

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 2017.

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 2017.
- 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 2017, aunque para algunas referencias concretas el periodo es más reducido:

- Tamaño de municipio, de X de marzo de 2008 a 31 de diciembre de 2017.
- Hijos e hijas menores, de X de diciembre de 2009 a 31 de diciembre de 2017.
- Nacionalidad, de X de marzo de 2008 a 31 de diciembre de 2017.
- Duración de la relación con su agresor, de X de noviembre de 2009 a 31 de diciembre de 2017.
- Tipo de maltrato, de X de noviembre de 2009 a 31 de diciembre de 2017.
- Inicio del maltrato, de X de diciembre de 2010 a 31 de diciembre de 2017.
- Llamadas maliciosas, de X de marzo de 2008 a 31 de diciembre de 2017.
- Tipo de contenido de las llamadas maliciosas, de X de enero de 2011 a 31 de diciembre de 2017.

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).

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 2017.

Desde el inicio del servicio y hasta el 31 de diciembre de 2017 han tenido lugar 725.423 llamadas por violencia de género.

En el año 2017, el número de llamadas por violencia de género fue de 77.796, un 8,8% menos que en el año 2016.

Tabla 5.1. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género.
Periodo 2007-2017.

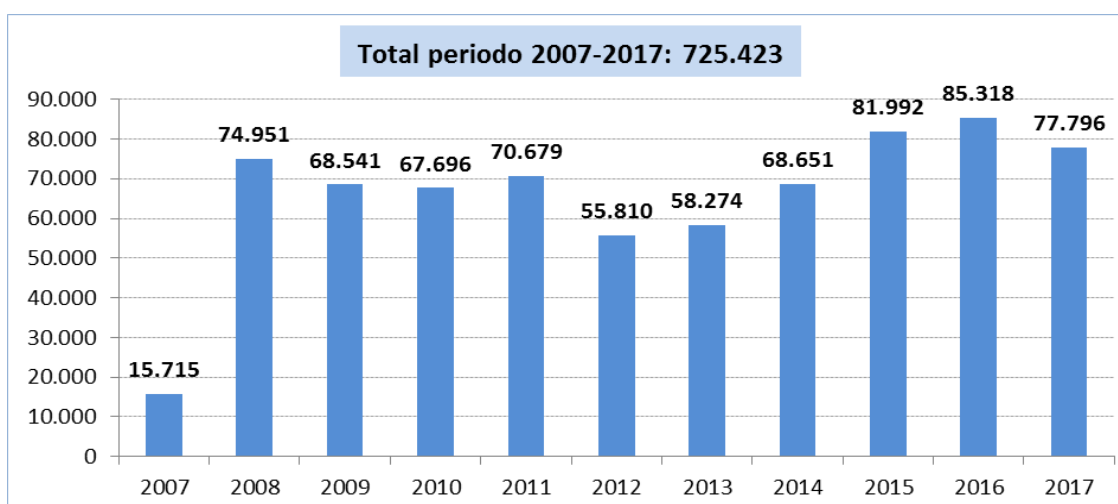
Año	Llamadas	Variación interanual ¹ (%)
2017	77.796	-8,8
2016	85.318	4,1
2015	81.992	19,4
2014	68.651	17,8
2013	58.274	4,4
2012	55.810	-21,0
2011	70.679	4,4
2010	67.696	-1,2
2009	68.541	-8,6
2008	74.951	-
2007	15.715	-
TOTAL 2007-2017	725.423	-

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.

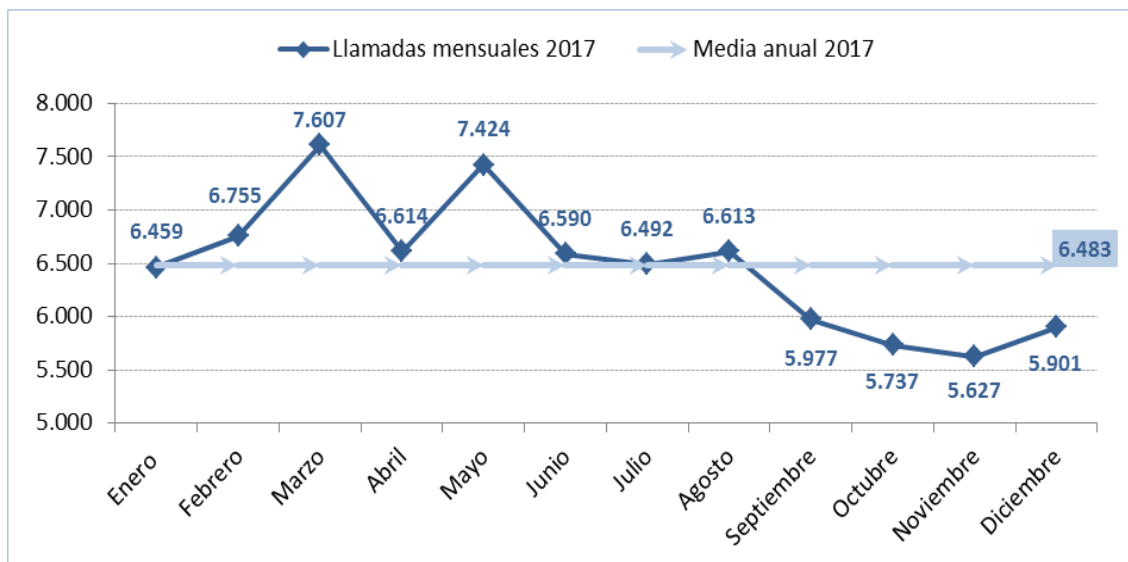
Gráfico 5.1. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género.
Periodo 2007-2017.



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

En el año 2017, la media de llamadas mensuales recibidas en el 016 por violencia de género ascendió a 6.483. Marzo fue el mes en el que se recibieron más llamadas de este tipo y noviembre, el que menos registró.

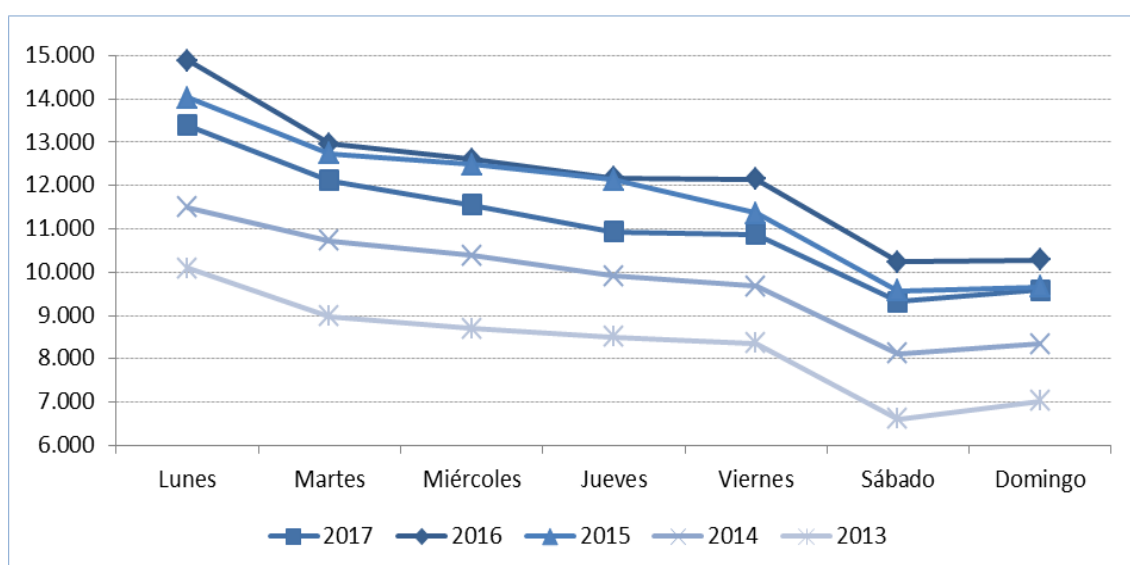
Gráfico 5.2. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por mes. Año 2017.



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.

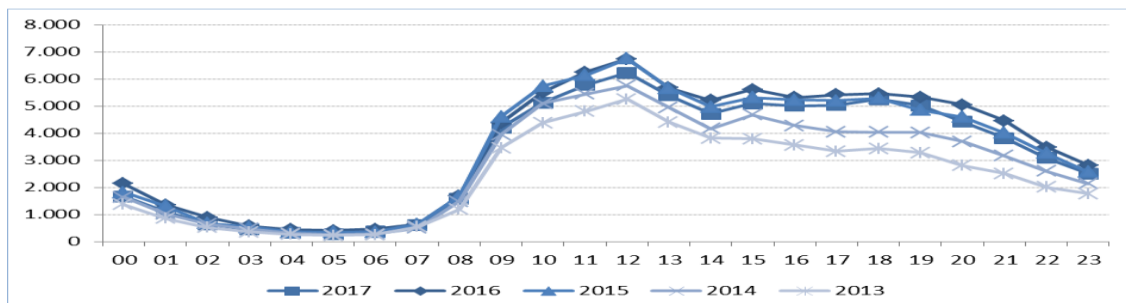
Gráfico 5.3. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por día de la semana. Último quinquenio.



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 2017.

5.2.1. Llamadas por comunidad autónoma

De 3 de septiembre de 2007 a 31 de diciembre de 2017.

Las comunidades autónomas donde se recibieron más llamadas al 016 por violencia de género fueron Madrid y Andalucía, tanto en 2017 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 2008¹ y total del periodo 2007-2017.

