



# INFORME RESULTADOS CONSULTA CIUDADANA VIRTUAL 2023

**“PERCEPCIÓN DE  
LA CIUDADANÍA  
SOBRE LA ENTREGA  
DE INFORMACIÓN  
DELICTUAL”**



**Género y  
Participación  
Ciudadana**  
Subsecretaría de Prevención del Delito



“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”



## Índice

Presentación	3
Información General	4
Descripción de la Consulta	5
Datos Descriptivos	6- 8
Información Exploratoria de Resultados	9- 20
Conclusiones	21



“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”



## Presentación

La Participación ciudadana en el diseño, formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas, se encuentra consagrada por el Estado de Chile, en las leyes N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y diversos cuerpos normativos que reconocen el derecho de las personas a participar en las políticas, planes, programas y acciones del Estado. Esto significa que todos sus órganos de administración deben garantizar espacios y mecanismos institucionales que materialicen el cumplimiento de este derecho.

El gobierno del Presidente Gabriel Boric Font propone objetivos estratégicos que buscan profundizar la participación ciudadana en la gestión pública, los que se encuentran contenidos en el Instructivo Presidencial N°007 del 18/08/2022 que entrega lineamientos y acciones a realizar por todos los organismos de la Administración del Estado.

El Ministerio del Interior y Seguridad Pública, mediante Resolución Exenta N°925 del 28/03/2023, actualizó su Norma de Participación Ciudadana (NPC) a fin de que ésta sea acorde a los objetivos y lineamientos planteados en el Instructivo Presidencial, siendo extensiva dicha norma a todas sus reparticiones, incluida la Subsecretaría de Prevención del Delito. Además, como parte de las acciones llevadas a cabo por la Subsecretaría de Prevención del Delito, se creó la Unidad de Género y Participación Ciudadana mediante la Resolución Exenta N°524 del 09/05/2023. El propósito de esta unidad es contribuir a los mencionados objetivos y facilitar una unidad específica dedicada a profundizar los procesos participativos.

Para asegurar el cumplimiento de dichos objetivos y lineamientos en materia de Participación, la Unidad de Género y Participación Ciudadana establece en su Plan de Trabajo para el año 2023, como parte de sus ejes, la Participación Ciudadana, definiendo 3 compromisos en el marco de la Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Siendo uno de ellos, la implementación de un mecanismo de participación ciudadana, para lo que se propuso la elaboración de una Consulta Ciudadana Virtual sobre la percepción de la ciudadanía sobre la entrega de información delictual.



**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**



## Información General

- La Consulta Ciudadana tuvo como objetivo obtener información sobre la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la entrega y recepción de información delictual, el conocimiento de los canales existentes y del Programa Denuncia Seguro.
- Las preguntas desarrolladas, tienen como principal característica el resguardar el anonimato de los participantes, por lo que no fueron incluidas preguntas que incluyan datos personales o que pudieran permitir la identificación de la identidad de una persona, dada las temáticas consultadas.
- La consulta fue desarrollada de manera virtual, abierta al total de la ciudadanía que deseara responderla<sup>1</sup>, y fue publicada en la página web de la Subsecretaría de Prevención del Delito, cuyo acceso fue a través de un banner que dirigía directamente a la consulta. Para su elaboración se utilizó la plataforma web Survey Monkey.
- La consulta estuvo disponible desde el 30 de noviembre hasta el viernes 15 de diciembre del 2023. Por tanto, el período de respuesta en total fue de 16 días corridos.

---

<sup>1</sup> Esta consulta se realizó de manera abierta a la ciudadanía, sin la utilización de un marco muestral y/o selección de muestra, por lo que sus resultados no permiten realizar inferencia estadística. Por tanto, la información provista por esta consulta no debe considerarse como representativa de la población nacional.



**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**



## 1. Descripción de la Consulta

La consulta virtual está compuesta por un cuestionario de 17 preguntas, algunas cerradas con alternativas y preguntas mixtas de selección múltiple. Cuenta con 3 secciones que se detallan a continuación:

Tabla1: Número de preguntas por sección

Sección I	Preguntas
Datos generales del participante	1 – 2 - 3
Sección II	
Entrega de información delictual	4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 – 11 – 17
Sección III	
Programa Denuncia Seguro	12 – 13 – 14 – 15 – 16

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Número de respuestas promedio por sección

	Promedio Respuestas
Sección I Datos generales del participante	3.171
Sección II Entrega de información delictual	2.939
Sección III Programa Denuncia Seguro (* Sección que fue respondida solamente por aquellos que conocían el Programa Denuncia Seguro	1.582 <sup>2</sup>

Fuente: Elaboración propia

### Sección I: Datos generales del participante:

A fin de resguardar el anonimato de los participantes se realizan 3 preguntas que corresponden a datos generales (región, comuna, grupo etario).

<sup>2</sup> Número de casos entre quienes indicaron conocer el programa Denuncia Seguro, lo que corresponde al 47,4% de los participantes que respondieron la consulta.



**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**



### Sección II: Entrega de información delictual:

En esta sección el objetivo es conocer si el participante cree tener información sobre un hecho delictual, si sabe dónde denunciarlo y su conocimiento respecto a los distintos canales de denuncia y entrega de información delictual, aspecto del que trata gran parte de las preguntas de esta sección. Dos preguntas de esta sección aluden a las motivaciones de las personas para no realizar una denuncia.

