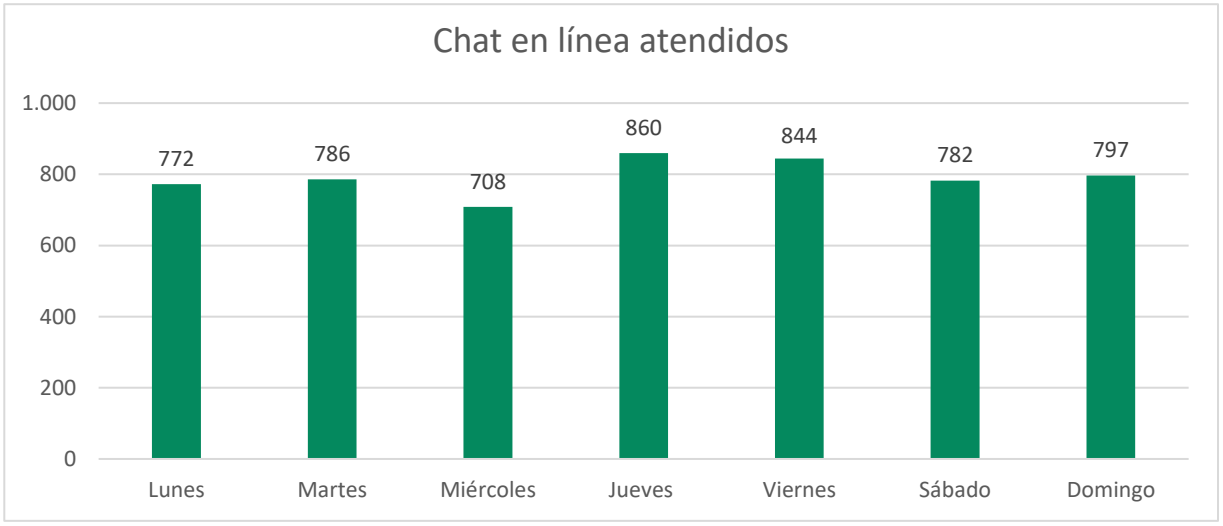


Figura 9. Número de chats en línea atendidos por la Línea 024, durante el mes de octubre, distribuidos por día de la semana.

Respecto a la franja horaria en la cual se atendieron, se observa que el **19,9%** de los chats en línea se atendieron en horario de **mañana**, es decir, entre las 07:00 y las 15:00 horas. Un **44,4%**, en horario de **tarde**, entre las 15:00 y las 23:00 horas. Por último, un **35,7%**, en horario de **noche**, entre las 23:00 y las 07:00 horas. **(Tabla 3)**

Franja horaria	Número chats en línea atendidos	Porcentaje
Mañana (07:00 a 15:00 horas)	1.107	19,9%
Tarde (15:00 a 23:00 horas)	2.463	44,4%
Noche (23:00 a 07:00 horas)	1.979	35,7%
TOTAL	5.549	100%

Tabla 3. Chats en línea atendidos durante el mes de octubre en la Línea 024, según su distribución horaria.

3.7 PERFIL DE LOS CHATS EN LÍNEA

Duración del Chat en línea

La duración de los chats en línea en la Línea 024 es muy variable, siendo la **media de tiempo de conversación** durante el mes de octubre de **7,4 minutos**.

