

Análisis de reclamos y denuncias ciudadanas con enfoque de género

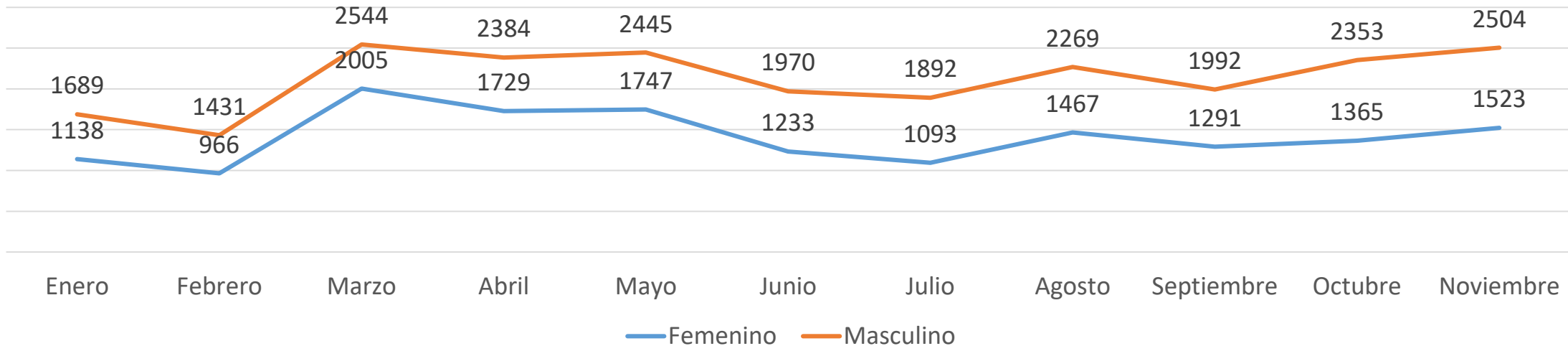
Unidad de Género y Reportabilidad
Coordinación de Usuarios
Subsecretaría de Transporte
Diciembre 2022

Requerimientos

enero a noviembre del 2022

Total requerimientos (ene-nov) 2022

N= 39.030



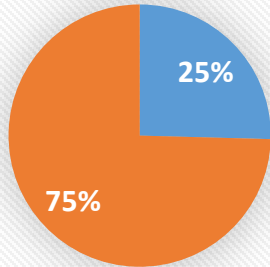
Fuente: elaboración propia desde datos obtenidos en SIAC, 2022.
No incluyen No Sabe/No Responde (NS/NR).

- La Subsecretaría de Transportes, mediante el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) hasta noviembre del 2022 registra un total de 39.652 requerimientos ciudadanos.
- Un 1,6% (622 casos) no se identifican con algún género binario.
- El mes con mayor número de requerimientos corresponde a marzo con 4.590 (un 11,6% del total anual) y con un menor número de ingreso recae en febrero con 2.420 (6,1%) casos.

