

# **CNTV Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

## **Balance de Denuncias 2018**

Departamento de Estudios

2019

## **CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>ANTECEDENTES GENERALES Y PERFIL DEL DENUNCIANTE .....</b>	<b>5</b>
<b>CARACTERIZACIÓN DE LAS DENUNCIAS .....</b>	<b>7</b>
<b>PERFIL DE LOS DENUNCIANTES .....</b>	<b>17</b>
<b>PUNTOS DE LA DISCUSIÓN .....</b>	<b>22</b>

## INTRODUCCIÓN

El Consejo Nacional de Televisión se ha constituido en agencia ciudadana, en la medida que representa para las personas un espacio donde expresar su molestia ante determinados contenidos televisivos, básicamente, cuando considera que la pantalla afecta los derechos de una persona o de un colectivo.

De este modo a través de denuncias de programas a este organismo, la audiencia realiza un acto deliberado de ejercicio ciudadano.

La Ley N° 18.838 establece que cualquier particular pueda denunciar<sup>1</sup> a los canales de televisión<sup>2</sup> 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 Consejo<sup>3</sup>.

La información recogida en este informe constituye un barómetro en materia de derechos que permite conocer la sensibilidad social ante la pantalla en tanto reflejo de la realidad. Además, permite constatar que este tipo de expresión social va en aumento.

A continuación, se describen las denuncias ingresadas a través del sitio web del Consejo Nacional de Televisión, como también a través de la oficina de partes de la institución. Se entrega, primeramente, una síntesis de resultados; luego una evaluación de antecedentes generales de las denuncias; información acerca del perfil del denunciante; y la caracterización del contenido específico de las denuncias. El documento cierra con puntos para la discusión que enfatizan la lectura de estos datos, y que constituyen un insumo para entender los requerimientos que le hace la ciudadanía a la televisión.

---

<sup>1</sup> Para acoger a tramitación una denuncia debe cumplir con los siguientes requisitos formales: (i) ser planteada dentro de los diez días hábiles de transcurrida la emisión<sup>1</sup>; (ii) formularse por escrito; (iii) señalar el canal y nombre del programa que se denuncia; (iv) señalar el día y hora aproximada de su transmisión; (v) fundamentar la denuncia; (vi) presentar la identificación del denunciante.

<sup>2</sup> Canales de televisión abierta y de pago.

<sup>3</sup> Las normas legales están disponibles en el sitio web de la institución ([www.cntv.cl](http://www.cntv.cl)).

## PRINCIPALES RESULTADOS

### ***Antecedentes generales***

- ✓ El año 2018, se mantiene la cantidad de denuncias ingresadas el año anterior, en torno a las 4.000.
- ✓ Hay tres eventos que marcan el ingreso considerable de denuncias. El programa *Vértigo*, en el que el personaje de 'Yerko Puchento' se disfraza de haitiano y además se burla de una actriz invitada. Los otros dos casos son los matinales *La Mañana de Chilevisión* y *Bienvenidos*. El primero por dichos discriminatorios de la vocera del "Bus de la Libertad" y el segundo, por opiniones de la conductora del programa referidas a la aplicación de torturas a ciudadanos ecuatorianos en la penitenciaría de Santiago.

### ***Caracterización de las denuncias***

- ✓ Los canales más denunciados son: Canal 13 y CHV con 38,2% y 25,4% respectivamente. Le siguen, en menor porcentaje, Mega con un 15,5% y TVN con un 15,2%
- ✓ Las denuncias se concentran en un 50% en el género Misceláneo, del cual el 86% son matinales.
- ✓ El 56,9% de los motivos denunciados apuntan a la posible vulneración de los bienes jurídicos "Dignidad de las personas" y "Derechos Fundamentales" (DDFF).
- ✓ Un 16,5% corresponde a "otros motivos" adicionales a los contemplados en la normativa y que complementan aquellos fundamentos pertinentes a la tramitación de la misma denuncia. Estos motivos están en sintonía con las actuales exigencias de rendición de cuentas y responsabilidad social aludiendo a, irresponsabilidad del canal, falta de ética periodística, o que van en contra de Políticas Públicas.

### ***Perfil de denunciantes***

- ✓ Los segmentos etarios que más denuncian son: jóvenes de 18 a 29 años y personas entre 30 y 49 años con un 45,3% y 43,6% respectivamente. Desde el año 2013 estos rangos etarios abarcan más del 60% del total de denuncias ingresadas y tramitadas.
- ✓ Al igual que años anteriores, las mujeres denuncian más que los hombres. Desde el año 2016 esta cifra se encuentra sobre el 60%.
- ✓ El 58,7% de las denuncias proviene de la Región Metropolitana.
- ✓ El 83,2% de los denunciantes tiene educación superior.

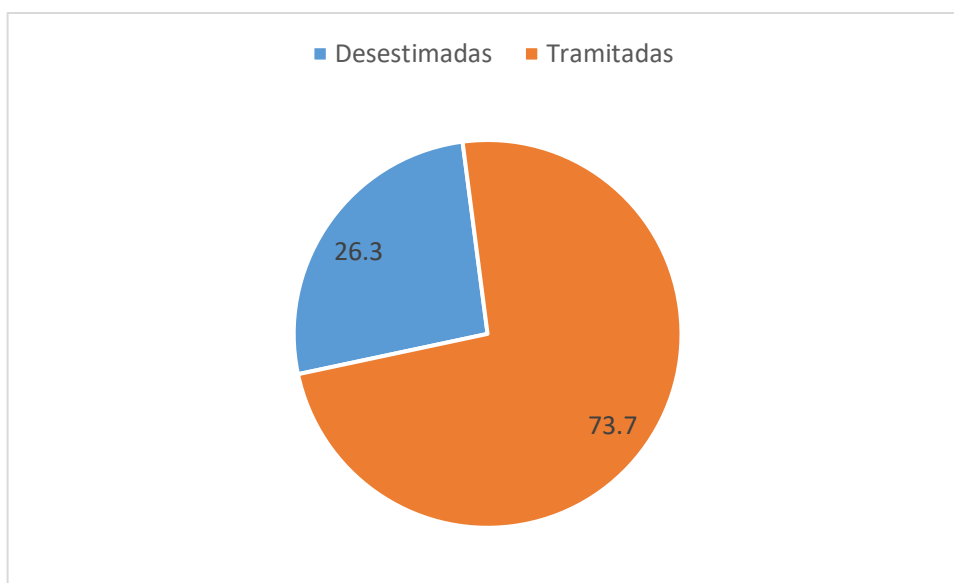
## ANTECEDENTES GENERALES Y PERFIL DEL DENUNCIANTE

Esta información se realiza a partir del total de denuncias ingresadas, si bien parte de ellas han sido desestimadas 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 para contactar al denunciante, nombre del programa y canal que se denuncia, precisar día y hora de transmisión, especificar el fundamento de la denuncia.

