

5.	016–SERVICIO TELEFÓNICO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO.....	1
	Contenido y notas metodológicas .....	1
5.1.	Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género. Evolución general.....	4
5.2.	Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género. Ámbito geográfico.....	6
5.2.1.	Llamadas por comunidad autónoma.....	6
5.2.2.	Llamadas por tamaño de municipio .....	8
5.3.	Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género. Persona que efectúa la llamada.....	9
5.4.	Característica sociodemográficas de las usuarias del 016 por violencia de género y de sus agresores.....	10
5.4.1.	Edad de las usuarias y de sus agresores .....	10
5.4.2.	Estado civil de las usuarias .....	12
5.4.3.	Número de hijos e hijas de las usuarias .....	14
5.4.4.	Nacionalidad de las usuarias y de sus agresores .....	15
5.4.5.	Situación laboral de las usuarias.....	18
5.4.6.	Duración de la relación de las usuarias con sus agresores.....	18
5.4.7.	Maltrato manifestado por las usuarias .....	19
5.5.	Familiares y personas allegadas de mujeres víctimas de violencia de género que han llamado al 016.....	20
5.6.	Llamadas maliciosas. ....	21
	ANEXO.....	23

## 5. 016 – SERVICIO TELEFÓNICO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

De 3 de septiembre de 2007 a 31 de diciembre de 2018.

### Contenido y notas metodológicas

El servicio telefónico 016 de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género forma parte del Catálogo de Medidas Urgentes en la Lucha contra la Violencia de Género aprobado en Consejo de Ministros el 15 de diciembre de 2006.

Este servicio se puso en funcionamiento el 3 de septiembre de 2007 con el objetivo de facilitar información y asesoramiento jurídico a las víctimas de violencia de género en todo el territorio nacional, con independencia de su lugar de residencia, garantizando así el derecho de información recogido en el artículo 18 de la Ley Integral de las mujeres víctimas de violencia de género para asegurar su atención, el ejercicio de sus derechos y el acceso a los recursos puestos a su disposición.

Las principales características del servicio son las siguientes:

- Atención especializada en materia de violencia de género a las víctimas y su entorno durante las 24 horas del día los 365 días del año con carácter gratuito.
- Rápido acceso y muy fácil de recordar al tratarse de un número corto de tres dígitos, 016, que tiene la consideración de servicio de interés general.
- Universalidad en la prestación del servicio que, además de en castellano y en los idiomas cooficiales (catalán, gallego y euskera), atiende en otros 47 idiomas.
- Actualización permanente de la información facilitada sobre los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género y sobre los recursos especializados disponibles en materia de empleo, servicios sociales, ayudas económicas, servicios de información y asistencia en turnos de oficio, para la atención inmediata de una situación de malos tratos.
- Prestación del servicio de información por un equipo de operadoras con formación especializada en violencia de género.
- Asesoramiento jurídico especializado proporcionado por un equipo de juristas especialistas en violencia de género (de 9 a 21 horas de lunes a viernes y de 12 a 20 horas los sábados, domingos y festivos).
- Garantía de la confidencialidad de los datos de las personas usuarias del servicio.
- Derivación automática de las llamadas de emergencia y urgencia a los centros 112 autonómicos.

La Delegación del Gobierno para la Violencia de Género contrata el servicio con una empresa. Los datos de base para la elaboración de este informe los facilita la empresa adjudicataria de este servicio y se refieren a:

- Llamadas pertinentes: Llamadas cuyo contenido es violencia de género y que han sido contestadas por el equipo de información entre el 3 de septiembre de 2007 y el 31 de diciembre de 2018.
- Llamadas no pertinentes: Llamadas contestadas por el equipo de información cuyo contenido no es violencia de género. Se dispone de información sobre este tipo de llamadas desde marzo de 2008 y se conoce la descripción de su tipología desde enero de 2011.

Por razones de confidencialidad del servicio, no se dispone de datos sobre las personas que han llamado más de una vez, por lo que cada persona está contabilizada tantas veces como llamadas haya efectuado.

#### Población objeto de estudio.

La integran las llamadas atendidas en el servicio 016 por violencia de género, así como las personas que efectúan esas llamadas.

#### Ámbito geográfico o territorial.

Constituido por el conjunto del territorio nacional y proporcionándose información por comunidad autónoma y provincia.

#### Periodos de referencia de los datos.

El informe se realiza anualmente.

El periodo de tiempo al que se refieren los datos de llamadas al 016 por violencia de género es de 3 de septiembre de 2007 a 31 de diciembre de 2018, aunque para algunas referencias concretas el periodo es más reducido:

- Tamaño de municipio, nacionalidad y llamadas maliciosas, de marzo de 2008 a 31 de diciembre de 2018.
- Duración de la relación con su agresor y tipo de maltrato, de noviembre de 2009 a 31 de diciembre de 2018.
- Hijos e hijas menores, de diciembre de 2009 a 31 de diciembre de 2018.
- Inicio del maltrato, de diciembre de 2010 a 31 de diciembre de 2018.
- Tipo de contenido de las llamadas maliciosas, de enero de 2011 a 31 de diciembre de 2018.

#### VARIABLES DE ESTUDIO Y CLASIFICACIÓN.

##### 1. Variables de estudio:

- Llamadas atendidas en el servicio 016.
- Personas que han efectuado alguna llamada por violencia de género al 016.
- Usuarías del servicio 016 por violencia de género.
- Presuntos agresores de usuarias del servicio 016 por violencia de género.

##### 2. Variables de clasificación:

- Comunidad autónoma y provincia.
- Tamaño de municipio.
- Edad.
- Nacionalidad.
- Número de hijos e hijas.
- Número de hijos e hijas menores.
- Estado civil.
- Situación laboral.
- Tiempo de duración de la relación.
- Tipo de maltrato manifestado.
- Momento de inicio del maltrato.

Para algunas de las características enumeradas se dispone de muy poca información por lo que los resultados deben considerarse con mucha precaución.

En este capítulo se presentan tablas y gráficos de varios tipos, por ejemplo, evolutivos con información de todos los años del periodo; y del último quinquenio, el primer año completo y el total del periodo.

Aclaraciones.

- No se cuenta el número de personas que efectúan las llamadas sino el número de llamadas. Por tanto, cada usuaria está contabilizada tantas veces como llamadas haya efectuado e igualmente puede ocurrir que esas llamadas se refieran a un mismo agresor que estará contabilizado más de una vez.
- Tasas de llamadas del 016: relación entre el número de llamadas y la población de mujeres de 15 y más años (número de llamadas por millón de mujeres). Se han calculado a partir de la población de la Estadística del Padrón Continuo. *Instituto Nacional de Estadística (INE).*

**Fuente:** *Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.*

## 5.1. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género. Evolución general

De 3 de septiembre de 2007 a 31 de diciembre de 2018.

Desde el inicio del servicio y hasta el 31 de diciembre de 2018 han tenido lugar 798.872 llamadas por violencia de género.

En el año 2018, el número de llamadas por violencia de género fue de 73.449, un 5,6% menos que en el año 2017.

**Tabla 5.1. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género.**  
Periodo 2007-2018.

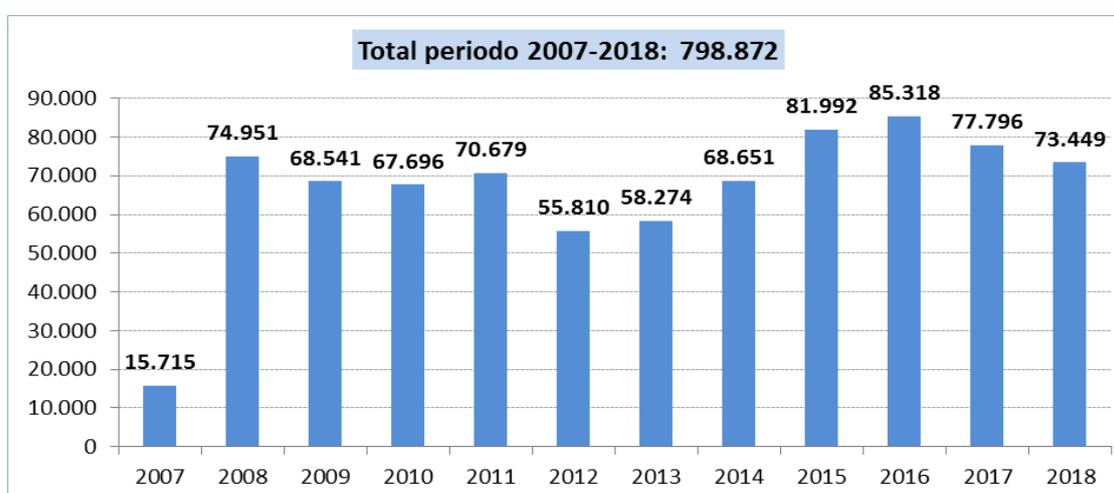
Año	Llamadas	Variación interanual <sup>1</sup> (%)
2018	73.449	-5,6
2017	77.796	-8,8
2016	85.318	4,1
2015	81.992	19,4
2014	68.651	17,8
2013	58.274	4,4
2012	55.810	-21,0
2011	70.679	4,4
2010	67.696	-1,2
2009	68.541	-8,6
2008	74.951	-
2007	15.715	-
<b>TOTAL 2007-2018</b>	<b>798.872</b>	<b>-</b>

1. No se calcula porcentaje de variación del año 2008 con respecto a 2007 porque abarcan periodos de tiempo diferentes puesto que el servicio 016 se ofrece desde el 3 de septiembre de 2007.

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

El año en el que más llamadas por violencia de género se recibieron en el 016 desde el inicio del servicio fue 2016, con un total de 85.318.

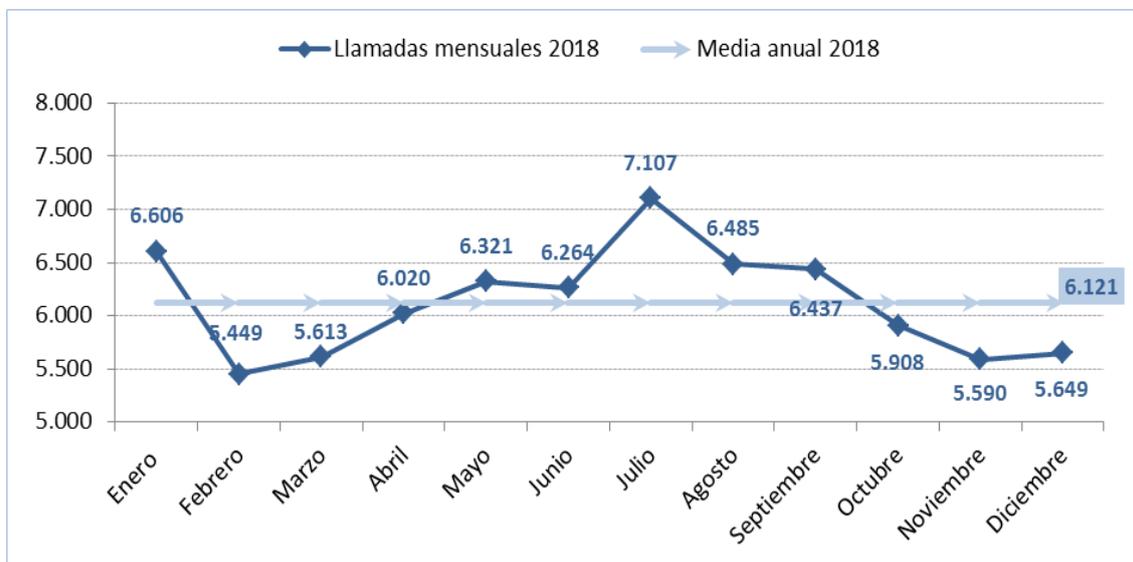
**Gráfico 5.1. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género.**  
Periodo 2007-2018.



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

En el año 2018, la media de llamadas mensuales recibidas en el 016 por violencia de género ascendió a 6.121. Julio fue el mes en el que se recibieron más llamadas de este tipo y febrero, el que menos registró.

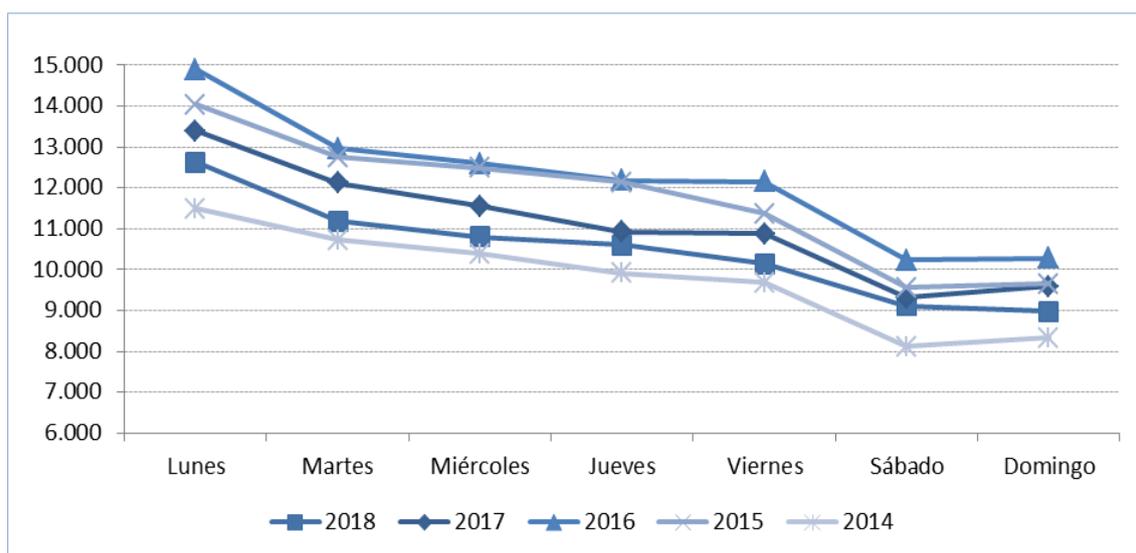
**Gráfico 5.2. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por mes. Año 2018.**



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

Al analizar las llamadas al 016 según el día de la semana en que se efectúan, se constata que, en el último quinquenio, el número de llamadas es más elevado los lunes y va descendiendo paulatinamente hasta el fin de semana, en que el número de llamadas es sensiblemente menor.