### Sección III: Programa Denuncia Seguro:

En el inicio de esta sección, se entrega una breve descripción del programa como introducción a la pregunta del conocimiento de éste, cuáles fueron las fuentes de información, y dos preguntas en relación con sus características, anonimato y catálogo de delitos a denunciar. La última pregunta entrega una descripción más detallada, debido a que aparece exclusivamente para quienes contestaron no conocer el programa Denuncia Seguro.

## 2. Datos Descriptivos

En total se contabilizaron 3.171 respuestas a la consulta ciudadana, el tiempo promedio de respuesta fue de 4.5 minutos por participante. Los resultados se encuentran desagregados en el presente apartado de “Datos Descriptivos” e “Información Exploratoria” de este informe.

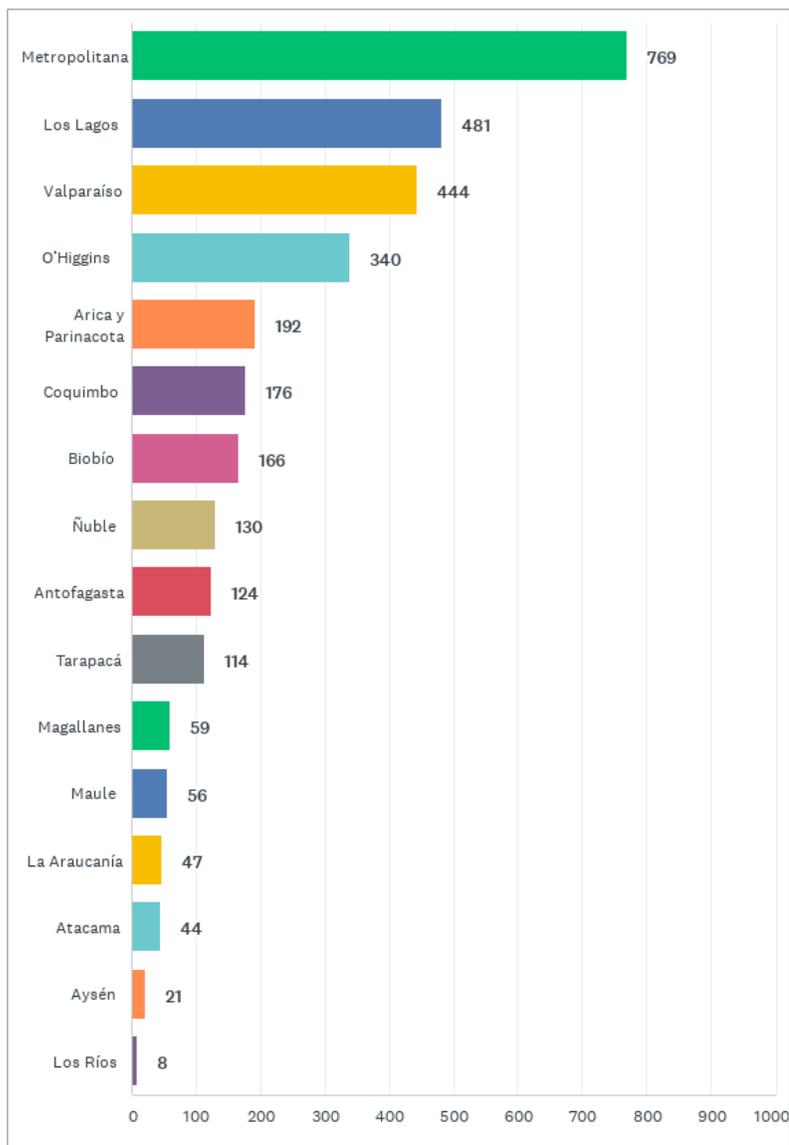
La información y el detalle de las preguntas y sus respuestas se indicarán en el análisis de cada una de ellas.

### 2.1 Región

En términos geográficos la consulta cuenta con respuestas en todas las regiones del país. Destaca que el 24,25% de las personas que respondieron la consulta reside en la Región Metropolitana, un 15,17% en la Región de Los Lagos, un 14% en la Región de Valparaíso y un 10,72% en la Región del Libertador Bernardo O’Higgins, siendo éstas las regiones que concentran mayor cantidad de respuestas. Las regiones que presentan menor cantidad de participantes son las regiones de Aysén y Los Ríos con un 0,66% y un 0,25% respectivamente.