En cambio, la tramitación de las denuncias se realiza cuando existe asidero legal que permite activar el proceso de fiscalización a la luz de la Ley 18.838.

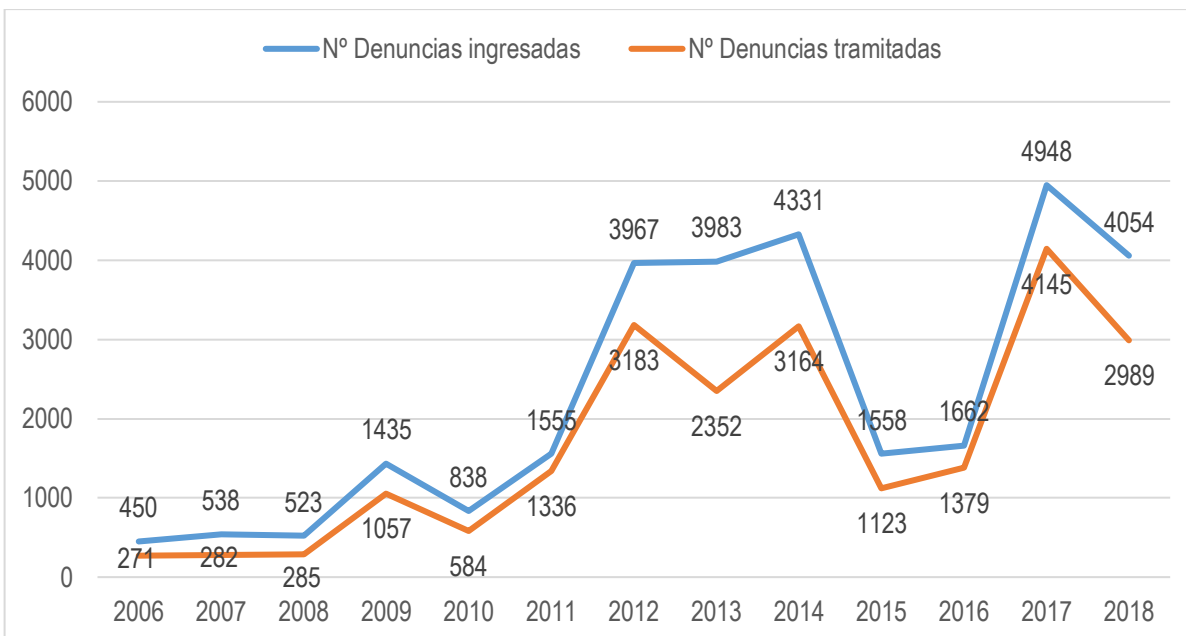
### Gráfico nº 1: Distribución denuncias ingresadas al CNTV 2018

Base: total Denuncias ingresadas 4.054



A modo de referencia, se presentan los datos de denuncias ingresadas y tramitadas en 2018 en el contexto del último decenio (2007 - 2018).

**Gráfico nº 2: Distribución anual de denuncias tramitadas por el CNTV**



Durante el año 2018, ingresaron al CNTV 4.054 denuncias – a través de la web y por oficina de partes – de las cuales fueron tramitadas 2.995, es decir, un 73,8% del total.

A partir de lo que se muestra en el gráfico nº 1, se observa una significativa alza tanto en el número de denuncias ingresadas como tramitadas en comparación a los años 2015 y 2016, incluso superando lo ocurrido el año 2014.

La cantidad de denuncias ingresadas en 2017 marcan un nuevo *peak* histórico, no solo del último decenio, sino de la historia del CNTV.

En 2018 el ingreso de denuncias es similar a 2017: sobre las 4 mil denuncias. Sin embargo, las denuncias tramitadas son menos que el año anterior. El año 2018 evidencia, además, una mayor diversidad de programas denunciados que el 2017, año en el que ocurrió la vulneración de derechos en el caso del juicio de Nabila Rifo debido a la publicación de antecedentes detallados del peritaje ginecológico que se realizó en la investigación (1.133 denuncias).

Las denuncias desestimadas -que no cumplen con los requisitos mínimos ni son tema de competencia del CNTV- corresponden a 1065. Estas presentan un alza significativa respecto al año 2017 (803).

## CARACTERIZACIÓN DE LAS DENUNCIAS

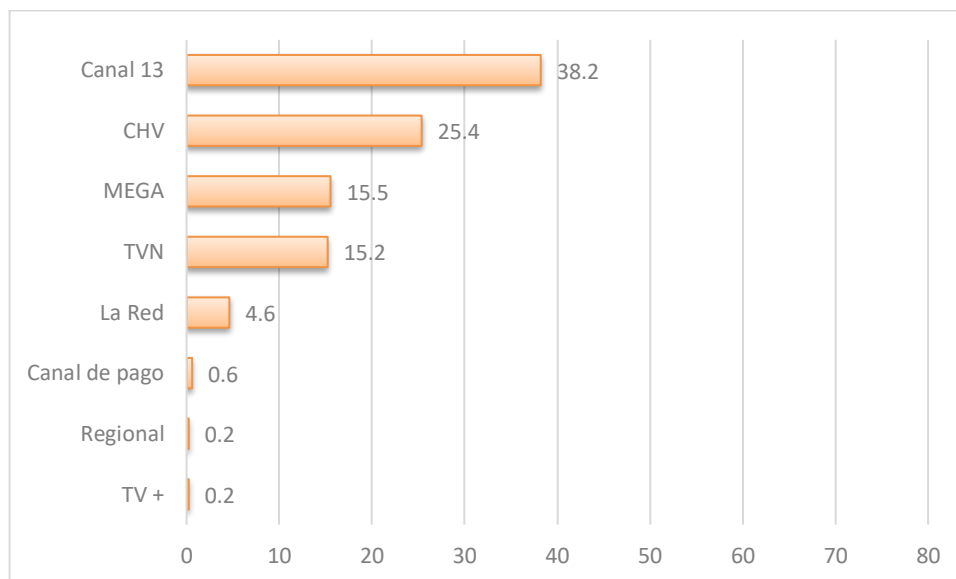
Este apartado da cuenta de las principales características de las denuncias tramitadas por el CNTV durante el año 2018: su distribución por canal, por género televisivo; bienes jurídicos a los que se apela; y motivos mencionados por los denunciantes según, sexo, edad, región y género televisivo.