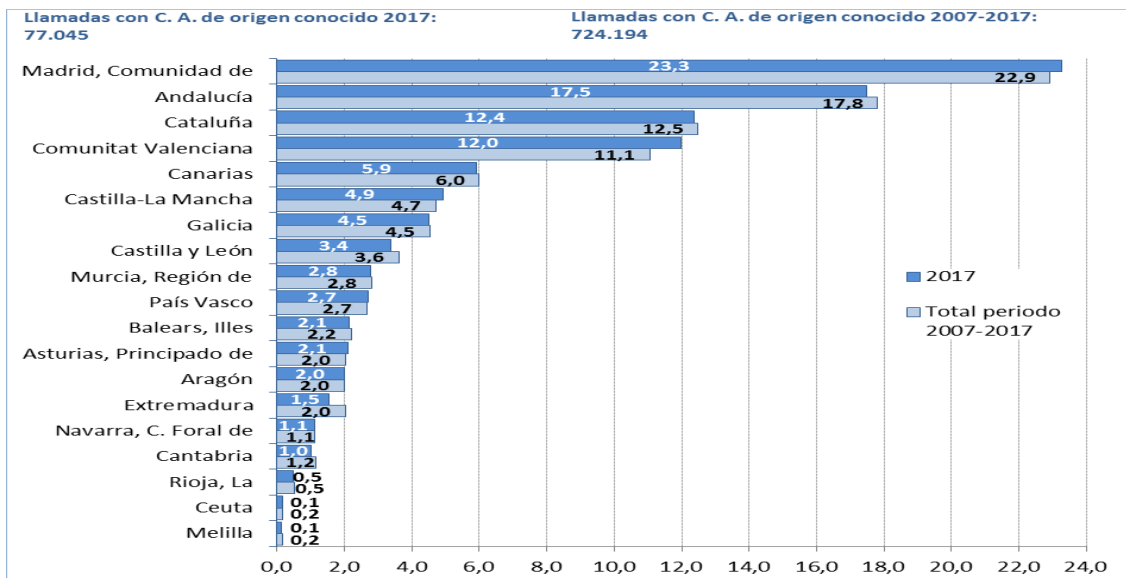
CA	Año	2017	2016	2015	2014	2013	2008	Periodo 2007-2017
Andalucía		13.462	15.981	15.514	13.294	11.024	12.348	128.985
Aragón		1.534	1.778	1.687	1.281	1.219	1.450	14.445
Asturias, Principado de		1.627	1.659	1.474	1.259	1.296	1.408	14.660
Baleares, Illes		1.641	2.055	1.626	1.388	1.219	1.876	15.951
Canarias		4.565	4.676	4.905	3.919	3.610	4.272	43.473
Cantabria		790	895	886	832	698	905	8.445
Castilla y León		2.595	3.149	2.963	2.456	2.133	2.694	26.219
Castilla-La Mancha		3.801	3.929	3.819	3.057	2.951	3.153	34.053
Cataluña		9.541	10.644	10.005	7.758	6.747	10.180	90.404
Comunitat Valenciana		9.222	9.919	9.819	8.229	6.186	7.771	80.058
Extremadura		1.188	1.602	1.525	1.423	1.428	1.579	14.845
Galicia		3.473	4.033	3.715	2.901	2.714	3.253	32.881
Madrid, Comunidad de		17.939	18.800	17.841	15.776	13.043	18.307	166.016
Murcia, Región de		2.138	2.368	2.263	1.792	1.425	2.351	20.337
Navarra, Comunidad Foral de		853	864	836	774	652	722	8.034
País Vaco		2.084	2.266	2.300	1.896	1.467	1.840	19.268
Rioja, La		378	398	421	395	299	395	3.685
Ceuta		114	106	180	101	67	136	1.113
Melilla		100	119	133	109	86	202	1.322
No consta		751	77	80	11	10	109	1.229
TOTAL de llamadas		77.796	85.318	81.992	68.651	58.274	74.951	725.423

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 2017, casi la cuarta parte de las llamadas se recibieron en Madrid (22,9 y 23,3%, respectivamente).

Gráfico 5.5. Distribución porcentual de las llamadas atendidas en el 016 por violencia de género según comunidad autónoma.
Año 2017 y total del periodo 2007-2017.



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

Madrid tuvo en 2017 la tasa más alta de llamadas recibidas en el 016 por violencia de género por millón de mujeres de 15 y más años: 6.194,7. La tasa menor, con 2.132,2, 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 2017.

CA	Año	Número de llamadas	Tasas de llamadas
Andalucía		13.462	3.749,7
Aragón		1.534	2.677,0
Asturias, Principado de		1.627	3.350,3
Balears, Illes		1.641	3.439,7
Canarias		4.565	4.957,3
Cantabria		790	3.036,8
Castilla y León		2.595	2.383,5
Castilla-La Mancha		3.801	4.400,3
Cataluña		9.541	2.914,8
Comunitat Valenciana		9.222	4.304,0
Extremadura		1.188	2.515,8
Galicia		3.473	2.785,2
Madrid, Comunidad de		17.939	6.194,7
Murcia, Región de		2.138	3.514,1
Navarra, Comunidad Foral de		853	3.097,0
País Vaco		2.084	2.132,2
Rioja, La		378	2.755,7
Ceuta		114	3.436,8
Melilla		100	3.056,4
No Consta		751	-
TOTAL de llamadas		77.796	3.822,0

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad y de los datos de la Estadística del Padrón continuo (INE).

5.2.2. Llamadas por tamaño de municipio

De marzo de 2008 a 31 de diciembre de 2017.

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 2017, hubo 43.295 llamadas procedentes de municipios de más de 200.000 habitantes y 1.285 de municipios hasta 2.000 habitantes. En todo el periodo, más de la mitad de las llamadas, 382.272, 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 2009¹ y total del periodo 2008-2017.

Tamaño de municipio \ Año	2017	2016	2015	2014	2013	2009	Periodo 2008-2017
Menos de 2.001 habitantes	1.285	1.133	1.635	1.291	776	956	10.221
De 2.001 a 10.000 habitantes	3.154	3.504	4.505	3.693	2.928	3.437	33.034
De 10.001 a 50.000 habitantes	7.384	7.470	8.347	7.424	6.316	7.390	70.617
De 50.001 a 200.000 habitantes	21.861	21.612	23.263	19.354	16.825	19.890	197.416
Más de 200.000 habitantes	43.295	51.399	43.962	36.770	31.337	36.806	382.272
No consta	817	200	280	119	92	62	16.148
TOTAL de llamadas	77.796	85.318	81.992	68.651	58.274	68.541	709.708

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).

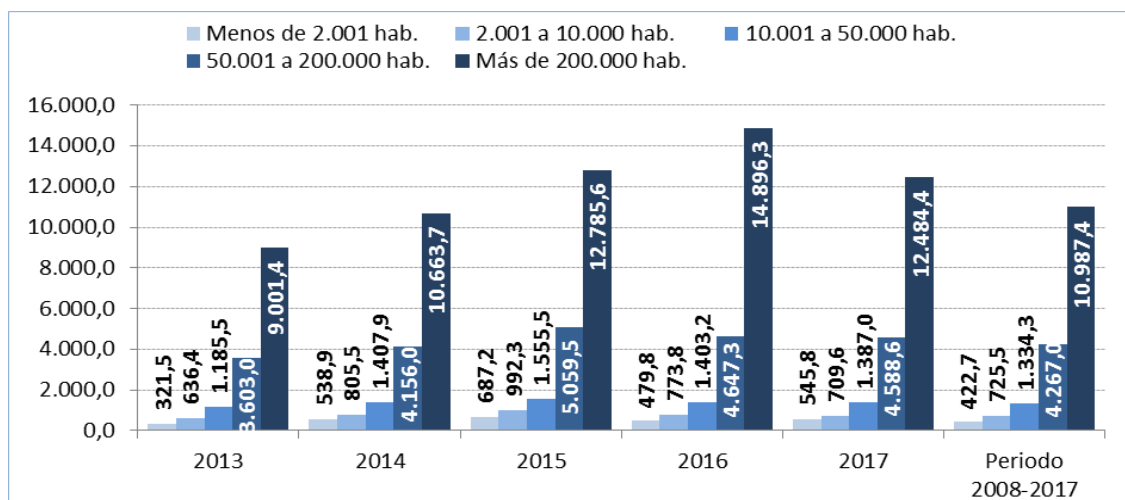
Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, relaciones con las Cortes e Igualdad.

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 (12.484,4 en 2017) y los de menos de 2.001 la más baja (545,8 en 2017).

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 2008-2017.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad y de los datos de la Estadística del Padrón continuo (INE).

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 2017.

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 2017, de las 77.796 llamadas atendidas en el 016, fueron efectuadas por las usuarias 53.812 y por sus familiares o personas allegadas, 20.822.

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

Último quinquenio, año 2008¹ y total del periodo 2007-2017.

Persona que efectúa la llamada	Año						Periodo 2007-2017
	2017	2016	2015	2014	2013	2008	
Usuaria	53.812	59.171	58.284	49.897	40.030	59.800	526.906
Familiares o personas allegadas	20.822	22.284	20.467	16.371	16.138	9.963	157.817
Otras personas	2.994	3.691	3.048	2.340	2.097	5.188	40.115
No consta	168	172	193	43	9	0	585
TOTAL de llamadas	77.796	85.318	81.992	68.651	58.274	74.951	725.423

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).

