

INFORME ANUAL 2025

# LÍNEA 024



**LLAMA  
A LA VIDA**

LÍNEA DE ATENCIÓN  
A LA CONDUCTA SUICIDA



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE SANIDAD





|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN</b>                                   | <b>4</b>  |
| 1.1 CONTEXTO   | 4         |
| 1.2 EPIDEMIOLOGÍA  | 4         |
| 1.3 MARCO ESTRATÉGICO  | 4         |
| 1.4 JUSTIFICACIÓN  | 5         |
| 1.5 DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA LÍNEA 024                        | 5         |
| <b>2. OBJETIVOS DE LA LÍNEA 024</b>                                      | <b>7</b>  |
| 2.1 OBJETIVO GENERAL   | 7         |
| 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS  | 7         |
| <b>3. RESULTADOS DE LA LÍNEA 024</b>                                     | <b>8</b>  |
| 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        | 14        |
| 3.5 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS ATENDIDAS POR SEXO Y EDAD                   | 15        |
| 3.6 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS DERIVADAS AL 1-1-2                          | 16        |
| 3.7 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS DERIVADAS AL 1-1-2 POR SEXO Y EDAD          | 17        |
| 3.8 CHAT EN LÍNEA  | 18        |
| 3.9 PERFIL DE LOS CHATS EN LÍNEA   | 19        |
| 3.10 PROCEDENCIA DE LOS CHATS EN LÍNEA ATENDIDOS                         | 22        |
| 3.11 DISTRIBUCIÓN DE CHATS EN LÍNEA ATENDIDOS POR SEXO Y NIVEL DE RIESGO | 23        |
| 3.12 DISTRIBUCIÓN DE CHATS EN LÍNEA ATENDIDOS POR SEXO Y EDAD            | 24        |
| 3.13 DISTRIBUCIÓN DE CHATS EN LÍNEA DERIVADOS AL 1-1-2                   | 25        |
| 3.14 DISTRIBUCIÓN DE CHATS EN LÍNEA DERIVADOS AL 1-1-2 POR SEXO Y EDAD   | 26        |
| <b>4. CONCLUSIÓN</b>   | <b>26</b> |



|                          |    |
|--------------------------|----|
| ANEXO                    | 27 |
| 1. DATOS DE LA LÍNEA 024 | 28 |
| 1.1 LLAMADAS             | 28 |
| 1.2 CHAT EN LÍNEA        | 34 |
| 1.3 CONCLUSIÓN           | 40 |



# 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 10.000 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

Los datos recogidos desde el 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025 muestran como el uso de este servicio alcanza a un importante número de personas cada mes. Durante el año 2025, se han atendido **162.184 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:

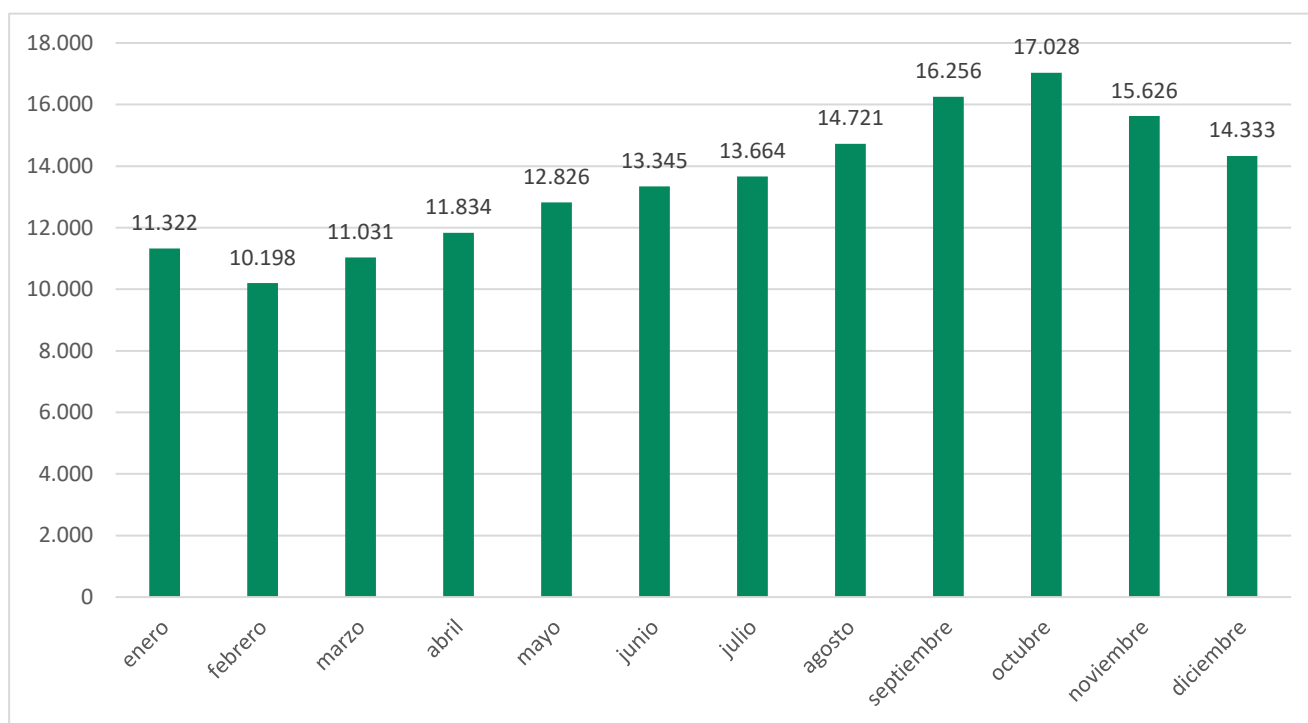


Figura 1. Llamadas mensuales atendidas por la Línea 024, desde el 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025.



## 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 2025, la **media de tiempo de conversación** ha sido de **9 minutos**. Del total de llamadas, el tiempo máximo que se ha empleado en la Línea 024, ha sido de **3 horas y 29 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 **44,6%** de los datos registrados durante el año 2025 corresponde a llamadas realizadas por **mujeres**, el **37,1%** por **hombres** y un **0,1%** a personas que han definido su sexo como **Otros**. El 18,2% restante son llamadas de personas usuarias que no han especificado su sexo. **(Figura 2)**

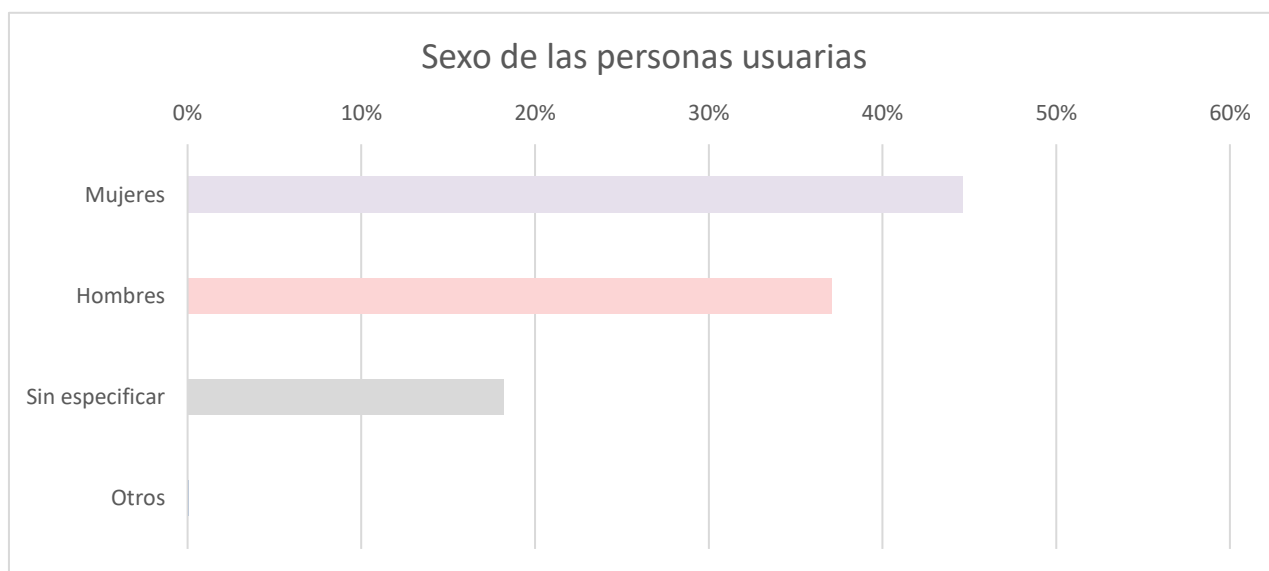


Figura 2. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas desde el 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025, en función del sexo de la persona usuaria de la Línea 024.



Considerando a las personas que especificaron su edad, se observa que el grupo de edad entre los **45 y 49 años** es en el que existe un mayor número de llamadas atendidas, representado el **12,2%** 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 **44%** de las personas usuarias atendidas en la Línea 024.

Alrededor del **29,9%** de las llamadas en las que la persona usuaria facilitó su edad corresponde a personas **menores de 30 años**.

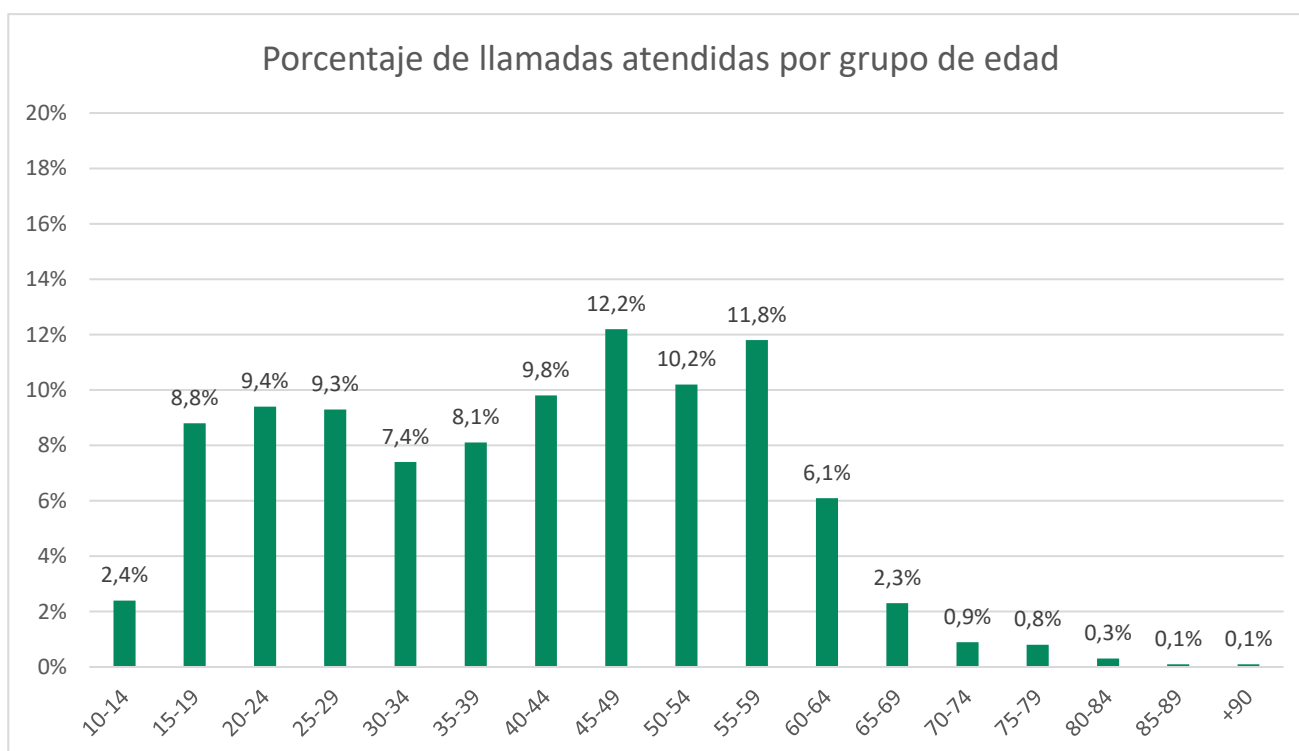


Figura 3. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas desde el 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025, en función del grupo de edad de la persona usuaria de la Línea 024.



