



Informe estadístico Denuncias ciudadanas por motivos de violencia sexual y de género

Reporte 2025

Unidad de Género y Reportabilidad
Coordinación de Usuarios
Subsecretaría de Transportes
Diciembre, 2025.

INTRODUCCIÓN

La Política de Equidad de Género en Transporte, de la Subsecretaría de Transportes, busca reconocer la diversidad de personas que componen los sistemas de movilidad, considerando factores sociales, demográficos y territoriales. Entre sus principales estrategias están: identificar barreras de género según tipo de transporte, edad y región; y colaborar en protocolos intersectoriales para prevenir y atender la violencia y discriminación de género. Estas acciones apuntan a reducir brechas de acceso, y se alinean con los ODS 5, 10 y 11, de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas.

El transporte público constituye un derecho y una herramienta de uso cotidiano para gran parte de la población, por lo que su diseño y gestión no puede desligarse de las desigualdades estructurales que afectan diferencialmente a mujeres, personas de la diversidad sexo genérica y otras identidades marginadas. Incorporar un enfoque interseccional en el análisis de denuncias permite no solo mejorar el sistema de atención ciudadana, sino también orientar políticas públicas con mayor justicia distributiva y de reconocimiento.

En esta línea, la Subsecretaría de Transportes ha implementado medidas como el uso de denuncias ciudadanas para identificar necesidades y problemáticas en el transporte público. Este proceso permite conocer las características sociales de la población denunciante y mejorar tanto el sistema de transporte como el mecanismo de atención, siendo clave para disminuir las barreras de género en la movilidad.

A continuación, se presenta un informe con métricas asociadas a denuncias por motivos de violencia sexual y de género ingresadas al Sistema Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) de la Subsecretaría de Transportes, entre los meses de enero y noviembre de 2025. Se presentan las categorías implementadas durante agosto de 2024 a partir de un proceso de consulta y modificación iniciado durante 2022. Este proceso de modificación de categorías tenía entre sus objetivos la revisión del uso de las categorías para este tipo de denuncia, su funcionamiento, su eficacia en las respuestas y clasificación, entre otros. En ese sentido, se desagregaron nuevos tipos y subtipos de clasificaciones.

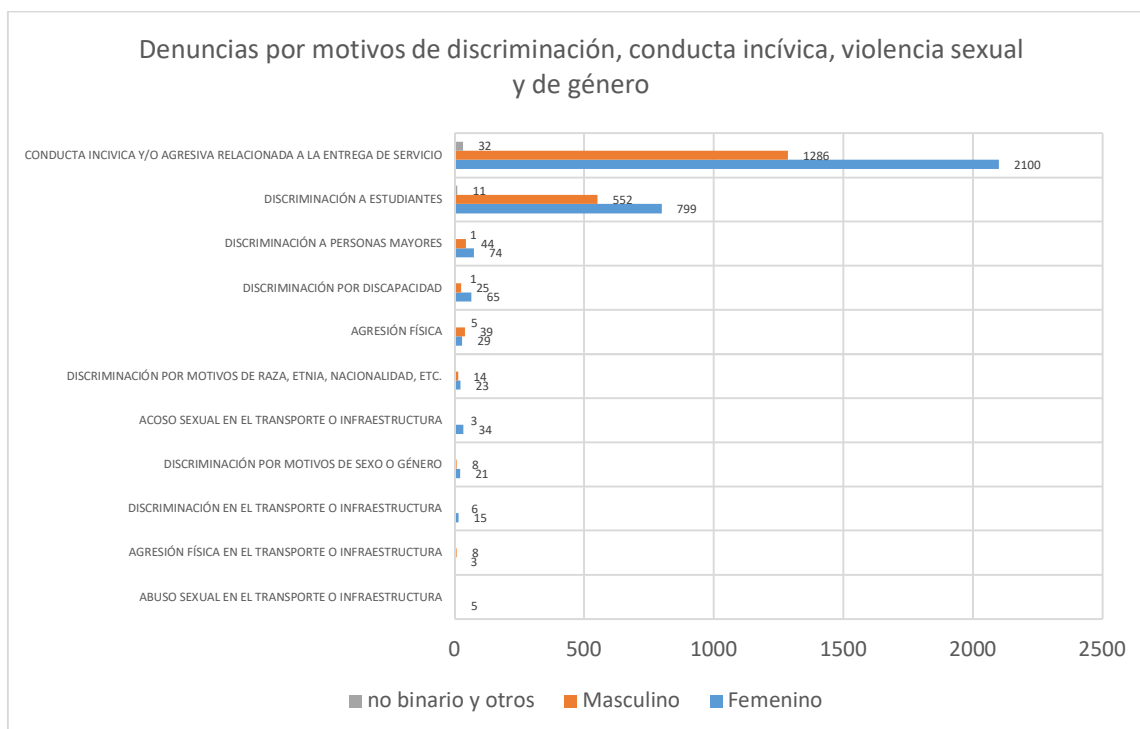
El análisis del ingreso de denuncias relativas a casos de violencia sexual y de género permite visualizar las características socio demográficas de la población denunciante, así como los tipos de servicios de transporte que reciben mayoritariamente este tipo de denuncias, entre otros aspectos.