Requerimientos

enero a noviembre del 2022

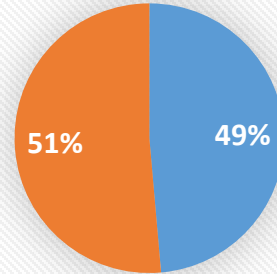
Consultas



N= 17.523

Femenino Masculino

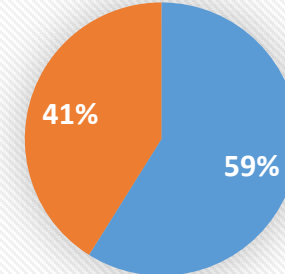
Felicitaciones



N= 72

Femenino Masculino

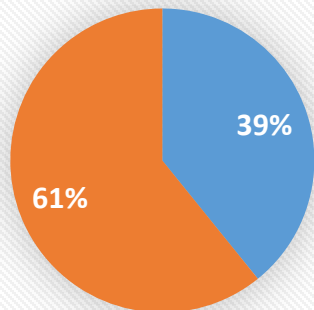
Sugerencias



N=377

Femenino Masculino

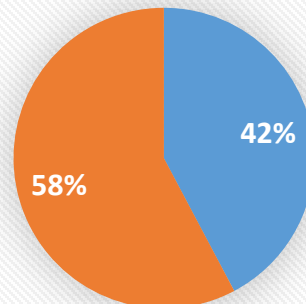
Reclamos



N= 832

Femenino Masculino

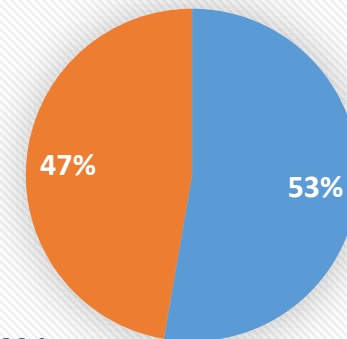
Solicitudes



N= 1.392

Femenino Masculino

Denuncias



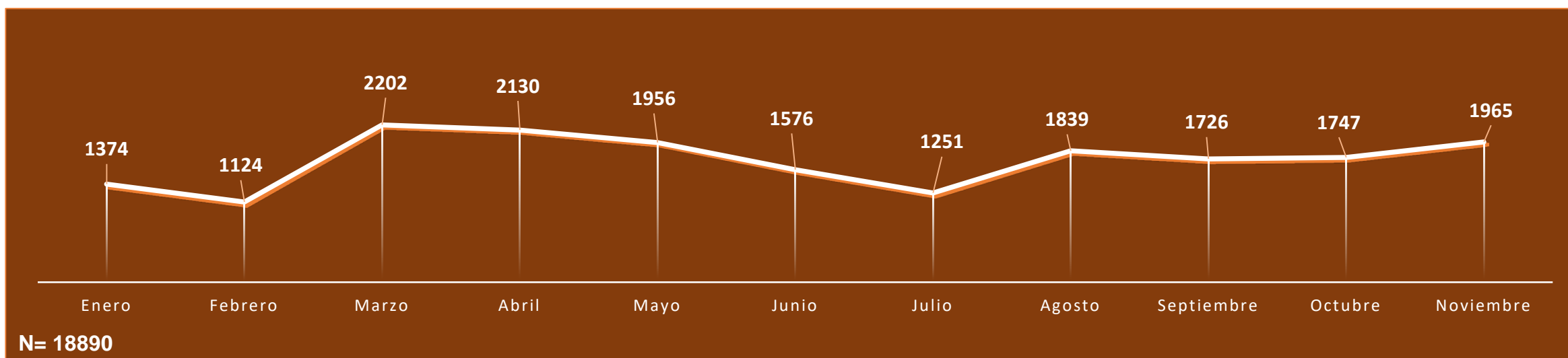
N=18.834

Femenino Masculino

Denuncias

enero a noviembre del 2022

CANTIDAD TOTAL DE DENUNCIAS POR MES 2022



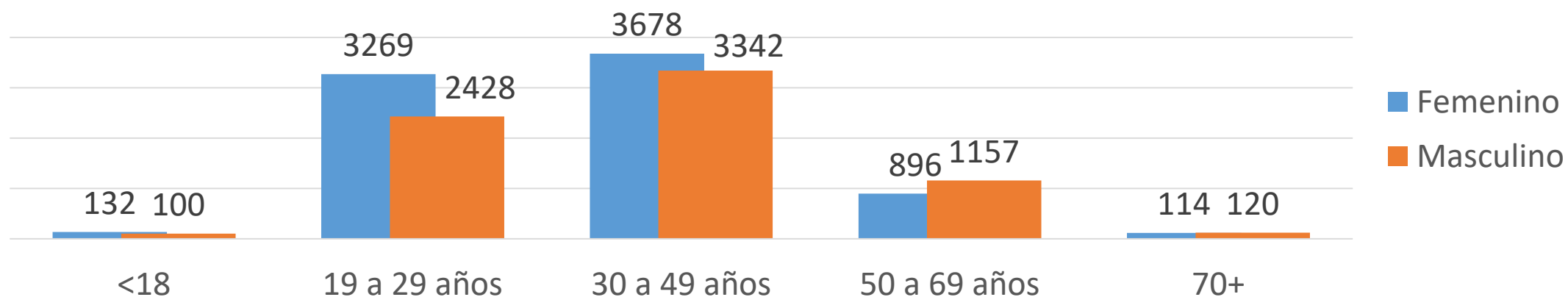
Fuente: elaboración propia desde datos obtenidos en SIAC, 2022

- Durante los meses de enero a noviembre del 2022 las denuncias registradas en el Sistema Integral de Atención Ciudadana -SIAC- fueron **18.890**. De ellas, las personas denunciantes, un 47,1% se identifican bajo el género masculino y un **52,6% femenino**.
- Del total de denunciantes, 125 personas (1,2%) no se identifican con algún género.
- En comparación con el año 2021, las denuncias hechas por personas de género femenino crecieron en promedio un 2,7%.
- Durante el 2022 el mes de mayo concentra un 19% de las denuncias del total anual (16.925). De estas, un 56% de estas son denuncias hechas por mujeres y un 44% realizadas por hombres.

Denuncias

enero a noviembre del 2022

DENUNCIAS SEGÚN RANGO ETARIO



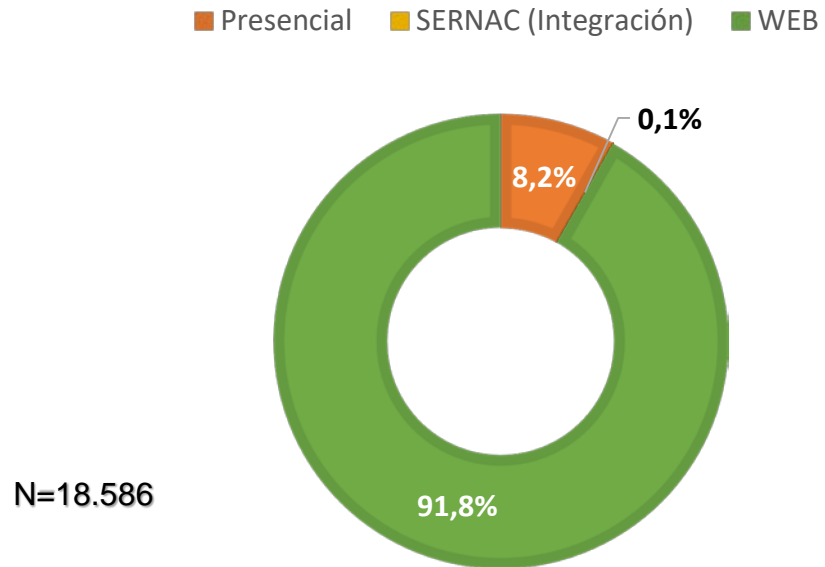
Fuente: elaboración propia desde datos obtenidos en SIAC, 2022

- El promedio de edad de las personas que realizan denuncias es de 35 años. Para el caso de las mujeres corresponde a 34 años. Por otro lado, en los hombres el promedio de edad está en 37 años.
- Un 37% de las mujeres denunciantes tienen entre 30 y 49 años, seguido por un 33% entre 19 y 29 años.
- Un 1,3% de las denunciantes son menores de 18 años de edad.
- Un 37,5% de los hombres se encuentran entre 30 y 49 años de edad, y un 27% de los denunciantes tienen entre 19 y 29 años.
- Existe una diferencia de 14pp. entre los denunciantes menores de 18 años de género femenino y masculino. Y una diferencia de 15pp. entre denunciantes de género femenino y masculino entre 19 y 29 años.