**Gráfico 5.3. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por día de la semana. Último quinquenio.**



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

En todos los años del último quinquenio, se observa un comportamiento similar respecto de las horas de las llamadas, que son mucho más frecuentes durante el día que por la noche y alcanzan su punto máximo al mediodía.

**Gráfico 5.4. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por hora del día.**  
Último quinquenio.



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

## 5.2. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género. Ámbito geográfico

De 3 de septiembre de 2007 a 31 de diciembre de 2018.

### 5.2.1. Llamadas por comunidad autónoma

De 3 de septiembre de 2007 a 31 de diciembre de 2018.

Las comunidades autónomas donde se recibieron más llamadas al 016 por violencia de género fueron Madrid y Andalucía, tanto en 2018 como en el periodo completo. En sentido contrario, Ceuta y Melilla fueron las que registraron menos.

**Tabla 5.2. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma.**

Último quinquenio, año 2008<sup>1</sup> y total del periodo 2007-2018.

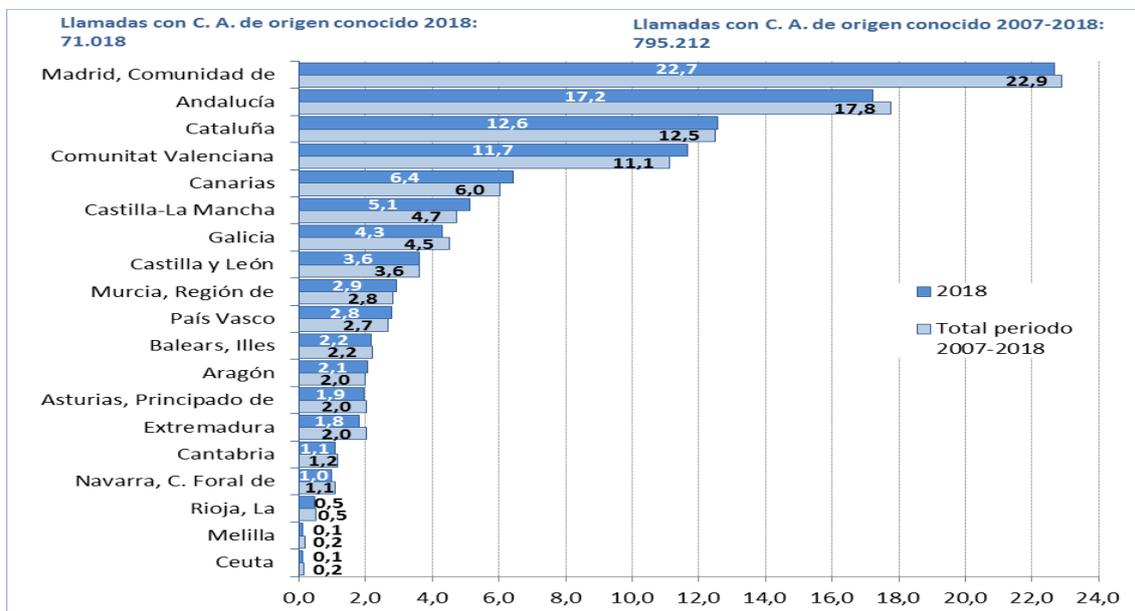
Comunidad autónoma	Año	2018	2017	2016	2015	2014	2008	Periodo 2007-2018
<b>Andalucía</b>		12.224	13.462	15.981	15.514	13.294	12.348	<b>141.209</b>
<b>Aragón</b>		1.459	1.534	1.778	1.687	1.281	1.450	<b>15.904</b>
<b>Asturias, Principado de</b>		1.375	1.627	1.659	1.474	1.259	1.408	<b>16.035</b>
<b>Baleares, Illes</b>		1.538	1.641	2.055	1.626	1.388	1.876	<b>17.489</b>
<b>Canarias</b>		4.553	4.565	4.676	4.905	3.919	4.272	<b>48.026</b>
<b>Cantabria</b>		774	790	895	886	832	905	<b>9.219</b>
<b>Castilla y León</b>		2.553	2.595	3.149	2.963	2.456	2.694	<b>28.772</b>
<b>Castilla-La Mancha</b>		3.638	3.801	3.929	3.819	3.057	3.153	<b>37.691</b>
<b>Cataluña</b>		8.915	9.541	10.644	10.005	7.758	10.180	<b>99.319</b>
<b>Comunitat Valenciana</b>		8.293	9.222	9.919	9.819	8.229	7.771	<b>88.351</b>
<b>Extremadura</b>		1.289	1.188	1.602	1.525	1.423	1.579	<b>16.134</b>
<b>Galicia</b>		3.052	3.473	4.033	3.715	2.901	3.253	<b>35.933</b>
<b>Madrid, Comunidad de</b>		16.112	17.939	18.800	17.841	15.776	18.307	<b>182.128</b>
<b>Murcia, Región de</b>		2.082	2.138	2.368	2.263	1.792	2.351	<b>22.419</b>
<b>Navarra, Comunidad Foral de</b>		695	853	864	836	774	722	<b>8.729</b>
<b>País Vaco</b>		1.971	2.084	2.266	2.300	1.896	1.840	<b>21.239</b>
<b>Rioja, La</b>		329	378	398	421	395	395	<b>4.014</b>
<b>Ceuta</b>		80	114	106	180	101	136	<b>1.193</b>
<b>Melilla</b>		86	100	119	133	109	202	<b>1.408</b>
<b>No consta</b>		2.431	751	77	80	11	109	<b>3.660</b>
<b>TOTAL de llamadas</b>		<b>73.449</b>	<b>77.796</b>	<b>85.318</b>	<b>81.992</b>	<b>68.651</b>	<b>74.951</b>	<b>798.872</b>

1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

Tanto en el periodo completo, como en el año 2018, casi la cuarta parte de las llamadas se recibieron en Madrid (22,9% y 22,7%, respectivamente).

**Gráfico 5.5. Distribución porcentual de las llamadas atendidas en el 016 por violencia de género según comunidad autónoma.**  
Año 2018 y total del periodo 2007-2018.



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

Madrid tuvo en 2018 la tasa más alta de llamadas recibidas en el 016 por violencia de género por millón de mujeres de 15 y más años: 5.492,1. La tasa menor, con 2.009,0, correspondió a País Vasco.

**Tabla 5.3. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma. Valores absolutos y tasas por millón de mujeres de 15 y más años.**  
Año 2018.

Comunidad autónoma	Año	Número de llamadas	Tasas de llamadas
Andalucía		12.224	3.395,4
Aragón		1.459	2.544,0
Asturias, Principado de		1.375	2.849,3
Baleares, Illes		1.538	3.184,6
Canarias		4.553	4.883,7
Cantabria		774	2.970,7
Castilla y León		2.553	2.358,4
Castilla-La Mancha		3.638	4.216,1
Cataluña		8.915	2.702,7
Comunitat Valenciana		8.293	3.845,6
Extremadura		1.289	2.743,0
Galicia		3.052	2.452,6
Madrid, Comunidad de		16.112	5.492,1
Murcia, Región de		2.082	3.395,8
Navarra, Comunidad Foral de		695	2.502,4
País Vaco		1.971	2.009,0
Rioja, La		329	2.395,0
Ceuta		80	2.401,2
Melilla		86	2.613,2
No Consta		2.431	-
<b>TOTAL de llamadas</b>		<b>73.449</b>	<b>3.590,6</b>

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

## 5.2.2. Llamadas por tamaño de municipio

De marzo de 2008 a 31 de diciembre de 2018.

Atendiendo al tamaño de municipio, se observa que el número de llamadas aumenta a medida que aumenta el número de habitantes de los municipios. En 2018, hubo 37.184 llamadas procedentes de municipios de más de 200.000 habitantes y 973 de municipios hasta 2.000 habitantes. En todo el periodo, más de la mitad de las llamadas, 419.456, se hicieron desde municipios de más de 200.000 habitantes.

**Tabla 5.4. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por tamaño de municipio.**

Último quinquenio, año 2009<sup>1</sup> y total del periodo 2008-2018.

Tamaño de municipio \ Año	2018	2017	2016	2015	2014	2009	Periodo 2008-2018
<b>Menos de 2.001 habitantes</b>	973	1.285	1.133	1.635	1.291	956	<b>11.194</b>
<b>De 2.001 a 10.000 habitantes</b>	2.517	3.154	3.504	4.505	3.693	3.437	<b>35.551</b>
<b>De 10.001 a 50.000 habitantes</b>	6.989	7.384	7.470	8.347	7.424	7.390	<b>77.606</b>
<b>De 50.001 a 200.000 habitantes</b>	21.811	21.861	21.612	23.263	19.354	19.890	<b>219.227</b>
<b>Más de 200.000 habitantes</b>	37.184	43.295	51.399	43.962	36.770	36.806	<b>419.456</b>
<b>No consta</b>	3.975	817	200	280	119	62	<b>20.123</b>
<b>TOTAL de llamadas</b>	<b>73.449</b>	<b>77.796</b>	<b>85.318</b>	<b>81.992</b>	<b>68.651</b>	<b>68.541</b>	<b>783.157</b>

1. Esta característica se recoge desde marzo de 2008, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2009).

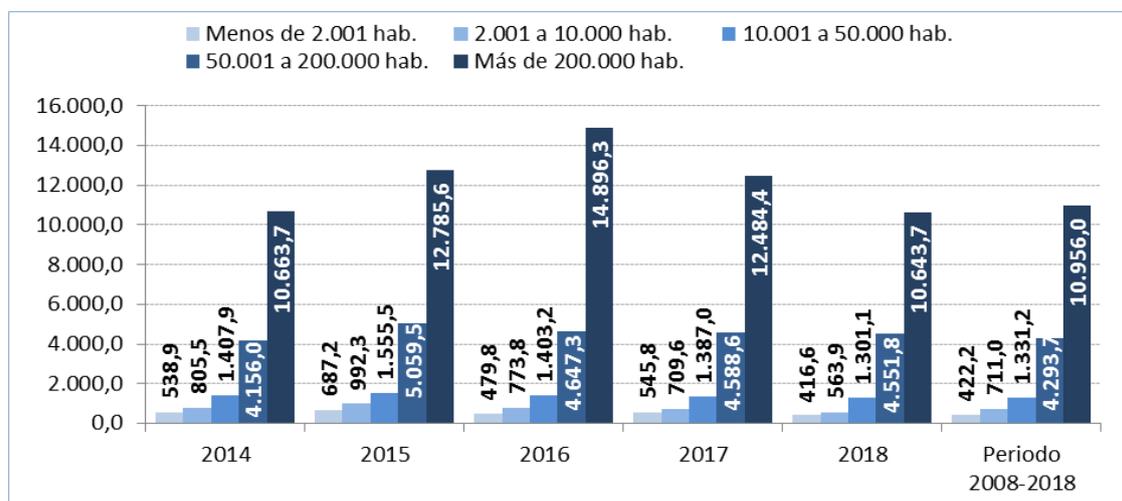
Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

Esta situación se repite al analizar las tasas por millón de mujeres de 15 y más años: los municipios de más de 200.000 habitantes tuvieron la tasa más alta (10.643,7 en 2018) y los de menos de 2.001 la más baja (416,6 en 2018).

En el último quinquenio es el año 2016 el que registró la tasa más alta, 14.896,3, en los municipios de más de 200.000 habitantes.

**Grafico 5.6. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por tamaño de municipio. Tasas por millón de mujeres de 15 y más años.**

Último quinquenio y total del periodo 2008-2018.



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

### 5.3. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género. Persona que efectúa la llamada

De 3 de septiembre de 2007 a 31 de diciembre de 2018.

La mayoría de las llamadas las realiza habitualmente la usuaria del servicio aunque también hay un número elevado de llamadas por parte de familiares y personas allegadas de las víctimas. En 2018, de las 73.449 llamadas atendidas en el 016, fueron efectuadas por las usuarias 49.226 y por sus familiares o personas allegadas, 19.732.

**Tabla 5.5. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por persona que efectúa la llamada.**

Último quinquenio, año 2008<sup>1</sup> y total del periodo 2007-2018.