## Perfil de las personas que llaman

Respecto al perfil de las llamadas atendidas durante el año 2025, el **87,1%** son **personas** que tienen ideación suicida en mayor o menor grado, siendo el 5,9% familiares y el 5,2% personas allegadas que llaman para pedir información, para demandar apoyo por un duelo por suicidio, etc. **(Figura 4)**

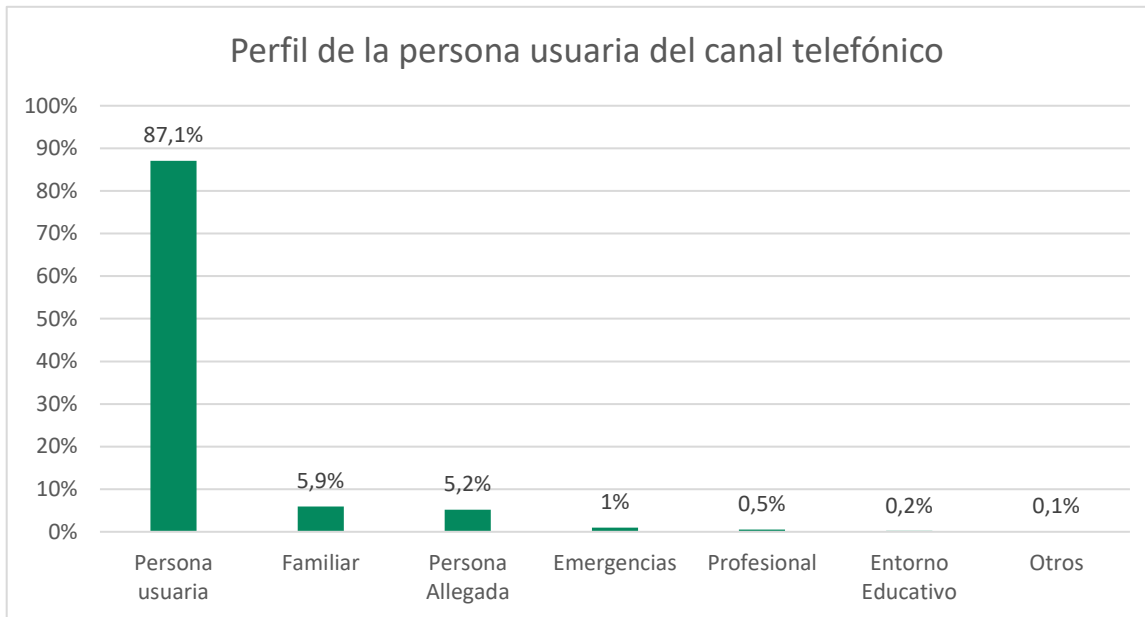


Figura 4. Porcentaje de llamadas telefónicas en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.

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.

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)**, se presenta la clasificación en función del nivel de riesgo:



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

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 **95,1%** de los casos se trataron de **personas que tienen ideación suicida en mayor o menor grado (riesgo bajo o superior)** y el **4,9%** 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 (40,3%)** de llamadas corresponde a llamadas 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 llegué a cometer un intento de suicidio.

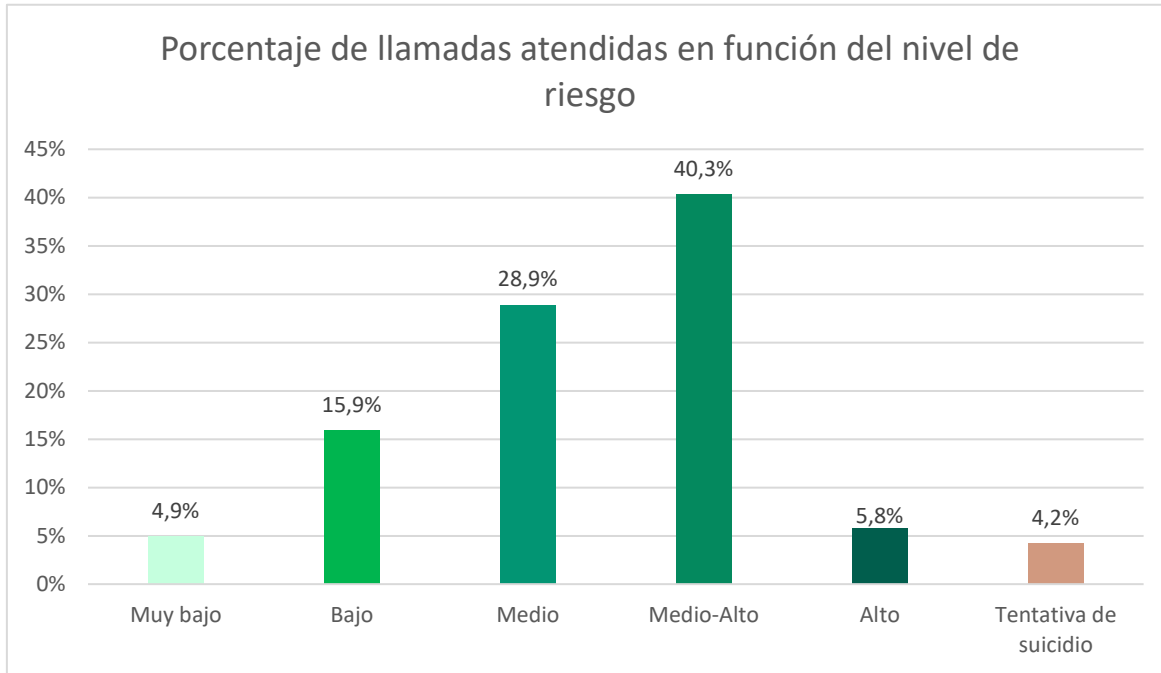


Figura 5. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en la Línea 024, en función del riesgo de suicidio.

### 3.3 PROCEDENCIA DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS

De las llamadas en las que las personas facilitaron su procedencia, se observa que el mayor porcentaje de las llamadas corresponde a Andalucía (21,3%), seguida de la Comunidad de Madrid (15,8%) y Cataluña (12,2%).

(Figura 6)

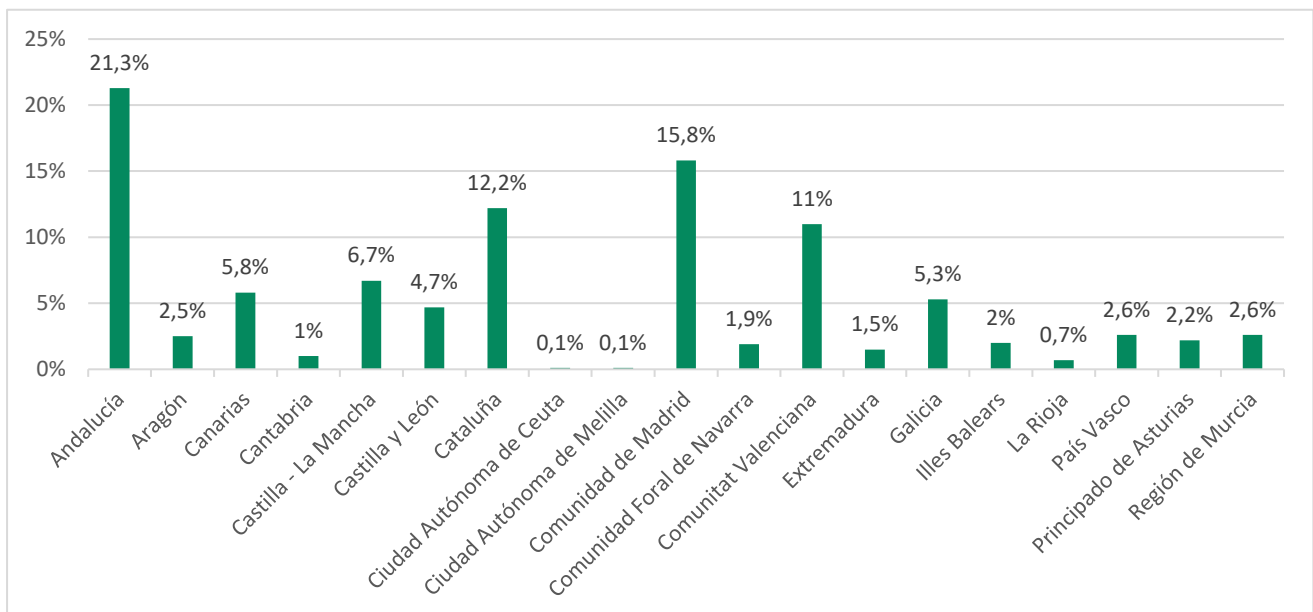


Figura 6. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en función de la comunidad autónoma de la persona usuaria de la Línea 024.



### 3.4 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS ATENDIDAS POR SEXO Y NIVEL DE RIESGO

Atendiendo a las 162.184 llamadas atendidas, se muestra la siguiente gráfica (Figura 7), realizada a partir de número de llamadas en las que se registra el sexo y el nivel de riesgo de la conducta suicida.

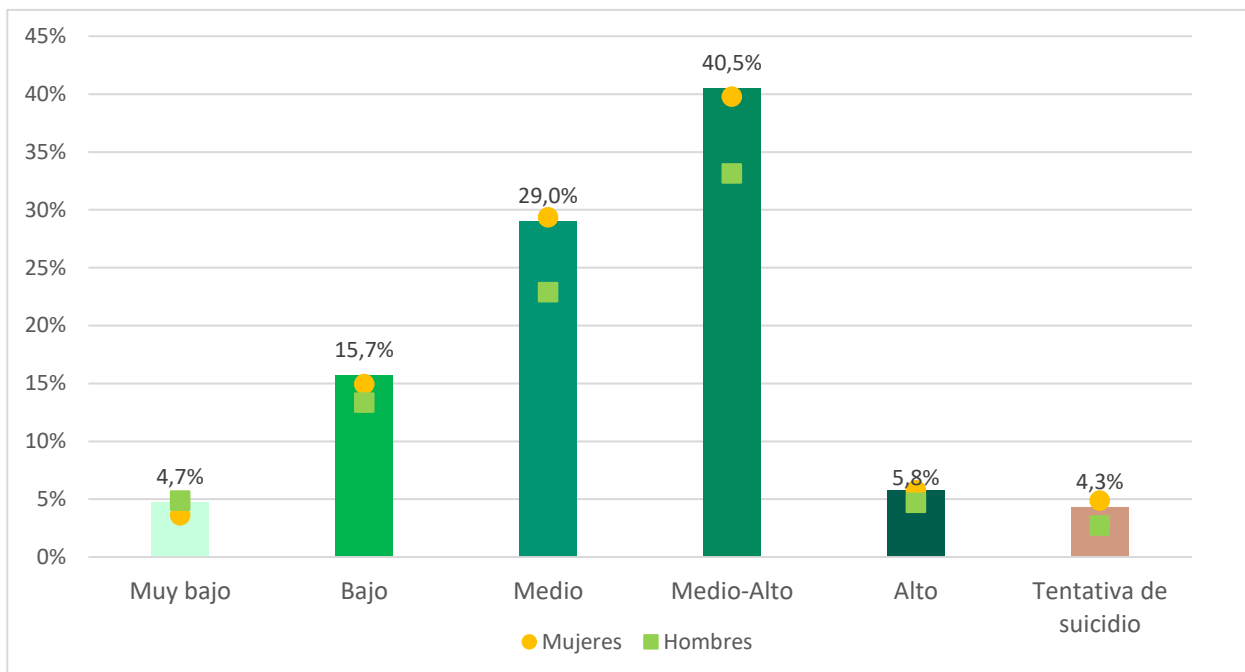


Figura 7. Número de llamadas telefónicas atendidas en función del sexo y el nivel de riesgo de la persona usuaria de la Línea 024.



### 3.5 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS ATENDIDAS POR SEXO Y EDAD

Atendiendo a las 162.184 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.

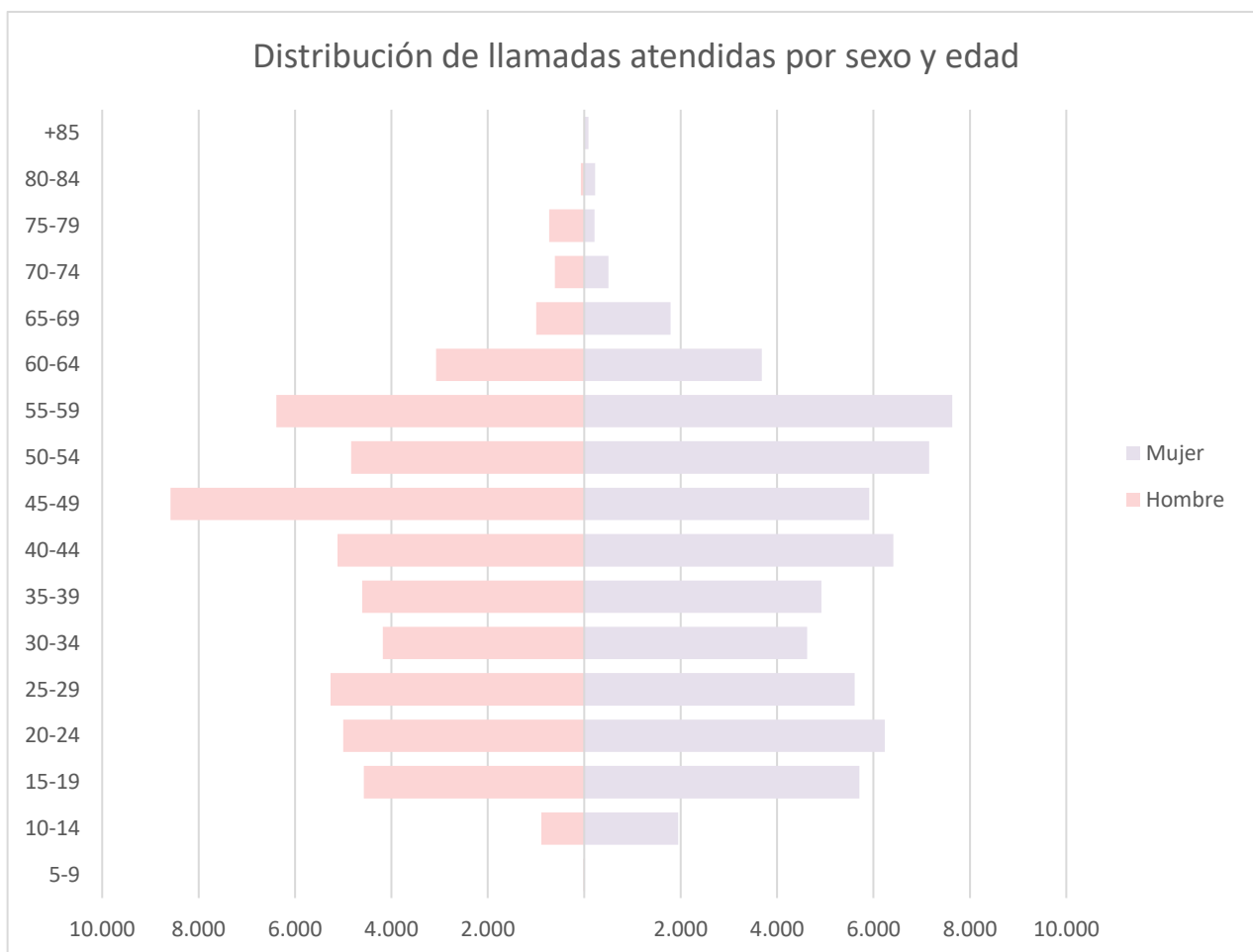


Figura 8. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en función del sexo y la edad de la persona usuaria de la Línea 024.