ANÁLISIS NUEVAS CATEGORÍAS: DISCRIMINACIONES, AGRESIONES, INCIVILIDADES

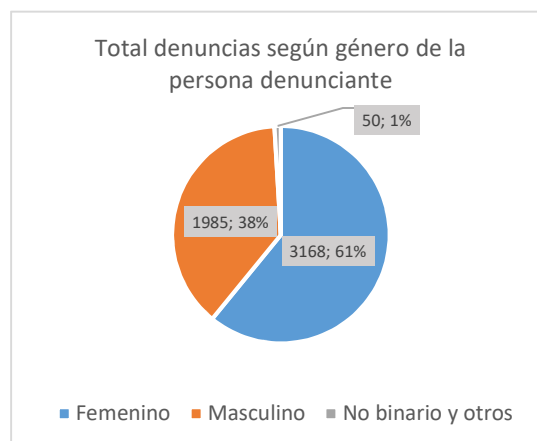
En primer lugar, se presentan los ingresos de denuncias asociadas a los nuevos subtipos de categorías en SIAC implementados a partir del proceso de modificación llevado a cabo durante 2024. Estos subtipos se encuentran distribuidos en los tipos de denuncia “calidad de servicio (conductor)” y “calidad de servicio (empresa)”, tal como se muestra en la siguiente tabla. La gran mayoría de las denuncias se encuentran dentro del tipo “calidad de servicio (conductor)”, categoría que aloja a los subtipos con mayor incidencia de casos, llegando al 99% de los casos.

TIPO DE DENUNCIA	SUBTIPO DE DENUNCIA	CANTIDAD	porcentaje del total
Calidad de Servicio (Conductor)	AGRESIÓN FÍSICA	73	1,4%
	CONDUCTA INCIVICA Y/O AGRESIVA RELACIONADA A LA ENTREGA DE SERVICIO	3418	65,7%
	DISCRIMINACIÓN A ESTUDIANTES	1362	26,2%
	DISCRIMINACIÓN A PERSONAS MAYORES	119	2,3%
	DISCRIMINACIÓN POR DISCAPACIDAD	91	1,7%
	DISCRIMINACIÓN POR MOTIVOS DE RAZA, ETNIA, NACIONALIDAD, ETC.	37	0,7%
	DISCRIMINACIÓN POR MOTIVOS DE SEXO O GÉNERO	29	0,6%
Calidad de Servicio (Empresa)	ABUSO SEXUAL EN EL TRANSPORTE O INFRAESTRUCTURA	5	0,1%
	ACOSO SEXUAL EN EL TRANSPORTE O INFRAESTRUCTURA	37	0,7%
	AGRESIÓN FÍSICA EN EL TRANSPORTE O INFRAESTRUCTURA	11	0,2%
	DISCRIMINACIÓN EN EL TRANSPORTE O INFRAESTRUCTURA	21	0,4%
	Total general	5203	100%

