

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 2019.

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 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 2021.

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 2021.

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 2021.

Desde el inicio del servicio y hasta el 31 de diciembre de 2021 han tenido lugar 1.034.099 llamadas por violencia de género.

En el año 2021, el número de llamadas por violencia de género fue de 87.307, un 10,2% más que en el año 2020.

Tabla 5.1. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género. Periodo 2007-2021.

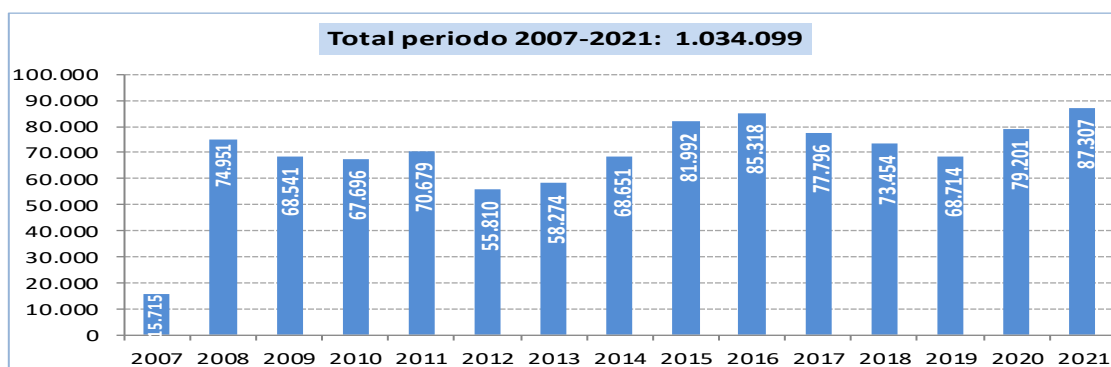
Año	Llamadas	Variación interanual ¹ (%)
2021	87.307	10,2
2020	79.201	15,3
2019	68.714	-6,5
2018	73.454	-5,6
2017	77.796	-8,8
2016	85.318	4,1
2015	81.992	19,4
2014	68.651	17,8
2013	58.274	4,4
2012	55.810	-21,0
2011	70.679	4,4
2010	67.696	-1,2
2009	68.541	-8,6
2008	74.951	-
2007	15.715	-
TOTAL 2007-2021	1.034.099	-

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 han recibido en el 016 desde el inicio del servicio ha sido 2021, seguido de 2016 (85.318).

Gráfico 5.1. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género. Periodo 2007-2021.

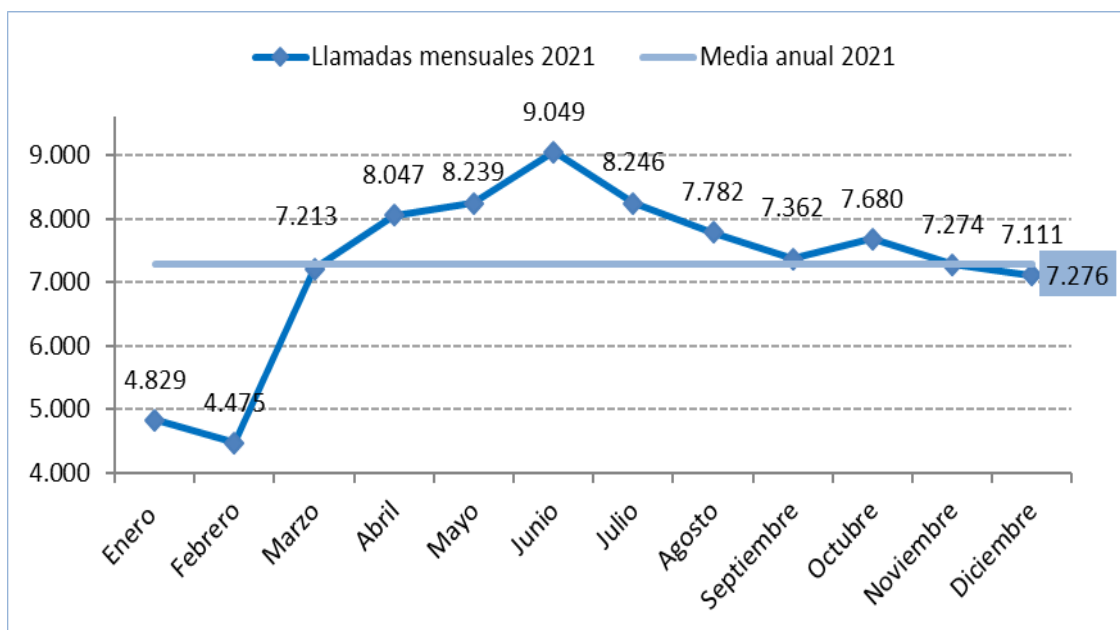


1. El servicio 016 se dicho a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que debe tenerse en cuenta al comparar 2007 con el resto de años.

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

En el año 2021, la media de llamadas mensuales recibidas en el 016 por violencia de género ascendió a 7.276. Junio fue el mes en el que se recibieron más llamadas de este tipo y febrero, el que menos registró.

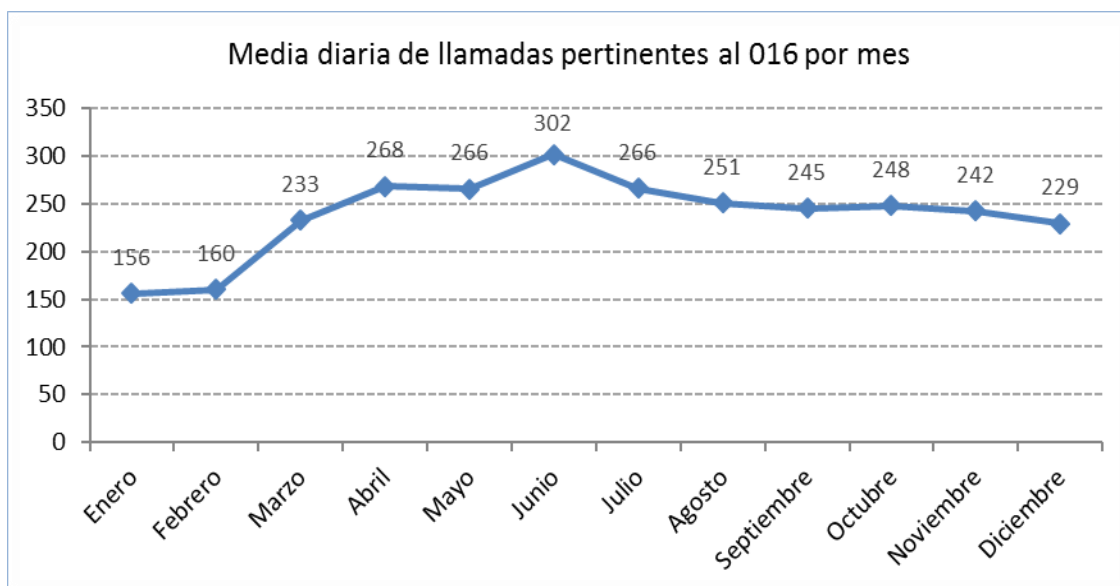
Gráfico 5.2. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por mes.
Año 2021.



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

La media diaria de llamadas por mes en 2021, estuvo entre 156 y 302 llamadas.

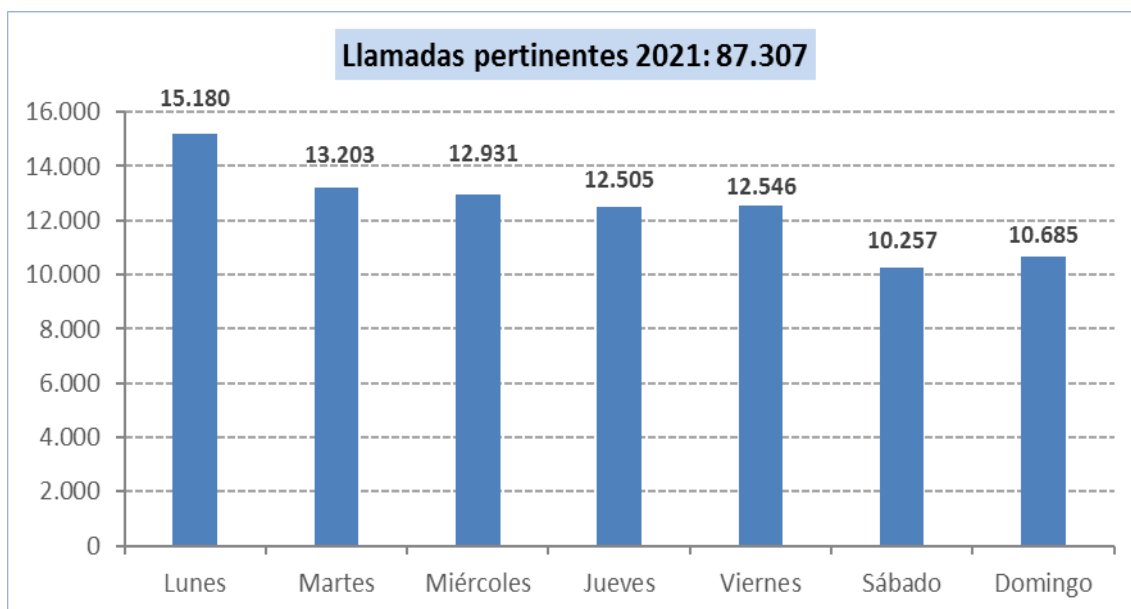
Gráfico 5.3. Media diaria de llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por mes.
Año 2021.