Es importante precisar que se analizan solo las denuncias tramitadas, en razón de que se abordan los contenidos denunciados con asidero legal<sup>4</sup>. El porcentaje de denuncias desestimadas asciende a un 26,3% del total de denuncias ingresadas.

Las denuncias tramitadas no necesariamente culminan en formulación de cargos o sanción hacia los canales, como se ha mencionado. Existe un procedimiento técnico de fiscalización en el que se analizan los contenidos denunciados y se determina si éstos tienen el mérito técnico suficiente para seguir en el proceso sancionatorio.

### Gráfico nº 3: Distribución de las denuncias según canal (%)

Base: total de denuncias tramitadas 2018 (4.054)



<sup>4</sup> Por lo tanto, se excluyen las denuncias desestimadas por no cumplir los requisitos del artículo 10° de las Normas generales sobre contenidos de las emisiones de televisión, como se ha mencionado.

El canal con mayores denuncias recibidas y tramitadas fue Canal 13 con un 40% aproximadamente del total de denuncias. Los programas más denunciados fueron: *Vértigo* con 444 denuncias distribuidas en 19 emisiones, y de éstas, 281 referidas a la emisión del 17 de mayo 2018 en la que el personaje Yerko Puchento hace referencia a la actriz Daniela Vega<sup>5</sup> y se disfraza de haitiano. El matinal *Bienvenidos, cada uno cuenta* es el segundo programa más denunciado de Canal 13 (363 denuncias). La emisión más denunciada fue la del 21 de junio (91 denuncias) por opiniones de las conductoras respecto a torturas infringidas en la cárcel a ciudadanos ecuatorianos acusados del asesinato de mujer en el centro de Santiago. En tercer lugar, se encuentra *Teletrece* con 165 denuncias. De estas, 126 denuncias referidas a la emisión del día 21 de octubre, que acusa un supuesto montaje periodístico en torno a un eventual adoctrinamiento del Frente Patriótico Manuel Rodríguez al alumnado del Liceo N°1 de niñas.

Chilevisión, por su parte, acapara el 25,4% de las denuncias tramitadas durante 2018. El programa más denunciado fue *La Mañana* con 460 denuncias de las cuales 373 son referidas a declaraciones consideradas discriminatorias hacia familias homoparentales por parte de la vocera del 'Bus de la Libertad'.

Mega y Televisión Nacional (TVN) abarcan, cada uno, un 15% aproximado del total de denuncias. El programa con mayor cantidad de denuncias en Mega es *Mucho Gusto*, en particular la emisión del 18 de abril del 2018 (115 denuncias) donde se acusa a los panelistas del programa, de valorar positivamente los castigos físicos a niños y niñas. En TVN, el matinal *Muy buenos días* es el programa más denunciado en 2018 (52 denuncias) por dichos de una de las panelistas, respecto de las torturas recibidas por ciudadanos ecuatorianos en la penitenciaría de Santiago, quien las habría justificado.

El canal La Red, se ubica mucho más abajo en el porcentaje de denuncias, las que se centran principalmente en el programa de conversación de farándula 'Intrusos' de las emisiones del 12 de febrero (16 denuncias) y 9 de marzo (24 denuncias). La primera por dichos de una entrevistada que parecían banalizar el caso de una violación y asesinato de una niña<sup>6</sup>; y la segunda emisión, por cuestionamientos de una modelo - panelista acerca de la condición transexual de una actriz.

---

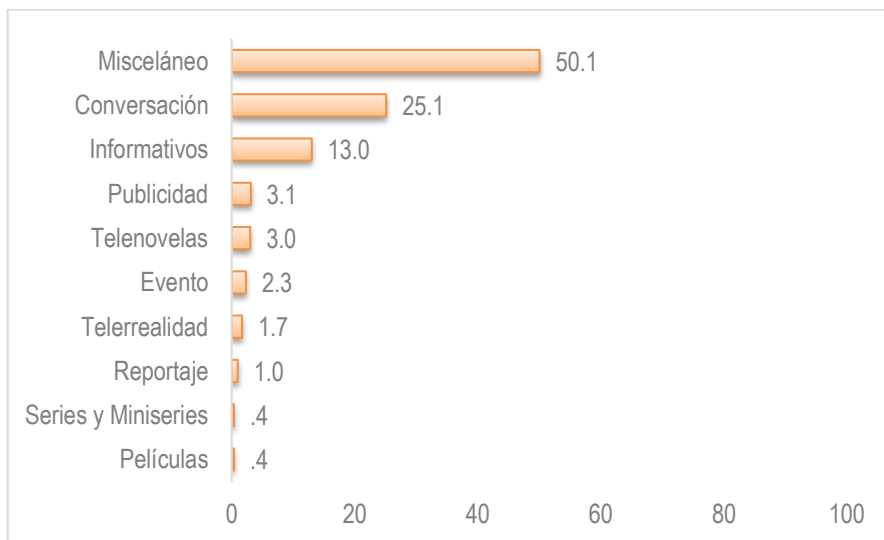
<sup>5</sup> La describe como hombre en tono de burla, por su condición de transexual.

<sup>6</sup> "el tío se la sirvió" fueron las palabras textuales de la entrevistada.



**Gráfico nº 4: Distribución de las denuncias según género televisivo (%)**

Base: total de denuncias tramitadas 2018 (2.989)



La distribución de las denuncias tramitadas según género televisivo, evidencia que éstas se concentran en un 75,2% en dos, ambos de *no ficción*.

El género más denunciado corresponde a *Misceláneos*, con un 50,1%. De este porcentaje, la gran mayoría, 86% son matinales. En cuanto a los programas de la mañana, se ha de notar que abarcan el 43,3% de las denuncias tramitadas. Tal como se mencionó anteriormente, estas denuncias están dirigidas principalmente a una emisión del matinal de Canal 13, *Bienvenidos, cada uno cuenta*; y de *La Mañana de Chilevisión*. El primero por los referidos dichos de la conductora; y el segundo, por los dichos considerados discriminatorios de la vocera del bus de la Libertad.

El otro género de no-ficción que concentra denuncias es *Conversación*, este abarca 25,1% de las denuncias tramitadas. De esta proporción el 57,7% son referidos al programa *Vértigo*, cuya emisión más denunciada es la del 8 de marzo de 2018 por burlas en tono discriminatorio del personaje cómico ‘Yerko Puchento’ hacia la actriz Daniela Vega; y también, por considerar un acto de discriminación el disfraz de haitiano que lució como parte de su performance en la misma rutina.