### 3.6 DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS DERIVADAS AL 1-1-2

De las 162.184 llamadas atendidas, un total de **11.947** llamadas (7,4%) fueron **derivadas al servicio de emergencias 1-1-2**, con el propósito de brindar una atención urgente a la persona en crisis.

El **85,8%** de las activaciones al 1-1-2, corresponde a llamadas de **personas usuarias** de la Línea 024 y un 13,7% a familiares y allegados. **(Figura 9)**

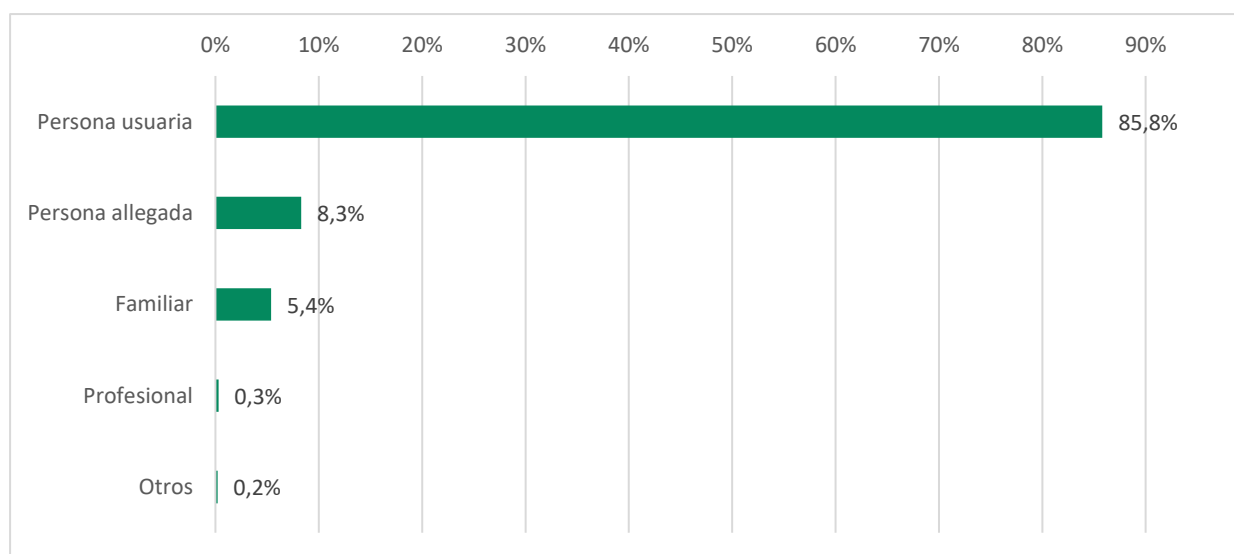


Figura 9. Porcentaje de llamadas derivadas al 1-1-2, en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.

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.



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

Atendiendo a las 11.947 llamadas derivadas al 1-1-2, a continuación, se muestra la siguiente gráfica (**Figura 10**), realizada a partir del porcentaje de aquellas llamadas derivadas al 1-1-2, en las cuáles la persona usuaria facilita su sexo, de las cuales el **61,8%** corresponden a **mujeres** y el **38,2%** a **hombres**.

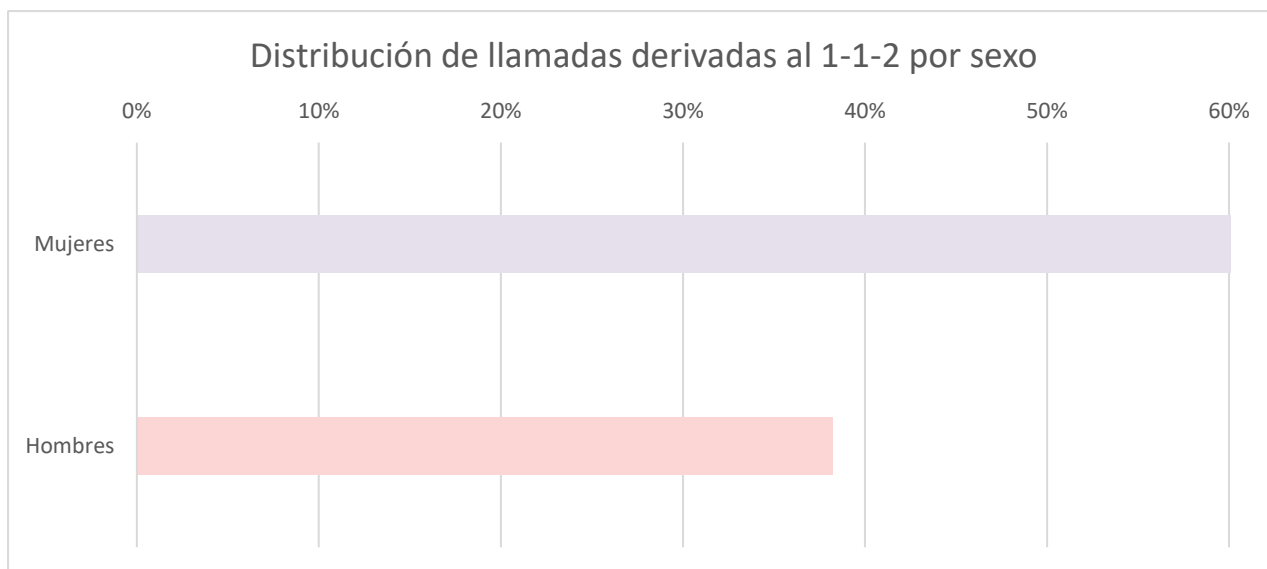


Figura 10. Porcentaje de llamadas telefónicas derivadas al 1-1-2, en función del sexo de la persona usuaria de la Línea 024.



### 3.8 CHAT EN LÍNEA

Desde el 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025, la Línea 024 ha realizado un total de **42.265 respuestas de chats en línea**, antes de que la persona usuaria finalizara la interacción.

En la **Figura 11** se puede observar el número de chats en línea segregados por mes:

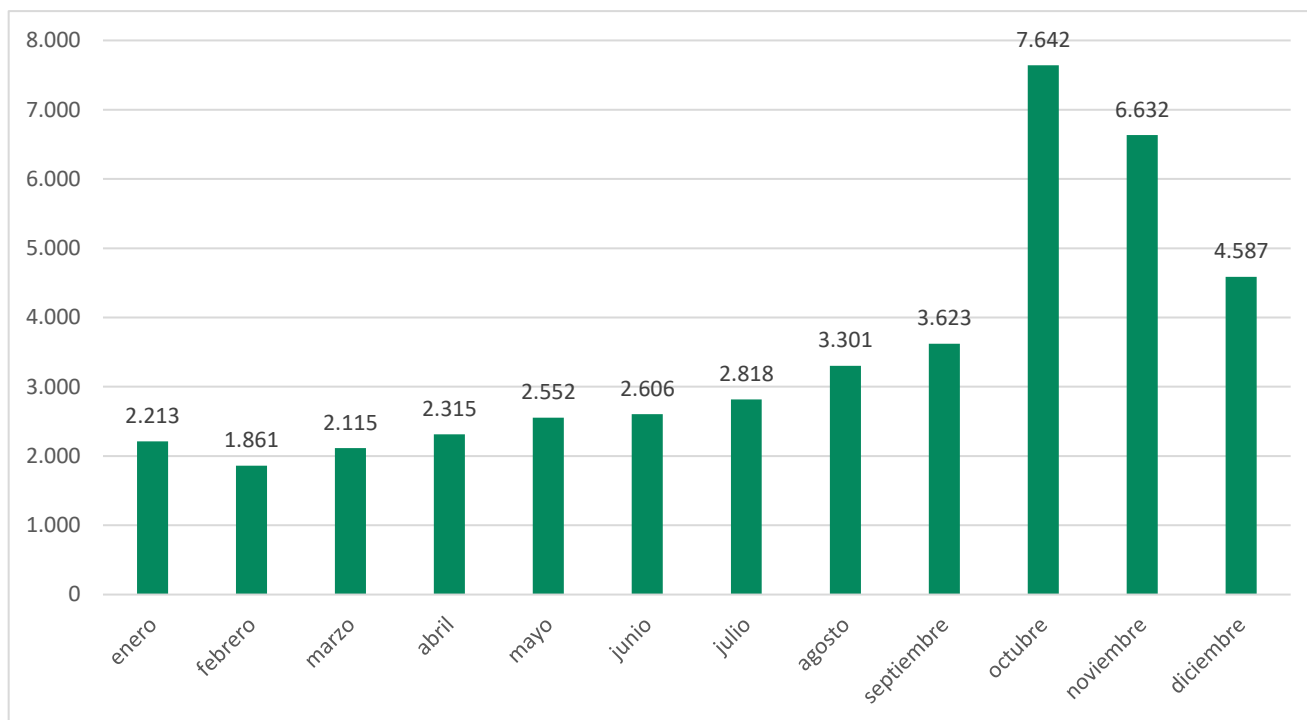


Figura 11. Chats en línea mensuales atendidos por la Línea 024, desde el 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025.



### 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 2025, la **media de tiempo de conversación** ha sido de **6,5 minutos**.

#### Sexo y edad de las personas usuarias del Chat en línea

Según los datos registrados desde el 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025, el **51,2%** corresponde a chats en línea con **mujeres**, el **44%** con **hombres** y un **1,2%** a personas que han definido su sexo como **Otros**.

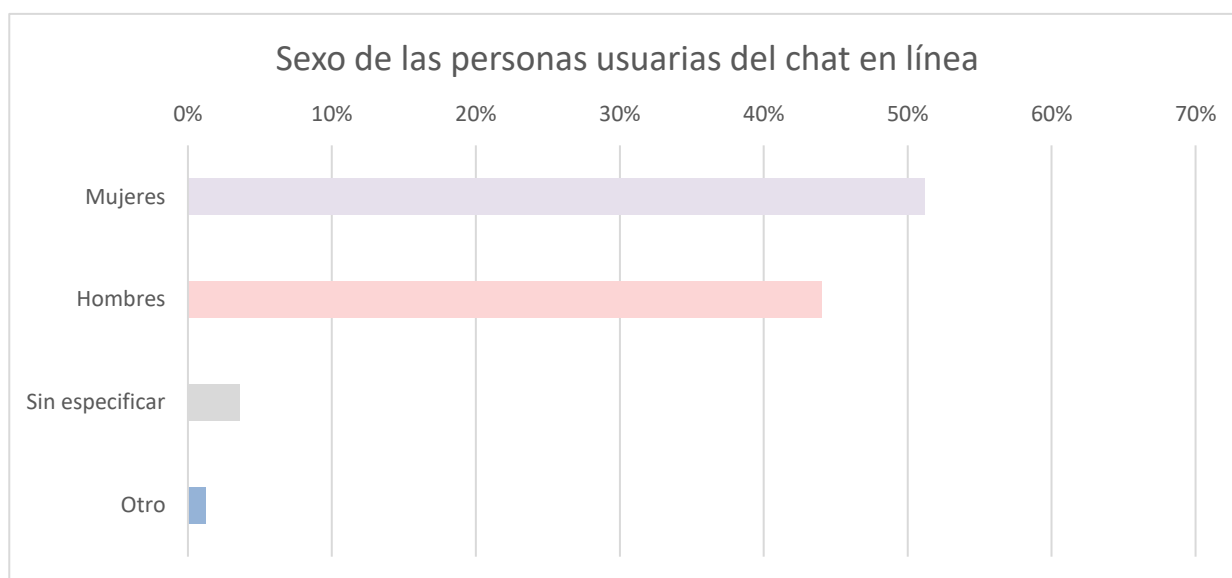


Figura 12. Porcentaje de chats en línea atendidos, del 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre, en función del sexo de la persona usuaria de la Línea 024.

El 3,6% restante son chats en línea que no han especificado su sexo. (Figura 12)



Considerando 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 del chat en línea. Representando el **24,1%** de los chats en línea en los que la persona usuaria facilita su edad. **(Figura 13)**

Las personas usuarias de edades comprendidas entre los **40 y 59 años** corresponden aproximadamente al **16,3%** de las personas usuarias atendidas en la Línea 024.

Aproximadamente, el **64,6%** de los chats en línea corresponde a personas **menores de 30 años**.