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 2021, el día con más llamadas fue el lunes (15.180). Por el contrario, el día en que se registraron menos llamadas fue el sábado (10.257).

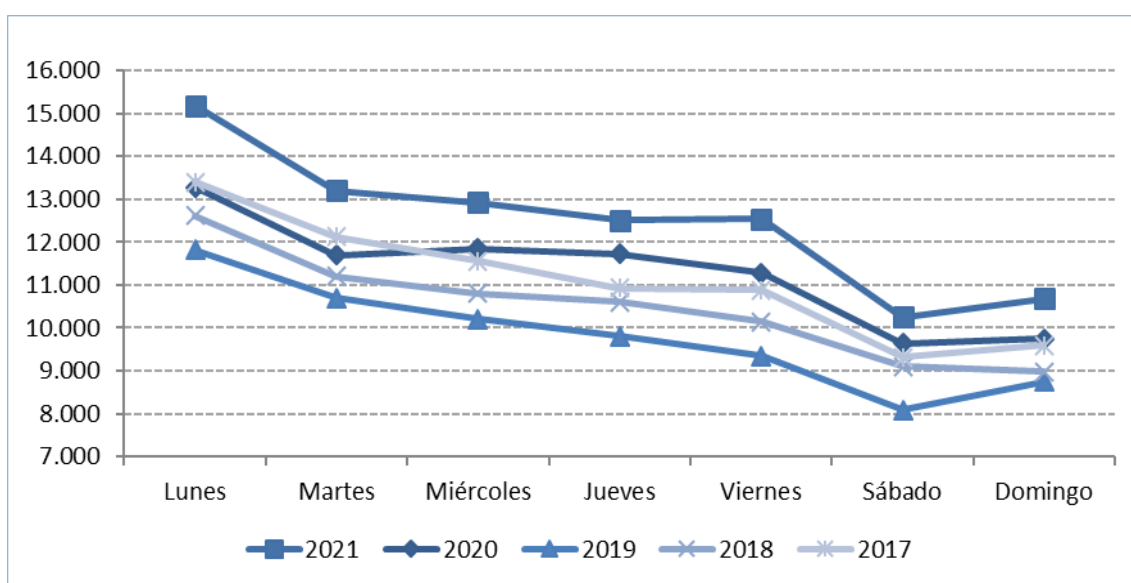
Gráfico 5.4. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por día de la semana.
Año 2021.



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.

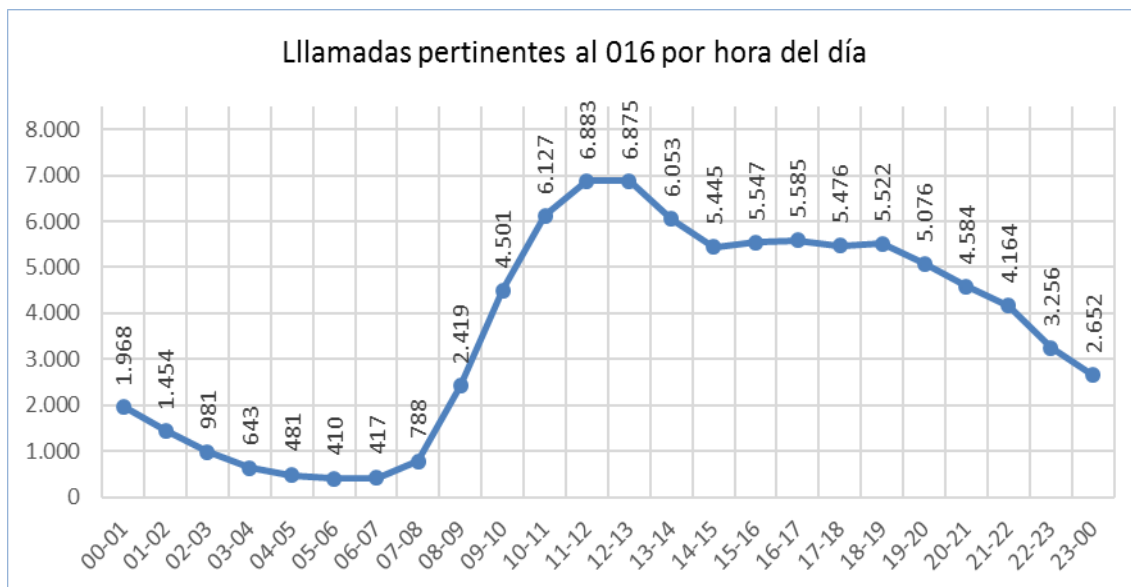
Gráfico 5.5. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por día de la semana.
Último quinquenio.



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

En el año 2021, la hora punta de llamadas se registraba entre las 11 y las 12, aunque entre las 12 y las 13 se produjo casi el mismo número de llamadas.

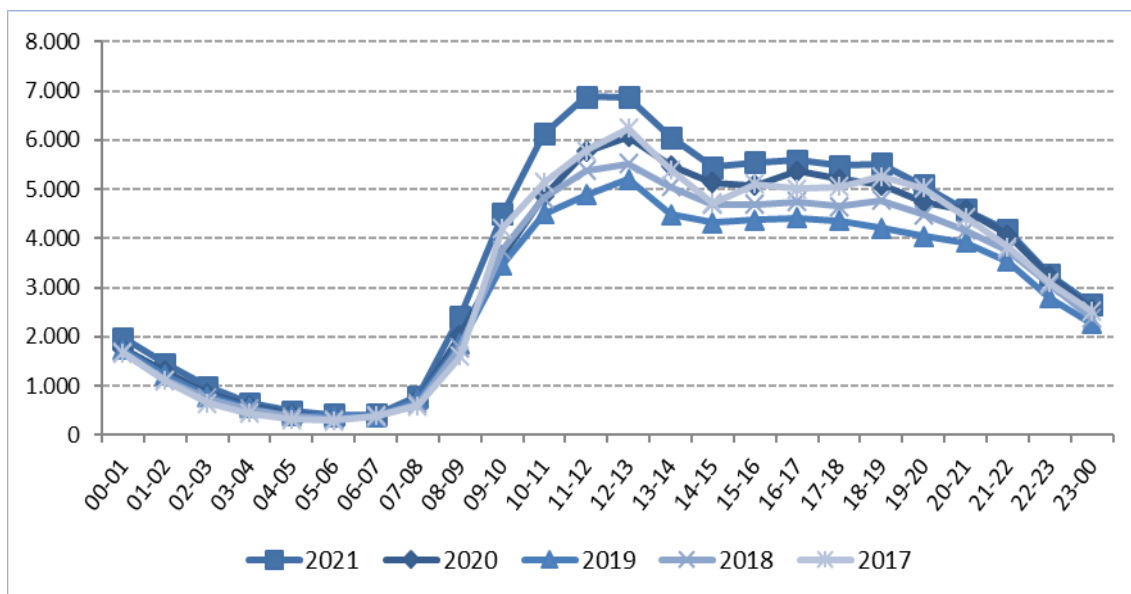
Gráfico 5.6. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por hora del día.
Año 2021.



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, con una pequeña variación en 2021.

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 2008-2021, son las de corta duración (hasta 2 minutos). De las 87.307 llamadas en 2021, 38.857 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 2008-2021.

