

DENUNCIAS CIUDADANAS

BALANCE 2021

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS 2022

Contenido

I. PRESENTACIÓN DEL BALANCE	3
II. ANTECEDENTES GENERALES DE LAS DENUNCIAS	5
GÉNEROS TELEVISIVOS MÁS DENUNCIADOS	8
III. MOTIVOS DE DENUNCIA	10
IV. PERFIL DE DENUNCIANTES	15
V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	22
ANEXO 1: Causales sobre el Correcto Funcionamiento	24
ANEXO 2: Comunas de personas denunciantes	26

I. PRESENTACIÓN DEL BALANCE

Este Balance Estadístico de Denuncias Ciudadanas del Departamento de Estudios se realiza anualmente, entregando los datos del año anterior. En este caso, se trata de las denuncias recibidas durante 2021.

El informe, además de consolidar la información referida a la fiscalización que realiza el Consejo Nacional de Televisión (CNTV), describe el proceso completo, conforme a lo señalado en la Ley 18.838. Se trabaja sobre la información de las denuncias ingresadas a través del sitio web de la institución o bien, la 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 dé 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 asociados a 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.

PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE DENUNCIAS

La Ley Nº 18.838 establece que cualquier particular pueda denunciar a los canales de televisión¹ y esto es lo que en la normativa se expresa como el “correcto funcionamiento” de estos servicios, el que supone el respeto a los valores consagrados en el Artículo 1º y las normas generales dictadas por el Consejo².

La tramitación de las denuncias se concreta cuando existe asidero legal que permite activar el proceso de fiscalización a la luz de la mencionada ley.

¹ Canales de televisión abierta y de pago.

² Las normas legales están disponibles en el sitio web de la institución (www.cntv.cl).

Una parte de las denuncias ingresadas se desestima, por no atenerse a los requisitos básicos contemplados en el Artículo 10 ° de las Normas Generales sobre contenidos de las emisiones de televisión, que son los siguientes: denunciar dentro de los 10 días hábiles siguientes a su ocurrencia; nombre y apellido del denunciante; correo electrónico; nombre del programa y canal que se denuncia; día y hora de transmisión del referido programa; y, fundamento –o razones- de la denuncia.

II. ANTECEDENTES GENERALES DE LAS DENUNCIAS

A continuación, se describe la distribución de las denuncias ciudadanas ingresadas y tramitadas en el CNTV el año 2021, a partir de su volumen; el tipo de servicio televisivo denunciado; nombre del canal, género y programa.

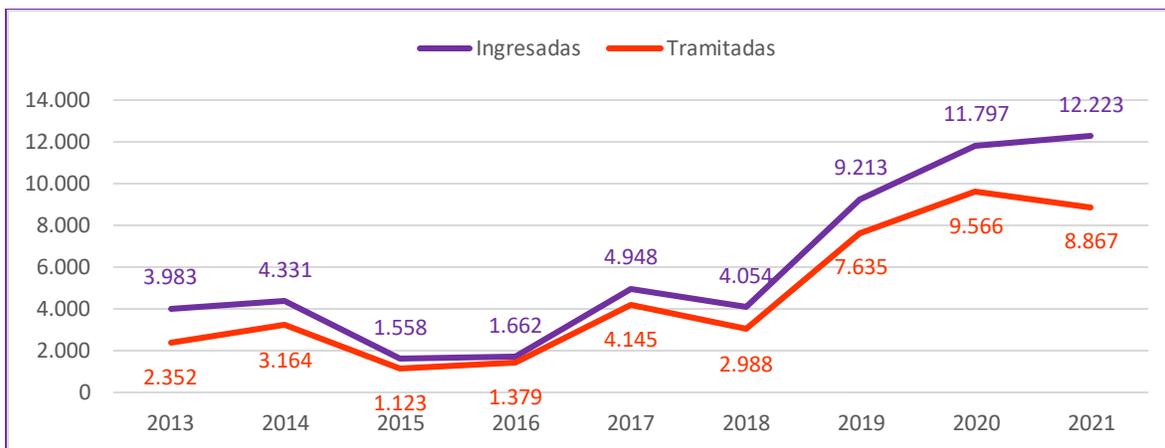
VOLUMEN DE DENUNCIAS

La tendencia general de los últimos años muestra un aumento en la cantidad de denuncias recibidas por el CNTV. El interés de la ciudadanía por hacer valer su opinión respecto de lo que se ve en televisión –especialmente abierta- crece aceleradamente.

Durante 2021 ingresaron 12.223 denuncias al CNTV, casi la totalidad a través del formulario web. De entre estas, 8.866 (72,5%) fueron tramitadas, con lo cual ingresaron al proceso de fiscalización.

Esta cifra es la más alta de acuerdo a los registros de la institución y representa un aumento de 3,6% respecto del año anterior, y un 32% respecto al año 2019.

Gráfico N° 1. Denuncias ingresadas y denuncias tramitadas, por año



Varios factores podrían explicar esta alza, pero la primera constatación es que la tendencia es al aumento en la cantidad de denuncias a través de los años, aunque éste no sea lineal.

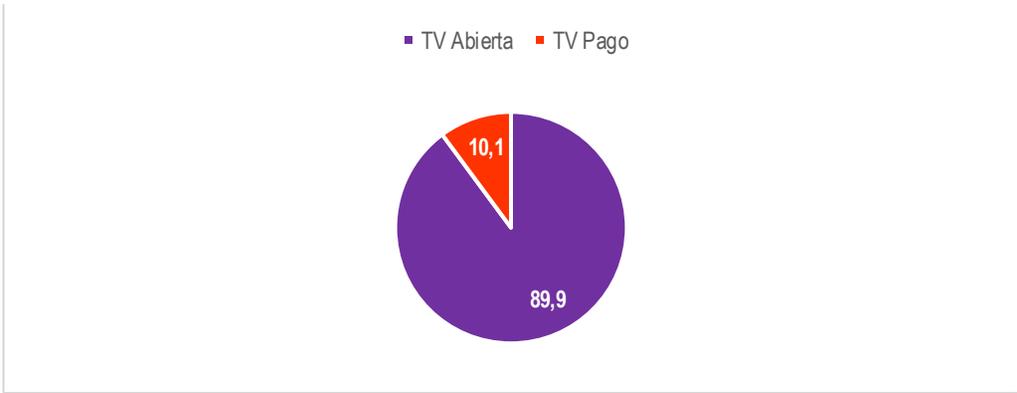
Una de las explicaciones, tal vez la de mayor peso, es el hecho de que en 2020 hubo más horas de consumo de televisión que años anteriores, debido a que las cuarentenas obligaron a las personas a quedarse en sus casas. Esto parece haber tenido un efecto directo: así como

aumentó la cantidad de horas de consumo de televisión³, aumentó también la cantidad de denuncias recibidas. Que buena parte de las denuncias sean de profesionales -quienes más posibilidades tienen de trabajar desde sus casas-, referidas a los programas matinales, parece reforzar la plausibilidad de esta hipótesis. Hecho que se ratifica en el año 2021, que, si bien hubo cuarentenas, fueron más acotadas. Sin embargo, a pesar de esto, las denuncias siguieron al alza y esto también se debe al contexto político del año 2021, lo que se abordará más adelante.