Sexo y edad de las personas usuarias del Chat en línea

Según los datos registrados durante el mes de octubre, el **53,1%** corresponde a chats en línea con **mujeres**, el **24,6%** con **hombres** y un **0,7%** a personas que han definido su sexo como **Otro**. El **21,6%** restante son chats en línea de personas usuarias que **no** han **especificado** su sexo. **(Figura 10)**

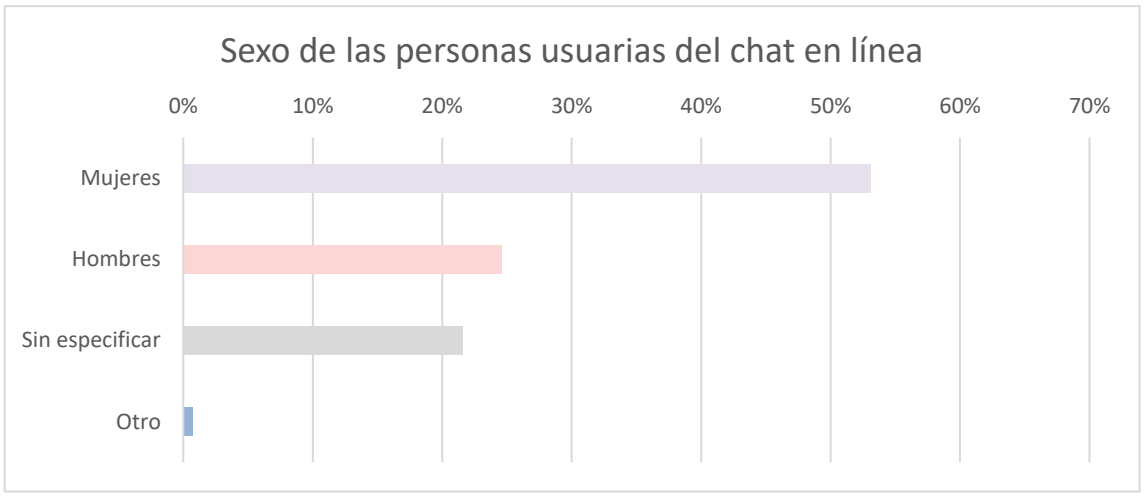


Figura 10. Porcentaje de chats en línea atendidos, en función del sexo de la persona usuaria de la Línea 024.

De los 5.549 chats en línea atendidos, un **53,5%** de las personas usuarias han proporcionado información sobre su edad.

El grupo de edad entre los **15 y 19 años** es el que registra un mayor uso del chat en línea. Representando el **27,8%** de los chats en línea en los que la persona usuaria facilita su edad. **(Figura 11)**

Las personas usuarias de edades comprendidas entre los **40 y 59 años** corresponden aproximadamente al **17,3%** de las personas usuarias atendidas en la Línea 024.

Aproximadamente el **66,5%** de los chats en línea en los que la persona usuaria nos facilitó su edad, corresponde a personas jóvenes **menores de 30 años**.