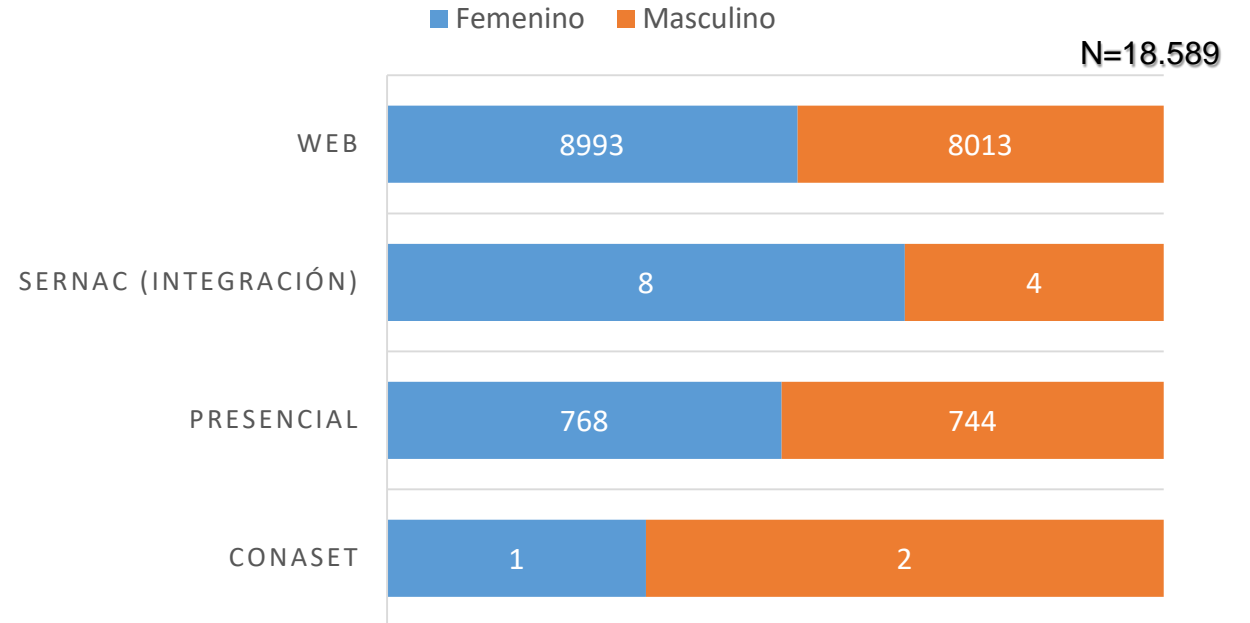
Denuncias

enero a noviembre del 2022

DENUNCIAS POR CANAL DE INGRESO 2022



DENUNCIAS POR CANAL Y GÉNERO



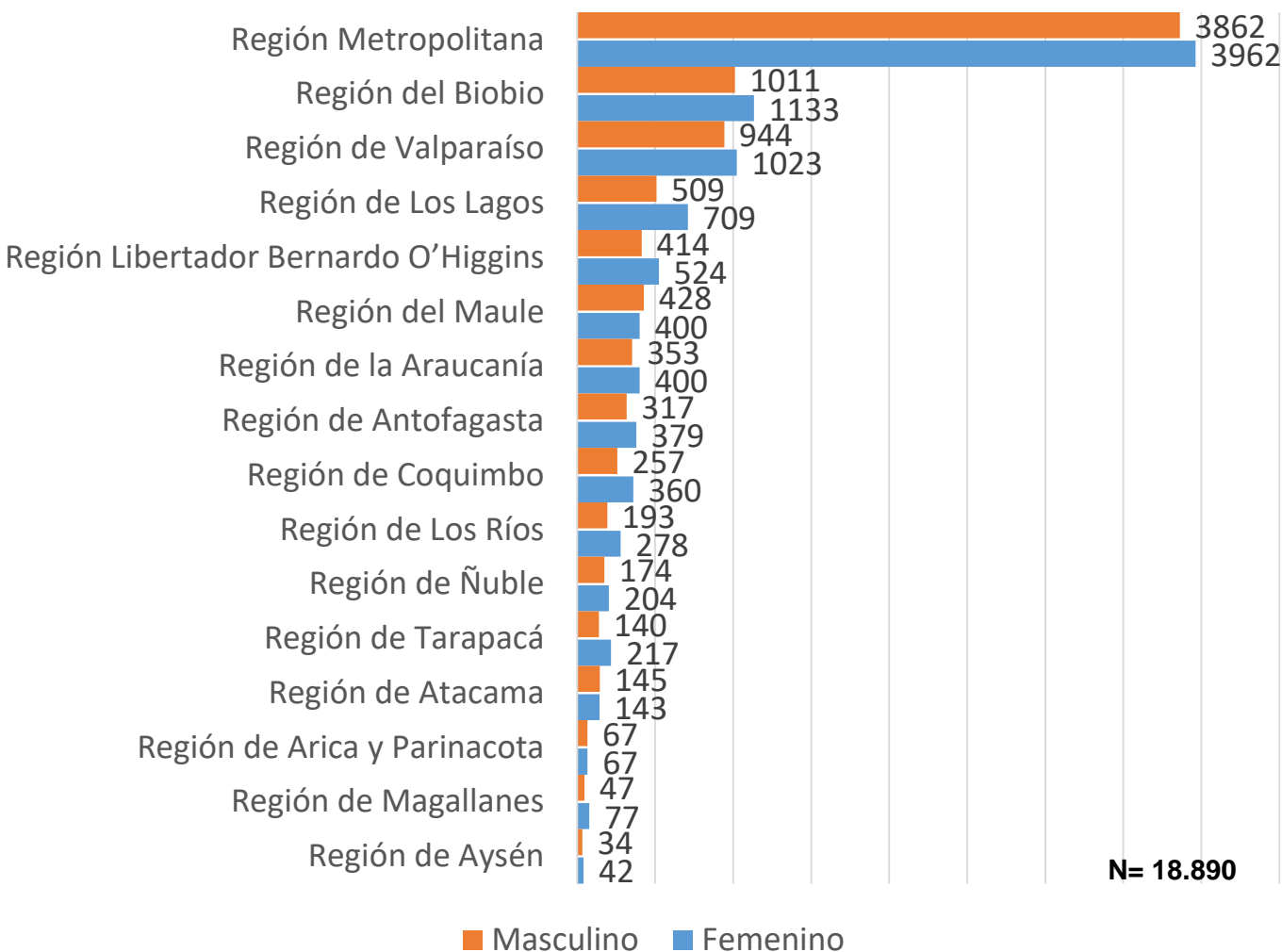
Fuente: elaboración propia desde datos obtenidos en SIAC, 2022

- *TransportEscucha*, canal WE, concentra un 91,8% de las denuncias. De estas, un 52,7% fueron hechas por personas de género femenino y un 47,2% por masculino.
- Las denuncias realizadas de forma presencial en las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) concentran un 8,2% del total de los requerimientos.
- La concentración de denuncias realizadas en SERNAC (de integración) no sobrepasan el 0,1%.