Como se ha observado en años anteriores, la mayor cantidad de denuncias al CNTV se refiere a emisiones de los canales de televisión abierta, que son los que concentran el grueso de la audiencia nacional y tienen cifras de *rating* muy por encima de los canales de pago, que apuntan a públicos segmentados.

Por otro lado, la función informativa que cumplen los canales de televisión abierta, sumada a los altos niveles de audiencia que registran, –noticiarios, debates, entrevistas- llevan a que más personas estén atentas a sus contenidos.

Gráfico N° 2. Distribución de denuncias por tipo de servicio
N = 12.223

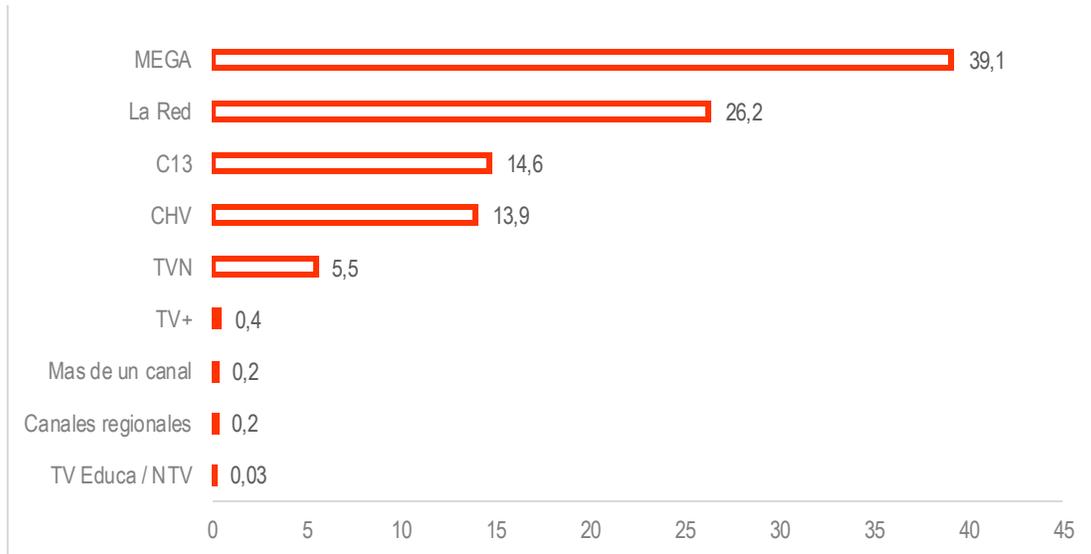


El año 2021, el 89,9% de todas las denuncias recibidas se refieren a la televisión abierta y el foco – año tras año- se ha ido trasladando paulatinamente desde la ficción a la no ficción. En el caso de las denuncias hacia la TV pago, éstas aumentan en relación al año 2020, principalmente por el incremento de quejas a contenidos del canal de noticias CNN Chile.

³ Ver en Anuario de oferta y consumo 2020.

Gráfico N° 3. Distribución de denuncias por canales de TV abierta (%)

N= 7.860 denuncias tramitadas



Para la interpretación de este dato es importante tener en cuenta que las denuncias recibidas por el CNTV no forman un flujo sostenido, sino que son oleadas en respuesta a un evento particular. Se reciben muchas denuncias, referidas a un solo episodio o contenido específico; esto significa que un canal puede cometer una sola transgresión y convertirse por eso en el más denunciado.

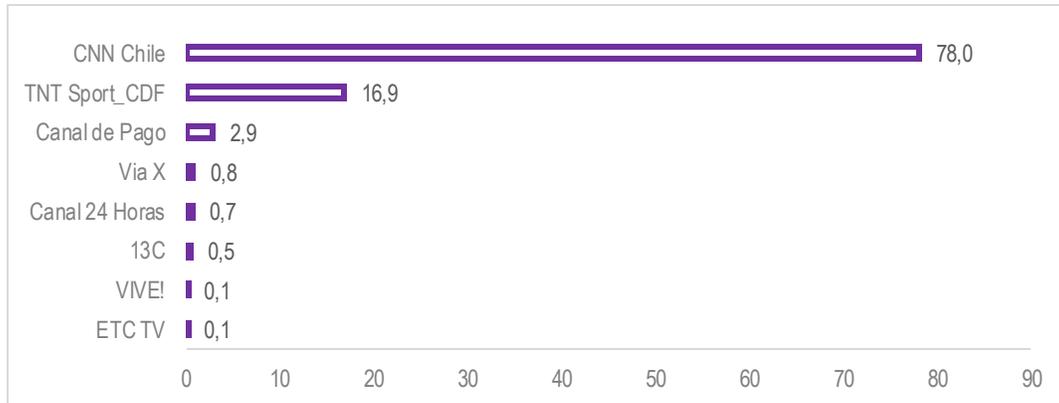
MEGA es el canal con más denuncias el año 2021, principalmente por coberturas noticiosas, misceláneos humorísticos y matinales, además de algunas telenovelas nacionales.

Por su parte La Red, de manera inédita, se posiciona en segundo lugar entre los canales de TV Abierta más denunciados. El foco de denuncias son programas de conversación tales como, *Las Gansas*, *Mentiras Verdaderas* y *Hola Chile Tarde*.

Canal 13 concentra sus denuncias en un 71,2% en noticiarios y el matinal *Bienvenidos*. Por su lado CHV acumula quejas por el programa de conversación ciudadana *Contigo en Directo*; junto al matinal *Contigo en la mañana*. Las denuncias hacia TVN son más diversas, pero principalmente apuntan al programa de conversación política *Estado Nacional*, el matinal *Buenos días a todos*, algunos noticiarios y el *Debate presidencial*, que si bien fue emitido por la mayoría de los canales de TV Abierta se denuncia lo visto a través de la pantalla de TVN.

