

5.	016–SERVICIO TELEFÓNICO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO.....	1
	Contenido y notas metodológicas	1
5.1.	Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género. Evolución general	3
5.2.	Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género. Ámbito geográfico.....	7
5.3.	Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género. Persona que efectúa la llamada.....	10
	ANEXO.....	12

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 2020.

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 contra la Violencia de Género (DGVG) 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 2020.

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.

Durante el confinamiento que tuvo lugar en 2020, la DGVG detectó la necesidad de crear un canal alternativo que permitiese contactar con el servicio 016 de forma más sigilosa en pleno confinamiento domiciliario, y con numerosas mujeres conviviendo bajo el mismo techo con su maltratador. De ahí surgió el Servicio de WhatsApp de Apoyo Emocional Inmediato. Estuvo activo en el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 20 de junio de 2020, recibiendo un total de 2.358 consultas pertinentes.

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 2020.

Variables de estudio y clasificación.

1. Variables de estudio:

- Llamadas pertinentes atendidas en el servicio 016.
- por violencia de género al 016.

2. Variables de clasificación:

- Mes.
- Día de la semana.
- Hora del día.
- Duración de la llamada.
- Persona que efectúa la llamada.
- Tipo de llamada.
- Comunidad autónoma y provincia.

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.
- 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 contra la Violencia de Género.

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

De 3 de septiembre de 2007 a 31 de diciembre de 2020.

Desde el inicio del servicio y hasta el 31 de diciembre de 2020 han tenido lugar 946.792 llamadas por violencia de género.

En el año 2020, el número de llamadas por violencia de género fue de 79.201, un 15,3% más que en el año 2019.

Tabla 5.1. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género.
Periodo 2007-2020.

Año	Llamadas	Variación interanual ¹ (%)
2020	79.201	15,3
2019	68.714	-6,5
2018	73.454	-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	-
TOTAL 2007-2020	946.792	-

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 contra la Violencia de Género. Ministerio de 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 pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género.
Periodo 2007-2020.



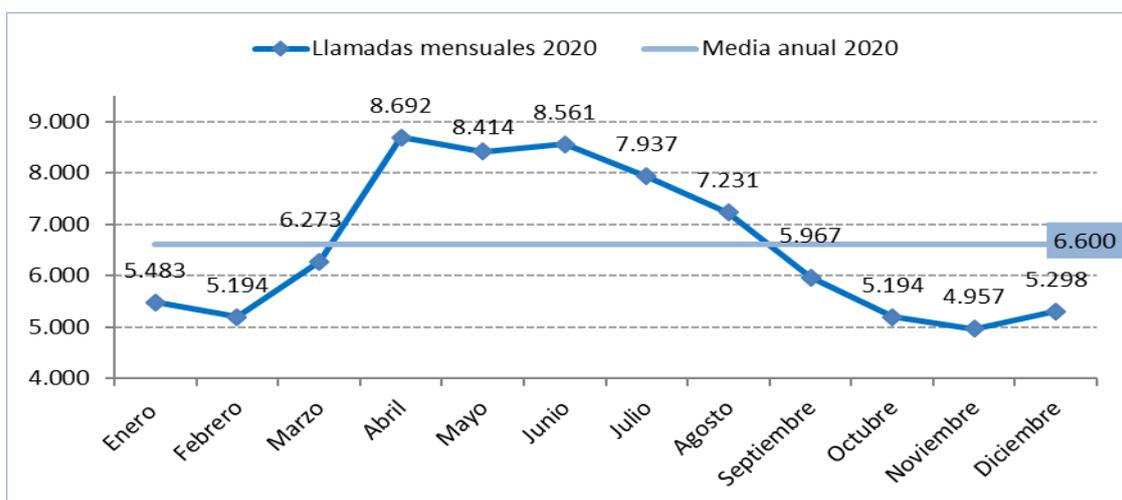
1. El servicio 016 se dijo a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que debe tenerse en cuenta al comparar 2007 con el resto de años.

Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

En el año 2020, la media de llamadas mensuales recibidas en el 016 por violencia de género ascendió a 6.600. Abril fue el mes en el que se recibieron más llamadas de este tipo y noviembre, el que menos llamadas registró.

En este sentido, es importante destacar que las llamadas al 016 se incrementaron a partir de marzo, mes de inicio del confinamiento, y alcanzaron su máximo en el segundo trimestre coincidiendo con los meses de restricción absoluta de la movilidad, con un total de 25.667 llamadas, el número más alto de toda la serie histórica. En cada uno de los tres meses de ese trimestre se superaron las ocho mil llamadas mensuales.

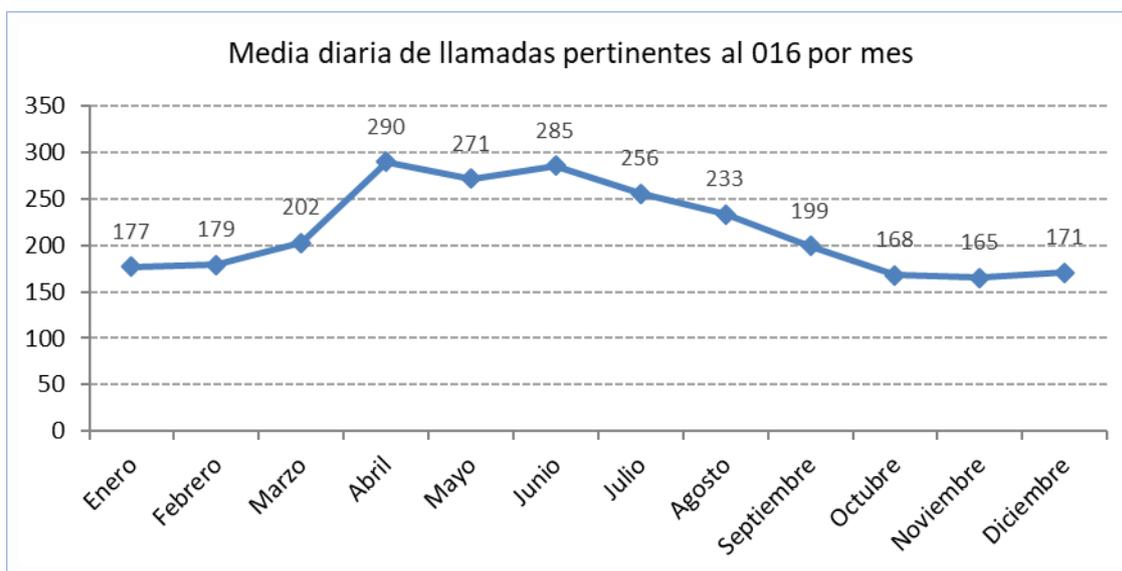
Gráfico 5.2. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por mes.
Año 2020.



Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

La media diaria de llamadas por mes en 2020, estuvo entre 165 y 290 llamadas.

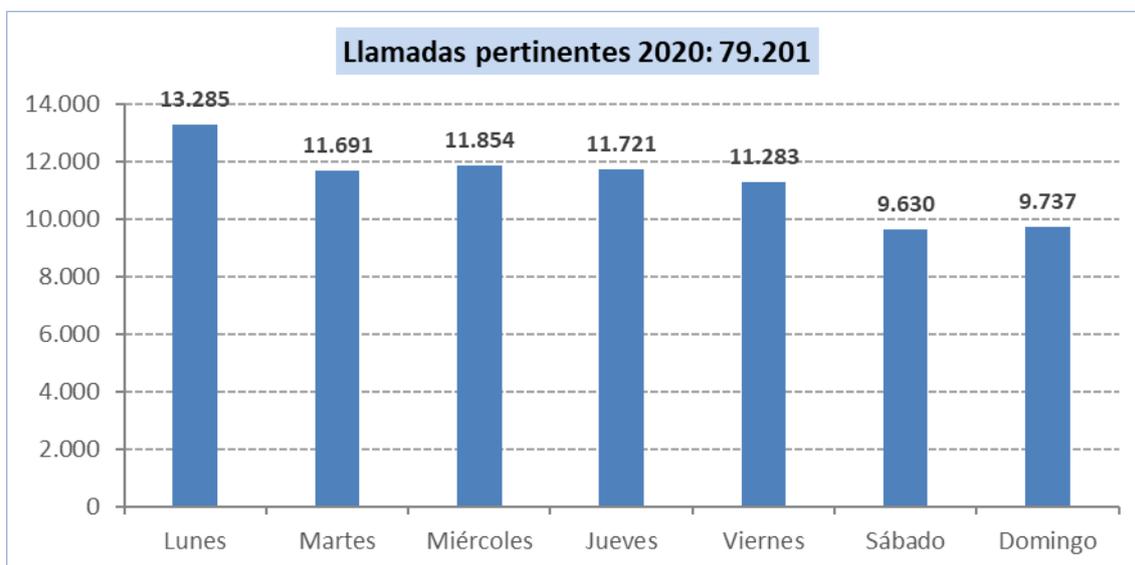
Gráfico 5.3. Media diaria de llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por mes.
Año 2020.



Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

El número de llamadas pertinentes al 016 por día de la semana presenta diferencias notables. En 2020, el día con más llamadas fue el lunes (13.285). Por el contrario, el día en que se registraron menos llamadas fue el sábado (9.630).

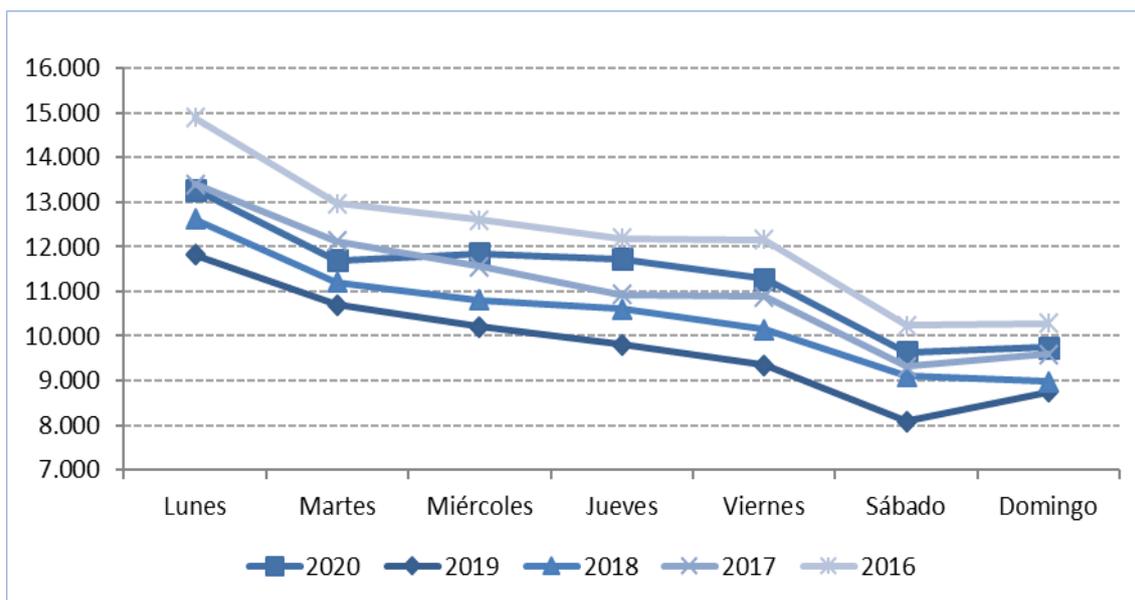
Gráfico 5.4. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por día de la semana.
Año 2020.



Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

Si se analiza esta información en el último quinquenio, se constata que 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 5.5. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por día de la semana.
Último quinquenio.



Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

En el año 2020, la hora punta de llamadas se registraba entre las 12 y las 13.

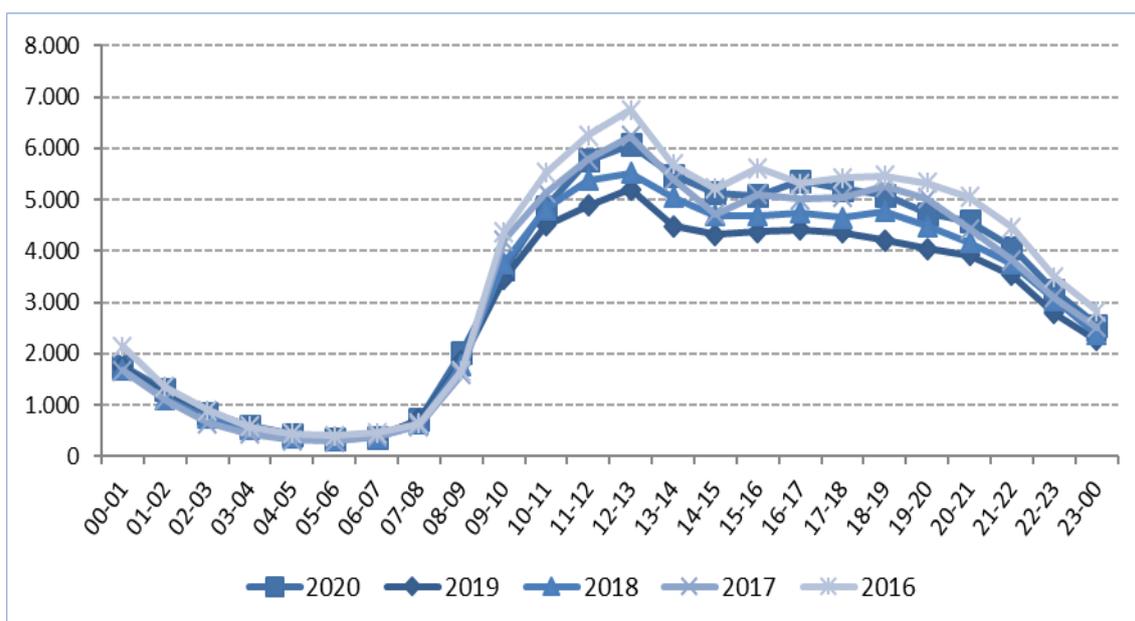
Gráfico 5.6. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por hora del día.
Año 2020.



Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

Durante el último quinquenio se aprecia una tendencia similar en cuanto a las horas en que se efectúan las llamadas pertinentes por violencia de género al 016.

Gráfico 5.7. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por hora del día.
Último quinquenio.



Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

Las llamadas más numerosas, tanto en el último quinquenio como en el periodo 2008-2020, son las de corta duración (hasta 2 minutos). De las 79.201 llamadas en 2020, 39.387 eran de este tipo.

Tabla 5.2. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por duración de la llamada.

Último quinquenio, año 2008 y total del periodo 2008-2020.

Duración llamada \ Año	2020	2019	2018	2017	2016	2008	Periodo 2008-2020
Hasta 2 minutos	39.387	35.422	40.895	41.963	46.886	41.630	515.491
Más de 2 y hasta 5 minutos	32.522	26.395	26.348	28.225	30.517	17.843	290.443
Más de 5 y hasta 10 minutos	6.070	5.655	4.968	5.970	6.202	9.336	85.012
Más de 10 minutos	1.222	1.242	1.243	1.638	1.713	6.142	40.131
TOTAL de llamadas	79.201	68.714	73.454	77.796	85.318	74.951	931.077

Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

En 2020, casi la mitad de las llamadas fueron de hasta 2 minutos mientras que las de más de 10 minutos representaron el 1,5% de las llamadas.

Gráfico 5.8. Distribución porcentual de las llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, según su duración.

Año 2020.



Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de 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 2020.

Las comunidades autónomas donde se recibieron más llamadas al 016 por violencia de género fueron Madrid y Andalucía, tanto en 2020 como en el periodo completo. En sentido contrario, Ceuta y Melilla fueron las que registraron menos.

Tabla 5.3. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma.

Último quinquenio, año 2008¹ y total del periodo 2007-2020.