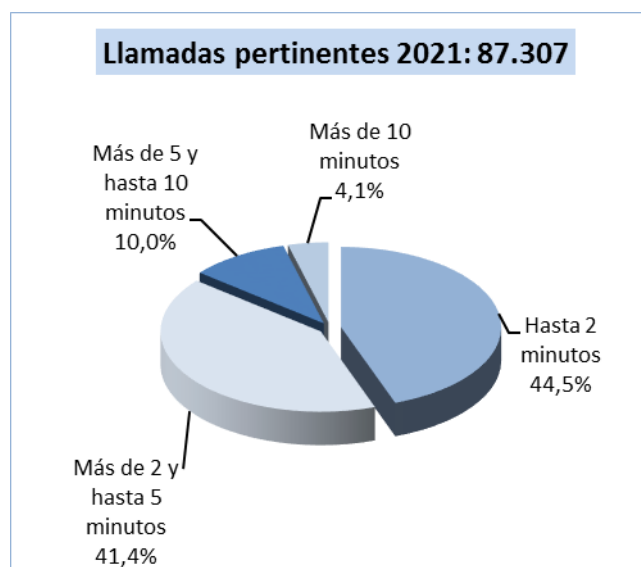
Duración llamada \ Año	2021	2020	2019	2018	2017	2008	Periodo 2008-2021
Hasta 2 minutos	38.857	39.387	35.422	40.895	41.963	41.630	554.348
Más de 2 y hasta 5 minutos	36.125	32.522	26.395	26.348	28.225	17.843	326.568
Más de 5 y hasta 10 minutos	8.767	6.070	5.655	4.968	5.970	9.336	93.779
Más de 10 minutos	3.558	1.222	1.242	1.243	1.638	6.142	43.689
TOTAL de llamadas	87.307	79.201	68.714	73.454	77.796	74.951	1.018.384

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

En 2021, casi la mitad de las llamadas (44,5%) fueron de hasta 2 minutos mientras que las de más de 10 minutos representaron el 4,1% de las llamadas.

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

Año 2021.



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 2021.

Las comunidades autónomas donde se recibieron más llamadas al 016 por violencia de género fueron Madrid y Andalucía, tanto en 2021 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 2007-2021.

Comunidad autónoma	Año	2021	2020	2019	2018	2017	2008	Periodo 2007-2021
Andalucía		13.169	13.032	11.037	12.228	13.462	12.348	178.451
Aragón		1.824	1.511	1.328	1.453	1.534	1.450	20.561
Asturias, Principado de		1.746	1.482	1.338	1.374	1.627	1.408	20.600
Balears, Illes		1.573	1.680	1.367	1.533	1.641	1.876	22.104
Canarias		5.772	4.883	4.289	4.554	4.565	4.272	62.971
Cantabria		883	767	701	771	790	905	11.567
Castilla y León		3.464	3.704	3.108	3.643	3.801	3.153	47.972
Castilla-La Mancha		2.921	2.710	2.396	2.552	2.595	2.694	36.798
Cataluña		11.294	9.935	8.303	8.919	9.541	10.180	128.855
Comunitat Valenciana		10.757	9.433	8.339	8.295	9.222	7.771	116.882
Extremadura		1.511	1.197	1.110	1.288	1.188	1.579	19.951
Galicia		3.563	3.110	2.561	3.057	3.473	3.253	45.172
Madrid, Comunidad de		17.387	15.914	14.406	16.120	17.939	18.307	229.843
Murcia, Región de		2.421	2.074	1.671	2.075	2.138	2.351	28.578
Navarra, Comunidad Foral de		912	747	635	694	853	722	11.022
País Vasco		2.301	1.884	1.754	1.971	2.084	1.840	27.178
Rioja, La		432	363	380	329	378	395	5.189
Ceuta		76	105	97	80	114	136	1.471
Melilla		102	107	87	86	100	202	1.704
No consta		5.199	4.563	3.807	2.432	751	109	17.230
TOTAL de Llamadas		87.307	79.201	68.714	73.454	77.796	74.951	1.034.099

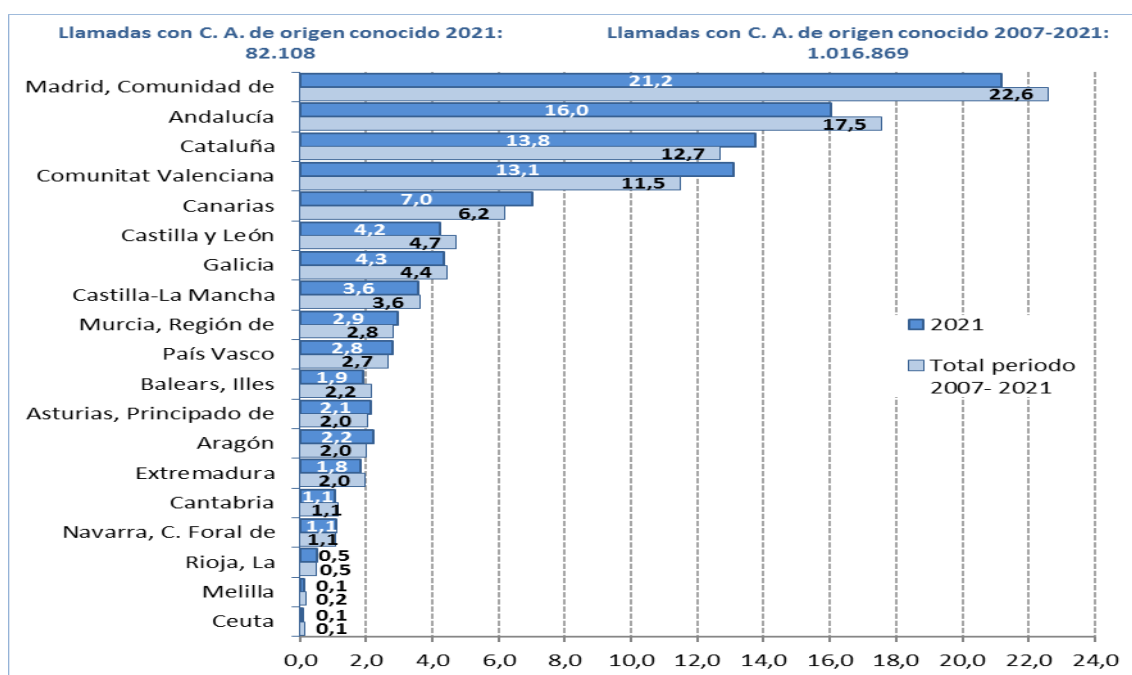
1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

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

Tanto en el periodo completo, como en el año 2021, más del 20% de las llamadas se recibieron en Madrid (22,6% y 21,2%, respectivamente).

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

Año 2021 y total del periodo 2007-2021.



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

En 2021, en Madrid se registró el mayor número de llamadas, pero la tasa más alta correspondió a Canarias. En el lado opuesto, Ceuta contabilizó el menor número de llamadas y la tasa más baja.

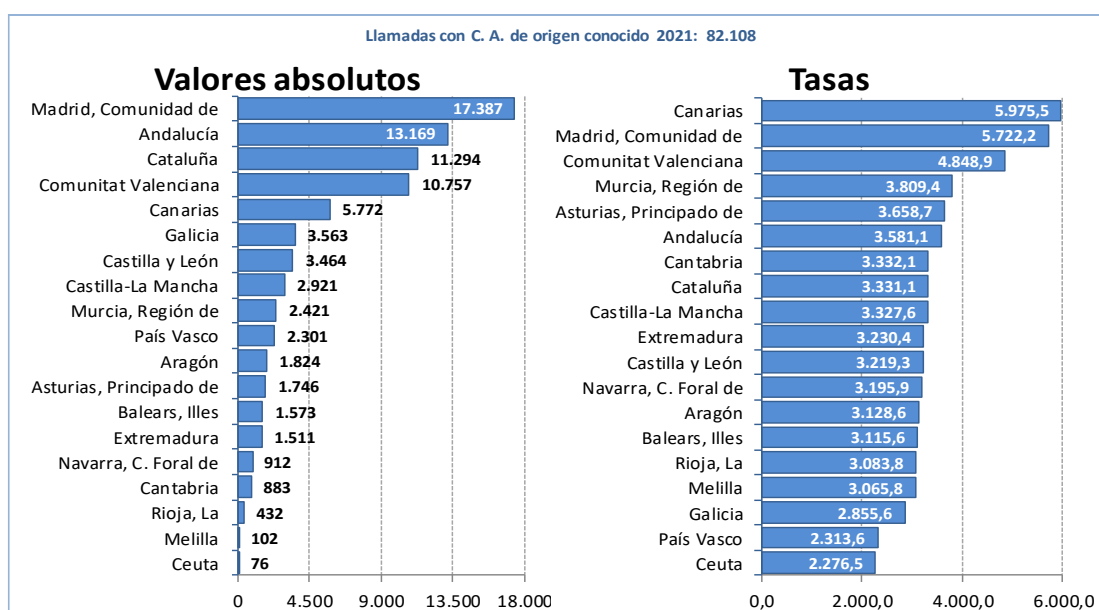
Tabla 5.4. Llamadas atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma. Valores absolutos y tasas por millón de mujeres de 15 y más años.
Año 2021.

