

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS

DENUNCIAS CIUDADANAS BALANCE 2019



2020

INTRODUCCIÓN

Este Balance Estadístico de Denuncias Ciudadanas del Departamento de Estudios se realiza anualmente, entregando datos del año anterior.

El presente documento considera el año 2019, consolidando información y describiendo el procedimiento de fiscalización de contenidos que realiza el Consejo Nacional de Televisión conforme a lo que la Ley 18.838 le indica. Trabaja sobre la información de las denuncias ingresadas a través del sitio web de la institución u Oficina de Partes.

Se recaba información general, caracterizando las denuncias respecto de su volumen total; su tramitación; los motivos de las mismas, así como, aspectos socio demográficos de los denunciantes. El propósito es configurar un balance estadístico que de cuenta del comportamiento de participación ciudadana que significa el acto de denunciar ante el CNTV, identificando los temas de preocupación de la teleaudiencia y los géneros televisivos de tales preocupaciones.

Esta información permite al regulador comprender cuáles son las principales sensibilidades y demandas de las audiencias en relación a la pantalla televisiva, y cuáles son los contenidos que han generado mayor controversia. También es un ejercicio para visibilizar públicamente el resultado del trabajo de supervisión y fiscalización de contenidos televisivos del CNTV para el conocimiento de los actores del sector: las audiencias y los mismos canales de televisión.

NOTA METODOLÓGICA

Periodo de análisis:

1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

Unidad de análisis:

Denuncias ciudadanas ingresadas al CNTV hasta el 31 de diciembre de 2019

- Cantidad de denuncias tramitadas: 7.365
- Cantidad de motivos de denuncia señalados (selección múltiple): 9.844
- Televisión Abierta y de Pago

Algunos alcances

- El análisis de los motivos de denuncias se realiza sobre el total de menciones de cada uno de los motivos. Esto, porque el denunciante tiene la posibilidad de referirse a varios motivos por el mismo programa y contenido (9.844 motivos).
- Los datos de perfil de denunciante se realiza en base a la cantidad de denunciantes (7.635).
- En los análisis por sexo, edad, nivel socioeconómico y ocupación, los totales varían en razón de que son características no obligatorias de responder.

Cuánto se denunció en 2019

Durante 2019 ingresaron 9.213 denuncias, de las cuales, 7.635 (82,9%) fueron acogidas a trámite. Se observa un incremento de denuncias ingresadas equivalente a 127% respecto de 2018.

Estas cifras dan cuenta de un crecimiento exponencial de denuncias para el periodo, marcando una tendencia que confirma un especial interés de las audiencias frente a la cobertura televisiva de ciertos temas, demostrando un consumo televisivo activo frente a lo expuesto en la pantalla.

Las denuncias se focaliza en la televisión abierta, donde tres canales concentran el mayor volumen de quejas: TVN, MEGA y Canal 13.

Quiénes denunciaron

Los denunciantes son exclusivamente personas naturales y principalmente mujeres. Se trata de personas más bien jóvenes, con estudios, o que trabajan. Estas características socio- demográficas son semejantes a las de otros años.

Qué se denunció en 2019

Los géneros televisivos más denunciados son los informativos y los matinales, es decir, la no- ficción.

El alto número de quejas presentadas y acogidas a trámite está referido en gran medida a 9 casos específicos. Esto es un hecho que se reitera en el tiempo.

Uno de los casos es la exposición del crimen cometido a la joven Fernanda Maciel, concentrando el mayor porcentaje de denuncias, por el tratamiento que hace la televisión al presentar información sobre la víctima. Se trata tanto de un noticiario como de un programa matinal.

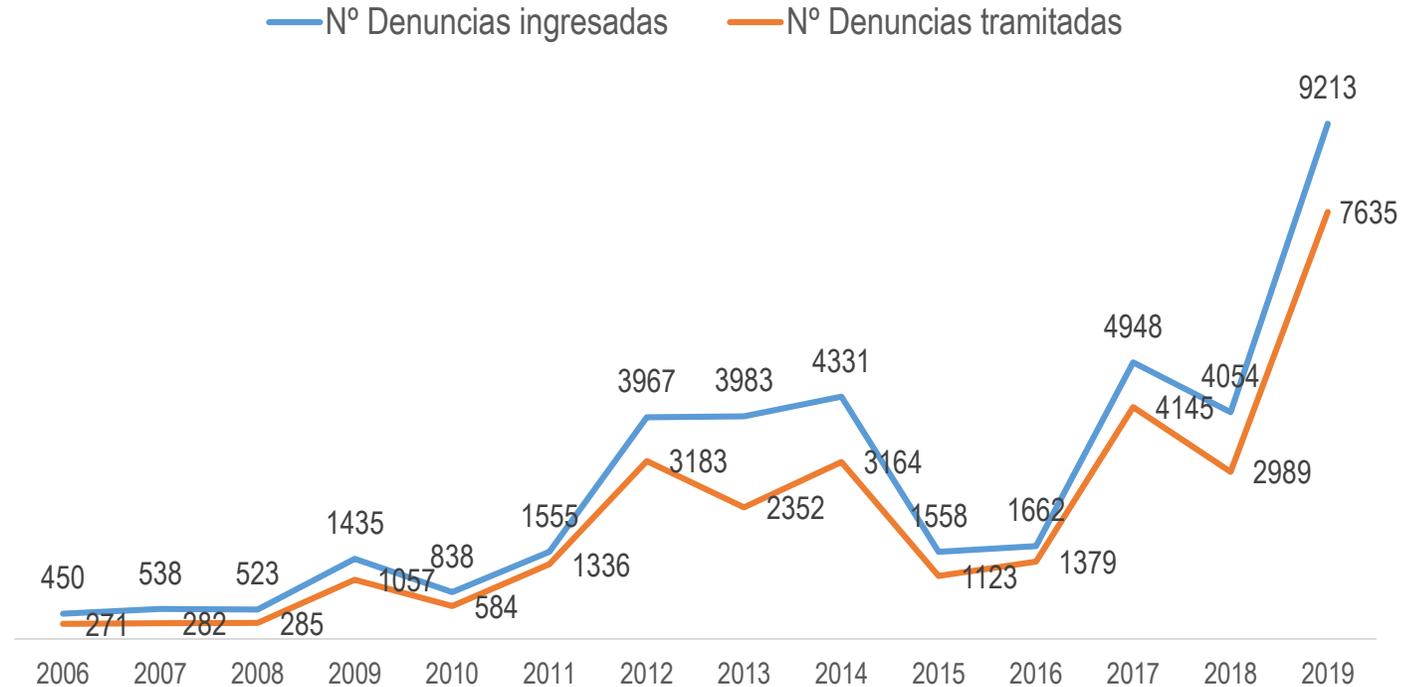
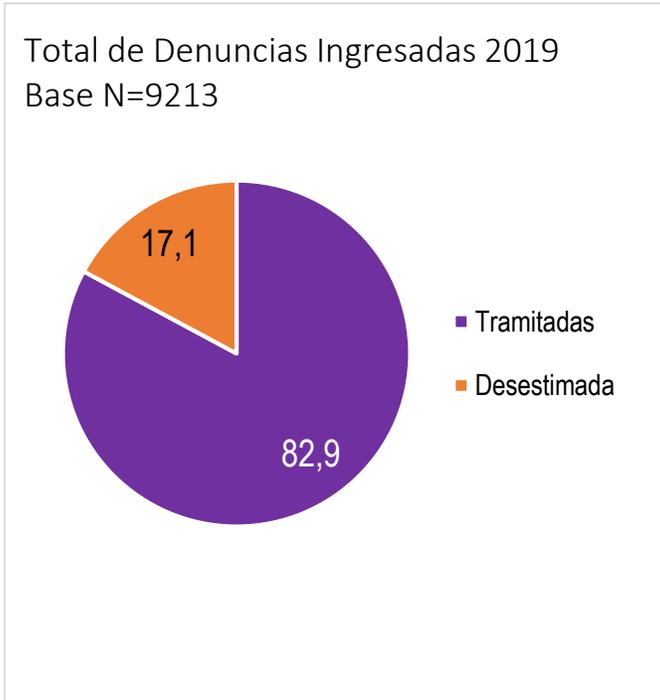
Las motivaciones que llevan a denunciar están vinculadas principalmente a dos bienes jurídicos de la Ley 18.838: Derechos Fundamentales y Dignidad y Democracia, ambos bienes jurídicos mantienen la tendencia del año anterior.

Este año, entre las razones tipificadas como “otros motivos” se describen dos fundamentos que aducen las personas: falta a la ética periodística e irresponsabilidad del canal, que, en conjunto, concentran un 94,6% del total de estas menciones.

