

En colaboración con Fundación Paz Ciudadana:

Claves Ipsos: 51% de las personas en Chile declara recibir semanalmente comunicaciones con intentos de delitos online

Además, 2 de cada 3 personas instalan la delincuencia como prioridad número uno de la agenda pública, destacando como principales problemas los asaltos, robos y “portonazos”.

Santiago, mayo de 2025.

Ipsos, empresa líder en investigación de mercados y opinión pública, publicó su informe N°39 “Claves Ipsos”, que encuestó a 800 personas con el fin de identificar las principales opiniones y comportamientos de las y los ciudadanos respecto de temas de interés para el país. En esta edición, el informe fue desarrollado en conjunto con **Fundación Paz Ciudadana**, abordando las opiniones sobre la seguridad pública en el país, el nivel de inseguridad y los delitos en forma online o remota.

La seguridad pública se mantiene por tercer año consecutivo como problema prioritario para la agenda del gobierno, según la ciudadanía: 66% de las personas instaló la delincuencia como una de las tres prioridades para la agenda del Gobierno y 41% la ubicó en el primer lugar. Además, desde el año 2023, ha aumentado 10 puntos porcentuales como prioridad de la agenda, pasando de 56% a 66%.

Aunque un 76% de las personas consultadas considera que los problemas de seguridad han aumentado durante el último año en el país, esta percepción va a la baja, al compararlo con el 85% que opinó de la misma forma en marzo de 2023.

Respecto del principal problema de inseguridad consultado, 52% indica que son los asaltos, robos y “portonazos”, seguido de la inseguridad y delincuencia por consumo de drogas, alcohol, personas durmiendo en las calles o prostitución, con 22%. Ambos problemas de inseguridad han aumentado las menciones desde la primera vez que se midieron en el 2022 (10 y 8 puntos más, respectivamente).

Sobre la principal causa de los problemas de seguridad consultados, 50% indica a las bandas de crimen organizado y un 47% al insuficiente control en las fronteras.

Se observa una opinión dividida en cuanto a la percepción ciudadana sobre la preparación de Carabineros para enfrentar el tipo de criminalidad actual en el país: 33% de las personas considera que la institución está poco o nada preparada, mientras que otro 33% cree que está muy o bastante preparada.

*“El origen de la inseguridad cambió en Chile hace unos años, cuando las personas percibieron la aparición de un nuevo formato de delito y el aumento de bandas criminales. A esto se agrega la incertidumbre respecto de si las instituciones relacionadas con el control y la prevención del crimen están preparadas o no para afrontar este nuevo escenario. Las consecuencias de la inseguridad no sólo se traducen en cambios de sus rutinas y su libertad de acción, sino que afectan directamente a la calidad de vida de las personas”, comenta **Alejandra Ojeda, Gerente de Estudios Públicos de Ipsos Chile.***

Delitos online o en forma remota

El 51% de las personas encuestadas declara que todas las semanas recibe comunicaciones digitales que identifican como fraudulentas o de intentos de posibles delitos: 19% casi todos los días y 32% un par de veces por semana.

El director ejecutivo de Fundación Paz Ciudadana, Daniel Johnson, explica que los delitos cometidos de manera digital o remota han aumentado de forma considerable, junto con la capacidad de las personas de detectarlos: “a pesar de que hemos aprendido a reconocer estos mensajes de texto, WhatsApp, correos electrónicos y llamadas telefónicas fraudulentos, o que podrían buscar obtener información confidencial, como las claves bancarias, todavía somos víctimas de estos delitos, y solo 6 de cada 10 de ellos se denuncian, dejando gran parte sin posibilidades de investigación o persecución penal”.

Mientras que un 59% asegura sentirse en alto riesgo de victimización por un delito online o de forma remota, cifra que se eleva a 70% entre personas mayores de 50 años, y a 62% en los grupos socioeconómicos C3 y D (medios y bajos).

Un 13% indica haber sido víctima de delitos de manera online o remota (de manera directa, o a algún integrante de su hogar), siendo el delito más frecuente el de robo de información personal mediante correos, mensajes de texto o sitios web (43%).

De este grupo de víctimas o sujetos de intentos de delitos online o remotos, 51% indica que el delito se concretó y 63% informa haber denunciado ese delito concretado.

Nivel de inseguridad

Un 81% de las personas consultadas indica que siempre o casi siempre se sienten inseguras cuando caminan de noche a su casa. Lo mismo ocurre al 72% de las personas cuando se encuentran en eventos o lugares como bares, discotecas o conciertos. 71% señala sentirse inseguro en el transporte público y 71% cuando sale de su casa a sus actividades habituales.

Para **Daniel Johnson**, el nivel de temor (en torno al 30%, de acuerdo con el Índice Paz Ciudadana¹) no es sostenible en el tiempo: “Es una ciudadanía que está extremadamente restringida en sus acciones diarias para evitar ser víctima de delitos. Alrededor de un 70% de las personas ha dejado de asistir a algunos lugares, o a ciertas horas; han dejado de usar artículos de valor en público, e incluso han reforzado la seguridad de sus casas o se han organizado con vecinos para enfrentar una emergencia de este tipo”.

Quienes experimentan mayores niveles de inseguridad son las mujeres y las personas mayores de 50 años. En el caso de las mujeres, 74% se siente siempre o casi siempre insegura en el transporte público, cifra que desciende a 67% en el caso de los hombres. Asimismo, 74% se sienten inseguras saliendo de sus hogares a sus actividades cotidianas, cifra que en los hombres es de 69%. El 76% de las mujeres declaró sentirse inseguras siempre o casi siempre en eventos o lugares como bares, discotecas o conciertos, mientras que el 68% de los hombres experimenta el mismo nivel de inseguridad.

Además, considerando sólo a las mujeres y comparado con resultados del año 2020, el nivel de inseguridad al caminar de noche aumentó de 79% a 83%, en el transporte público pasó de 68% a 74%, al salir de sus casas a sus actividades habituales de 62% a 74%, y en eventos o lugares de entretenimiento de 59% a 76%. No obstante, respecto del año 2024, no se observan mayores cambios.

“Los niveles de inseguridad de la población presentan diferencias según género, siendo las mujeres quienes se sienten más inseguras, especialmente en el transporte público, en espacios de diversión o en trayectos hacia sus actividades cotidianas. El problema es que la inseguridad trae consecuencias negativas para las personas, quienes modifican sus estilos de vida y restringen sus libertades de movimiento y de acción. Si las mujeres se sienten más inseguras, lo más probable es que estén teniendo más consecuencias negativas en sus vidas”, comenta Ojeda.

Sobre Ipsos

Ipsos es la tercera empresa de investigación de mercado más grande del mundo, está presente en 90 mercados y emplea a más de 18.000 personas.

Nuestros profesionales de investigación, analistas y científicos apasionados y curiosos han creado capacidades únicas de múltiples especialistas que brindan una comprensión real y una visión poderosa de las acciones, opiniones y motivaciones de los ciudadanos, consumidores, pacientes, clientes o empleados. Servimos a más de 5000 clientes en todo el mundo con 75 soluciones comerciales.

Fundada en Francia en 1975, Ipsos cotiza en Euronext Paris desde el 1 de julio de 1999. La empresa forma parte del índice SBF 120 y Mid-60 y es elegible para el Servicio de Liquidación Diferida (SRD).

Código ISIN FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS: FP www.ipsos.com

¹ <https://pazciudadana.cl/proyectos/documentos/resultados-indice-paz-ciudadana-2024/>