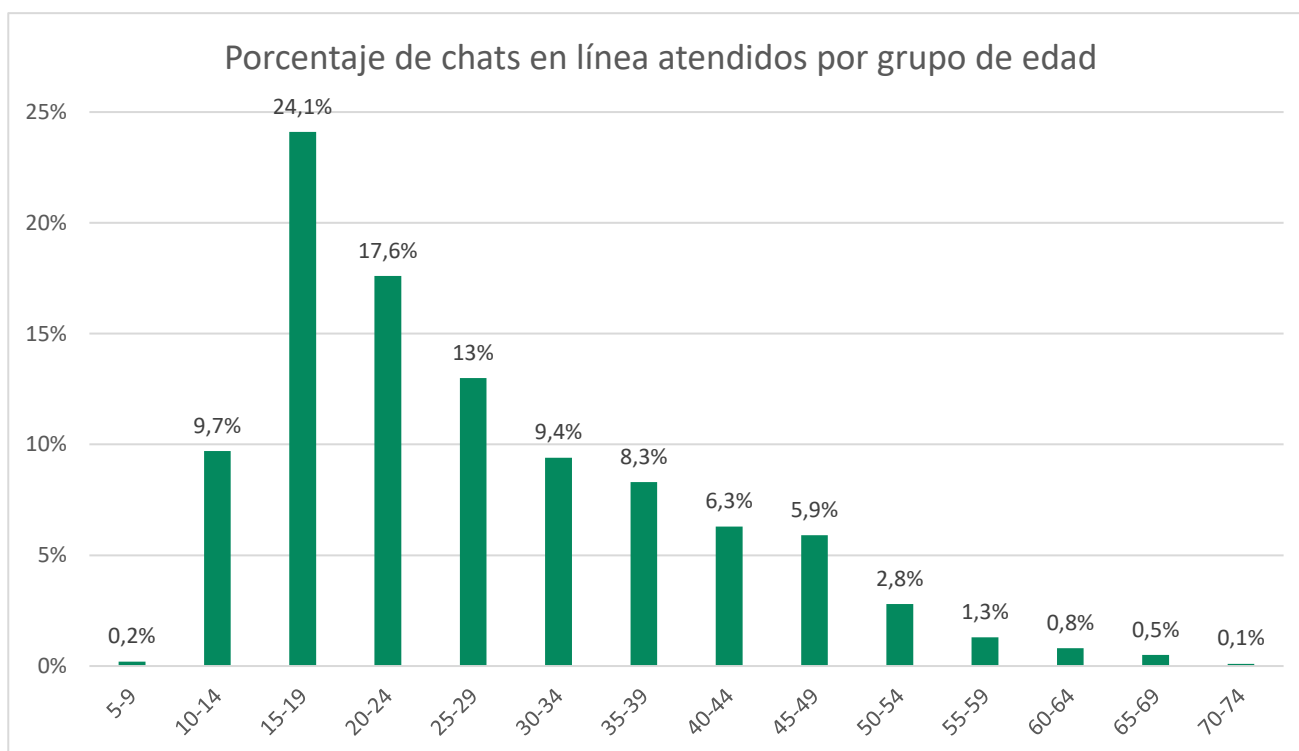


Figura 13. Porcentaje de chats en línea atendidos entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025, en función del grupo de edad de la persona usuaria de la Línea 024.



## 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 **93,9%** son **personas** que tienen ideación suicida en mayor o menor grado, siendo el 5,9% familiares y/o personas allegadas que contactan para pedir información, para demandar apoyo por un duelo por suicidio, entre otros motivos.

**(Figura 14)**

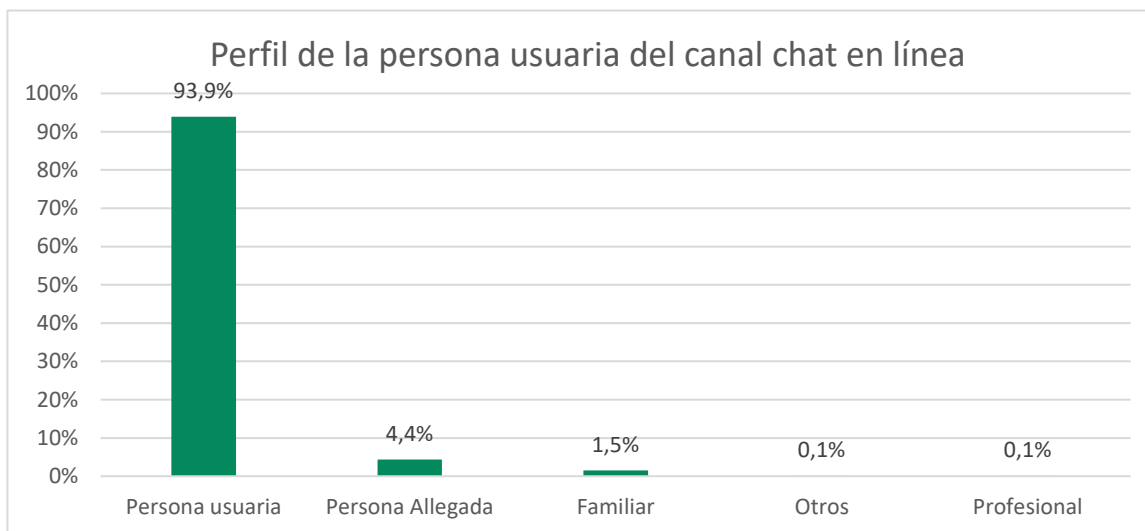


Figura 14. Porcentaje de chats en línea atendidos en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.

Respecto al nivel de riesgo, del 1 de enero de 2025 al 31 de enero de 2025, el **mayor porcentaje (31,2%)** de chats corresponde a personas clasificadas con un **riesgo bajo de suicidio (Figura 15)**, es decir, personas que presentan una gran desesperanza, pero no existe una planificación suicida, ni un método considerado.

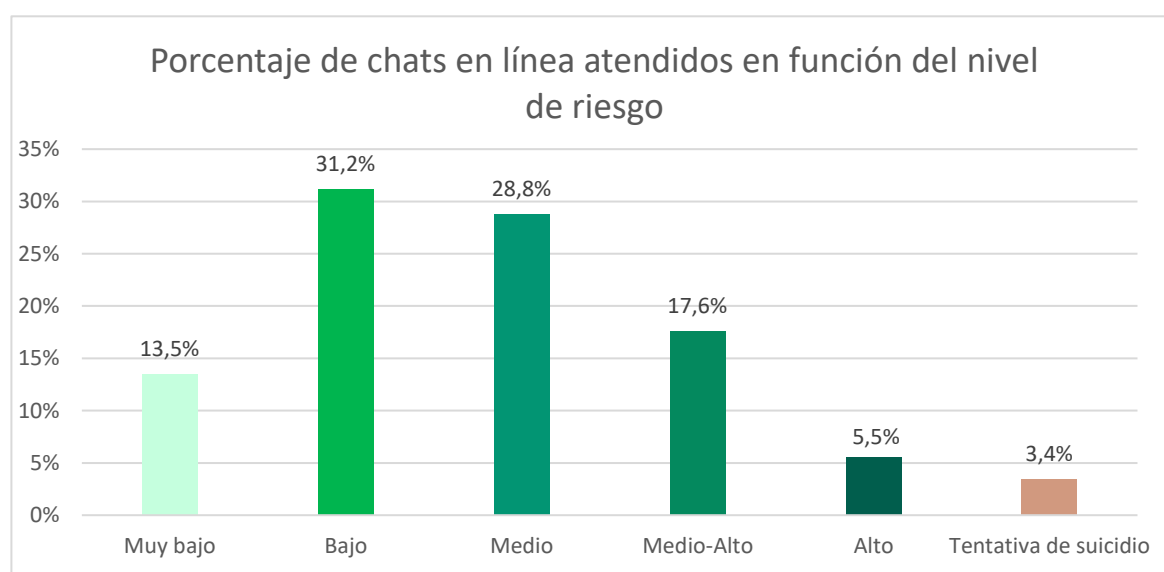


Figura 15. Porcentaje de chats en línea atendidos en función del nivel de riesgo de la persona usuaria de la Línea 024.



### 3.10 PROCEDENCIA DE LOS CHATS EN LÍNEA ATENDIDOS

De los 42.265 chats en línea atendidos en la Línea 024 en los que se contó con información sobre la procedencia, se observa que corresponde a Cataluña (20,3%), seguida de la Comunidad de Madrid (19%) y Andalucía (16,3%). **(Figura 16)**

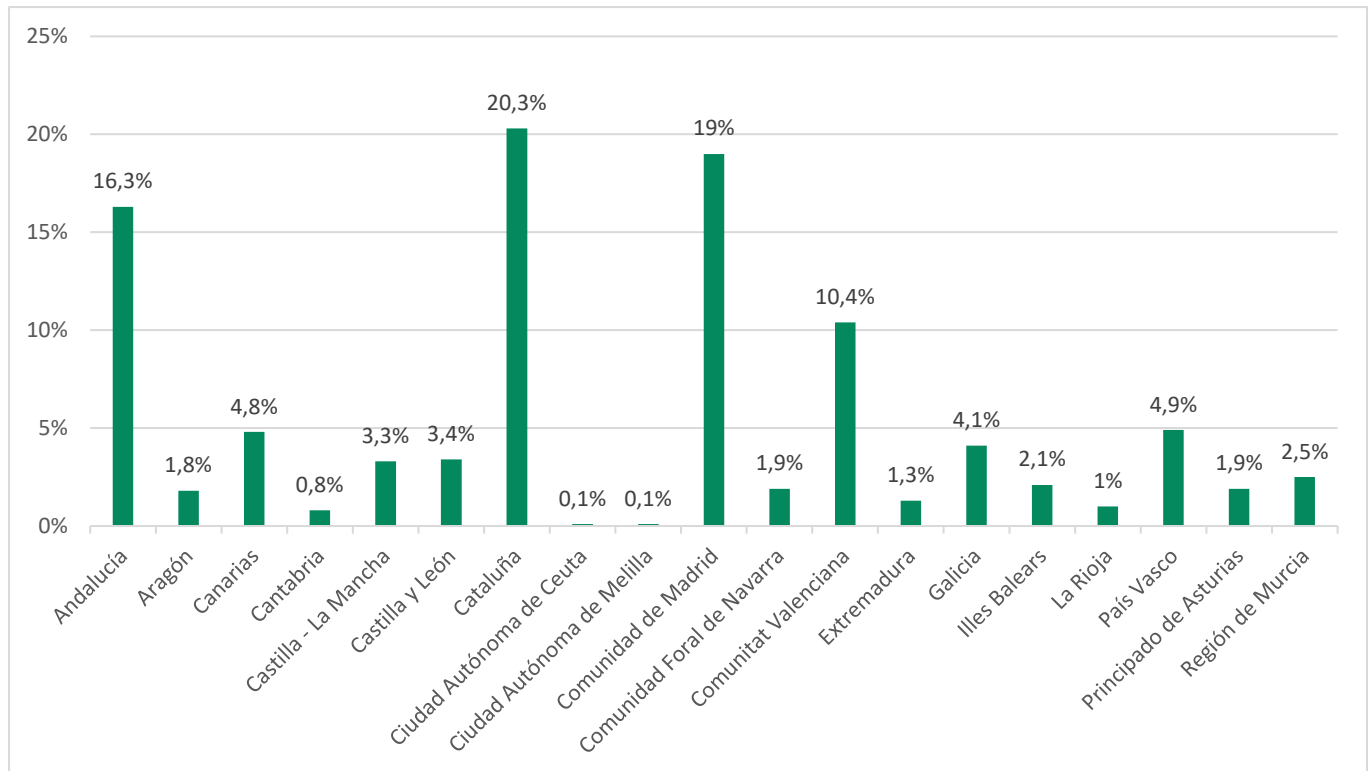


Figura 16. Porcentaje de chats en línea atendidos en función de la comunidad autónoma de la persona usuaria de la Línea 024.



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

Atendiendo a los 42.265 chats en línea atendidos, se muestra la siguiente gráfica (Figura 17), realizada a partir de número de chats en línea en los que se registra el sexo y el nivel de riesgo de la conducta suicida.

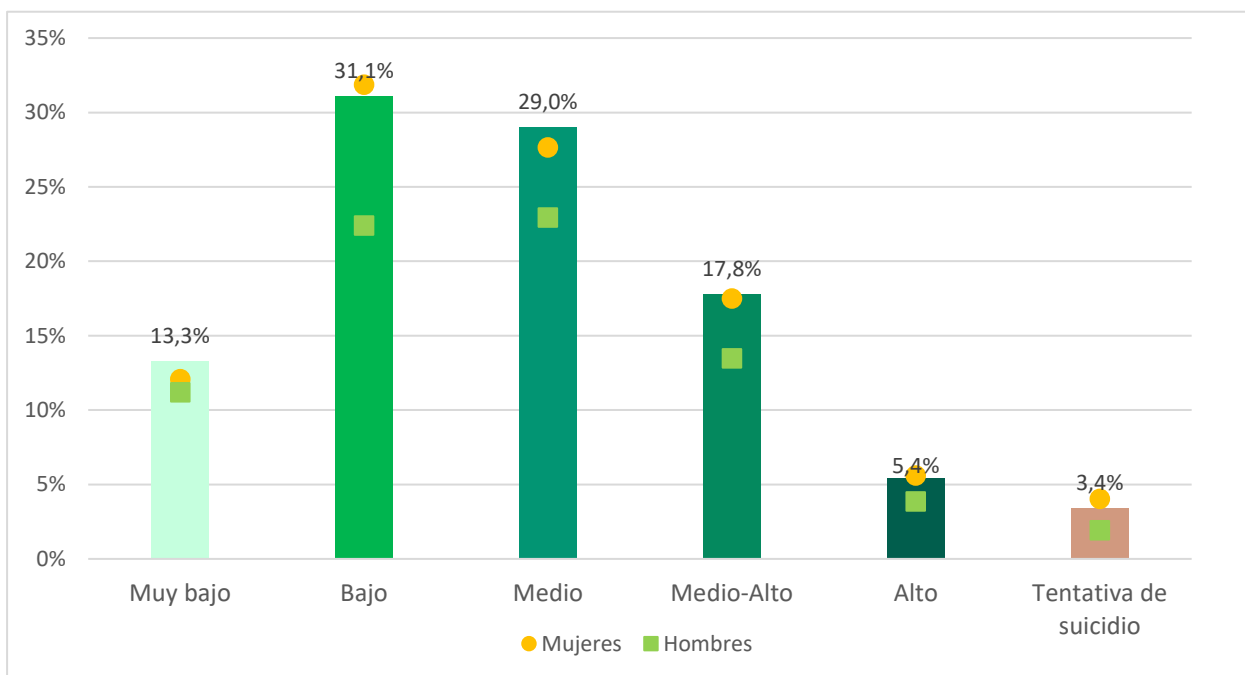


Figura 17. Número de chats en línea atendidos en función del sexo y el nivel de riesgo de la persona usuaria de la Línea 024.