Gráfico N° 3. Distribución de denuncias por canales de TV Pago (%)

N= 1.006 denuncias tramitadas



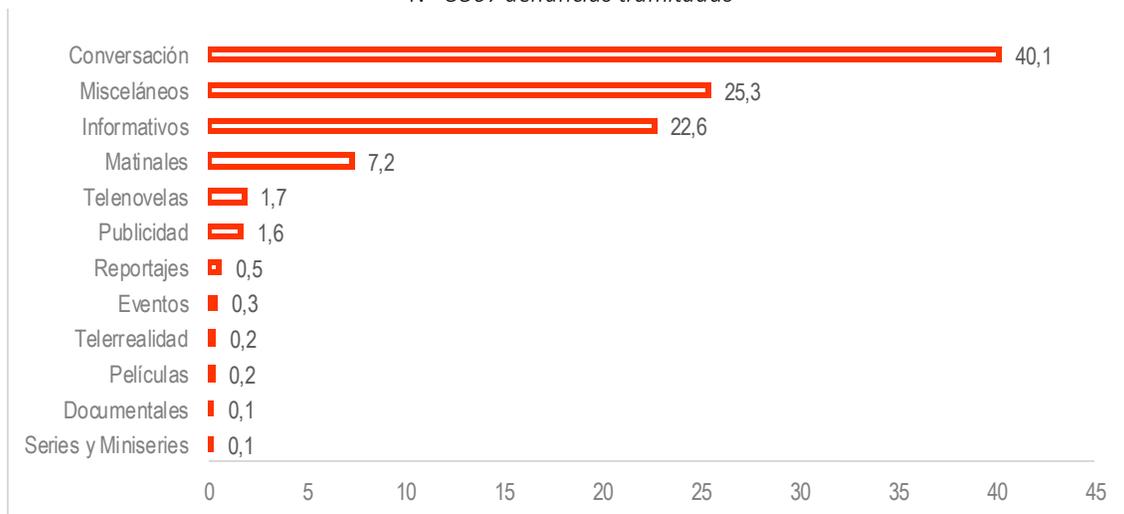
En términos generales las denuncias hacia la TV de pago se concentraron en el canal de noticias CNN Chile, principalmente, por una emisión específica del programa de conversación política *Tolerancia Cero*, que concentran el 92,2% de las denuncias totales para este canal.

GÉNEROS TELEVISIVOS MÁS DENUNCIADOS

El año 2021 tuvo una cargada agenda electoral, hecho que incide en la distribución de las denuncias desde la agrupación por géneros televisivos. Así, destacan los géneros de opinión e información, es decir, los que abordan la realidad.

Gráfico N° 4. Géneros televisivos más denunciados

N= 8867 denuncias tramitadas



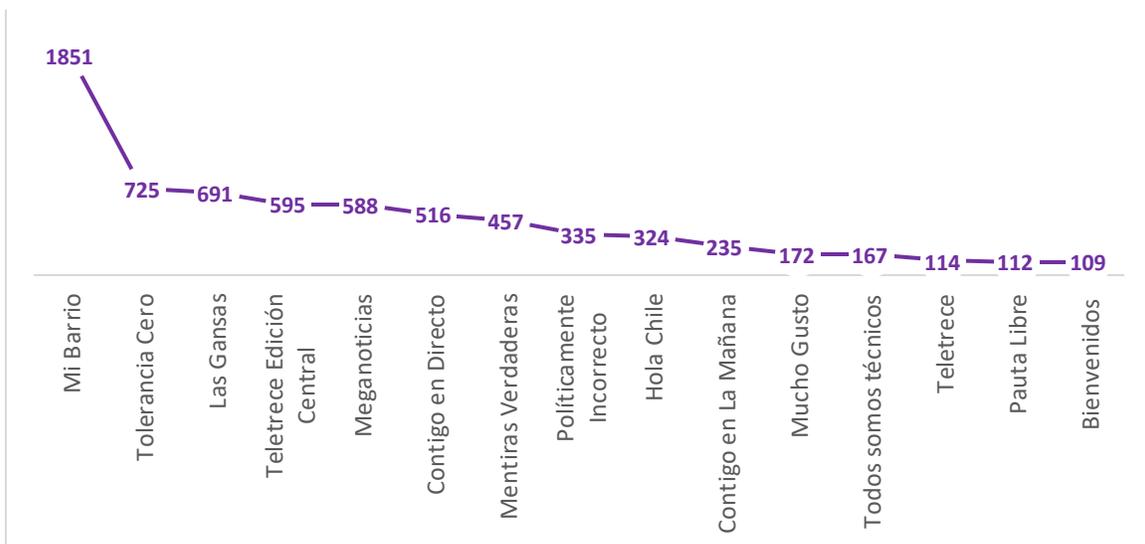
El gráfico N°4 evidencia una focalización en programas de conversación (40,1%). Se trata mayormente de espacios de conversación política (54%). También, destaca la gran cantidad de denuncias que recibió el programa *Las Gansas* (691) emitido por La Red, que, si bien no es un programa político, sí se trata de un programa de carácter más ciudadano, cuyo foco son temáticas LGBTIQ+⁴.

Los misceláneos se posicionan en segundo lugar, principalmente, programas humorísticos como *Mi Barrio* (MEGA) y *Políticamente Incorrecto* (La Red), denuncias principalmente referidas a rutinas de carácter político.

Los Informativos, representan el 22,6% del total de las denuncias tramitadas. Son emisiones y contenidos variados. Este género se mantiene dentro de los 3 más denunciados en los últimos 3 años. Hay que considerar que los informativos son el género de mayor oferta de la TV Abierta, representando el 21,5% del total.

Una de las características del comportamiento de las denuncias, es precisamente que su volumen se asocia a programas acotados y/o emisiones específicas. Para el año 2021 se observa que 15 programas concentran 7.089 denuncias, es decir, un 80%. Estos programas son también los únicos que recibieron más de 100 reclamos.

Gráfico N° 5. Programas que concentran más de 100 denuncias en 2021



⁴ El programa, conducido por César Muñoz y Luis Aliste, utilizan un tono lúdico y comentan la contingencia nacional desde la mirada crítica y ácida del sector LGBTIQ+, para visibilizar temáticas relacionadas con las diversidades sexuales.

III. MOTIVOS DE DENUNCIA

En este apartado se describen los motivos que llevaron a las personas a denunciar ante el CNTV⁵.

Para observar la relación entre la denuncia y la normativa, los motivos denunciados se agruparon en dos: Por un lado, los bienes jurídicos protegidos por las normas que regulan la televisión a los que hace referencia la ciudadanía. Y por el otro, **otros motivos**. Aquí, se agregan menciones que hacen referencia a motivos recurrentes, pero que no se encuentran establecidos dentro de la Ley N°18.838 y las Normas generales, ni son competencia del CNTV.

Si bien, los motivos de denuncias están concentrados en un 91,1% en referencia a causales que son parte de la normativa, hay un 8,9% del total de denuncias relativos a otros motivos.