**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.



**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**

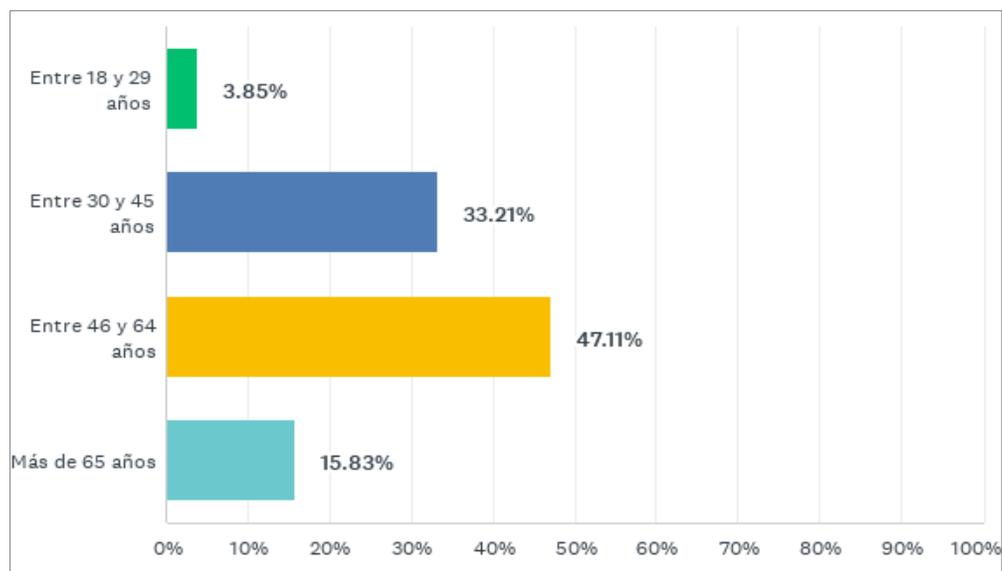


## 2.2 Comuna

Respecto a la comuna de residencia, esta respuesta fue de libre escritura de los consultados. Tomando los resultados de las 3 regiones con más número de participantes de la consulta virtual podemos destacar por región algunas comunas con mayor número de participación. De la región Metropolitana, las comunas con mayor participación fueron La Reina, Santiago Centro, Puente Alto y Lo Prado. En la región de Los Lagos, podemos destacar las comunas de Puerto Montt, Ancud y Puerto Varas y en la región de Valparaíso, las comunas de Viña del Mar, Valparaíso, Casablanca, Limache y Quilpué.

## 2.3 Rango etario

De un total de 3.171 respuestas en relación con el rango de edad de los participantes, el 47,11% de éstos correspondieron a personas adultas entre 46 y 64 años, seguido por un 33,21% de personas entre 30 y 45 años, en tercer lugar, adultos mayores de más de 65 años con el 15,83%. Se registró solo 3,85% de personas jóvenes entre los 18 y los 29 años.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.



**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**



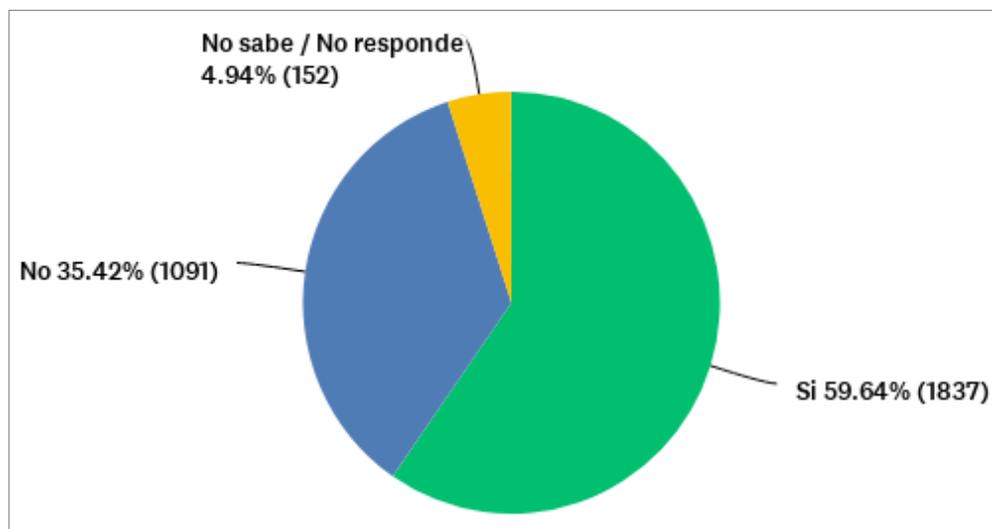
### 3. Información Exploratoria de Resultados

#### Sección Entrega de información delictual

Las preguntas que se presentan a continuación consultan sobre la percepción y/o opinión personal sobre la entrega de información relevante de carácter delictual.

#### 3.1 Considerando los últimos 12 meses, y según su criterio, ¿cree contar con información sobre un hecho delictual que está ocurriendo en su entorno?

De un total de 3.080 respuestas recibidas, el 59,64% de los encuestados cree contar con información delictual y un 35,4% indica no contar con este tipo de información.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.

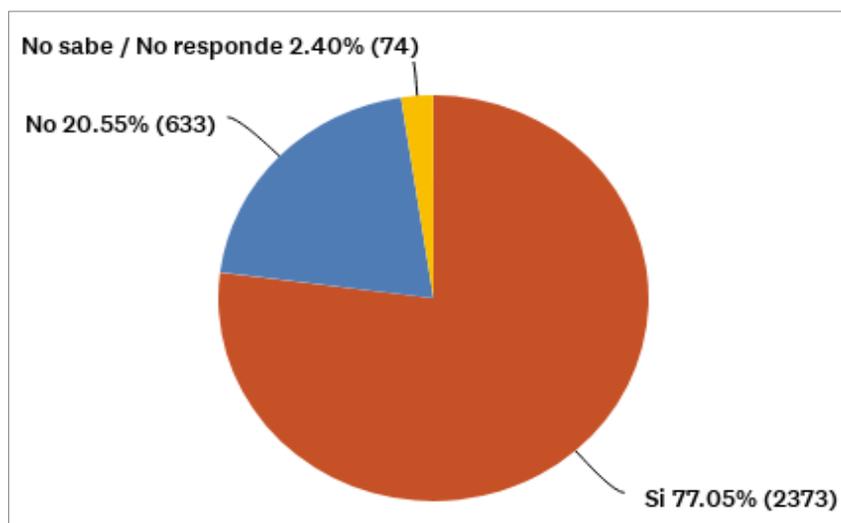


**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**



### 3.2 ¿Usted sabe dónde y cómo realizar una denuncia sobre un hecho delictual?

Un 77,05% de los participantes señala conocer el cómo realizar una denuncia sobre un hecho delictual, un 20,55% indica No, y un 2,40% indica No sabe / No responde.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.