Comunidad autónoma	Año	Número de llamadas	Tasas de llamadas
Andalucía		13.169	3.581,1
Aragón		1.824	3.128,6
Asturias, Principado de		1.746	3.658,7
Balears, Illes		1.573	3.115,6
Canarias		5.772	5.975,5
Cantabria		883	3.332,1
Castilla y León		3.464	3.219,3
Castilla-La Mancha		2.921	3.327,6
Cataluña		11.294	3.331,1
Comunitat Valenciana		10.757	4.848,9
Extremadura		1.511	3.230,4
Galicia		3.563	2.855,6
Madrid, Comunidad de		17.387	5.722,2
Murcia, Región de		2.421	3.809,4
Navarra, Comunidad Foral de		912	3.195,9
País Vaco		2.301	2.313,6
Rioja, La		432	3.083,8
Ceuta		76	2.276,5
Melilla		102	3.065,8
No consta		5.199	-
TOTAL de llamadas		87.307	4.174,9

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

En 2021, se observa una diferencia considerable entre la tasa más alta (Canarias, 5.975,5) y la más baja (Ceuta, 2.276,5).

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 2021.



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 2021.

En 2021, 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 87.307 llamadas atendidas en el 016, fueron efectuadas por las usuarias 61.339 y por sus familiares o personas allegadas, 19.913.

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

Año 2021.

Persona que efectúa la llamada	Año							Periodo 2007-2021
	2021	2020	2019	2018	2017	2008		
Usuaría	61.339	54.365	45.809	49.209	53.812	59.800	737.628	
Familiares o personas allegadas	19.913	19.807	18.855	20.151	21.677	13.219	257.586	
Otras personas	2.962	3.008	2.663	2.415	2.143	1.932	30.135	
No consta	3.093	2.021	1.387	1.679	164	0	8.750	
TOTAL de llamadas	87.307	79.201	68.714	73.454	77.796	74.951	1.034.099	

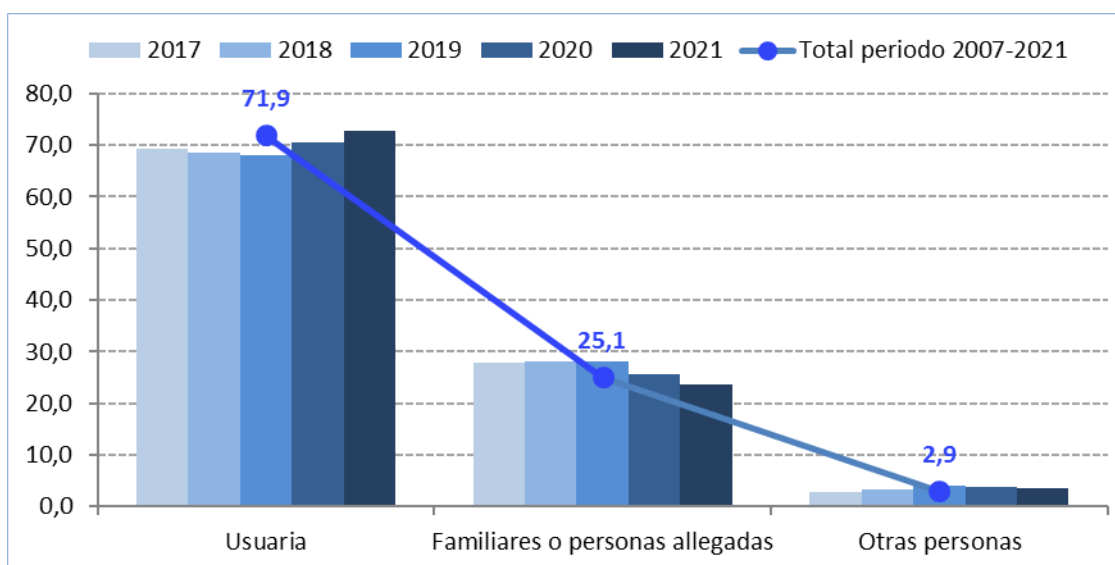
1. El servicio 016 se ofrece a partir del 3 de septiembre de 2007, hecho que se refleja en los periodos temporales considerados en la tabla (primer año completo, 2008).

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 2007-2021.

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

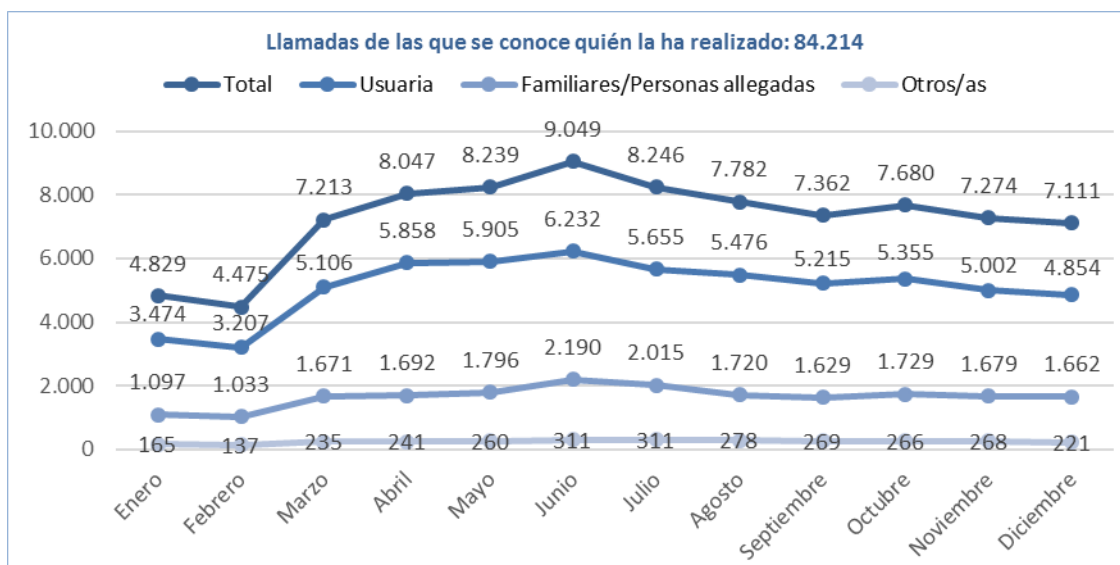
Último quinquenio y total del periodo 2007-2021.



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

En junio de 2021, 6.232 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.

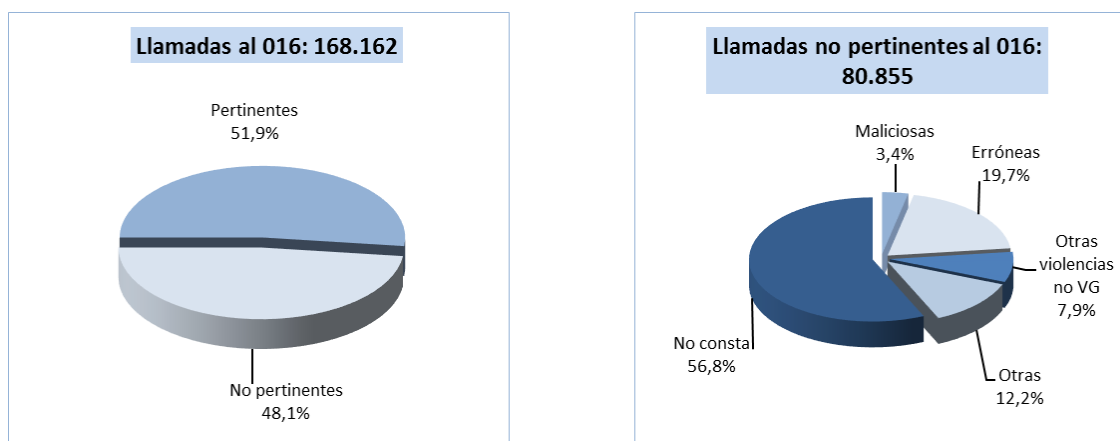
Gráfico 5.12. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por persona que efectúa la llamada y mes.
Año 2021.



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

En 2021 se recibieron 168.162 llamadas en el 016, de las cuales el 48,1% fueron llamadas no pertinentes.

Gráfico 5.13. Distribución porcentual de las llamadas al 016 por violencia de género, según tipo de llamada.
Año 2021.

