



Balance primer semestre consultas 017

El servicio 017 “Tu Ayuda en Ciberseguridad” de INCIBE ha atendido 95.064 consultas en apenas seis meses

- Suponen casi el doble de las consultas que se atendieron el año pasado en el mismo periodo, (49.599 consultas) y prácticamente igual que las llamadas en todo 2024
- Las consultas más frecuentes realizadas por la ciudadanía (40%) y las empresas (30,6%) tratan sobre las estafas en las que un ciberdelincuente suplanta la identidad de una entidad legítima o persona de confianza y trata de robar información través del teléfono (vishing), SMS (smishing) o correo electrónico (phishing)
- En el caso de los menores, después de las consultas sobre información general (21%), las más frecuentes versan sobre reputación on line (17,5%), sextorsión (17%) y suplantación de identidad (10,7%). Además, las consultas sobre ciberacoso son ya el quinto motivo de consulta más común (5%)
- Óscar López ha recordado las medidas que ha puesto en marcha el Gobierno para proteger a la ciudadanía en el ámbito digital, como el Plan anti estafas telefónicas y por SMS, que obliga a los operadores a bloquear llamadas con intenciones fraudulentas. Desde la entrada en vigor de esta medida, el 7 de marzo del año pasado, los operadores ya han bloqueado más de 300 millones de llamadas y 26,6 millones de mensajes

Madrid, 10 de agosto de 2026.- El ministro para la Transformación Digital y de la Función Pública, Óscar López, ha presentado hoy un avance de las consultas que la ciudadanía ha realizado entre enero y junio de este año al servicio 017 ‘Tu ayuda en Ciberseguridad’, un canal de comunicación gratuito que gestiona el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) del Ministerio para la Transformación Digital y de la Función pública.



Este número de consultas atendidas supone casi el doble de las consultas que se realizaron el año pasado en el mismo periodo, (49.599 consultas) y prácticamente igual que las llamadas de todo 2024 que alcanzaron la cifra de 98.546.

El ministro ha explicado que “aumentan las consultas porque ha mejorado el conocimiento de este servicio gratuito y la concienciación de los usuarios. Pero también es una muestra de que, a medida que avanza la sociedad digital, surgen nuevos delitos. Por eso desde el Gobierno estamos tomando medidas para proteger a la ciudadanía, como el Plan anti estafas telefónicas y por SMS; el impulso de la regulación de la Inteligencia Artificial o la protección del menor en entornos digitales”.

Más de 300 millones de llamadas fraudulentas bloqueadas

El ministro ha anunciado que los operadores de telecomunicaciones ya han bloqueado más de 300 millones de llamadas y 26,6 millones de SMS desde que el Gobierno pusiera en marcha un Plan anti estafas telefónicas y por SMS, que obliga a los operadores de telecomunicaciones a bloquear llamadas con intenciones fraudulentas.

El despliegue de este plan se completará este 2026 con la entrada en vigor de dos nuevas medidas. En primer lugar y para afrontar las estafas en las que se suplanta la identidad de empresas, marcas u organizaciones públicas a través de un SMS, desde el 15 de septiembre los operadores también bloquearán los SMS que no estén incluidos en una base de datos que ha elaborado la CNMC. De esta manera, solo les llegarán a los usuarios los mensajes con alias previamente inscritos en el Registro y asociados a entidades legítimas.

Al mes siguiente, el 17 de octubre, todas las llamadas comerciales deberán usar una numeración de nueve dígitos que empezará por 400. De esta forma, los usuarios reconocerán el spam telefónico de forma inmediata y los operadores bloquearán cualquier llamada comercial que no utilice este código asignado.

Consultas más frecuentes al 017

El balance semestral de las consultas al 017 por tipo de público indica que las consultas más frecuentes que realizan tanto la ciudadanía (40%) como las empresas (30,6%) tratan sobre las estafas en las que un ciberdelincuente suplanta la identidad de una entidad legítima o persona de confianza y trata de



Nota de prensa

robar información través del teléfono (vishing), SMS (smishing) o correos electrónicos (phishing).

La ciudadanía también consulta el 017 sobre compras fraudulentas (13%) y suplantación de identidad (9,5%). Además, los datos ponen de manifiesto el aumento del interés y preocupación por delitos de índole económico. En este semestre ha habido cerca de 3.000 consultas por falsas inversiones y criptomonedas, siete veces más que en todo 2022. Las consultas sobre fraudes bancarios se han multiplicado por cuatro desde 2022. También es llamativo el incremento de las consultas por *fake news* y bulos, que han aumentado un 175% respecto al año 2023.

Otras consultas procedentes de empresas tratan sobre suplantación de identidad (20%) es decir cuando un ciberdelincuente desarrolla una web o un perfil falso en RRSS copiando los de la empresa, y el fraude CEO (9,8%), en el que el ciberdelincuente se hace pasar por un alto cargo de la empresa.

En el caso de los menores, el mayor número de consultas (17,5%) se refieren a privacidad y reputación online, pero, por primera vez desde 2022, las consultas sobre sextorsión prácticamente las igualan (17%). La sextorsión es un delito de chantaje en el que un atacante amenaza con publicar fotos o videos íntimos de una persona para exigir dinero, más contenido sexual o favores. El tercer motivo de consulta más frecuente es la suplantación de identidad (10,7%). Por otra parte, en este primer semestre, el 5% de las consultas están relacionadas con el ciberacoso, que se posiciona como quinto motivo de consulta más común.