Denuncias

enero a noviembre del 2022

Denuncias por género y región



Fuente: elaboración propia desde datos obtenidos en SIAC, 2022

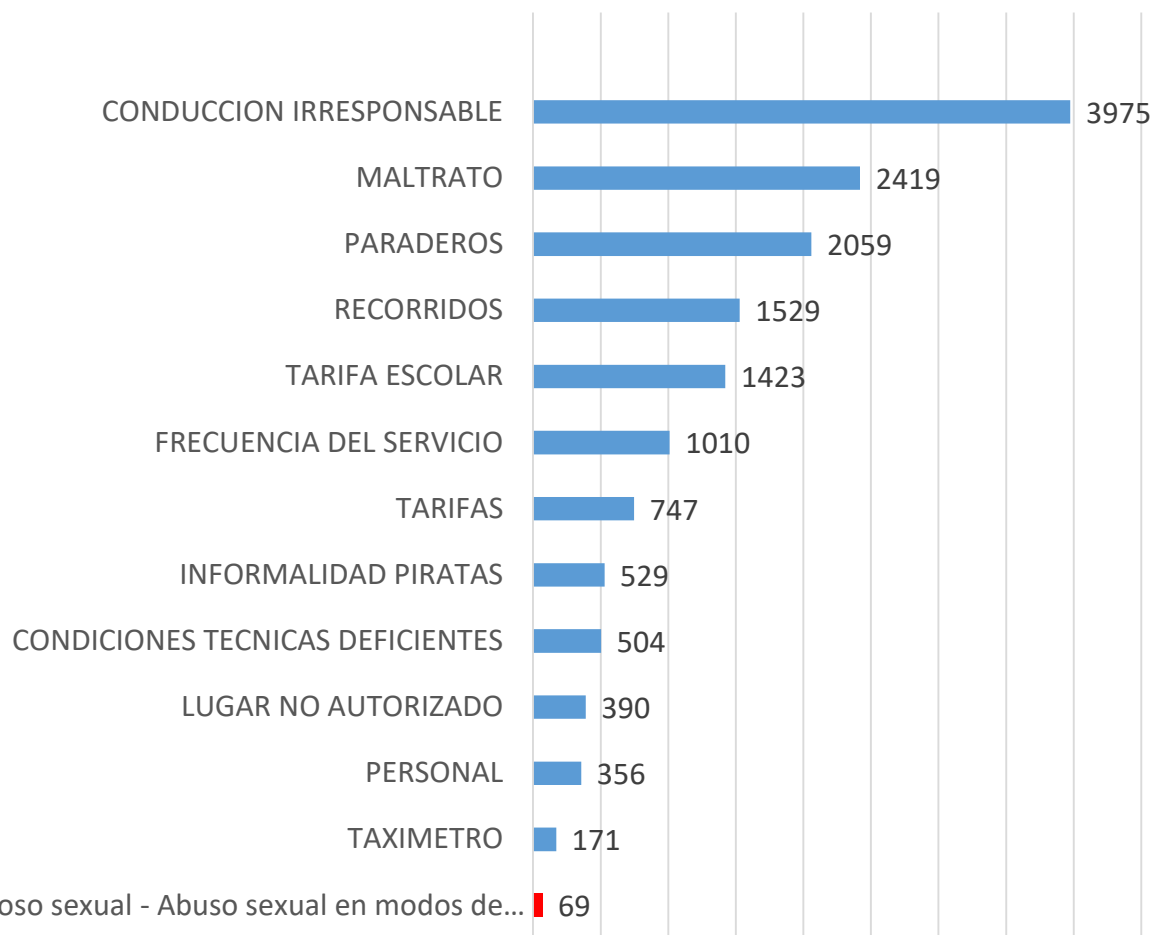
- A nivel nacional, la mayor concentración de denuncias hechas por ambos géneros es en la Región Metropolitana (41,5%), seguida por la Región de Biobío (11,4%) y por la Región de Valparaíso (10,5%).
- En la RM, un 50,5% de las personas denunciantes se identifican como género femenino, mientras un 49,2% como masculino. Un 0,3% (20 casos) no se identifican con algún género.
- Las regiones Metropolitana (39,9%), del Biobío (11,4%) y de Valparaíso (10,3%) concentran la mayor cantidad de casos de denuncias realizadas por personas de género femenino.
- Las únicas regiones que presentan mayor concentración de denuncias hechas por hombres es en la Región de Atacama con 145 casos (50% de los casos regionales).