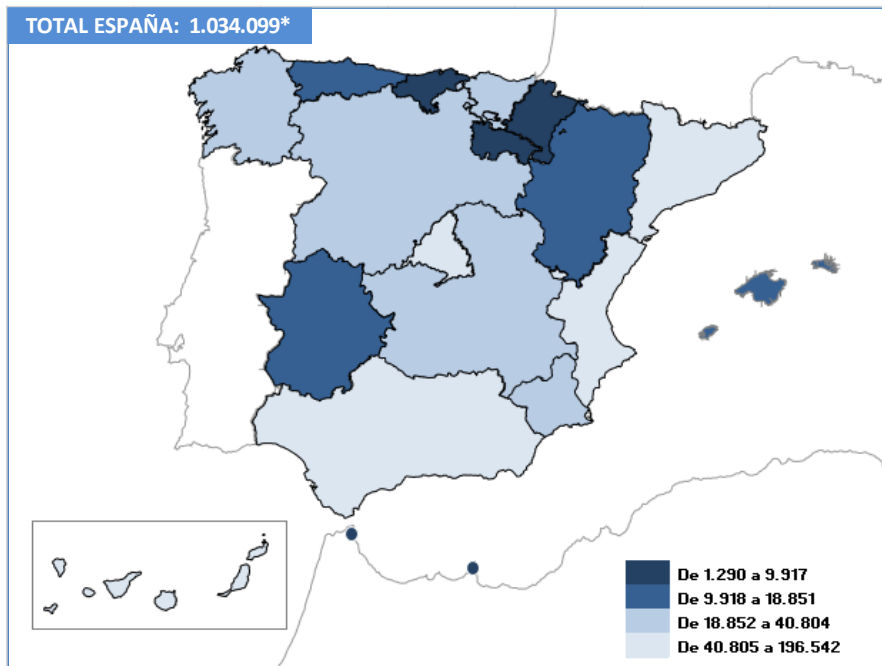


Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

ANEXO

MAPAS Y TABLAS POR ÁMBITO GEOGRÁFICO Y POR PAÍS DE NACIONALIDAD

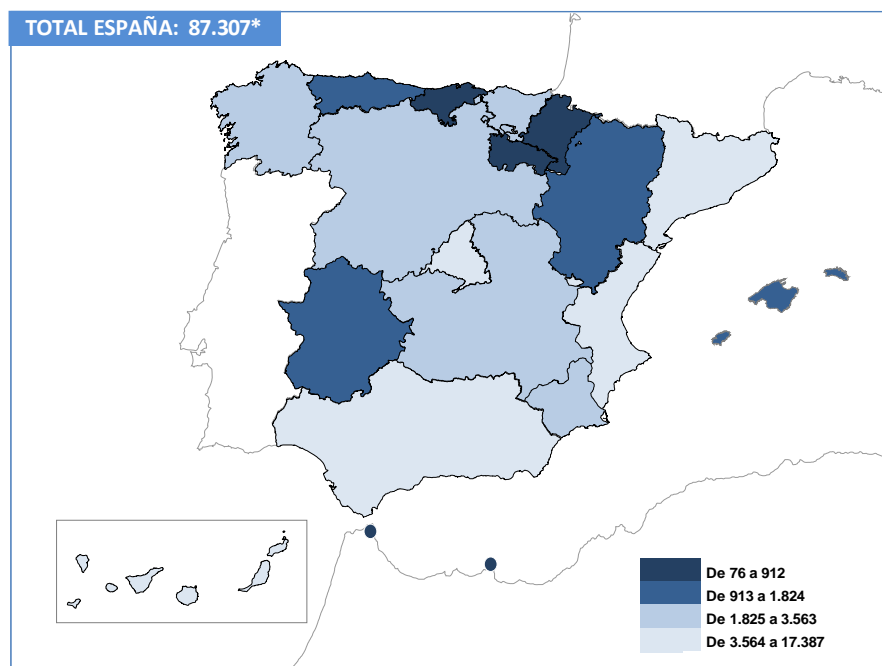
Gráfico 5.14. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma.
Total del periodo 2007-2021.



* En el periodo 2007-2021, 17.230 de estas llamadas no tienen comunidad autónoma asignada.

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

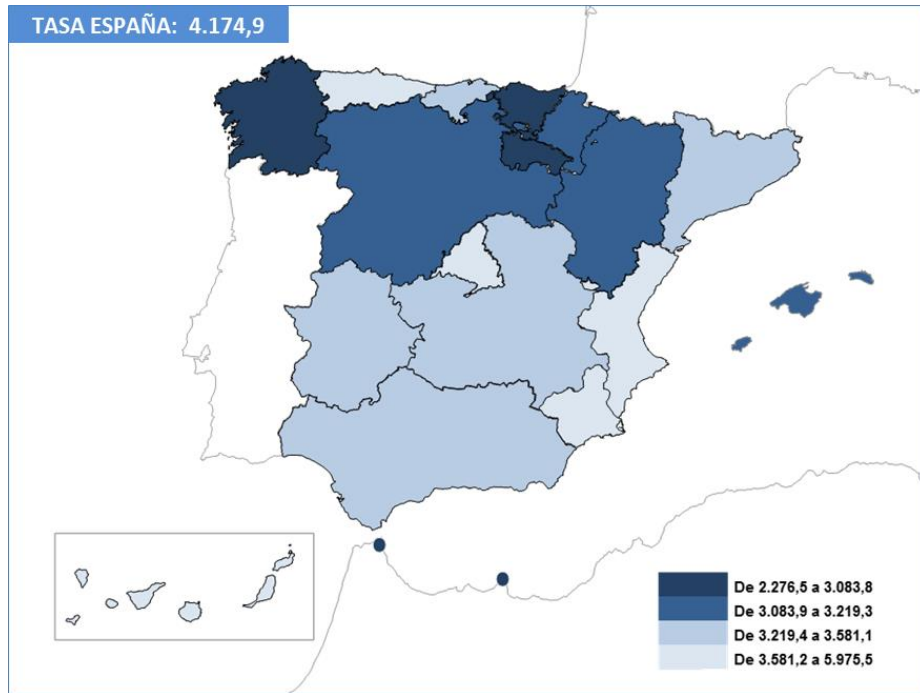
Gráfico 5.15. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por comunidad autónoma.
Año 2021.



* En 2021, 5.199 de estas llamadas no tienen comunidad autónoma asignada.

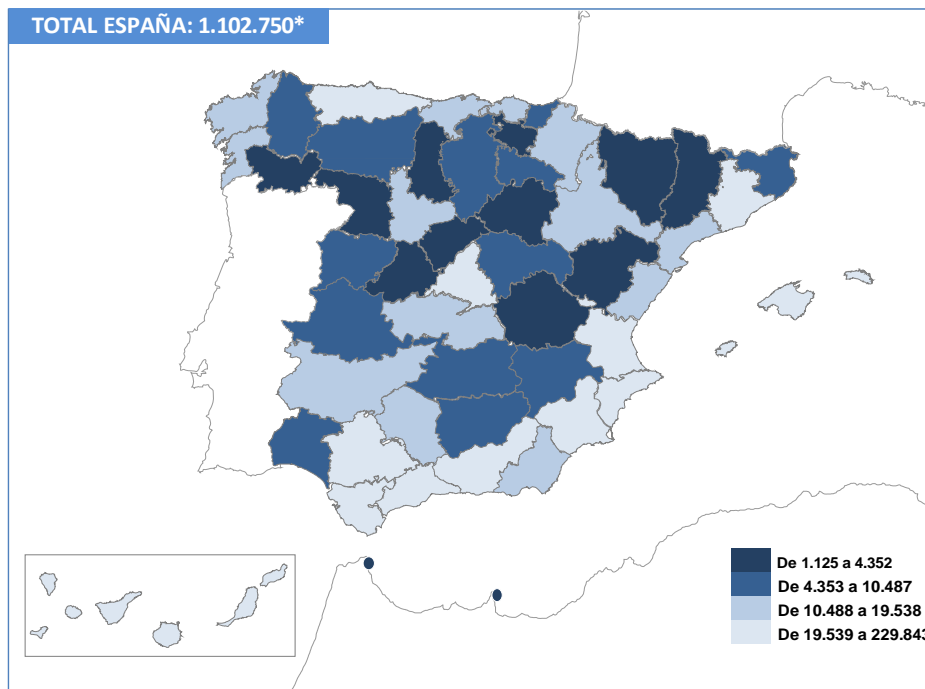
Fuente: Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género. Ministerio de Igualdad.

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 2021.



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

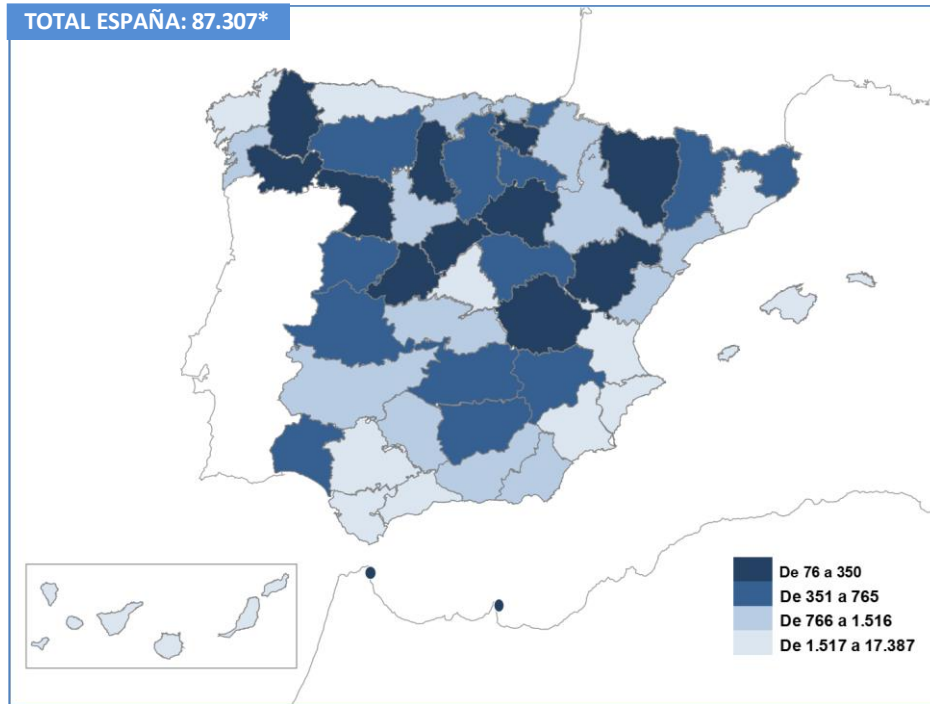
Gráfico 5.17. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por provincia. Total del periodo 2007-2021.