Comunidad autónoma	Año	2020	2019	2018	2017	2016	2008	Periodo 2007-2020
Andalucía		13.032	11.037	12.228	13.462	15.981	12.348	165.282
Aragón		1.511	1.328	1.453	1.534	1.778	1.450	18.737
Asturias, Principado de		1.482	1.338	1.374	1.627	1.659	1.408	18.854
Balears, Illes		1.680	1.367	1.533	1.641	2.055	1.876	20.531
Canarias		4.883	4.289	4.554	4.565	4.676	4.272	57.199
Cantabria		767	701	771	790	895	905	10.684
Castilla y León		3.704	3.108	3.643	3.801	3.929	3.153	44.508
Castilla-La Mancha		2.710	2.396	2.552	2.595	3.149	2.694	33.877
Cataluña		9.935	8.303	8.919	9.541	10.644	10.180	117.561
Comunitat Valenciana		9.433	8.339	8.295	9.222	9.919	7.771	106.125
Extremadura		1.197	1.110	1.288	1.188	1.602	1.579	18.440
Galicia		3.110	2.561	3.057	3.473	4.033	3.253	41.609
Madrid, Comunidad de		15.914	14.406	16.120	17.939	18.800	18.307	212.456
Murcia, Región de		2.074	1.671	2.075	2.138	2.368	2.351	26.157
Navarra, Comunidad Foral de		747	635	694	853	864	722	10.110
País Vasco		1.884	1.754	1.971	2.084	2.266	1.840	24.877
Rioja, La		363	380	329	378	398	395	4.757
Ceuta		105	97	80	114	106	136	1.395
Melilla		107	87	86	100	119	202	1.602
No consta		4.563	3.807	2.432	751	77	109	12.031
TOTAL de llamadas		79.201	68.714	73.454	77.796	85.318	74.951	946.792

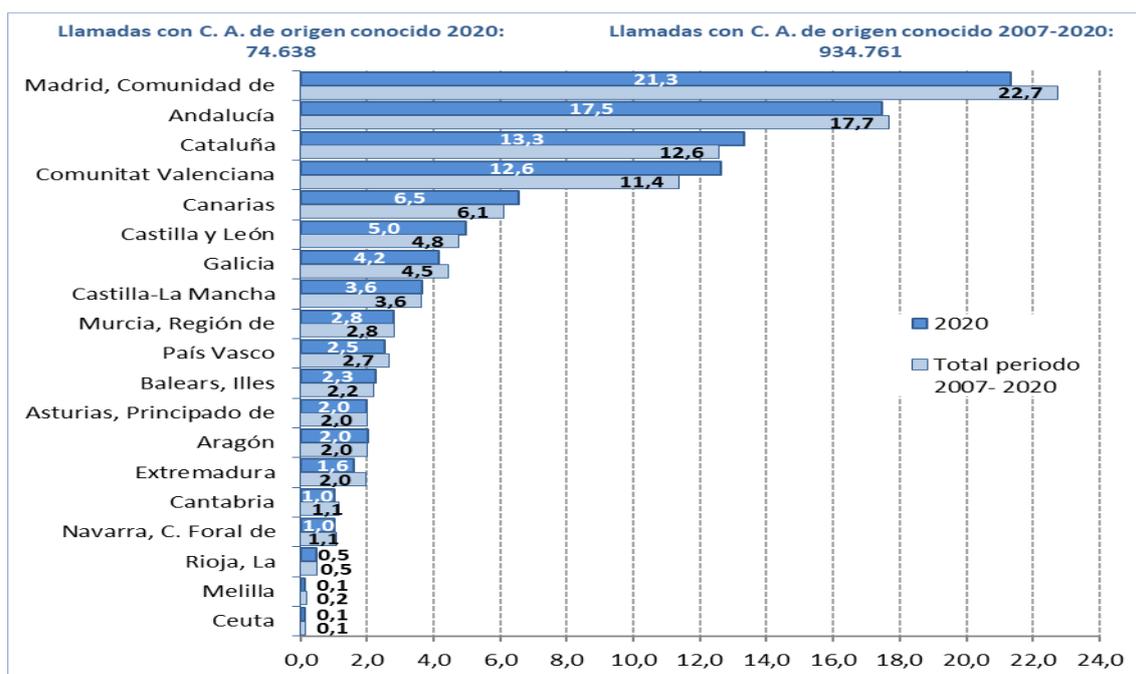
1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

Tanto en el periodo completo, como en el año 2020, más del 20% de las llamadas se recibieron en Madrid (22,7% y 21,3%, respectivamente).

Gráfico 5.9. Distribución porcentual de las llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género según comunidad autónoma.

Año 2020 y total del periodo 2007-2020.



Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

En 2020, en Madrid se registró el mayor número de llamadas y la tasa más alta. En el lado opuesto, Ceuta contabilizó el menor número de llamadas, pero la tasa más baja correspondió a País Vasco.

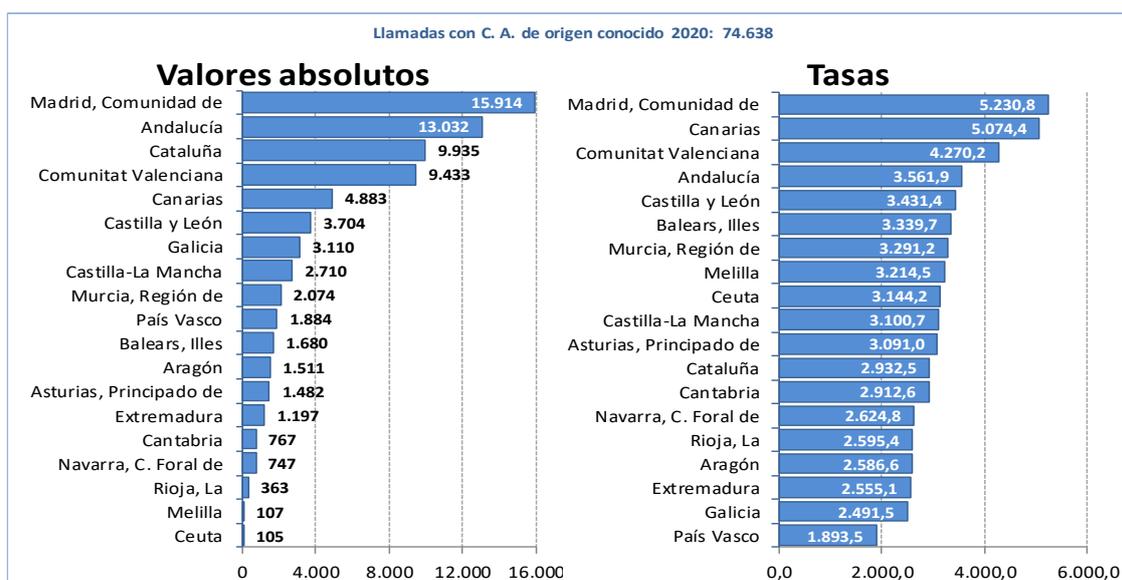
Tabla 5.4. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma. Valores absolutos y tasas por millón de mujeres de 15 y más años.
Año 2020.

Comunidad autónoma	Año	Número de Llamadas	Tasas de Llamadas
Andalucía		13.032	3.561,9
Aragón		1.511	2.586,6
Asturias, Principado de		1.482	3.091,0
Balears, Illes		1.680	3.339,7
Canarias		4.883	5.074,4
Cantabria		767	2.912,6
Castilla y León		3.704	3.431,4
Castilla-La Mancha		2.710	3.100,7
Cataluña		9.935	2.932,5
Comunitat Valenciana		9.433	4.270,2
Extremadura		1.197	2.555,1
Galicia		3.110	2.491,5
Madrid, Comunidad de		15.914	5.230,8
Murcia, Región de		2.074	3.291,2
Navarra, Comunidad Foral de		747	2.624,8
País Vaco		1.884	1.893,5
Rioja, La		363	2.595,4
Ceuta		105	3.144,2
Melilla		107	3.214,5
No consta		4.563	-
TOTAL de Llamadas		79.201	3.793,8

Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

En 2020, se observa una diferencia considerable entre la tasa más alta (Comunidad de Madrid, 5.230,8) y la más baja (País Vasco, 1.893,5).

Gráfico 5.10. 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 2020.



Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de 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 2020.

En 2020, la mayoría de las llamadas las realizó la usuaria del servicio aunque también hay un número elevado de llamadas por parte de familiares y personas allegadas de las víctimas. De las 79.201 llamadas atendidas en el 016, fueron efectuadas por las usuarias 54.365 y por sus familiares o personas allegadas, 19.807.

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

Año 2020.