Gráfico N° 6. Motivos denunciados con y sin competencia normativa

Base: 14.646 motivos denunciados



Así, en este 8,9%, se denuncia básicamente “hay falta de ética periodística” (40,8%); “irresponsabilidad del canal” (39,9%); “programas de mala calidad” (5,6%); y contenidos contrarios a las políticas públicas (5,4%). Respecto a las denuncias que mencionan falta de ética periodística es importante considerar que el 65% de las menciones de este motivo se concentra en 14 programas de conversación, de los cuales 9 son de contenido político.

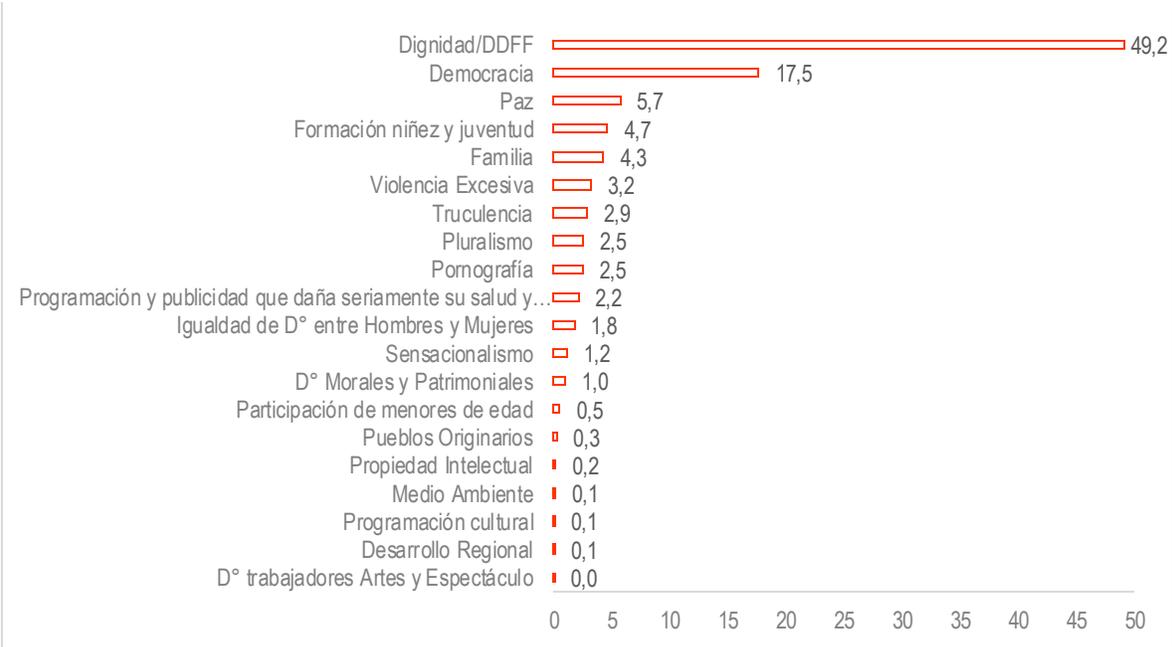
⁵ Ver Anexo.

Si bien, estos **otros motivos** no pueden clasificarse en términos de la normativa vigente, como se ha mencionado, se han ido posicionando, en algunos casos, en conceptos que apuntan a las buenas prácticas de la comunicación; y a la responsabilidad y la rendición de cuentas de las empresas de televisión.

Desde una perspectiva estrictamente normativa, el gráfico siguiente muestra cómo se distribuyen los motivos que solo hacen referencia a causales normativas- excluyendo los ‘otros motivos’-.

Gráfico N° 7. Ranking de motivos de denuncias 2021 (%)

Base: 13.344 motivos denunciados



Siguiendo la tendencia de los últimos cinco años, lo más denunciado dice relación con las causales referidas al permanente respeto a la **Dignidad y a los Derechos fundamentales** (DDFF). Para estas causales, se denuncian contenidos que se consideran maltrato, agresión o trato denigrante a personas o grupos. También los que dañan la imagen de una persona, o su honra; y la estigmatización de personas o grupos.

A diferencia de años anteriores, la referencia a la vulneración al permanente respeto a la Dignidad y DDFF se distribuye en una mayor cantidad de programas el año 2021. Un 33% de las menciones se focalizan en dos programas: el misceláneo humorístico *Mi Barrio* y el noticiario *Meganoticias*, ambos de la estación Mega.

Los motivos de denuncia que apuntan a una eventual vulneración de la **Democracia** se posicionan en segundo lugar con un 17,5%, al igual que el año anterior. Las referencias a la democracia dicen relación con la discriminación a personas/grupos por condición social, étnica, sexual, física, psicológica y política; a la entrega de información parcial, poco objetiva y/o que falta a la verdad y que daña la construcción de una convivencia integradora entre las personas.

La **paz** (4,7%), representó en 2021 el 5,7% de los motivos denunciados, ocupando un lejano tercer lugar. Sin embargo, son muy importantes, puesto que apuntan a que algunos contenidos televisivos propician el odio o la animadversión hacia personas o grupos, y otros afectan la convivencia pacífica.

El **sensacionalismo** (1,2%) y la **truculencia** (2,9%) también fueron contenidos presentes dentro del total de los motivos denunciados en programas informativos, de conversación y matinales de diferentes emisiones. Se refieren a la explotación de lo que se percibe como ‘morbo’ y; a una utilización exagerada de la emotividad.

Especial atención merecen los motivos referidos a la **formación de la niñez** (4,7%); ya que el 52% de estas denuncias son hacia dos programas de conversación específicos: Las Gansas (La Red) y Contigo en Directo (CHV)⁶.

Estos datos son interesantes de observar en retrospectiva, ya que van fijando patrones en las denuncias, que también están directamente relacionados con la nueva normativa establecida el año 2014 por la modificación a la Ley 18.838; y con las nuevas Normas Generales de 2016.

Así, en una mirada de los últimos cinco años, se pueden advertir cambios y continuidades en las preocupaciones de las audiencias, respecto de los contenidos televisivos. A continuación, se presenta una tabla con la distribución de todos los motivos de denuncias incluidos los “**otros motivos**” entre los años 2016 y 2021.

⁶ *Contigo en Directo* (CHV), es un programa de corte informativo, pero en formato de conversación ampliada. Se emite en las tardes. Las denuncias relacionadas con la formación de niñas/os, apuntan mayormente a discusiones que se dieron en torno a la legitimidad de no vacunarse en contra del COVID 19, pero también hacia contenidos de mayor tono, como el tratamiento del atropello de una persona; entre otros. El programa *Las Gansas* se emitió después de las 22:00 horas, con contenidos que aportan su propia mirada de la contingencia nacional, a partir de entrevistas y entretenimiento, buscando, además, visibilizar la diversidad sexual.