* En el periodo 2007-2021, 17.241 de estas llamadas no tienen comunidad autónoma asignada.

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

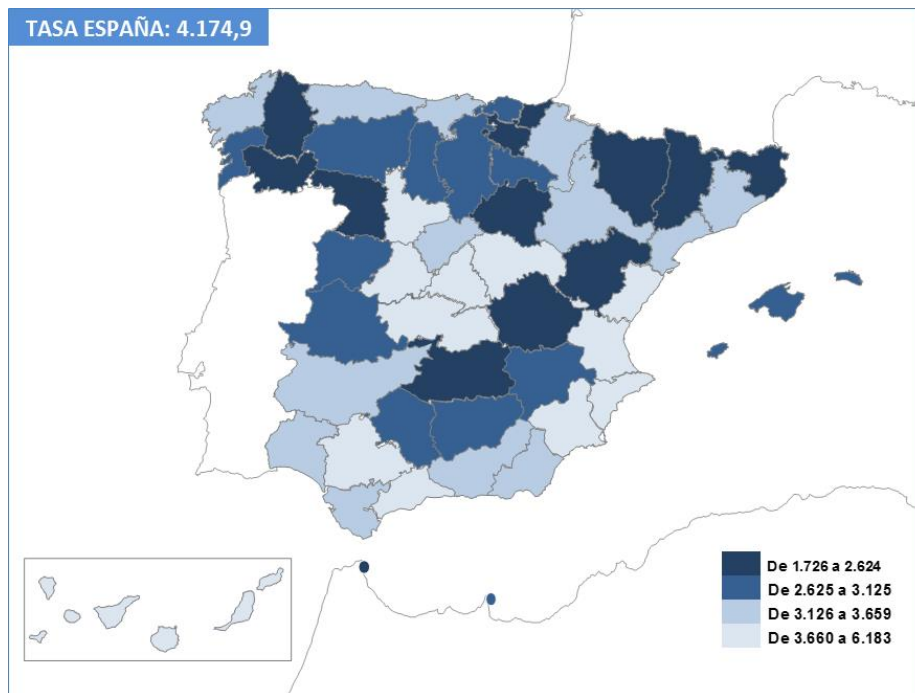
Gráfico 5.18. Llamadas pertinentes atendidas en el 016 por violencia de género, por provincia. Año 2021.



* En 2021, 5.199 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 2021.



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 persona que efectúa la llamada, comunidad autónoma y provincia.

Periodo 2007-2021.

(continúa)

Com. autónoma y provincia	Año	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
TOTAL		87.307	79.201	68.714	73.454	77.796	85.318	81.992	68.651
ANDALUCÍA		13.169	13.032	11.037	12.228	13.462	15.981	15.514	13.294
Almería		948	882	769	920	896	1.108	1.137	996
Cádiz		1.811	1.721	1.420	1.597	1.853	2.097	2.040	1.776
Córdoba		918	887	822	975	1.019	1.231	1.145	1.073
Granada		1.374	1.428	1.194	1.352	1.525	1.907	1.890	1.500
Huelva		742	636	628	757	749	925	862	777
Jaén		756	733	599	601	784	952	825	770
Málaga		3.177	3.247	2.611	2.781	3.005	3.414	3.297	2.727
Sevilla		3.443	3.498	2.994	3.245	3.631	4.347	4.318	3.675
ARAGÓN		1.824	1.511	1.328	1.453	1.534	1.778	1.687	1.281
Huesca		197	169	150	180	218	231	216	156
Teruel		111	75	86	105	123	141	110	72
Zaragoza		1.516	1.267	1.092	1.168	1.193	1.406	1.361	1.053
ASTURIAS, PRINCIPADO DE		1.746	1.482	1.338	1.374	1.627	1.659	1.474	1.259
BALEARS, ILLES		1.573	1.680	1.367	1.533	1.641	2.055	1.626	1.388
CANARIAS		5.772	4.883	4.289	4.554	4.565	4.676	4.905	3.919
Palmas, Las		3.078	2.619	2.227	2.285	2.312	2.330	2.652	2.161
Santa Cruz de Tenerife		2.694	2.264	2.062	2.269	2.253	2.346	2.253	1.758
CANTABRIA		883	767	701	771	790	895	886	832
CASTILLA Y LEÓN		3.464	3.704	3.108	3.643	3.801	3.929	3.819	3.057
Ávila		316	291	240	269	371	278	261	224
Burgos		427	491	467	574	475	622	538	410
León		645	651	506	552	670	739	665	523
Palencia		208	217	174	237	294	231	212	195
Salamanca		433	464	379	482	556	536	522	438
Segovia		230	202	200	217	170	184	189	191
Soria		79	92	80	92	70	85	49	56
Valladolid		922	1.119	838	1.029	1.005	1.022	1.146	822
Zamora		204	177	224	191	190	232	237	198
CASTILLA-LA MANCHA		2.921	2.710	2.396	2.552	2.595	3.149	2.963	2.456
Albacete		440	379	305	367	384	473	444	394
Ciudad Real		558	498	461	469	492	641	527	499
Cuenca		209	192	180	180	175	199	184	180
Guadalajara		410	427	381	357	403	494	465	354
Toledo		1.304	1.214	1.069	1.179	1.141	1.342	1.343	1.029
CATALUÑA		11.294	9.935	8.303	8.919	9.541	10.644	10.005	7.758
Barcelona		8.936	7.961	6.627	7.115	7.525	8.485	8.016	6.283
Girona		765	624	556	594	645	680	655	444
Lleida		369	305	286	305	317	322	319	234
Tarragona		1.224	1.045	834	905	1.054	1.157	1.015	797
COMUNITAT VALENCIANA		10.757	9.433	8.339	8.295	9.222	9.919	9.819	8.229
Alicante/Alacant		3.987	3.337	3.004	3.074	3.326	3.420	3.823	3.106
Castellón/Castelló		1.089	1.138	812	710	877	867	871	749
Valencia/València		5.681	4.958	4.523	4.511	5.019	5.632	5.125	4.374
EXTREMADURA		1.511	1.197	1.110	1.288	1.188	1.602	1.525	1.423
Badajoz		967	819	675	781	774	1.028	914	905
Cáceres		544	378	435	507	414	574	611	518
GALICIA		3.563	3.110	2.561	3.057	3.473	4.033	3.715	2.901
Coruña, A		1.659	1.442	1.243	1.398	1.681	1.691	919	903
Lugo		300	267	206	254	275	396	499	412
Ourense		322	297	222	311	304	422	318	281
Pontevedra		1.282	1.104	890	1.094	1.213	1.524	1.979	1.305
MADRID, COMUNIDAD DE		17.387	15.914	14.406	16.120	17.939	18.800	17.841	15.776
MURCIA, REGIÓN DE		2.421	2.074	1.671	2.075	2.138	2.368	2.263	1.792
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE		912	747	635	694	853	864	836	774
PAÍS VASCO		2.301	1.884	1.754	1.971	2.084	2.266	2.300	1.896
Araba/Álava		350	321	309	323	322	387	377	276
Bizkaia		1.394	1.075	1.009	1.152	1.199	1.350	1.364	1.175
Gipuzkoa		557	488	436	496	563	529	559	445
RIOJA, LA		432	363	380	329	378	398	421	395
CEUTA		76	105	97	80	114	106	180	101
MELILLA		102	107	87	86	100	119	133	109
NO CONSTA		5.199	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 persona que efectúa la llamada, comunidad autónoma y provincia.

Periodo 2007-2021.