Persona que efectúa la llamada	Año						Periodo 2007-2020
	2020	2019	2018	2017	2016	2008	
Usuaría	54.365	45.809	49.209	53.812	59.171	59.800	676.289
Familiares o personas allegadas	19.807	18.855	20.151	21.677	23.431	13.219	237.673
Otras personas	3.008	2.663	2.415	2.143	2.546	1.932	27.173
No consta	2.021	1.387	1.679	164	170	0	5.657
TOTAL de Llamadas	79.201	68.714	73.454	77.796	85.318	74.951	946.792

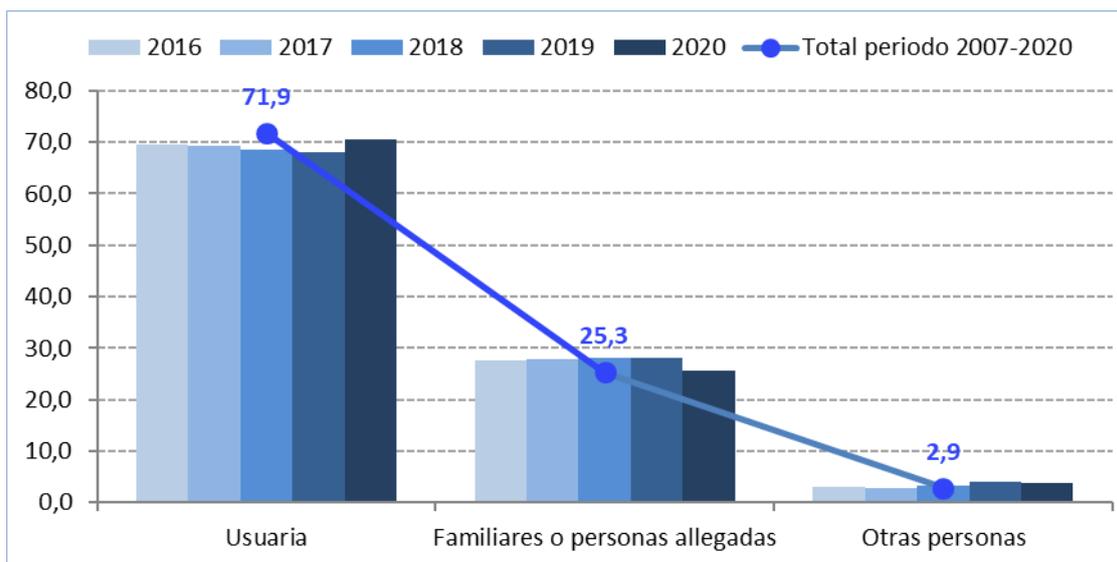
1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

Aproximadamente el 70% de las llamadas son efectuadas por las usuarias, tanto en el último quinquenio como en el periodo 2007-2020.

Gráfico 5.11. Distribución porcentual de las llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género según la persona que efectúa la llamada.

Último quinquenio y total del periodo 2007-2020.



Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

En junio de 2020, 5.961 mujeres solicitaron atención en el 016 por motivo de violencia de género directamente relacionadas con ellas (usuarias). Fue el mes con más llamadas por parte de las usuarias.

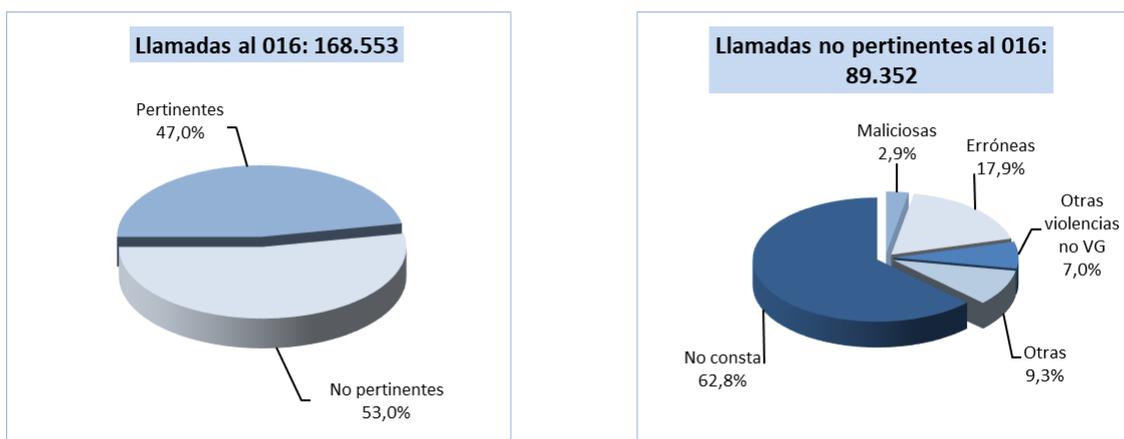
Gráfico 5.12. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por persona que efectúa la llamada y mes.
Año 2020.



Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

En 2020 se recibieron 168.553 llamadas en el 016, de las cuales el 53,0% fueron llamadas no pertinentes.

Gráfico 5.13. Distribución porcentual de las llamadas al 016 por violencia de género, según tipo de llamada.
Año 2020.

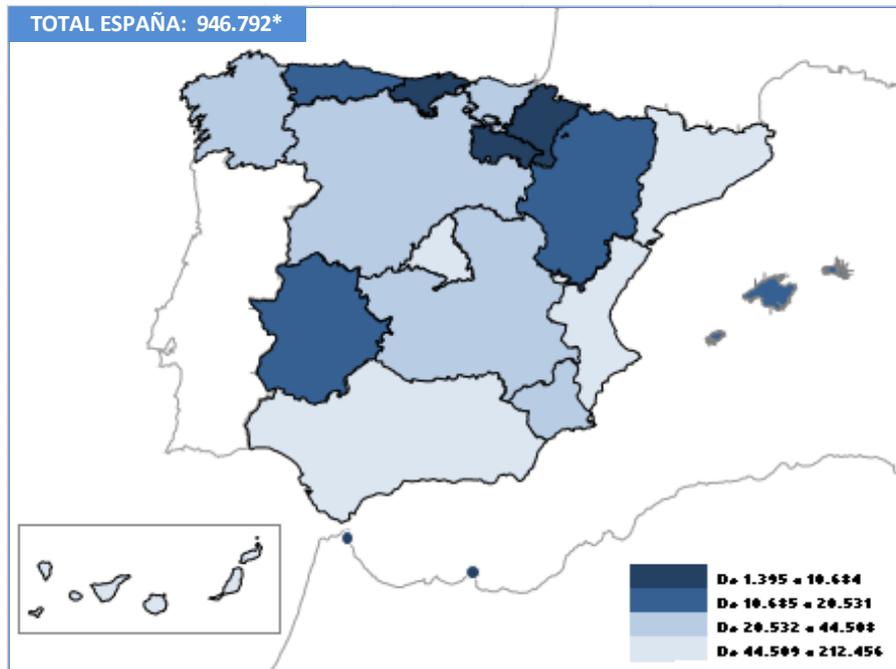


Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

ANEXO

MAPAS Y TABLAS POR ÁMBITO GEOGRÁFICO Y POR PAÍS DE NACIONALIDAD

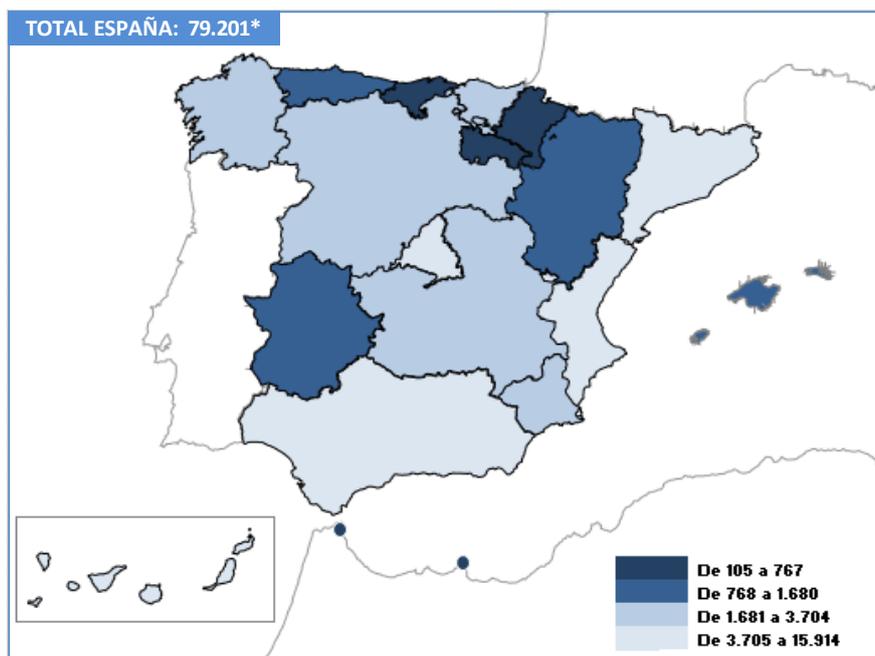
Gráfico 5.14. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma.
Total del periodo 2007-2020.