I. ANTECEDENTES GENERALES

CANTIDAD DE DENUNCIAS INGRESADAS Y TRAMITADAS POR AÑO 2006 – 2019

Base: total de denunciadores por año

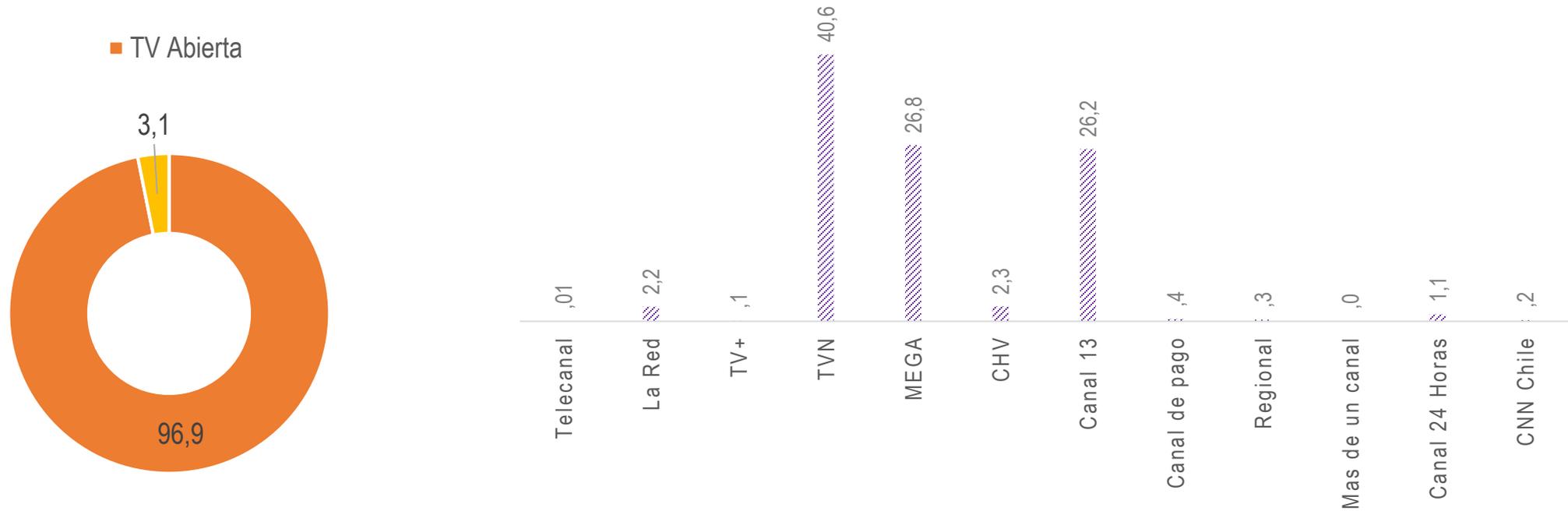


Del total de denuncias tramitadas durante 2019: 82,9% fueron acogidas a trámite, corresponden a 7.635. Al comparar los datos de los últimos 5 años, es posible observar un importante incremento de denuncias, así como la variabilidad en el tiempo. Esto se explica porque las denuncias están asociadas a programas con un contenido específico. Pero los datos también señalan lo particularmente activas que son en la actualidad las audiencias para denunciar lo que perciben como inapropiado en la pantalla.

DENUNCIAS SEGÚN TIPO DE TV Y CANAL

Base: denuncias tramitadas 2019

(n= 7.635 casos)



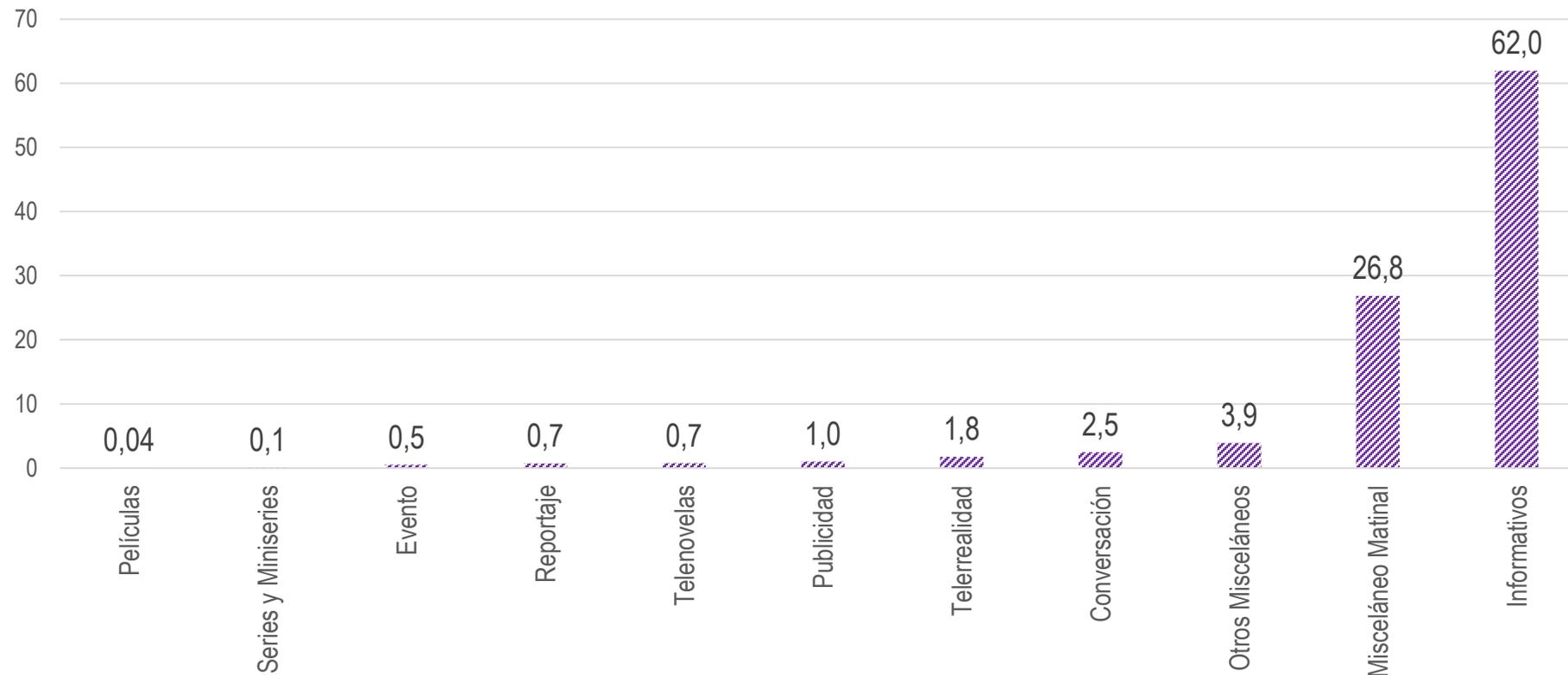
Del total de denuncias realizadas por los y las televidentes, 96,9% corresponden a programas de televisión abierta.

Durante 2019 los canales que presentaron un mayor número de denuncias fueron, Televisión Nacional (TVN); Mega y Canal 13. Estos dos últimos con porcentajes de denuncias muy similares.

DENUNCIAS SEGÚN GÉNERO TELEVISIVO

Base: denuncias tramitadas 2019

(n= 7.635 casos)

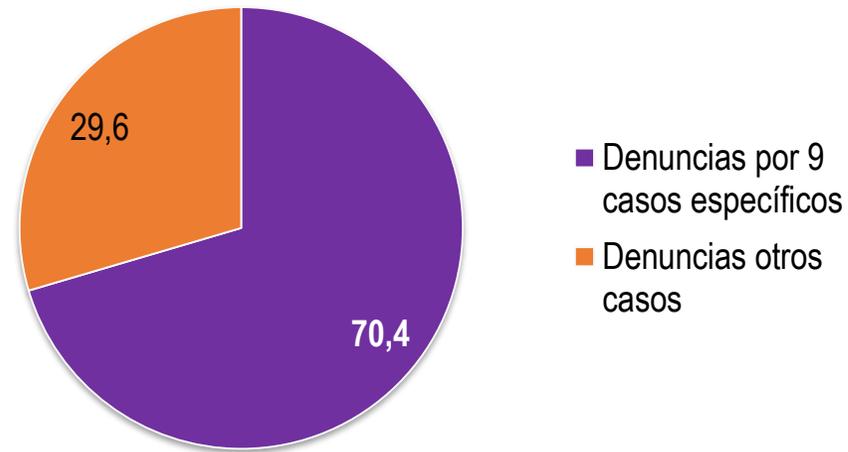


Las denuncias -al igual que en años anteriores- se concentran en dos géneros televisivos: informativos con 62% y matinales con un 26,8%. Ambos géneros televisivos concentran casi el 90% del total de denuncias tramitadas.