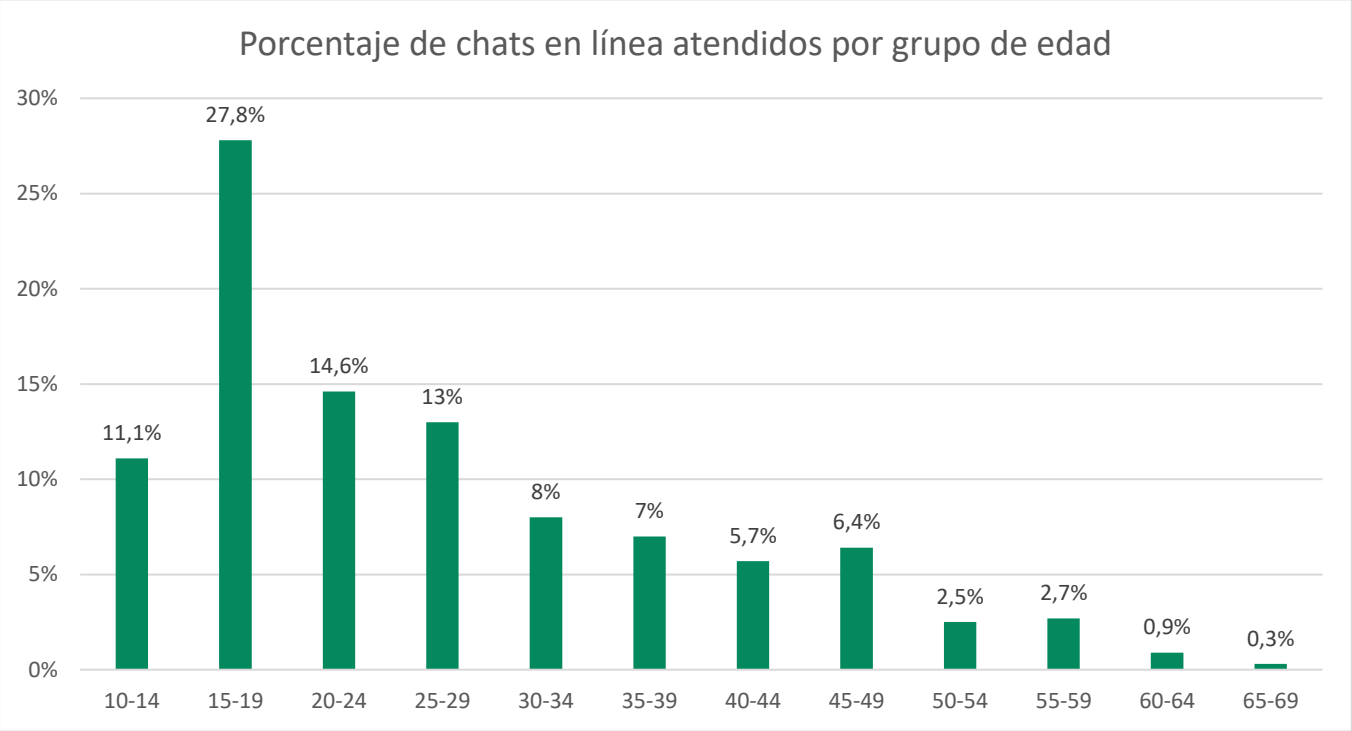


Figura 11. Porcentaje de chats en línea atendidos, en función del grupo de edad de la persona usuaria de la Línea 024.

Perfil de las personas usuarias del Chat en línea

Respecto al perfil de las personas que contactaron a través del chat en línea durante el mes de octubre, aproximadamente el **95,9%** son **personas** que tienen ideación suicida en mayor o menor grado, siendo el **3,9%** personas allegadas y/o familiares que contactan para solicitar información, para demandar apoyo por un duelo por suicidio, etc. **(Figura 12)**