### 3.12 DISTRIBUCIÓN DE CHATS EN LÍNEA POR SEXO Y EDAD

De los 42.265 chats en línea atendidos, se muestra la siguiente gráfica (**Figura 18**) realizada a partir del número de chats en los que se registra el sexo y la edad de la persona usuaria de la Línea 024.

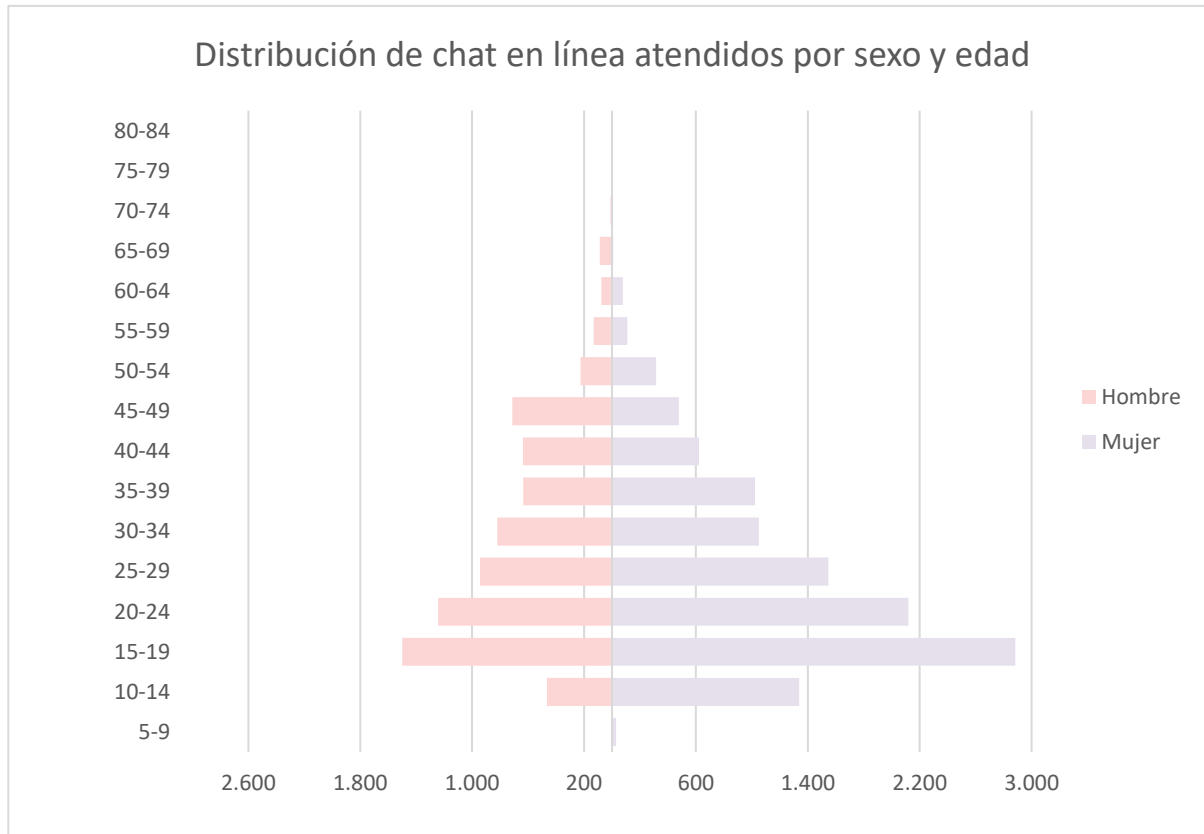


Figura 18. Porcentaje de chats en línea atendidos en función del sexo y la edad de la persona usuaria de la Línea 024.



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

De los 42.265 chats en línea atendidos, un total de **1.275** chats (3%) fueron **derivados al servicio de emergencias 1-1-2**, con el propósito de brindar una atención urgente a la persona en crisis.

El **92,7%** de las activaciones al 1-1-2, corresponde a llamadas de **personas usuarias** de la Línea 024 y un 7,3% a familiares y allegados. **(Figura 19)**

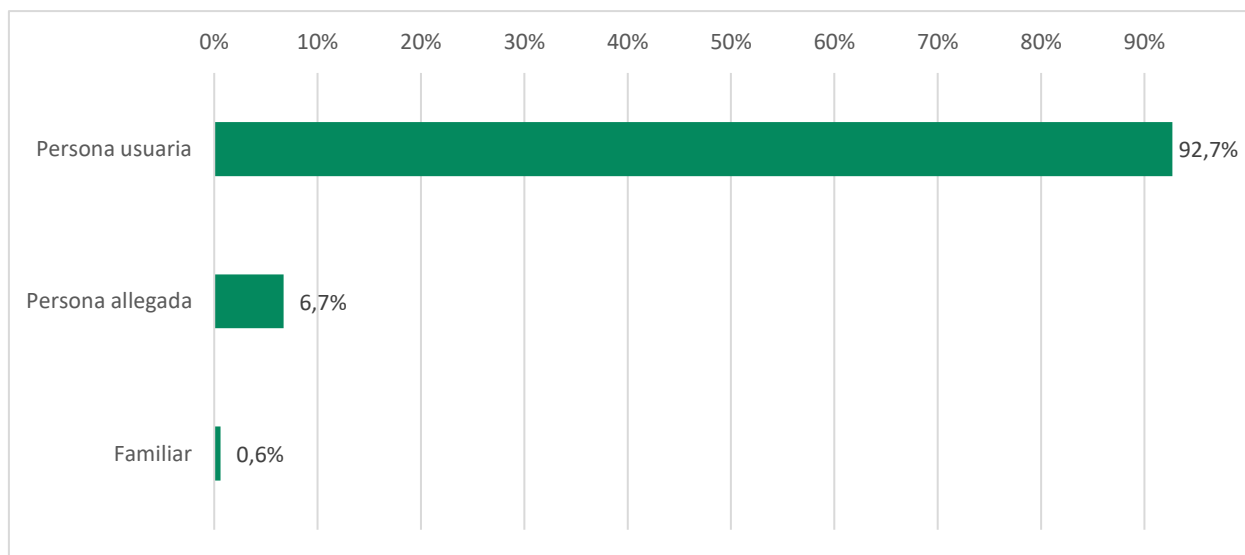


Figura 19. Porcentaje de chats en línea derivados al 1-1-2, en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.

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, entre otros.



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

Atendiendo a los 1.275 chats en línea atendidos derivados al 1-1-2, a continuación, se muestra la siguiente gráfica (**Figura 20**), realizada a partir del porcentaje de aquellas llamadas derivadas al 1-1-2, en las cuáles la persona usuaria facilita su sexo, de las cuales el **66,3%** corresponden a **mujeres** y el **33,7%** a **hombres**.

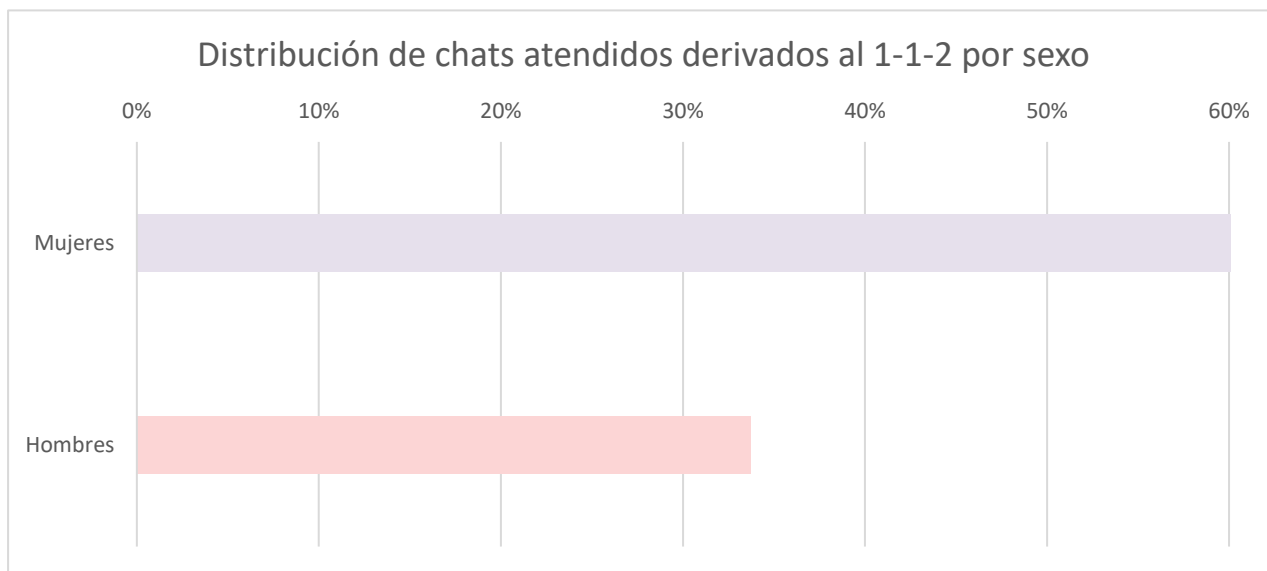


Figura 20. Porcentaje de chats en línea derivados al 1-1-2, en función del sexo de la persona usuaria de la Línea 024.

## 4. CONCLUSIÓN

La línea 024 ha realizado desde el 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025 un total de **204.449 atenciones**. De las cuales 162.184 corresponden a llamadas telefónicas y 42.265, a atenciones a través del chat en línea.

INFORME ANUAL 2025

# LÍNEA 024



# ANEXO



## 1. DATOS DE LA LÍNEA 024 (10 MAYO 2022 – 31 DICIEMBRE 2025)

En el presente anexo, se muestran a modo resumen, los datos recogidos desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2025.

### 1.1 LLAMADAS

Desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2025 se han atendido **517.471** llamadas.

En la **Figura 21** se puede observar el número de llamadas atendidas segregadas por mes:

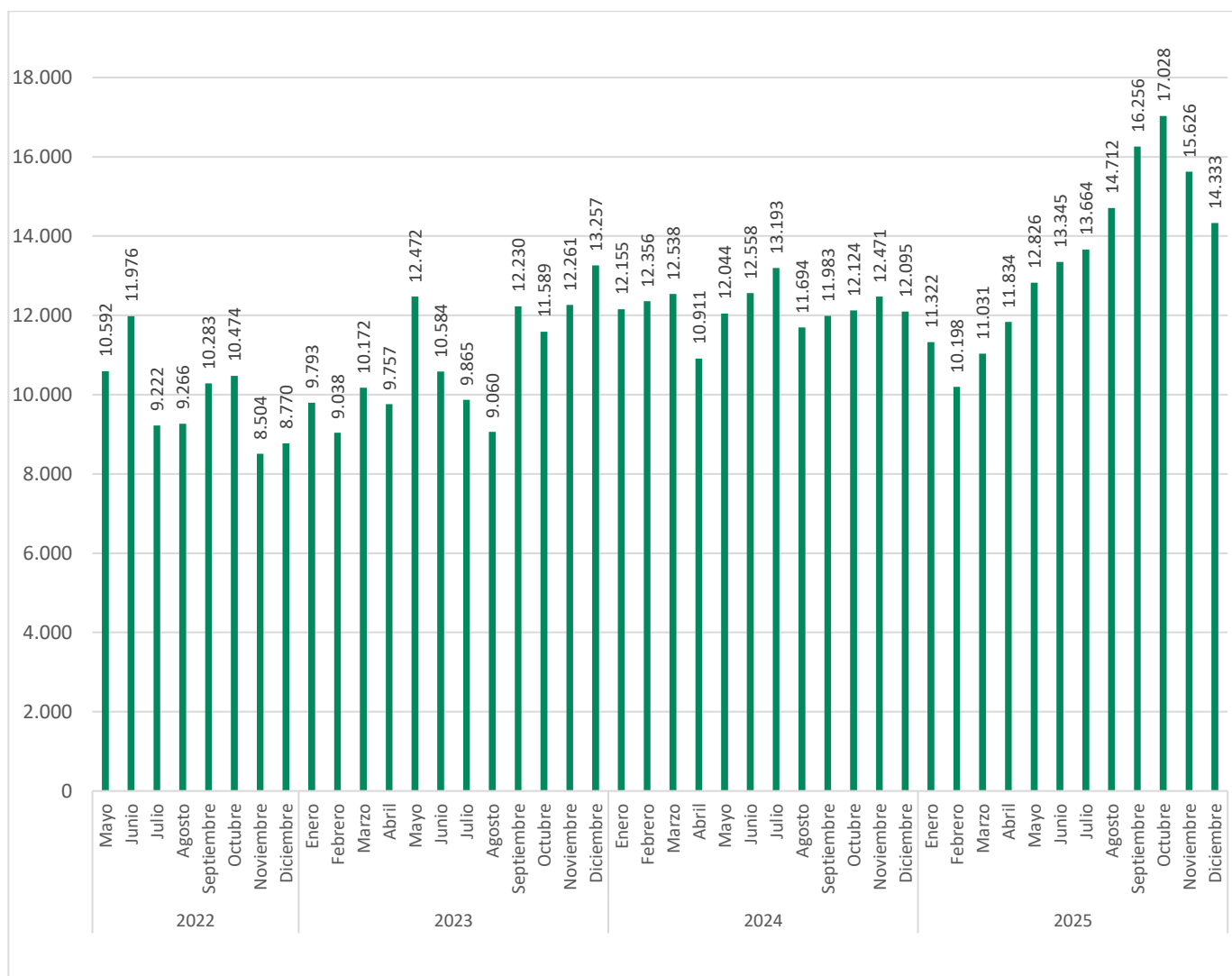


Figura 21. Llamadas mensuales atendidas por la Línea 024, desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2025.