Tabla N° 1. Comparación de causales de denuncias 2016 - 2021⁷

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dignidad/DDFF	46,3	53,4	47,5	44,5	54,6	44,8
Sensacionalismo/truculencia	7,9	9,3	4,7	8,4	4,4	3,7
Formación de niños/as	6,2	5,7	6,5	1,6	3,2	4,2
Democracia	12,5	9,3	15	17,8	12,3	16,0
Pluralismo	6,5	0,9	2,2	1,5	1,2	2,3
Contenido pornográfico	0,5	0,4	0,4	0,1	0,1	2,3
Medio ambiente	0,9	0,2	0,2	1	0,2	0,1
Paz	0	3,6	5,2	5,2	4,4	5,2
Protección familia	0,8	1,4	1,7	0,8	0,3	3,9
Otros motivos	18,5	15,7	16,5	19,3	19,2	8,9
Pueblos originarios	0	0,2	0,1	0	0	0,2
Desarrollo Regional	0	0	0	0	0	0,1
Derechos trabajadores Artes y Espectáculo	0	0	0	0	0	0,03
Derechos Morales y Patrimoniales	0	0	0	0	0	0,9
Propiedad Intelectual	0	0	0	0	0	0,2
Participación de menores de edad	0	0	0	0	0	0,5
Programación cultural	0	0	0	0	0	0,1
Programación y publicidad que puede dañar seriamente su salud y su desarrollo físico y mental	0	0	0	0	0	2,0
Violencia Excesiva	0	0	0	0	0	2,9
Igualdad de Derechos entre Hombres y Mujeres	0	0	0	0	0	1,6
Total	100	100	100	100	100	100

El permanente respeto a la dignidad humana y a los derechos fundamentales de las personas se posicionan ya desde el año 2016 como los valores más denunciados en la televisión por aire. Le siguen de lejos, los motivos relacionados con la Democracia.

Se puede afirmar que, la audiencia denunciante evidencia una especial sensibilidad en aquellas expresiones –actitudes o conductas- que ponen a la persona humana al centro, tales como, transgresiones a la intimidad, vulneración de la honra e imagen pública, denigraciones y humillaciones públicas, efectos de estigmatización y actos discriminatorios. Paralelamente, la audiencia manifiesta una exigencia por imparcialidad en la información, derivada de la causal de democracia, en cuanto al derecho a la información.

⁷ En el año 2021 hay un cambio en el formulario de denuncias de la página web en el que fueron agregadas otras posibles causales que en años anteriores no se identificaban.

Los motivos de denuncias referidos a la Formación de la niñez han bajado en los últimos tres años, especialmente, en 2019 y 2020. Esto puede significar, que los canales de televisión han asumido las buenas prácticas reconocidas internacionalmente respecto de los derechos de niños y niñas. Puede deberse también, a que los contenidos televisivos más polémicos están asociados a nuevos temas, como las minorías; o la inclusión y la diversidad social.

Por último, es importante tener presente el considerable peso de los '**otros motivos**' dentro del total de motivos de denuncia, que fluctúa entre el 15% y el 20% de todas las menciones en el periodo analizado hasta el año 2020, y que justamente baja el año 2021 –a 9%- producto de una nueva categorización que abre más alternativas de clasificar las denuncias.

IV. PERFIL DE DENUNCIANTES

Este capítulo describe las características sociodemográficas de quienes ingresan denuncias al CNTV. Durante 2021 hubo, en total, 9.279 denunciante únicos. Esta cifra es más baja que la cantidad de denuncias recibidas, porque una misma persona puede ingresar múltiples denuncias –lo que sucede en la práctica–.

Dentro de este grupo, hay que considerar otra subdivisión: quienes ingresaron denuncias que fueron acogidas a tramitación. En este caso, el número de denunciantes llega a 7.873, un 85% de la cifra anterior. La información demográfica que se presenta en este capítulo se analiza tomando este número como base de cálculo.

Otra consideración importante, es que no siempre se cuenta con toda la información para cada persona. En algunos casos, no están disponibles los datos de sexo, edad, ocupación o región de origen, puesto que no es obligatorio llenar estos campos en el formulario.

El perfil predominante de los denunciantes, como se verá en detalle más adelante, es de profesionales, muchos con posgrados, residentes en zonas urbanas, especialmente en la Región Metropolitana. Hay más mujeres que hombres, particularmente entre los segmentos jóvenes (menores de 30 años).

“SÚPER DENUNCIANTES”

Como se señaló, hay personas que ingresan más de una denuncia durante el año. Hay también un pequeño grupo, que hemos denominado “súper denunciantes”: ciudadanos que ingresan un gran número de quejas.

El informe del año 2021 mostró que, así como hay eventos particulares que gatillan oleadas de denuncias, hay también “súper denunciantes”. Para el caso, se consideró como “súper denunciante” a todas las personas que hubieran ingresado cinco o más denuncias durante 2021. Este grupo suma 136 personas⁸.

⁸ Este es el único análisis del capítulo en que se trabajó con los 9.279 denunciantes únicos, sin considerar el status de sus denuncias. Se tomó esta decisión, porque lo que interesa destacar es el especial interés de algunas personas por denunciar contenidos de la televisión.

Tabla N°2. Cantidad de denunciantes con cinco o más denuncias ingresadas

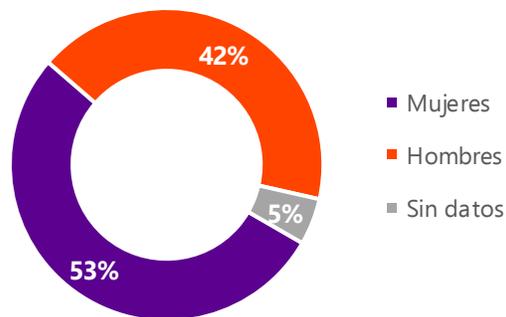
Denuncias ingresadas	Denunciante
20 o más	2
15 a 19	4
10 a 14	12
5 a 9 denuncias	118

La persona que más denuncias envió durante 2021 llegó a un total de 24, es decir, un promedio de dos al mes. Con los datos disponibles es difícil saber a qué se debe este patrón; una posibilidad es que se trate de una forma de activismo, ejercido mediante esta vía por parte de personas comprometidas con distintas causas sociales, ambientales, políticas o de otro tipo.

Sexo de denunciante

Tal como en años anteriores, las denuncias recibidas provienen, en su mayoría, de mujeres: un 53% del total⁹. Esta diferencia a favor de las denuncias femeninas es baja, pero consistente durante los últimos años¹⁰.