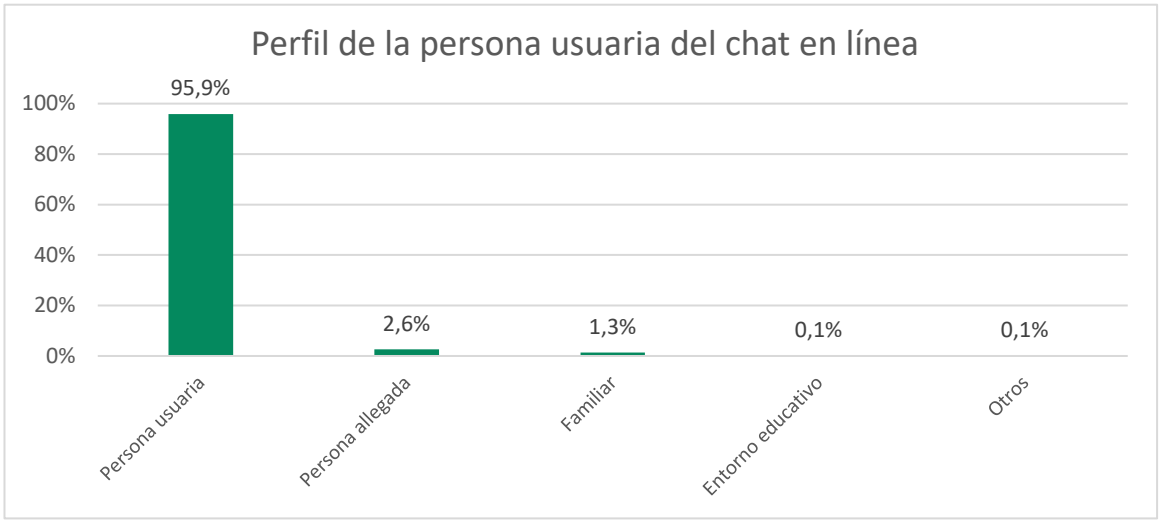


Figura 12. Porcentaje de chats en línea atendidos, en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.

La siguiente gráfica **(Figura 13)** muestra el **porcentaje de chats en línea** en función del **riesgo de suicidio**. El mayor porcentaje de chats atendidos presenta un **riesgo bajo de suicidio** (**36,4**%).

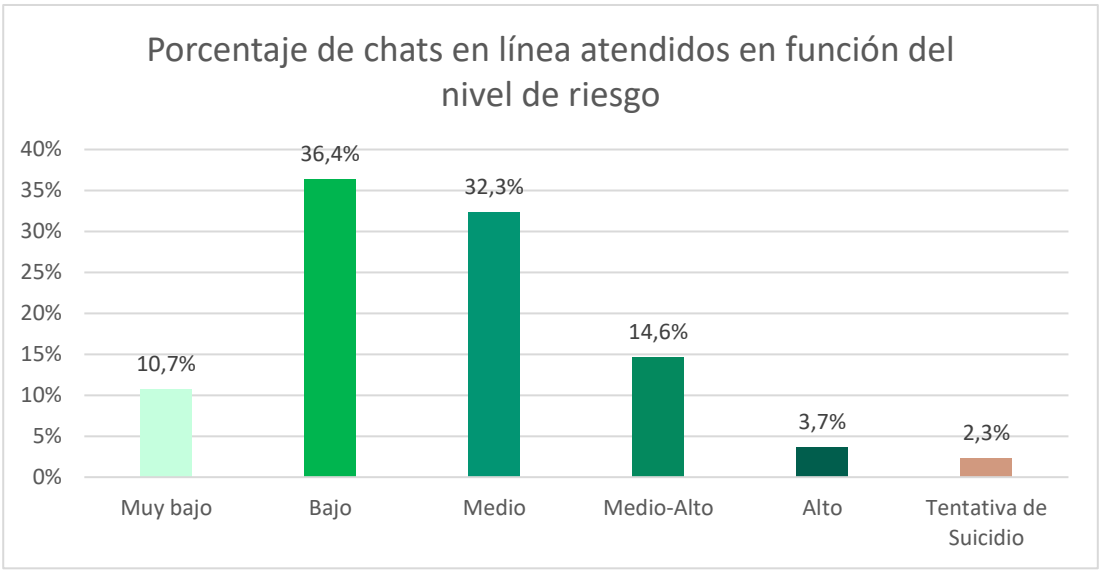


Figura 13. Porcentaje de chats en línea atendidos, en función del nivel de riesgo de suicidio de la persona usuaria.

Las personas con **riesgo bajo** de suicidio no presentan planificación suicida, ni método considerado. No presentan ideación suicida clara, pero sí una gran desesperanza.

Chat en línea atendidos por Comunidad Autónoma y Provincia

Atendiendo a las personas que especificaron su lugar de procedencia (24,3%), se observa que el mayor porcentaje de chats en línea atendidos en la Línea 024, proceden de Andalucía (18,1%), seguidos de la Comunidad de Madrid (17,7%) y Cataluña (16%). **(Figura 14)**