Respecto a los *Informativos*, las denuncias corresponden principalmente a una emisión de *Teletrece* (Canal 13), acusando a este programa, de realizar un “montaje

periodístico” sobre el supuesto adoctrinamiento del Frente Patriótico Manuel Rodríguez a estudiantes del Liceo N° 1 de Niñas de Santiago.

**Tabla n° 1: Ranking de los 10 programas más denunciados durante el 2018**

Base: total de denuncias tramitadas durante el año 2017 (2.989)

	Programa	N° denuncias
1	Vértigo	444
2	La Mañana de CHV	439
3	Bienvenidos, cada uno cuenta	363
4	Mucho Gusto	299
5	Teletrece	165
6	Muy Buenos Días	135
7	Rojo: El Color del Talento	126
8	Primer Plano	101
9	Caiga quien caiga	50
10	Intrusos	49

Como se aprecia en la tabla n° 1, el programa más denunciado es Vértigo con 444 denuncias de las cuales 281 son sólo por la emisión del día 8 de marzo, por los motivos ya señalados.

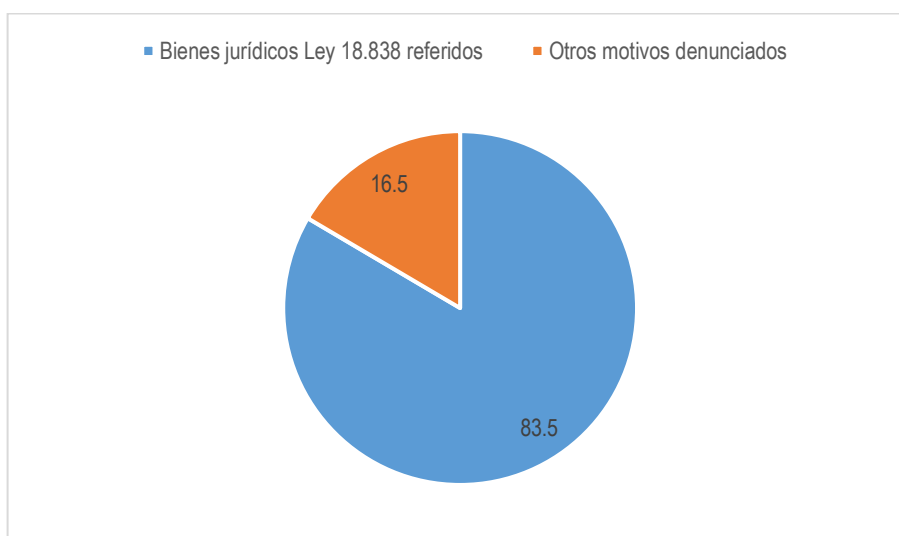
Respecto a los tres matinales que siguen en la lista, están las emisiones señaladas anteriormente, *La mañana de Chilevisión* (CHV) y *Bienvenidos* (Canal 13). En el caso de *Mucho Gusto* (Mega) la denuncias en su contra, en gran parte, son por la emisión en la que panelistas del programa justifican castigos físicos para la crianza de niños y niñas.

En los demás programas, las denuncias se distribuyen en una diversidad mayor de temáticas.

En los gráficos siguientes se muestra la distribución de las causales mencionadas por las personas en sus denuncias. Para observar la relación entre la manifestación ciudadana y la normativa de televisión, los motivos denunciados, se agruparon en los bienes jurídicos protegidos por la normativa vigente y se desagregaron los denominados “otros motivos”.

**Gráfico nº 5: Distribución de motivos de denuncia (%)**

Base: total denuncias tramitadas (2.989); total de menciones: 19.266

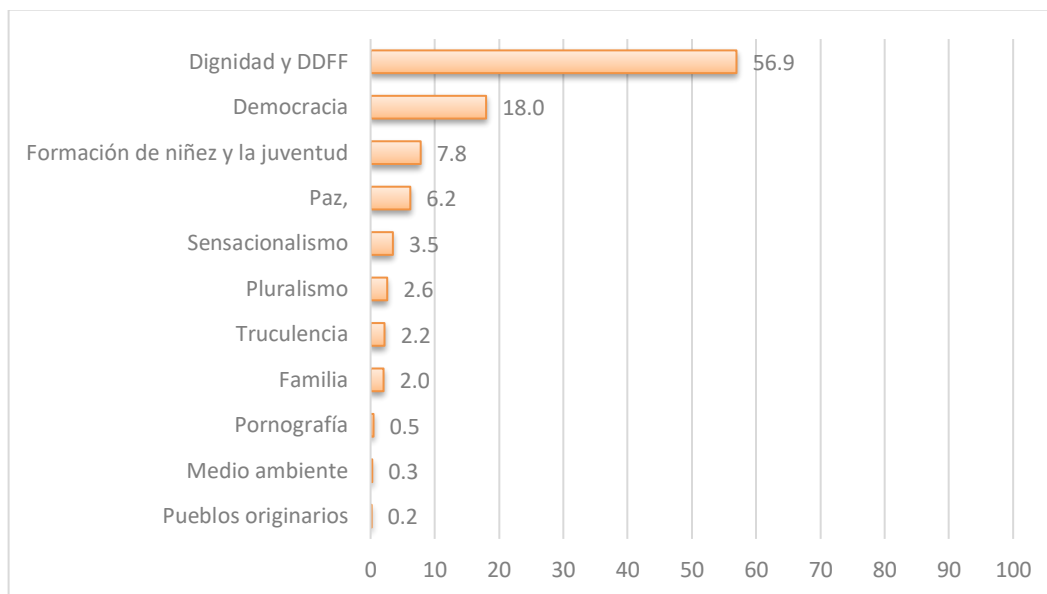


El 83,5% hace referencia a principios y bienes jurídicos establecidos en la Ley 18.838 y a las Normas Generales.

Existe un 16,5% no corresponde a motivos establecidos en la normativa. Estas razones surgen de las denuncias tramitadas porque forman parte de la argumentación de los televidentes.

**Gráfico nº 6: Distribución de bienes jurídicos Ley 18.838 referidos (%)**

Base: total denuncias tramitadas (2.989); menciones referidas a Ley 18.838: 16.083



Entre los bienes jurídicos a los que apela la teleaudiencia, se encuentran la **Dignidad humana** y los **Derechos Fundamentales (DDFF)**, con un 56,9%.