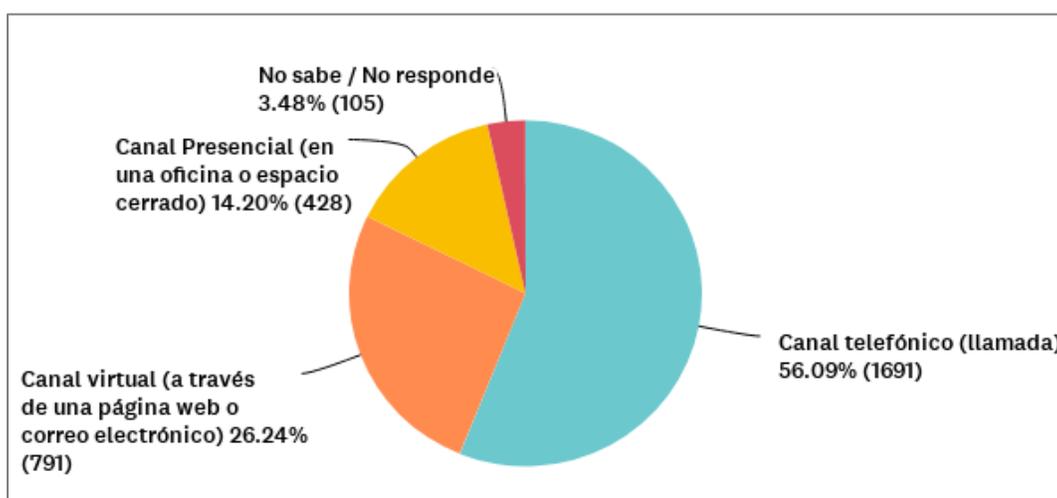


**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**



### 3.3 Si usted contara con información delictual, ¿Qué canal preferiría utilizar para entregar esta información?

Al consultar sobre el canal de información preferente para entregar información el 56,09% de los participantes preferiría utilizar un canal telefónico, un 26,24% preferiría un canal virtual y un 14,20% preferiría entregar la información de manera presencial. Un 3,48% contesta No sabe / No responde, y un 4,91% omite su respuesta.



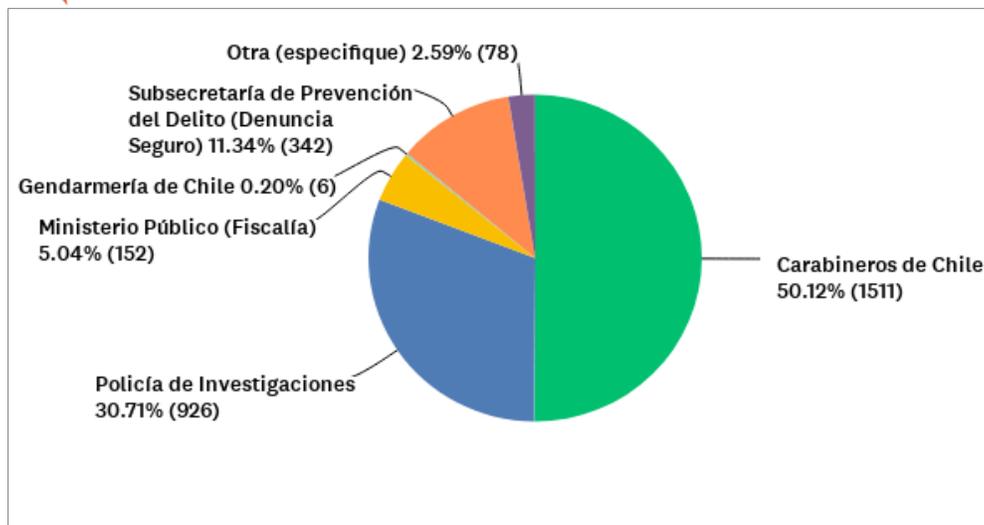
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.

### 3.4 Si usted contara con información delictual, ¿A qué institución preferiría entregar esta información?

Respecto a que institución prefieren los participantes para entregar información delictual, un 50,12% señaló a Carabineros de Chile, un 30,71% a la Policía de Investigaciones, un 11,34% a la Subsecretaría de Prevención del Delito (Denuncia Seguro), un 5,04% al Ministerio Público (Fiscalía), 2,59% indicó la Opción “Otra” y Gendarmería de Chile con un 0,20%.



