



I. Ámbito: PROTECCIÓN SOCIAL

I.F. Datos sobre Atención Telefónica

Personas que contactan con el Servicio

Tabla 1. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Personas usuarias del servicio según perfil por sexo. Bizkaia. 2023.

Tabla 2. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Mujeres víctimas que realizan llamadas según tipo de violencia. Bizkaia. 2023.

Tabla 3. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja o expareja usuarias del servicio según formas de maltrato sufrido en la misma situación de violencia. Bizkaia. 2023.

Tabla 4. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar de género usuarias del servicio según formas de maltrato sufrido en la misma situación de violencia. Bizkaia. 2023.

Tabla 5. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Mujeres víctimas usuarias del servicio según número de agresores. Bizkaia. 2023.

Tabla 6. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Tipo de relación entre víctimas y agresores. Bizkaia. 2023.

Tabla 7. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Mujeres víctimas de violencia usuarias del servicio según menores a cargo. Bizkaia. 2023.

7.1. Mujeres víctimas con o sin menores a cargo

7.2. Mujeres víctimas según número de menores a cargo

7.3. Mujeres víctimas embarazadas

Comparativa 2006-2022

Tabla 8. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Personas usuarias del Servicio según perfil por sexo. Bizkaia. Evolución 2006-2023.



I. Ámbito: PROTECCIÓN SOCIAL

I.F. Datos sobre Atención Telefónica

Llamadas recibidas

Tabla 9. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes según tipo de violencia. Bizkaia. 2023.

Tabla 10. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes por violencia de pareja/expareja según estadio de ciclo de la violencia. Bizkaia. 2023.

Tabla 11. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes por violencia de pareja/expareja según grado de conciencia del maltrato de la víctima en el momento de la atención. Bizkaia. 2023.

Tabla 12. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes según motivos de la llamada. Bizkaia. 2023.

12.1. Llamadas pertinentes según número de motivos de la llamada

12.2. Llamadas pertinentes según motivos de las llamadas

Tabla 13. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes según intervenciones realizadas por el servicio. Bizkaia. 2023.

Tabla 14. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes según fuente de remisión de las atenciones. Bizkaia. 2023.

Tabla 15. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes según derivaciones realizadas a otros servicios. Bizkaia. 2023.

Tabla 16. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes según municipio desde el que se realiza la llamada. Bizkaia. 2023.



I. Ámbito: PROTECCIÓN SOCIAL

I.F. Datos sobre Atención Telefónica

Los datos recogidos en las siguientes tablas corresponden a la utilización del **Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica (900 840 111) a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas**.

Tabla 1. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Personas usuarias del servicio según perfil por sexo. Bizkaia. 2023.

PERFIL PERSONAS USUARIAS	Mujeres	% s/TOTAL	Hombres	% s/TOTAL	TOTAL
Víctimas	846	70,0	0	0,0	846
Personas allegadas/ Familiares	212	17,5	73	6,0	285
Profesionales en relación con la víctima	50	4,1	7	0,6	57
Profesionales sin relación con la víctima	16	1,3	4	0,3	20
Total	1.124	93,0	84	7,0	1.208

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.

Tabla 2. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Mujeres víctimas que realizan llamadas según tipo de violencia. Bizkaia. 2023.

TIPO DE VIOLENCIA	Mujeres	%
Violencia de pareja o expareja	754	89,1
Violencia intrafamiliar de género	46	5,4
Violencia sexual	46	5,4
Total	846	100,0

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.

Tabla 3. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja o expareja usuarias del servicio según formas de maltrato sufrido en la misma situación de violencia. Bizkaia. 2023.

FORMA DE MALTRATO	Mujeres	%
Maltrato psicológico	754	100,0
Maltrato físico	423	56,1
Maltrato económico	255	33,8
Maltrato sexual	88	11,7

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.



I. Ámbito: PROTECCIÓN SOCIAL

I.F. Datos sobre Atención Telefónica

Los datos recogidos en las siguientes tablas corresponden a la utilización del **Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica (900 840 111) a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas**.

Tabla 4. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar de género usuarias del servicio según formas de maltrato sufrido en la misma situación de violencia. Bizkaia. 2023.

FORMA DE MALTRATO	Mujeres	%
Maltrato psicológico	46	100,0
Maltrato físico	26	56,5
Maltrato económico	13	28,3
Maltrato sexual	5	10,9

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.

Tabla 5. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Mujeres víctimas usuarias del servicio según número de agresores. Bizkaia. 2023.

N.º DE AGRESORES	Mujeres	%
Un agresor	809	95,6
Varios agresores	37	4,4
Total	846	100,0

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.

Tabla 6. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Tipo de relación entre víctimas y agresores. Bizkaia. 2023.