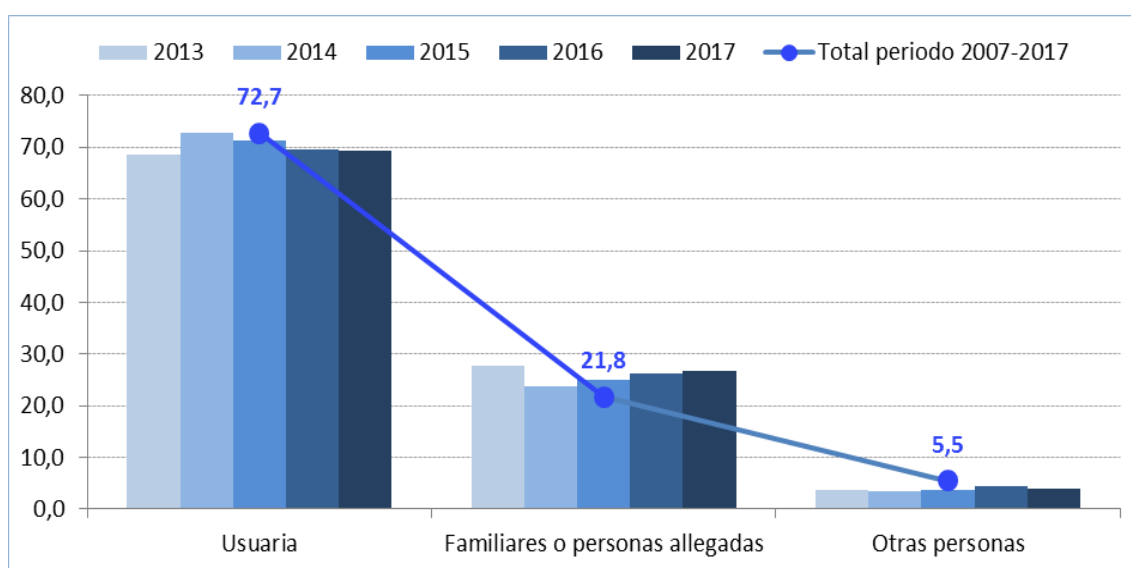
Fuente: Delegación del Gobierno para la Violencia de Género. Ministerio de la Presidencia, relaciones con las Cortes e Igualdad.

En el periodo 2007-2017, solo un 5,5% 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 2007-2017.



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 2017.

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 2007-2017 es de 526.906 y en el año 2017, 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 2017.

Durante las llamadas se obtuvo información de la edad de 75.290 usuarias del 016 por violencia de género y de 6.517 agresores en el periodo 2007-2017 y de 12.577 usuarias y 322 agresores en 2017.

De esas 12.577 usuarias, el grupo de edad en el que se registró el mayor número de llamadas, 4.497, 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 2008¹ y total del periodo 2007-2017.

Grupos de edad	Año	2017	2016	2015	2014	2013	2008	Periodo 2007-2017
De 15 a 17 años		21	23	22	12	19	24	173
De 18 a 30 años		2.288	2.468	2.570	2.442	2.391	836	14.873
De 31 a 40 años		4.497	4.803	5.001	4.943	4.551	751	26.554
De 41 a 50 años		3.617	3.624	3.645	3.664	3.481	538	20.209
De 51 a 64 años		1.592	1.767	1.705	1.816	1.594	432	10.125
Más de 64 años		562	487	570	558	410	203	3.356
No consta		41.235	45.999	44.771	36.462	27.584	57.016	451.616
TOTAL de usuarias		53.812	59.171	58.284	49.897	40.030	59.800	526.906

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, 113 de los 322 tenían más de 64 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 2008¹ y total del periodo 2007-2017.

Grupos de edad	Año	2017	2016	2015	2014	2013	2008	Periodo 2007-2017
De 15 a 17 años		4	3	0	0	3	1	15
De 18 a 30 años		49	45	134	144	170	168	1.057
De 31 a 40 años		64	83	199	339	371	199	1.652
De 41 a 50 años		49	70	172	329	340	148	1.459
De 51 a 64 años		43	72	126	195	272	117	1.221
Más de 64 años		113	116	126	198	165	60	1.113
No consta		53.490	58.782	57.527	48.692	38.709	59.107	520.389
TOTAL de agresores		53.812	59.171	58.284	49.897	40.030	59.800	526.906

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 43,8 años en el año 2017 y de 41,6 años en el periodo 2008-2017.

La edad media de los agresores, se sitúa por encima de la edad de las víctimas: 53,7 años en 2017 y 46,6 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 2008¹ y total del periodo 2007-2017.

Edad	Año	2017	2016	2015	2014	2013	2008	Periodo 2007-2017
Media de edad de las usuarias		43,8	42,7	40,9	41,6	41,7	38,2	41,6
↳ Víctimas con edad desconocida		41.235	45.999	44.771	36.462	27.584	57.016	451.616
Media de edad de los agresores		53,7	53,9	45,4	47,7	45,7	42,0	46,6
↳ Agresores con edad desconocida		53.490	58.782	57.527	48.692	38.709	59.107	520.389
TOTAL de usuarias y agresores		53.812	59.171	58.284	49.897	40.030	59.800	526.906

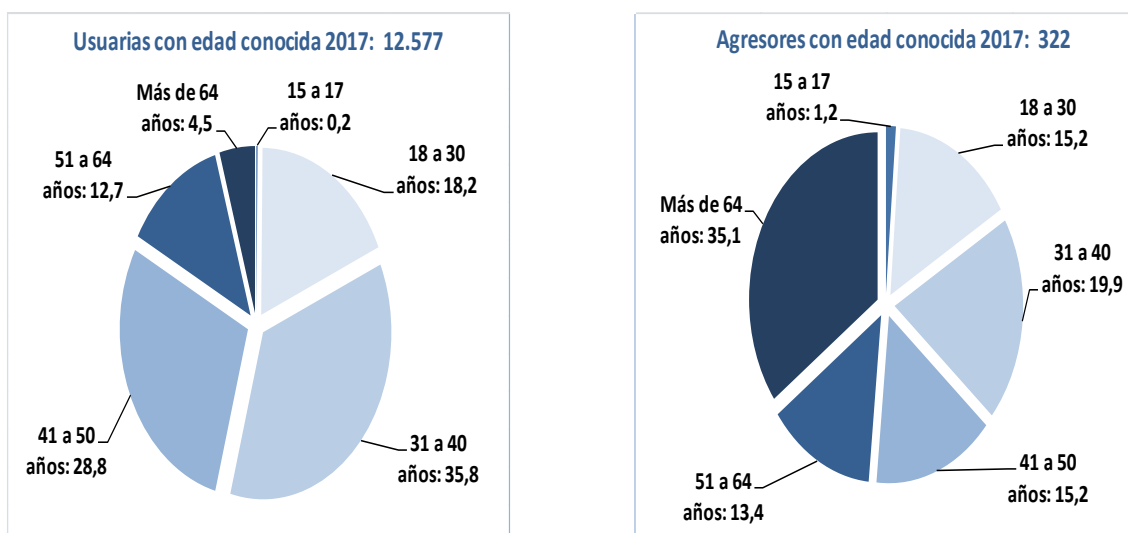
1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

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

En 2017, los grupos de edad más numerosos fueron el de 31 a 40 años entre las usuarias (35,8%) y el de más de 64 años entre los agresores (35,1%).

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

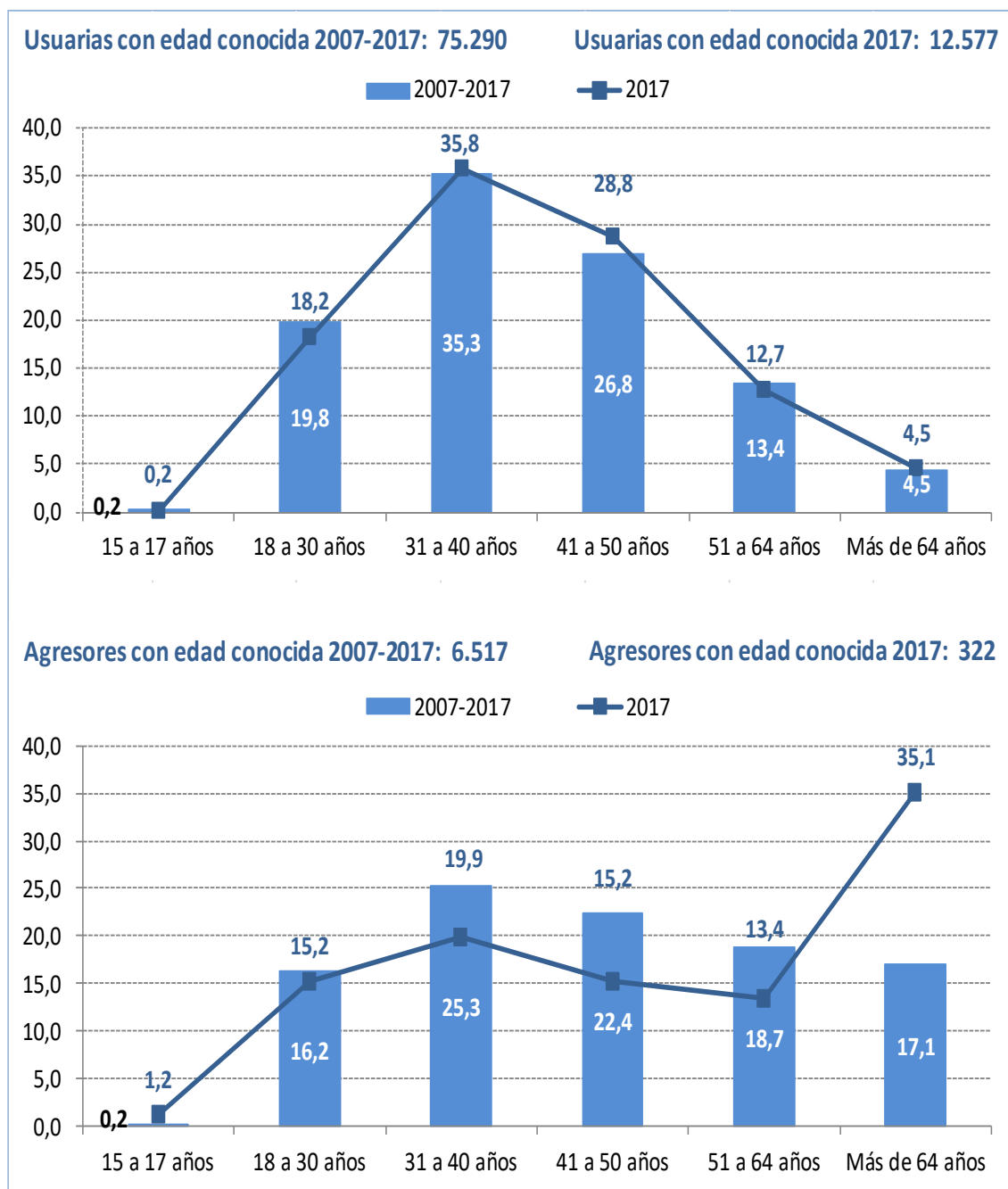
Año 2017.