Persona que efectúa la llamada	Año	2018	2017	2016	2015	2014	2008	Periodo 2007-2018
<b>Usuaria</b>		49.226	53.812	59.171	58.284	49.897	59.800	<b>576.132</b>
<b>Familiares o personas allegadas</b>		19.732	20.822	22.284	20.467	16.371	9.963	<b>177.549</b>
<b>Otras personas</b>		2.813	2.994	3.691	3.048	2.340	5.188	<b>42.928</b>
<b>No consta</b>		1.678	168	172	193	43	0	<b>2.263</b>
<b>TOTAL de llamadas</b>		<b>73.449</b>	<b>77.796</b>	<b>85.318</b>	<b>81.992</b>	<b>68.651</b>	<b>74.951</b>	<b>798.872</b>

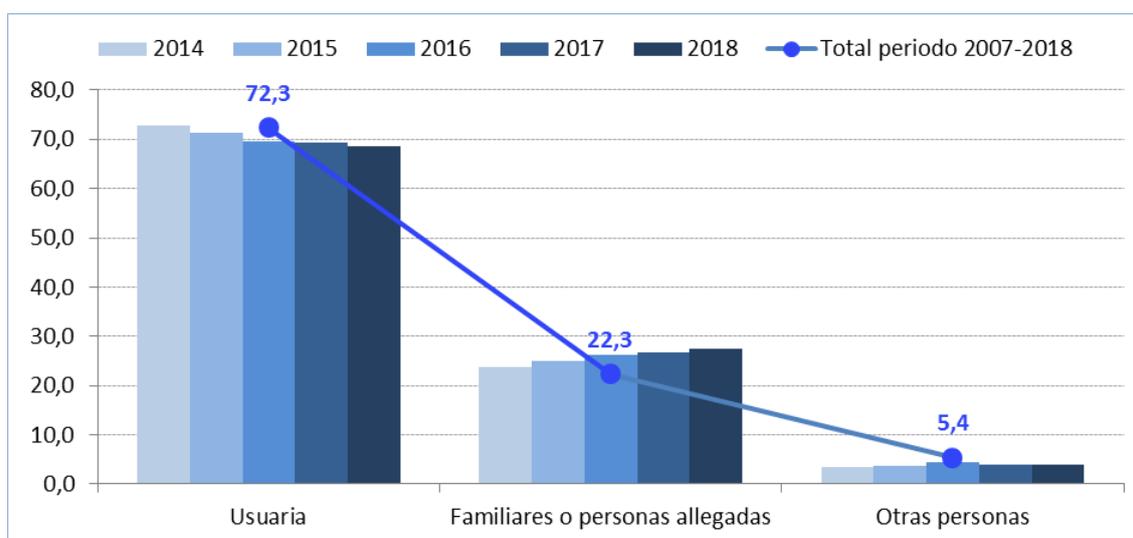
1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

En el periodo 2007-2018, solo un 5,4% de las llamadas fueron realizadas por personas ajenas a las usuarias o su entorno. Sucede lo mismo si consideramos los años del último quinquenio.

Por el contrario, el porcentaje de llamadas hechas por las usuarias es muy alto, más del 70%.

**Gráfico 5.7. Distribución porcentual de las llamadas atendidas en el 016 por violencia de género según la persona que efectúa la llamada.**  
Último quinquenio y total del periodo 2007-2018.



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

## 5.4. Característica sociodemográficas de las usuarias del 016 por violencia de género y de sus agresores

De 3 de septiembre de 2007 a 31 de diciembre de 2018.

A continuación, se presentan algunas características sociodemográficas de las usuarias que han utilizado el servicio 016 y de sus agresores, todas ellas proporcionadas por las usuarias. El número de usuarias en el periodo 2007-2018 es de 526.906 y en el año 2018, de 53.812. Sin embargo, el número de usuarias de las que se dispone de información para algunas de estas variables es muy bajo debido a que no se hacen preguntas específicas, sino que se recoge la información que va proporcionando la usuaria a lo largo de la llamada. Por consiguiente, debe tenerse en cuenta esta circunstancia al interpretar los datos.

### 5.4.1. Edad de las usuarias y de sus agresores

De 3 de septiembre de 2007 a 31 de diciembre de 2018.

Durante las llamadas se obtuvo información de la edad de 84.166 usuarias del 016 por violencia de género y de 7.217 agresores en el periodo 2007-2018 y de 8.876 usuarias y 700 agresores en 2018.

De esas 8.876 usuarias, el grupo de edad en el que se registró el mayor número de llamadas, 3.306, fue el de 31 a 40 años.

**Tabla 5.6. Usuarias del servicio 016 por violencia de género, por grupo de edad.**  
Último quinquenio, año 2008<sup>1</sup> y total del periodo 2007-2018.

Grupos de edad	Año	2018	2017	2016	2015	2014	2008	Periodo 2007-2018
De 15 a 17 años		34	21	23	22	12	24	207
De 18 a 30 años		1.643	2.288	2.468	2.570	2.442	836	16.516
De 31 a 40 años		3.306	4.497	4.803	5.001	4.943	751	29.860
De 41 a 50 años		2.430	3.617	3.624	3.645	3.664	538	22.639
De 51 a 64 años		1.116	1.592	1.767	1.705	1.816	432	11.241
Más de 64 años		347	562	487	570	558	203	3.703
No consta		40.350	41.235	45.999	44.771	36.462	57.016	491.966
<b>TOTAL de usuarias</b>		<b>49.226</b>	<b>53.812</b>	<b>59.171</b>	<b>58.284</b>	<b>49.897</b>	<b>59.800</b>	<b>576.132</b>

1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

En el caso de los agresores de esas usuarias, no había menores de 18 años y 215 de los 700 tenían entre 31 y 40 años lo que lo convierte en el grupo con más representación.

**Tabla 5.7. Agresores de las usuarias del servicio 016 por violencia de género, por grupo de edad.**

Último quinquenio, año 2008<sup>1</sup> y total del periodo 2007-2018.

Grupos de edad	Año	2018	2017	2016	2015	2014	2008	Periodo 2007-2018
De 15 a 17 años		0	4	3	0	0	1	15
De 18 a 30 años		105	49	45	134	144	168	1.162
De 31 a 40 años		215	64	83	199	339	199	1.867
De 41 a 50 años		193	49	70	172	329	148	1.652
De 51 a 64 años		118	43	72	126	195	117	1.339
Más de 64 años		69	113	116	126	198	60	1.182
No consta		48.526	53.490	58.782	57.527	48.692	59.107	568.915
<b>TOTAL de agresores</b>		<b>49.226</b>	<b>53.812</b>	<b>59.171</b>	<b>58.284</b>	<b>49.897</b>	<b>59.800</b>	<b>576.132</b>

1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

La edad media de las usuarias que llamaron al 016 fue de 40,6 años en el año 2018 y de 41,5 años en el periodo 2008-2018.

La edad media de los agresores, se sitúa por encima de la edad de las víctimas: 44,8 años en 2018 y 46,4 años en el periodo completo.

**Tabla 5.8. Media de edad de las usuarias del servicio 016 por violencia de género y de sus agresores.**

Último quinquenio, año 2008<sup>1</sup> y total del periodo 2007-2018.

Edad	Año	2018	2017	2016	2015	2014	2008	Periodo 2007-2018
	<b>Media de edad de las usuarias</b>		40,6	43,8	42,7	40,9	41,6	38,2
↳ Víctimas con edad desconocida		40.350	41.235	45.999	44.771	36.462	57.016	491.966
<b>Media de edad de los agresores</b>		44,8	53,7	53,9	45,4	47,7	42,0	46,4
↳ Agresores con edad desconocida		48.526	53.490	58.782	57.527	48.692	59.107	568.915
<b>TOTAL de usuarias y agresores</b>		<b>49.226</b>	<b>53.812</b>	<b>59.171</b>	<b>58.284</b>	<b>49.897</b>	<b>59.800</b>	<b>576.132</b>

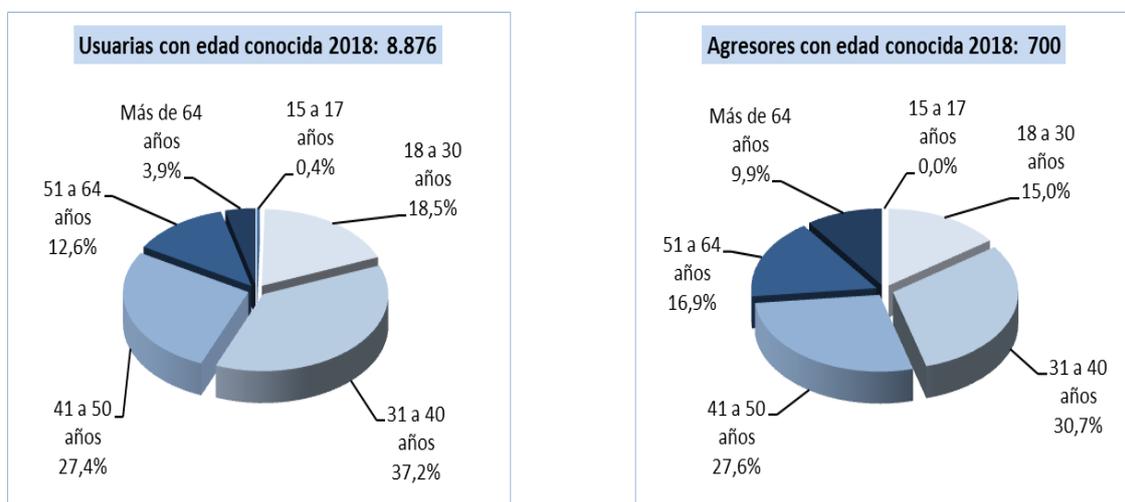
1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

En 2018, el grupo de edad más numeroso fue el de 31 a 40 años tanto entre las usuarias (37,2%) como entre los agresores (30,7%).

**Gráfico 5.8. Distribución porcentual de las usuarias del servicio 016 por violencia de género y de sus agresores según el grupo de edad.**

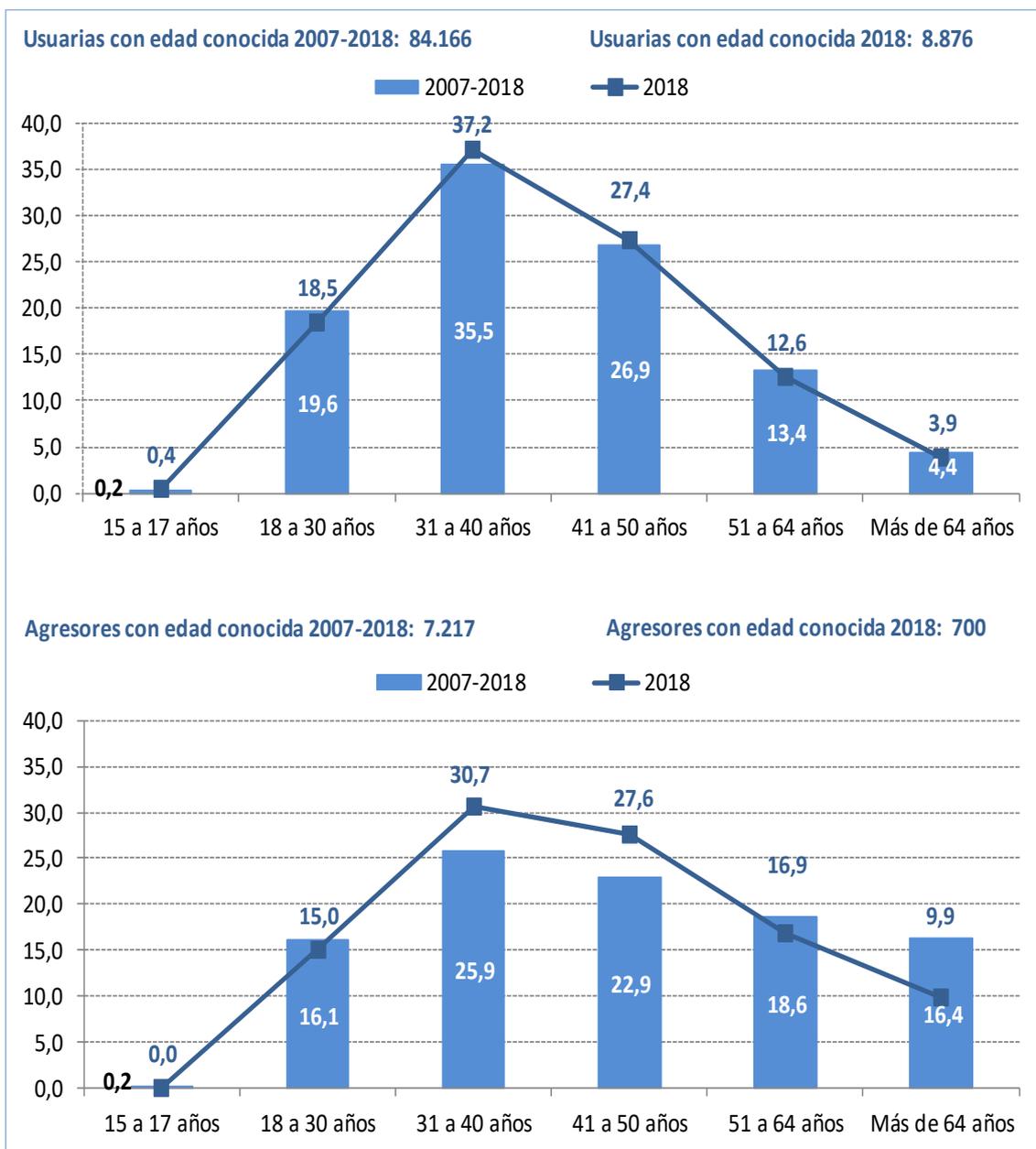
Año 2018.



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

En el periodo 2007-2018, el grupo de edad menos numeroso es el de 15 a 17 años tanto para víctimas como para agresores con un 0,2% en ambos casos.