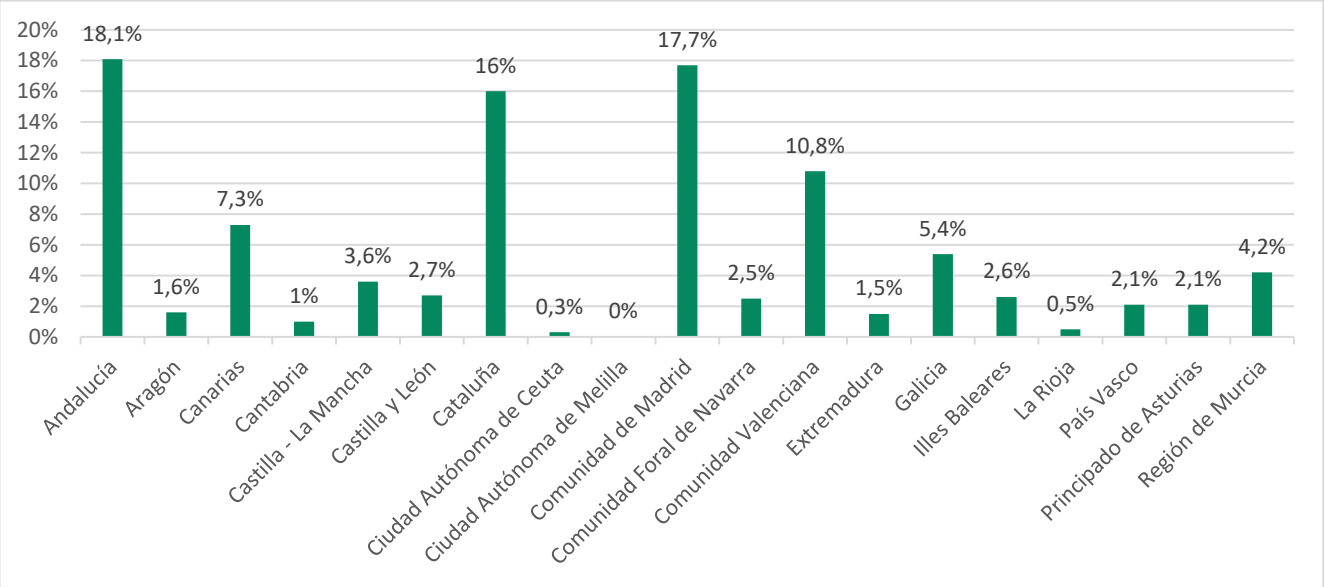


Figura 14. Porcentaje de chats en línea atendidos en función de la Comunidad Autónoma de la persona usuaria de la Línea 024.

A continuación **(Tabla 4)**, queda recogido el porcentaje de chats en línea atendidos en cada una de las provincias del territorio nacional:

	PROVINCIA	CHATS ATENDIDOS
ANDALUCÍA	Almería	1,3%
	Cádiz	1,8%
	Córdoba	1,3%
	Granada	2,9%
	Huelva	0,8%
	Jaén	1%
	Málaga	5%
	Sevilla	4%
ARAGÓN	Huesca	0,1%
	Teruel	0,1%



	Zaragoza	1,4%
CANARIAS	Las Palmas	3,8%
	Santa Cruz de Tenerife	3,5%
CANTABRIA		1%
CASTILLA - LA MANCHA	Albacete	0,4%
	Ciudad Real	0,5%
	Cuenca	0,3%
	Guadalajara	0,5%
	Toledo	1,9%
CASTILLA Y LEÓN	Ávila	0,1%
	Burgos	0,1%
	León	0,3%
	Palencia	0,1%
	Salamanca	0,7%
	Segovia	0,2%
	Soria	0,1%
	Valladolid	1%
	Zamora	0,1%
CATALUÑA	Barcelona	12,1%
	Girona	1,5%
	Lleida	1%
	Tarragona	1,4%
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA		0,3%
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA		0%
COMUNIDAD DE MADRID		17,7%
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA		2,5%
COMUNITAT VALENCIANA	Alicante/Alacant	4,2%
	Castellón/Castelló	0,7%
	Valencia/València	5,9%
EXTREMADURA	Badajoz	1%