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

En el periodo 2007-2017, 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 2017 y total del periodo 2007-2017.



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 2017.

A través de las llamadas al 016, se ha recogido información sobre el estado civil de 133.930 usuarias en el periodo 2007-2017 y de 7.197 usuarias en 2017.

La mayoría de las llamadas en que se obtuvieron estos datos correspondían a usuarias casadas o solteras. En el periodo 2007-2017 son las casadas (63.783 llamadas) seguidas de las solteras (33.528) las que más utilizaron el servicio. Sin embargo, en 2017 las cifras estuvieron muy igualadas, aunque el número de llamadas hechas por solteras (2.780) fue ligeramente superior a las efectuadas por casadas (2.655).

Tabla 5.9. Usuaris del servicio 016 por violencia de género, por estado civil.
Último quinquenio, año 2008¹ y total del periodo 2007-2017.

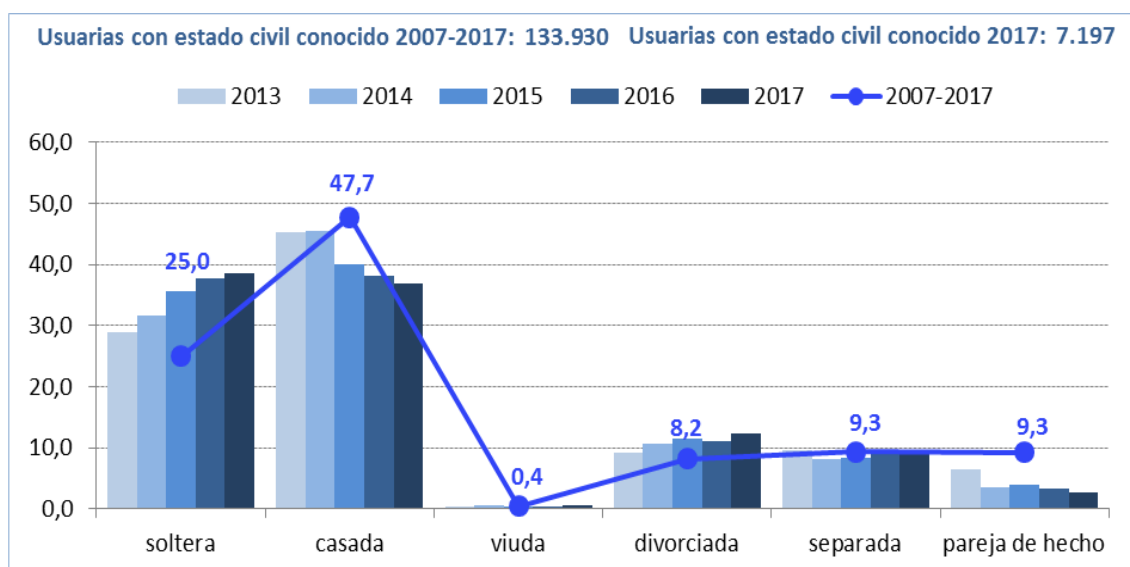
Estado civil \ Año	2017	2016	2015	2014	2013	2008	Periodo 2007-2017
Soltera	2.780	3.001	3.466	3.169	3.530	2.968	33.528
Casada	2.655	3.037	3.887	4.570	5.527	9.630	63.876
Viuda	40	34	39	64	59	69	589
Divorciada	888	883	1.114	1.073	1.122	980	10.993
Separada	641	745	811	819	1.181	1.799	12.521
Pareja de hecho	193	259	390	351	788	3.115	12.423
No consta	46.615	51.212	48.577	39.851	27.823	41.239	392.976
TOTAL de usuarias	53.812	59.171	58.284	49.897	40.030	59.800	526.906

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 2007-2017, el 47,7% de las usuarias estaban casadas y el 25%, solteras. Sin embargo, en el último quinquenio el porcentaje de casadas es inferior y el de solteras, superior.

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 2007-2017.



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 2017.

Se dispone de información sobre el número de hijos e hijas que tenían 123.245 usuarias en el periodo 2007-2017 y 14.345 en 2017. Lo más frecuente es que estas usuarias tuviesen un hijo o una hija: concretamente, 50.694 en el periodo completo y 5.159 en 2017.

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

Último quinquenio, año 2008¹ y total del periodo 2007-2017.

Número de hijos/as	Año						Periodo 2007-2017
	2017	2016	2015	2014	2013	2008	
Sin hijos/as	4.151	4.110	4.089	3.586	3.105	883	24.043
Un/a hijo/a	5.159	5.362	5.187	5.065	4.945	5.514	50.694
Dos hijos/as	3.727	3.729	3.770	4.093	3.687	3.746	35.340
Tres o más hijos/as	1.308	1.276	1.375	1.378	1.452	1.583	13.168
No consta	39.467	44.694	43.863	35.775	26.841	48.074	403.661
TOTAL de usuarias	53.812	59.171	58.284	49.897	40.030	59.800	526.906

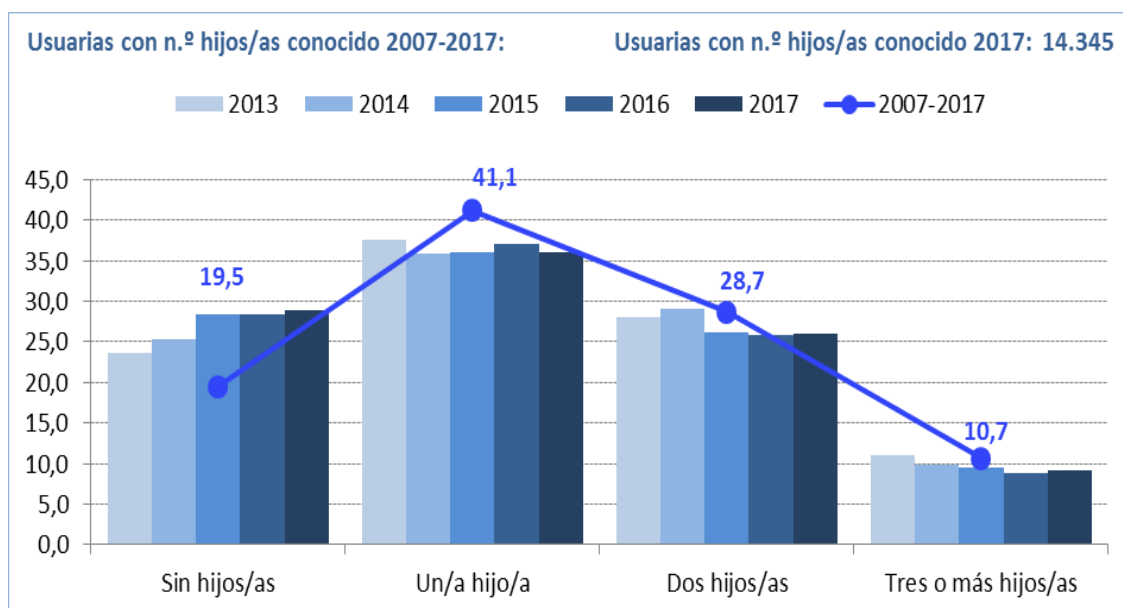
1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

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

El 41,1% de las usuarias tenía un hijo o una hija en el periodo 2007-2017 y el 10,7%, tres o más. Sin embargo, en el último quinquenio se aprecia una subida en el porcentaje de las usuarias sin hijos mientras el del resto de categorías disminuye.

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 2007-2017.



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 4.658 usuarias de las que se conoce este dato en 2017, el grupo con menos representación era el de las mujeres que tenían tres o más menores conviviendo con ellas (242). Y en el periodo 2009-2017 las mujeres que más llamaron (23.968) tenían un hijo o una hija.

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 2010¹ y total del periodo 2009-2017.

Número de hijos/as menores	Año						
	2017	2016	2015	2014	2013	2010	Periodo 2009-2017
Sin hijos/as	1.604	1.703	2.125	2.182	2.104	639	14.233
Un/a hijo/a	1.791	1.975	2.470	2.608	3.405	3.179	23.968
Dos hijos/as	1.021	1.055	1.274	1.594	1.829	1.500	12.428
Tres o más hijos/as	242	229	304	369	480	397	3.153
No consta	49.154	54.209	52.111	43.144	32.212	41.460	400.454
TOTAL de usuarias	53.812	59.171	58.284	49.897	40.030	47.175	454.236

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 2017.