RELACIÓN CON EL AGRESOR	Mujeres	%
Pareja / cónyuge	363	41,7
Expareja / excónyuge	405	46,5
Familiar ascendiente	14	1,6
Familiar descendiente	21	2,4
Otros parientes	24	2,8
Personas conocidas de la víctima	21	2,4
Personas desconocidas de la víctima	13	1,5
Otras personas	10	1,1
Total	871	100,0

Nota: El total no coincide con el número de mujeres víctimas ya que una mujer puede ser agredida por más de una persona.

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.



I. Ámbito: PROTECCIÓN SOCIAL

I.F. Datos sobre Atención Telefónica

Los datos recogidos en las siguientes tablas corresponden a la utilización del **Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica (900 840 111) a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas**.

Tabla 7. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Mujeres víctimas de violencia usuarias del servicio según menores a cargo. Bizkaia. 2023.

7.1. Mujeres víctimas con o sin menores a cargo

CON O SIN MENORES A CARGO	Mujeres	%
Con menores a cargo	468	55,3
Sin menores a cargo	378	44,7
Total	846	100,0

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.

7.2. Mujeres víctimas según número de menores a cargo

N.º DE MENORES A CARGO	Mujeres	%
1 menor	250	53,4
2 menores	176	37,6
3 o más menores	42	9,0
Total	468	100,0

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.

7.3. Mujeres víctimas embarazadas

	Mujeres
Embarazada	12
No embarazada	834
Total	846

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.

I. Ámbito: PROTECCIÓN SOCIAL

I.F. Datos sobre Atención Telefónica

Los datos recogidos en las siguientes tablas corresponden al **Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica (900 840 111) a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas**

Tabla 8. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Personas usuarias del Servicio según perfil por sexo. Bizkaia. Evolución 2006-2023.

PERFIL PERSONAS USUARIAS	2013			2014			2015			2016			2017			2018			2019			2020			2021			2022			2023		
	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T	M	H	T
Víctimas	680	0	680	723	0	723	732	0	732	757	0	757	656	0	656	660	0	660	660	0	660	718	0	718	805	0	805	778	0	778	846	0	846
Pers. allegadas/Familiares	147	45	192	165	42	207	204	71	275	226	66	292	196	59	255	177	70	247	203	63	266	165	54	219	212	62	274	193	69	262	212	73	285
Profesionales	33	4	37	34	14	48	47	16	63	47	13	60	37	15	52	50	15	65	62	13	75	72	19	91	42	8	50	62	7	69	66	11	77
Total	860	49	909	922	56	978	983	87	1.070	1.030	79	1.109	889	74	963	887	85	972	925	76	1.001	955	73	1.028	1.059	70	1.129	1.033	76	1.109	1.124	84	1.208

Nomenclatura: M-Mujeres / H-Hombres / T-Total

Fuentes: Viceconsejería de Asuntos Sociales. Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales. Gobierno Vasco (2006-2008)

Dirección de Atención a las Víctimas de la Violencia de Género. Departamento de Interior. Gobierno Vasco (2009-2011).

Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer (2012). Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco (Desde 2013)



I. Ámbito: PROTECCIÓN SOCIAL

I.F. Datos sobre Atención Telefónica

Los datos recogidos en las siguientes tablas corresponden a la utilización del **Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica (900 840 111) a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas**

Tabla 9. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes según tipo de violencia. Bizkaia. 2023.

TIPO DE VIOLENCIA	N.º	% s/TOTAL
Pareja/expareja	1.530	89,1
Violencia sexual	113	6,6
Intrafamiliar de género	74	4,3
Total llamadas pertinentes	1.717	100,0

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.

Tabla 10. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes por violencia de pareja/expareja según estadio de ciclo de la violencia. Bizkaia. 2023.

ESTADIO CICLO VIOLENCIA	ATENCIONES POR VIOLENCIA PAREJA / EXPAREJA	
	N.º	%
Aumento de la tensión	1.004	65,6
Incidente agudo o explosión de la violencia	362	23,7
Fuera del ciclo / Secuelas psicológicas	144	9,4
Arrepentimiento y reconciliación	20	1,3
Total llamadas pertinentes (v.pareja/expareja)	1.530	100,0

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.

Tabla 11. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes por violencia de pareja/expareja según grado de conciencia del maltrato de la víctima en el momento de la atención. Bizkaia. 2023.

GRADO DE CONCIENCIA	ATENCIONES POR VIOLENCIA PAREJA / EXPAREJA	
	N.º	%
Baja o nula	346	22,6
Media	591	38,6
Alta	593	38,8
Total llamadas pertinentes (v.pareja/expareja)	1.530	100,0

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.



I. Ámbito: PROTECCIÓN SOCIAL

I.F. Datos sobre Atención Telefónica

Los datos recogidos en las siguientes tablas corresponden a la utilización del **Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica (900 840 111) a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas**

Tabla 12. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes según motivos de la llamada. Bizkaia. 2023.

12.1. Llamadas pertinentes según número de motivos de la llamada

LLAMADAS PERTINENTES	N.º	% s/TOTAL
Llamadas con un motivo	389	22,7
Llamadas con más de un motivo	1.328	77,3
Total llamadas pertinentes	1.717	100,0

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.

12.2. Llamadas pertinentes según motivos de las llamadas

MOTIVOS DE LAS LLAMADAS	LLAMADAS PERTINENTES	
	N.º	%
Acompañamiento y seguimiento telefónico	1.624	94,6
Orientación	1.159	67,5
Información	1.144	66,6
Urgencia	15	0,9
Coordinación con otros servicios	1	0,1

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.

Tabla 13. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes según intervenciones realizadas por el servicio. Bizkaia. 2023.

INTERVENCIONES REALIZADAS	N.º	%
Acompañamiento y seguimiento telefónico	1.625	94,6
Contención emocional	1.287	75,0
Información	1.268	73,8
Orientación	1.255	73,1
Atención en crisis	71	4,1
Urgencia	12	0,7
Coordinación con otros servicios	1	0,1

Nota: la atención de urgencia requiere una intervención desde el 112 y la atención en crisis puede ser una contención emocional en un momento de angustia vital sin necesidad de intervención de urgencia policial ni sanitaria.

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.



I. Ámbito: PROTECCIÓN SOCIAL

I.F. Datos sobre Atención Telefónica

Los datos recogidos en las siguientes tablas corresponden a la utilización del **Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica (900 840 111) a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas**

Tabla 14. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes según fuente de remisión de las atenciones. Bizkaia. 2023.

FUENTE DE REMISIÓN	N.º	%
016	657	38,3
Iniciativa propia	488	28,4
Interna (desde el propio servicio)**	427	24,9
Administración*	25	1,5
Servicios Sanitarios	24	1,4
Ertzaintza	19	1,1
Servicios asociativos y de ONGs	16	0,9
Familiares	13	0,8
Amistades	11	0,6
Otros Servicios Sociales	8	0,5
Servicios Jurídicos (excepto SAV)	5	0,3
Otras personas	4	0,2
Medios de comunicación	3	0,2
Servicio de Asistencia a la Víctima	2	0,1
Otros servicios policiales	2	0,1
No consta	13	0,8
Total	1.717	100,0

* Servicios de la Administración no especializados en la atención a VG (Emakunde, Lanbide-Servicio Vasco de Empleo...).

** El propio servicio ha propuesto en la llamada anterior que vuelva a llamar cuando lo necesite.

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.



I. Ámbito: PROTECCIÓN SOCIAL

I.F. Datos sobre Atención Telefónica

Los datos recogidos en las siguientes tablas corresponden a la utilización del **Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica (900 840 111) a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas**

Tabla 15. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes según derivaciones realizadas a otros servicios. Bizkaia. 2023.

SERVICIOS A LOS QUE SE DERIVA	N.º	%
Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV)	294	17,1
Servicios Sociales	106	6,2
Servicios Psicológicos	106	6,2
Servicios Jurídicos (excepto SAV)	102	5,9
Servicios de Igualdad/ Mujer	89	5,2
Servicios Policiales	57	3,3
Program. especializado DFB Psicológico	51	3,0
Servicios de Urgencia	29	1,7
Servicios Sanitarios	22	1,3
Dirección Servicios Sociales	20	1,2
Servicios Asociativos y de ONGs	18	1,0
Program. Especializado DFB Psicosocial	11	0,6
Servicios de menores	10	0,6
Servicio de Empleo	4	0,2
SMUS Vitoria-Gasteiz	1	0,1
Otros	4	0,2
No hay derivación	793	46,2
Total	1.717	100,0

Nota: Una atención del Servicio puede tener 0-1 derivaciones.

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.



I. Ámbito: PROTECCIÓN SOCIAL

I.F. Datos sobre Atención Telefónica

Los datos recogidos en las siguientes tablas corresponden a la utilización del **Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica (900 840 111) a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas**

Tabla 16. Servicio Especializado de Información y Atención Telefónica a Mujeres Víctimas de Violencia de Género 24 horas. Llamadas pertinentes según municipio desde el que se realiza la llamada. Bizkaia. 2023.

MUNICIPIO	N.º	%
Barakaldo	149	8,7
Basauri	70	4,1
Bermeo	100	5,8
Bilbao	566	33,0
Busturia	34	2,0
Durango	36	2,1
Erandio	24	1,4
Galdakao	42	2,4
Gernika-Lumo	22	1,3
Getxo	82	4,8
Güeñes	22	1,3
Leioa	31	1,8
Mungia	24	1,4
Portugalete	66	3,8
Santurtzi	46	2,7
Sestao	40	2,3
Resto	325	18,9
No consta	38	2,2
Total	1.717	100,0

Nota: la categoría resto incluye a municipios menores de 5.000 habitantes o municipios desde los cuales se han realizado menos de 20 llamadas.

Fuente: Departamento de Bienestar, Juventud y Reto Demográfico. Gobierno Vasco.