Denuncias

enero a noviembre del 2022

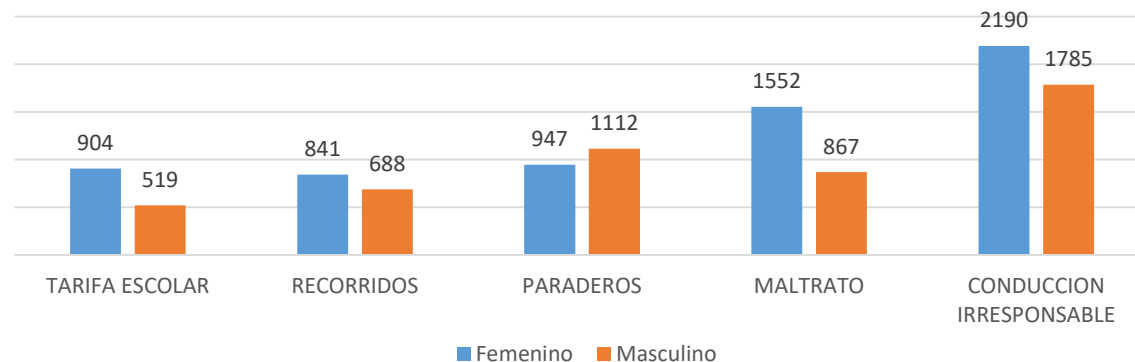
Sup-tipo de denuncias totales

N=18.890



TOP 5 de denuncias por género (2022)

N=11.405



- Las denuncias por “Conducción irresponsable” lidera el registro con 3.976, aproximadamente un 21% del total de denuncias.
- Un 55,1% de estas fueron hechas por personas de género femenino y un 44,9% de género masculino.
- Dentro de las 5 mayores concentraciones entre los sub-tipos de denuncias, con la excepción en “Paraderos”, las denuncias presentan en promedio una mayor cantidad de personas con género femenino (56,4%), que las personas de género masculino (43,6%).
- Las denuncias por “Acoso sexual” representan un 0,3% del total de denuncias.
- El registro de este tipo de denuncias está compuesto por un 82,6% de personas de género femenino y un 17,4% de género masculino.

Fuente: elaboración propia desde datos obtenidos en SIAC, 2022

*Excluyen opción No sabe/No responde. Son las principales sub-tipos de denuncias, según frecuencia..

Denuncias por violencia sexual

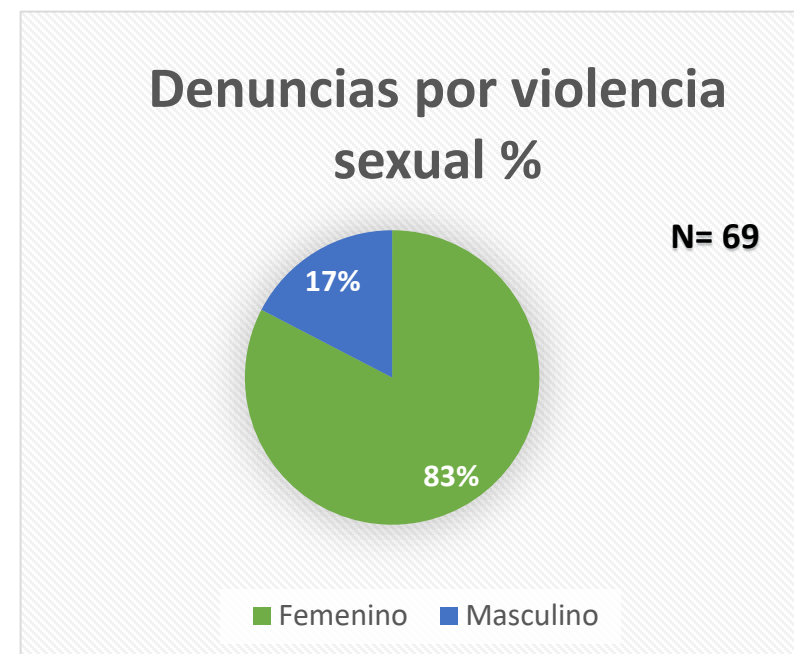
enero a noviembre del 2022

Hasta noviembre del 2022 las denuncias por violencia sexual (abuso/acoso) realizadas por personas del género femenino alcanzaron un 82,6%, aumentando en 6.6pp más que durante el mismo periodo del 2021 (76%).

Dentro del sub-tipo de denuncias por algún tipo de acoso o abuso sexual, representan un 0,3% en relación al total de denuncias, correspondiendo a 69 casos.

La tipología que se registra en SIAC en relación a la violencia sexual es:

- *Acoso-Abuso sexual en modos de transporte público por conductor.*
- *Acoso-Abuso sexual en infraestructura de transporte público.*
- *Acoso-Abuso sexual en modos de transporte público por usuario o usuaria.*



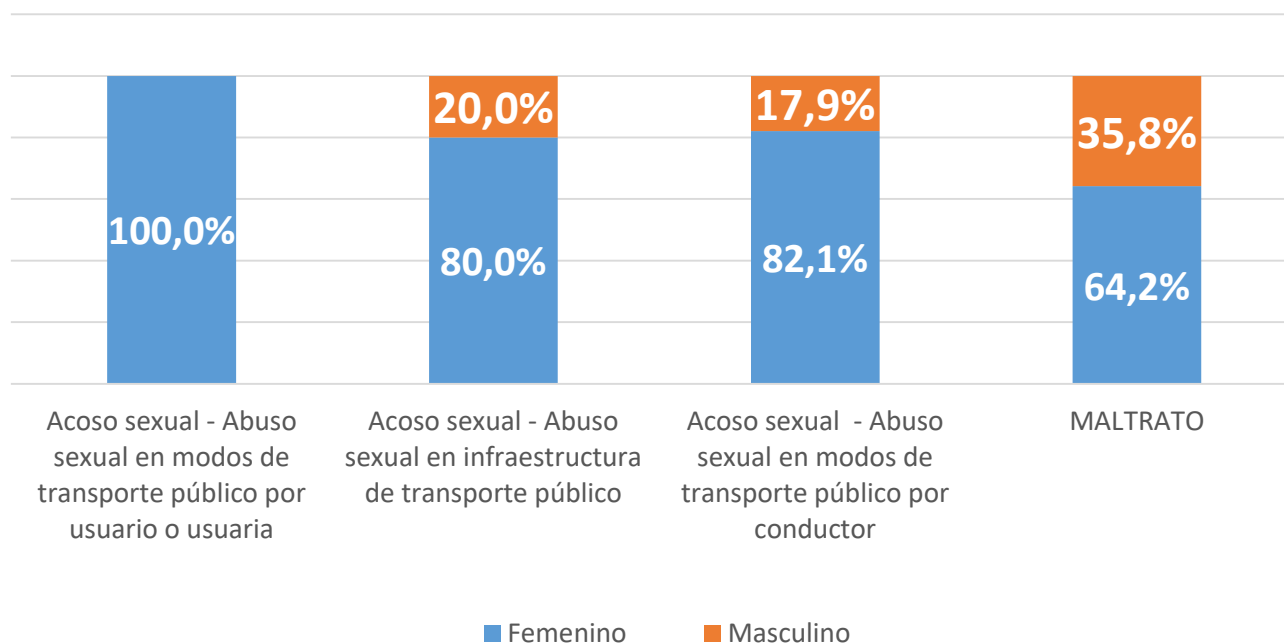
Fuente: elaboración propia desde datos obtenidos en SIAC, 2022