Gráfico N°8. Denunciante por sexo



⁹ A modo de contextualización, se ha de notar que el 50,1% de la población de Chile son mujeres. INE, proyección de población para el año 2020, a partir del Censo 2017.

¹⁰ En 2019 el porcentaje de denunciante mujeres fue de 64,2%; en 2018, 62,7%. En 2017, 67,8% y solo en 2016, el porcentaje de mujeres denunciante fue proporcional al de los hombres, con un 50,6%.

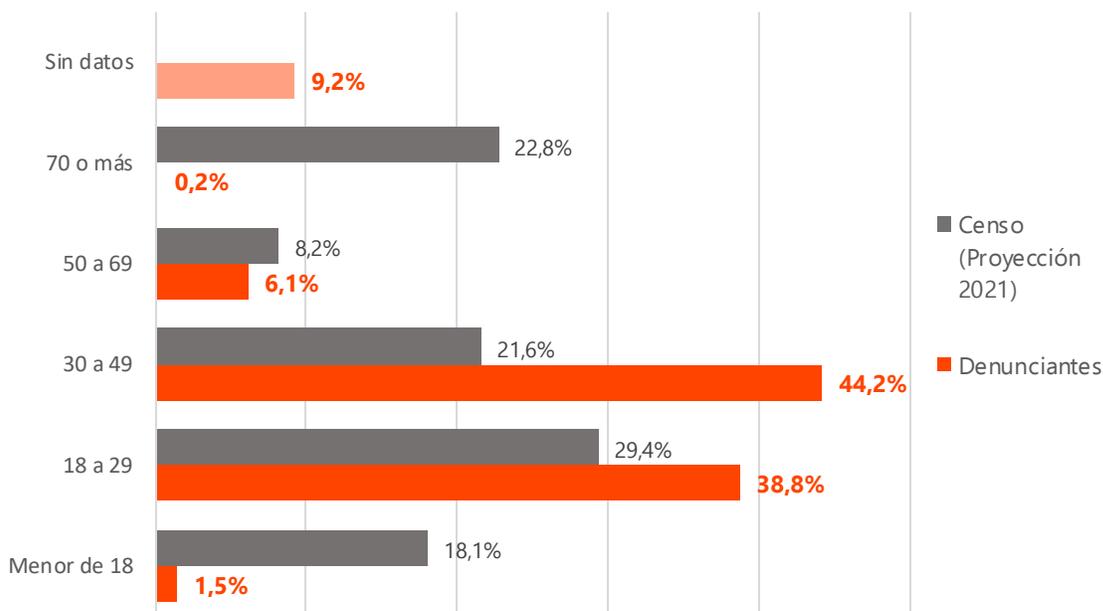
Este predominio femenino, durante los últimos años nunca se ha revertido en favor de los hombres. Cabe señalar que, si bien la televisión se ha ido haciendo cargo de las demandas de las mujeres respecto de su representación en pantalla, las mismas están lejos –todavía– de tener una opinión positiva sobre la misma¹¹.

Incide también que la agenda de género ha ido cobrando cada vez mayor protagonismo en la sociedad, no solamente respecto de la televisión.

Edad de denunciantes

Las y los denunciantes al CNTV se concentran entre los 18 y los 49 años (83%). Hay casi un 10% del que no se tienen datos. En este caso, el que la distribución por edad de denunciantes no siga un patrón parecido al de la población nacional, resulta más esperable: los niños o adolescentes denunciarán en menor medida de su proporción sobre la población, lo mismo que la población de personas mayores.

Gráfico N°9 Distribución por tramos etarios, denunciantes vs. país



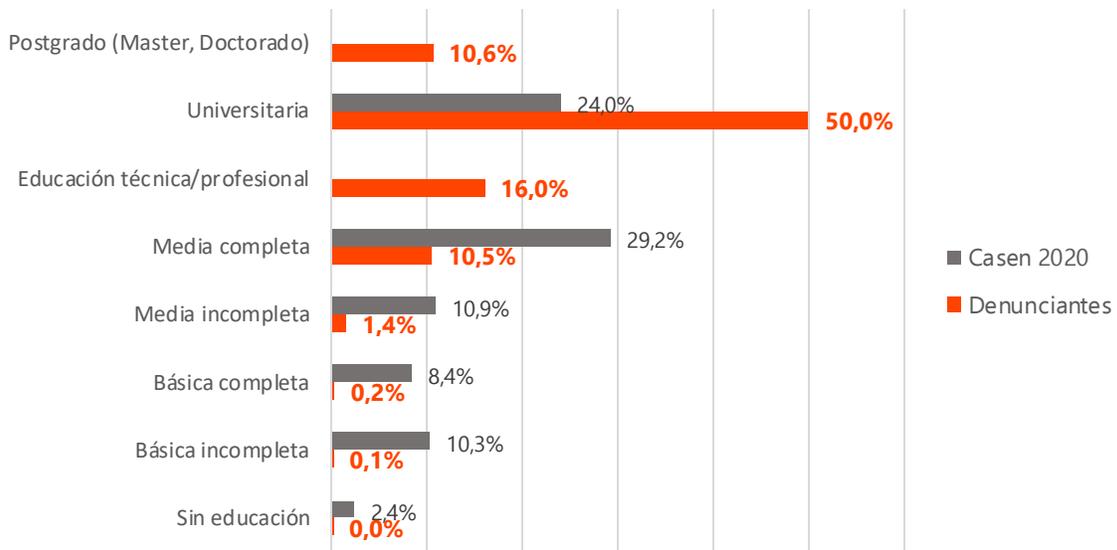
¹¹ Ver últimas encuestas 8M publicadas por el CNTV. Disponible en: <https://www.cntv.cl/wp-content/uploads/2022/03/CNTV-Encuesta-Mujer-y-TV-abierta.pdf>

Nivel educativo y ocupación

La gran mayoría de quienes denuncian cuentan con educación universitaria o más. En general, se trata de un segmento de la población con un nivel de estudios alto.

Esto se compara favorablemente con el nivel educativo del país. En Chile, quienes tienen educación básica incompleta son un 8,4%. Quienes tienen universitaria completa corresponden a 50% de los denunciados, mientras que en la población general llegan a 24%.