La concentración en estas causales se debe a que las audiencias consideraron que los programas incurrieran en actos discriminatorios y/o vulneraron la integridad de alguna persona. Tales son los casos de las denuncias contra los programas, *Vértigo*, *Bienvenidos* y *La Mañana de Chilevisión*. Esta causal se ha mantenido en los primeros lugares desde el año 2010, con un 30% -aproximadamente-. Esto parece indicar que entre los denunciantes existe una mayor sensibilidad hacia temáticas vinculadas a transgresiones a la intimidad, vulneración de la honra e imagen pública, denigraciones y humillaciones públicas de personas, efectos de estigmatización y actos discriminatorios, entre otros. Dichos temas se corresponden con resultados de la IX ENTV en la que se describe una mayor sensibilidad de las personas en cuanto a la vulneración de este tipo de valores<sup>7</sup>.

Otro motivo importante de denuncia como bien jurídico es la **Democracia** con un 14,9%. Estos motivos apuntan, principalmente, a considerar que algunos contenidos “discriminan a personas y grupos por su condición étnica, sexual, social etc.” (42,7%), seguido por contenidos que “dañan la construcción de una convivencia armónica e

<sup>7</sup> “IX Encuesta Nacional de Televisión”, CNTV, 2017. Disponible en: [www.cntv.cl](http://www.cntv.cl)

*integradora*” (28,9%) y; que existen contenidos en la pantalla que “*entregan información parcial, poco objetiva y/o que falta a la verdad*” (28,4%).

Por su parte, las denuncias relacionadas con la **Formación espiritual e intelectual de la niñez y la juventud**, se ubica en el tercer lugar con un 5,7% del total de menciones. Los bienes jurídicos que se aluden y se mantienen con regularidad son: **Paz** con un 6,2% y **Pluralismo** (2,6%) del total de motivos mencionados.

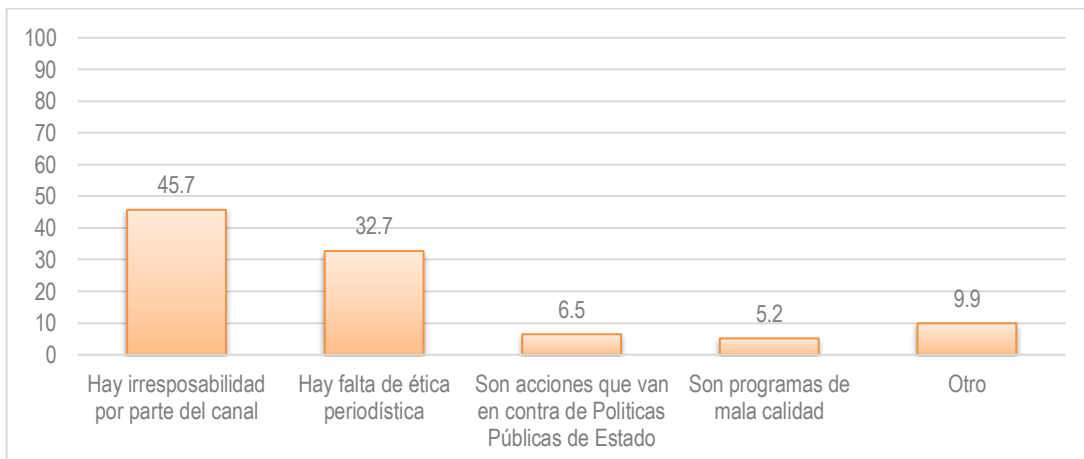
Más abajo se encuentran causales relevantes en años anteriores que, sin embargo, se aprecian a la baja: *Protección de la Familia, Pornografía, Medio Ambiente, y Pueblos originarios*, con porcentajes de, 1,8%, 0,2% y 0,1 respectivamente.

El 93,9% de las menciones referidas a bienes jurídicos establecidos en la Ley 18.838 apuntan a la protección de bienes comunes como Dignidad y Derechos Fundamentales, Democracia, Formación de la niñez y la juventud (protección de la infancia), Paz, Pluralismo, Familia, Medio ambiente y Pueblos originarios.

Emerge entre las causales 6,1% de denuncias que refieren a motivos de tratamiento y formato descritos en el Art. 12 letra I y definidos en las normas generales, como lo son sensacionalismo, truculencia y contenidos pornográficos.

### Gráfico nº 7: Distribución de “Otros motivos de denuncia” (%)

Base: total denuncias tramitadas (2.989); menciones otros motivos: 3.183



Desde 2016 ‘**Otros motivos**’ abarca una importante proporción del total de denuncias (16,5%). Se trata de algo reiterativo y sistemático. Al abrir la categoría, es posible describir su especificidad, y que las audiencias consideran como falta. Como se observa, 78,4% de estos ‘otros motivos’ aluden a ‘*Irresponsabilidad del canal*’ (45,7%) o ‘*Falta a la ética periodística*’ (32,7%). Otro 6,5% considera que algunos contenidos “*son acciones que van en contra de Políticas Públicas de Estado*” y un 5,2% corresponde a “*programas de mala calidad*”.

**Tabla nº 2: Temas denunciados, según sexo (%)**

Base: total denuncias tramitadas (2.989); total de menciones: 15.366

	Hombre	Mujer	Total
<i>Dignidad y DDFF</i>	47,5	47,6	47,5
<i>Sensacionalismo</i>	3,0	2,8	2,9
<i>Truculencia</i>	1,9	1,7	1,8
<i>Formación de niñez y la juventud</i>	6,3	6,7	6,5
<i>Democracia</i>	15,3	14,8	15,0
<i>Pluralismo</i>	2,2	2,1	2,1
<i>Pornografía</i>	,3	,4	,4
<i>Medio ambiente</i>	,3	,2	,2
<i>Pueblos originarios</i>	,2	,1	,1
<i>Paz,</i>	5,3	5,1	5,2
<i>Familia</i>	1,3	2,0	1,7
<i>Otros motivos</i>	16,4	16,6	16,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Teniendo presente que el 62,7% del total de las denuncias ingresadas fueron realizadas por mujeres, la tabla nº3 desagrega las denuncias de acuerdo a bienes jurídicos y sexo de los denunciadores lo que permite observar que no existen mayores diferencias al respecto.

**Tabla nº 3: distribución de causales denunciadas, según rango etario (%)**

Base: total denuncias tramitadas (2.989); total de menciones: 23.898

	Menor de 18	18 - 29	30 - 49	50 - 69	70 o más	Total
<i>Dignidad y DDFF</i>	45,5	47,9	46,8	52,9	<b>69,9</b>	47,8
<i>Sensacionalismo</i>	,8	2,7	3,0	3,5	1,0	2,9
<i>Truculencia</i>	,8	1,3	2,4	2,1	1,0	1,8
<i>Formación niñez / juventud</i>	3,0	5,5	<b>7,7</b>	6,2	5,8	6,5
<i>Democracia</i>	<b>21,5</b>	16,3	14,0	12,4	5,8	15,1
<i>Pluralismo</i>	2,0	2,1	2,1	2,0	1,0	2,1
<i>Pornografía</i>	0,0	,4	,3	,5	0,0	,3
<i>Medio ambiente</i>	,3	,3	,2	0,0	0,0	,2
<i>Pueblos originarios</i>	0,0	,1	,2	,2	0,0	,1
<i>Paz,</i>	5,1	5,7	4,7	3,2	1,9	5,1
<i>Familia</i>	1,3	1,8	1,8	1,1	0,0	1,7
<i>Otros motivos</i>	19,9	15,9	16,8	16,0	13,6	16,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

La teleaudiencia que denuncia ante el CNTV evidencia diferencias de sensibilidad a los valores según su edad.