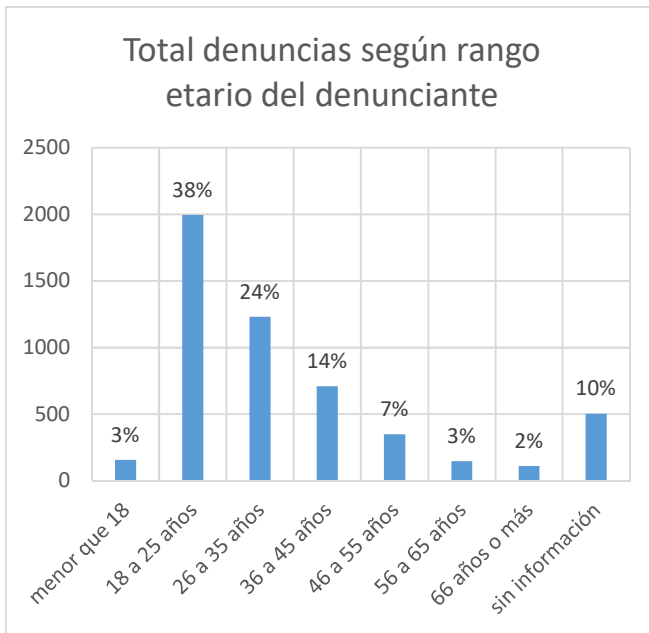
Las denuncias que anteriormente se tipificaban como “maltrato”, ahora aparecen distribuidas como discriminaciones por diferentes características de la población, además de “conducta incívica y/o agresiva relacionada a la entrega del servicio”. En este caso, las denuncias con mayor incidencia son aquellas ligadas a esta última categoría, seguida de “discriminación a estudiantes”. Muchas de las denuncias por conducta incívica presentan situaciones que podrían ser catalogadas dentro de subtipos ligados a discriminaciones más específicas, pero no se han ingresado con esa tipificación, lo que explica, en parte, el gran volumen que éstas presentan.



Entre los campos de identificación de las personas denunciadas en el sistema de atención ciudadana SIAC, no se cuenta con la categoría SEXO, sino con la categoría GÉNERO, que es más amplia y relevante para la información requerida. La distribución por género muestra la prevalencia de denuncias realizadas por personas de género femenino, así como una marcada diferencia en los subtipos asociados a violencia sexual (abuso y acoso), con una concentración prácticamente exclusiva de denuncias realizadas por mujeres. Este patrón evidencia la persistencia de dinámicas de violencia basadas en el género en el transporte, particularmente hacia mujeres usuarias. En contraste, los hombres presentan una mayor proporción en las denuncias por agresión física, lo que podría vincularse con una distinta percepción del conflicto en el espacio público.



En cuanto a las denuncias ahora categorizadas como “discriminación” por alguna característica de la población usuaria, las que presentan mayor cantidad de ingresos, son aquellas denuncias vinculadas con discriminación hacia estudiantes, que en su gran mayoría se relacionan con la negación a entregar el servicio de transportes en la tarifa correspondiente, o a conductas agresivas hacia estudiantes. Le siguen las denuncias por discriminación hacia personas adultas mayores y luego aquellas dirigidas a personas que presentan algún grado de discapacidad.