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 82.693 usuarias y 62.245 agresores de 514.036 del total del periodo. En 2017 se sabía que 3.283 eran españolas y 782, extranjeras. En el periodo 2008-2017 estas cifras fueron 65.053 y 17.640, respectivamente.

Tabla 5.12. Usuarías del servicio 016 por violencia de género, por su nacionalidad.
Último quinquenio, año 2009¹ y total del periodo 2008-2017.

Nacionalidad	Año						
	2017	2016	2015	2014	2013	2009	Periodo 2008-2017
Española	3.283	3.814	4.367	4.609	5.911	11.626	65.053
Extranjera	782	783	1.114	1.334	1.610	3.317	17.640
No consta	49.747	54.574	52.803	43.954	32.509	37.415	431.343
TOTAL de usuarias	53.812	59.171	58.284	49.897	40.030	52.358	514.036

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 2017, se conocía la de 2.733 españoles y 458 extranjeros y en 2008-2017, la de 50.683 españoles y 11.562 extranjeros.

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

Último quinquenio, año 2009¹ y total del periodo 2008-2017.

Nacionalidad \ Año	2017	2016	2015	2014	2013	2009	Periodo 2008-2017
Española	2.733	2.940	3.694	3.763	5.048	7.280	50.683
Extranjera	458	427	654	805	1.073	2.274	11.562
No consta	50.621	55.804	53.936	45.329	33.909	42.804	451.791
TOTAL de agresores	53.812	59.171	58.284	49.897	40.030	52.358	514.036

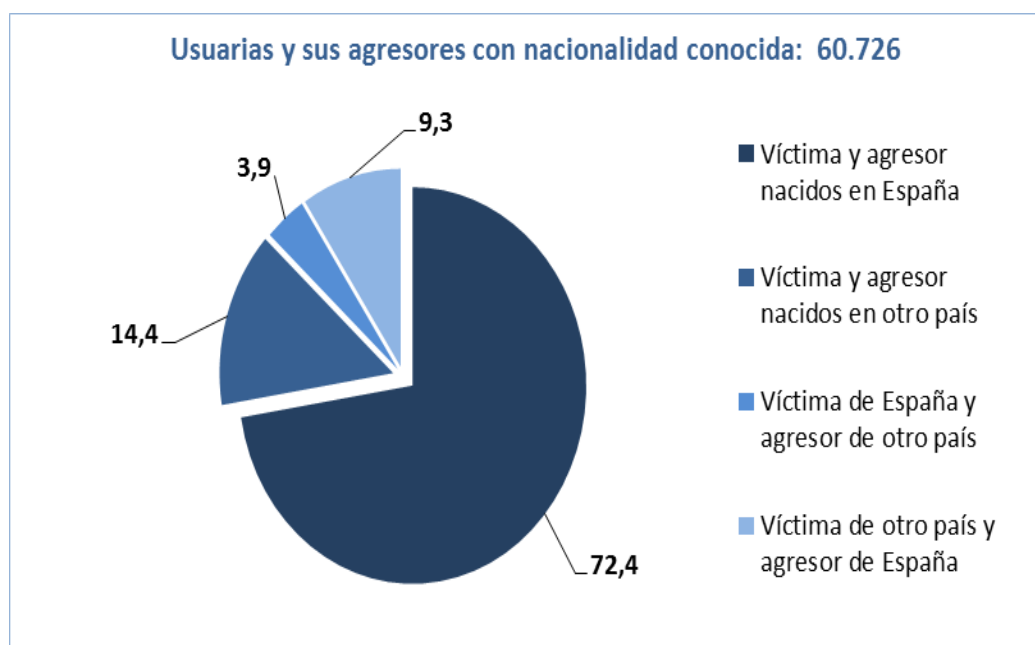
1. Esta característica se recoge desde marzo de 2008, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2009).

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 (72,4%). 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 2008-2017.



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 2017, concretamente 323 eran de esta región. Lo mismo sucede en el periodo 2008-2017: América del sur, con 10.670, contabiliza el mayor número de usuarias.

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

Último quinquenio, año 2009¹ y total del periodo 2008-2017.

Región geográfica \ Año	2017	2016	2015	2014	2013	2009	Periodo 2008-2017
España	3.283	3.814	4.367	4.609	5.911	11.626	65.053
Unión Europea	194	194	168	234	314	503	2.976
Resto de Europa	104	84	36	43	58	101	689
África	88	66	83	125	128	249	1.406
América Central y Caribe	35	50	95	111	123	204	1.242
América del Sur	323	333	662	697	942	2.185	10.670
Otras regiones	37	56	70	124	45	75	656
No consta	49.748	54.574	52.803	43.954	32.509	37.415	431.344
TOTAL de usuarias	53.812	59.171	58.284	49.897	40.030	52.358	514.036

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 (159) y la Unión Europea (159) fueron las regiones de procedencia más comunes en 2017.

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

Último quinquenio, año 2009¹ y total del periodo 2008-2017.

Región geográfica \ Año	2017	2016	2015	2014	2013	2009	Periodo 2008-2017
España	2.733	2.940	3.694	3.763	5.048	7.280	50.683
Unión Europea	159	153	131	162	196	414	2.467
Resto de Europa	60	39	8	16	48	41	298
África	33	39	91	151	163	349	1.778
América Central y Caribe	15	22	53	50	88	114	748
América del Sur	159	132	297	352	533	1.269	5.717
Otras regiones	31	40	74	74	45	87	551
No consta	50.622	55.806	53.936	45.329	33.909	42.804	451.794
TOTAL de agresores	53.812	59.171	58.284	49.897	40.030	52.358	514.036

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 2017.

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 21.445 usuarias del periodo 2007-2017 y de 750 del año 2017.

Según los datos recogidos, en 2017 la mayoría de usuarias trabajaba a tiempo completo (471) y las estudiantes eran las menos numerosas (15).

Tabla 5.16. Usuarias del 016 por violencia de género, por situación laboral.
Último quinquenio, año 2008¹ y total del periodo 2007-2017.

Situación laboral	Año							Periodo 2007-2017
	2017	2016	2015	2014	2013	2008		
Trabajadora a tiempo completo	471	632	622	476	879	1.224	9.860	
Trabajadora a tiempo parcial	22	26	17	46	102	161	1.050	
Demandante de empleo	111	175	272	299	657	420	6.345	
Estudiante	15	20	28	25	32	33	361	
Con trabajo doméstico no remunerado	44	56	38	67	157	450	2.091	
Pensionista	55	45	43	65	89	172	1.055	
Economía irregular	32	66	76	61	56	48	683	
No consta	53.062	58.151	57.188	48.858	38.058	57.292	505.461	
TOTAL de usuarias	53.812	59.171	58.284	49.897	40.030	59.800	526.906	

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 2017.

En 2017, las usuarias que llevaban entre 1 y 5 años con su agresor son las que más llamadas (206) 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 846 de las 53.812 llamadas.

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

Último quinquenio, año 2010¹ y total del periodo 2009-2017.

Tiempo de duración	Año						Periodo 2009-2017
	2017	2016	2015	2014	2013	2010	
Menos de 1 año	188	223	345	426	257	337	2.422
De 1 a 5 años	206	228	336	571	965	1.058	5.422
De 5 a 10 años	146	154	227	451	785	772	4.245
De 10 a 20 años	131	161	206	449	820	716	4.095
Más de 20 años	175	204	353	584	934	1.039	5.349
No consta	52.966	58.201	56.817	47.416	36.269	43.253	432.703
TOTAL de usuarias	53.812	59.171	58.284	49.897	40.030	47.175	454.236

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 2017, la mayoría de las usuarias de las que se dispone de información declararon haber sido maltratadas verbal u emocionalmente.

Tabla 5.18. Usuarias del 016 por violencia de género, por tipo de maltrato sufrido.¹
Último quinquenio, año 2011² y total del periodo 2010-2017.

Tipo de maltrato \ Año	2017	2016	2015	2014	2013	2011	Periodo 2010-2017
Verbal-emocional	7.741	8.020	9.337	14.630	26.656	34.492	131.114
Económico	446	452	465	3.627	12.979	15.903	46.667
Social	1.008	784	939	781	944	812	6.064
Sexual	129	124	134	192	511	448	2.030
Físico	3.207	3.408	3.887	3.077	163	219	14.928
No consta	46.003	51.085	48.866	31.846	65	899	224.321

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 2010-2017).

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.

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

Último quinquenio, año 2011¹ y total del periodo 2010-2017.

Inicio del maltrato \ Año	2017	2016	2015	2014	2013	2011	Periodo 2010-2017
Embarazo	28	293	472	464	29	120	1.472
Noviazgo	116	609	1.072	937	326	1.321	4.896
Matrimonio	662	174	0	583	1.902	3.209	8.490
Separación	268	79	0	83	434	449	1.744
Otros	23	10	0	17	35	156	445
Convivencia	622	109	0	381	1.696	1.445	5.507
No consta	52.093	57.897	56.740	47.432	35.608	45.266	379.324
TOTAL de usuarias	53.812	59.171	58.284	49.897	40.030	51.966	401.878

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 2017.

Desde 2007, se han atendido en el 016 157.817 llamadas realizadas por familiares y personas allegadas a las víctimas de violencia de género, de las cuales 39.573 eran hombres y 118.244, 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 2008¹ y total del periodo 2007-2017.