(conclusión)

Com. autónoma y provincia	Año	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	Periodo 2007-2021
TOTAL		58.274	55.810	70.679	67.696	68.541	74.951	15.715	1.034.099
ANDALUCÍA		11.024	9.859	12.893	11.344	10.842	12.348	2.424	178.451
Almería		712	667	912	821	834	936	181	12.719
Cádiz		1.371	1.229	1.647	1.349	1.397	1.633	240	23.181
Córdoba		894	748	995	882	862	882	197	13.530
Granada		1.190	1.208	1.540	1.447	1.265	1.455	305	20.580
Huelva		607	509	711	556	565	701	109	9.834
Jaén		751	655	783	686	702	736	154	10.487
Málaga		2.168	2.074	2.733	2.398	2.262	2.563	455	38.912
Sevilla		3.331	2.769	3.572	3.205	2.955	3.442	783	49.208
ARAGÓN		1.219	1.029	1.405	1.358	1.414	1.450	290	20.561
Huesca		145	134	167	186	202	216	50	2.617
Teruel		90	63	91	97	86	108	43	1.401
Zaragoza		984	832	1.147	1.075	1.126	1.126	197	16.543
ASTURIAS, PRINCIPADO DE		1.296	1.200	1.660	1.346	1.418	1.408	313	20.600
BALEARS, ILLES		1.219	1.236	1.559	1.524	1.459	1.876	368	22.104
CANARIAS		3.610	3.532	4.293	4.280	4.593	4.272	828	62.971
Palmas, Las		1.880	1.910	2.372	2.252	2.431	2.302	468	33.279
Santa Cruz de Tenerife		1.730	1.622	1.921	2.028	2.162	1.970	360	29.692
CANTABRIA		698	621	954	811	841	905	212	11.567
CASTILLA Y LEÓN		2.951	2.636	3.258	3.407	3.249	3.153	793	47.972
Ávila		296	248	211	237	204	275	77	3.798
Burgos		377	345	429	422	442	330	80	6.429
León		562	480	587	635	640	735	153	8.743
Palencia		169	116	166	184	151	166	55	2.775
Salamanca		383	381	480	512	459	377	111	6.513
Segovia		130	167	216	168	178	197	49	2.688
Soria		75	67	88	76	80	102	34	1.125
Valladolid		776	633	861	863	844	761	195	12.836
Zamora		183	199	220	310	251	210	39	3.065
CASTILLA-LA MANCHA		2.133	2.067	2.668	2.558	2.435	2.694	501	36.798
Albacete		331	297	408	385	374	412	65	5.458
Ciudad Real		501	480	618	597	584	588	120	7.633
Cuenca		175	168	231	183	189	246	44	2.735
Guadalajara		302	249	360	397	304	362	46	5.311
Toledo		824	873	1.051	996	984	1.086	226	15.661
CATALUÑA		6.747	7.157	8.748	8.581	9.118	10.180	1.925	128.855
Barcelona		5.337	5.633	6.999	6.789	7.261	7.997	1.541	102.505
Girona		478	533	605	608	605	760	117	8.669
Lleida		219	321	294	291	327	343	100	4.352
Tarragona		713	670	850	893	925	1.080	167	13.329
COMUNITAT VALENCIANA		6.186	6.093	7.351	6.917	7.078	7.771	1.473	116.882
Alicante/Alacant		2.194	2.256	2.723	2.595	2.647	2.897	598	42.987
Castellón/Castelló		597	650	710	649	713	662	128	11.222
Valencia/València		3.395	3.187	3.918	3.673	3.718	4.212	747	62.673
EXTREMADURA		1.428	1.309	1.584	1.486	1.417	1.579	304	19.951
Badajoz		867	806	977	936	915	942	199	12.505
Cáceres		561	503	607	550	502	637	105	7.446
GALICIA		2.714	2.556	3.319	3.100	3.096	3.253	721	45.172
Coruña, A		1.222	1.191	1.483	1.422	1.433	1.468	383	19.538
Lugo		294	299	373	339	368	427	69	4.778
Ourense		282	276	294	302	300	292	68	4.291
Pontevedra		916	790	1.169	1.037	995	1.066	201	16.565
MADRID, COMUNIDAD DE		13.043	12.335	15.518	15.805	16.438	18.307	4.214	229.843
MURCIA, REGIÓN DE		1.425	1.527	1.989	1.955	2.069	2.351	460	28.578
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE		652	696	824	876	776	722	161	11.022
PAÍS VASCO		1.467	1.486	1.993	1.777	1.733	1.840	426	27.178
Araba/Álava		228	244	270	240	230	269	84	4.230
Bizkaia		848	821	1.142	1.075	1.060	1.112	243	16.019
Gipuzkoa		391	421	581	462	443	459	99	6.929
RIOJA, LA		299	239	410	367	321	395	62	5.189
CEUTA		67	104	117	72	90	136	26	1.471
MELILLA		86	128	136	132	154	202	23	1.704
NO CONSTA		10	0	0	0	0	109	191	17.230

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 2020 y 2021.

Año Persona que efectúa la llamada Com. autónoma y provincia	2021					2020				
	Usaria	Familiares y personas allegadas	Otras personas	No consta	TOTAL	Usaria	Familiares y personas allegadas	Otras personas	No consta	TOTAL
TOTAL	61.339	19.913	2.962	3.093	87.307	54.365	19.807	3.008	2.021	79.201
ANDALUCÍA	8.839	3.647	535	148	13.169	8.489	3.820	598	125	13.032
Almería	633	275	31	9	948	587	251	33	11	882
Cádiz	1.220	511	59	21	1.811	1.098	533	68	22	1.721
Córdoba	607	264	39	8	918	585	269	26	7	887
Granada	856	436	67	15	1.374	885	464	65	14	1.428
Huelva	457	220	57	8	742	383	195	53	5	636
Jaén	536	192	16	12	756	495	203	31	4	733
Málaga	2.217	796	124	40	3.177	2.175	906	137	29	3.247
Sevilla	2.313	953	142	35	3.443	2.281	999	185	33	3.498
ARAGÓN	1.338	377	85	24	1.824	978	444	73	16	1.511
Huesca	139	48	7	3	197	99	53	16	1	169
Teruel	83	20	7	1	111	46	27	1	1	75
Zaragoza	1.116	309	71	20	1.516	833	364	56	14	1.267
ASTURIAS, PRINCIPADO DE	1.261	392	61	32	1.746	1.031	366	57	28	1.482
BALEARS, ILLES	1.060	421	73	19	1.573	1.140	447	72	21	1.680
CANARIAS	4.181	1.295	184	112	5.772	3.334	1.284	182	83	4.883
Palmas, Las	2.261	663	94	60	3.078	1.790	677	107	45	2.619
Santa Cruz de Tenerife	1.920	632	90	52	2.694	1.544	607	75	38	2.264
CANTABRIA	612	224	32	15	883	536	194	33	4	767
CASTILLA Y LEÓN	2.476	830	100	58	3.464	2.708	861	93	42	3.704
Ávila	251	51	10	4	316	230	51	7	3	291
Burgos	307	108	7	5	427	362	112	13	4	491
León	460	149	22	14	645	476	147	15	13	651
Palencia	158	46	3	1	208	146	61	6	4	217
Salamanca	274	138	11	10	433	320	118	21	5	464
Segovia	153	61	12	4	230	151	43	7	1	202
Soria	52	25	1	1	79	72	18	1	1	92
Valladolid	677	201	31	13	922	815	275	20	9	1.119
Zamora	144	51	3	6	204	136	36	3	2	177
CASTILLA-LA MANCHA	2.054	731	105	31	2.921	1.900	691	89	30	2.710
Albacete	299	118	17	6	440	249	116	8	6	379
Ciudad Real	359	164	24	11	558	349	125	20	4	498
Cuenca	147	49	13	0	209	127	49	11	5	192
Guadalajara	290	106	13	1	410	311	94	14	8	427
Toledo	959	294	38	13	1.304	864	307	36	7	1.214
CATALUÑA	8.200	2.713	255	126	11.294	6.931	2.617	257	130	9.935
Barcelona	6.484	2.147	209	96	8.936	5.537	2.108	212	104	7.961
Girona	538	204	15	8	765	438	166	16	4	624
Lleida	256	96	13	4	369	196	93	10	6	305
Tarragona	922	266	18	18	1.224	760	250	19	16	1.045
COMUNITAT VALENCIANA	8.088	2.088	423	158	10.757	6.904	1.929	466	134	9.433
Alicante/Alacant	3.072	715	137	63	3.987	2.455	686	147	49	3.337
Castellón/Castelló	847	193	35	14	1.089	862	213	46	17	1.138
Valencia/València	4.169	1.180	251	81	5.681	3.587	1.030	273	68	4.958
EXTREMADURA	1.091	339	46	35	1.511	837	315	35	10	1.197
Badajoz	701	221	27	18	967	572	215	23	9	819
Cáceres	390	118	19	17	544	265	100	12	1	378
GALICIA	2.549	858	80	76	3.563	2.163	807	107	33	3.110
Coruña, A	1.231	352	42	34	1.659	1.001	375	52	14	1.442
Lugo	211	70	9	10	300	176	84	5	2	267
Ourense	236	74	5	7	322	205	80	7	5	297
Pontevedra	871	362	24	25	1.282	781	268	43	12	1.104
MADRID, COMUNIDAD DE	12.738	3.794	607	248	17.387	11.115	3.980	627	192	15.914
MURCIA, REGIÓN DE	1.718	579	80	44	2.421	1.446	520	72	36	2.074
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	629	245	27	11	912	532	176	27	12	747
PAÍS VASCO	1.666	559	45	31	2.301	1.321	489	50	24	1.884
Araba/Álava	259	76	9	6	350	221	86	9	5	321
Bizkaia	1.009	340	26	19	1.394	760	274	28	13	1.075
Gipuzkoa	398	143	10	6	557	340	129	13	6	488
RIOJA, LA	298	109	15	10	432	263	87	11	2	363
CEUTA	43	28	5	0	76	72	25	7	1	105
MELILLA	67	31	3	1	102	66	34	5	2	107
NO CONSTA	2.431	653	201	1.914	5.199	2.599	721	147	1.096	4.563

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 2020 y 2021.