DENUNCIAS SEGÚN CASOS DENUNCIADOS (%)

Base: denuncias tramitadas 2019

(n= 7.635 casos)



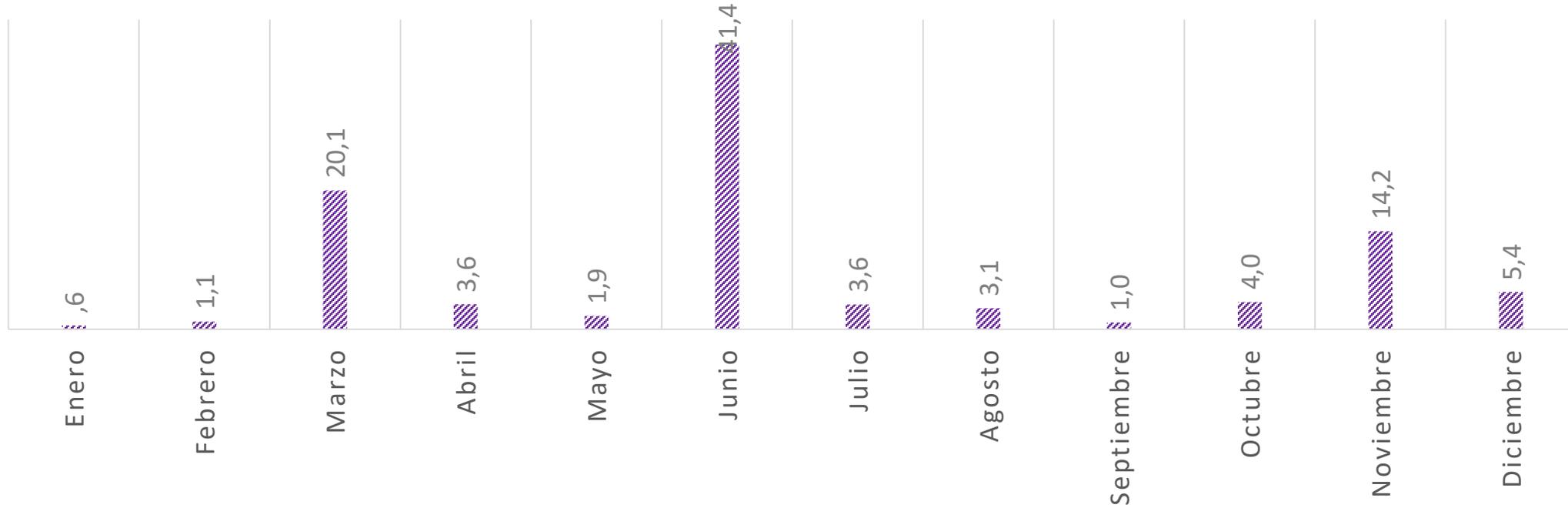
Este gráfico representa la focalización de las denuncias. Las personas están atentas y son activas frente a contenidos o al tipo de tratamiento que realiza la televisión respecto de determinados temas específicos.

Se observa que 70,4% de las denuncias se concentra en 9 casos: 5.377 denuncias ocurridas en distintos momentos del año.

DENUNCIAS SEGÚN MES DEL AÑO

Base: denuncias tramitadas 2019

(n= 7.635 casos)



Al observar el comportamiento de las denuncias mes a mes, estas se concentran en 3 meses específicos. Marzo, Junio y Noviembre.

Una descripción breve de estos casos en la siguiente lámina.

CASOS CON MAS DENUNCIAS DEL AÑO

Base: denuncias de casos tramitadas 2019

(n= 5.377 casos)

El alza de denuncias de marzo es por dos casos:

- la cobertura de la manifestación en Valparaíso del 8 de Marzo, en la que se incorporó una imagen de archivo del año 2018 que no correspondía a los hechos (*Ahora Noticias Tarde*, MEGA, 1.155 denuncias);
- y otra noticia que involucró falsamente a Michelle Bachelet con cortes de energía eléctrica en Venezuela (*Teletrece*, Canal 13, 284 denuncias).

En el mes de junio se identifican otros dos casos que concentran las denuncias:

- tratamiento de la noticia sobre TPP11 (*Mucho Gusto*, MEGA 562 denuncias) y;
- tratamiento del caso de Fernanda Maciel: reportaje de *24 Horas* exhibido en diversas ediciones del día, que acumula 2.187 denuncias, y otra nota en *Muy Buenos Días* con 106 quejas, ambos programas de TVN.

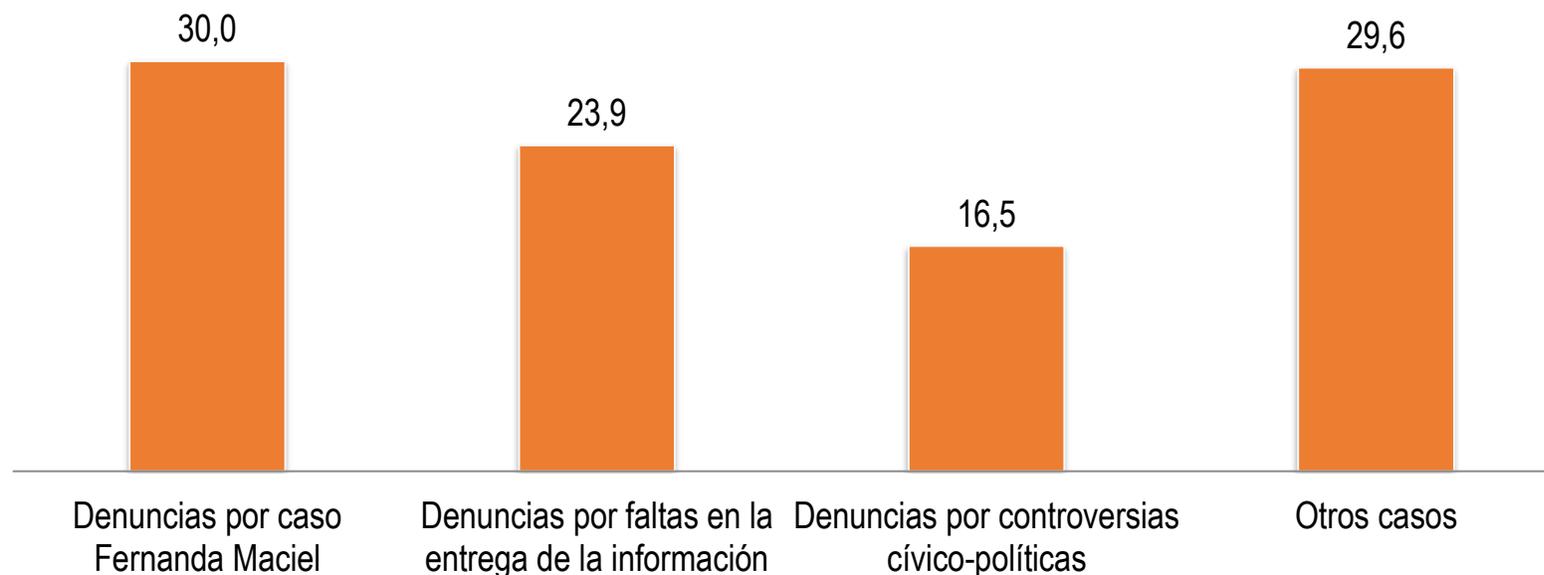
En noviembre las denuncias se refieren a:

- la noticia difundida en *24 Horas Central* sobre un presunto incendio a un Banco en el marco de manifestaciones callejeras (385 denuncias);
- controversia entre Hermógenes Pérez de Arce y Tonka Tomicic en el matinal 'Bienvenidos' de Canal 13 (698 denuncias) cuando la presentadora le pide al conocido columnista político que se retire del set.

DISTRIBUCIÓN DE CASOS MÁS DENUNCIADOS AGRUPADOS EN TEMAS (%)

Base: denuncias tramitadas 2019

(n= 7.635 casos)



Al desagregar el total de denuncias tramitadas por casos más denunciados, se observa que 30% se asocia al tratamiento de información sobre el crimen de la joven Fernanda Maciel (2.293 denuncias).

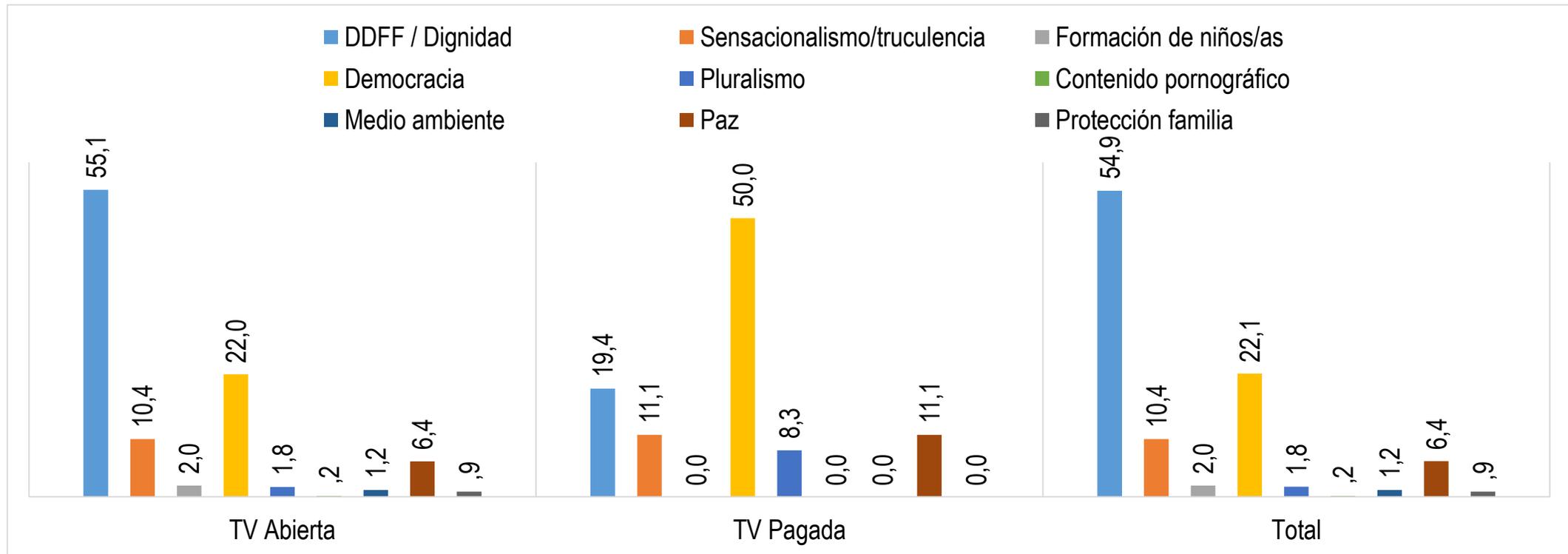
Un 23,9% son denuncias reportadas como faltas al tratamiento en la información e incluso información considerada falsa (1.439 denuncias).