## Sexo y edad de las personas que llaman

Un **41,6%** de los datos registrados desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2025 corresponden a llamadas realizadas por **mujeres** y el **35,3%** por **hombres**. El 23,1% restante son llamadas de personas usuarias que no han especificado su sexo. **(Figura 22)**

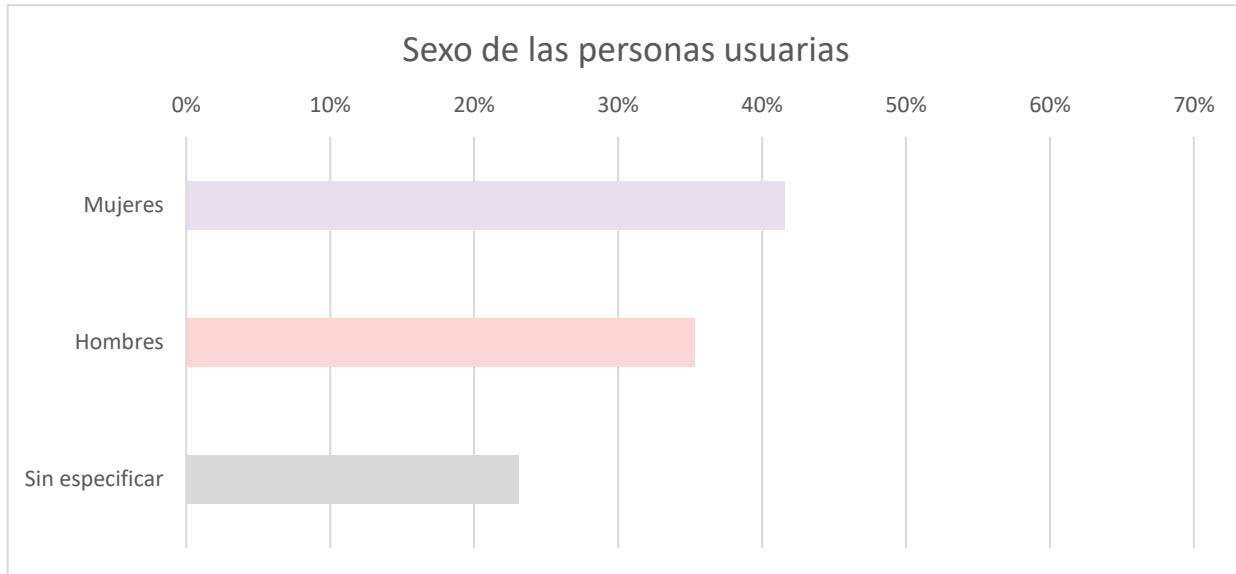


Figura 22. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas del 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2025, en función del sexo de la persona usuaria de la Línea 024.

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 **24,1%** del total de las llamadas, en las que la persona usuaria nos facilita su edad. **(Figura 23)**

Las personas usuarias de edades comprendidas entre los **40 y 59 años** corresponden aproximadamente al **46,3%** de las personas usuarias atendidas en la Línea 024.

Alrededor del **26,8%** de las llamadas en las que la persona usuaria facilitó su edad corresponde a personas **menores de 30 años**.

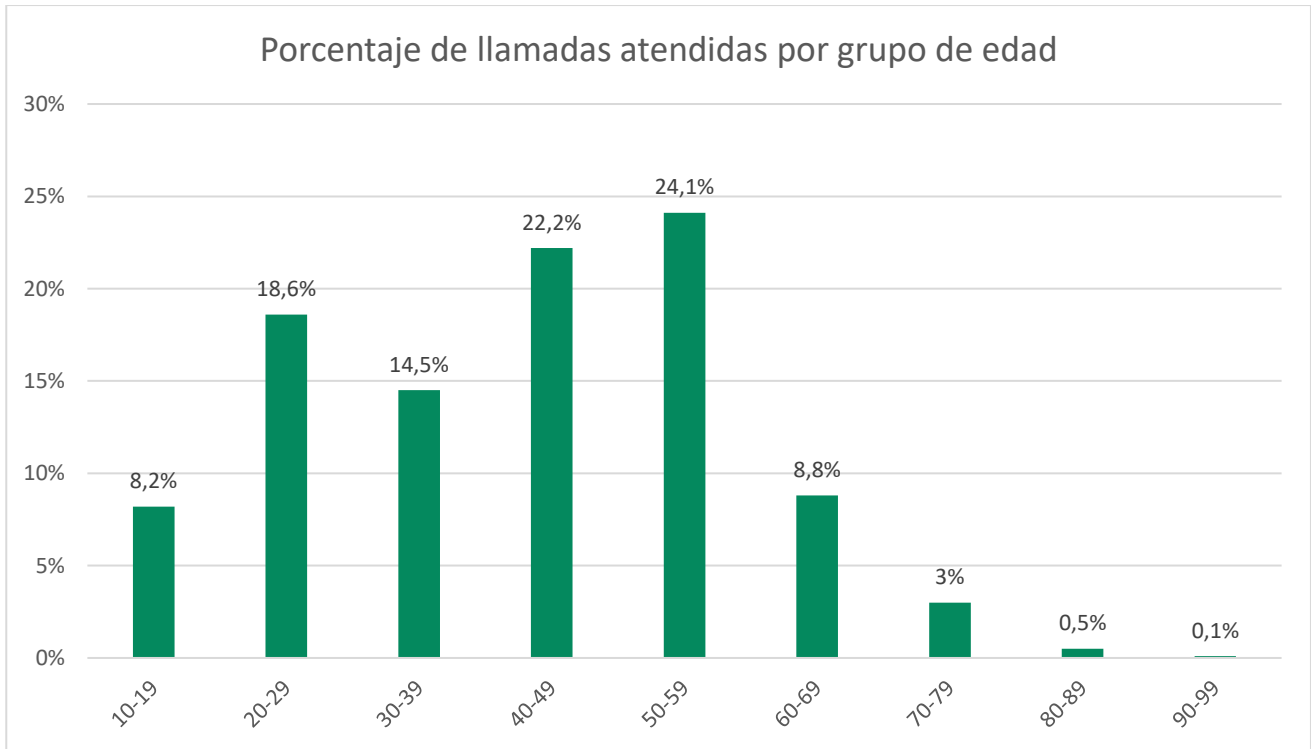


Figura 23. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2025, en función del grupo de edad de la persona usuaria de la Línea 024.



## 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 2025, dentro del grupo con un perfil identificado, **64,2%** son **personas** que tienen ideación suicida en mayor o menor grado, siendo el 3,5% familiares y el 6% personas allegadas que llaman para pedir información, para demandar apoyo por un duelo por suicidio, entre otras consultas. **(Figura 24)**

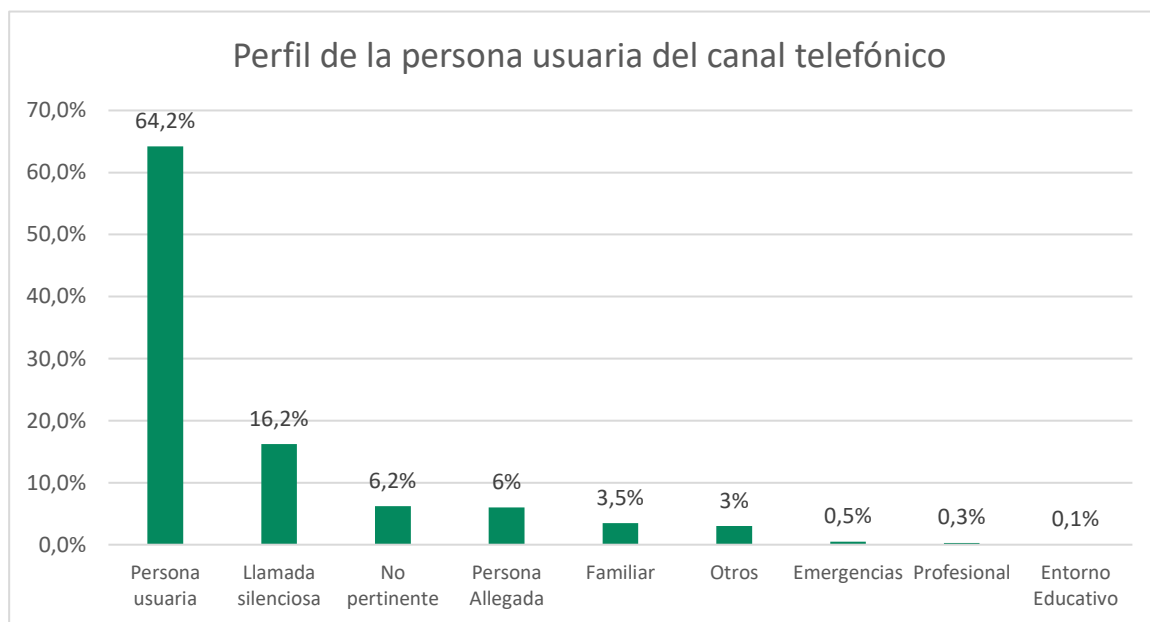


Figura 24. Porcentaje de llamadas telefónicas en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.



Atendiendo al porcentaje de llamadas en las que se especificó el nivel de riesgo, aproximadamente en un **92,7%** de los casos se trataron de **personas que tienen ideación suicida en mayor o menor grado (riesgo bajo o superior)** y el 7,3% aproximadamente está etiquetado como riesgo muy bajo.

Se observa que, en relación con las personas identificadas con perfil de “persona en situación de riesgo suicida” de la Línea 024, el **mayor porcentaje (30,8%)** de llamadas corresponde a personas clasificadas con un **riesgo medio-alto de suicidio (Figura 25)**, es decir, personas que presentan una frecuencia de **ideación suicida** y un malestar emocional intenso. En estos casos, se evidencia planificación sin definición del método; o, por el contrario, la consideración de un método sin planificación.

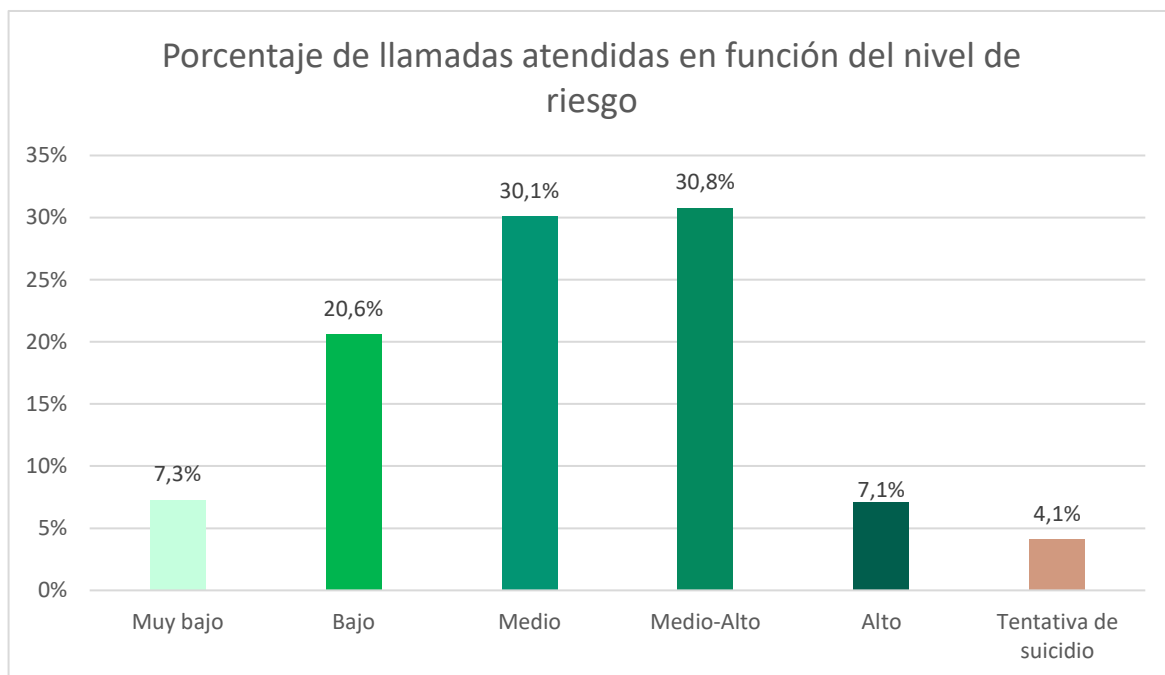


Figura 25. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en la Línea 024 desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2025, en función del riesgo de suicidio.