Denuncias por violencia sexual

enero a noviembre del 2022

Sub-tipo de denuncias por género

N=2.488*



- Las personas identificadas de género femenino son quienes representan la mayor cantidad de denuncias por algún tipo de abuso, acoso sexual o violencia de género.
- Incluyendo el sub-tipo de denuncias “Maltrato”, es posible observar la concentración de denuncias por personas de género femenino, con un promedio de un 82,1%.
- En contraste, las denuncias de estos sub-tipos, realizadas por personas de género masculino alcanzan el 18%.

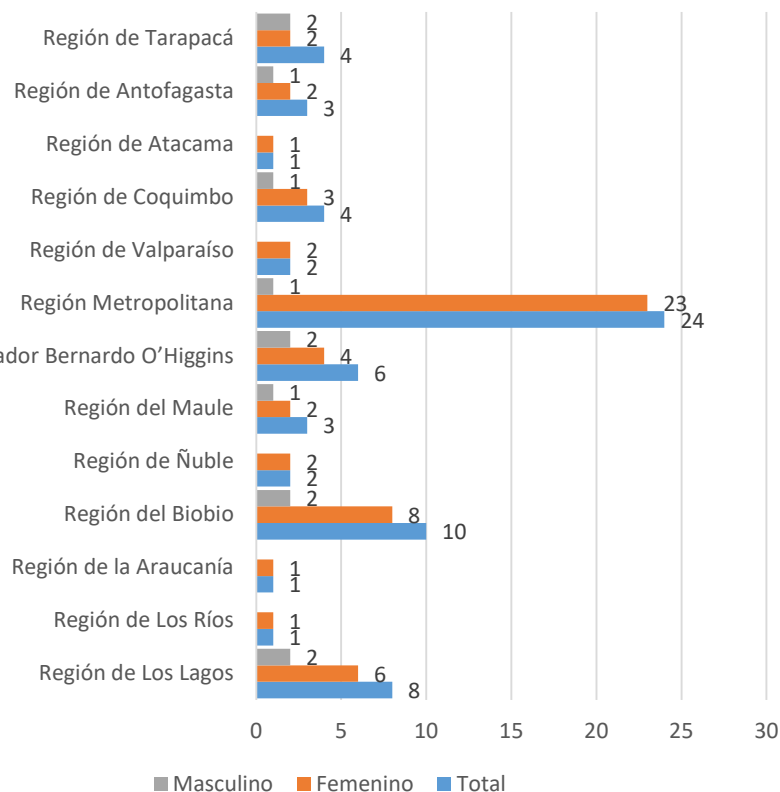
*Se incluye el Subtipo “Maltrato”, que contiene casos de discriminación en base a género, edad, maternidad, discapacidades, entre otras.

Fuente: elaboración propia desde datos obtenidos en SIAC, 2022

Denuncias por violencia sexual

enero a noviembre del 2022

Denuncias por violencia sexual por región
Período Enero-Noviembre
n: 69 denuncias



Distribución de denuncias según subtipo por género
Período Enero-Noviembre
n: 69 denuncias

Región	Femenino			Total Femenino	Masculino		Total Masculino	Total
	Abuso sexual en modos de transporte público por conductor	Abuso sexual en infraestructura de transporte público	Abuso sexual en modos de transporte público por usuario o usuaria		Abuso sexual en modos de transporte público por conductor	Abuso sexual en infraestructura de transporte público		
Región de Tarapacá	1		1	2	2		2	4
Región de Antofagasta	2			2	1		1	3
Región de Atacama	1			1				1
Región de Coquimbo	3			3	1		1	4
Región de Valparaíso	2			2				2
Región Metropolitana	19	4		23		1	1	24
Región Libertador Bernardo O'Higgins	3		1	4	2		2	6
Región del Maule	2			2	1		1	3
Región de Ñuble	2			2				2
Región del Biobío	7		1	8	2		2	10
Región de la Araucanía	1			1				1
Región de Los Ríos	1			1				1
Región de Los Lagos	2	4		6	1	1	2	8
Total	46	8	3	57	10	2	12	69
%	67%	12%	4%	83%	14%	3%	17%	100%

La Región Metropolitana con 24 casos de violencia de género, es decir, acoso-abuso sexual, representa a un 37%. Lo que la ubica en el primer lugar dentro de los registros. El tipo de acoso-abuso con mayor registro es el Acoso-Abuso sexual en modos de transporte público por conductor, el cual se concentra principalmente en Región metropolitana (19 casos), seguido por Región del Bio bío (7 casos).