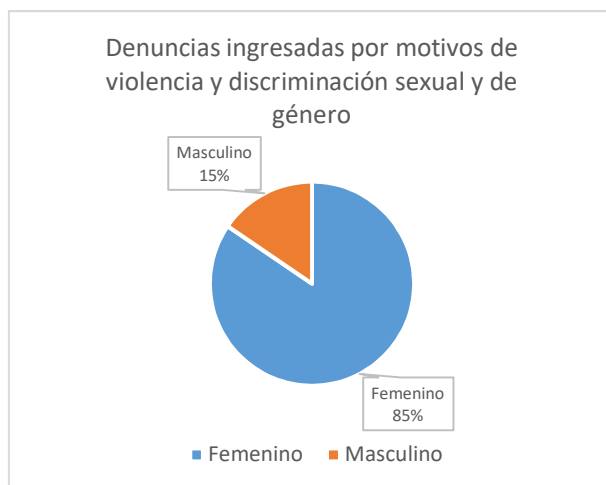


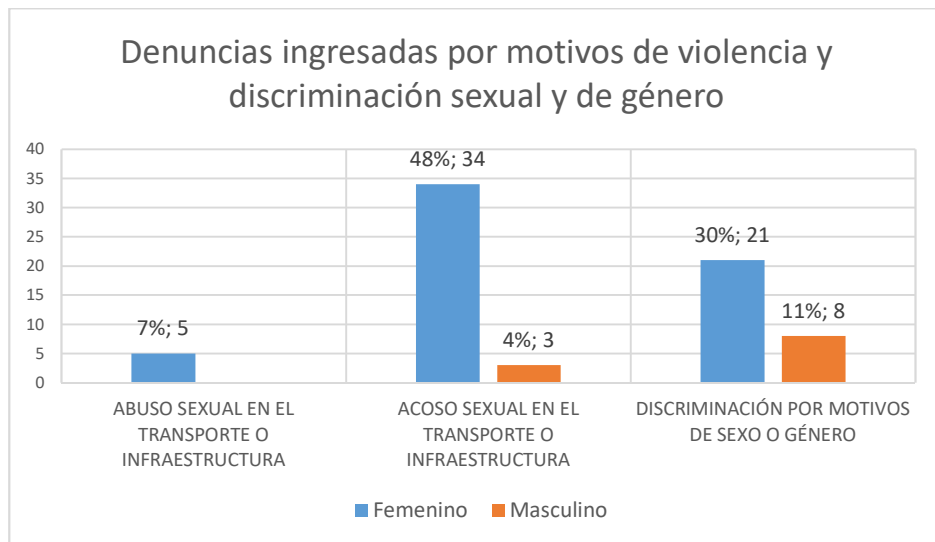
La mayoría de las denuncias – un 38% - son presentadas por personas que están en el rango de edad que va desde los 18 hasta los 25 años, lo que se condice con la mayor ocupación declarada de las personas denunciadas, es decir, estudiantes. La segunda ocupación con mayor prevalencia es la de trabajadores y trabajadoras asalariados/as.

Aunque los casos en los que el género de la persona es identificado como “no binario” u “otro” son escasos, su presencia refuerza la necesidad de contar con mecanismos de denuncia sensibles a la diversidad de género, ya que podrían ser subrepresentados debido a barreras sociales o técnicas para el reporte de denuncias.

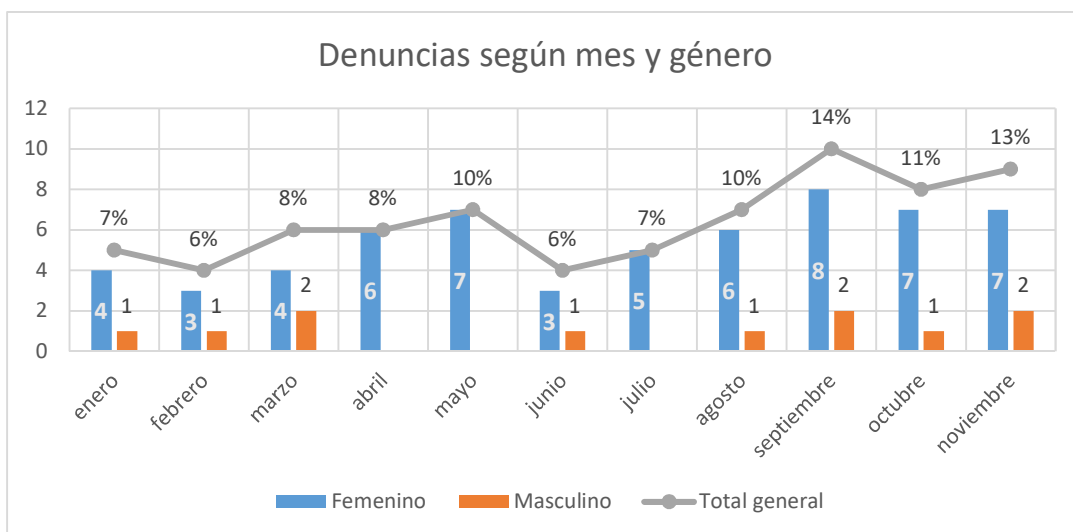
DENUNCIAS POR MOTIVOS DE VIOLENCIA SEXUAL Y DISCRIMINACIÓN POR MOTIVOS DE GÉNERO

En el periodo presentado, que abarca los meses de enero a noviembre de 2025, las denuncias asociadas a motivos de violencia y discriminación sexual y de género alcanzan los 71 casos. En su gran mayoría estas son presentadas por personas de género femenino. En casi todos los casos, se presentan denuncias dirigidas a conductas constitutivas de acoso o abuso por parte de conductores de los servicios, o por malos tratos relacionados con el género de las personas. En una minoría de casos, se denuncia a otros pasajeros que incurrir en estas conductas. En algunos casos las denuncias están asociadas a más de una categoría, como discriminación a mujeres estudiantes o mujeres adultas mayores, pero han sido tipificadas dentro de la clasificación “discriminación por motivos de género / sexo”. Además de los 71 casos tipificados correctamente dentro de las categorías relacionadas explícitamente con conductas de violencia o discriminación con base en el género de las personas, se identificaron 15 casos que, estando ligados a este tipo de conductas o actos, se encuentran tipificados dentro de otras categorías, principalmente aquella que guarda relación con “conducta incívica o agresiva relacionada con la entrega del servicio”.