## Procedencia de las llamadas atendidas

De las 517.471 llamadas atendidas en la Línea 024 desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2025, en aquellas en las que se dispone información sobre la procedencia, se observa que el mayor porcentaje corresponde a Andalucía (20,1%), seguida de la Comunidad de Madrid (17,8%) y Cataluña (13%). **(Figura 26)**

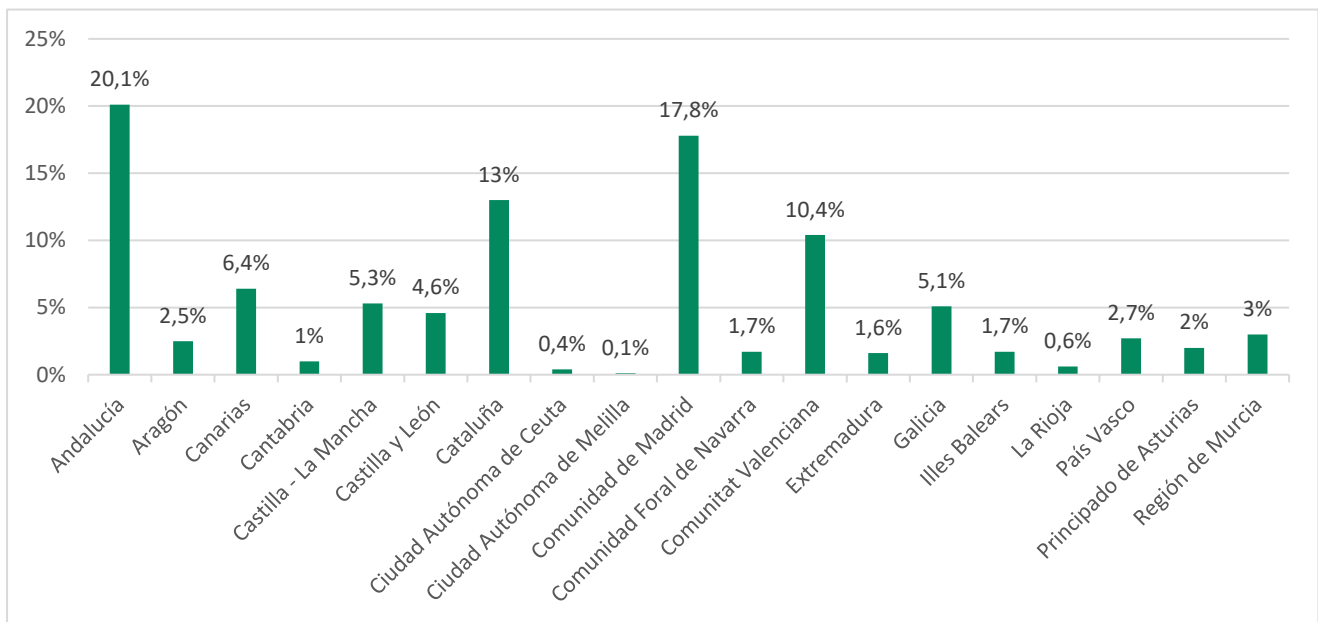


Figura 26. Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas en función de la comunidad autónoma de la persona usuaria de la Línea 024.

## Llamadas derivadas al 1-1-2

De las 517.471 llamadas atendidas, un total de **31.933** llamadas (6,2%) fueron **derivadas al servicio de emergencias 1-1-2**, con el propósito de brindar una atención urgente a la persona en crisis.

El **85,5%** de las activaciones al 1-1-2, corresponde a llamadas de **personas usuarias** de la Línea 024 y un 13,1% a familiares y allegados. **(Figura 27)**

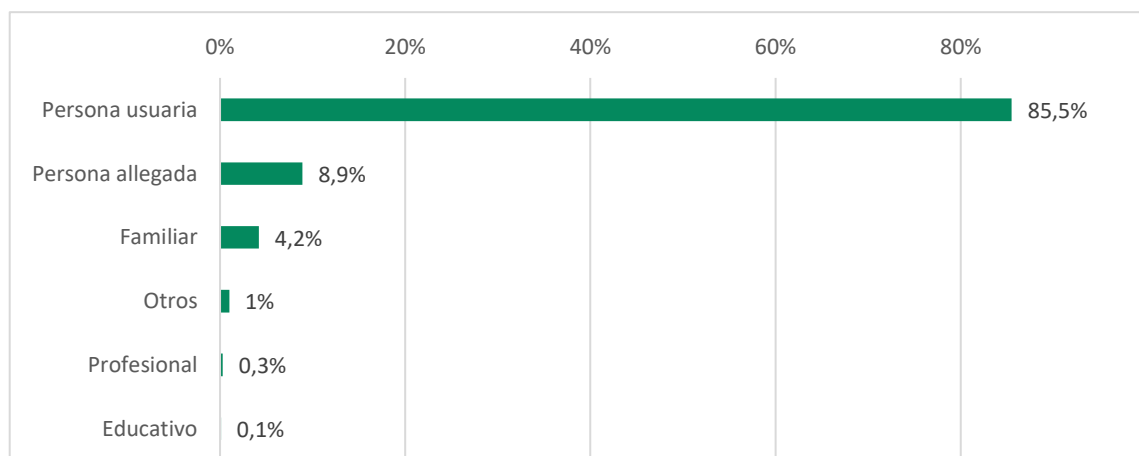


Figura 27. Porcentaje de llamadas derivadas al 1-1-2 desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2025, en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.



## 1.2 CHAT EN LÍNEA

Desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2025, la Línea 024 ha atendido un total de **60.999 chats en línea**.

En la **Figura 28** se puede observar el número de chats en línea atendidos segregados por mes:

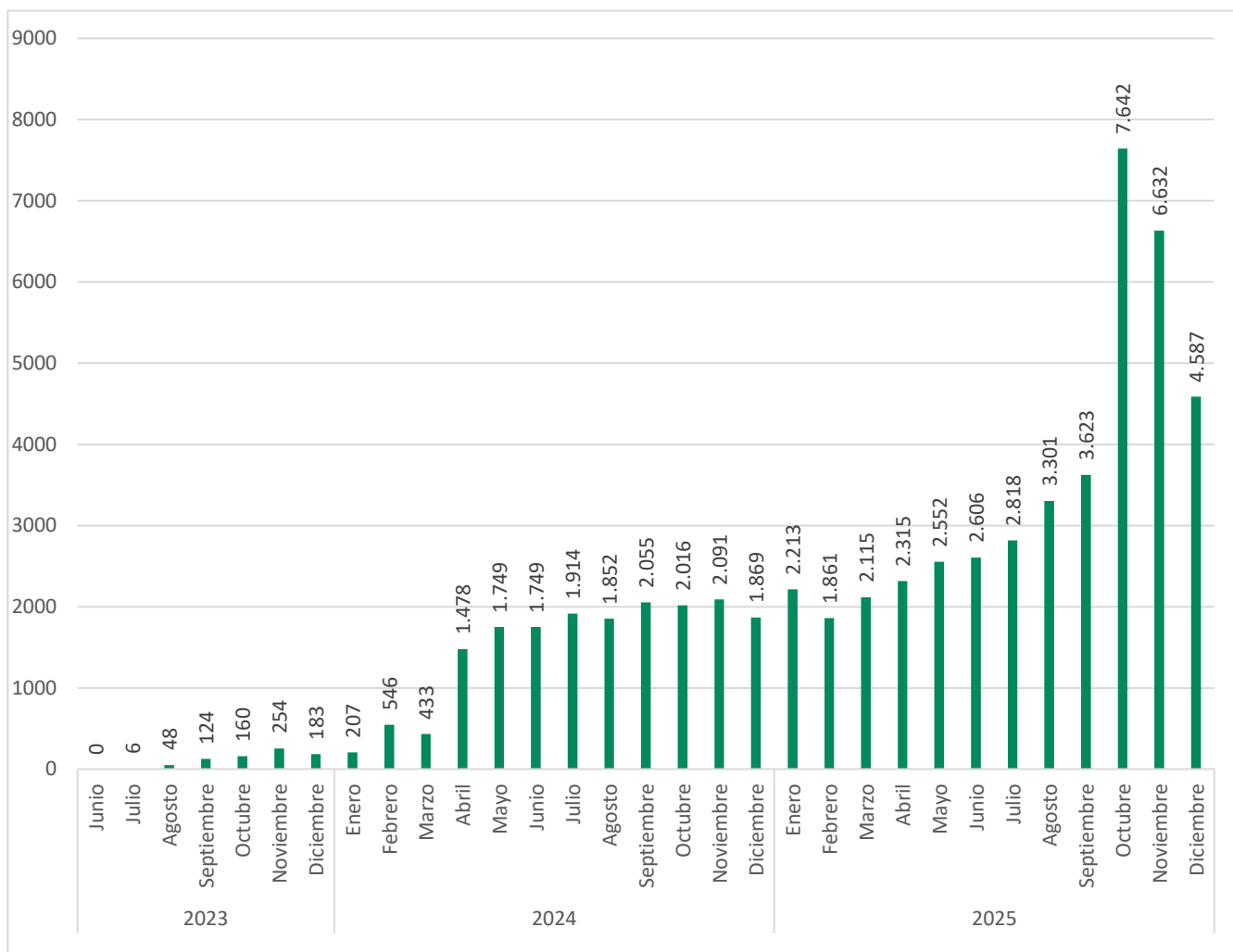


Figura 28. Chats en línea mensuales atendidos por la Línea 024, desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2025.



## Sexo y edad de las personas usuaria del Chat en línea

Un **50,4%** de los datos registrados desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2025 corresponden a chats en línea realizados por **mujeres**, el **45,1%** por **hombres** y el 1,2% a personas que han definido su sexo como otros. El 3,3% restante son chats en línea de personas usuarias que no han especificado su sexo. **(Figura 29)**

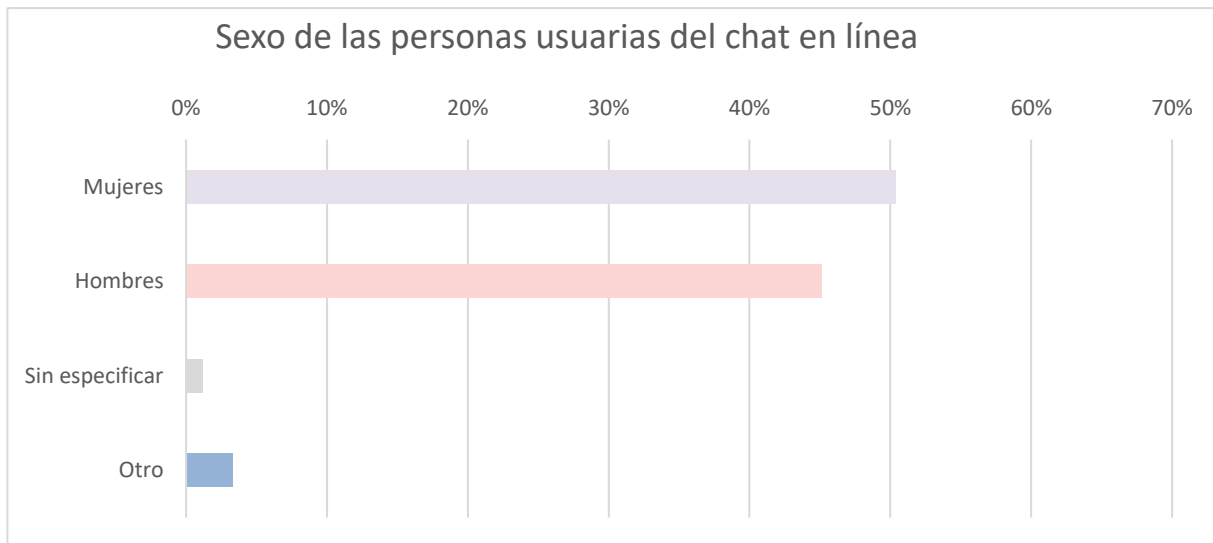


Figura 29. Porcentaje de chats en línea atendidos del 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2025, en función del sexo de la persona usuaria de la Línea 024.

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 **22,6%** del total de los chats, en las que la persona usuaria nos facilita su edad. **(Figura 30)**

Las personas usuarias de edades comprendidas entre los **40 y 59 años** representan aproximadamente al **17,6%** de las personas usuarias atendidas en la Línea 024.

Alrededor del **61,6%** de los chats en línea en los que la persona usuaria facilitó su edad corresponde a personas **menores de 30 años**.

