

Encuesta sobre ciberdelitos

Mar del Plata, julio 2024



INSTITUTO DE
CIENCIAS FORENSES



InFo-Lab



UNIVERSIDAD
FASTA



**Observatorio
Universitario
de la Ciudad**

ENCUESTA SOBRE CIBERDELITOS

Mar del Plata, julio 2024

Coordinación

Mg. Gabriel Coronello Aldao

Investigación y análisis

Lic. Mónica Pascual

Prof. Santiago Cueto

Sebastián Romani

Lic. Leticia Brea

Lic. Julieta Campero

Lic. Luján Cazenabe

Autoridades UFASTA

- **Decano FI:**

Esp. Ing. Roberto Giordano Lerena

- **Directora Instituto Ciencias Forenses:**

Esp. Ing. Ana Di Iorio

- **Director InFo-Lab:**

Ing. Bruno Constanzo

- **Líder I+D Ciberseguridad InFo-Lab:**

Ing. Santiago Trigo

INTRODUCCIÓN

El vertiginoso desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación ha transformado la vida cotidiana de millones de personas, brindando acceso a herramientas tecnológicas que permiten realizar una variedad de actividades como compras, trámites bancarios, interacciones sociales, entretenimiento, educación en línea o trabajo remoto.

Sin embargo, esta proliferación tecnológica también ha facilitado el aumento de delitos cometidos a través de medios digitales.

A pesar de la creciente preocupación por los ciberdelitos, existe una notable carencia de datos oficiales que permitan comprender plenamente las particularidades de estos hechos.

Entre los delitos que han mostrado los mayores incrementos se destacan las estafas virtuales, especialmente las bancarias, las extorsiones sexuales, la distribución de material de abuso sexual infantil, el grooming y actos de violencia, destacándose la violencia de género.

Además, muchos de estos delitos presentan una elevada cifra negra, es decir, numerosos incidentes no son denunciados y, por tanto, no se reflejan en las estadísticas oficiales.

Este informe, elaborado por el Observatorio Universitario de la Ciudad y el InFo-Lab de la Universidad FASTA, en coordinación con las Facultades de Ingeniería y de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad FASTA, se centra en la investigación y recopilación de información sobre la comisión de delitos mediados por la tecnología en la ciudad de Mar del Plata. En esta edición de 2023, se continúa el trabajo iniciado en 2021 y 2022, lo que permite realizar comparaciones y detectar tendencias a lo largo del tiempo.

Para la realización de este informe, se llevaron a cabo más de 500 encuestas presenciales sobre victimización con el objetivo de conocer la percepción de seguridad frente a los ciberdelitos entre los marplatenses, detectar potenciales víctimas, determinar los canales adecuados para la prevención y concientización, conocer las medidas de seguridad adoptadas por los ciudadanos, cuantificar los tipos de delitos sufridos y explorar el nivel de cifra negra de los mismos.

En la primera sección de este informe, se investiga sobre las medidas de seguridad que adoptan los ciudadanos al navegar o realizar trámites online, así como si se sienten seguros al utilizar estas herramientas. En segundo término, se presentan datos sobre los medios utilizados por la sociedad para informarse sobre este fenómeno, con el fin de orientar los mecanismos de prevención y concientización. En tercer lugar, se indaga sobre si los encuestados fueron víctimas de algún delito y, finalmente, se analiza su reacción frente a dichas circunstancias.

El estudio también incluye resultados comparativos con las ediciones anteriores (2021-2022 y 2022-2023), lo que nos permite observar la evolución de las percepciones y experiencias de los ciudadanos en relación con los ciberdelitos. Estas comparaciones son esenciales para identificar patrones y evaluar la eficacia de las estrategias de prevención implementadas.

La información recopilada en este estudio es crucial para el desarrollo de políticas y programas de ciberseguridad más efectivos, que protejan a los ciudadanos y reduzcan la incidencia de delitos digitales. A través de este informe, buscamos contribuir al entendimiento profundo de los ciberdelitos y promover un entorno digital más seguro para todos.