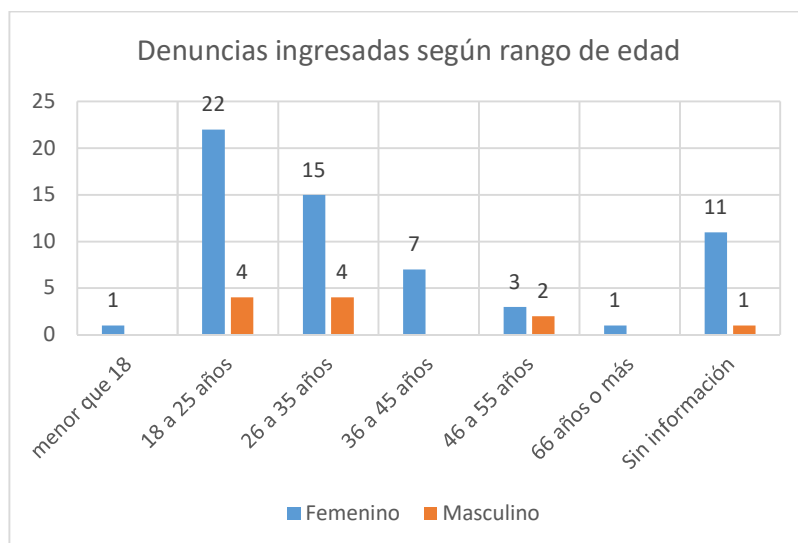




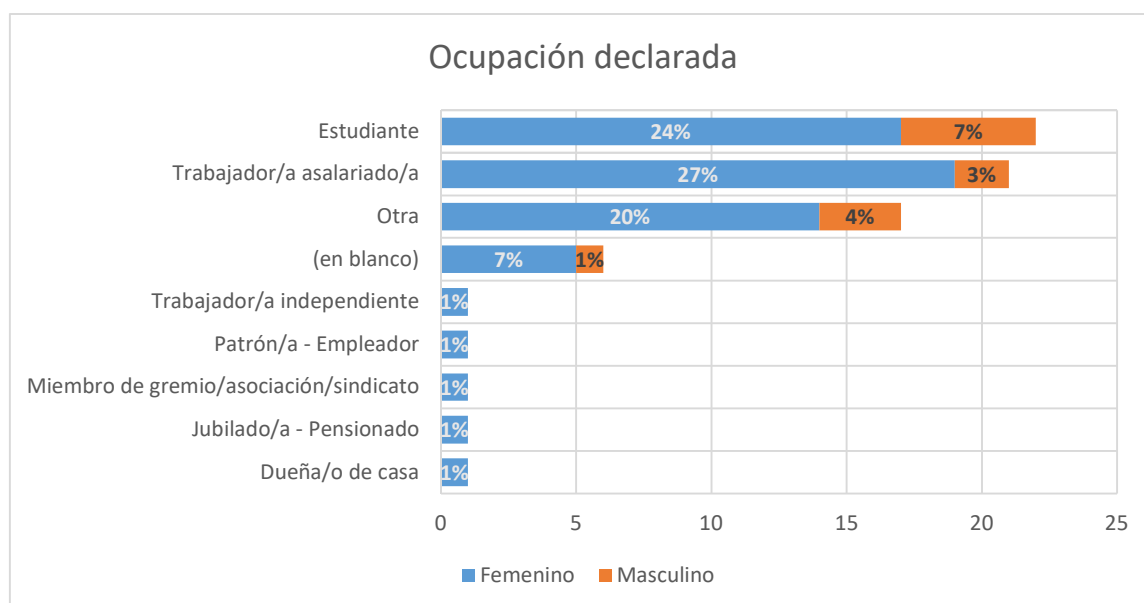
Entre las denuncias por motivos de violencia sexual y de género, la categoría “acoso sexual en el transporte o infraestructura” concentra un 52% de los casos, mientras que la categoría que agrupa casos de abuso sexual presenta un 7%. Las denuncias por actos discriminatorios que no implican episodios de abuso o acoso alcanzan un 41%, y son las que más presentan personas de género masculino. Estas últimas se vinculan con actos discriminatorios de parte de conductores, en relación con la expresión de género u orientación sexual de las personas denunciadas.