**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.

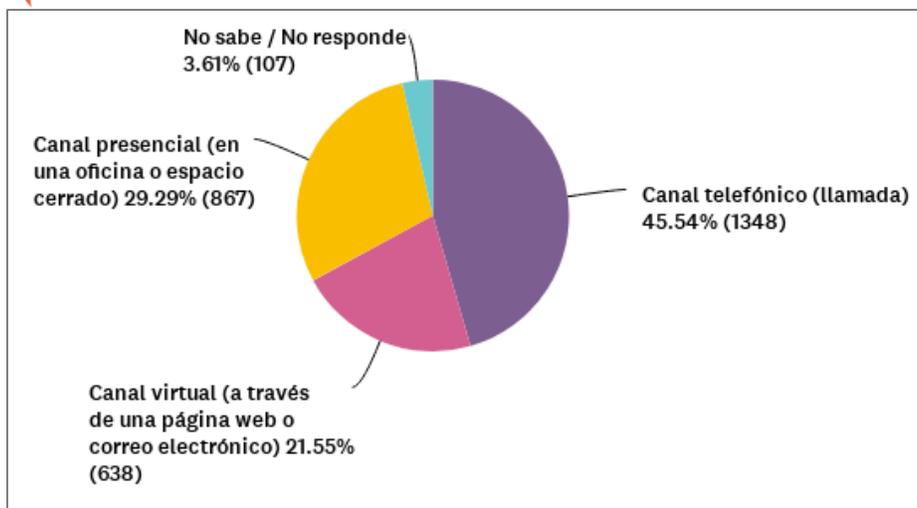
Respecto a la Opción “Otra” donde los consultados debían especificar su respuesta cabe resaltar que 25 casos señalaron a “Ninguna”, 23 a Seguridad Municipal, 18 casos respondieron “No sabe”.

### 3.5 ¿Cuál de los siguientes canales de denuncia le genera mayor confianza?

Según los resultados, el canal que les genera mayor confianza en los participantes es el canal telefónico (llamada) con un 45,54%, resultado que es consistente con los resultados de la pregunta 2.3 donde se señala preferirse de forma mayoritaria el canal telefónico como medio de entrega de información. Por otro lado, un 29,29% señala que el canal presencial le genera mayor confianza. Finalmente, un 21,55% se inclina por el canal virtual, y un 3,61% No sabe / No responde.



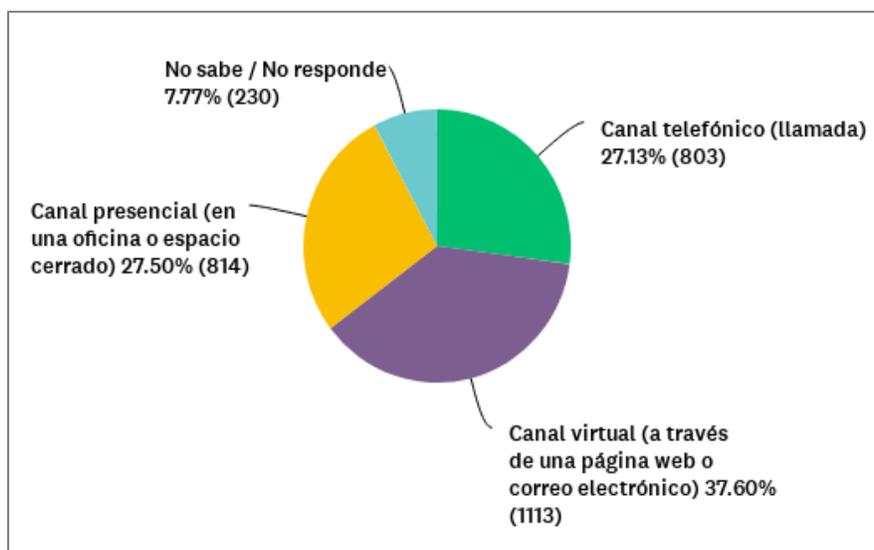
**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.

### 3.6 ¿Cuál de los siguientes canales de denuncia le genera menor confianza?

Respecto a que canal les genera menor confianza, los participantes se inclinan en un 37,60% por el canal virtual, 27,50% por el canal presencial, un 27,13% por el canal telefónico y un 7,77% No sabe / No responde.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.



**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**



**3.7 En su opinión, de las siguientes alternativas ¿Cuáles considera usted, son sus principales razones para no denunciar? Indique las tres principales.**

En esta pregunta<sup>3</sup>, se solicitó a los participantes seleccionar las 3 principales razones que lo motivan a no denunciar, los resultados indican que un 51% marcó como su principal motivo el temor a represalias por parte de las personas denunciadas, un 40,23% teme a que aparezcan sus datos personales, y un 37,92% consideran que no es de utilidad.

Luego, un 17,44% indicó no haber sentido la necesidad de denunciar un delito, un 12,93% señaló no tener conocimiento ni contar con información de un hecho delictual, un 11,78% desconoce el proceso de denuncia. un 8.32% señala otra razón distinta a las alternativas propuestas y un 0.73% considera que la llamada telefónica podría tener costo.

Razones para no denunciar	%	N
Por temor a represalias por parte de las personas denunciadas	51,00%	1459
Por temor a que aparezcan mis datos personales	40,23%	1151
No creo que sea de utilidad, si igual no pasará nada	37,92%	1085
No tengo conocimiento y/o información de un hecho delictual	12,93%	370
Por desconocimiento del proceso	11,78%	337
No he sentido la necesidad de denunciar un delito	17,04%	299
Otra	8,32%	238
Porque la llamada telefónica podría tener algún costo	0,73%	21

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.

Dentro de las materias que fueron propuestas por los participantes al seleccionar la opción “Otra” podemos encontrar una gran variedad de respuestas, las más recurrentes tienen relación con la desconfianza en las instituciones que administran la justicia y las policías, y la demora en la respuesta a los canales telefónicos existentes.

<sup>3</sup>Ya que los consultados podían marcar del listado ofrecido tres opciones, se presenta como resultado la proporción de consultados que seleccionó cada alternativa, por lo tanto, la lista de razones presentadas en su conjunto no suma 100%.