Se agrupan, en 16,5% de las denuncias, temas asociados a la contingencia cívica y política, donde están los casos TPP11; y la controversia por la expulsión de H. Pérez de Arce del programa 'Bienvenidos' (1.083 denuncias).

II. CARACTERIZACIÓN DE DENUNCIAS

DISTRIBUCIÓN DE BIENES JURÍDICOS LEY 18.838 REFERIDOS (%)

Base: 7.942 menciones de motivos de denuncia



La principal razón de denuncias es por faltas asociadas a Derechos Fundamentales y Dignidad de las personas (54,9%); y por Democracia (22,1%). Existen diferencias entre los servicios de TV abierta y TV de pago: en el primero, se mantiene la tendencia general, mientras en la TV de pago, la relación se invierte, pues la mitad de las denuncias se concentran en razones asociadas a faltas a la Democracia. Luego, un 19,4% se refiere a razones de Derechos Fundamentales y/o Dignidad de las personas. Se ha de notar que, del total de denuncias a la TV Pagada, el 78,2% corresponde a: Canal 24 Horas y CNN Chile, es decir, noticias de canales chilenos.

MOTIVOS ESPECÍFICOS DE BIENES JURÍDICOS (LEY 18.838) MAYORES REFERENCIAS EN DENUNCIAS (%)

Base: 7.942 motivos de denuncia mencionados

1. **Derechos Fundamentales y Dignidad de las personas (54,9%):** Este total se distribuye de acuerdo a lo siguiente motivos específicos:

- ✓ 15,3% señala que “se daña la imagen pública de una persona o grupo”
- ✓ 14,2% señala que “hay un trato agresivo y denigrante hacia las mujeres” (1)
- ✓ 14,2% señala que “se estigmatiza a personas y/o grupos sociales y culturales”
- ✓ 12,8% señala que “hay un aprovechamiento insensible/indolente del padecimiento ajeno”
- ✓ 9,6% señala que “se pasa a llevar el derecho a la intimidad de las personas”

2. **Democracia (22,1%):** Los principales motivos señalados por quienes denuncian son:

- ✓ 48,9% señala que “se entrega información parcial, poco objetiva y/o que falta a la verdad”
- ✓ 27,2%: “se discrimina a personas y/o grupos por condición social, étnica, sexual, física, psicológica, religiosa, política, y por nacionalidad”
- ✓ 22,8%: “se daña la construcción de una convivencia armónica e integradora entre las personas”

3. **Sensacionalismo/Truculencia (10,4%):** Del total de las referencias a este bien jurídico, los principales motivos señalados son:

- ✓ 42,2% señala que “hay una sobreexplotación del morbo”
- ✓ 18,5% señala que “se exalta el pánico”
- ✓ 14,8% señala que “se exalta la crueldad y el sufrimiento”

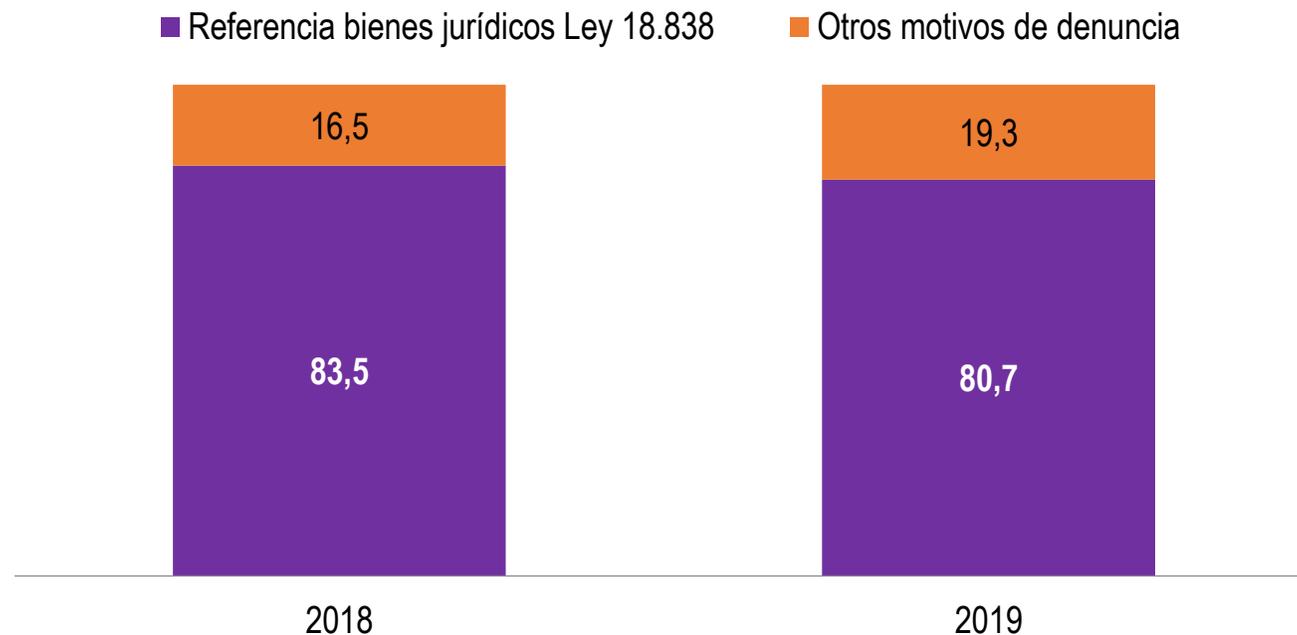
4. **Paz (6,4%):** Del total de este % las referencias a motivos específicos se distribuyen en:

- ✓ 60,7% señala que “se incentiva el odio/animadversión entre las personas y/o grupos sociales y culturales”
- ✓ 39,3% señala que “se busca afectar la convivencia pacífica”

(1) Si bien esta categoría explícita razones referidas a un motivo asociado a tratamiento de la mujer en la pantalla, otras categorías también contienen denuncias asociadas a razones de género.

DISTRIBUCIÓN DE MOTIVOS DE DENUNCIA (%)

Base: 7.942 menciones de motivos de denuncia

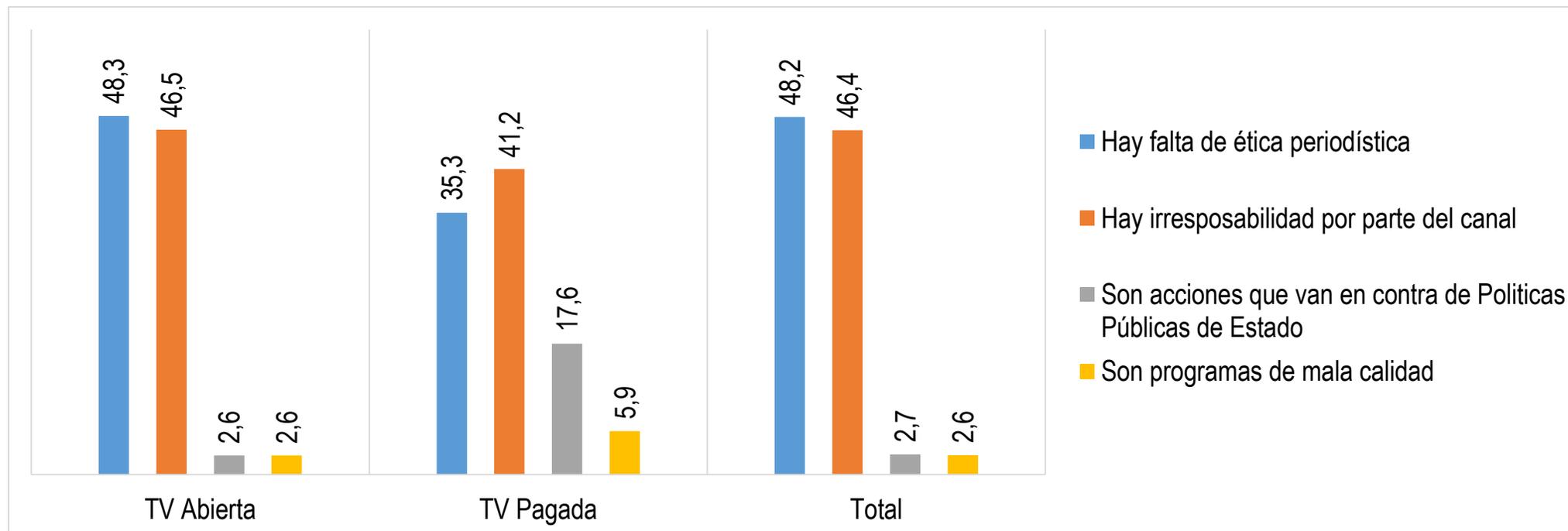


Durante 2019 se observa -como es lo habitual- que las principales razones de denuncia se asocian a bienes jurídicos que establece la Ley 18.838, aunque con un leve incremento en otras razones. Se trata de razones que invocan las personas como justificación de sus denuncias y que no se relacionan con lo establecido por la Ley.

