



017 Tu ayuda en Ciberseguridad

El Gobierno lanza nueva campaña de publicidad del teléfono del INCIBE: “Si algo digital te preocupa, el 017 se ocupa”

- El objetivo es generar notoriedad y visibilidad de un servicio que el Gobierno pone a disposición de los usuarios y usuarias de Internet para resolver dudas y problemas de ciberseguridad que puedan surgir en su día a día
- En 2024, el 017 atendió 98.546 consultas. Las más frecuentes, un 33%, versaron sobre intentos de phishing (engaños a un usuario para que proporcione información personal). Un 14% provenían de usuarios que habían sufrido algún tipo de suplantación de identidad digital; y un 8% necesitó asesoramiento debido a compras fraudulentas en Internet. Además, un 5,9% de las consultas procedían de menores que solicitaban ayuda y asesoramiento sobre casos de ciberacoso
- Bajo el lema “Si algo digital te preocupa, el 017 se ocupa”, la campaña multicanal podrá verse tanto en televisión y radio como en medios digitales y exteriores, entre otros formatos
- El Gobierno de España reafirma su compromiso con la protección y concienciación en ciberseguridad para que los ciudadanos sepan dónde acudir a la hora de recibir ayuda en materia de seguridad digital y que confíen en el teléfono 017 como su aliado

Madrid, 24 de octubre de 2025.- El Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública ha presentado esta mañana la campaña de publicidad institucional del servicio Tu Ayuda en Ciberseguridad – 017 en la plaza de Callao de Madrid. El objetivo es generar notoriedad y visibilidad de este servicio gratuito y confidencial, que gestiona el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) y que ayuda a solucionar problemas de ciberseguridad del día a día de todos los usuarios y usuarias de Internet.



Nota de prensa

“Hemos aprendido las claves para estar seguros en el mundo físico, sabemos qué hacer cuando surge un problema, pero en el mundo digital, cuando algo falla, esa reacción no está tan clara. Por eso todos los usuarios y usuarias de Internet deben conocer el 017. Deben saber que hay un servicio gratuito y confidencial a su disposición para ayudarles a despejar dudas o a resolver un problema que les haya surgido. Sin seguridad, no hay digitalización”, ha asegurado el ministro del ramo, Óscar López.

La pantalla de la madrileña plaza de Callao ha proyectado algunas de las piezas creadas con mensajes que combinan palabras y emoticonos para comunicar mensajes que se centran en diferentes problemas reales de ciberseguridad: “Si se rompe la cerradura de casa, llamas al cerrajero. Si te roban el acceso a tus redes sociales, 017”; “Si ves tu foto en este anuncio, llamas a tu abogado. Si difunden tus fotos íntimas, 017”; “Si el café no te quita el sueño, pero algo digital sí, 017”.

La campaña se difundirá en español y lenguas cooficiales. Además, se ha diseñado pensando en todos los públicos, creando materiales accesibles para personas con discapacidad. La campaña cuenta con una página específica en el sitio web del INCIBE: [El 017 se ocupa | INCIBE | INCIBE](#)

Servicio 017

Desde el lanzamiento del 017 en 2020, el número de consultas no ha parado de crecer. En 2024 atendió 98.546 consultas, un 21,8% más que en 2023. De ellas, un 54% fueron consultas preventivas, personas que resolvían dudas antes de que ocurrieran incidentes, mientras que el 46% fueron reactivas (45.331), en las que el servicio ayudó a las víctimas a saber cómo proceder una vez ocurrido el incidente. Al mismo tiempo, INCIBE detectó el año pasado 97.348 incidentes de ciberseguridad.

“El aumento en consultas preventivas refleja una mayor concienciación entre los usuarios. Sin embargo, aún hay mucha diferencia entre las consultas reactivas y los incidentes de ciberseguridad detectados. Eso quiere decir que todavía hay muchas personas que no conocían el servicio”, ha explicado el ministro Óscar López.

El servicio 017 puede ser utilizado por cualquier usuario de Internet en general; empresas y profesionales que utilizan Internet y las nuevas tecnologías en el



desempeño de su actividad y deben proteger sus activos y su negocio; y menores y su entorno (padres, educadores y profesionales que trabajen en el ámbito del menor o la protección online ligada a este público).

En 2024, el 017 atendió 98.546 consultas. Entre las principales preocupaciones de los usuarios, un 33% había recibido algún intento de phishing, vishing o smishing ((intentos de fraude realizados por los ciberdelincuentes a través de correo electrónico, llamada telefónica o mensaje de texto donde intentan obtener información del usuario). Un 14% sufrió algún tipo de suplantación de identidad digital; y un 8% de los usuarios necesitaron asesoramiento debido a compras fraudulentas en Internet. Un 5,9% fueron consultas de menores que solicitaban ayuda y asesoramiento sobre casos de ciberacoso.

Consultas más frecuentes en 2024

Ciudadanía. La temática predominante fue el phishing, bien a través de llamadas (vishing) o de SMS (smishing). En estos casos los delincuentes se hacen pasar por entidades de diversa índole, compañías energéticas, entidades bancarias y operadoras telefónicas, principalmente. También hubo consultas relacionadas con la suplantación de identidad a través del robo de cuentas en aplicaciones y RRSS, vinculadas con compras fraudulentas.

Menores. Las consultas de menores se incrementaron un 41% respecto a 2023, aunque aún suponen una cifra muy inferior respecto al resto de consultas. Las más frecuentes estuvieron relacionadas con la privacidad y reputación online y, en segundo lugar, con la suplantación de identidad, ambas vinculadas al robo de cuentas en RRSS (Instagram y WhatsApp, principalmente) que posteriormente se emplean como herramientas de manipulación contra la propia víctima. También se consultaron casos de sexting (envío o intercambio de mensajes, imágenes o videos de contenido íntimo o sexual).

Empresas. La suplantación de identidad fue en 2024 la temática de mayor relevancia, principalmente mediante el duplicado de las páginas web de empresas y la suplantación de sus RRSS. También destacó el fraude BEC (Business Email Compromise), que consiste en lograr engañar a empleados de una empresa para que realicen acciones perjudiciales, desde transferencias de dinero a envío de información confidencial.



Nota de prensa

El servicio del 017 está atendido por un equipo multidisciplinar de expertos, a través de las diferentes opciones de contacto, que ofrecen asesoramiento técnico, psicosocial y legal, en horario de 8 de la mañana a 11 de la noche, los 365 días del año.

Además del número corto 017, el servicio también se puede contactar a través de los canales escritos habilitados en Whatsapp (se debe guardar previamente el teléfono 900116117 en tu agenda) y Telegram (se debe buscar el alias @INCIBE017); También se les puede contactar a través de un formulario en la web de INCIBE. También se puede solicitar atención presencial en León (con cita previa).