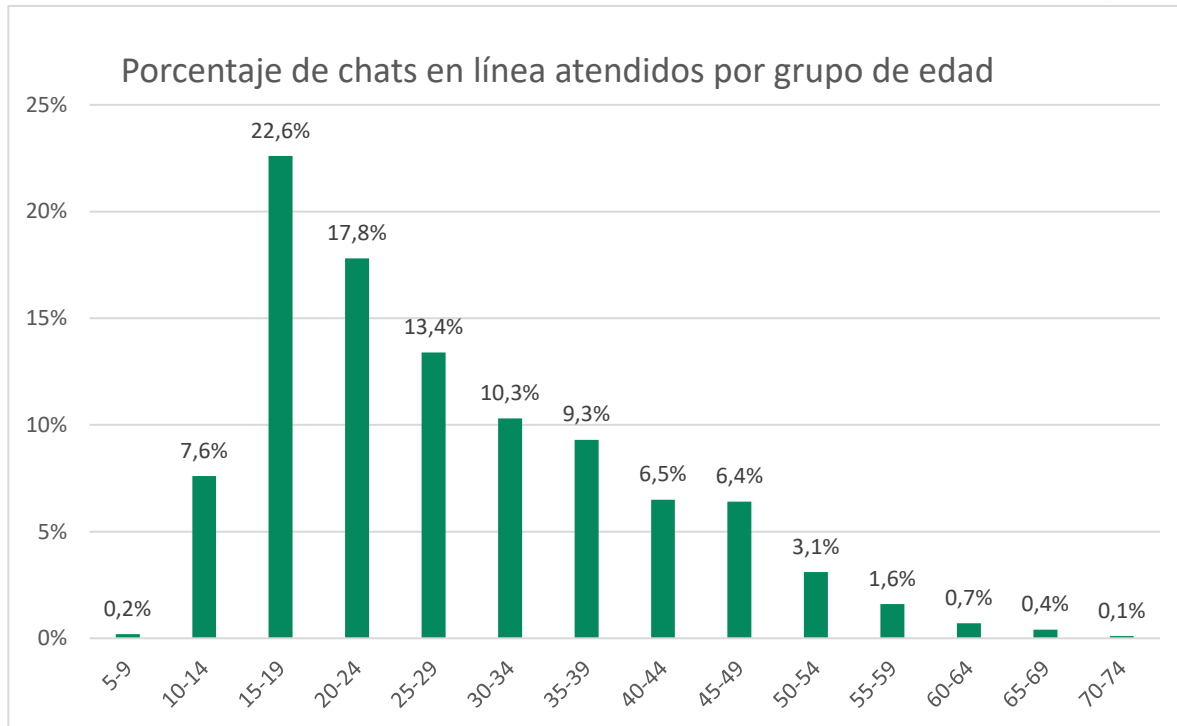


Figura 30. Porcentaje de chats en línea atendidos desde el 26 de junio al 31 de diciembre de 2025, en función del grupo de edad de la persona usuaria de la Línea 024.



## Perfil de las personas que llaman

Respecto al perfil de los chats en línea atendidos entre el 10 de mayo de 2022 y el 31 de diciembre de 2025, aproximadamente un **68,1%** son **personas** que tienen ideación suicida en mayor o menor grado, siendo el 1,6% familiares y el 3,8% personas allegadas que llaman para pedir información, para demandar apoyo por un duelo por suicidio, etc. **(Figura 31)**

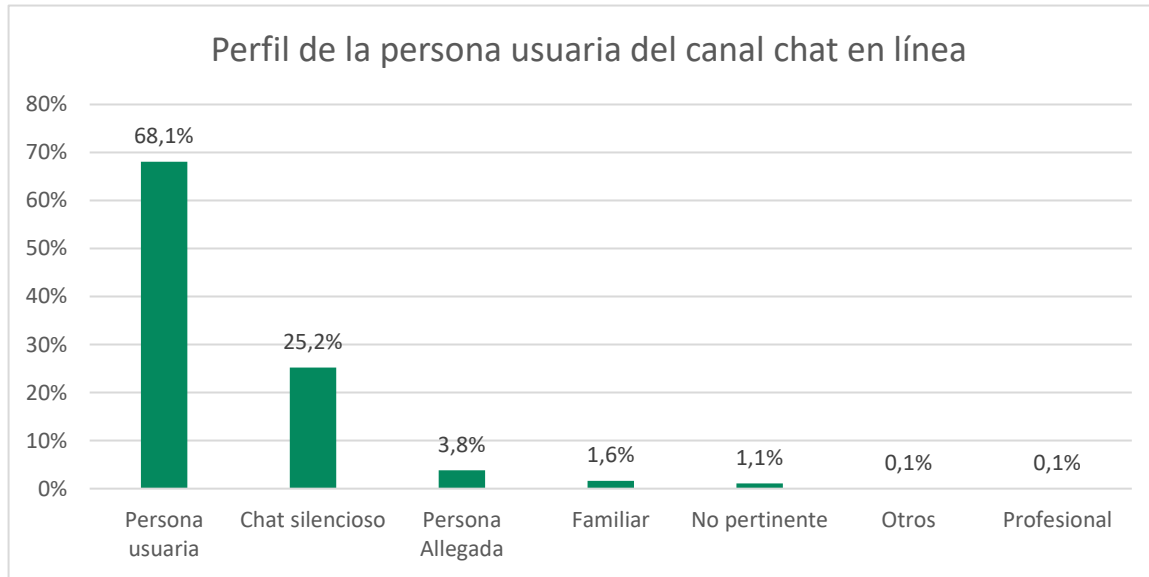


Figura 31. Porcentaje de chats en línea en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.



En relación con los chats en línea identificados como personas en situación de riesgo de conducta suicida de la Línea 024, el **mayor porcentaje (31,8%)** de chats en línea corresponde a un **riesgo medio de suicidio (Figura 32)**, es decir, personas que presentan una frecuencia de **ideación suicida** y un malestar emocional intenso, pero no hay una planificación, ni un método considerado.

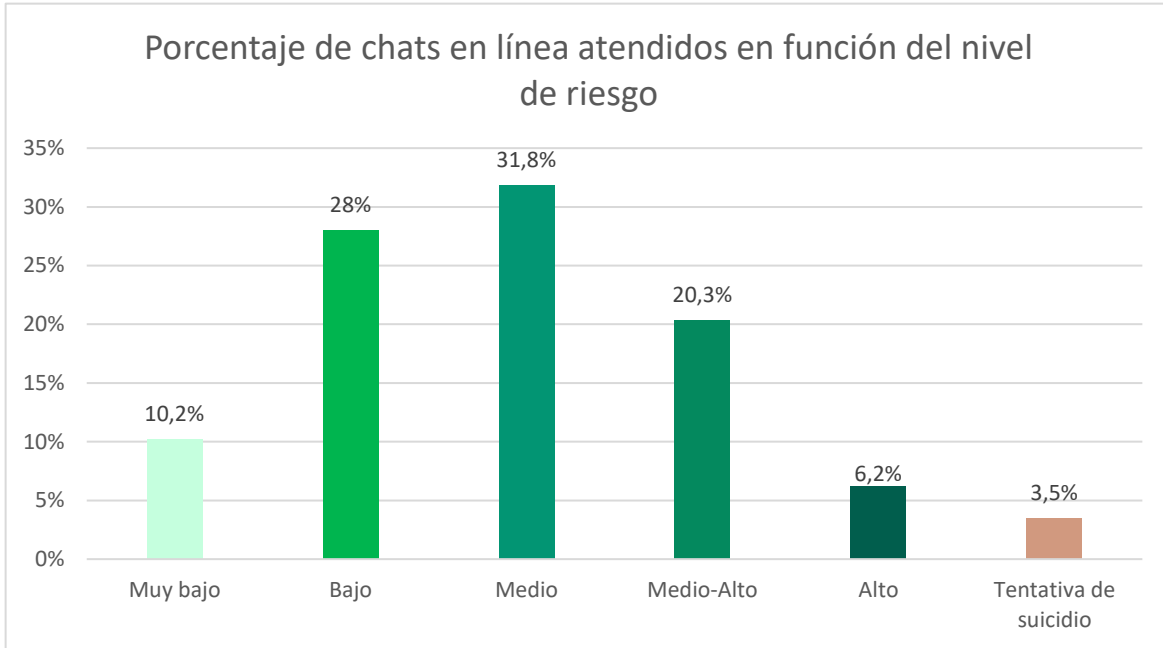


Figura 32. Porcentaje de chats en línea atendidos en la Línea 024 desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2025, en función del riesgo de suicidio.



### Procedencia de los chats en línea atendidos

De los chats atendidos en la Línea 024 desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2025, en los que se dispone información sobre su procedencia, se observa que el mayor porcentaje corresponde a la Comunidad de Madrid (18,7%), seguida de Cataluña (18,6%) y Andalucía (16,8%). **(Figura 33)**

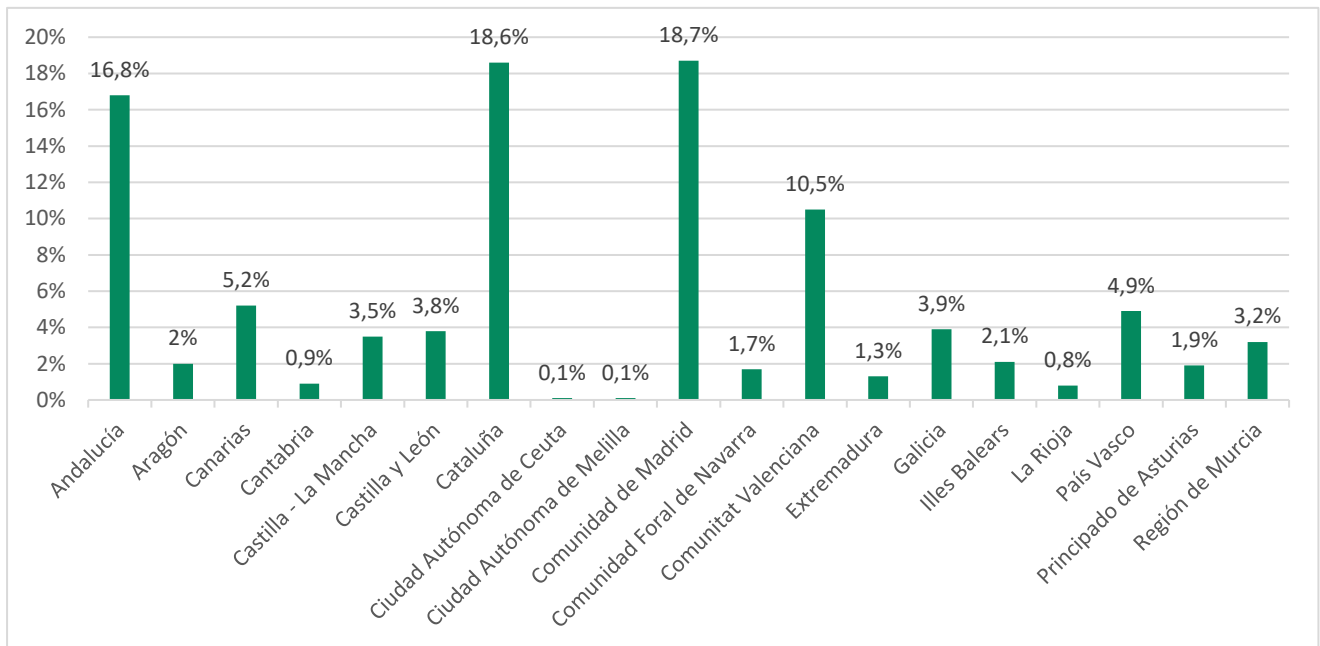


Figura 33. Porcentaje de chats en línea en función de la comunidad autónoma de la persona usuaria de la Línea 024.

### Chats en línea derivados al 1-1-2

De los 60.999 chats en línea atendidos, un total de **1.848** chats (3%) fueron **derivados al servicio de emergencias 1-1-2**, con el propósito de brindar una atención urgente a la persona en crisis.

El **92,6%** de las activaciones al 1-1-2, corresponde a llamadas de **personas usuarias** de la Línea 024 y un 7,3% a familiares y allegados. **(Figura 34)**

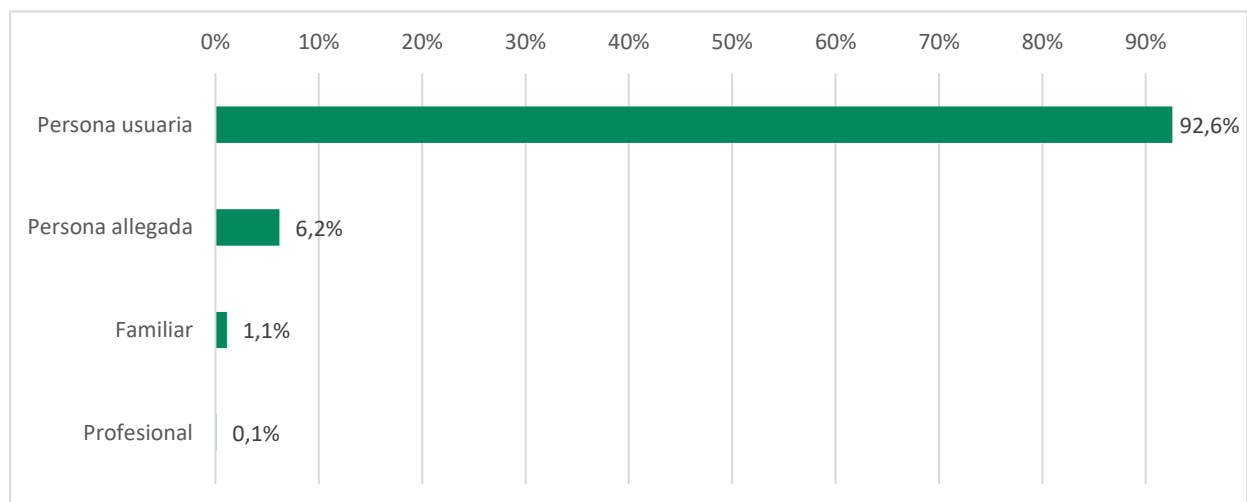


Figura 35. Porcentaje de chats en línea derivados al 1-1-2 desde el 26 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2025, en función del perfil de la persona usuaria de la Línea 024.



## 1.3 CONCLUSIÓN

La línea 024 ha realizado desde el 10 de mayo de 2022 al 31 de diciembre de 2025 un total de **578.470 atenciones**. De las cuales 517.471 corresponden a llamadas telefónicas y 60.999, a atenciones a través del chat en línea.