Tipo de relación \ Año	2017	2016	2015	2014	2013	2008	Periodo 2007-2017
Hombres							
Padres	804	813	881	716	569	414	6.458
Hijos	538	645	571	445	327	304	4.411
Hermanos	538	619	581	520	401	430	5.210
Amigos	1.534	1.643	1.508	1.191	845	930	11.638
Otros	2.144	2.541	2.000	1.509	1.198	0	11.856
Total de hombres	5.558	6.261	5.541	4.381	3.340	2.078	39.573
Mujeres							
Madres	3.555	3.516	3.731	2.896	2.954	2.261	29.654
Hijas	1.159	1.189	1.177	1.004	931	854	10.315
Hermanas	1.808	1.988	2.027	1.901	1.637	1.765	18.816
Amigas	4.971	5.216	4.712	3.585	3.610	3.002	37.431
Otras	3.771	4.114	3.279	2.604	3.666	3	22.028
Total de mujeres	15.264	16.023	14.926	11.990	12.798	7.885	118.244

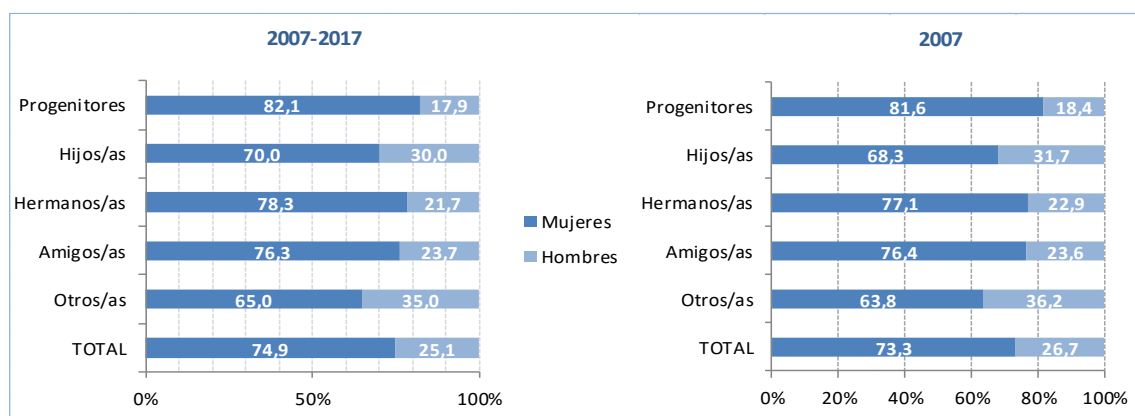
1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

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

En el periodo 2007-2017, el 25,1% de las llamadas realizadas por personas del entorno de la víctima fueron hechas por hombres y el 74,9%, por mujeres. La diferencia más acusada la encontramos en los progenitores: llamaron el 82,1% de madres y el 17,9% de padres. También en 2017 el porcentaje de mujeres que llamaron (73,3%) es muy superior al de hombres (26,7%).

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 2007-2017 y año 2017.



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 2007-2017 (11,1% y 8,7%, respectivamente).

El mayor porcentaje de llamadas, el 31,7%, 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 2008¹ y total del periodo 2007-2017.

Tipo de relación \ Año	2017	2016	2015	2014	2013	2008	Periodo 2007-2017
Hombres							
Padres	14,5	13,0	15,9	16,3	17,0	19,9	16,3
Hijos	9,7	10,3	10,3	10,2	9,8	14,6	11,1
Hermanos	9,7	9,9	10,5	11,9	12,0	20,7	13,2
Amigos	27,6	26,2	27,2	27,2	25,3	44,8	29,4
Otros	38,6	40,6	36,1	34,4	35,9	0,0	30,0
Total de hombres	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Mujeres							
Madres	23,3	21,9	25,0	24,2	23,1	28,7	25,1
Hijas	7,6	7,4	7,9	8,4	7,3	10,8	8,7
Hermanas	11,8	12,4	13,6	15,9	12,8	22,4	15,9
Amigas	32,6	32,6	31,6	29,9	28,2	38,1	31,7
Otras	24,7	25,7	22,0	21,7	28,6	0,0	18,6
Total de mujeres	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

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 2017.

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 2008-2017, se han registrado 444.423 llamadas maliciosas y en el año 2017, 7.635, lo que supone una disminución del 62,1% de este tipo de llamadas respecto a las del año 2016.

Tabla 5.22. Llamadas maliciosas recibidas en el 016.
Periodo 2008-2017.

Año	Llamadas	Variación interanual ¹ (%)
2017	7.635	-62,1
2016	20.128	40,0
2015	14.380	-39,1
2014	23.598	30,2
2013	18.118	-54,4
2012	39.717	-47,5
2011	75.702	-26,8
2010	103.486	41,9
2009	72.919	-
2008	68.740	-
TOTAL 2008-2017	444.423	-

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

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 2011-2017, de las 199.276 llamadas maliciosas, 90.308 fueron llamadas obscenas y 47.305, bromas. En 2017, hubo 132 amenazas entre las 7.635 llamadas maliciosas.

Tabla 5.23. Llamadas maliciosas recibidas en el 016, por tipo de contenido.
Último quinquenio, año 2011 y total del periodo 2011-2017.

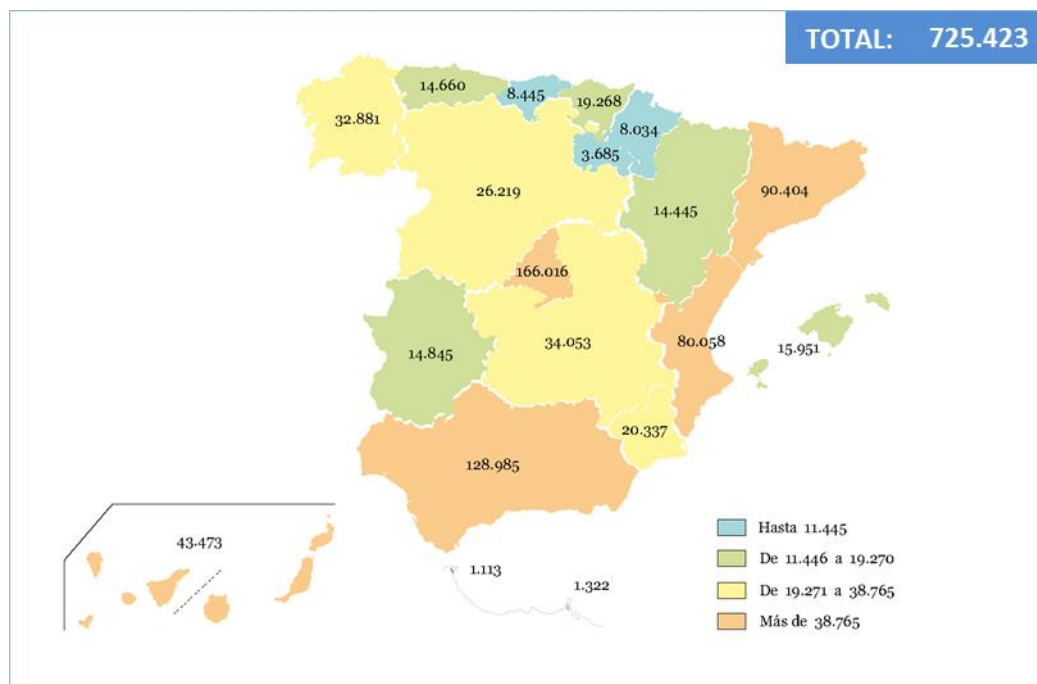
Tipo de contenido \ Año	2017	2016	2015	2014	2013	2011	Periodo 2011-2017
Bromas	1.142	2.686	2.925	3.862	4.256	21.517	47.305
Insultos	895	1.292	988	1.015	563	4.025	9.995
Amenazas	132	143	97	148	72	373	1.060
Obscenas	4.615	12.903	6.391	10.616	10.875	25.560	90.308
Otras	851	3.104	3.979	7.957	2.351	24.227	50.608
TOTAL de llamadas maliciosas	7.635	20.128	14.380	23.598	18.117	75.702	199.276

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

ANEXO

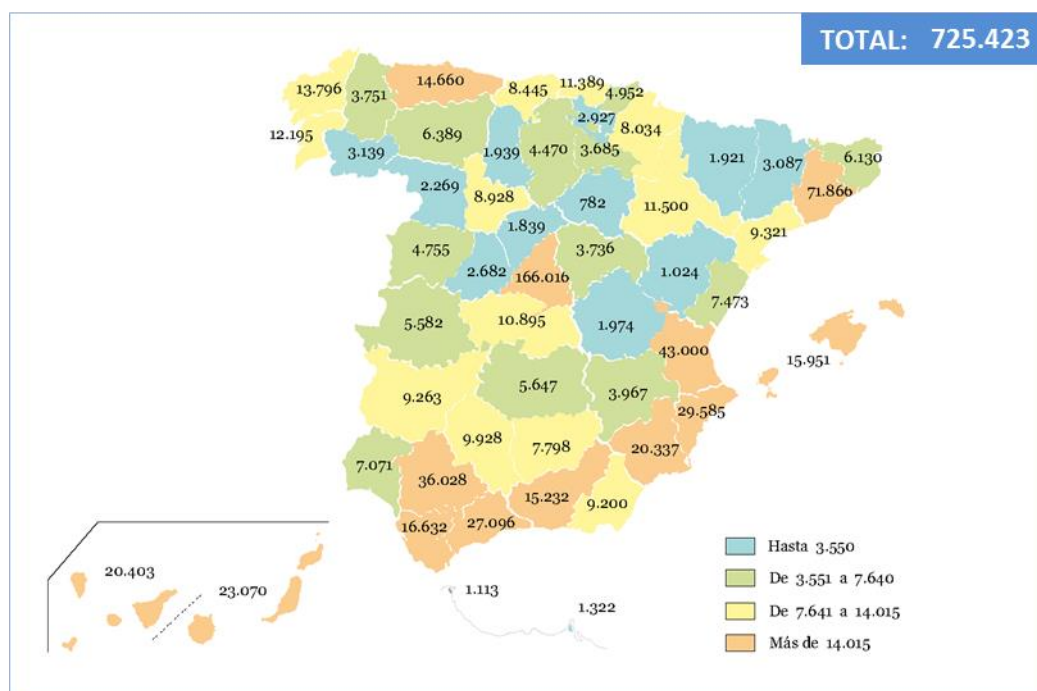
MAPAS Y TABLAS POR ÁMBITO GEOGRÁFICO Y POR PAÍS DE NACIONALIDAD

Gráfico 5.14. Número de llamadas al 016 por violencia de género, por comunidad autónoma.
Total del periodo 2007-2017.