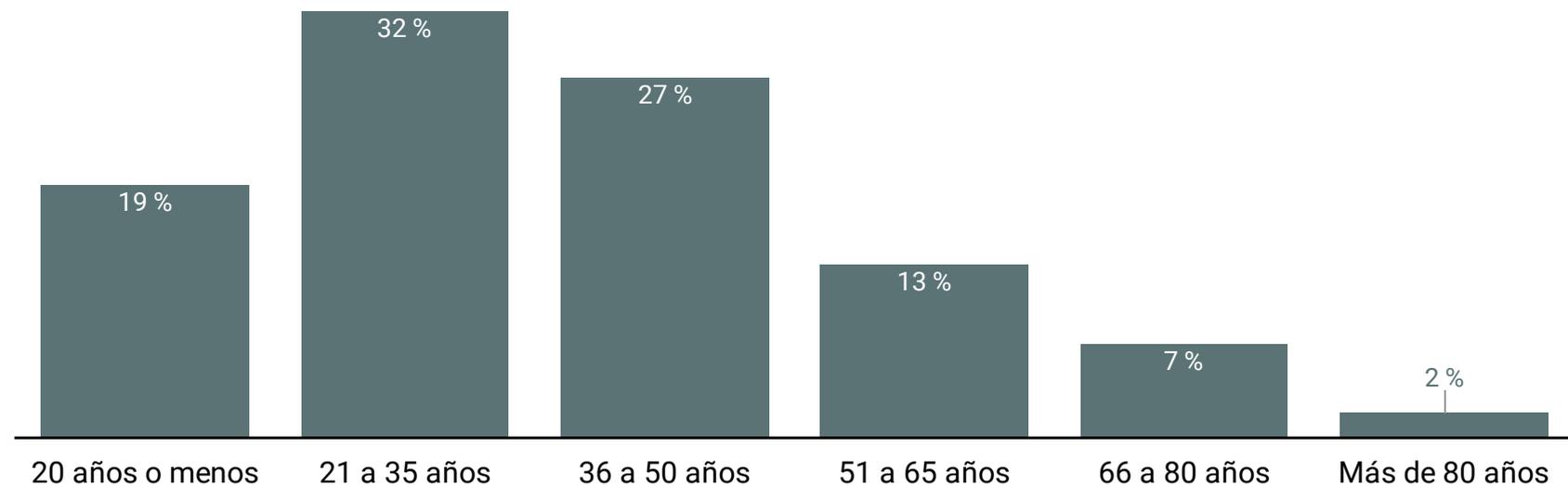
PERFIL DE LA MUESTRA

Se trabajó en base a una muestra integrada por 534 personas con al menos 18 años cumplidos.

Para el trabajo de campo se implementó una encuesta presencial, semiestructurada, con algunas preguntas abiertas, en distintos puntos de la ciudad.

