

Cruz Roja TE ACOMPAÑA cumple tres años conectando con más de 23.000 personas ante la soledad no deseada

- **Con la participación de más de 159 personas voluntarias y una media de 7.800 consultas atendidas en el último año, este servicio multicanal, gratuito y confidencial, se consolida como un radar frente a las situaciones de soledad y/o aislamiento social.**
- **Este proyecto pionero, que combina tecnología, cercanía y solidaridad para reducir el aislamiento social, acaba de ser seleccionado como Buena práctica por la Red SOLEDADES.**

4 de noviembre de 2025. Desde su puesta en marcha hace ahora tres años, el servicio multicanal TE ACOMPAÑA ha atendido ya más **de 23.700 interacciones de personas que han contactado a través de sus canales y a las que ha** ofrecido información, orientación y acompañamiento ante la soledad no deseada.

Además, **TE ACOMPAÑA ha canalizado más de 4.200 demandas concretas de ayuda a través de las oficinas territoriales de Cruz Roja**, convirtiéndose así en radar activo ante las situaciones de aislamiento social y/o soledad no deseada. Sólo en 2024, se gestionaron más de 7.800 consultas, con picos superiores a las 100 atenciones diarias, gracias al compromiso y la participación de más de 159 personas voluntarias (104 mujeres y 55 hombres) que constituyen el corazón del proyecto.

La pérdida de empleo, los problemas de movilidad o dependencia, la jubilación, diversas situaciones de pobreza y exclusión social, la pérdida de un ser querido o un divorcio complicado

son algunas de las situaciones vitales que pueden interrumpir las conexiones sociales de cualquier persona en cualquier momento de su vida, y que constituyen algunas de las situaciones planteadas por las personas que recurren a este servicio.

Por Comunidades Autónomas, Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana y Cataluña son las regiones que reciben un mayor número de demandas, las más frecuentes relacionadas con necesidad de conversación, orientación social, información sobre ayudas, acompañamiento a citas médicas o gestiones personales, así como también consultas de personas interesadas en colaborar ante la soledad.

“La vivencia de la soledad se hace más intensa cuando no tienes con quién compartir lo que te está pasando o necesitas ayuda y no sabes cómo hacer, ni a quién recurrir. El voluntariado de TE ACOMPAÑA es un radar que detecta estas situaciones de soledad y que ayuda a las personas a conectar con su comunidad y con las respuestas de Cruz Roja en su entorno”, destaca Marcos Calvo, responsable del Servicio Multicanal TE ACOMPAÑA de Cruz Roja.

Y es que el voluntariado juega un **papel esencial** en la atención directa, la dinamización de actividades, las acciones de sensibilización y el desarrollo de contenidos. Las personas voluntarias actúan como referentes comunitarios, ofreciendo escucha activa y apoyo humano. Más de 300 personas voluntarias han participado en la actividad del servicio desde su puesta en marcha, dedicando más de 10.700 horas a desarrollar esta labor voluntaria.

Coincidiendo con este tercer aniversario desde su lanzamiento, TE ACOMPAÑA acaba de ser seleccionada como Buena práctica por la Red SOLEDADES, que conforman las entidades sociales que están trabajando para dar respuesta a la soledad, lo que supone un reconocimiento a la labor y el compromiso de Cruz Roja para estar cerca de las personas que más lo necesitan, también ante la soledad no deseada, que es un importante factor de riesgo de exclusión social y de deterioro de la salud y que puede ser, a su vez, causa y consecuencia de vulnerabilidad social, al ser un concepto sometido a estereotipos negativos y con fuerte relación con situaciones de discriminación.

TE ACOMPAÑA, además, ha sido reconocida y presentada en espacios académicos y sociales, incluyendo comunicaciones internacionales con las sociedades nacionales de Cruz Roja de Francia, Gambia y Portugal, así como por parte de Red Social Innovation, una plataforma de Innovación social internacional, consolidándose así como recurso de referencia, y que es una realidad gracias a las alianzas de Cruz Roja con administraciones públicas y a empresas que son conscientes de la importancia de actuar ante la soledad, así como al compromiso y la participación del voluntariado y la utilización de la tecnología a favor de las personas que lo necesitan.