Los “otros motivos” alcanzan un 19,3% como razones para denunciar. Estas dicen relación principalmente con faltas a la ética periodística e irresponsabilidad de los canales, como se verá en la lámina siguiente.

OTROS MOTIVOS DENUNCIADOS (%)

Base: 1.902 menciones de motivos de denuncia



En términos generales, los otros motivos se atribuyen principalmente a una falta de ética periodística (48,2%), o porque consideran que hay irresponsabilidad de los canales (46,4%).

Al observar las diferencias por tipo de servicios, se aprecia una diferencia. En la TV abierta las razones se distribuyen del mismo modo, mientras que en la TV de pago es mayor el porcentaje de denuncias que aduce irresponsabilidad del canal.

DISTRIBUCIÓN TOTAL MOTIVOS SEGÚN GENERO TELEVISIVO (%)

Base: 9.844 Menciones de motivos de denuncia

	Otros motivos	DDFF / Dignidad	Sensacionalismo / truculencia	Formación de niños/as	Democracia	Pluralismo	Contenido pornográfico	Medio ambiente	Paz	Protección familia	
Conversación	1,9	2,1	,9	2,6	1,5	2,3	0,0	0,0	1,8	0,0	
Evento	,1	,6	,1	3,9	,5	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	
Informativos	75,1	71,6	56,0	23,5	63,7	38,9	21,4	5,1	63,3	76,1	
Misceláneo	2,0	2,7	17,4	2,6	,7	3,1	0,0	68,4	,8	0,0	
Películas	0,0	,4	0,0	11,1	,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Publicidad	,3	,8	,6	9,2	,4	0,0	21,4	0,0	,4	2,8	
Reportaje	,7	,7	,5	,7	,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Telerrealidad	1,1	1,3	2,9	2,0	,7	0,0	7,1	16,3	2,2	0,0	
Series y Miniseries	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	
Telenovelas	,8	2,2	1,9	15,0	,6	0,0	35,7	5,1	1,6	18,3	
Matinales	18,0	17,6	19,8	28,1	31,6	55,7	7,1	5,1	29,8	2,8	
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
Peso total menciones Motivos	19,3	44,3	8,4	1,6	17,8	1,5	0,1	1,0	5,2	0,8	100

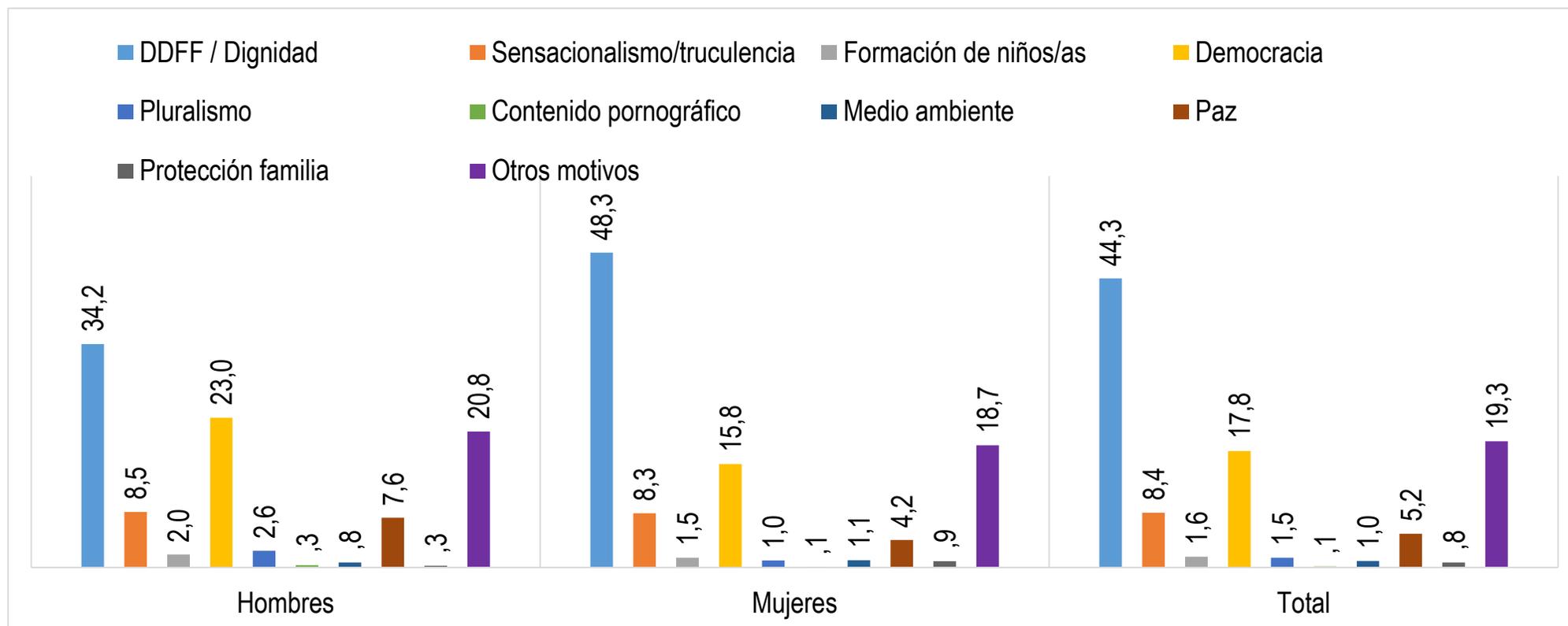
Existe una relación entre los motivos de denuncia y los géneros televisivos.

- Los informativos son los programas más denunciados por derechos fundamentales y dignidad de las personas; así como por la protección familiar, la democracia y la paz. Esto se explica también por el alto porcentaje de personas que se informan a través de la televisión.

- Otro dato interesante es el total de menciones a la causal de pluralismo, cuyo foco, en un 55,7% son los programas matinales.

MOTIVOS DE DENUNCIAS SEGÚN SEXO (%)

