

Balance de consultas

017

Consultas recibidas 2023

Incremento del **16,8%**

80.920

Consultas y problemas de la Línea de Ayuda de INCIBE



56% de las llamadas fueron para **prevenir** un incidente.



44% de las llamadas fueron para **solucionar** un incidente.

Atención por canal



+61.000 personas atendidas por **vía telefónica**



+16.400 personas atendidas por **canales de chat**



+3.300 personas atendidas por **correo electrónico**

Tipo de atención



12% de los usuarios que consultan a la línea de ayuda es en relación a algún tipo de **suplantación de identidad digital**.



11% de las consultas de menores han solicitado ayuda y asesoramiento sobre **casos de ciberacoso**.



3 de cada 10 usuarios han recibido algún intento de **phishing**, llamada de **vishing** o mensaje de **smishing**.



+5.300 personas han necesitado asesoramiento debido a **compras fraudulentas en Internet**



+4.100 usuarios que han trasladado sus dudas sobre **fraudes de mensajería instantánea**.



19% de las empresas han contactado para reportar correos electrónicos que llegan mediante phishing.



Se registran **645** reportes de contenidos inadecuados relacionados con abuso sexual infantil a través de nuestra **hotline**.

CONSULTAS DE EMPRESAS

18,5%

11,4%

14,3%

- Phishing
- Fraude Business Email Compromise
- Suplantación de identidad

Completan el ranking: denegación de acceso, ransomware y concienciación de los empleados y buenas prácticas en ciberseguridad, entre otras.

CONSULTAS DE LA CIUDADANÍA

12%

11,5%

11,7%

- Vishing
- Smishing
- Suplantación de identidad

Completan el ranking: compras fraudulentas, fraudes en mensajería instantánea y phishing, entre otras.

CONSULTAS DE MENORES Y SU ENTORNO

21%

11,4%

10,6%

- Privacidad y reputación
- Ciberacoso
- Suplantación de identidad

Completan el ranking: sextorsión, mediación parental, configuración y protección de dispositivos, entre otras.

Un **4,1%** de las consultas recibidas en el 017 se refieren a los peligros del acceso de menores a contenidos inadecuados en Internet (comunidades peligrosas o contenidos abusivos, como contenidos que fomentan el odio y la violencia o acciones perjudiciales para la salud).

017

TU AYUDA EN CIBERSEGURIDAD



365 días
De 8.00 a 23.00h

¡Estamos para ayudarte!
Contáctanos

incibe_