**Gráfico 5.9. Distribución porcentual de las usuarias del servicio 016 por violencia de género y de sus agresores según el grupo de edad.**  
Año 2018 y total del periodo 2007-2018.



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

#### 5.4.2. Estado civil de las usuarias

De 3 de septiembre de 2007 a 31 de diciembre de 2018.

A través de las llamadas al 016, se ha recogido información sobre el estado civil de 141.259 usuarias en el periodo 2007-2018 y de 7.329 usuarias en 2018.

La mayoría de las llamadas en que se obtuvieron estos datos correspondían a usuarias casadas o solteras. En el periodo 2007-2018 son las casadas (66.522 llamadas) seguidas de las solteras (36.583) las que más utilizaron el servicio. Igualmente, el número de llamadas hechas por casadas (3.055) fue ligeramente superior a las efectuadas por solteras (2.646).

**Tabla 5.9. Usuarias del servicio 016 por violencia de género, por estado civil.**  
Último quinquenio, año 2008<sup>1</sup> y total del periodo 2007-2018.

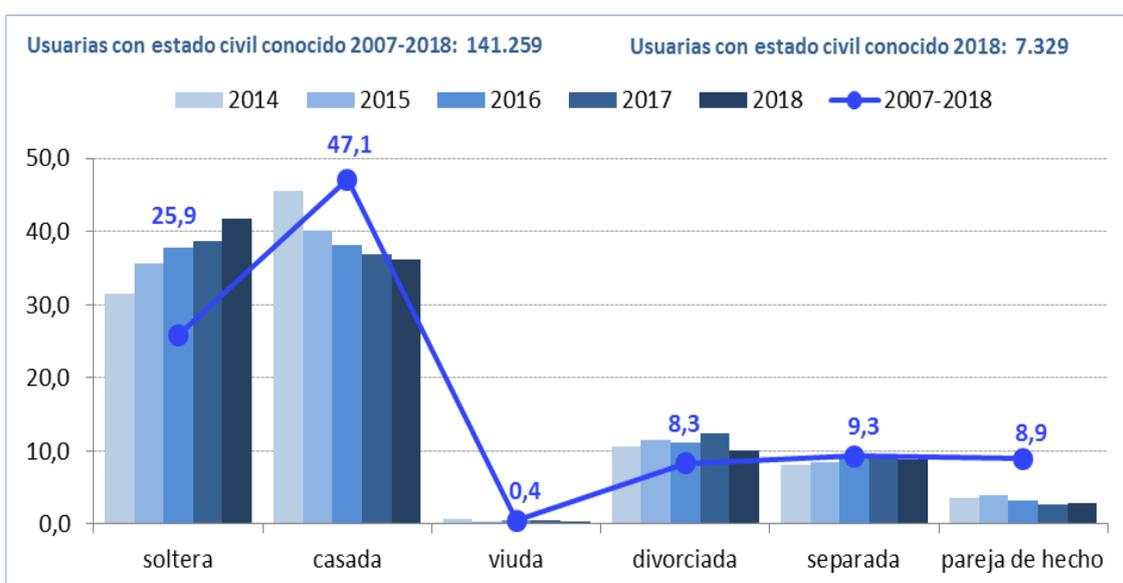
Estado civil \ Año	2018	2017	2016	2015	2014	2008	Periodo 2007-2018
<b>Soltera</b>	3.055	2.780	3.001	3.466	3.169	2.968	<b>36.583</b>
<b>Casada</b>	2.646	2.655	3.037	3.887	4.570	9.630	<b>66.522</b>
<b>Viuda</b>	29	40	34	39	64	69	<b>618</b>
<b>Divorciada</b>	732	888	883	1.114	1.073	980	<b>11.725</b>
<b>Separada</b>	651	641	745	811	819	1.799	<b>13.172</b>
<b>Pareja de hecho</b>	216	193	259	390	351	3.115	<b>12.639</b>
<b>No consta</b>	41.897	46.615	51.212	48.577	39.851	41.239	<b>434.873</b>
<b>TOTAL de usuarias</b>	<b>49.226</b>	<b>53.812</b>	<b>59.171</b>	<b>58.284</b>	<b>49.897</b>	<b>59.800</b>	<b>576.132</b>

1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

En el periodo 2007-2018, el 47,1% de las usuarias estaban casadas y el 25,9%, solteras. Sin embargo, en el último quinquenio el porcentaje de casadas ha ido disminuyendo y el de solteras, aumentando.

**Gráfico 5.10. Distribución porcentual de las usuarias del servicio 016 por violencia de género según su estado civil.**  
Último quinquenio y total del periodo 2007-2018.



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

### 5.4.3. Número de hijos e hijas de las usuarias

De 3 de septiembre de 2007 a 31 de diciembre de 2018.

Se dispone de información sobre el número de hijos e hijas que tenían 133.818 usuarias en el periodo 2007-2018 y 10.573 en 2018. Lo más frecuente es que estas usuarias tuviesen un hijo o una hija: concretamente, 54.641 en el periodo completo y 3.947 en 2018.

**Tabla 5.10. Usuarias del servicio 016 por violencia de género, por número de hijos e hijas.**

Último quinquenio, año 2008<sup>1</sup> y total del periodo 2007-2018.

Número de hijos/as	Año						Periodo 2007-2018
	2018	2017	2016	2015	2014	2008	
Sin hijos/as	3.067	4.151	4.110	4.089	3.586	883	27.110
Un/a hijo/a	3.947	5.159	5.362	5.187	5.065	5.514	54.641
Dos hijos/as	2.745	3.727	3.729	3.770	4.093	3.746	38.085
Tres o más hijos/as	814	1.308	1.276	1.375	1.378	1.583	13.982
No consta	38.653	39.467	44.694	43.863	35.775	48.074	442.314
<b>TOTAL de usuarias</b>	<b>49.226</b>	<b>53.812</b>	<b>59.171</b>	<b>58.284</b>	<b>49.897</b>	<b>59.800</b>	<b>576.132</b>

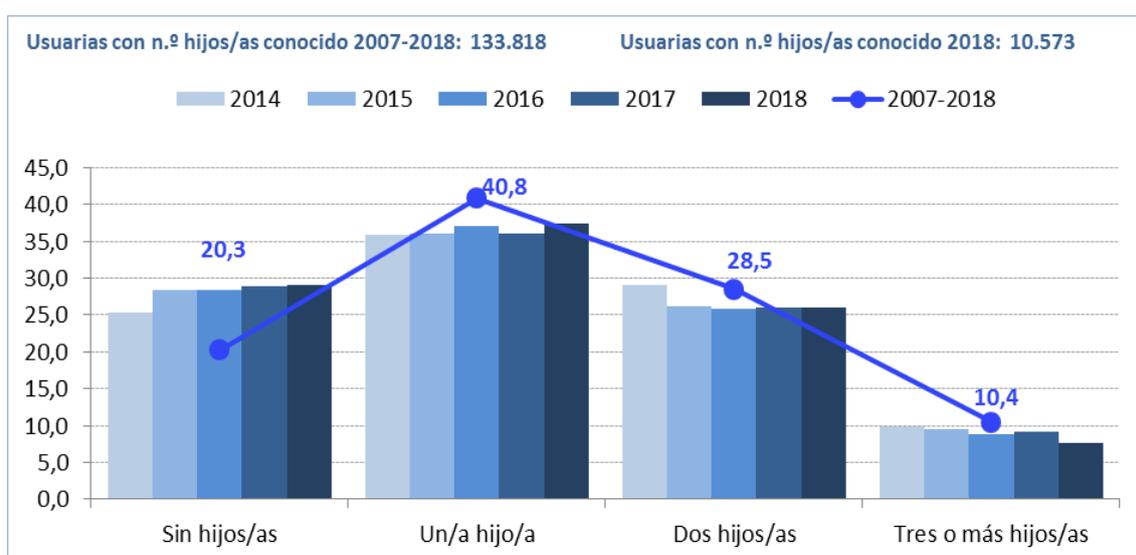
1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

El 40,8% de las usuarias tenía un hijo o una hija en el periodo 2007-2018 y el 10,4%, tres o más.

**Gráfico 5.11. Distribución porcentual de las usuarias del servicio 016 por violencia de género según el número de hijos e hijas.**

Último quinquenio y total del periodo 2007-2018.



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

Por otro lado, a partir de diciembre de 2009 se recoge información sobre el número de hijos e hijas menores que conviven con la víctima. De las 3.180 usuarias de las que se conoce este dato en 2018, el grupo con menos representación era el de las mujeres que tenían tres o más menores conviviendo con ellas (166). Y en el periodo 2009-2018, las mujeres que tenían un hijo o una hija fueron las más numerosas (25.252).

**Tabla 5.11. Usuarías del servicio 016 por violencia de género, por número de hijos e hijas menores de edad que conviven con ellas.**  
Último quinquenio, año 2010<sup>1</sup> y total del periodo 2009-2018.

Número de hijos/as menores \ Año	2018	2017	2016	2015	2014	2010	Periodo 2009-2018
Sin hijos/as	1.012	1.604	1.703	2.125	2.182	639	15.245
Un/a hijo/a	1.284	1.791	1.975	2.470	2.608	3.179	25.252
Dos hijos/as	718	1.021	1.055	1.274	1.594	1.500	13.146
Tres o más hijos/as	166	242	229	304	369	397	3.319
No consta	46.046	49.154	54.209	52.111	43.144	41.460	446.500
<b>TOTAL de usuarias</b>	<b>49.226</b>	<b>53.812</b>	<b>59.171</b>	<b>58.284</b>	<b>49.897</b>	<b>47.175</b>	<b>503.462</b>

1. Esta característica se recoge desde diciembre de 2009, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2010).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

#### 5.4.4. Nacionalidad de las usuarias y de sus agresores

De marzo de 2008 a 31 de diciembre de 2018.

Desde que se empezó a recoger esta característica en marzo de 2008, se conoce la nacionalidad de un número pequeño de usuarias y agresores, concretamente de 85.463 usuarias y 63.966 agresores de 563.262 del total del periodo.

En 2018 se sabía que 2.304 usuarias eran españolas y 467, extranjeras. En el periodo 2008-2018 estas cifras fueron 67.357 y 18.106, respectivamente.

**Tabla 5.12. Usuarías del servicio 016 por violencia de género, por su nacionalidad.**  
Último quinquenio, año 2009<sup>1</sup> y total del periodo 2008-2018.

Nacionalidad \ Año	2018	2017	2016	2015	2014	2009	Periodo 2008-2018
Española	2.304	3.283	3.814	4.367	4.609	11.626	67.357
Extranjera	467	781	783	1.114	1.334	3.317	18.106
No consta	46.455	49.748	54.574	52.803	43.954	37.415	477.799
<b>TOTAL de usuarias</b>	<b>49.226</b>	<b>53.812</b>	<b>59.171</b>	<b>58.284</b>	<b>49.897</b>	<b>52.358</b>	<b>563.262</b>

1. Esta característica se recoge desde marzo de 2008, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2009).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

Sobre la nacionalidad de los agresores la información es incluso menor. En 2018, se conocía la de 1.457 españoles y 264 extranjeros y en 2008-2018, la de 52.140 españoles y 11.826 extranjeros.

**Tabla 5.13. Agresores de las usuarias del servicio 016 por violencia de género, por nacionalidad de los agresores.**

Último quinquenio, año 2009<sup>1</sup> y total del periodo 2008-2018.

Nacionalidad \ Año	2018	2017	2016	2015	2014	2009	Periodo 2008-2018
<b>Española</b>	1.457	2.733	2.940	3.694	3.763	7.280	<b>52.140</b>
<b>Extranjera</b>	264	458	427	654	805	2.274	<b>11.826</b>
<b>No consta</b>	47.505	50.621	55.804	53.936	45.329	42.804	<b>499.296</b>
<b>TOTAL de agresores</b>	<b>49.226</b>	<b>53.812</b>	<b>59.171</b>	<b>58.284</b>	<b>49.897</b>	<b>52.358</b>	<b>563.262</b>

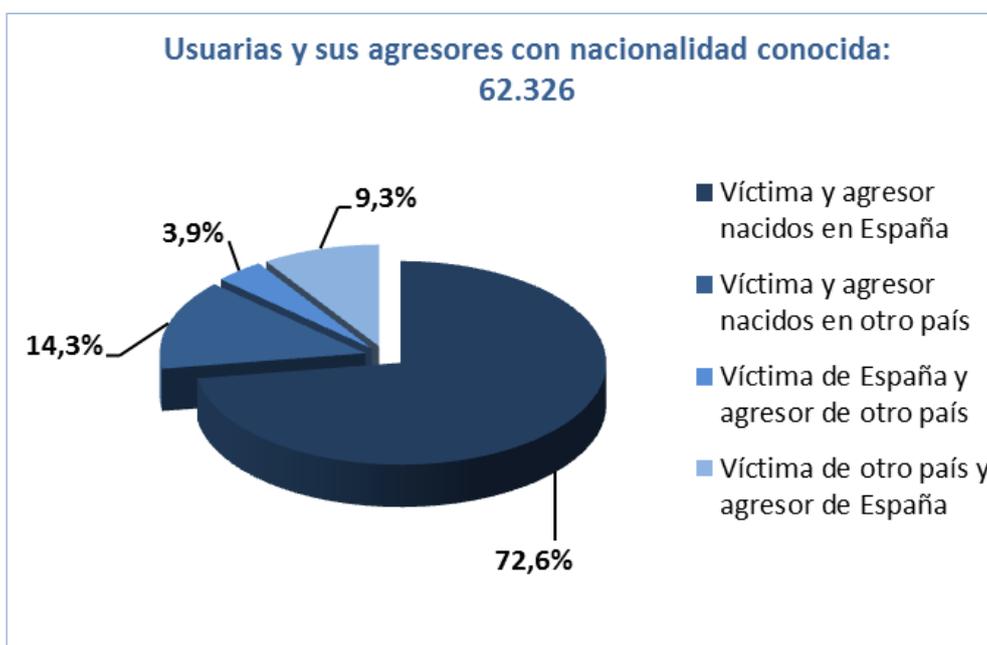
1. Esta característica se recoge desde marzo de 2008, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2009).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

Como cabe esperar, de los casos en los que se conoce la nacionalidad de la usuaria y de su agresor, el mayor porcentaje corresponde a aquellos en que ambos son españoles (72,6%). Por otro lado, el menor porcentaje (3,9%) se da para víctimas de España con agresores extranjeros.