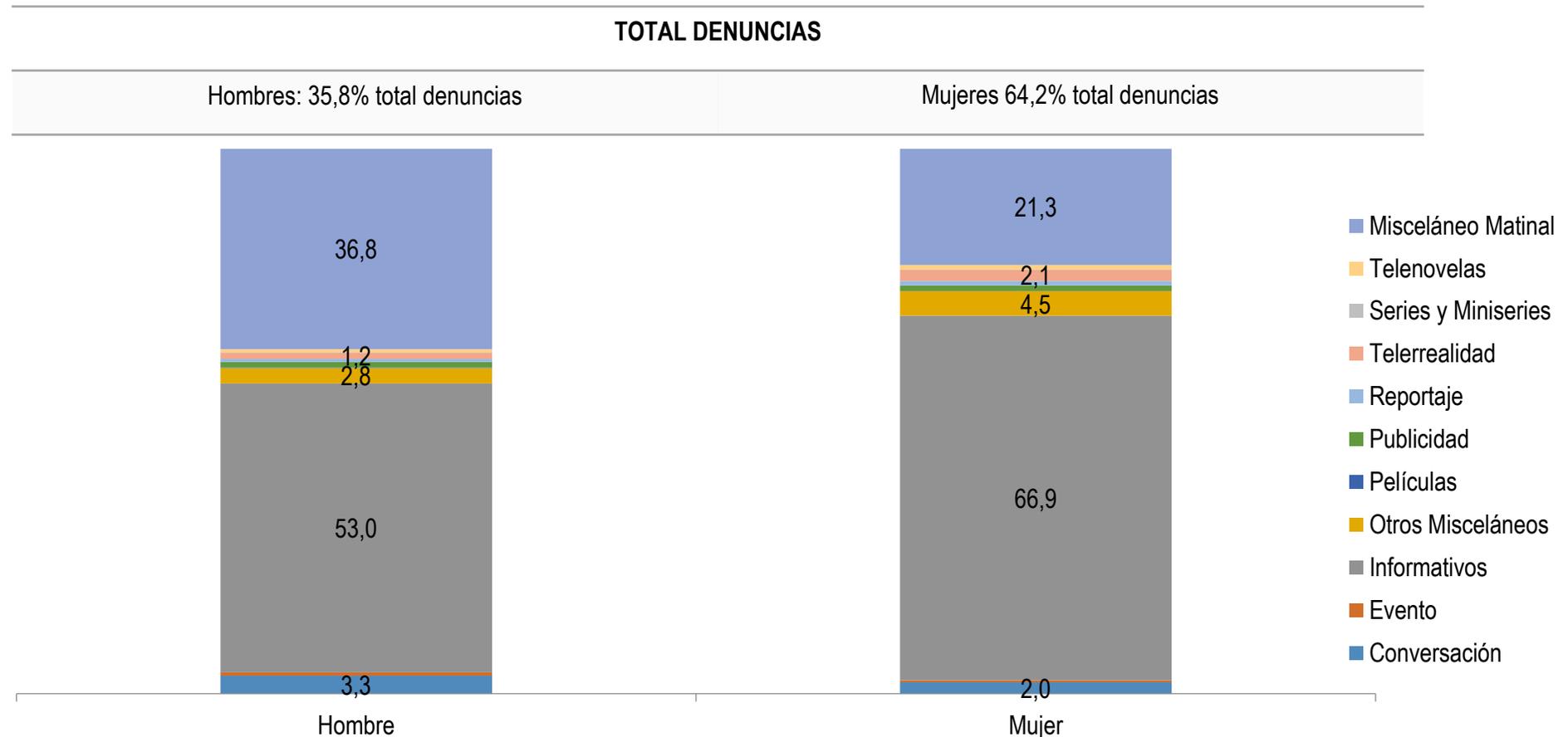
Base: 9.844 motivos de denuncia mencionados



Al comparar los motivos de denuncia de acuerdo al sexo de los denunciadores, se observan diferencias. Las mujeres tienden a denunciar por lo que se considera una falta a los Derechos Fundamentales y Dignidad de las personas; y los hombres, por estos mismos motivos, pero además, por lo que se considera afecta la Democracia.

DENUNCIAS SEGÚN GÉNERO TELEVISIVO Y SEXO (%)

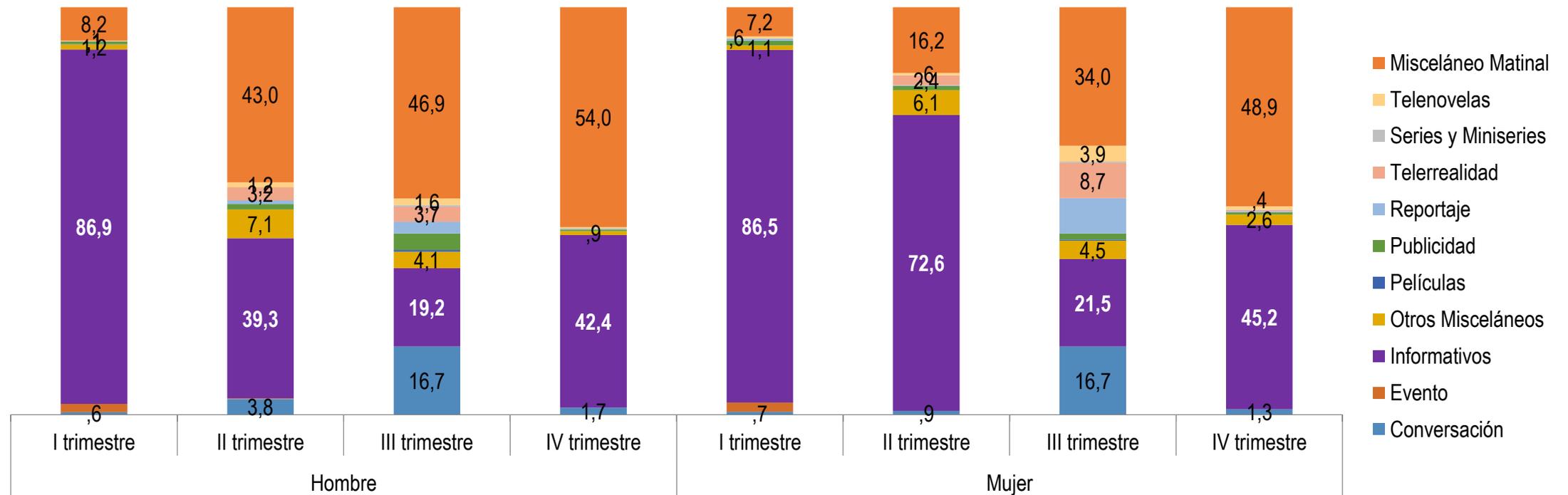
Base: 7.635 denuncias tramitadas



Un mayor porcentaje de hombres denuncia contenidos de programas misceláneos –matinales-, alcanzado casi un 40% de sus denuncias; mientras las mujeres concentran sus reclamos en los programas informativos -67%-, es decir, un 14 % más que los hombres.

DENUNCIAS SEGÚN GÉNERO SEXO Y TRIMESTRE (%)

Base: 9.844 motivos de denuncia mencionados



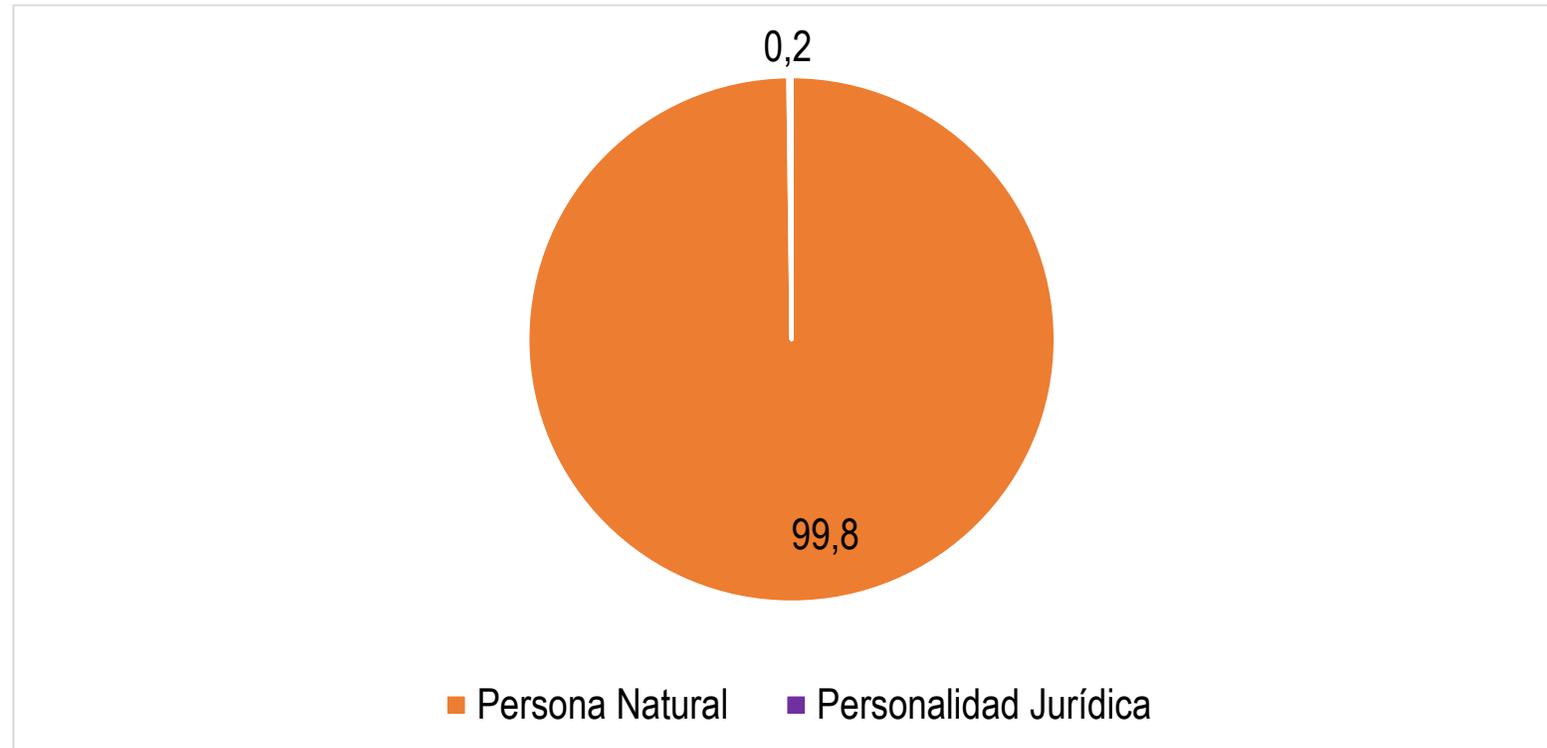
Para tratar de comprender el mayor porcentaje de mujeres que denuncia los informativos en comparación a los hombres-, se analiza trimestralmente el comportamiento de las denuncias por sexo. Así se puede atribuir una mayor denuncia femenina a la emisión del reportaje sobre Fernanda Maciel presentada por 24 horas, atribuyendo esta alza a una mayor sensibilidad frente al tratamiento noticioso de mujeres víctimas de violencia.