Gráfico N°10. Distribución de nivel educativo, denunciados vs. país



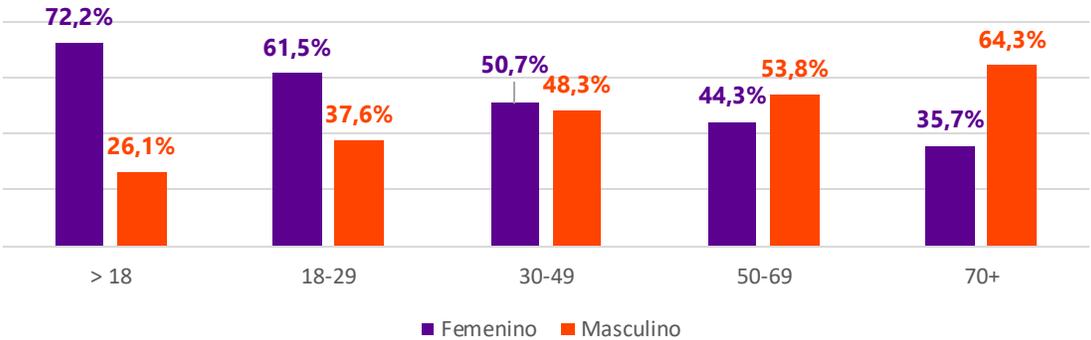
La siguiente tabla muestra la distribución del nivel educativo, por tramos de edad:

Tabla N° 3. Nivel educativo de denunciados, por tramos de edad

	>18	18 – 29	30 – 49	50 – 69	70+
Básica incompleta	3,5%	-	-	0,2%	-
Básica completa	4,3%	0,2%	0,1%	0,4%	-
Media incompleta	66,1%	0,7%	0,3%	0,4%	-
Media completa	13,9%	17,3%	6,8%	8,5%	-
Educación técnica/profesional	1,7%	13,6%	20,2%	28,8%	7,1%
Universitaria	2,6%	61,3%	52,8%	41,4%	50,0%
Postgrado (Master, Doctorado)	-	4,8%	16,8%	18,0%	42,9%

Se observa que el interés femenino por presentar denuncias es más alto entre las más jóvenes: ejemplo, en el segmento etario entre 18 y 29 años, las mujeres suman casi dos tercios de quienes denunciaron.

Gráfico N° 11. Distribución por tramo etario, denunciantes mujeres vs. hombres



Por ocupación principal, el perfil de denunciantes es el siguiente:

Gráfico N° 12. Ocupación principal de denunciantes

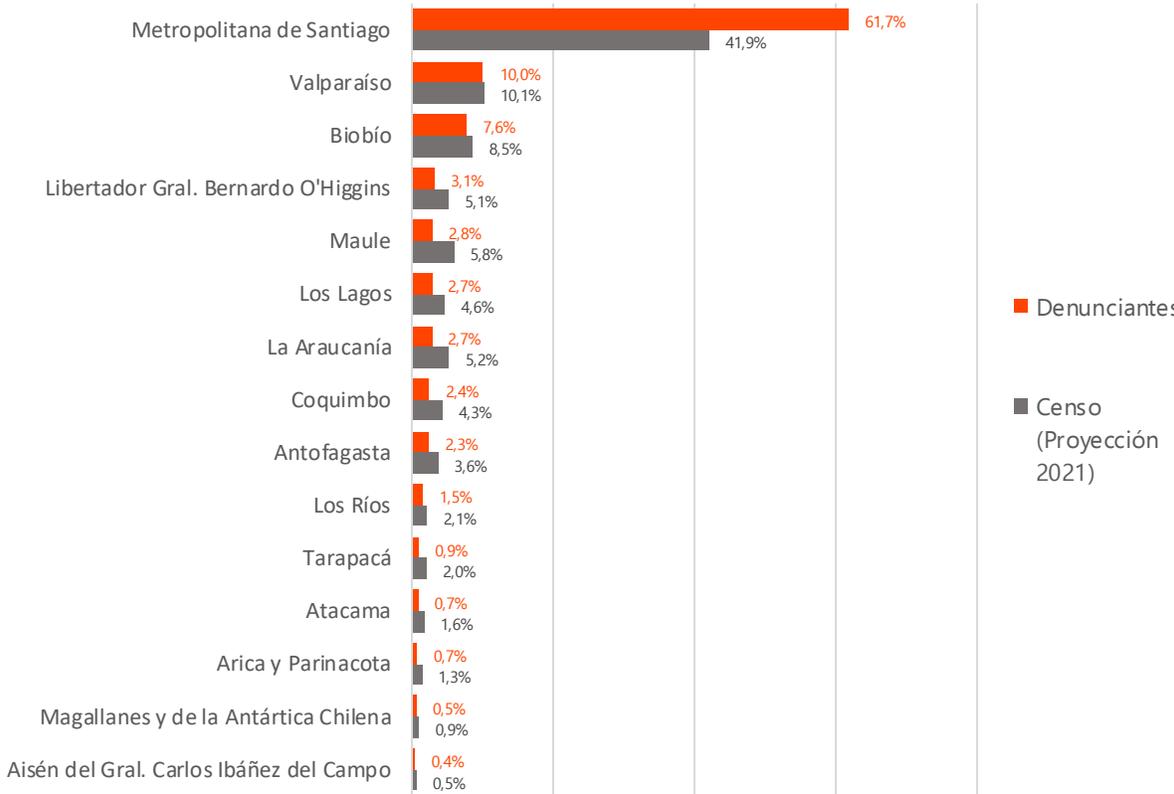


Como se aprecia, la mayoría de las personas que denuncian están trabajando o estudian. Cabe resaltar que la ocupación “dueña o dueño de casa”, entre mujeres es de 5,2%, mientras que en hombres es de sólo 0,3%.

Región y comuna de origen

Por región del país, la distribución no fue tan distinta a la de la población total del país. La situación es que algunas regiones están sub-representadas en cuanto a volumen de denunciantes; así, el 62% de los denunciantes provienen de la Región Metropolitana, mientras el 42% de la población habita en ella.

Gráficos N° 13. Distribución por región y comuna, denunciantes vs. país



El CNTV utiliza los datos de los denunciantes para enviar consultas periódicas a quienes denuncian. Por esta vía, la institución ha podido recoger más información sobre estas personas, como, por ejemplo, las comunas de residencia. En la última encuesta, realizada a propósito del Día Internacional de la Mujer (marzo de 2022), la distribución por comuna de

quienes respondieron, evidencia que se trata de comunas de ingresos medios o altos, lo que está correlacionado con el alto nivel educativo del panel. De acuerdo con el Índice de Prioridad Social, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, todas las comunas (ver gráfico en anexo) están clasificadas como de baja prioridad o sin prioridad, con la excepción de La Cisterna, Puente Alto y San Bernardo.

V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El año 2021, al igual que el año anterior, se encuentra determinado por el contexto de pandemia del COVID 19. En este sentido, el consumo televisivo, a nivel general, se mantiene alto, al menos respecto del año 2019.