Año Persona que efectúa la llamada Com. autónoma y provincia	2021					2020				
	Usaria	Familiares y personas allegadas	Otras personas	No consta	TOTAL	Usaria	Familiares y personas allegadas	Otras personas	No consta	TOTAL
TOTAL	70,3	22,8	3,4	3,5	100,0	68,6	25,0	3,8	2,6	100,0
ANDALUCÍA	67,1	27,7	4,1	1,1	100,0	65,1	29,3	4,6	1,0	100,0
Almería	66,8	29,0	3,3	0,9	100,0	66,6	28,5	3,7	1,2	100,0
Cádiz	67,4	28,2	3,3	1,2	100,0	63,8	31,0	4,0	1,3	100,0
Córdoba	66,1	28,8	4,2	0,9	100,0	66,0	30,3	2,9	0,8	100,0
Granada	62,3	31,7	4,9	1,1	100,0	62,0	32,5	4,6	1,0	100,0
Huelva	61,6	29,6	7,7	1,1	100,0	60,2	30,7	8,3	0,8	100,0
Jaén	70,9	25,4	2,1	1,6	100,0	67,5	27,7	4,2	0,5	100,0
Málaga	69,8	25,1	3,9	1,3	100,0	67,0	27,9	4,2	0,9	100,0
Sevilla	67,2	27,7	4,1	1,0	100,0	65,2	28,6	5,3	0,9	100,0
ARAGÓN	73,4	20,7	4,7	1,3	100,0	64,7	29,4	4,8	1,1	100,0
Huesca	70,6	24,4	3,6	1,5	100,0	58,6	31,4	9,5	0,6	100,0
Teruel	74,8	18,0	6,3	0,9	100,0	61,3	36,0	1,3	1,3	100,0
Zaragoza	73,6	20,4	4,7	1,3	100,0	65,7	28,7	4,4	1,1	100,0
ASTURIAS, PRINCIPADO DE	72,2	22,5	3,5	1,8	100,0	69,6	24,7	3,8	1,9	100,0
BALEARS, ILLES	67,4	26,8	4,6	1,2	100,0	67,9	26,6	4,3	1,3	100,0
CANARIAS	72,4	22,4	3,2	1,9	100,0	68,3	26,3	3,7	1,7	100,0
Palmas, Las	73,5	21,5	3,1	1,9	100,0	68,3	25,8	4,1	1,7	100,0
Santa Cruz de Tenerife	71,3	23,5	3,3	1,9	100,0	68,2	26,8	3,3	1,7	100,0
CANTABRIA	69,3	25,4	3,6	1,7	100,0	69,9	25,3	4,3	0,5	100,0
CASTILLA Y LEÓN	71,5	24,0	2,9	1,7	100,0	73,1	23,2	2,5	1,1	100,0
Ávila	79,4	16,1	3,2	1,3	100,0	79,0	17,5	2,4	1,0	100,0
Burgos	71,9	25,3	1,6	1,2	100,0	73,7	22,8	2,6	0,8	100,0
León	71,3	23,1	3,4	2,2	100,0	73,1	22,6	2,3	2,0	100,0
Palencia	76,0	22,1	1,4	0,5	100,0	67,3	28,1	2,8	1,8	100,0
Salamanca	63,3	31,9	2,5	2,3	100,0	69,0	25,4	4,5	1,1	100,0
Segovia	66,5	26,5	5,2	1,7	100,0	74,8	21,3	3,5	0,5	100,0
Soria	65,8	31,6	1,3	1,3	100,0	78,3	19,6	1,1	1,1	100,0
Valladolid	73,4	21,8	3,4	1,4	100,0	72,8	24,6	1,8	0,8	100,0
Zamora	70,6	25,0	1,5	2,9	100,0	76,8	20,3	1,7	1,1	100,0
CASTILLA-LA MANCHA	70,3	25,0	3,6	1,1	100,0	70,1	25,5	3,3	1,1	100,0
Albacete	68,0	26,8	3,9	1,4	100,0	65,7	30,6	2,1	1,6	100,0
Ciudad Real	64,3	29,4	4,3	2,0	100,0	70,1	25,1	4,0	0,8	100,0
Cuenca	70,3	23,4	6,2	0,0	100,0	66,1	25,5	5,7	2,6	100,0
Guadalajara	70,7	25,9	3,2	0,2	100,0	72,8	22,0	3,3	1,9	100,0
Toledo	73,5	22,5	2,9	1,0	100,0	71,2	25,3	3,0	0,6	100,0
CATALUÑA	72,6	24,0	2,3	1,1	100,0	69,8	26,3	2,6	1,3	100,0
Barcelona	72,6	24,0	2,3	1,1	100,0	69,6	26,5	2,7	1,3	100,0
Girona	70,3	26,7	2,0	1,0	100,0	70,2	26,6	2,6	0,6	100,0
Lleida	69,4	26,0	3,5	1,1	100,0	64,3	30,5	3,3	2,0	100,0
Tarragona	75,3	21,7	1,5	1,5	100,0	72,7	23,9	1,8	1,5	100,0
COMUNITAT VALENCIANA	75,2	19,4	3,9	1,5	100,0	73,2	20,4	4,9	1,4	100,0
Alicante/Alacant	77,1	17,9	3,4	1,6	100,0	73,6	20,6	4,4	1,5	100,0
Castellón/Castelló	77,8	17,7	3,2	1,3	100,0	75,7	18,7	4,0	1,5	100,0
Valencia/València	73,4	20,8	4,4	1,4	100,0	72,3	20,8	5,5	1,4	100,0
EXTREMADURA	72,2	22,4	3,0	2,3	100,0	69,9	26,3	2,9	0,8	100,0
Badajoz	72,5	22,9	2,8	1,9	100,0	69,8	26,3	2,8	1,1	100,0
Cáceres	71,7	21,7	3,5	3,1	100,0	70,1	26,5	3,2	0,3	100,0
GALICIA	71,5	24,1	2,2	2,1	100,0	69,5	25,9	3,4	1,1	100,0
Coruña, A	74,2	21,2	2,5	2,0	100,0	69,4	26,0	3,6	1,0	100,0
Lugo	70,3	23,3	3,0	3,3	100,0	65,9	31,5	1,9	0,7	100,0
Ourense	73,3	23,0	1,6	2,2	100,0	69,0	26,9	2,4	1,7	100,0
Pontevedra	67,9	28,2	1,9	2,0	100,0	70,7	24,3	3,9	1,1	100,0
MADRID, COMUNIDAD DE	73,3	21,8	3,5	1,4	100,0	69,8	25,0	3,9	1,2	100,0
MURCIA, REGIÓN DE	71,0	23,9	3,3	1,8	100,0	69,7	25,1	3,5	1,7	100,0
NAVARRA, COMUNIDAD FORAL DE	69,0	26,9	3,0	1,2	100,0	71,2	23,6	3,6	1,6	100,0
PAÍS VASCO	72,4	24,3	2,0	1,3	100,0	70,1	26,0	2,7	1,3	100,0
Araba/Álava	74,0	21,7	2,6	1,7	100,0	68,8	26,8	2,8	1,6	100,0
Bizkaia	72,4	24,4	1,9	1,4	100,0	70,7	25,5	2,6	1,2	100,0
Gipuzkoa	71,5	25,7	1,8	1,1	100,0	69,7	26,4	2,7	1,2	100,0
RIOJA, LA	69,0	25,2	3,5	2,3	100,0	72,5	24,0	3,0	0,6	100,0
CEUTA	56,6	36,8	6,6	0,0	100,0	68,6	23,8	6,7	1,0	100,0
MELILLA	65,7	30,4	2,9	1,0	100,0	61,7	31,8	4,7	1,9	100,0
NO CONSTA	46,8	12,6	3,9	36,8	100,0	57,0	15,8	3,2	24,0	100,0

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