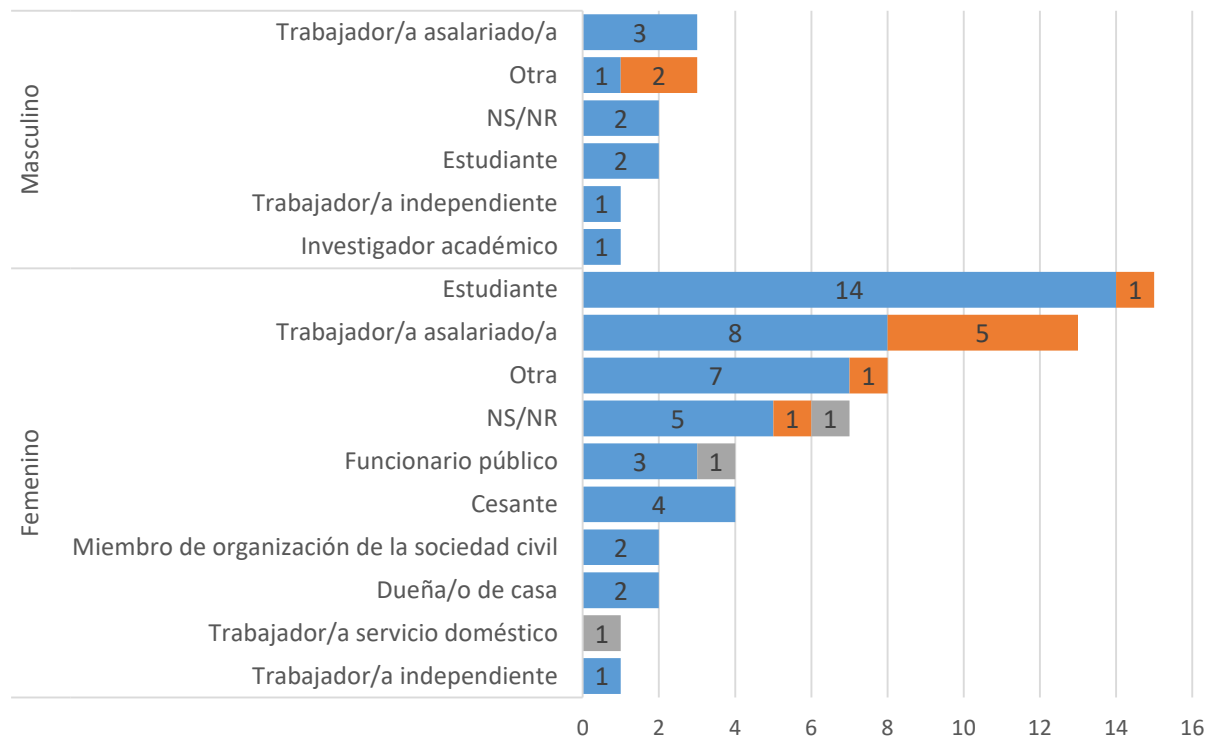
Denuncias por violencia sexual

desde enero a noviembre del 2022

Denuncias por acoso según subtipo, ocupación y género de la persona denunciante

Período Enero – Noviembre 2022

N: 69 Denuncias

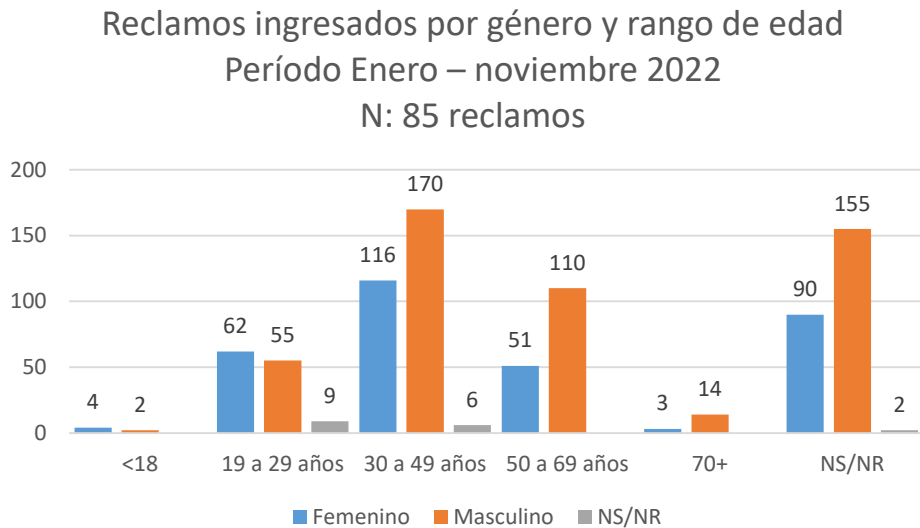
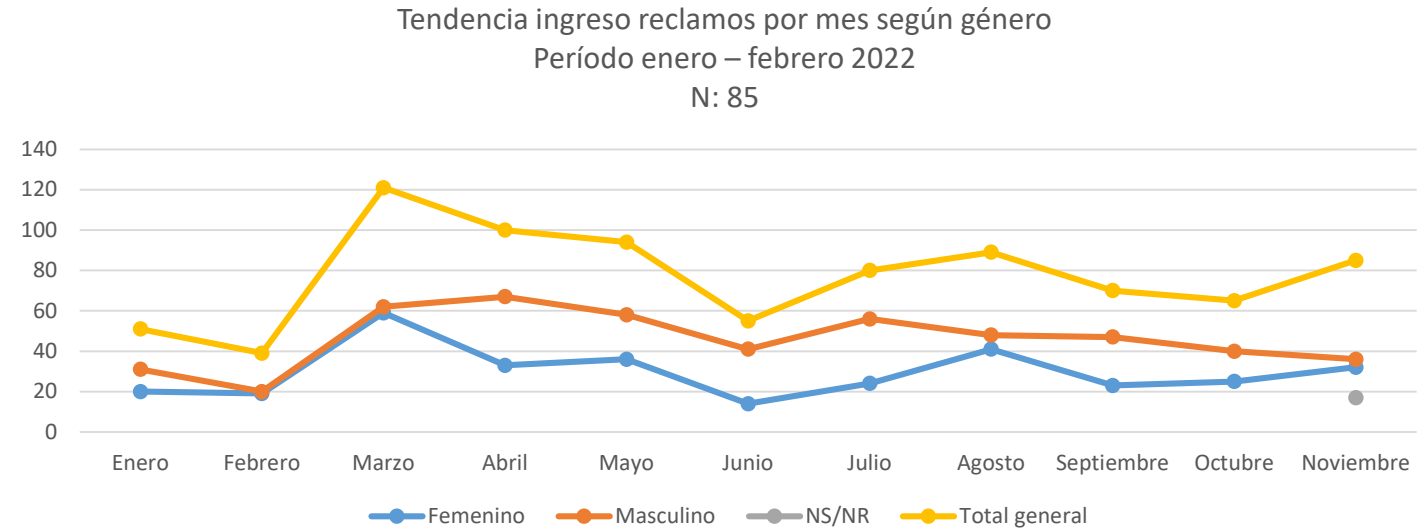
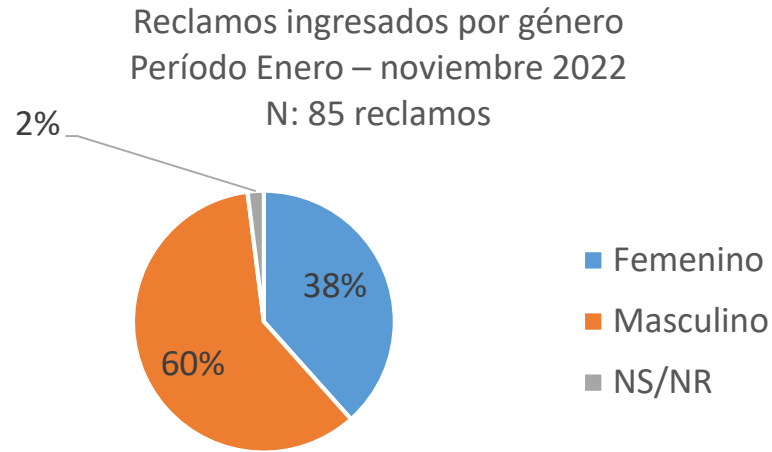