En parte, esta situación explica el aumento de denuncias en los dos últimos años, pero, una mirada de más largo plazo indica que existe también un interés creciente de la ciudadanía por manifestar su opinión sobre los contenidos televisivos; incluso entre quienes no se declaran como televidentes. Así, la manera en que los medios de comunicación representan la realidad interpela a una ciudadanía altamente participativa y comprometida socialmente con ciertos valores que -se considera-, deben respetarse en la sociedad y en la televisión.

La emergencia sanitaria y las diversas elecciones políticas durante el año 2021 pusieron en relieve un sentido crítico entre los individuos y los grupos en diversos aspectos de su visión de la realidad, lo que se refleja, de algún modo, en una mayor sensibilidad hacia lo que se percibe como una vulneración de la dignidad humana y los derechos fundamentales; así como de la función informativa de la televisión.

Quienes denuncian al CNTV siguen siendo personas de nivel educativo alto: fundamentalmente egresadas de educación superior, muchas de ellas con posgrados. El crecimiento en las denuncias no ha significado, necesariamente, un cambio en el perfil del denunciante, ni que la herramienta de reclamo ante la autoridad regulatoria se haya democratizado, o esté siendo más utilizada por sectores de otro segmento. Quienes denuncian siguen siendo los sectores más acomodados (Ver Anexo 2).

Como se ha señalado en otras ocasiones, el foco de las denuncias se ha ido trasladando progresivamente hacia la programación de no ficción y hacia la televisión abierta o de factura nacional –aun cuando se acceda solo por la TV de pago-. Específicamente, hacia la función informativa de la televisión, o lo que retrata la realidad, incluyendo los programas de conversación – particularmente políticos – y matinales, que, de manera creciente, se han ido abordando temáticas ciudadanas que colindan con discusiones políticas contingentes.

Es interesante notar en el tiempo, como baja, por otro lado, el porcentaje de denuncias que apuntan a la protección de menores. Al parecer, los canales de televisión han seguido las buenas prácticas acordadas internacionalmente respecto de la formación de niños y niñas, moderando sus contenidos. Pero también esta baja puede deberse al foco actual de la discusión pública en temáticas de carácter ciudadano.

El análisis muestra un patrón de interés: las denuncias se reciben en masa, frente a un hecho muy puntual. Pocos programas concentran la gran mayoría de los reclamos.

De manera consistente con su masividad y su poder percibido, las transgresiones cometidas por la televisión producen olas de indignación capaces de movilizar a grandes cantidades de personas en poco tiempo, tanto a través de las denuncias como de los comentarios en redes sociales.

Hay que considerar, asimismo, que las denuncias también denotan un interés ciudadano más amplio por los contenidos televisivos y que supera la descripción normativa del correcto funcionamiento, abarcando temas que implican un llamado a la calidad y la integridad periodística y a la responsabilidad general de los canales de televisión como medios de comunicación.

Finalmente es importante destacar la correspondencia del contexto político/electoral del año 2021 con los contenidos denunciados, donde los programas de conversación política fueron objeto de la queja ciudadana, en resguardo de la convivencia democrática.

ANEXO 1: Causales sobre el Correcto Funcionamiento

EL ARTÍCULO 1° DE LA LEY 18.838 (Mod. 29-mayo-2014 Ley 20750)

Se entenderá por correcto funcionamiento de los servicios de televisión el permanente respeto a:

- Dignidad humana
- Pluralismo
- Democracia
- Paz
- Medio ambiente
- Familia
- Formación espiritual e intelectual de la niñez y la juventud
- El desarrollo regional
- El respeto a los pueblos originarios
- El respeto a la igualdad de derechos y trato entre hombres y mujeres
- El respeto a todos los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentran vigentes.

El Consejo Nacional de Televisión está autorizado para dictar cuerpos normativos reglamentarios relacionados con el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 12º, letra l) Ley 18.838:

“El Consejo dictará las normas generales para sancionar la transmisión de programas que contengan violencia excesiva, truculencia, pornografía o participación de niños o adolescentes en actos reñidos con la moral o las buenas costumbres”.

El art. 1 de las Normas Generales Sobre Contenidos de las Emisiones de Televisión (Publicadas en el Diario Oficial 21.04.2016), establece que se entenderá por:

- Contenido excesivamente violento
- Truculencia
- Contenido Pornográfico
- Participación de niños, niñas o adolescentes en actos reñidos con la moral o las buenas costumbres
- *Horario de protección*
- *Victimización Secundaria*
- *Sensacionalismo*

- **Art. 2:** Establece como horario de protección de los niños y niñas menores de 18 años, el que media entre las 06:00 y las 22:00 horas. Además de establecer la obligación de los servicios de televisión de comunicar diariamente mediante advertencia visual y acústica el fin del horario de protección y el inicio del espacio en el cual pueden exhibir programación destinada a público adulto.
- **Art. 5:** Las películas calificadas para mayores de 18 años por el Consejo de Calificación Cinematográfica solo podrán ser exhibidas fuera del horario de protección; y aquellas no calificadas que incluyan contenidos no aptos para menores de edad sólo podrán ser exhibidas fuera del horario de protección.
- **Art. 7:** Los servicios de televisión en la comunicación de hechos que revistan las características de delitos, de catástrofes o de situaciones de vulneración de derechos o de vulnerabilidad, deben otorgar un tratamiento que respete la dignidad de las personas, evite el sensacionalismo, la truculencia y la victimización secundaria.
- **Art. 8:** Se prohíbe la divulgación de la identidad de menores de 18 años que sean autores, cómplices, encubridores o testigos de delitos o de cualquier otro antecedente que conduzca inequívocamente a ella. Prohibición que también regirá respecto de niñas y niños presuntamente víctimas de delitos, cuya exhibición en televisión pueda redundar en un daño a su desarrollo o a su integridad física o psíquica.
- **Art. 9:** Prohibición de publicidad de bebidas alcohólicas sólo podrá ser realizada fuera del horario de protección. Excepción: cuando las marcas formen parte de un auspicio o patrocinio de un evento cultural, deportivo u otro de similar naturaleza. Disposición que también prohíbe la publicidad del consumo de drogas declaradas ilegales.

ANEXO 2: Denunciantes por Comuna

La siguiente distribución muestra las comunas de personas que denunciaron al CNTV y que también contestaron la última encuesta realizada en marzo 2022 con motivo del día de la mujer. Se ha de notar que la base de datos total de denunciantes, no cuenta con información a nivel de comuna, por lo que los datos representan las 3.995 respuestas recibidas en dicha ocasión.

DISTRIBUCIÓN POR COMUNA

Personas denunciantes que respondieron encuesta Marzo 2022

N= 3.995