	Cáceres	0,5%
GALICIA	**A Coruña**	3,5%
	Lugo	0,4%
	Ourense	0,4%
	Pontevedra	1,1%
ILLES BALEARS		2,6%
LA RIOJA		0,5%
PAÍS VASCO/EUSKADI	**Araba/Álava**	0,3%
	Bizkaia	1%
	Gipuzkoa	0,8%
PRINCIPADO DE ASTURIAS		2,1%
REGIÓN DE MURCIA		4,2%

Tabla 4. Número de chats en línea atendidos en función de la Comunidad Autónoma y la Provincia.

3.8 CHATS EN LÍNEA DERIVADOS AL 1-1-2

De los **5.549** chats en línea atendidos durante el mes de octubre, se identificaron personas en situación de crisis inminente o en curso.

Un total de **245** chats en línea (4,4%) fueron **derivados al servicio de emergencia 1-1-2**, con el propósito de brindar una atención urgente a la persona en crisis.

El **93,9%** de las activaciones al 1-1-2, corresponde a chats en línea de **personas usuarias** de la Línea 024, un 5,7% a personas allegadas y un 0,4% a familiares. **(Figura 15)**



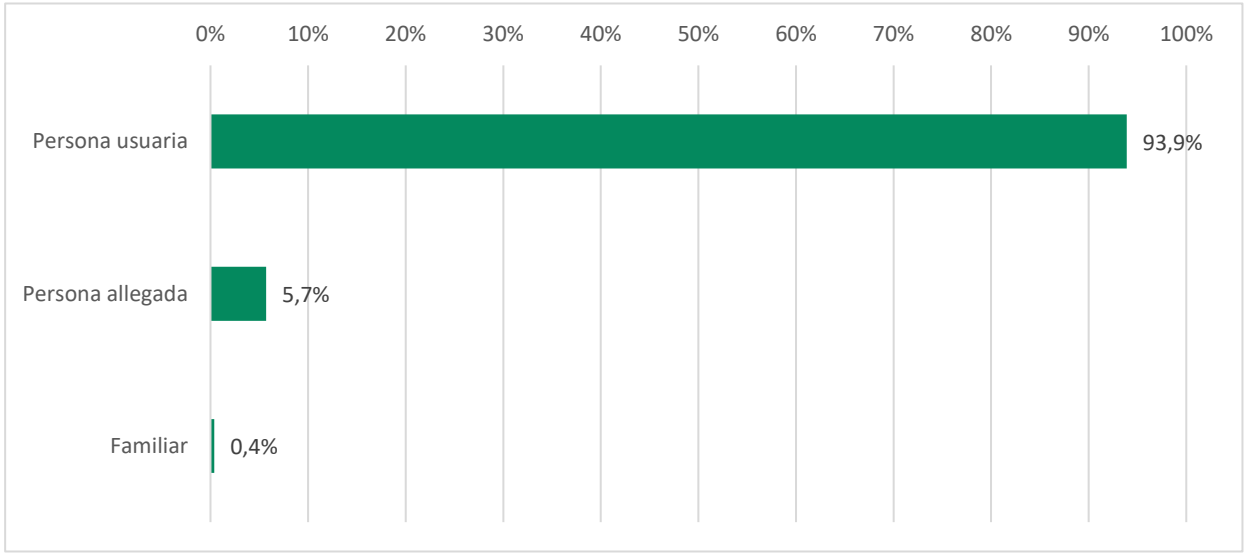


Figura 15. Categorización de los chats en línea derivados al 1-1-2.

3.9 CONCLUSIÓN

La línea 024 ha realizado durante el mes de octubre un total de **21.539 atenciones**. De las cuales 15.990 corresponden a llamadas telefónicas y 5.549, a atenciones a través del chat en línea.