PERFIL DE LAS AUDIENCIAS DENUNCIANTES

TIPO DE DENUNCIANTE

Base: denuncias tramitadas 2019

(n= 7.635 casos)

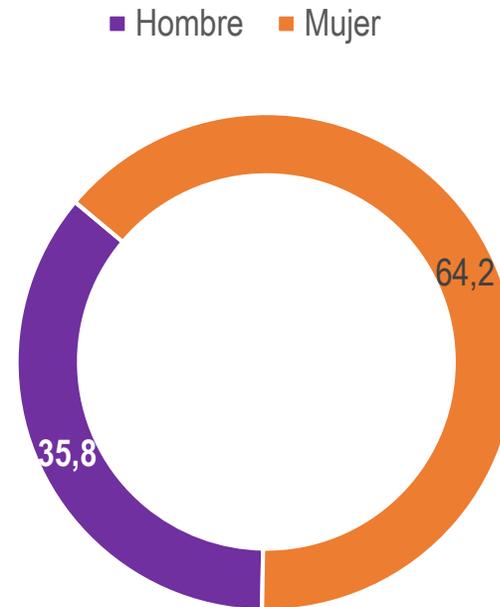


Las denuncias ingresadas y que fueron acogidas a trámite corresponden exclusivamente a personas naturales. Esto da cuenta de un genuino interés ciudadano e individual por utilizar aquellos canales establecidos para dar cuenta de aquello que le parece un contenido en la televisión que lo percibe como inadecuado o que falta a un principio establecido por la norma.

SEXO DEL DENUNCIANTE

Base: denuncias tramitadas 2019

(n= 7.635 casos)

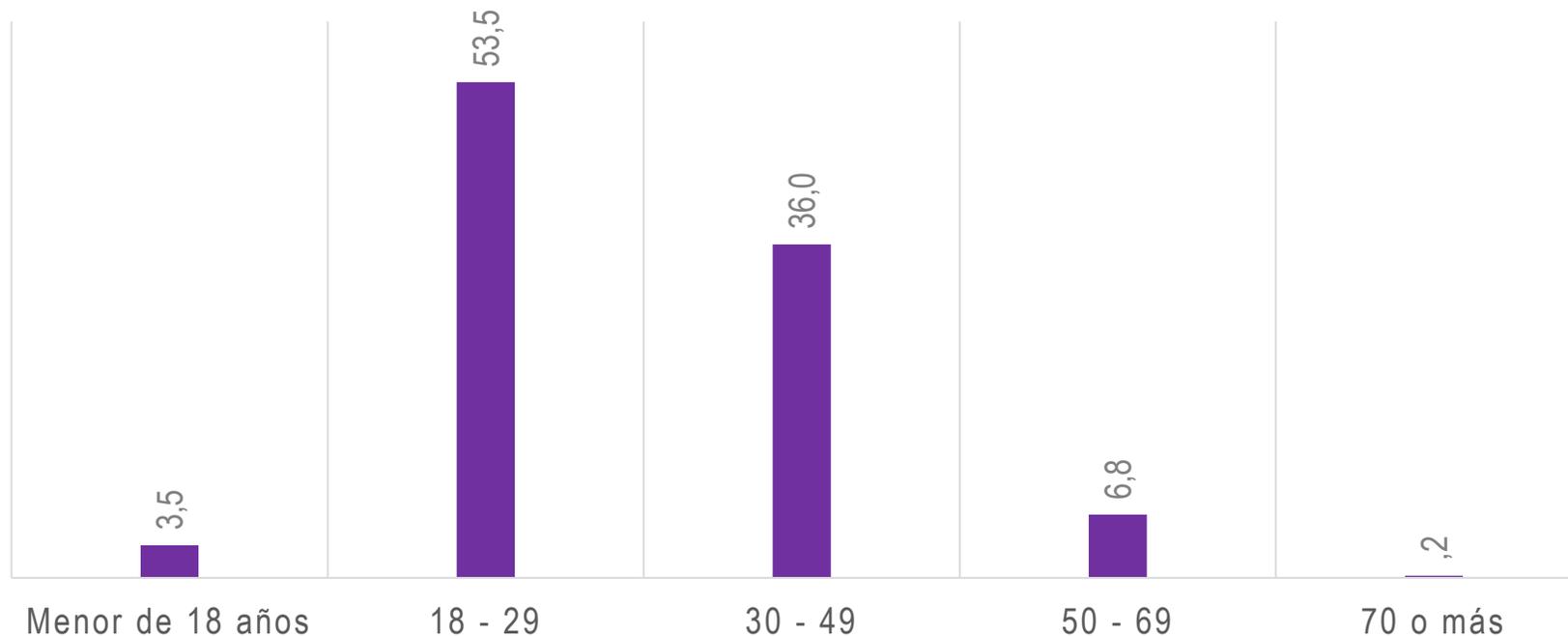


En términos generales, quienes mayormente realizan las denuncias son mujeres: durante 2019 las mujeres alcanzan el 64,2% del total de denuncias tramitadas. Estos porcentajes se repiten respecto de las cifras del año 2018: 62,7% mujeres; 37,3% hombres.

EDAD DENUNCIANTE

Base: denuncias tramitadas 2019

(n= 7.635 casos)

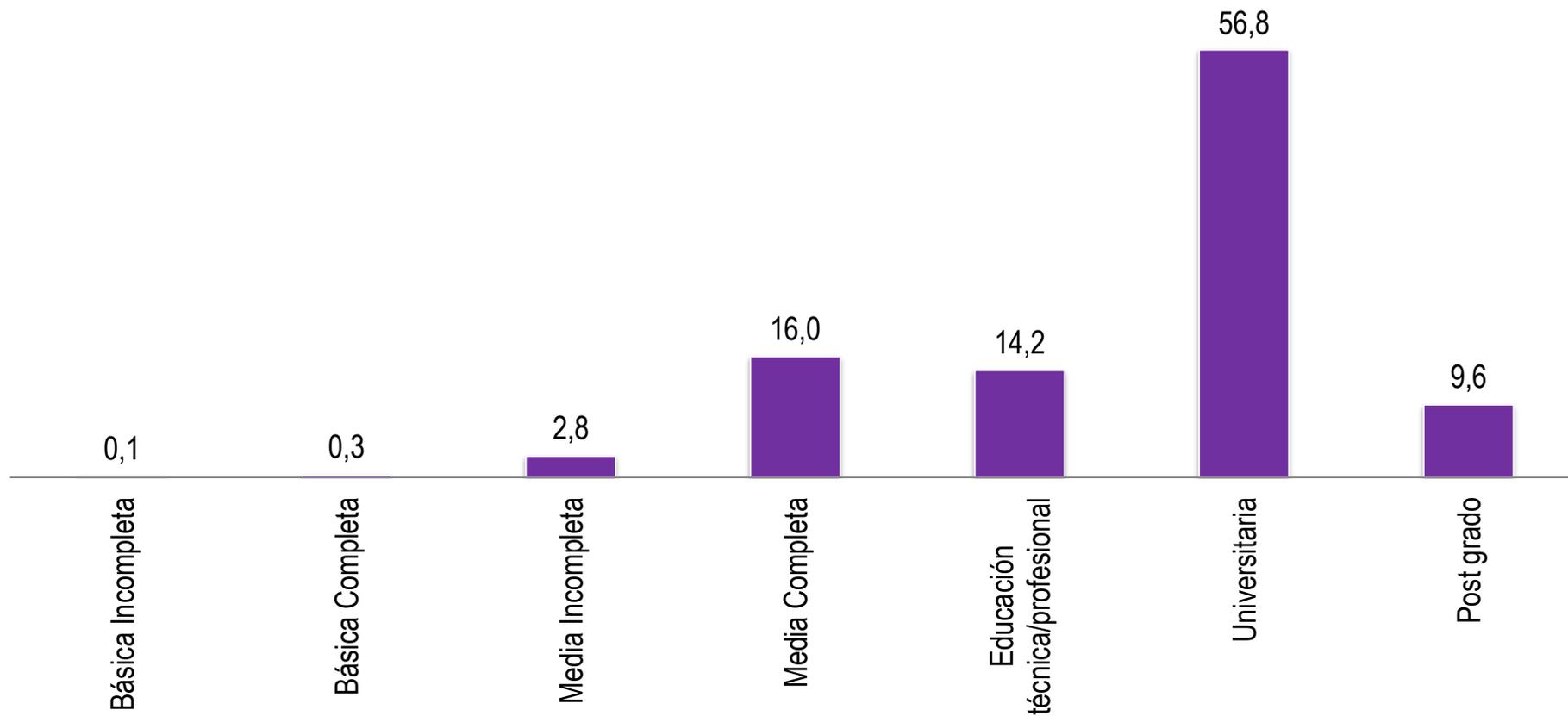


Los y las denunciante suelen ser personas jóvenes entre 18 y 29 años: este grupo etario concentra 53,5% de las denuncias. Luego están los adultos entre 30 y 49 años con 36%. Esto significa que mientras más joven es la audiencia son más activos frente al ejercicio de demandar lo inadecuado en la televisión abierta