En cuanto a la distribución en el tiempo de los casos, se aprecia un ligero aumento hacia los últimos meses del año. Los meses con mayor cantidad de ingresos de denuncias son septiembre, octubre y noviembre, concentrando el 38% de los casos. Por su parte, febrero y julio son los meses con menor cantidad de casos presentados.



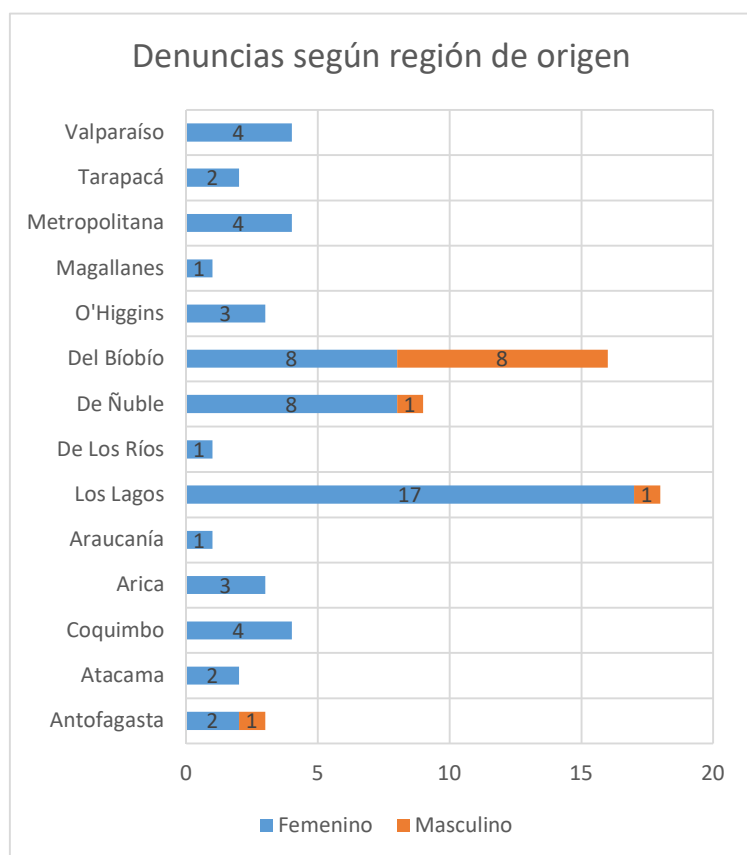
De los 71 casos denunciados de violencia y/o discriminación por motivos de género, 26 (37%) son presentados por personas de entre 18 y 25 años, siendo el rango etario con la mayor incidencia. Al no ser un campo obligatorio al momento de presentar una denuncia, la edad en muchos casos presenta falta de datos, por lo que no se puede acceder a esa información.



Al igual que en el total de denuncias por conductas de discriminación/agresión/incivildades, la preponderancia del rango etario que va desde los 18 a los 25 años se condice con la incidencia de las ocupaciones declaradas de las personas denunciadas. Al observar la ocupación, se aprecia que la mayoría de las denuncias por motivos de género son presentadas por estudiantes, seguido de trabajadoras y trabajadores asalariadas.

La alta proporción de personas entre 18 y 25 años y con ocupación de estudiante sugiere que el transporte público sigue siendo un espacio particularmente hostil para mujeres jóvenes. Esto puede vincularse con factores como trayectos recurrentes, menor poder de negociación frente a situaciones abusivas o agresivas, y mayor tránsito en horarios punta. Estas condiciones pueden ser

factores en la profundización de la desigualdad en el acceso seguro a la educación, el empleo y el esparcimiento.