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 2007-2017.



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.

Último quinquenio, año 2008¹ y total del periodo 2007-2017.

Com. autónoma y provincia	Año	2017	2016	2015	2014	2013	2008	Periodo 2007-2017
TOTAL		77.796	85.318	81.992	68.651	58.274	74.951	725.423
ANDALUCÍA		13.462	15.981	15.514	13.294	11.024	12.348	128.985
Almería		896	1.108	1.137	996	712	936	9.200
Cádiz		1.853	2.097	2.040	1.776	1.371	1.633	16.632
Córdoba		1.019	1.231	1.145	1.073	894	882	9.928
Granada		1.525	1.907	1.890	1.500	1.190	1.455	15.232
Huelva		749	925	862	777	607	701	7.071
Jaén		784	952	825	770	751	736	7.798
Málaga		3.005	3.414	3.297	2.727	2.168	2.563	27.096
Sevilla		3.631	4.347	4.318	3.675	3.331	3.442	36.028
ARAGÓN		1.534	1.778	1.687	1.281	1.219	1.450	14.445
Huesca		218	231	216	156	145	216	1.921
Teruel		123	141	110	72	90	108	1.024
Zaragoza		1.193	1.406	1.361	1.053	984	1.126	11.500
ASTURIAS, PRINCIPADO DE		1.627	1.659	1.474	1.259	1.296	1.408	14.660
BALEARS, ILLES		1.641	2.055	1.626	1.388	1.219	1.876	15.951
CANARIAS		4.565	4.676	4.905	3.919	3.610	4.272	43.473
Palmas, Las		2.312	2.330	2.652	2.161	1.880	2.302	23.070
Santa Cruz de Tenerife		2.253	2.346	2.253	1.758	1.730	1.970	20.403
CANTABRIA		790	895	886	832	698	905	8.445
CASTILLA Y LEÓN		3.801	3.929	3.819	3.057	2.951	3.153	34.053
Ávila		371	278	261	224	296	275	2.682
Burgos		475	622	538	410	377	330	4.470
León		670	739	665	523	562	735	6.389
Palencia		294	231	212	195	169	166	1.939
Salamanca		556	536	522	438	383	377	4.755
Segovia		170	184	189	191	130	197	1.839
Soria		70	85	49	56	75	102	782
Valladolid		1.005	1.022	1.146	822	776	761	8.928
Zamora		190	232	237	198	183	210	2.269
CASTILLA-LA MANCHA		2.595	3.149	2.963	2.456	2.133	2.694	26.219
Albacete		384	473	444	394	331	412	3.967
Ciudad Real		492	641	527	499	501	588	5.647
Cuenca		175	199	184	180	175	246	1.974
Guadalajara		403	494	465	354	302	362	3.736
Toledo		1.141	1.342	1.343	1.029	824	1.086	10.895
CATALUÑA		9.541	10.644	10.005	7.758	6.747	10.180	90.404
Barcelona		7.525	8.485	8.016	6.283	5.337	7.997	71.866
Girona		645	680	655	444	478	760	6.130
Lleida		317	322	319	234	219	343	3.087
Tarragona		1.054	1.157	1.015	797	713	1.080	9.321
COMUNITAT VALENCIANA		9.222	9.919	9.819	8.229	6.186	7.771	80.058
Alicante/Alacant		3.326	3.420	3.823	3.106	2.194	2.897	29.585
Castellón/Castelló		877	867	871	749	597	662	7.473
Valencia/València		5.019	5.632	5.125	4.374	3.395	4.212	43.000
EXTREMADURA		1.188	1.602	1.525	1.423	1.428	1.579	14.845
Badajoz		774	1.028	914	905	867	942	9.263
Cáceres		414	574	611	518	561	637	5.582
GALICIA		3.473	4.033	3.715	2.901	2.714	3.253	32.881
Coruña, A		1.681	1.691	919	903	1.222	1.468	13.796
Lugo		275	396	499	412	294	427	3.751
Ourense		304	422	318	281	282	292	3.139
Pontevedra		1.213	1.524	1.979	1.305	916	1.066	12.195
MADRID, COMUNIDAD DE		17.939	18.800	17.841	15.776	13.043	18.307	166.016
MURCIA, REGIÓN DE		2.138	2.368	2.263	1.792	1.425	2.351	20.337
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE		853	864	836	774	652	722	8.034
PAÍS VASCO		2.084	2.266	2.300	1.896	1.467	1.840	19.268
Araba/Álava		322	387	377	276	228	269	2.927
Bizkaia		563	529	559	445	391	459	4.952
Gipuzkoa		1.199	1.350	1.364	1.175	848	1.112	11.389
RIOJA, LA		378	398	421	395	299	395	3.685
CEUTA		114	106	180	101	67	136	1.113
MELILLA		100	119	133	109	86	202	1.322
NO CONSTA		751	77	80	11	10	109	1.229

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.

Tabla 5.25. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por persona que efectúa la llamada, comunidad autónoma y provincia.
Año 2017 y total del periodo 2007-2017.

Persona que efectúa la llamada Com. autónoma y provincia	Año	2017					Periodo 2007-2017				
	Usaria	Familiares y personas allegadas	Otras personas	No consta	TOTAL	Usaria	Familiares y personas allegadas	Otras personas	No consta	TOTAL	
TOTAL	53.812	20.822	2.994	168	77.796	526.906	157.817	40.115	585	725.423	
ANDALUCÍA	8.749	4.104	585	24	13.462	90.585	30.550	7.760	90	128.985	
Almería	584	278	31	3	896	6.505	2.112	571	12	9.200	
Cádiz	1.260	514	75	4	1.853	11.772	3.907	934	19	16.632	
Córdoba	668	313	38	0	1.019	6.996	2.386	544	2	9.928	
Granada	946	508	68	3	1.525	10.626	3.675	922	9	15.232	
Huelva	475	242	29	3	749	4.953	1.684	429	5	7.071	
Jaén	532	220	32	0	784	5.491	1.867	435	5	7.798	
Málaga	1.929	939	134	3	3.005	18.985	6.380	1.716	15	27.096	
Sevilla	2.355	1.090	178	8	3.631	25.257	8.539	2.209	23	36.028	
ARAGÓN	1.010	446	76	2	1.534	10.098	3.254	1.082	11	14.445	
Huesca	149	57	12	0	218	1.358	412	150	1	1.921	
Teruel	89	27	7	0	123	718	217	88	1	1.024	
Zaragoza	772	362	57	2	1.193	8.022	2.625	844	9	11.500	
ASTURIAS, PRINCIPADO DE	1.144	429	53	1	1.627	10.578	3.304	767	11	14.660	
BALEARS, ILLES	1.094	476	69	2	1.641	11.395	3.637	907	12	15.951	
CANARIAS	3.052	1.341	164	8	4.565	31.175	9.987	2.270	41	43.473	
Palmas, Las	1.567	660	81	4	2.312	16.541	5.324	1.185	20	23.070	
Santa Cruz de Tenerife	1.485	681	83	4	2.253	14.634	4.663	1.085	21	20.403	
CANTABRIA	538	225	27	0	790	6.164	1.889	383	9	8.445	
CASTILLA Y LEÓN	2.699	975	122	5	3.801	24.756	7.703	1.566	28	34.053	
Ávila	296	66	9	0	371	1.998	555	129	0	2.682	
Burgos	323	134	17	1	475	3.215	1.061	190	4	4.470	
León	479	165	25	1	670	4.680	1.395	312	2	6.389	
Palencia	214	72	8	0	294	1.361	473	103	2	1.939	
Salamanca	401	139	15	1	556	3.443	1.080	225	7	4.755	
Segovia	96	64	10	0	170	1.235	487	115	2	1.839	
Soria	49	18	2	1	70	584	157	39	2	782	
Valladolid	718	255	31	1	1.005	6.595	1.968	359	6	8.928	
Zamora	123	62	5	0	190	1.645	527	94	3	2.269	
CASTILLA-LA MANCHA	1.791	707	92	5	2.595	19.197	5.405	1.594	23	26.219	
Albacete	256	116	11	1	384	2.867	858	239	3	3.967	
Ciudad Real	315	159	17	1	492	4.103	1.220	322	2	5.647	
Cuenca	117	52	5	1	175	1.414	415	142	3	1.974	
Guadalajara	287	101	15	0	403	2.737	778	218	3	3.736	
Toledo	816	279	44	2	1.141	8.076	2.134	673	12	10.895	
CATALUÑA	6.840	2.474	213	14	9.541	67.337	18.464	4.536	67	90.404	
Barcelona	5.376	1.962	176	11	7.525	53.303	14.854	3.660	49	71.866	
Girona	467	166	10	2	645	4.635	1.224	266	5	6.130	
Lleida	214	95	8	0	317	2.322	602	156	7	3.087	
Tarragona	783	251	19	1	1.054	7.077	1.784	454	6	9.321	
COMUNITAT VALENCIANA	6.682	2.093	429	18	9.222	60.167	15.075	4.761	55	80.058	
Alicante/Alacant	2.447	731	146	2	3.326	22.445	5.422	1.708	10	29.585	
Castellón/Castelló	662	186	28	1	877	5.684	1.350	435	4	7.473	
Valencia/València	3.573	1.176	255	15	5.019	32.038	8.303	2.618	41	43.000	
EXTREMADURA	761	363	63	1	1.188	10.815	3.275	740	15	14.845	
Badajoz	493	239	41	1	774	6.748	2.036	472	7	9.263	
Cáceres	268	124	22	0	414	4.067	1.239	268	8	5.582	
GALICIA	2.402	922	139	10	3.473	23.904	7.326	1.628	23	32.881	
Coruña, A	1.226	385	64	6	1.681	10.185	2.886	715	10	13.796	
Lugo	189	69	16	1	275	2.771	801	178	1	3.751	
Ourense	189	94	21	0	304	2.283	696	158	2	3.139	
Pontevedra	798	374	38	3	1.213	8.665	2.943	577	10	12.195	
MADRID, COMUNIDAD DE	12.654	4.507	720	58	17.939	121.647	35.106	9.118	145	166.016	
MURCIA, REGIÓN DE	1.441	608	83	6	2.138	14.629	4.617	1.071	20	20.337	
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	571	251	31	0	853	5.714	1.905	409	6	8.034	
PAÍS VASCO	1.438	575	66	5	2.084	13.575	4.607	1.075	11	19.268	
Araba/Álava	216	96	9	1	322	1.990	770	163	4	2.927	
Bizkaia	390	154	18	1	563	3.434	1.249	266	3	4.952	
Gipuzkoa	832	325	39	3	1.199	8.151	2.588	646	4	11.389	
RIOJA, LA	257	107	14	0	378	2.561	938	184	2	3.685	
CEUTA	77	31	6	0	114	776	277	58	2	1.113	
MELILLA	66	30	4	0	100	946	273	103	0	1.322	
NO CONSTA	546	158	38	9	751	887	225	103	14	1.229	