* En el periodo 2007-2020, 12.031 de estas llamadas no tienen comunidad autónoma asignada.

Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

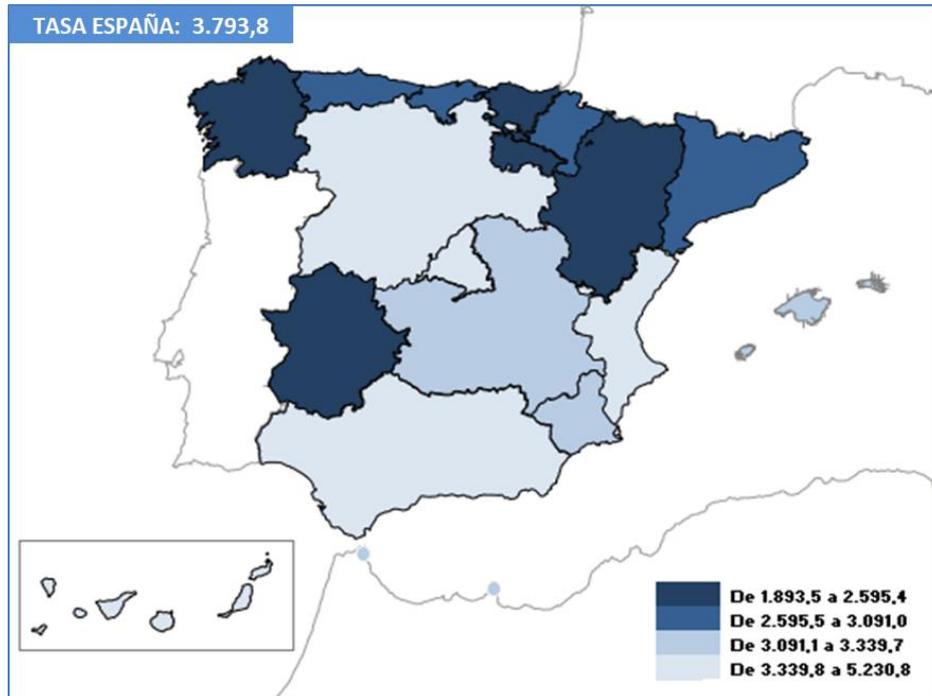
Gráfico 5.15. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma.
Año 2020.



* En 2020, 4.563 de estas llamadas no tienen comunidad autónoma asignada.

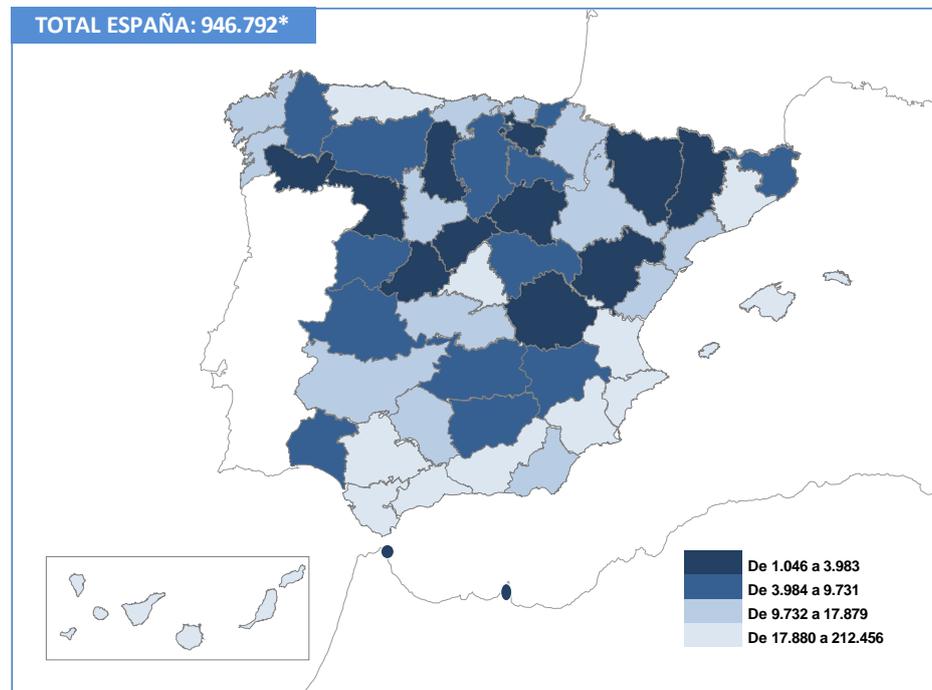
Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

Gráfico 5.16. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma. Tasas por millón de mujeres de 15 y más años. Año 2020.



Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

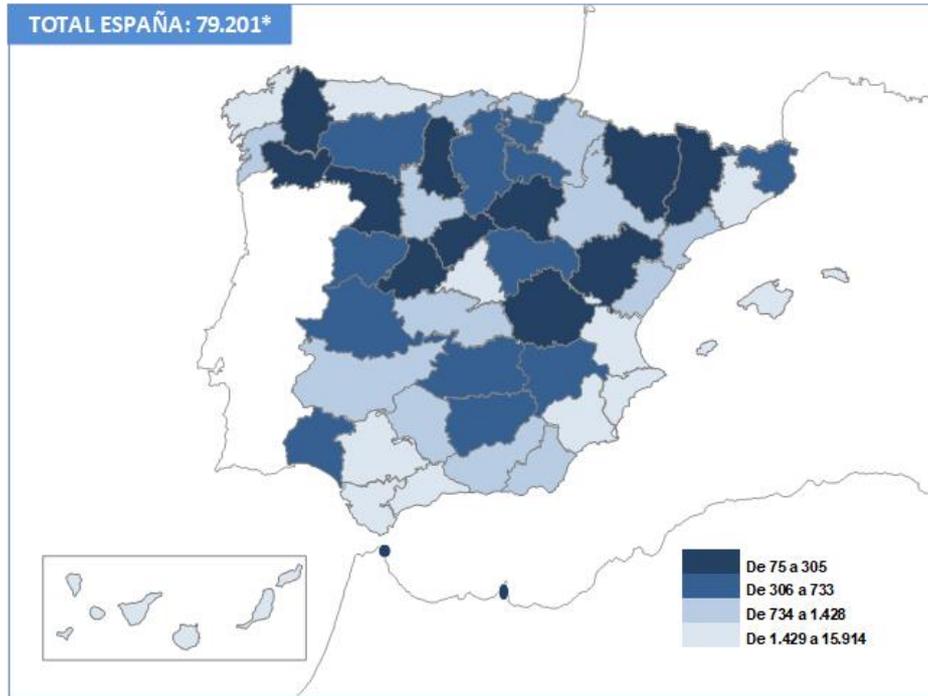
Gráfico 5.17. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por provincia. Total del periodo 2007-2020.



* En el periodo 2007-2020, 12.031 de estas llamadas no tienen comunidad autónoma asignada.

Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

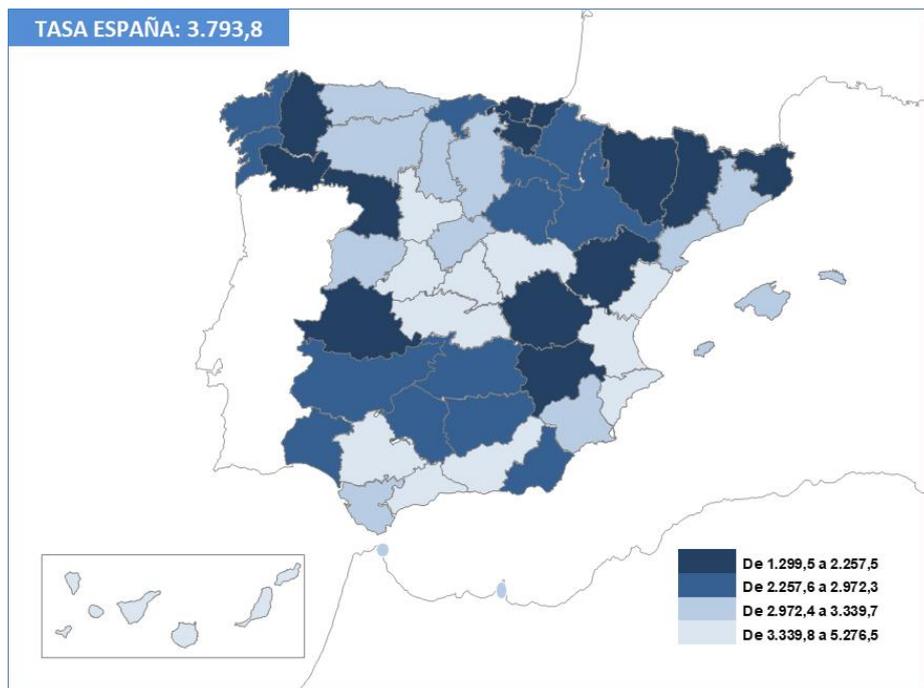
Gráfico 5.18. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por provincia. Año 2020.



* En 2020, 4.563 de estas llamadas no tienen comunidad autónoma asignada.

Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

Gráfico 5.19. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por provincia. Tasas por millón de mujeres de 15 y más años. Año 2020.



Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

Tabla 5.6. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma y provincia.

Periodo 2007-2020.

(continúa)

Com. autónoma y provincia	Año	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
TOTAL		79.201	68.714	73.454	77.796	85.318	81.992	68.651
ANDALUCÍA		13.032	11.037	12.228	13.462	15.981	15.514	13.294
Almería		882	769	920	896	1.108	1.137	996
Cádiz		1.721	1.420	1.597	1.853	2.097	2.040	1.776
Córdoba		887	822	975	1.019	1.231	1.145	1.073
Granada		1.428	1.194	1.352	1.525	1.907	1.890	1.500
Huelva		636	628	757	749	925	862	777
Jaén		733	599	601	784	952	825	770
Málaga		3.247	2.611	2.781	3.005	3.414	3.297	2.727
Sevilla		3.498	2.994	3.245	3.631	4.347	4.318	3.675
ARAGÓN		1.511	1.328	1.453	1.534	1.778	1.687	1.281
Huesca		169	150	180	218	231	216	156
Teruel		75	86	105	123	141	110	72
Zaragoza		1.267	1.092	1.168	1.193	1.406	1.361	1.053
ASTURIAS, PRINCIPADO DE		1.482	1.338	1.374	1.627	1.659	1.474	1.259
BALEARS, ILLES		1.680	1.367	1.533	1.641	2.055	1.626	1.388
CANARIAS		4.883	4.289	4.554	4.565	4.676	4.905	3.919
Palmas, Las		2.619	2.227	2.285	2.312	2.330	2.652	2.161
Santa Cruz de Tenerife		2.264	2.062	2.269	2.253	2.346	2.253	1.758
CANTABRIA		767	701	771	790	895	886	832
CASTILLA Y LEÓN		3.704	3.108	3.643	3.801	3.929	3.819	3.057
Ávila		291	240	269	371	278	261	224
Burgos		491	467	574	475	622	538	410
León		651	506	552	670	739	665	523
Palencia		217	174	237	294	231	212	195
Salamanca		464	379	482	556	536	522	438
Segovia		202	200	217	170	184	189	191
Soria		92	80	92	70	85	49	56
Valladolid		1.119	838	1.029	1.005	1.022	1.146	822
Zamora		177	224	191	190	232	237	198
CASTILLA-LA MANCHA		2.710	2.396	2.552	2.595	3.149	2.963	2.456
Albacete		379	305	367	384	473	444	394
Ciudad Real		498	461	469	492	641	527	499
Cuenca		192	180	180	175	199	184	180
Guadalajara		427	381	357	403	494	465	354
Toledo		1.214	1.069	1.179	1.141	1.342	1.343	1.029
CATALUÑA		9.935	8.303	8.919	9.541	10.644	10.005	7.758
Barcelona		7.961	6.627	7.115	7.525	8.485	8.016	6.283
Girona		624	556	594	645	680	655	444
Lleida		305	286	305	317	322	319	234
Tarragona		1.045	834	905	1.054	1.157	1.015	797
COMUNITAT VALENCIANA		9.433	8.339	8.295	9.222	9.919	9.819	8.229
Alicante/Alacant		3.337	3.004	3.074	3.326	3.420	3.823	3.106
Castellón/Castelló		1.138	812	710	877	867	871	749
Valencia/València		4.958	4.523	4.511	5.019	5.632	5.125	4.374
EXTREMADURA		1.197	1.110	1.288	1.188	1.602	1.525	1.423
Badajoz		819	675	781	774	1.028	914	905
Cáceres		378	435	507	414	574	611	518
GALICIA		3.110	2.561	3.057	3.473	4.033	3.715	2.901
Coruña, A		1.442	1.243	1.398	1.681	1.691	919	903
Lugo		267	206	254	275	396	499	412
Ourense		297	222	311	304	422	318	281
Pontevedra		1.104	890	1.094	1.213	1.524	1.979	1.305
MADRID, COMUNIDAD DE		15.914	14.406	16.120	17.939	18.800	17.841	15.776
MURCIA, REGIÓN DE		2.074	1.671	2.075	2.138	2.368	2.263	1.792
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE		747	635	694	853	864	836	774
PAÍS VASCO		1.884	1.754	1.971	2.084	2.266	2.300	1.896
Araba/Álava		321	309	323	322	387	377	276
Bizkaia		1.075	1.009	1.152	1.199	1.350	1.364	1.175
Gipuzkoa		488	436	496	563	529	559	445
RÍOJA, LA		363	380	329	378	398	421	395
CEUTA		105	97	80	114	106	180	101
MELILLA		107	87	86	100	119	133	109
NO CONSTA		4.563	3.807	2.432	751	77	80	11

Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

Tabla 5.6. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma y provincia.

Periodo 2007-2020.

(conclusión)