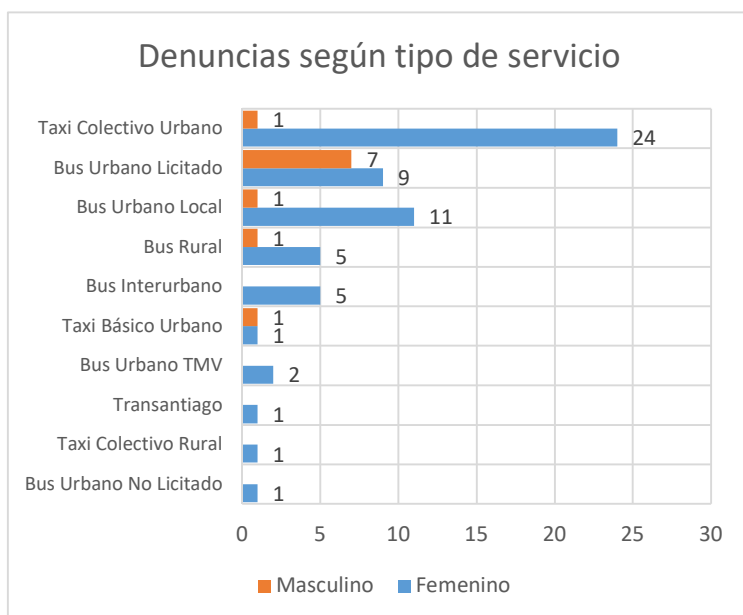


En relación con el origen geográfico de las denuncias realizadas, la mayoría proviene de las regiones de Los Lagos (18 casos) y Biobío (16 casos), seguido de la región de Ñuble con 9 casos. A diferencia de años anteriores en que la Región Metropolitana concentra la mayor cantidad de casos presentados, en concordancia con el volumen proporcional de población, en este caso sólo presenta 4 casos en el periodo analizado.

La concentración de denuncias fuera de la Región Metropolitana podría estar reflejando una mayor efectividad de campañas locales o distintos niveles de disposición a denunciar por esta vía. Con ello, se hace necesario reforzar y fomentar las políticas

de prevención de la violencia en el transporte de manera descentralizada, considerando particularidades regionales y comunales. Las disparidades regionales también pueden relacionarse con diferencias en la fiscalización, cobertura de servicios y formación del personal del transporte público, así como con el nivel de organización comunitaria y acceso digital de las personas usuaria.

Por último, en relación con el tipo de servicio de transporte que se denuncia, se destaca la presencia mayoritaria del taxi colectivo urbano, con denuncias principalmente vinculadas a acoso por parte de conductores hacia pasajeras. La denuncia mayoritaria hacia este tipo de servicio es una constante en el análisis de las denuncias desde periodos anteriores (2022 en adelante). También existe una proporción importante de denuncias hacia buses urbanos, principalmente vinculadas a discriminaciones por motivos de expresión de género y ocupación, pues en general son realizadas por estudiantes. Este tipo de servicio (bus urbano), además, es el que presenta la mayor cantidad de denuncias realizadas por personas de género masculino.



El predominio del taxi colectivo urbano en las denuncias sugiere una relación directa entre tipos de servicios menos regulados y mayores riesgos de violencia. Este tipo de transporte presenta condiciones estructurales que dificultan la fiscalización (vehículos particulares, rutas variables, baja visibilidad, además de presentarse como alternativa viable en horarios nocturnos) y relaciones más verticales entre conductor y persona usuaria, lo que puede facilitar episodios de acoso.

CONSIDERACIONES FINALES

Los datos analizados dan cuenta de la persistencia de conductas discriminatorias y violentas en el sistema de transporte público, particularmente hacia mujeres jóvenes y estudiantes. Las denuncias permiten visibilizar no sólo hechos puntuales, sino patrones estructurales que deben ser abordados con políticas interseccionales, descentralizadas y con enfoque de género.

En cuanto al sistema de clasificación de denuncias, se identifica una oportunidad de mejora en relación con el correcto uso de las categorías vigentes. Se sugiere realizar reforzamientos al personal de OIRS, para abordar su correcto uso, en especial con las categorías analizadas en este informe. Esto es relevante para poder levantar estadísticas que sean representativas de la realidad del transporte público a nivel nacional.

La correcta clasificación de las denuncias en materia de violencia y discriminación basada en el género, donde se visualizan brechas de acceso de manera diferenciadas, es fundamental para gestionar y mejorar la toma de decisiones con las entidades e instituciones responsables, estableciendo medidas concretas que aporten a la reducción de las desigualdades en los sistemas de movilidad.

Resulta urgente fortalecer las herramientas de denuncia, promover su difusión con lenguaje accesible, y capacitar a conductores y personal del transporte para prevenir este tipo de situaciones. Asimismo, se recomienda avanzar en estrategias de fiscalización con perspectiva territorial, con especial atención al transporte liviano, urbano, y de territorios periféricos.