- Acoso sexual - Abuso sexual en modos de transporte público por conductor
- Acoso sexual - Abuso sexual en infraestructura de transporte público
- Acoso sexual - Abuso sexual en modos de transporte público por usuario o usuaria

- Al revisar la ocupación de personas de género femenino que han realizado denuncias por acoso-abuso, podemos observar que las 3 más importantes las componen estudiantes con un 26%, seguido por trabajadoras asalariadas por un 23% y en 3er lugar funcionarias públicas, con un 7%, mientras que en el caso de personas de género masculino las 3 ocupaciones mas importantes son Trabajador asalariado con un 25%, estudiante con un 16,6% y trabajador independiente e investigador académico, ambos representando el 8,3%
- Las mujeres Estudiantes (22%) denuncian mayoritariamente casos de Acoso y Abuso sexual en los modos de transporte público cometido por un conductor. Y un 1,4% de estas lo hacen en la infraestructura de transporte público.
- Se aprecia que quienes más refieren haber sido víctimas de acoso sexual o abuso sexual en infraestructura de transporte público, son personas trabajadoras de género femenino.

Distribución de reclamos ingresados

desde enero a noviembre del 2022



- Al revisar los reclamos ingresados según género, se aprecia que estos son ingresados mayoritariamente por personas de género masculino, alcanzando el 60%.
- Respecto al detalle de ingresos según rango de edad, es posible apreciar que la mayor parte de estos fue ingresado por personas de 30 a 49 años.
- Finalmente es posible apreciar que el mes con mayor cantidad de reclamos ingresados fue marzo, lo que puede atribuirse al fenómeno de reactivación en la movilidad tanto por el período estival como por el término a las restricciones sanitarias producto de la pandemia de COVID19.

Resumen

- Entre enero y noviembre del 2022 registra un total de **39.652 requerimientos ciudadanos**, de los cuales un 48% corresponden a denuncias.
- El mes con mayor número de requerimientos corresponde a marzo con 4.590 (un 12% del total anual) y con un menor número de ingreso recae en febrero con 2.420 (6%) casos.
- Durante los meses de enero a noviembre del 2022 las denuncias registradas en el Sistema Integral de Atención Ciudadana -SIAC- fueron **18.890**. De ellas, las personas denunciantes en un 47,3% se identifican bajo el género masculino y un 52,7% en el femenino. Existiendo una brecha de género de **-9.4pp** en tipo de requerimientos.
- Se constata que población de género femenino ingresa mayor número de denuncias en los grupos de edad más jóvenes. Se estima que un **33% de las mujeres y un 27% de los hombres denunciantes tienen entre 19 y 29 años**.
- La información analizada registra que el canal más utilizado para las denuncias es el de **Canal Web, 91,8%** de las presentaciones se realizan por esa vía.
- Los tipos de denuncias con mayor concentración en la población femenina se asocian a **“Calidad de servicio”**. Asimismo, los sub-tipos de denuncias registradas con mayor concentración en esta población son **“Conducción irresponsable” (2.190), “Maltrato” (1.552) y “Paraderos” (947)**.
- En el caso de la población de género masculino, los tipos de denuncias con mayor registro están también contenidas en **“Calidad de servicio”**, no obstante al revisar los subtipos de denuncias es posible apreciar que, **“Frecuencia del servicio”, “Informalidad piratas”, “Tarifas” y “Condiciones técnicas deficientes”** constituyen los sub-tipos de denuncias más ingresadas por personas de género masculino.
- Al comparar el tenor de las denuncias ingresadas, es posible inferir que en el caso de personas de género femenino, las temáticas de las denuncias guardan relación con problemáticas asociadas a la sensación de inseguridad en el transporte público, mientras que en el caso de personas de género masculino, las temáticas están más relacionadas a problemas técnicos o prácticos en el funcionamiento del transporte.
- El análisis vinculado a las denuncias asociadas a acoso o abuso sexual en transporte público, evidencia la necesidad de reforzar acciones en materia de seguridad hacia las usuarias del sistema de transporte.
- Informe publicado en <https://www.subtrans.gob.cl/programa/genero-y-transporte/>

Análisis de reclamos y denuncias ciudadanas con enfoque de género

Unidad de Género y Reportabilidad
Coordinación de Usuarios
Subsecretaría de Transporte
Diciembre 2022