**Gráfico 5.12. Distribución porcentual de las usuarias del servicio 016 por violencia de género según la nacionalidad de las víctimas y de sus agresores.**

Total del periodo 2008-2018.



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

Al agrupar la nacionalidad por región geográfica, y exceptuando España, la mayoría de las víctimas procedían de Sudamérica. En 2018, concretamente 201 eran de esta región. Lo mismo sucede en el periodo 2008-2018: América del sur, con 10.871, contabiliza el mayor número de usuarias.

**Tabla 5.14. Usuarías del servicio 016 por violencia de género, por región geográfica de nacionalidad.**

Último quinquenio, año 2009<sup>1</sup> y total del periodo 2008-2018.

Región geográfica \ Año	2018	2017	2016	2015	2014	2009	Periodo 2008-2018
<b>España</b>	2.304	3.283	3.814	4.367	4.609	11.626	<b>67.357</b>
<b>Unión Europea</b>	102	194	194	168	234	503	<b>3.078</b>
<b>Resto de Europa</b>	72	104	84	36	43	101	<b>761</b>
<b>África</b>	48	88	66	83	125	249	<b>1.454</b>
<b>América Central y Caribe</b>	23	35	50	95	111	204	<b>1.265</b>
<b>América del Sur</b>	201	323	333	662	697	2.185	<b>10.871</b>
<b>Otras regiones</b>	21	37	56	70	124	75	<b>677</b>
<b>No consta</b>	46.455	49.748	54.574	52.803	43.954	37.415	<b>477.799</b>
<b>TOTAL de usuarias</b>	<b>49.226</b>	<b>53.812</b>	<b>59.171</b>	<b>58.284</b>	<b>49.897</b>	<b>52.358</b>	<b>563.262</b>

1. Esta característica se recoge desde marzo de 2008, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2009).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

En cuanto a los agresores, Sudamérica (97) y la Unión Europea (86) fueron las regiones de procedencia más comunes en 2018.

**Tabla 5.15. Agresores de las usuarias del servicio 016 por violencia de género, por región geográfica de nacionalidad de los agresores.**

Último quinquenio, año 2009<sup>1</sup> y total del periodo 2008-2018.

Región geográfica \ Año	2018	2017	2016	2015	2014	2009	Periodo 2008-2018
<b>España</b>	1.457	2.733	2.940	3.694	3.763	7.280	<b>52.140</b>
<b>Unión Europea</b>	86	159	153	131	162	414	<b>2.553</b>
<b>Resto de Europa</b>	40	60	39	8	16	41	<b>338</b>
<b>África</b>	18	33	39	91	151	349	<b>1.796</b>
<b>América Central y Caribe</b>	6	15	22	53	50	114	<b>754</b>
<b>América del Sur</b>	97	159	132	297	352	1.269	<b>5.814</b>
<b>Otras regiones</b>	16	31	40	74	74	87	<b>567</b>
<b>No consta</b>	47.506	50.622	55.806	53.936	45.329	42.804	<b>499.300</b>
<b>TOTAL de agresores</b>	<b>49.226</b>	<b>53.812</b>	<b>59.171</b>	<b>58.284</b>	<b>49.897</b>	<b>52.358</b>	<b>563.262</b>

1. Esta característica se recoge desde marzo de 2008, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2009).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

### 5.4.5. Situación laboral de las usuarias

De 3 de septiembre de 2007 a 31 de diciembre de 2018.

Se dispone de información escasa sobre la situación laboral de las usuarias del 016, característica que se recoge desde la puesta en marcha del servicio. Se conoce la situación laboral de 22.193 usuarias del periodo 2007-2018 y de 748 del año 2018.

Según los datos recogidos, en 2018 la mayoría de usuarias trabajaba a tiempo completo (392) y las estudiantes eran las menos numerosas (28).

**Tabla 5.16. Usuarias del 016 por violencia de género, por situación laboral.**  
Último quinquenio, año 2008<sup>1</sup> y total del periodo 2007-2018.

Situación laboral	Año	2018	2017	2016	2015	2014	2008	Periodo 2007-2018
Trabajadora a tiempo completo		392	471	632	622	476	1.224	10.252
Trabajadora a tiempo parcial		35	22	26	17	46	161	1.085
Demandante de empleo		173	111	175	272	299	420	6.518
Estudiante		28	15	20	28	25	33	389
Con trabajo doméstico no remunerado		41	44	56	38	67	450	2.132
Pensionista		43	55	45	43	65	172	1.098
Economía irregular		36	32	66	76	61	48	719
No consta		48.478	53.062	58.151	57.188	48.858	57.292	553.939
<b>TOTAL de usuarias</b>		<b>49.226</b>	<b>53.812</b>	<b>59.171</b>	<b>58.284</b>	<b>49.897</b>	<b>59.800</b>	<b>576.132</b>

1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

### 5.4.6. Duración de la relación de las usuarias con sus agresores

De noviembre de 2009 a 31 de diciembre de 2018.

En 2018, las usuarias que llevaban entre 1 y 5 años con su agresor son las que más llamadas (124) efectuaron al servicio 016, seguidas de las usuarias con una relación de menos de un año con el agresor.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que ese año solo se conocía la duración de la relación entre la usuaria y su agresor en 494 de las 49.226 llamadas.

**Tabla 5.17. Usuarias del 016 por violencia de género, por duración de la relación con su agresor.**

Último quinquenio, año 2010<sup>1</sup> y total del periodo 2009-2018.

Tiempo de duración	Año	2018	2017	2016	2015	2014	2010	Periodo 2009-2018
Menos de 1 año		119	188	223	345	426	337	2.541
De 1 a 5 años		124	206	228	336	571	1.058	5.546
De 5 a 10 años		62	146	154	227	451	772	4.307
De 10 a 20 años		96	131	161	206	449	716	4.191
Más de 20 años		93	175	204	353	584	1.039	5.442
No consta		48.732	52.966	58.201	56.817	47.416	43.253	481.435
<b>TOTAL de usuarias</b>		<b>49.226</b>	<b>53.812</b>	<b>59.171</b>	<b>58.284</b>	<b>49.897</b>	<b>47.175</b>	<b>503.462</b>

1. Esta característica se recoge desde noviembre de 2009, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2010).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

### 5.4.7. Maltrato manifestado por las usuarias

El tipo de maltrato se registra en las llamadas que se reciben en el servicio 016 desde el año 2010. Tanto para este periodo, como para el año 2018, la mayoría de las usuarias de las que se dispone de información declararon haber sido maltratadas verbal u emocionalmente.

**Tabla 5.18. Usuaris del 016 por violencia de género, por tipo de maltrato sufrido.<sup>1</sup>**  
Último quinquenio, año 2011<sup>2</sup> y total del periodo 2010-2018.

Tipo de maltrato \ Año	2018	2017	2016	2015	2014	2011	Periodo 2010-2018
<b>Verbal-emocional</b>	4.531	7.741	8.020	9.337	14.630	34.492	<b>135.645</b>
<b>Económico</b>	168	446	452	465	3.627	15.903	<b>46.835</b>
<b>Social</b>	397	1.008	784	939	781	812	<b>6.461</b>
<b>Sexual</b>	48	129	124	134	192	448	<b>2.078</b>
<b>Físico</b>	1.209	3.207	3.408	3.887	3.077	219	<b>16.137</b>
<b>No consta</b>	44.682	46.003	51.085	48.866	31.846	899	<b>269.002</b>

1. Las usuarias pueden dar respuestas múltiples.

2. Aunque la característica se recoge desde noviembre de 2009, esta tipología se utiliza desde diciembre de 2010, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2011 y periodo 2010-2018).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

Cuando se conoce el momento de inicio del maltrato, este tiene lugar sobre todo durante el matrimonio. Por el contrario, el embarazo es el momento menos frecuente de inicio del maltrato en el periodo 2010-2018.

**Tabla 5.19. Usuaris del 016 por violencia de género, por momento del inicio del maltrato.**

Último quinquenio, año 2011<sup>1</sup> y total del periodo 2010-2018.

Inicio del maltrato \ Año	2018	2017	2016	2015	2014	2011	Periodo 2010-2018
<b>Embarazo</b>	20	28	293	20	16	120	<b>570</b>
<b>Noviazgo</b>	166	116	609	169	215	1.321	<b>3.403</b>
<b>Matrimonio</b>	589	662	174	1.039	1.245	3.209	<b>10.550</b>
<b>Separación</b>	237	268	79	237	224	449	<b>2.306</b>
<b>Otros</b>	48	23	10	45	52	156	<b>428</b>
<b>Convivencia</b>	839	622	109	815	1.015	1.445	<b>7.829</b>
<b>No consta</b>	47.327	52.093	57.897	55.959	47.130	45.266	<b>413.058</b>
<b>TOTAL de usuarias</b>	<b>49.226</b>	<b>53.812</b>	<b>59.171</b>	<b>58.284</b>	<b>49.897</b>	<b>51.966</b>	<b>438.144</b>

1. Esta característica se recoge desde diciembre de 2010, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2011).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

## 5.5. Familiares y personas allegadas de mujeres víctimas de violencia de género que han llamado al 016.

De 3 de septiembre de 2007 a 31 de diciembre de 2018.

Desde 2007, se han atendido en el 016 176.864 llamadas realizadas por familiares y personas allegadas a las víctimas de violencia de género, de las cuales 42.944 eran hombres y 133.920, mujeres.

**Tabla 5.20. Familiares y personas allegadas que han utilizado el servicio 016, por sexo y tipo de relación con la víctima.**

Último quinquenio, año 2008<sup>1</sup> y total del periodo 2007-2018.

Tipo de relación \ Año	2018	2017	2016	2015	2014	2008	Periodo 2007-2018
<b>Hombres</b>							
<b>Padres</b>	298	804	813	881	716	414	<b>6.756</b>
<b>Hijos</b>	211	538	645	571	445	304	<b>4.622</b>
<b>Hermanos</b>	195	538	619	581	520	430	<b>5.405</b>
<b>Amigos</b>	638	1.534	1.643	1.508	1.191	930	<b>12.276</b>
<b>Otros</b>	2.029	2.144	2.541	2.000	1.509	0	<b>13.885</b>
<b>TOTAL de hombres</b>	<b>3.371</b>	<b>5.558</b>	<b>6.261</b>	<b>5.541</b>	<b>4.381</b>	<b>2.078</b>	<b>42.944</b>
<b>Mujeres</b>							
<b>Madres</b>	1.370	3.555	3.516	3.731	2.896	2.261	<b>31.024</b>
<b>Hijas</b>	481	1.159	1.189	1.177	1.004	854	<b>10.796</b>
<b>Hermanas</b>	751	1.808	1.988	2.027	1.901	1.765	<b>19.567</b>
<b>Amigas</b>	2.297	4.971	5.216	4.712	3.585	3.002	<b>39.728</b>
<b>Otras</b>	10.777	3.771	4.114	3.279	2.604	3	<b>32.805</b>
<b>TOTAL de mujeres</b>	<b>15.676</b>	<b>15.264</b>	<b>16.023</b>	<b>14.926</b>	<b>11.990</b>	<b>7.885</b>	<b>133.920</b>

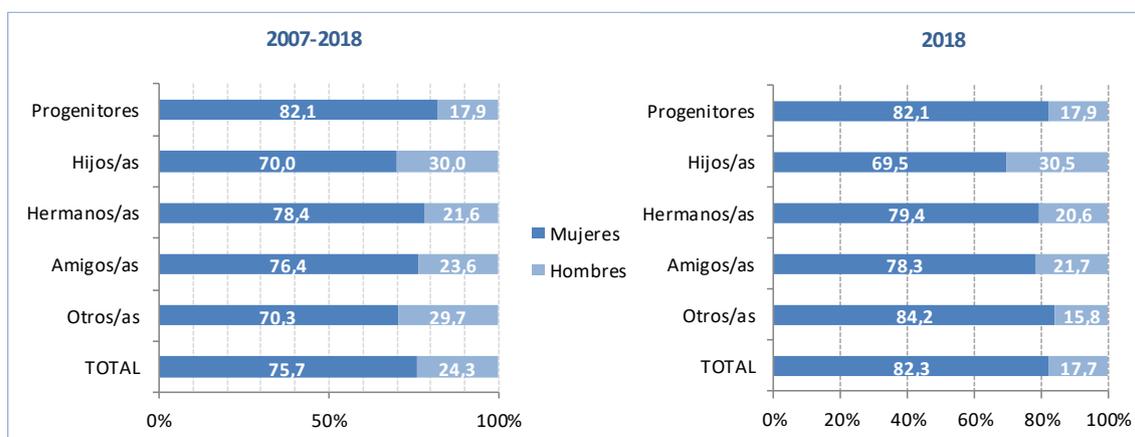
1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

En el periodo 2007-2018, el 24,3% de las llamadas realizadas por personas del entorno de la víctima fueron hechas por hombres y el 75,7%, por mujeres. La diferencia más acusada la encontramos en los progenitores: llamaron el 82,1% de madres y el 17,9% de padres. En 2018, el porcentaje de mujeres que llamaron (82,3%) es muy superior al de hombres (17,7%).