La vulneración a la *Dignidad de las personas y Derechos Fundamentales* son los principios más referidos en todas las edades, aunque destaca entre las personas mayores de 70.

En personas con menos de 18 años, destaca la vulneración de la *Democracia*.

La referencia a la *Formación espiritual e intelectual de la niñez y la juventud* se concentra principalmente en personas entre 30 y 49 años, periodo en el que es más probable tener hijos pequeños y/o adolescentes.

**Tabla nº 4: Temas más denunciados, según región (%)**

Base: total denuncias tramitadas (2.989); total de menciones: 13.035

	Región Metropolitana	Regiones	Total
<i>Dignidad y DDFF</i>	48,0	46,8	47,5
<i>Sensacionalismo</i>	3,0	2,7	2,9
<i>Truculencia</i>	1,9	1,7	1,8
<i>Formación de niñez y la juventud</i>	5,6	7,9	6,5
<i>Democracia</i>	15,1	14,8	15,0
<i>Pluralismo</i>	2,2	2,1	2,2
<i>Pornografía</i>	,4	,4	,4
<i>Medio ambiente</i>	,3	,1	,2
<i>Pueblos originarios</i>	,1	,1	,1
<i>Paz,</i>	5,4	4,8	5,2
<i>Familia</i>	1,5	1,9	1,7
<i>Otros motivos</i>	16,5	16,5	16,5
<i>Total</i>	100,0	100,0	100,0

En la tabla nº 4 se evidencia una cierta mayor preocupación de la teleaudiencia de regiones por la *Formación espiritual e intelectual de la niñez y la juventud* (7,9%) versus un 5,6% en la Región Metropolitana.



## PERFIL DE LOS DENUNCIANTES

En este apartado se muestra cómo se distribuyen las características principales de la teleaudiencia denunciante: tipo de denunciante (persona natural o con personalidad jurídica), sexo, rango etario y zona geográfica. Esto es, en términos generales y no en relación a los principios y valores denunciados.

**Tabla nº 5: tipo de denunciante**

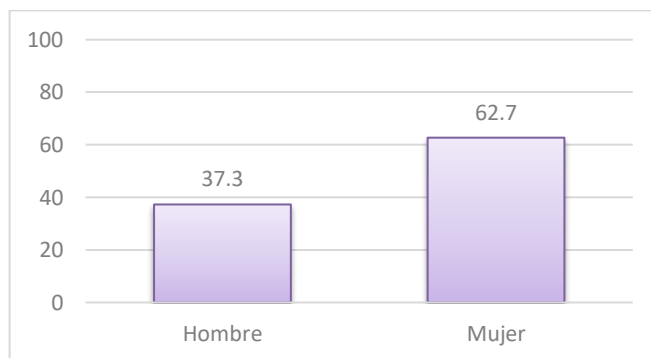
Base: total de denuncias ingresadas 2018 (4.054)

	%
<b>Persona Natural</b>	99,5
<b>Personalidad Jurídica</b>	0,5
<b>Total</b>	100

En relación a su calidad jurídica de los denunciantes, casi la totalidad fueron personas naturales, con un 99,5%. Así, las instituciones que denunciaron corresponden al 0,5% (21 denuncias). Durante 2018 ingresaron en promedio dos denuncias institucionales por mes. Algunas de estas entidades son, la *Fundación para la confianza*, *Corporación Opción*<sup>8</sup>, y *Comunidad haitiana en Chile*, entre otras. La principal inquietud de estos organismos dice relación con una eventual vulneración de los derechos fundamentales, y algunos casos de posible discriminación.

**Gráfico nº 8: Denunciantes según sexo**

Base: total de denuncias que indican género 2018 (4.033)



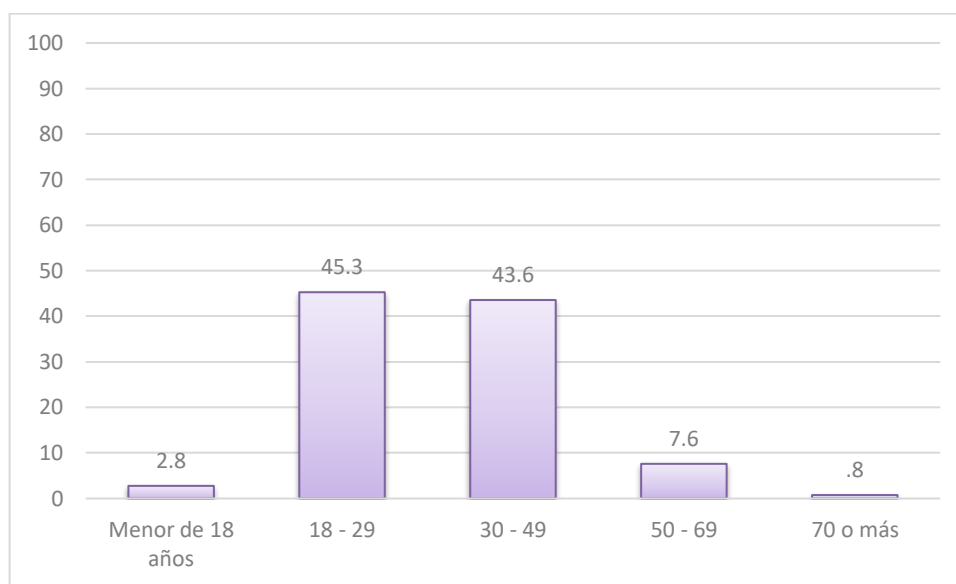
<sup>8</sup> Organismo colaborador del Servicio Nacional de Menores (SENAME).

Del total de denuncias ingresadas, el 62,7% fue realizado por mujeres, en una proporción similar al año 2017 (67%). Esto coincide con el perfil de audiencia de la televisión abierta, cuyo consumo femenino es mayor que el de los hombres: 2 horas 33 minutos versus 1 hora 43 minutos<sup>9</sup>.