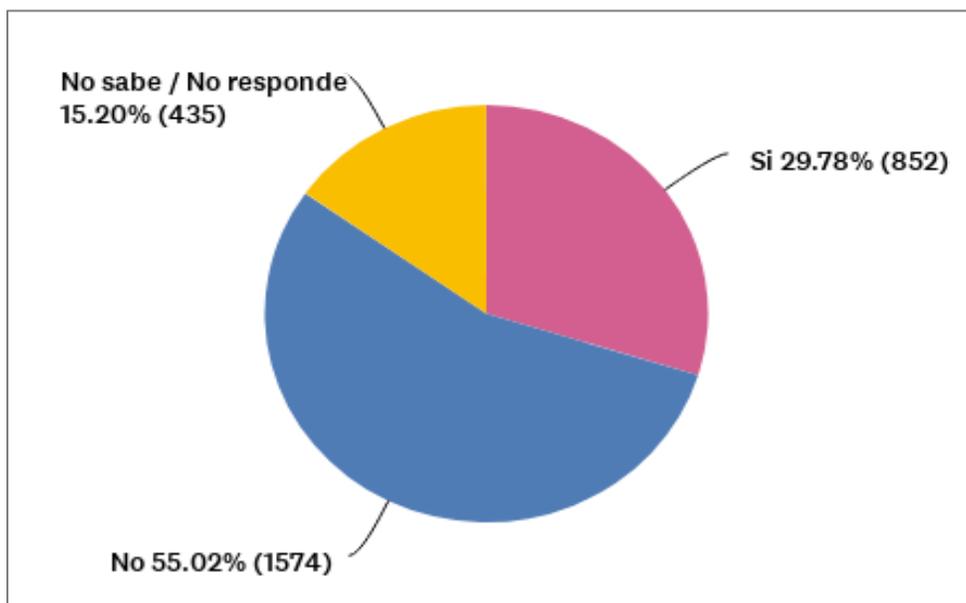


**"PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL"**



**3.8 Si usted denunciara un hecho delictual ¿Confía en que sus datos y/o la información otorgada, no serán públicos o mal utilizados?**

De un total de 2.861 respuestas, un 55,02% indica No confiar en que sus datos y/o la información otorgada no será pública o mal utilizada, un 29,78% indica confiar en que sus datos no serán mal utilizados y un 15,20% No sabe / No responde.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.



**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**



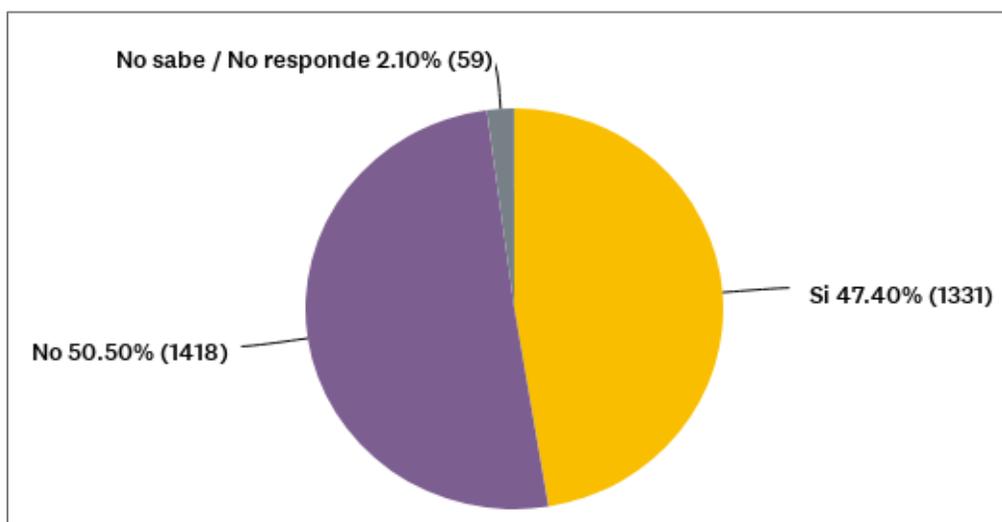
## Sección Denuncia Seguro

La siguiente sección de preguntas consulta en particular sobre el programa Denuncia Seguro de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

### 3.9. ¿Conoce o ha escuchado hablar del programa Denuncia Seguro?

A esta pregunta, un 50,50% de los participantes indica No conocer el Programa Denuncia Seguro, mientras que un 47,4% señala conocerlo.

Luego de esta pregunta, el participante avanza de manera diferenciada en la consulta según su respuesta. Si responde la opción “Si” es derivado a la siguiente pregunta correspondiente (2.10) que consulta sobre la fuente por la cual conoció o se informó del Programa Denuncia Seguro. Si este se inclina por las opciones “No” o “No sabe / No responde” la consulta avanza hasta la pregunta 2.13.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.

### 3.10 ¿Cómo se informó/conoció el programa? Selecciones las 2 principales fuentes de información:

Esta pregunta está dirigida únicamente a quienes indicaron “Si” conocer el Programa Denuncia Seguro. Se solicita a los participantes marcar más de una respuesta para indicar las dos principales fuentes de información por medio de la cual se enteraron del Programa Denuncia Seguro, un 43,45% de quienes respondieron indican haber participado de charlas y/o capacitaciones del programa, un 41,65% por



**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**



medio de la referencia de terceras personas, un 41,57% señala conocer el programa por la prensa a partir de un hecho noticioso, un 40,59% por redes sociales, un 16,04% señala haber buscado información en la web, y un 16,69% indica la alternativa “Otra”<sup>4</sup>.