**Gráfico 5.13. Distribución porcentual según el sexo de los familiares y personas allegadas que han utilizado el servicio 016, por tipo de relación con la víctima.**

Total del periodo 2007-2018 y año 2018.



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

De las personas del entorno de las víctimas, fueron los hijos y las hijas de estas quienes llamaron con menos frecuencia en el periodo 2007-2018 (10,8% y 8,1%, respectivamente).

El mayor porcentaje de llamadas, el 29,7%, las efectuaron amigas de las víctimas.

**Tabla 5.21. Distribución porcentual según el tipo de relación con la víctima de familiares y personas allegadas que han utilizado el servicio 016, por sexo.**  
Último quinquenio, año 2008<sup>1</sup> y total del periodo 2007-2018.

Tipo de relación \ Año	2018	2017	2016	2015	2014	2008	Periodo 2007-2018
<b>Hombres</b>							
<b>Padres</b>	8,8	14,5	13,0	15,9	16,3	19,9	<b>15,7</b>
<b>Hijos</b>	6,3	9,7	10,3	10,3	10,2	14,6	<b>10,8</b>
<b>Hermanos</b>	5,8	9,7	9,9	10,5	11,9	20,7	<b>12,6</b>
<b>Amigos</b>	18,9	27,6	26,2	27,2	27,2	44,8	<b>28,6</b>
<b>Otros</b>	60,2	38,6	40,6	36,1	34,4	0,0	<b>32,3</b>
<b>TOTAL de hombres</b>	<b>100,0</b>						
<b>Mujeres</b>							
<b>Madres</b>	8,7	23,3	21,9	25,0	24,2	28,7	<b>23,2</b>
<b>Hijas</b>	3,1	7,6	7,4	7,9	8,4	10,8	<b>8,1</b>
<b>Hermanas</b>	4,8	11,8	12,4	13,6	15,9	22,4	<b>14,6</b>
<b>Amigas</b>	14,7	32,6	32,6	31,6	29,9	38,1	<b>29,7</b>
<b>Otras</b>	68,7	24,7	25,7	22,0	21,7	0,0	<b>24,5</b>
<b>TOTAL de mujeres</b>	<b>100,0</b>						

1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

## 5.6. Llamadas maliciosas.

Del 6 de marzo de 2008 al 31 de diciembre de 2018.

A partir del 6 de marzo de 2008 se recoge la naturaleza de las llamadas, distinguiendo si son o no pertinentes. Las llamadas no pertinentes pueden ser maliciosas, erróneas o llamadas sin contenido. En el periodo 2008-2018, se han registrado 446.572 llamadas maliciosas y en el año 2018, 2.149, lo que supone una disminución del 71,9% de este tipo de llamadas respecto a las del año 2017.

**Tabla 5.22. Llamadas maliciosas recibidas en el 016.**  
Periodo 2008-2018.

Año	Llamadas	Variación interanual <sup>1</sup> (%)
<b>2018</b>	2.149	-71,9
<b>2017</b>	7.635	-62,1
<b>2016</b>	20.128	40,0
<b>2015</b>	14.380	-39,1
<b>2014</b>	23.598	30,2
<b>2013</b>	18.118	-54,4
<b>2012</b>	39.717	-47,5
<b>2011</b>	75.702	-26,8
<b>2010</b>	103.486	41,9
<b>2009</b>	72.919	-
<b>2008</b>	68.740	-
<b>TOTAL 2008-2018</b>	<b>446.572</b>	-

1. No se calcula el porcentaje de variación del año 2009 con respecto a 2008 porque abarcan periodos de tiempo diferentes puesto que esta característica se recoge desde marzo de 2008.

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

Desde enero de 2011 se lleva a cabo una desagregación más detallada de este tipo de llamadas distinguiendo entre las llamadas bromistas, las realizadas para insultar, las obscenas, las amenazas y otro tipo de llamadas.

En el periodo 2011-2018, de las 201.427 llamadas maliciosas, 50.904 fueron llamadas obscenas y 47.547, bromas. En 2018, hubo 26 amenazas entre las 2.149 llamadas maliciosas.

**Tabla 5.23. Llamadas maliciosas recibidas en el 016, por tipo de contenido.**  
Último quinquenio, año 2011 y total del periodo 2011-2018.

Tipo de contenido	Año						Periodo 2011-2018
	2018	2017	2016	2015	2014	2011	
<b>Bromas</b>	242	1.142	2.686	2.925	3.862	21.517	<b>47.547</b>
<b>Insultos</b>	402	895	1.292	988	1.015	4.025	<b>10.397</b>
<b>Amenazas</b>	26	132	143	97	148	373	<b>1.086</b>
<b>Obscenas</b>	296	851	3.104	3.979	7.957	24.227	<b>50.904</b>
<b>Otras y no consta</b>	1.183	4.615	12.903	6.391	10.616	25.560	<b>91.493</b>
<b>TOTAL de llamadas maliciosas</b>	<b>2.149</b>	<b>7.635</b>	<b>20.128</b>	<b>14.380</b>	<b>23.598</b>	<b>75.702</b>	<b>201.427</b>

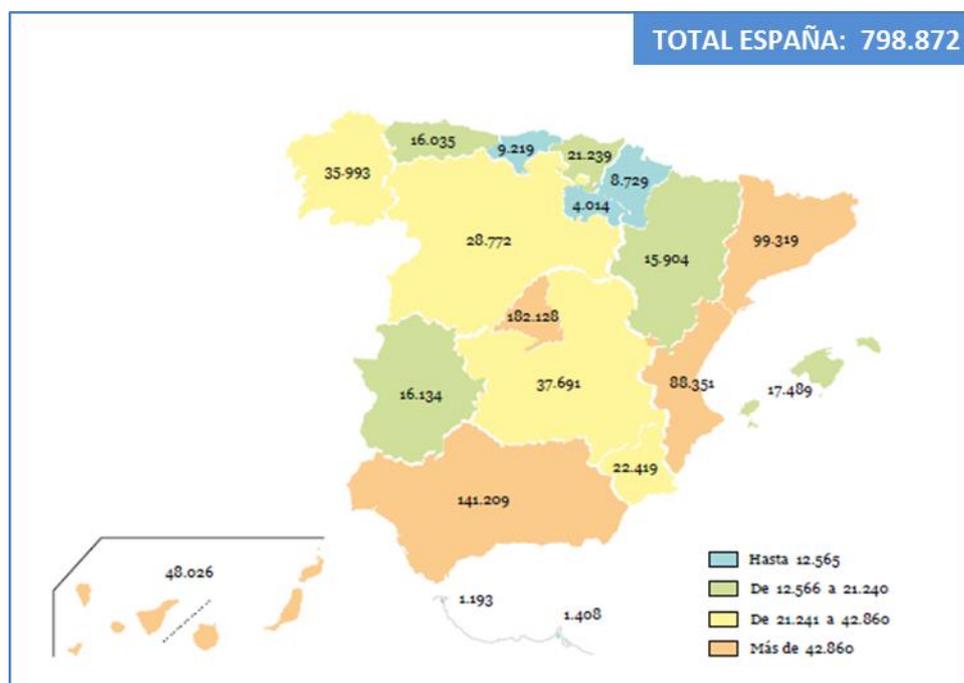
Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

## **ANEXO**

# **MAPAS Y TABLAS POR ÁMBITO GEOGRÁFICO Y POR PAÍS DE NACIONALIDAD**

### Gráfico 5.14. Número de llamadas al 016 por violencia de género, por comunidad autónoma.

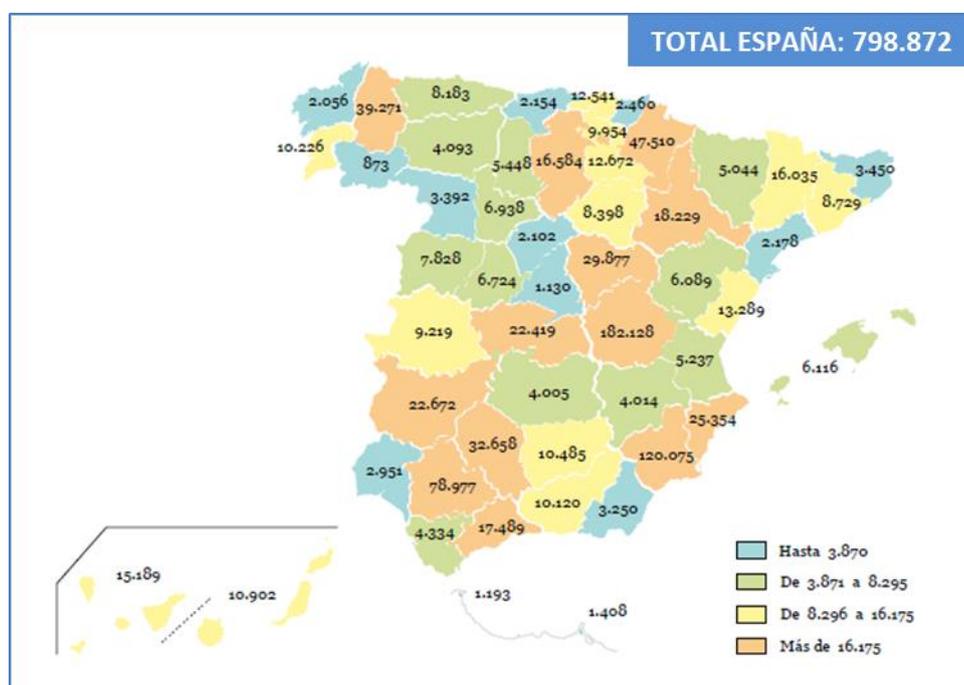
Total del periodo 2007-2018.



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

### Gráfico 5.15. Número de llamadas al 016 por violencia de género, por provincia.

Total del periodo 2007-2018.



Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

**Tabla 5.24. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma y provincia.**  
Periodo 2007-2018.

(continúa)