Los cuatro programas más denunciados por las mujeres televidentes fueron, *Vértigo*, *Bienvenidos, cada uno cuenta*; *Rojo, el color del talento* y el matinal *Mucho Gusto*, aunque igualmente coincide con los programas más denunciados por los hombres.

### Gráfico nº 9: Distribución de denuncias según rango etario (%)

Base: denuncias ingresadas con mención de edad (3.679)



En cuanto a las edades, se observa que quienes más denunciaron el año 2018, fueron personas entre 18 y 49 años, en particular, el segmento joven que va desde los 18 a los 29 años con un 45,3% del total de denuncias tramitadas.

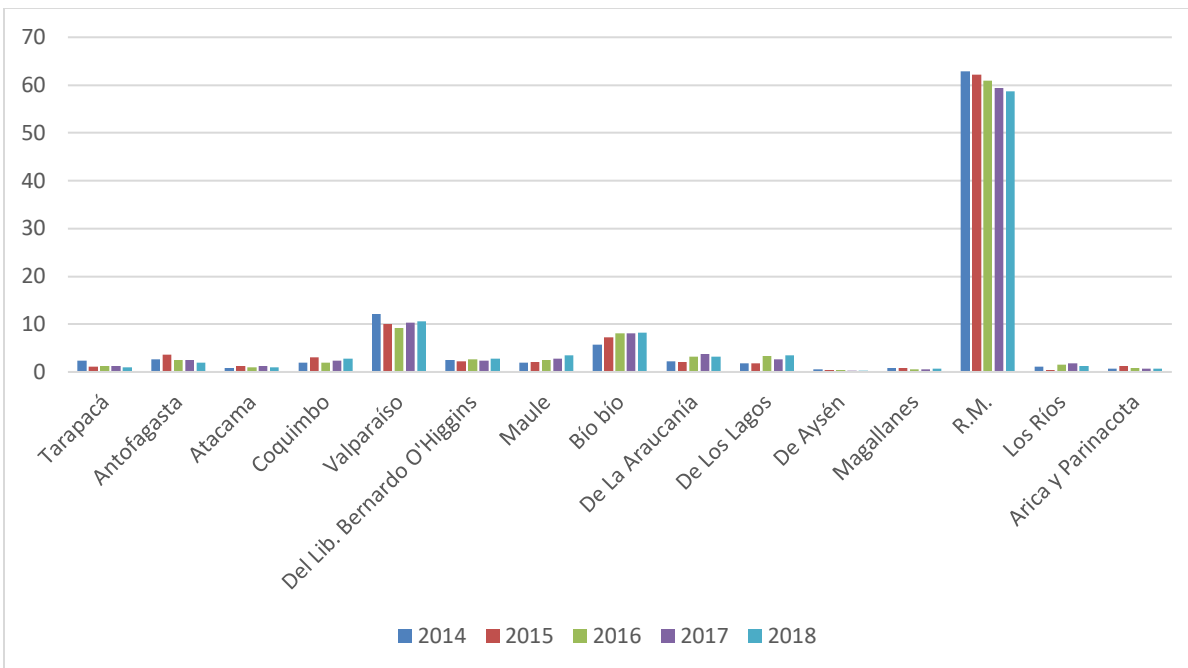
Por su parte, quienes menos denunciaron fueron los mayores de 70 años (0,8%) y los menores de edad (1,54% del total). Esto podría deberse a que, en el caso de las personas mayores, éstas son las más satisfechas con la TV Abierta (44%)<sup>10</sup> por un

<sup>9</sup> Anuario Estadístico de Oferta y Consumo de Televisión Abierta 2018. Consejo Nacional de Televisión. 2019. Disponible en: [www.cntv.cl](http://www.cntv.cl)

<sup>10</sup> IX Encuesta Nacional de Televisión, Consejo Nacional de Televisión, 2017

lado, y por el otro, a que la utilización de internet es menor, teniendo en cuenta que casi la totalidad de las denuncias se hace a través del sitio web del CNTV<sup>11</sup>.

**Gráfico nº 10: Distribución de las denuncias según región 2014-2018 (%)**



Desde hace al menos 5 años, se mantiene la concentración de los denunciante en la Región Metropolitana, que, el año 2018 alcanzó un 58,7% del total.

Se ha de notar, sin embargo, que la teleaudiencia de regiones no está desatenta a la pantalla, denuncia en casos que considera muy flagrantes, como fue, en 2014, cuando un periodista entrevistó a una niña damnificada por el incendio de Valparaíso, cometiendo graves faltas<sup>12</sup> y re-victimizándola. En 2015, en la región de Antofagasta, la audiencia también denunció cuando el personaje cómico 'Yerko Puchento' afirmó que Calama era una 'ciudad de mierda'.

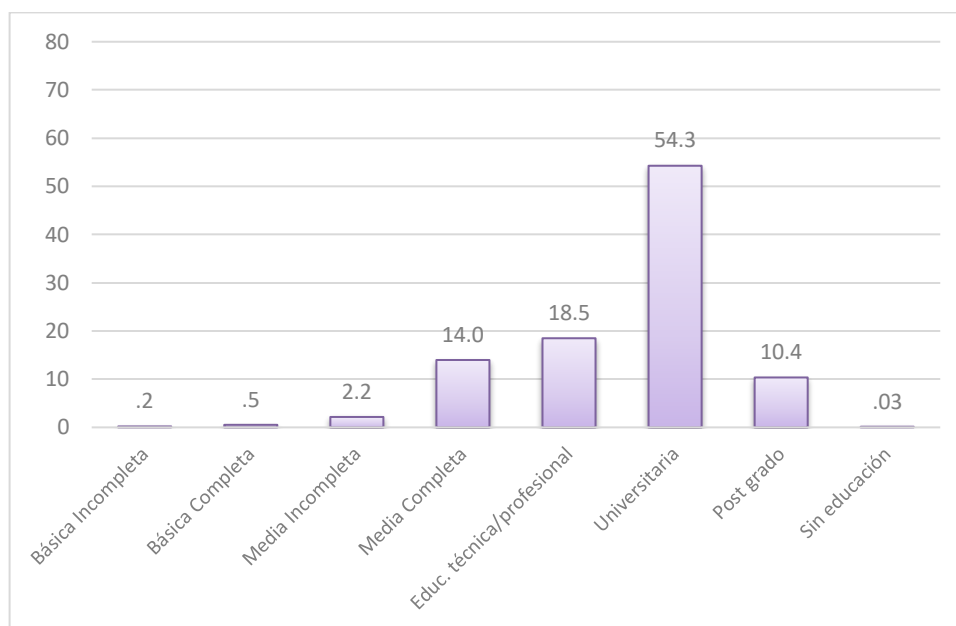
<sup>11</sup> Solo un 26,6% de los mayores de 60 años postea o publica mensajes en plataformas especializadas, de acuerdo a la IX Encuesta Nacional de Acceso y Usos de Internet. Subsecretaría de Telecomunicaciones (2016).