Com. autónoma y provincia	Año	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	Periodo 2007-2020
	TOTAL		58.274	55.810	70.679	67.696	68.541	74.951	15.715
ANDALUCÍA		11.024	9.859	12.893	11.344	10.842	12.348	2.424	165.282
Almería		712	667	912	821	834	936	181	11.771
Cádiz		1.371	1.229	1.647	1.349	1.397	1.633	240	21.370
Córdoba		894	748	995	882	862	882	197	12.612
Granada		1.190	1.208	1.540	1.447	1.265	1.455	305	19.206
Huelva		607	509	711	556	565	701	109	9.092
Jaén		751	655	783	686	702	736	154	9.731
Málaga		2.168	2.074	2.733	2.398	2.262	2.563	455	35.735
Sevilla		3.331	2.769	3.572	3.205	2.955	3.442	783	45.765
ARAGÓN		1.219	1.029	1.405	1.358	1.414	1.450	290	18.737
Huesca		145	134	167	186	202	216	50	2.420
Teruel		90	63	91	97	86	108	43	1.290
Zaragoza		984	832	1.147	1.075	1.126	1.126	197	15.027
ASTURIAS, PRINCIPADO DE		1.296	1.200	1.660	1.346	1.418	1.408	313	18.854
BALEARIS, ILLES		1.219	1.236	1.559	1.524	1.459	1.876	368	20.531
CANARIAS		3.610	3.532	4.293	4.280	4.593	4.272	828	57.199
Palmas, Las		1.880	1.910	2.372	2.252	2.431	2.302	468	30.201
Santa Cruz de Tenerife		1.730	1.622	1.921	2.028	2.162	1.970	360	26.998
CANTABRIA		698	621	954	811	841	905	212	10.684
CASTILLA Y LEÓN		2.951	2.636	3.258	3.407	3.249	3.153	793	44.508
Ávila		296	248	211	237	204	275	77	3.482
Burgos		377	345	429	422	442	330	80	6.002
León		562	480	587	635	640	735	153	8.098
Palencia		169	116	166	184	151	166	55	2.567
Salamanca		383	381	480	512	459	377	111	6.080
Segovia		130	167	216	168	178	197	49	2.458
Soria		75	67	88	76	80	102	34	1.046
Valladolid		776	633	861	863	844	761	195	11.914
Zamora		183	199	220	310	251	210	39	2.861
CASTILLA-LA MANCHA		2.133	2.067	2.668	2.558	2.435	2.694	501	33.877
Albacete		331	297	408	385	374	412	65	5.018
Ciudad Real		501	480	618	597	584	588	120	7.075
Cuenca		175	168	231	183	189	246	44	2.526
Guadalajara		302	249	360	397	304	362	46	4.901
Toledo		824	873	1.051	996	984	1.086	226	14.357
CATALUÑA		6.747	7.157	8.748	8.581	9.118	10.180	1.925	117.561
Barcelona		5.337	5.633	6.999	6.789	7.261	7.997	1.541	93.569
Girona		478	533	605	608	605	760	117	7.904
Lleida		219	321	294	291	327	343	100	3.983
Tarragona		713	670	850	893	925	1.080	167	12.105
COMUNITAT VALENCIANA		6.186	6.093	7.351	6.917	7.078	7.771	1.473	106.125
Alicante/Alacant		2.194	2.256	2.723	2.595	2.647	2.897	598	39.000
Castellón/Castelló		597	650	710	649	713	662	128	10.133
Valencia/València		3.395	3.187	3.918	3.673	3.718	4.212	747	56.992
EXTREMADURA		1.428	1.309	1.584	1.486	1.417	1.579	304	18.440
Badajoz		867	806	977	936	915	942	199	11.538
Cáceres		561	503	607	550	502	637	105	6.902
GALICIA		2.714	2.556	3.319	3.100	3.096	3.253	721	41.609
Coruña, A		1.222	1.191	1.483	1.422	1.433	1.468	383	17.879
Lugo		294	299	373	339	368	427	69	4.478
Ourense		282	276	294	302	300	292	68	3.969
Pontevedra		916	790	1.169	1.037	995	1.066	201	15.283
MADRID, COMUNIDAD DE		13.043	12.335	15.518	15.805	16.438	18.307	4.214	212.456
MURCIA, REGIÓN DE		1.425	1.527	1.989	1.955	2.069	2.351	460	26.157
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE		652	696	824	876	776	722	161	10.110
PAÍS VASCO		1.467	1.486	1.993	1.777	1.733	1.840	426	24.877
Araba/Álava		228	244	270	240	230	269	84	3.880
Bizkaia		848	821	1.142	1.075	1.060	1.112	243	14.625
Gipuzkoa		391	421	581	462	443	459	99	6.372
RIOJA, LA		299	239	410	367	321	395	62	4.757
CEUTA		67	104	117	72	90	136	26	1.395
MELILLA		86	128	136	132	154	202	23	1.602
NO CONSTA		10	0	0	0	0	109	191	12.031

Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

Tabla 5.7. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por persona que efectúa la llamada, comunidad autónoma y provincia.
Años 2019 y 2020.

Persona que efectúa la llamada	Año		2020					2019				
	Usaria	Familiares y personas allegadas	Otras personas	No consta	TOTAL	Usaria	Familiares y personas allegadas	Otras personas	No consta	TOTAL		
Com. autónoma y provincia												
TOTAL	54.365	19.807	3.008	2.021	79.201	45.809	18.855	2.663	1.387	68.714		
ANDALUCÍA	8.489	3.820	598	125	13.032	6.787	3.651	498	101	11.037		
Almería	587	251	33	11	882	515	226	23	5	769		
Cádiz	1.098	533	68	22	1.721	875	466	63	16	1.420		
Córdoba	585	269	26	7	887	498	288	27	9	822		
Granada	885	464	65	14	1.428	756	368	61	9	1.194		
Huelva	383	195	53	5	636	350	214	59	5	628		
Jaén	495	203	31	4	733	373	201	22	3	599		
Málaga	2.175	906	137	29	3.247	1.615	868	108	20	2.611		
Sevilla	2.281	999	185	33	3.498	1.805	1.020	135	34	2.994		
ARAGÓN	978	444	73	16	1.511	839	409	69	11	1.328		
Huesca	99	53	16	1	169	96	42	10	2	150		
Teruel	46	27	1	1	75	45	29	10	2	86		
Zaragoza	833	364	56	14	1.267	698	338	49	7	1.092		
ASTURIAS, PRINCIPADO DE	1.031	366	57	28	1.482	915	356	40	27	1.338		
BALEARS, ILLES	1.140	447	72	21	1.680	883	414	59	11	1.367		
CANARIAS	3.334	1.284	182	83	4.883	2.817	1.263	157	52	4.289		
Palmas, Las	1.790	677	107	45	2.619	1.459	677	68	23	2.227		
Santa Cruz de Tenerife	1.544	607	75	38	2.264	1.358	586	89	29	2.062		
CANTABRIA	536	194	33	4	767	481	186	28	6	701		
CASTILLA Y LEÓN	2.708	861	93	42	3.704	2.157	843	80	28	3.108		
Ávila	230	51	7	3	291	177	54	9	0	240		
Burgos	362	112	13	4	491	320	128	17	2	467		
León	476	147	15	13	651	338	148	12	8	506		
Palencia	146	61	6	4	217	132	35	6	1	174		
Salamanca	320	118	21	5	464	257	114	5	3	379		
Segovia	151	43	7	1	202	139	48	8	5	200		
Soria	72	18	1	1	92	61	15	2	2	80		
Valladolid	815	275	20	9	1.119	570	245	18	5	838		
Zamora	136	36	3	2	177	163	56	3	2	224		
CASTILLA-LA MANCHA	1.900	691	89	30	2.710	1.611	654	110	21	2.396		
Albacete	249	116	8	6	379	191	98	15	1	305		
Ciudad Real	349	125	20	4	498	292	132	30	7	461		
Cuenca	127	49	11	5	192	106	57	16	1	180		
Guadalajara	311	94	14	8	427	275	87	14	5	381		
Toledo	864	307	36	7	1.214	747	280	35	7	1.069		
CATALUÑA	6.931	2.617	257	130	9.935	5.760	2.260	204	79	8.303		
Barcelona	5.537	2.108	212	104	7.961	4.593	1.793	177	64	6.627		
Girona	438	166	16	4	624	373	166	13	4	556		
Lleida	196	93	10	6	305	212	68	4	2	286		
Tarragona	760	250	19	16	1.045	582	233	10	9	834		
COMUNITAT VALENCIANA	6.904	1.929	466	134	9.433	6.030	1.814	421	74	8.339		
Alicante/Alacant	2.455	686	147	49	3.337	2.174	646	158	26	3.004		
Castellón/Castelló	862	213	46	17	1.138	609	163	26	14	812		
Valencia/València	3.587	1.030	273	68	4.958	3.247	1.005	237	34	4.523		
EXTREMADURA	837	315	35	10	1.197	737	334	30	9	1.110		
Badajoz	572	215	23	9	819	437	211	22	5	675		
Cáceres	265	100	12	1	378	300	123	8	4	435		
GALICIA	2.163	807	107	33	3.110	1.672	779	87	23	2.561		
Coruña, A	1.001	375	52	14	1.442	820	369	42	12	1.243		
Lugo	176	84	5	2	267	133	64	8	1	206		
Ourense	205	80	7	5	297	142	71	7	2	222		
Pontevedra	781	268	43	12	1.104	577	275	30	8	890		
MADRID, COMUNIDAD DE	11.115	3.980	627	192	15.914	9.954	3.765	542	145	14.406		
MURCIA, REGIÓN DE	1.446	520	72	36	2.074	1.066	527	66	12	1.671		
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	532	176	27	12	747	399	207	17	12	635		
PAÍS VASCO	1.321	489	50	24	1.884	1.149	530	58	17	1.754		
Araba/Álava	221	86	9	5	321	204	95	9	1	309		
Bizkaia	760	274	28	13	1.075	642	316	39	12	1.009		
Gipuzkoa	340	129	13	6	488	303	119	10	4	436		
RIOJA, LA	263	87	11	2	363	266	106	5	3	380		
CEUTA	72	25	7	1	105	49	44	4		97		
MELILLA	66	34	5	2	107	60	25	2		87		
NO CONSTA	2.599	721	147	1.096	4.563	2.177	688	186	756	3.807		

Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

Tabla 5.8. Distribución porcentual de las llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma y provincia según persona que efectúa la llamada.
Años 2019 y 2020.