Com. autónoma y provincia	Año	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
<b>TOTAL</b>		<b>73.449</b>	<b>77.796</b>	<b>85.318</b>	<b>81.992</b>	<b>68.651</b>	<b>58.274</b>	<b>55.810</b>
<b>ANDALUCÍA</b>		<b>14.383</b>	<b>15.239</b>	<b>17.234</b>	<b>16.598</b>	<b>13.572</b>	<b>11.184</b>	<b>11.387</b>
Almería		323	322	387	377	276	228	244
Cádiz		367	384	473	444	394	331	297
Córdoba		3.073	3.326	3.420	3.823	3.106	2.194	2.256
Granada		920	896	1.108	1.137	996	712	667
Huelva		269	371	278	261	224	296	248
Jaén		782	774	1.028	914	905	867	806
Málaga		1.538	1.641	2.055	1.626	1.388	1.219	1.236
Sevilla		7.111	7.525	8.485	8.016	6.283	5.337	5.633
<b>ARAGÓN</b>		<b>2.678</b>	<b>2.742</b>	<b>3.293</b>	<b>3.189</b>	<b>2.704</b>	<b>2.309</b>	<b>2.077</b>
Huesca		574	475	622	538	410	377	345
Teruel		507	414	574	611	518	561	503
Zaragoza		1.597	1.853	2.097	2.040	1.776	1.371	1.229
<b>ASTURIAS, PRINCIPADO DE</b>		<b>710</b>	<b>877</b>	<b>867</b>	<b>871</b>	<b>749</b>	<b>597</b>	<b>650</b>
<b>BALEARS, ILLES</b>		<b>469</b>	<b>492</b>	<b>641</b>	<b>527</b>	<b>499</b>	<b>501</b>	<b>480</b>
<b>CANARIAS</b>		<b>2.367</b>	<b>2.700</b>	<b>2.922</b>	<b>2.064</b>	<b>1.976</b>	<b>2.116</b>	<b>1.939</b>
Palmas, Las		974	1.019	1.231	1.145	1.073	894	748
Santa Cruz de Tenerife		1.393	1.681	1.691	919	903	1.222	1.191
<b>CANTABRIA</b>		<b>180</b>	<b>175</b>	<b>199</b>	<b>184</b>	<b>180</b>	<b>175</b>	<b>168</b>
<b>CASTILLA Y LEÓN</b>		<b>5.191</b>	<b>5.874</b>	<b>6.779</b>	<b>6.456</b>	<b>5.203</b>	<b>4.645</b>	<b>4.510</b>
Ávila		594	645	680	655	444	478	533
Burgos		1.352	1.525	1.907	1.890	1.500	1.190	1.208
León		357	403	494	465	354	302	249
Palencia		496	563	529	559	445	391	421
Salamanca		757	749	925	862	777	607	509
Segovia		181	218	231	216	156	145	134
Soria		600	784	952	825	770	751	655
Valladolid		549	670	739	665	523	562	480
Zamora		305	317	322	319	234	219	321
<b>CASTILLA-LA MANCHA</b>		<b>21.558</b>	<b>23.735</b>	<b>25.376</b>	<b>24.321</b>	<b>21.102</b>	<b>17.229</b>	<b>16.474</b>
Albacete		329	378	398	421	395	299	239
Ciudad Real		254	275	396	499	412	294	299
Cuenca		16.112	17.939	18.800	17.841	15.776	13.043	12.335
Guadalajara		2.781	3.005	3.414	3.297	2.727	2.168	2.074
Toledo		2.082	2.138	2.368	2.263	1.792	1.425	1.527
<b>CATALUÑA</b>		<b>2.620</b>	<b>3.078</b>	<b>3.176</b>	<b>2.840</b>	<b>2.509</b>	<b>2.399</b>	<b>2.288</b>
Barcelona		695	853	864	836	774	652	696
Girona		311	304	422	318	281	282	276
Lleida		1.375	1.627	1.659	1.474	1.259	1.296	1.200
Tarragona		239	294	231	212	195	169	116
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>		<b>3.860</b>	<b>4.081</b>	<b>4.390</b>	<b>5.153</b>	<b>3.904</b>	<b>3.179</b>	<b>3.081</b>
Alicante/Alacant		2.284	2.312	2.330	2.652	2.161	1.880	1.910
Castellón/Castelló		1.094	1.213	1.524	1.979	1.305	916	790
Valencia/València		482	556	536	522	438	383	381
<b>EXTREMADURA</b>		<b>3.043</b>	<b>3.043</b>	<b>3.241</b>	<b>3.139</b>	<b>2.590</b>	<b>2.428</b>	<b>2.243</b>
Badajoz		2.269	2.253	2.346	2.253	1.758	1.730	1.622
Cáceres		774	790	895	886	832	698	621
<b>GALICIA</b>		<b>4.456</b>	<b>4.925</b>	<b>5.773</b>	<b>5.571</b>	<b>4.719</b>	<b>4.249</b>	<b>3.673</b>
Coruña, A		217	170	184	189	191	130	167
Lugo		3.243	3.631	4.347	4.318	3.675	3.331	2.769
Ourense		91	70	85	49	56	75	67
Pontevedra		905	1.054	1.157	1.015	797	713	670
<b>MADRID, COMUNIDAD DE</b>		<b>106</b>	<b>123</b>	<b>141</b>	<b>110</b>	<b>72</b>	<b>90</b>	<b>63</b>
<b>MURCIA, REGIÓN DE</b>		<b>1.180</b>	<b>1.141</b>	<b>1.342</b>	<b>1.343</b>	<b>1.029</b>	<b>824</b>	<b>873</b>
<b>NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE</b>		<b>4.510</b>	<b>5.019</b>	<b>5.632</b>	<b>5.125</b>	<b>4.374</b>	<b>3.395</b>	<b>3.187</b>
<b>PAÍS VASCO</b>		<b>2.369</b>	<b>2.394</b>	<b>2.604</b>	<b>2.747</b>	<b>2.195</b>	<b>1.807</b>	<b>1.653</b>
Araba/Álava		1.026	1.005	1.022	1.146	822	776	633
Bizkaia		191	190	232	237	198	183	199
Gipuzkoa		1.152	1.199	1.350	1.364	1.175	848	821
<b>RIOJA, LA</b>		<b>1.172</b>	<b>1.193</b>	<b>1.406</b>	<b>1.361</b>	<b>1.053</b>	<b>984</b>	<b>832</b>
CEUTA		80	114	106	180	101	67	104
MELILLA		86	100	119	133	109	86	128
<b>NO CONSTA</b>		<b>2.431</b>	<b>751</b>	<b>77</b>	<b>80</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>0</b>

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

**Tabla 5.24. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma y provincia.**  
Periodo 2007-2018.

(conclusión)

Com. autónoma y provincia	Año	2011	2010	2009	2008	2007	Periodo 2007-2018
<b>TOTAL</b>		<b>70.679</b>	<b>67.696</b>	<b>68.541</b>	<b>74.951</b>	<b>15.715</b>	<b>798.872</b>
<b>ANDALUCÍA</b>		<b>14.059</b>	<b>13.527</b>	<b>13.924</b>	<b>15.604</b>	<b>3.113</b>	<b>159.824</b>
Almería		270	240	230	269	84	3.250
Cádiz		408	385	374	412	65	4.334
Córdoba		2.723	2.595	2.647	2.897	598	32.658
Granada		912	821	834	936	181	10.120
Huelva		211	237	204	275	77	2.951
Jaén		977	936	915	942	199	10.045
Málaga		1.559	1.524	1.459	1.876	368	17.489
Sevilla		6.999	6.789	7.261	7.997	1.541	78.977
<b>ARAGÓN</b>		<b>2.683</b>	<b>2.321</b>	<b>2.341</b>	<b>2.600</b>	<b>425</b>	<b>29.362</b>
Huesca		429	422	442	330	80	5.044
Tarazona		607	550	502	637	105	6.089
Zaragoza		1.647	1.349	1.397	1.633	240	18.229
<b>ASTURIAS, PRINCIPADO DE</b>		<b>710</b>	<b>649</b>	<b>713</b>	<b>662</b>	<b>128</b>	<b>8.183</b>
<b>BALEARS, ILLES</b>		<b>618</b>	<b>597</b>	<b>584</b>	<b>588</b>	<b>120</b>	<b>6.116</b>
<b>CANARIAS</b>		<b>2.478</b>	<b>2.304</b>	<b>2.295</b>	<b>2.350</b>	<b>580</b>	<b>26.091</b>
Palmas, Las		995	882	862	882	197	10.902
Santa Cruz de Tenerife		1.483	1.422	1.433	1.468	383	15.189
<b>CANTABRIA</b>		<b>231</b>	<b>183</b>	<b>189</b>	<b>246</b>	<b>44</b>	<b>2.154</b>
<b>CASTILLA Y LEÓN</b>		<b>5.628</b>	<b>5.268</b>	<b>5.053</b>	<b>5.767</b>	<b>1.133</b>	<b>61.507</b>
Ávila		605	608	605	760	117	6.724
Burgos		1.540	1.447	1.265	1.455	305	16.584
León		360	397	304	362	46	4.093
Palencia		581	462	443	459	99	5.448
Salamanca		711	556	565	701	109	7.828
Segovia		167	186	202	216	50	2.102
Soria		783	686	702	736	154	8.398
Valladolid		587	635	640	735	153	6.938
Zamora		294	291	327	343	100	3.392
<b>CASTILLA-LA MANCHA</b>		<b>21.023</b>	<b>20.864</b>	<b>21.458</b>	<b>24.043</b>	<b>5.260</b>	<b>242.443</b>
Albacete		410	367	321	395	62	4.014
Ciudad Real		373	339	368	427	69	4.005
Cuenca		15.518	15.805	16.438	18.307	4.214	182.128
Guadalajara		2.733	2.398	2.262	2.563	455	29.877
Toledo		1.989	1.955	2.069	2.351	460	22.419
<b>CATALUÑA</b>		<b>2.944</b>	<b>2.708</b>	<b>2.645</b>	<b>2.588</b>	<b>597</b>	<b>30.392</b>
Barcelona		824	876	776	722	161	8.729
Girona		294	302	300	292	68	3.450
Lleida		1.660	1.346	1.418	1.408	313	16.035
Tarragona		166	184	151	166	55	2.178
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>		<b>4.021</b>	<b>3.801</b>	<b>3.885</b>	<b>3.745</b>	<b>780</b>	<b>43.880</b>
Alicante/Alacant		2.372	2.252	2.431	2.302	468	25.354
Castellón/Castelló		1.169	1.037	995	1.066	201	13.289
Valencia/València		480	512	459	377	111	5.237
<b>EXTREMADURA</b>		<b>2.875</b>	<b>2.839</b>	<b>3.003</b>	<b>2.875</b>	<b>572</b>	<b>31.891</b>
Badajoz		1.921	2.028	2.162	1.970	360	22.672
Cáceres		954	811	841	905	212	9.219
<b>GALICIA</b>		<b>4.726</b>	<b>4.342</b>	<b>4.138</b>	<b>4.821</b>	<b>1.033</b>	<b>52.426</b>
Coruña, A		216	168	178	197	49	2.056
Lugo		3.572	3.205	2.955	3.442	783	39.271
Ourense		88	76	80	102	34	873
Pontevedra		850	893	925	1.080	167	10.226
<b>MADRID, COMUNIDAD DE</b>		<b>91</b>	<b>97</b>	<b>86</b>	<b>108</b>	<b>43</b>	<b>1.130</b>
<b>MURCIA, REGIÓN DE</b>		<b>1.051</b>	<b>996</b>	<b>984</b>	<b>1.086</b>	<b>226</b>	<b>12.075</b>
<b>NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE</b>		<b>3.918</b>	<b>3.673</b>	<b>3.718</b>	<b>4.212</b>	<b>747</b>	<b>47.510</b>
<b>PAÍS VASCO</b>		<b>2.223</b>	<b>2.248</b>	<b>2.155</b>	<b>2.083</b>	<b>477</b>	<b>24.955</b>
Araba/Álava		861	863	844	761	195	9.954
Bizkaia		220	310	251	210	39	2.460
Gipuzkoa		1.142	1.075	1.060	1.112	243	12.541
<b>RIOJA, LA</b>		<b>1.147</b>	<b>1.075</b>	<b>1.126</b>	<b>1.126</b>	<b>197</b>	<b>12.672</b>
CEUTA		117	72	90	136	26	1.193
MELILLA		136	132	154	202	23	1.408
NO CONSTA		0	0	0	109	191	3.660

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

**Tabla 5.25. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por persona que efectúa la llamada, comunidad autónoma y provincia.**  
Año 2018 y total del periodo 2007-2018.