<sup>12</sup> Se le formuló cargos por Dignidad pero luego fue absuelto.

Igualmente, las denuncias provenientes de regiones presentaron una leve alza respecto de 2017 (40,7%), alcanzando un 41,3%%. Destacan, las regiones de Valparaíso y Biobío con un 10,6% y 8,2% respectivamente.

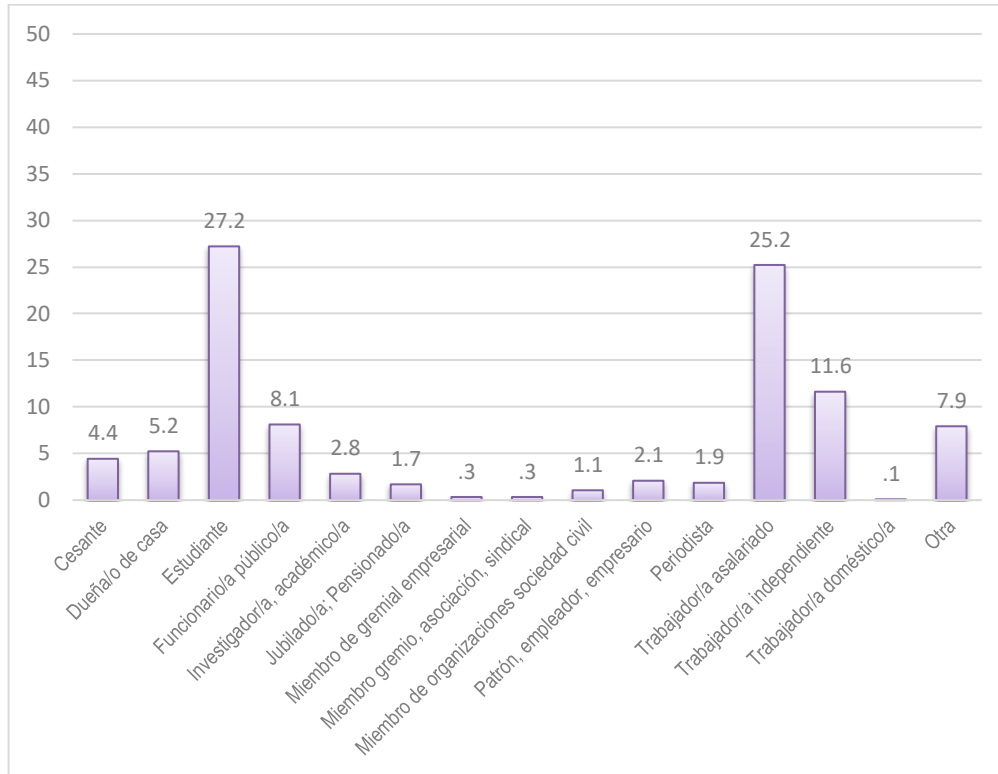
### Gráfico nº 11: Denuncias según nivel educacional (%)

Base: denuncias ingresadas con mención de nivel educacional (3.613)



El nivel educacional de los denunciantes se concentra en un 54,3% en personas con educación universitaria, seguido muy de lejos por quienes tienen un título técnico o cursando una carrera de estas características (18,5%). En tercer lugar, se encuentran personas con postgrados con un 10,4%. Así, al agrupar estos tres niveles educacionales el 83,2% de los denunciantes tiene educación superior.

**Gráfico n° 12: Denunciantes según ocupación**  
Base: denuncias ingresadas con mención de ocupación (3.612)



Un dato importante, y que se encuentra vinculado, además, a los rangos etarios, es que la mayor parte de los denunciantes (27,2%) son estudiantes, como figura en el gráfico arriba. Se trata de escolares como de jóvenes cursando educación superior.

## **PUNTOS DE LA DISCUSIÓN**

Las denuncias ciudadanas son un buen observatorio para medir el interés de la audiencia en la televisión, lo que nos remite a que se trata de un espacio público. Por otro lado, estas denuncias son un pulso para conocer la sensibilidad social.

### **El diálogo de la ciudadanía con el CNTV**

Para las personas, el Consejo Nacional de Televisión está teniendo un rol mediador con la televisión.

La audiencia identifica, que, a través de la regulación, la sociedad acuerda ciertas normas de conducta en el Espacio Público; y en cuanto la televisión es un espacio público en el que confluye la representación del curso de la vida en todas sus expresiones. Es así como, el incremento de denuncias se produce ante hechos y programas concretos, donde las personas expresan cuando un canal se excede y vulnera un derecho.

La relación entre televisión, audiencia y regulador demuestra, asimismo, que la pantalla televisiva es importante para las personas y a la que, por ende, se le exigen estándares de convivencia. Refleja la convivencia real y la identidad de nuestra sociedad, y por ello, son los programas de realidad los más denunciados.

### **Los derechos fundamentales como ejercicio de derechos colectivo**

Al contrario de lo que se pudiera suponer, son las personas jóvenes y adultos menores de 50 años, quienes más ejercen las exigencias a la televisión de representar adecuadamente a las personas, ya sea en calidad de individuos o como colectivos.

Los principios y valores denunciados dan cuenta de una sociedad que ha cambiado. Si en los años 90 se trataba de resguardar principalmente a los niños y niñas de contenidos eróticos y violentos en la ficción, con la vuelta de siglo se trata de derechos humanos fundamentales, de todos quienes conforman la sociedad.

Es la dignidad de las mujeres y hombres en general y en su diversidad, incluyendo a los más pequeños, pero ampliando el foco hacia lo que nos aglutina como sociedad, que son los valores compartidos. Así, se defiende lo colectivo, y la queja no es individual.

### ***Accountability* del quehacer institucional**

Parte de las denuncias ciudadanas van más allá de los principios que establece la Ley de Televisión.

Se trata de conceptos modernos de responsabilización o responsabilidad social empresarial y de rendición de cuentas, donde las audiencias también exigen de las instituciones un quehacer ético.

Lo anterior refleja el énfasis social y la relación de las políticas públicas con el respeto de los derechos humanos en la cotidianidad, es decir, en el curso normal de la vida. Así, denuncias que se tramitaron porque aludían al cuerpo normativo, apelaban complementariamente a la responsabilidad de los canales de televisión; a la ética profesional y a la coherencia con las políticas públicas.