Este servicio multicanal está financiado por el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 a través de las subvenciones del 0,7% del IRPF del tramo estatal y cuenta con apoyo de la marca de chocolate Milka (Mondelēz Iberia).

Nuevas vías de entrada, mayor alcance

Desde su lanzamiento en 2022, TE ACOMPAÑA se ha consolidado como un recurso para detectar y reducir la soledad no deseada, ofreciendo atención personalizada y acompañamiento a personas vulnerables, además de facilitar procesos de activación personal y social, que permitan aumentar la calidad de vida de las personas participantes.

Gracias a su estrategia multicanal, desde 2022 se han atendido más de **23.700 consultas** y canalizado **más de 4.200 demandas** concretas de ayuda, a través de todos sus canales, como el **teléfono gratuito** (900 444 111) -disponible de lunes a viernes de 10 a 18 horas-; las **redes sociales** (Facebook e Instagram), **email**, **webchat** y, más recientemente, también a través de un nuevo canal de WhatsApp (+34 628 857 105), lo que ha venido a ampliar de forma significativa el alcance del servicio, convirtiéndose este último canal en la segunda vía de entrada de consultas en el último año.

Así, en lo que va de 2025, el teléfono sigue siendo el canal más utilizado (62%), seguido ahora por las interacciones de WhatsApp (15%), las redes sociales de Facebook e Instagram (12%), email (7%), formulario web (3%) y webchat (1%).

La utilización del nuevo canal de WhatsApp por parte de perfiles más jóvenes, junto a la facilidad e inmediatez que proporciona esta plataforma muy extendida en teléfonos móviles, explica el posicionamiento de este canal como la segunda vía de entrada de las consultas.

En el ámbito digital, a lo largo del 2024, se han logrado más de 2,1 millones de visualizaciones de sus contenidos y más de 800.000 usuarios digitales alcanzados. Como hito destacado de 2024 se encuentra el lanzamiento de la campaña "Ternura contra la soledad", en colaboración con Milka, un spot que superó más de 1 millón de visualizaciones y que obtuvo una importante repercusión entre la sociedad española.

Recursos audiovisuales

[CruzRojateAcompaña - YouTube](#)

[Testimonio Voluntariado Sheila](#)

[Testimonio Voluntariado Juan Ramón](#)

Sobre Cruz Roja Española

Cruz Roja Española pertenece al mayor movimiento humanitario del mundo. Colabora con entidades públicas y privadas para que la ayuda llegue a todas las personas que lo necesitan, en cualquier lugar y en el momento oportuno. Su misión es prevenir y aliviar el sufrimiento humano, proteger la vida y la salud y hacer respetar a las personas.

Sus más de 231.000 personas voluntarias dan respuesta en 1.263 municipios, lo que permite atender anualmente a más de 11,6 millones de personas en los ámbitos nacional e internacional. Todo ello con el apoyo de cerca de 1,3 millones de personas socias, empresas y alianzas en todos los sectores de la sociedad.

Cruz Roja Española ha puesto en marcha un Plan de Respuesta para hacer frente a los efectos de la DANA, con una ejecución continuada en los próximos tres años que tiene como objetivo principal contribuir a la recuperación, la construcción de resiliencia y el bienestar físico, emocional y social de las personas y comunidades afectadas. El plan, con el que ya se ha llegado a más de 143.000 personas, se está ejecutando en tres fases: la primera, ya realizada, de respuesta inmediata; una segunda vinculada a la recuperación para la vuelta a la normalidad, y una tercera de fortalecimiento y resiliencia para asegurar que las comunidades y las personas sean más fuertes y estén preparadas ante posibles eventos futuros de emergencias o catástrofes.

Cruz Roja Española continúa su trabajo contra todas las formas de vulnerabilidad, adaptándose y anticipándose a los escenarios de futuro, abierta a la población general, incidiendo en la contribución firme y consistente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

Cruz Roja Española pertenece al Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, presente en 191 países. Actúa siempre bajo sus siete Principios Fundamentales: Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Carácter Voluntario, Unidad y Universalidad.