NIVEL EDUCACIONAL DENUNCIANTE

Base: denuncias tramitadas 2019

(n= 7.635 casos)

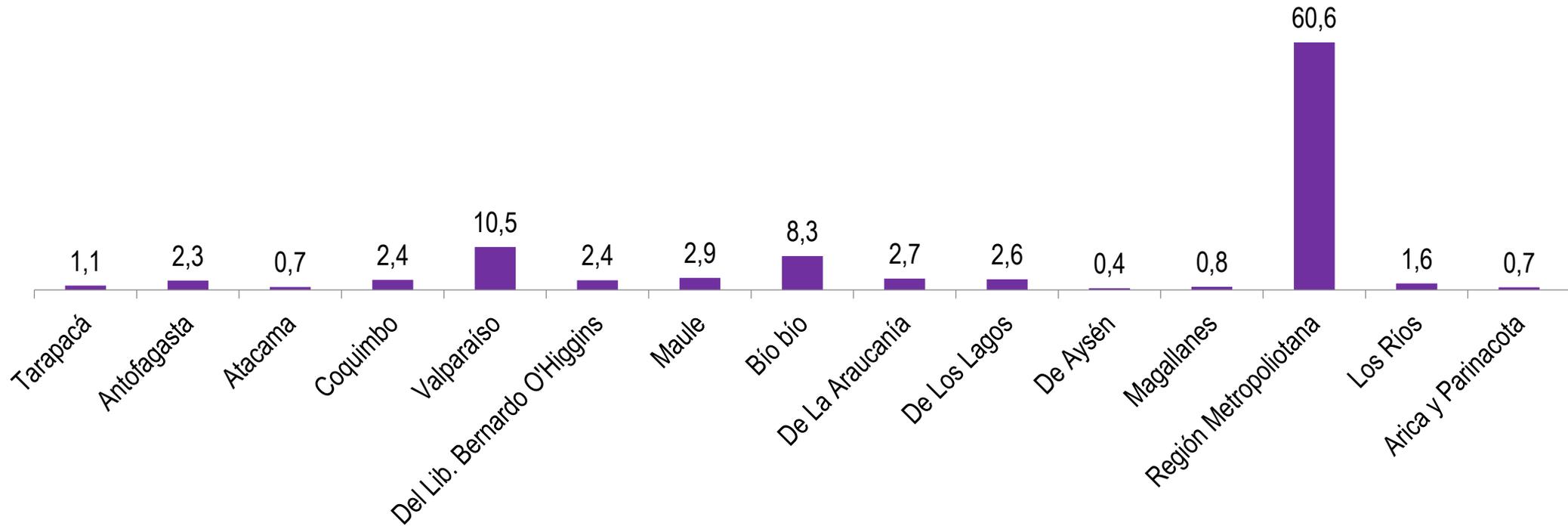


Quienes denuncian son, en general, personas con altos niveles de educación. Se trata de personas con estudios universitarios en el 56,8%, 16% con estudios profesionales y técnicos y otro 10% tiene post grado.

REGIÓN DEL DENUNCIANTE

Base: denuncias tramitadas 2019

(n= 7.635 casos)

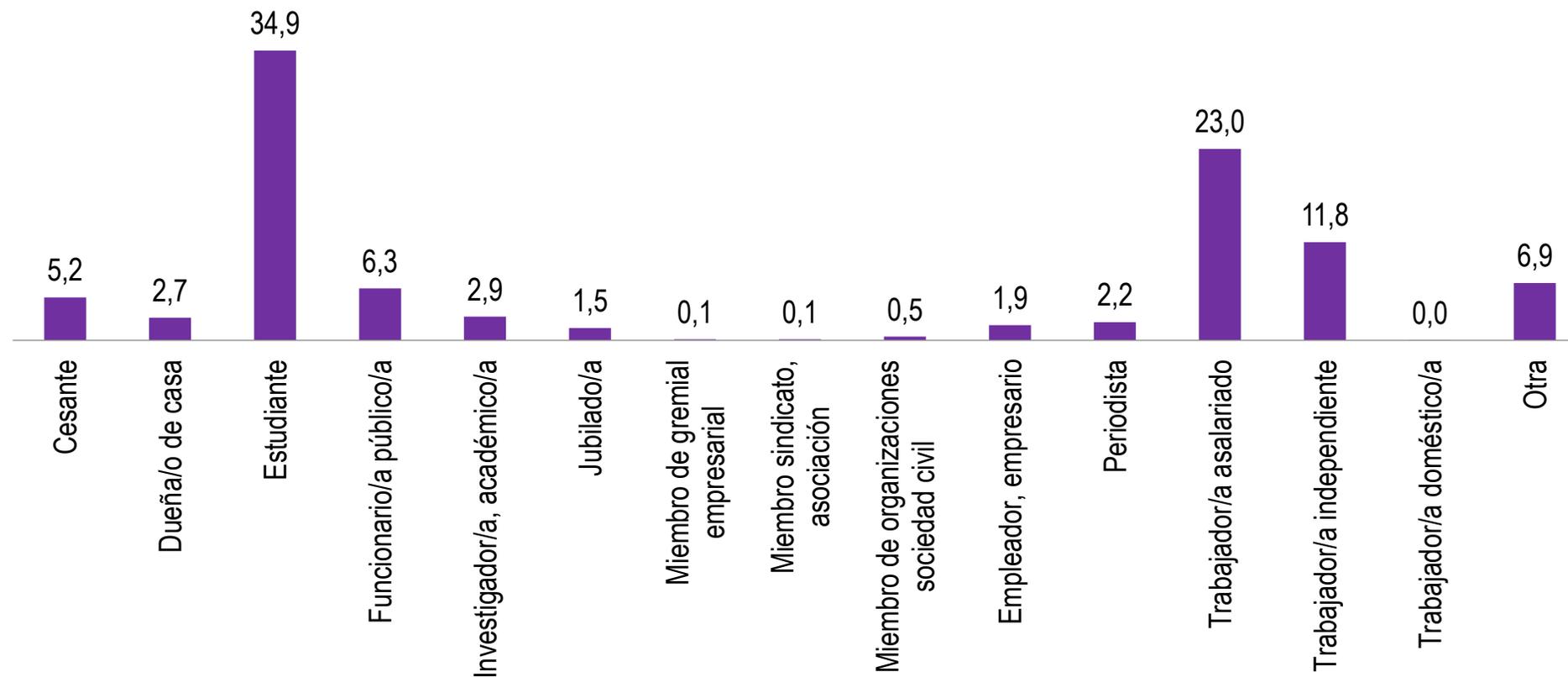


Las personas que hicieron denuncias durante 2019 provienen principalmente de la región Metropolitana, alcanzando un 60,6%. Las otras regiones que destacan, pero con cifras bastante menores, corresponden a Valparaíso y Bío Bío, ambas regiones son las que históricamente concentran mayor número de denuncias después del Gran Santiago.

OCUPACIÓN DENUNCIANTE

Base: denuncias tramitadas 2019

(n= 7.635 casos)



La principal ocupación de los denunciante, al igual que en años anteriores, es estudiante y trabajador/a. Estas ocupaciones concentran cada una 35%.

Denuncias y audiencias

El alto incremento de las denuncias visibiliza dos cosas: la importancia que tiene para las audiencias lo que representa la televisión abierta, dado el interés que tienen las personas en informarse por este medio, siendo cada vez más críticas y activas. Las personas están atentas a cómo la televisión informa sobre los temas de alto interés público. De este modo, no resulta casual que durante 2019 los programas más denunciados sean los noticiarios y los matinales, ambos géneros abordan de manera extensiva los temas presentes en la agenda pública. En cuanto a los temas, las audiencias denotan especial sensibilidad respecto de actos de violencia contra la mujer y una atención más rigurosa que años anteriores, en relación a la veracidad de las noticias y los énfasis de la cobertura periodística.

La relación del CNTV con las audiencias

En virtud del mandato central que fija la Ley 18.838 al CNTV, como lo es velar por el correcto funcionamiento de los servicios de televisión, se fija una de las principales funciones del Consejo: la fiscalización de los contenidos que la televisión presenta. En este mecanismo existe un vínculo directo de la institución con la ciudadanía, pues a través de las denuncias, las personas dan cuenta de aquello que les molesta de la televisión, ejercen un rol a la hora de exigir y demandar. Las denuncias, en este sentido, son un reflejo de una acción de responsabilización conjunta del Estado y los canales por atender a un servicio que, si bien tiene una finalidad comercial, no está ajeno a contribuir a la configuración del espacio público que debe ser garante de derechos y contribuir a la cohesión social.

cnTV
CONSEJO NACIONAL DE TELEVISIÓN