Año Persona que efectúa la llamada	2020					2019				
	Usaria	Familiares y personas allegadas	Otras personas	No consta	TOTAL	Usaria	Familiares y personas allegadas	Otras personas	No consta	TOTAL
Com. autónoma y provincia										
TOTAL	68,6	25,0	3,8	2,6	100,0	66,7	27,4	3,9	2,0	100,0
ANDALUCÍA	65,1	29,3	4,6	1,0	100,0	61,5	33,1	4,5	0,9	100,0
Almería	66,6	28,5	3,7	1,2	100,0	67,0	29,4	3,0	0,7	100,0
Cádiz	63,8	31,0	4,0	1,3	100,0	61,6	32,8	4,4	1,1	100,0
Córdoba	66,0	30,3	2,9	0,8	100,0	60,6	35,0	3,3	1,1	100,0
Granada	62,0	32,5	4,6	1,0	100,0	63,3	30,8	5,1	0,8	100,0
Huelva	60,2	30,7	8,3	0,8	100,0	55,7	34,1	9,4	0,8	100,0
Jaén	67,5	27,7	4,2	0,5	100,0	62,3	33,6	3,7	0,5	100,0
Málaga	67,0	27,9	4,2	0,9	100,0	61,9	33,2	4,1	0,8	100,0
Sevilla	65,2	28,6	5,3	0,9	100,0	60,3	34,1	4,5	1,1	100,0
ARAGÓN	64,7	29,4	4,8	1,1	100,0	63,2	30,8	5,2	0,8	100,0
Huesca	58,6	31,4	9,5	0,6	100,0	64,0	28,0	6,7	1,3	100,0
Teruel	61,3	36,0	1,3	1,3	100,0	52,3	33,7	11,6	2,3	100,0
Zaragoza	65,7	28,7	4,4	1,1	100,0	63,9	31,0	4,5	0,6	100,0
ASTURIAS, PRINCIPADO DE	69,6	24,7	3,8	1,9	100,0	68,4	26,6	3,0	2,0	100,0
BALEARS, ILLES	67,9	26,6	4,3	1,3	100,0	64,6	30,3	4,3	0,8	100,0
CANARIAS	68,3	26,3	3,7	1,7	100,0	65,7	29,4	3,7	1,2	100,0
Palmas, Las	68,3	25,8	4,1	1,7	100,0	65,5	30,4	3,1	1,0	100,0
Santa Cruz de Tenerife	68,2	26,8	3,3	1,7	100,0	65,9	28,4	4,3	1,4	100,0
CANTABRIA	69,9	25,3	4,3	0,5	100,0	68,6	26,5	4,0	0,9	100,0
CASTILLA Y LEÓN	73,1	23,2	2,5	1,1	100,0	69,4	27,1	2,6	0,9	100,0
Ávila	79,0	17,5	2,4	1,0	100,0	73,8	22,5	3,8	0,0	100,0
Burgos	73,7	22,8	2,6	0,8	100,0	68,5	27,4	3,6	0,4	100,0
León	73,1	22,6	2,3	2,0	100,0	66,8	29,2	2,4	1,6	100,0
Palencia	67,3	28,1	2,8	1,8	100,0	75,9	20,1	3,4	0,6	100,0
Salamanca	69,0	25,4	4,5	1,1	100,0	67,8	30,1	1,3	0,8	100,0
Segovia	74,8	21,3	3,5	0,5	100,0	69,5	24,0	4,0	2,5	100,0
Soria	78,3	19,6	1,1	1,1	100,0	76,3	18,8	2,5	2,5	100,0
Valladolid	72,8	24,6	1,8	0,8	100,0	68,0	29,2	2,1	0,6	100,0
Zamora	76,8	20,3	1,7	1,1	100,0	72,8	25,0	1,3	0,9	100,0
CASTILLA-LA MANCHA	70,1	25,5	3,3	1,1	100,0	67,2	27,3	4,6	0,9	100,0
Albacete	65,7	30,6	2,1	1,6	100,0	62,6	32,1	4,9	0,3	100,0
Ciudad Real	70,1	25,1	4,0	0,8	100,0	63,3	28,6	6,5	1,5	100,0
Cuenca	66,1	25,5	5,7	2,6	100,0	58,9	31,7	8,9	0,6	100,0
Guadalajara	72,8	22,0	3,3	1,9	100,0	72,2	22,8	3,7	1,3	100,0
Toledo	71,2	25,3	3,0	0,6	100,0	69,9	26,2	3,3	0,7	100,0
CATALUÑA	69,8	26,3	2,6	1,3	100,0	69,4	27,2	2,5	1,0	100,0
Barcelona	69,6	26,5	2,7	1,3	100,0	69,3	27,1	2,7	1,0	100,0
Girona	70,2	26,6	2,6	0,6	100,0	67,1	29,9	2,3	0,7	100,0
Lleida	64,3	30,5	3,3	2,0	100,0	74,1	23,8	1,4	0,7	100,0
Tarragona	72,7	23,9	1,8	1,5	100,0	69,8	27,9	1,2	1,1	100,0
COMUNITAT VALENCIANA	73,2	20,4	4,9	1,4	100,0	72,3	21,8	5,0	0,9	100,0
Alicante/Alacant	73,6	20,6	4,4	1,5	100,0	72,4	21,5	5,3	0,9	100,0
Castellón/Castelló	75,7	18,7	4,0	1,5	100,0	75,0	20,1	3,2	1,7	100,0
Valencia/València	72,3	20,8	5,5	1,4	100,0	71,8	22,2	5,2	0,8	100,0
EXTREMADURA	69,9	26,3	2,9	0,8	100,0	66,4	30,1	2,7	0,8	100,0
Badajoz	69,8	26,3	2,8	1,1	100,0	64,7	31,3	3,3	0,7	100,0
Cáceres	70,1	26,5	3,2	0,3	100,0	69,0	28,3	1,8	0,9	100,0
GALICIA	69,5	25,9	3,4	1,1	100,0	65,3	30,4	3,4	0,9	100,0
Coruña, A	69,4	26,0	3,6	1,0	100,0	66,0	29,7	3,4	1,0	100,0
Lugo	65,9	31,5	1,9	0,7	100,0	64,6	31,1	3,9	0,5	100,0
Ourense	69,0	26,9	2,4	1,7	100,0	64,0	32,0	3,2	0,9	100,0
Pontevedra	70,7	24,3	3,9	1,1	100,0	64,8	30,9	3,4	0,9	100,0
MADRID, COMUNIDAD DE	69,8	25,0	3,9	1,2	100,0	69,1	26,1	3,8	1,0	100,0
MURCIA, REGIÓN DE	69,7	25,1	3,5	1,7	100,0	63,8	31,5	3,9	0,7	100,0
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	71,2	23,6	3,6	1,6	100,0	62,8	32,6	2,7	1,9	100,0
PAÍS VASCO	70,1	26,0	2,7	1,3	100,0	65,5	30,2	3,3	1,0	100,0
Araba/Álava	68,8	26,8	2,8	1,6	100,0	66,0	30,7	2,9	0,3	100,0
Bizkaia	70,7	25,5	2,6	1,2	100,0	63,6	31,3	3,9	1,2	100,0
Gipuzkoa	69,7	26,4	2,7	1,2	100,0	69,5	27,3	2,3	0,9	100,0
RIOJA, LA	72,5	24,0	3,0	0,6	100,0	70,0	27,9	1,3	0,8	100,0
CEUTA	68,6	23,8	6,7	1,0	100,0	50,5	45,4	4,1	-	100,0
MELILLA	61,7	31,8	4,7	1,9	100,0	69,0	28,7	2,3	-	100,0
NO CONSTA	57,0	15,8	3,2	24,0	100,0	57,2	18,1	4,9	19,9	100,0

Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.