Año Persona que efectúa la llamada Com. autónoma y provincia	2018					Periodo 2007-2018				
	Usuaría	Familiares y personas allegadas	Otras personas	No consta	TOTAL	Usuaría	Familiares y personas allegadas	Otras personas	No consta	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>49.226</b>	<b>19.732</b>	<b>2.813</b>	<b>1.678</b>	<b>73.449</b>	<b>576.132</b>	<b>177.549</b>	<b>42.928</b>	<b>2.263</b>	<b>798.872</b>
<b>ANDALUCÍA</b>	<b>9.850</b>	<b>3.842</b>	<b>482</b>	<b>209</b>	<b>14.383</b>	<b>117.101</b>	<b>34.086</b>	<b>8.331</b>	<b>306</b>	<b>159.824</b>
Almería	200	115	6	2	323	2.190	885	169	6	3.250
Cádiz	243	104	17	3	367	3.110	962	256	6	4.334
Córdoba	2.167	704	155	47	3.073	24.612	6.126	1.863	57	32.658
Granada	622	250	31	17	920	7.127	2.362	602	29	10.120
Huelva	191	67	8	3	269	2.189	622	137	3	2.951
Jaén	509	230	30	13	782	7.257	2.266	502	20	10.045
Málaga	954	485	62	37	1.538	12.349	4.122	969	49	17.489
Sevilla	4.964	1.887	173	87	7.111	58.267	16.741	3.833	136	78.977
<b>ARAGÓN</b>	<b>1.799</b>	<b>756</b>	<b>86</b>	<b>37</b>	<b>2.678</b>	<b>20.853</b>	<b>6.963</b>	<b>1.478</b>	<b>68</b>	<b>29.362</b>
Huesca	415	137	12	10	574	3.630	1.198	202	14	5.044
Teruel	339	140	20	8	507	4.406	1.379	288	16	6.089
Zaragoza	1.045	479	54	19	1.597	12.817	4.386	988	38	18.229
<b>ASTURIAS, PRINCIPADO DE</b>	<b>510</b>	<b>158</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>710</b>	<b>6.194</b>	<b>1.508</b>	<b>466</b>	<b>15</b>	<b>8.183</b>
<b>BALEARIS, ILLES</b>	<b>292</b>	<b>151</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>469</b>	<b>4.395</b>	<b>1.371</b>	<b>342</b>	<b>8</b>	<b>6.116</b>
<b>CANARIAS</b>	<b>1.593</b>	<b>654</b>	<b>87</b>	<b>33</b>	<b>2.367</b>	<b>18.774</b>	<b>5.926</b>	<b>1.346</b>	<b>45</b>	<b>26.091</b>
Palmas, Las	643	277	43	11	974	7.639	2.663	587	13	10.902
Santa Cruz de Tenerife	950	377	44	22	1.393	11.135	3.263	759	32	15.189
<b>CANTABRIA</b>	<b>131</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>180</b>	<b>1.545</b>	<b>450</b>	<b>154</b>	<b>5</b>	<b>2.154</b>
<b>CASTILLA Y LEÓN</b>	<b>3.355</b>	<b>1.572</b>	<b>209</b>	<b>55</b>	<b>5.191</b>	<b>43.591</b>	<b>14.458</b>	<b>3.363</b>	<b>95</b>	<b>61.507</b>
Ávila	389	180	20	5	594	5.024	1.404	286	10	6.724
Burgos	821	450	72	9	1.352	11.447	4.125	994	18	16.584
León	242	98	12	5	357	2.979	876	230	8	4.093
Palencia	336	143	10	7	496	3.770	1.392	276	10	5.448
Salamanca	475	228	44	10	757	5.428	1.912	473	15	7.828
Segovia	119	51	9	2	181	1.477	463	159	3	2.102
Soria	382	189	22	7	600	5.873	2.056	457	12	8.398
Valladolid	379	148	14	8	549	5.059	1.543	326	10	6.938
Zamora	212	85	6	2	305	2.534	687	162	9	3.392
<b>CASTILLA-LA MANCHA</b>	<b>14.527</b>	<b>5.793</b>	<b>893</b>	<b>345</b>	<b>21.558</b>	<b>175.120</b>	<b>53.635</b>	<b>13.160</b>	<b>528</b>	<b>242.443</b>
Albacete	199	107	12	11	329	2.760	1.045	196	13	4.014
Ciudad Real	178	64	8	4	254	2.949	865	186	5	4.005
Cuenca	10.976	4.175	703	258	16.112	132.623	39.281	9.821	403	182.128
Guadalajara	1.776	864	104	37	2.781	20.761	7.244	1.820	52	29.877
Toledo	1.398	583	66	35	2.082	16.027	5.200	1.137	55	22.419
<b>CATALUÑA</b>	<b>1.743</b>	<b>745</b>	<b>87</b>	<b>45</b>	<b>2.620</b>	<b>21.679</b>	<b>7.123</b>	<b>1.524</b>	<b>66</b>	<b>30.392</b>
Barcelona	462	204	17	12	695	6.176	2.109	426	18	8.729
Girona	201	83	22	5	311	2.484	779	180	7	3.450
Lleida	914	398	41	22	1.375	11.492	3.702	808	33	16.035
Tarragona	166	60	7	6	239	1.527	533	110	8	2.178
<b>COMUNITAT VALENCIANA</b>	<b>2.676</b>	<b>991</b>	<b>143</b>	<b>50</b>	<b>3.860</b>	<b>31.325</b>	<b>10.338</b>	<b>2.130</b>	<b>87</b>	<b>43.880</b>
Alicante/Alacant	1.572	586	91	35	2.284	18.113	5.910	1.276	55	25.354
Castellón/Castelló	755	289	39	11	1.094	9.420	3.232	616	21	13.289
Valencia/València	349	116	13	4	482	3.792	1.196	238	11	5.237
<b>EXTREMADURA</b>	<b>2.122</b>	<b>791</b>	<b>89</b>	<b>41</b>	<b>3.043</b>	<b>22.920</b>	<b>7.343</b>	<b>1.557</b>	<b>71</b>	<b>31.891</b>
Badajoz	1.585	582	72	30	2.269	16.219	5.245	1.157	51	22.672
Cáceres	537	209	17	11	774	6.701	2.098	400	20	9.219
<b>GALICIA</b>	<b>2.908</b>	<b>1.325</b>	<b>169</b>	<b>54</b>	<b>4.456</b>	<b>37.061</b>	<b>12.292</b>	<b>2.986</b>	<b>87</b>	<b>52.426</b>
Coruña, A	156	50	6	5	217	1.391	537	121	7	2.056
Lugo	2.041	1.017	147	38	3.243	27.298	9.556	2.356	61	39.271
Ourense	69	18	3	1	91	653	175	42	3	873
Pontevedra	642	240	13	10	905	7.719	2.024	467	16	10.226
<b>MADRID, COMUNIDAD DE</b>	<b>71</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>106</b>	<b>789</b>	<b>247</b>	<b>92</b>	<b>2</b>	<b>1.130</b>
<b>MURCIA, REGIÓN DE</b>	<b>802</b>	<b>315</b>	<b>38</b>	<b>25</b>	<b>1.180</b>	<b>8.878</b>	<b>2.449</b>	<b>711</b>	<b>37</b>	<b>12.075</b>
<b>NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE</b>	<b>3.167</b>	<b>1.085</b>	<b>188</b>	<b>70</b>	<b>4.510</b>	<b>35.205</b>	<b>9.388</b>	<b>2.806</b>	<b>111</b>	<b>47.510</b>
<b>PAÍS VASCO</b>	<b>1.622</b>	<b>655</b>	<b>61</b>	<b>31</b>	<b>2.369</b>	<b>18.013</b>	<b>5.738</b>	<b>1.160</b>	<b>44</b>	<b>24.955</b>
Araba/Álava	694	290	25	17	1.026	7.289	2.258	384	23	9.954
Bizkaia	120	65	5	1	191	1.765	592	99	4	2.460
Gipuzkoa	808	300	31	13	1.152	8.959	2.888	677	17	12.541
<b>RIOJA, LA</b>	<b>756</b>	<b>334</b>	<b>59</b>	<b>23</b>	<b>1.172</b>	<b>8.778</b>	<b>2.959</b>	<b>903</b>	<b>32</b>	<b>12.672</b>
<b>CEUTA</b>	<b>51</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>80</b>	<b>827</b>	<b>299</b>	<b>62</b>	<b>5</b>	<b>1.193</b>
<b>MELILLA</b>	<b>56</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>86</b>	<b>1.002</b>	<b>297</b>	<b>108</b>	<b>1</b>	<b>1.408</b>
<b>NO CONSTA</b>	<b>1.195</b>	<b>454</b>	<b>146</b>	<b>636</b>	<b>2.431</b>	<b>2.082</b>	<b>679</b>	<b>249</b>	<b>650</b>	<b>3.660</b>

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

**Tabla 5.26. Evolución de usuarias extranjeras del servicio del 016, por país de nacionalidad.**  
Periodo 2008-2018.

Nacionalidad de las usuarias	(continúa)											Periodo 2008-2018	
	Año	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009		2008
<b>TOTAL</b>		<b>467</b>	<b>781</b>	<b>783</b>	<b>1.114</b>	<b>1.334</b>	<b>1.610</b>	<b>1.289</b>	<b>2.252</b>	<b>2.557</b>	<b>3.317</b>	<b>2.602</b>	<b>18.106</b>
Albania		1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	4
Austria		0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	6
Bélgica		1	4	1	1	1	2	0	4	2	5	6	27
Bulgaria		17	23	21	21	23	19	18	39	33	34	34	282
Chipre		0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Dinamarca		0	1	7	2	2	2	0	0	0	0	0	14
Finlandia		0	1	0	1	1	0	0	1	2	1	2	9
Francia		4	3	6	9	8	8	7	6	14	17	10	92
Grecia		0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Hungría		1	0	0	1	1	0	1	1	1	2	1	9
Irlanda		1	0	1	2	1	1	0	2	2	1	1	12
Italia		0	0	0	11	11	21	9	16	20	17	9	114
Noruega		10	11	10	1	0	0	0	0	7	1	2	42
Países Bajos		2	3	1	0	3	2	2	0	6	5	10	34
Polonia		0	0	0	6	20	32	13	21	28	40	18	178
Portugal		0	0	0	8	14	11	17	30	26	39	29	174
Andorra		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Reino Unido		30	78	83	7	1	13	6	7	7	17	16	265
Alemania		2	7	4	9	17	8	7	9	11	32	17	123
Rumanía		0	0	0	79	103	170	107	159	230	216	258	1322
Suecia		37	62	54	1	0	1	0	1	2	2	2	162
Suiza		0	0	0	3	1	0	0	1	2	5	0	12
Ucrania		11	9	16	12	11	20	14	33	25	31	31	213
Letonia		0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	3
Moldavia		1	2	1	1	8	7	1	1	10	4	6	42
Belarús		0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Georgia		0	0	1	1	0	0	1	0	1	3	1	8
Estonia		0	0	0	1	2	0	0	0	1	1	0	5
Lituania		0	0	0	3	6	2	2	5	5	10	4	37
República Checa		0	0	0	1	15	9	6	11	7	3	2	54
República Eslovaca		7	7	12	0	0	0	1	2	0	0	0	29
Bosnia y Herzegovina		0	0	0	1	0	0	2	0	0	2	1	6
Croacia		0	1	0	0	0	0	2	0	1	0	1	5
Eslovenia		0	4	4	5	4	12	3	4	6	58	18	118
Armenia		0	0	0	0	1	0	3	0	1	0	3	8
Rusia		0	0	0	15	22	26	20	25	29	55	36	228
Macedonia		35	65	35	0	0	0	0	1	1	0	1	138
Serbia		0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Montenegro		11	12	15	0	0	0	0	0	0	0	0	38
Islas Feroe		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Otros países o territorios de Europa		2	4	5	0	0	1	0	0	0	0	2	14
Burkina Faso		0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Angola		0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	4
Argelia		3	0	4	6	10	3	1	7	8	17	8	67
Botswana		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Burundi		4	13	11	0	0	1	0	0	0	0	0	29
Cabo Verde		0	0	1	1	0	3	1	6	2	3	2	19
Camerún		0	2	0	0	1	0	1	0	1	2	3	10
Comores		0	12	7	0	1	0	0	0	0	0	0	20
Congo		0	0	1	1	0	1	0	1	0	2	1	7
Costa de Marfil		0	0	0	0	1	0	0	1	6	2	0	10
Djibouti		38	53	32	0	0	0	0	0	0	0	1	124
Egipto		0	2	1	0	0	0	1	0	1	3	0	8
Etiopía		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
Gabón		0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	4
Gambia		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Ghana		1	0	3	0	0	1	0	2	1	0	0	8
Guinea		1	0	2	1	0	2	3	2	8	11	5	35
Guinea-Bissau		0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	4
Guinea Ecuatorial		1	4	4	2	4	1	1	5	5	5	1	33
Kenia		0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3
Liberia		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Mali		0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	4
Marruecos		0	0	0	66	97	109	88	126	157	173	135	951
Mauricio		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Mauritania		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Mozambique		0	0	0	1	1	0	1	0	1	3	0	7
Namibia		0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Níger		0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	4

1. Solo se recoge la nacionalidad de las usuarias extranjeras, pero el número de usuarias de las que no consta nacionalidad es muy alto (ver tabla T.5.14).

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.

**Tabla 5.26. Evolución de usuarias extranjeras del servicio del 016, por país de nacionalidad.**  
Periodo 2008-2018.

Nacionalidad de las usuarias	(conclusión)												
	Año	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Periodo 2008-2018
Nigeria		0	0	0	1	3	0	0	3	5	9	5	26
Sudáfrica		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Ruanda		0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3
Senegal		0	0	0	1	2	4	6	9	8	2	4	36
Sierra Leona		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Chad		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Túnez		0	0	0	0	0	0	1	1	0	4	0	6
República Democrática del Congo		0	0	0	0	0	1	1	4	4	0	1	11
Eritrea		0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	3
Otros países o territorios de África		0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Canadá		1	0	0	0	0	2	1	0	1	1	0	6
Estados Unidos de América		1	3	4	4	5	6	2	7	11	11	7	61
México		0	0	0	10	9	14	21	27	30	22	27	160
Antigua y Barbuda		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Bahamas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Belice		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Costa Rica		3	1	3	0	1	1	2	7	0	0	1	19
Cuba		6	15	20	25	34	28	24	40	32	53	38	315
Dominica		1	1	2	2	1	1	1	1	4	11	17	42
El Salvador		0	2	1	3	3	0	1	10	2	3	3	28
Guatemala		1	1	6	3	0	6	1	4	5	4	4	35
Haití		0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Honduras		12	15	18	13	10	17	21	19	15	29	15	184
Nicaragua		0	0	0	14	6	14	8	13	24	9	10	98
Panamá		0	0	0	0	1	1	4	7	3	3	3	22
República Dominicana		0	0	0	35	55	53	49	90	91	90	54	517
Argentina		12	16	33	53	53	72	73	76	123	154	101	766
Bolivia		29	49	45	56	60	123	98	167	214	312	269	1422
Brasil		34	55	63	92	74	103	96	196	228	266	206	1.413
Colombia		56	100	91	121	135	176	143	297	275	352	288	2034
Chile		6	8	15	12	17	23	27	30	24	31	40	233
Ecuador		64	95	86	134	152	195	165	289	325	566	382	2453
Paraguay		0	0	0	49	58	63	55	124	130	143	114	736
Perú		0	0	0	87	97	136	89	173	215	246	200	1243
Uruguay		0	0	0	14	11	10	14	19	21	41	34	164
Venezuela		0	0	0	42	40	41	30	60	62	74	54	403
Otros países o territorios de América		0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	4
Afganistán		14	28	44	46	97	3	2	3	2	5	1	245
Arabia Saudí		1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
Bangladesh		0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	4
China		2	1	6	3	2	5	1	1	3	4	5	33
Emiratos Árabes Unidos		0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Filipinas		0	2	0	3	2	5	2	11	2	6	8	41
India		0	2	1	0	2	4	3	4	4	16	12	48
Indonesia		0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Iraq		0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	3
Irán		2	1	0	1	0	2	0	6	0	2	1	15
Israel		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Japón		0	0	0	0	1	0	0	4	3	1	0	9
Líbano		0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3
Maldivas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Mongolia		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Pakistán		0	0	0	1	1	0	2	0	1	0	0	5
Siria		0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	4
Sri Lanka		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Tailandia		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Turquía		0	0	0	1	0	0	2	0	2	1	1	7
Vietnam		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Azerbaiyán		0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	4
Turkmenistán		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Uzbekistán		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Palestina (2)		0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Otros países o territorios de Asia		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Australia		0	0	0	0	0	0	1	3	0	1	0	5
Fiji		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Vanuatu		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

1. Solo se recoge la nacionalidad de las usuarias extranjeras, pero el número de usuarias de las que no consta nacionalidad es muy alto (ver tabla T.5.14).  
2. Estado Observador, no miembro de Naciones Unidas.

Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad.