



I. Ámbito: PROTECCIÓN SOCIAL

I.F. Datos sobre Atención Telefónica

Personas que contactan con el Servicio

Tabla 1. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Personas usuarias del servicio según perfil por sexo. Bizkaia. 2024.

Tabla 2. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Mujeres víctimas que realizan llamadas según tipo de violencia. Bizkaia. 2024.

Tabla 3. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. 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. 2024.

Tabla 4. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar de género usuarias del servicio según formas de maltrato sufrido en la misma situación de violencia. Bizkaia. 2024.

Tabla 5. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Mujeres víctimas usuarias del servicio según número de agresores. Bizkaia. 2024.

Tabla 6. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Tipo de relación entre víctimas y agresores. Bizkaia. 2024.

Tabla 7. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Mujeres víctimas de violencia usuarias del servicio según menores a cargo. Bizkaia. 2024.

- 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 2006-2024

Tabla 8. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Personas usuarias del Servicio según perfil por sexo. Bizkaia. Evolución 2006-2024.



I. Ámbito: PROTECCIÓN SOCIAL

I.F. Datos sobre Atención Telefónica

Llamadas recibidas

Tabla 9. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes según tipo de violencia. Bizkaia. 2024.

Tabla 10. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes por violencia de pareja/expareja según estadio de ciclo de la violencia. Bizkaia. 2024.

Tabla 11. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes por violencia de pareja/expareja según grado de conciencia del maltrato de la víctima en el momento de la atención. Bizkaia. 2024.

Tabla 12. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes según motivos de la llamada. Bizkaia. 2024.

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 a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes según intervenciones realizadas por el servicio. Bizkaia. 2024.

Tabla 14. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes según fuente de remisión de las atenciones. Bizkaia. 2024.

Tabla 15. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes según derivaciones realizadas a otros servicios. Bizkaia. 2024.

Tabla 16. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes según municipio desde el que se realiza la llamada. Bizkaia. 2024.



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 a mujeres víctimas de violencia machista (900 840 111)**.

Tabla 1. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Personas usuarias del servicio según perfil por sexo. Bizkaia. 2024.

PERFIL PERSONAS USUARIAS	Mujeres	% s/TOTAL	Hombres	% s/TOTAL	TOTAL
Víctimas	850	68,4	0	0,0	850
Personas allegadas/ Familiares	225	18,1	61	4,9	286
Profesionales en relación con la víctima	74	6,0	5	0,4	79
Profesionales sin relación con la víctima	20	1,6	8	0,6	28
Total	1.169	94,0	74	6,0	1.243

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

Tabla 2. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Mujeres víctimas que realizan llamadas según tipo de violencia. Bizkaia. 2024.

TIPO DE VIOLENCIA	Mujeres	%
Violencia de pareja o expareja	745	87,6
Violencia intrafamiliar de género	49	5,8
Violencia sexual	56	6,6
Total	850	100,0

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

Tabla 3. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. 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. 2024.

FORMA DE MALTRATO	Mujeres	%
Maltrato psicológico	745	100,0
Maltrato físico	403	54,1
Maltrato económico	251	33,7
Maltrato sexual	125	16,8

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 a mujeres víctimas de violencia machista (900 840 111)**.

Tabla 4. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar de género usuarias del servicio según formas de maltrato sufrido en la misma situación de violencia. Bizkaia. 2024.

FORMA DE MALTRATO	Mujeres	%
Maltrato psicológico	49	100,0
Maltrato físico	29	59,2
Maltrato económico	20	40,8
Maltrato sexual	2	4,1

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

Tabla 5. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Mujeres víctimas usuarias del servicio según número de agresores. Bizkaia. 2024.

N.º DE AGRESORES	Mujeres	%
Un agresor	817	96,1
Varios agresores	33	3,9
Total	850	100,0

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

Tabla 6. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Tipo de relación entre víctimas y agresores. Bizkaia. 2024.

RELACIÓN CON EL AGRESOR	Mujeres	%
Pareja / cónyuge	311	35,6
Expareja / excónyuge	446	51,1
Familiar ascendiente	14	1,6
Familiar descendiente	25	2,9
Otros parientes	19	2,2
Personas conocidas de la víctima	34	3,9
Personas desconocidas de la víctima	15	1,7
Otras personas	9	1,0
Total	873	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 a mujeres víctimas de violencia machista (900 840 111)**.

Tabla 7. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Mujeres víctimas de violencia usuarias del servicio según menores a cargo. Bizkaia. 2024.

7.1. Mujeres víctimas con o sin menores a cargo

CON O SIN MENORES A CARGO	Mujeres	%
Con menores a cargo	435	51,2
Sin menores a cargo	415	48,8
Total	850	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	274	63,0
2 menores	118	27,1
3 o más menores	43	9,9
Total	435	100,0

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

7.3. Mujeres víctimas embarazadas

	Mujeres
Embarazada	8
No embarazada	842
Total	850

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 a mujeres víctimas de violencia machista (900 840 111)**.

Tabla 8. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Personas usuarias del Servicio según perfil por sexo. Bizkaia. Evolución 2006-2024.

PERFIL PERSONAS USUARIAS	2014			2015			2016			2017			2018			2019			2020			2021			2022			2023			2024		
	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	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	850	0	850
Pers. allegadas/Familiares	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	225	61	286
Profesionales	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	94	13	107
Total	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	1.169	74	1.243

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 a mujeres víctimas de violencia machista (900 840 111)**.

Tabla 9. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes según tipo de violencia. Bizkaia. 2024.

TIPO DE VIOLENCIA	N.º	% s/TOTAL
Pareja/expareja	2.043	89,4
Violencia sexual	133	5,8
Intrafamiliar de género	78	3,4
Llamadas de profesionales sin caso	30	1,3
Total llamadas pertinentes	2.284	100,0

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

Tabla 10. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes por violencia de pareja/expareja según estadio de ciclo de la violencia. Bizkaia. 2024.

ESTADIO CICLO VIOLENCIA	ATENCIONES POR VIOLENCIA PAREJA / EXPAREJA	
	N.º	%
Aumento de la tensión	1.453	71,1
Incidente agudo o explosión de la violencia	327	16,0
Fuera del ciclo / Secuelas psicológicas	175	8,6
Arrepentimiento y reconciliación	86	4,2
Se desconoce	2	0,1
Total llamadas pertinentes (v.pareja/expareja)	2.043	100,0

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

Tabla 11. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes por violencia de pareja/expareja según grado de conciencia del maltrato de la víctima en el momento de la atención. Bizkaia. 2024.

GRADO DE CONCIENCIA	ATENCIONES POR VIOLENCIA PAREJA / EXPAREJA	
	N.º	%
Baja o nula	596	29,2
Media	760	37,2
Alta	685	33,5
Se desconoce	2	0,1
Total llamadas pertinentes (v.pareja/expareja)	2.043	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 a mujeres víctimas de violencia machista (900 840 111)**.

Tabla 12. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes según motivos de la llamada. Bizkaia. 2024.

12.1. Llamadas pertinentes según número de motivos de la llamada

LLAMADAS PERTINENTES	N.º	% s/TOTAL
Llamadas con un motivo	839	36,7
Llamadas con más de un motivo	1.445	63,3
Total llamadas pertinentes	2.284	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	2.083	91,2
Información	1.343	58,8
Orientación	1.295	56,7
Urgencia	9	0,4

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

Tabla 13. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes según intervenciones realizadas por el servicio. Bizkaia. 2024.

INTERVENCIONES REALIZADAS	N.º	%
Acompañamiento y seguimiento telefónico	2.093	91,6
Contención emocional	1.767	77,4
Información	1.409	61,7
Orientación	1.384	60,6
Atención en crisis	32	1,4
Urgencia	16	0,7
Coordinación con otros servicios	2	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 a mujeres víctimas de violencia machista (900 840 111)**.

Tabla 14. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes según fuente de remisión de las atenciones. Bizkaia. 2024.

FUENTE DE REMISIÓN	N.º	%
Interna (desde el propio servicio)**	794	34,8
016	791	34,6
Iniciativa propia	537	23,5
Administración*	33	1,4
Servicios Sanitarios	24	1,1
Ertzaintza	24	1,1
Amistades	17	0,7
Otros Servicios Sociales	16	0,7
Servicios asociativos y de ONGs	15	0,7
Medios de comunicación	11	0,5
Familiares	8	0,4
Servicios Jurídicos (excepto SAV)	5	0,2
Otras personas	4	0,2
Forense	4	0,2
Servicio de Asistencia a la Víctima	1	0,0
Total	2.284	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 a mujeres víctimas de violencia machista (900 840 111)**.

Tabla 15. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes según derivaciones realizadas a otros servicios. Bizkaia. 2024.

SERVICIOS A LOS QUE SE DERIVA	N.º	%
Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV)	246	10,8
Servicios Jurídicos (excepto SAV)	156	6,8
Servicios Sociales	139	6,1
Servicios de Igualdad/ Mujer	109	4,8
Servicios Policiales	72	3,2
Servicios Psicológicos	70	3,1
Program. especializado DFB Psicológico	68	3,0
SMUS/SFUS	30	1,3
Servicios de Urgencia	25	1,1
Dirección Servicios Sociales	22	1,0
Servicios Sanitarios	17	0,7
Servicios Asociativos y de ONGs	16	0,7
Centro de crisis	13	0,6
Servicios de menores	9	0,4
Servicio de Empleo	6	0,3
Otros	1	0,0
No hay derivación	1.285	56,3
Total	2.284	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 a mujeres víctimas de violencia machista (900 840 111)**.

Tabla 16. Servicio Especializado de información y atención a mujeres víctimas de violencia machista. Llamadas pertinentes según municipio desde el que se realiza la llamada. Bizkaia. 2024.

MUNICIPIO	N.º	%
Amorebieta-Etxano	22	1,0
Barakaldo	327	14,3
Basauri	349	15,3
Bermeo	23	1,0
Bilbao	689	30,2
Busturia	97	4,2
Durango	23	1,0
Erandio	27	1,2
Etxebarri	22	1,0
Galdakao	26	1,1
Getxo	70	3,1
Güeñes	53	2,3
Leioa	27	1,2
Lekeitio	28	1,2
Mungia	28	1,2
Ortuella	23	1,0
Portugalete	66	2,9
Santurtzi	40	1,8
Sestao	76	3,3
Resto	268	11,7
Total	2.284	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.