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. (continúa)
Periodo 2008-2017.

Nacionalidad de las usuarias	Año	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Periodo 2008-2017
TOTAL		781	783	1.114	1.334	1.610	1.289	2.252	2.557	3.317	2.602	17.639
Albania		0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	3
Austria		0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	6
Bélgica		4	1	1	1	2	0	4	2	5	6	26
Bulgaria		23	21	21	23	19	18	39	33	34	34	265
Chipre		0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Dinamarca		1	7	2	2	2	0	0	0	0	0	14
Finlandia		1	0	1	1	0	0	1	2	1	2	9
Francia		3	6	9	8	8	7	6	14	17	10	88
Grecia		0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Hungría		0	0	1	1	0	1	1	1	2	1	8
Irlanda		0	1	2	1	1	0	2	2	1	1	11
Italia		0	0	11	11	21	9	16	20	17	9	114
Noruega		11	10	1	0	0	0	0	7	1	2	32
Países Bajos		3	1	0	3	2	2	0	6	5	10	32
Polonia		0	0	6	20	32	13	21	28	40	18	178
Portugal		0	0	8	14	11	17	30	26	39	29	174
Andorra		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Reino Unido		78	83	7	1	13	6	7	7	17	16	235
Alemania		7	4	9	17	8	7	9	11	32	17	121
Rumanía		0	0	79	103	170	107	159	230	216	258	1322
Suecia		62	54	1	0	1	0	1	2	2	2	125
Suiza		0	0	3	1	0	0	1	2	5	0	12
Ucrania		9	16	12	11	20	14	33	25	31	31	202
Letonia		0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	3
Moldavia		2	1	1	8	7	1	1	10	4	6	41
Belarús		0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Georgia		0	1	1	0	0	1	0	1	3	1	8
Estonia		0	0	1	2	0	0	0	1	1	0	5
Lituania		0	0	3	6	2	2	5	5	10	4	37
República Checa		0	0	1	15	9	6	11	7	3	2	54
República Eslovaca		7	12	0	0	0	1	2	0	0	0	22
Bosnia y Herzegovina		0	0	1	0	0	2	0	0	2	1	6
Croacia		1	0	0	0	0	2	0	1	0	1	5
Eslovenia		4	4	5	4	12	3	4	6	58	18	118
Armenia		0	0	0	1	0	3	0	1	0	3	8
Rusia		0	0	15	22	26	20	25	29	55	36	228
Macedonia		65	35	0	0	0	0	1	1	0	1	103
Serbia		0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Montenegro		12	15	0	0	0	0	0	0	0	0	27
Islas feroe		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Otros países o territorios de Europa		4	5	0	0	1	0	0	0	0	2	12
Burkina Faso		0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Angola		0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	4
Argelia		0	4	6	10	3	1	7	8	17	8	64
Botswana		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Burundi		13	11	0	0	1	0	0	0	0	0	25
Cabo Verde		0	1	1	0	3	1	6	2	3	2	19
Camerún		2	0	0	1	0	1	0	1	2	3	10
Comores		12	7	0	1	0	0	0	0	0	0	20
Congo		0	1	1	0	1	0	1	0	2	1	7
Costa de marfil		0	0	0	1	0	0	1	6	2	0	10
Djibouti		53	32	0	0	0	0	0	0	0	1	86
Egipto		2	1	0	0	0	1	0	1	3	0	8
Etiopía		0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
Gabón		0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	4
Gambia		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Ghana		0	3	0	0	1	0	2	1	0	0	7
Guinea		0	2	1	0	2	3	2	8	11	5	34
Guinea-Bissau		1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	4
Guinea Ecuatorial		4	4	2	4	1	1	5	5	5	1	32
Kenia		0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3
Liberia		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Mali		0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	4
Marruecos		0	0	66	97	109	88	126	157	173	135	951
Mauricio		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Mauritania		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Mozambique		0	0	1	1	0	1	0	1	3	0	7
Namibia		0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Níger		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. (continuación)
Periodo 2008-2017.

Nacionalidad de las usuarias	Año	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	Periodo 2008-2017
Nigeria		0	0	1	3	0	0	3	5	9	5	26
Sudáfrica		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Ruanda		0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3
Senegal		0	0	1	2	4	6	9	8	2	4	36
Sierra Leona		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Chad		0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Túnez		0	0	0	0	0	1	1	0	4	0	6
República Democrática del Congo		0	0	0	0	1	1	4	4	0	1	11
Eritrea		0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	3
Otros países o territorios de África		0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Canadá		0	0	0	0	2	1	0	1	1	0	5
Estados Unidos de América		3	4	4	5	6	2	7	11	11	7	60
México		0	0	10	9	14	21	27	30	22	27	160
Antigua y Barbuda		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Bahamas		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Belice		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Costa Rica		1	3	0	1	1	2	7	0	0	1	16
Cuba		15	20	25	34	28	24	40	32	53	38	309
Dominica		1	2	2	1	1	1	1	4	11	17	41
El Salvador		2	1	3	3	0	1	10	2	3	3	28
Guatemala		1	6	3	0	6	1	4	5	4	4	34
Haití		0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Honduras		15	18	13	10	17	21	19	15	29	15	172
Nicaragua		0	0	14	6	14	8	13	24	9	10	98
Panamá		0	0	0	1	1	4	7	3	3	3	22
República Dominicana		0	0	35	55	53	49	90	91	90	54	517
Argentina		16	33	53	53	72	73	76	123	154	101	754
Bolivia		49	45	56	60	123	98	167	214	312	269	1393
Brasil		55	63	92	74	103	96	196	228	266	206	1379
Colombia		100	91	121	135	176	143	297	275	352	288	1978
Chile		8	15	12	17	23	27	30	24	31	40	227
Ecuador		95	86	134	152	195	165	289	325	566	382	2389
Paraguay		0	0	49	58	63	55	124	130	143	114	736
Perú		0	0	87	97	136	89	173	215	246	200	1243
Uruguay		0	0	14	11	10	14	19	21	41	34	164
Venezuela		0	0	42	40	41	30	60	62	74	54	403
Otros países o territorios de América		0	0	2	0	0	1	1	0	0	0	4
Afganistán		28	44	46	97	3	2	3	2	5	1	231
Arabia Saudí		0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Bangladesh		0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	4
China		1	6	3	2	5	1	1	3	4	5	31
Emiratos Árabes Unidos		0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Filipinas		2	0	3	2	5	2	11	2	6	8	41
India		2	1	0	2	4	3	4	4	16	12	48
Indonesia		0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Iraq		0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	3
Irán		1	0	1	0	2	0	6	0	2	1	13
Israel		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Japón		0	0	0	1	0	0	4	3	1	0	9
Libano		0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3
Maldivas		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Mongolia		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Pakistán		0	0	1	1	0	2	0	1	0	0	5
Siria		0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	4
Sri Lanka		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Tailandia		0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Turquía		0	0	1	0	0	2	0	2	1	1	7
Vietnam		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Azerbaiyán		0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	4
Turkmenistán		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Uzbekistán		0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Palestina (2)		0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Otros países o territorios de Asia		0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Australia		0	0	0	0	0	1	3	0	1	0	5
Fiji		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Vanuatu		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.