Fuentes por los que se informó del programa	%	N
He participado de charlas y/o capacitaciones del programa	43,45%	531
Por referencia de terceras personas (amigos, familiares, vecinos, etc.)	41,65%	509
Por la prensa a partir de un hecho noticioso (prensa digital, escrita, noticieros de televisión)	41,57%	508
Por redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, Tik Tok)	40,59%	496
Otra	16,69%	204
He buscado información en la web	16,04%	196

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.

Dentro de quienes indicaron la alternativa “Otra” cuya respuesta es de libre escritura, la mayoría de las personas señaló conocer el programa por medio de charlas y reuniones convocadas por Organizaciones Sociales del territorio, por funcionarios y gestores territoriales de Seguridad Municipal, seguido por charlas, reuniones y entrega de volantes realizadas por Carabineros de Chile.

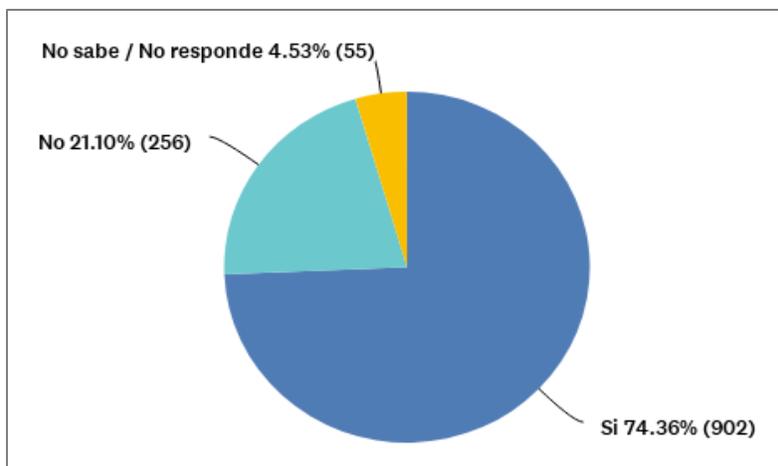
### 3.11 ¿Sabía usted que el Denuncia Seguro es un canal 100% anónimo?

Siguiendo con las preguntas dirigidas únicamente a quienes conocen el programa, un 74,36% de estos casos señala conocer el anonimato del programa, un 21,10% no sabe de este, y un 4,53% se inclina por la respuesta No sabe / No responde.

<sup>4</sup> Ya que los consultados podían marcar del listado ofrecido dos opciones, se presenta como resultado la proporción de consultados que seleccionó cada alternativa, por lo tanto, la lista de alternativas presentadas en su conjunto no suman 100%.



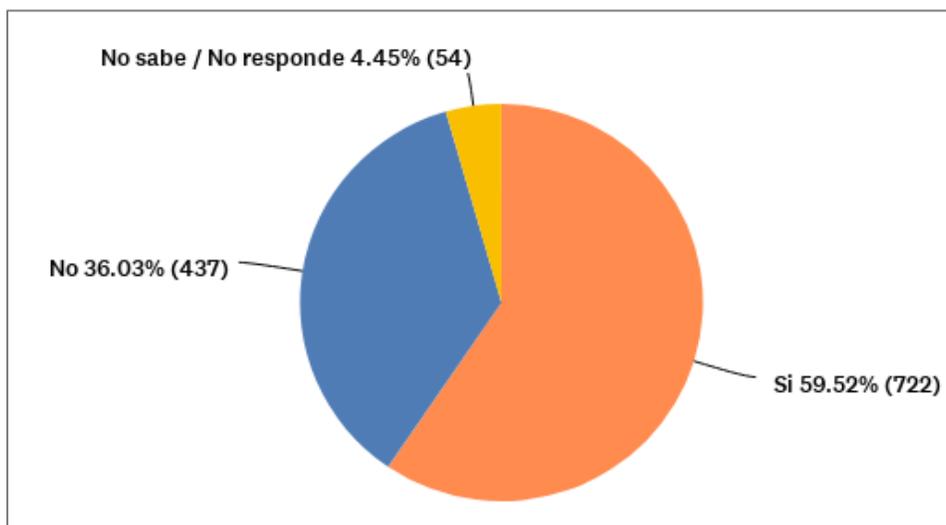
**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.

### 3.12 ¿Conoce usted qué delitos se pueden denunciar a través del Denuncia Seguro?

Respecto al conocimiento de los consultados sobre los diferentes delitos que pueden ser denunciados a través del programa, un 59,52% manifiesta conocerlos, un 36,03% no los conoce, y un 4,45% No sabe / No responde.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.



**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**

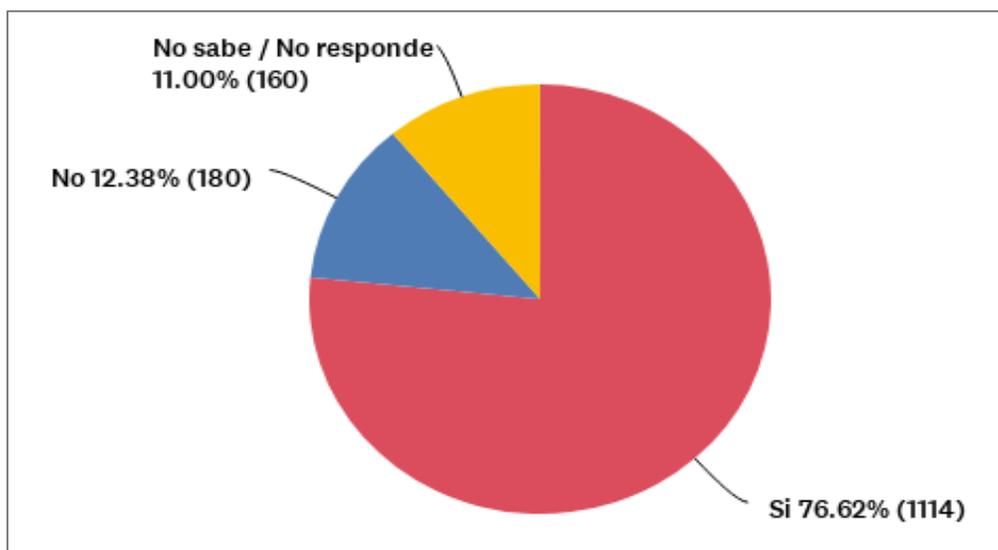


Finalmente, se incluyó una pregunta únicamente para quienes indicaron en la pregunta 2.9 no tener conocimiento del programa Denuncia Seguro. Esta pregunta entregaba de contexto la siguiente información:

*“Denuncia Seguro es un programa de la Subsecretaría de Prevención del Delito, es un canal para recibir información delictual de forma 100% anónima y gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. A partir de los antecedentes entregados por los ciudadanos, y si estos son suficientes, el programa realiza una denuncia al Ministerio Público para iniciar la investigación y persecución penal de los hechos con ayuda de las policías”*

### 3.13. Considerando la información indicada, ¿Utilizaría el Denuncia Seguro para denunciar un delito?

Del total de respuestas, un 76,62% indica que lo utilizaría para denunciar un delito, un 12,38% indica que no lo utilizaría y un 11% indica No sabe / No responde.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.



**“PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL”**



### 3.14 Según su experiencia ¿Cuál de las siguientes afirmaciones indicaría como el principal motivo de la ciudadanía para no realizar una denuncia de un hecho delictual?

Para finalizar, esta pregunta (que podía ser respondida por todos los participantes) muestra que un 44,91% considera que el principal motivo de la ciudadanía para no denunciar es que no se logrará nada concreto, un 28,84% considera el temor a las represalias por parte de las personas denunciadas. En tanto, un 19,27% cree que esto se debe a que sus datos podrían ser expuestos y un 3,97% por desconocimiento de los mecanismos de denuncia.

Motivos por los que ud. piensa que la ciudadanía no realizaría una denuncia por un hecho delictual	%	N
<b>Por considerar que no se logrará nada concreto</b>	44,91%	1177
Por temor a represalias por parte de las personas denunciadas	28,84%	756
Por creer que sus datos podrían ser expuestos	19,27%	505
Por desconocer como se realiza una denuncia	3,97%	104
Otro (especifique)	2,25%	59
No sabe/no responde	0,76%	20

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados mediante plataforma web.



## "PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DELICTUAL"



## Conclusiones

Como Subsecretaría de Prevención del Delito destacamos la participación de la ciudadanía en esta consulta virtual, contando con respuestas de todas las regiones del país y representación de una amplia diversidad de comunas, aspecto fundamental en la promoción de una participación ciudadana pluralista y representativa. Estos datos aportarán en el fortalecimiento de nuestras políticas, planes y programas, como también en la definición de las líneas de acción para la promoción y difusión de la denuncia y la entrega de información delictual.

En cuanto al primer aspecto a destacar, cabe señalar que una gran proporción de los participantes sostiene tener conocimiento sobre actividades delictivas y, además, está familiarizada con los canales disponibles para informar al respecto. Se destaca una marcada preferencia por los canales telefónicos, considerándolos los más confiables. En relación con esta temática, es importante tener en cuenta el grupo etario de los encuestados, dado que más del 50% de ellos pertenecen al grupo de 46 años en adelante. Para este segmento de la población, el uso de canales virtuales no se percibe como totalmente confiable, siendo la opción menos seleccionada.

Por otro lado, cabe destacar que la institución preferida para informar sobre actividades delictivas es "Carabineros de Chile". En este contexto, el 80% de quienes respondieron la consulta indicaron a las fuerzas policiales (Carabineros de Chile y PDI) como las instituciones de elección y máxima confianza para reportar información de carácter delictual. En cuanto a los resultados de las preguntas alusivas a las motivaciones para no realizar una denuncia a nivel general, aparece de forma relevante el temor a la exposición de datos personales, como también el temor a posibles represalias por parte de las personas denunciadas. También se indica, de manera importante, considerar que no se lograrán resultados concretos con las denuncias.

Respecto al conocimiento y percepción del programa Denuncia Seguro, cabe señalar que un 47% de las personas que respondieron la consulta conocían el programa. También, es relevante indicar que un número significativo de las personas que indicaron no conocer el programa estarían dispuestas a utilizarlo para denunciar un delito con un 76,62% de las preferencias. Lo que podría expresarse como un legítimo interés de la ciudadanía por utilizar el programa Denuncia Seguro para entregar esta valiosa información.

En relación a la pregunta sobre cómo se informaron sobre la existencia del programa, se observa una estrecha diferencia entre aquellos que conocen o han escuchado hablar de Denuncia Seguro. Este aspecto es crucial para fortalecer los canales de difusión y conocimiento del programa. Las principales fuentes de información señaladas fueron la participación en charlas o capacitaciones, así como las referencias de terceras personas como amigos, familiares o vecinos. Estos aspectos deben ser analizados detenidamente para la formulación de futuras acciones y estrategias comunicacionales y de participación que fortalezcan los procesos de denuncia y entrega de información.