n=534

Edad

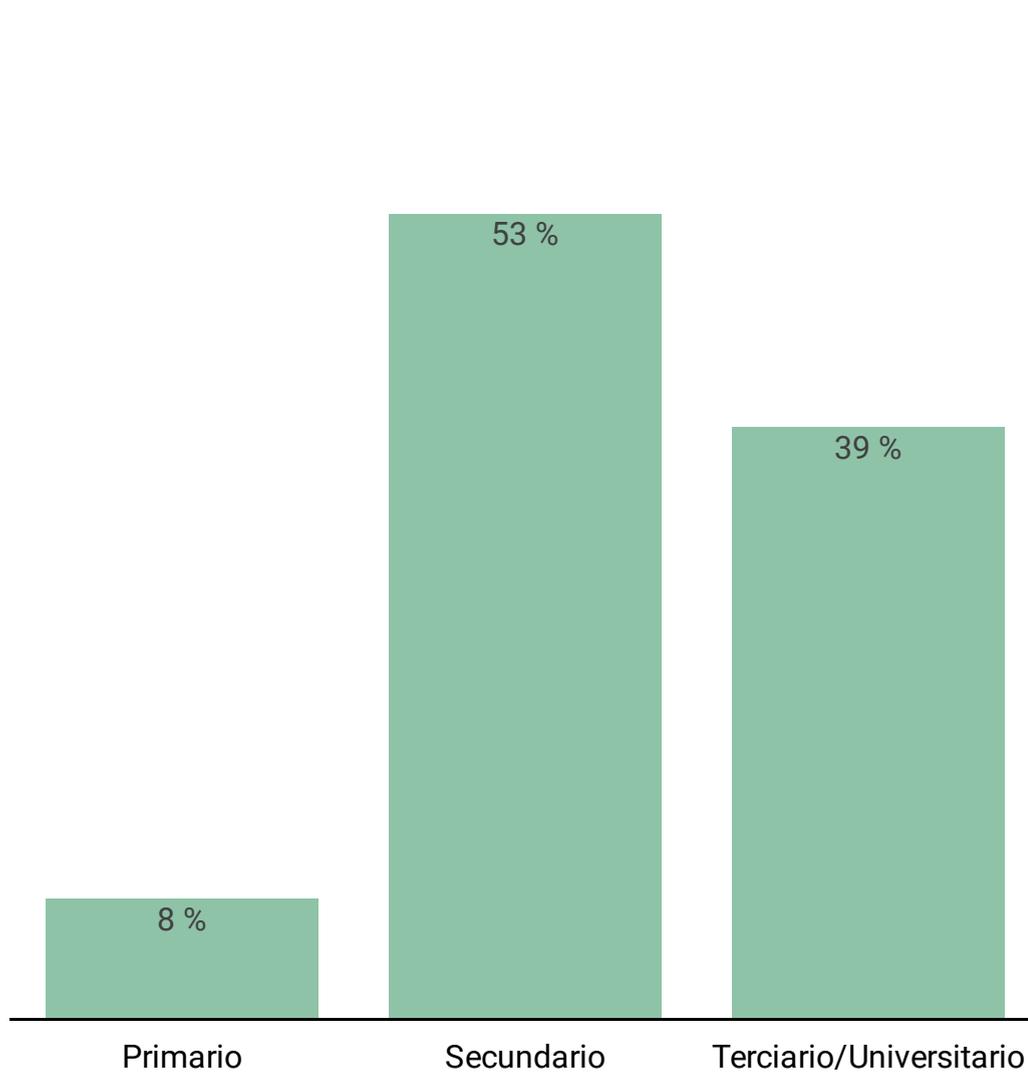


EDAD MEDIA
38

DESVÍO ESTÁNDAR
±17,5

PERFIL DE LA MUESTRA

Nivel de estudio

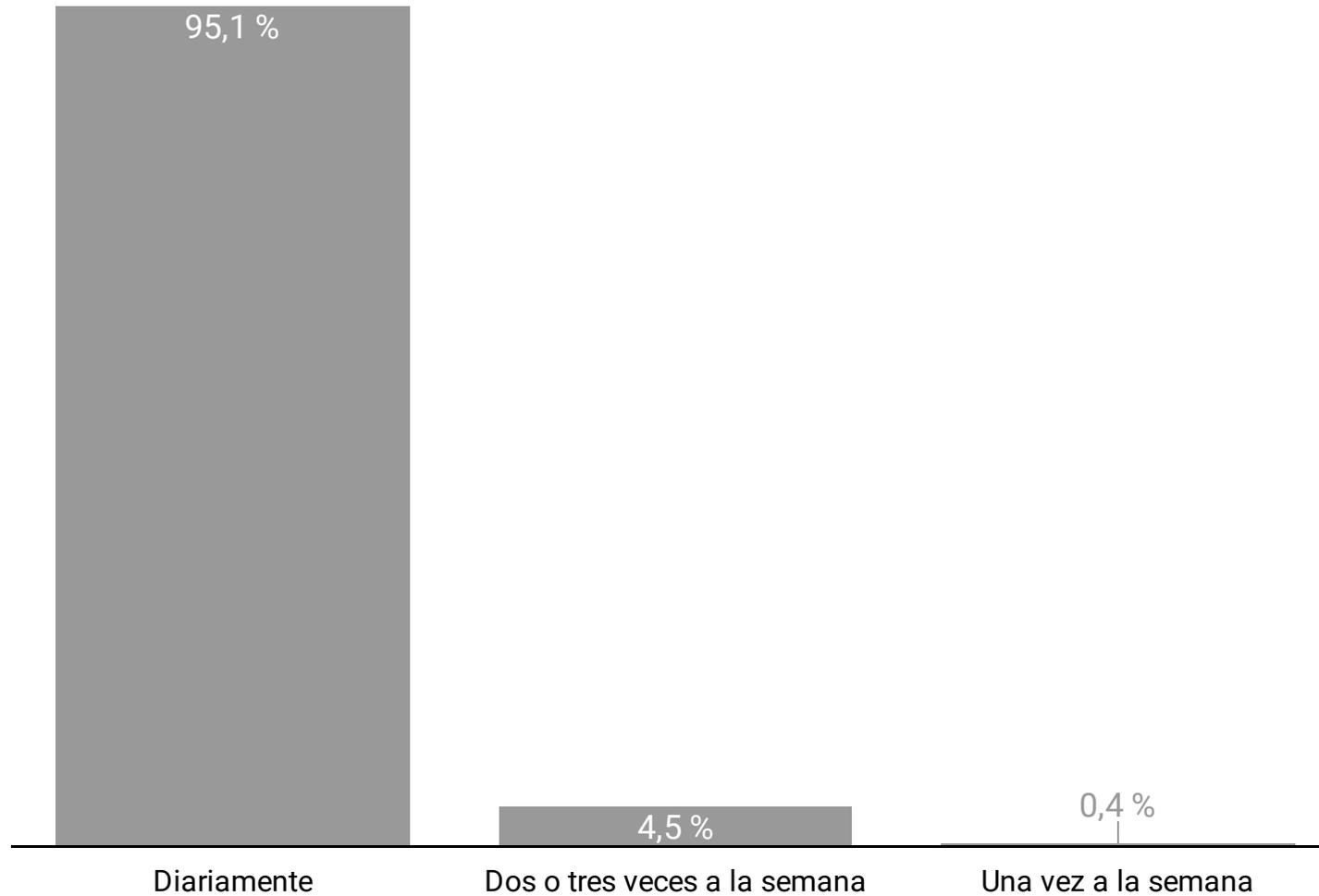


Ocupación



USO DE INTERNET FRECUENCIA DE ACCESO

¿Con qué frecuencia accede a internet? (redes sociales, noticias, banco, etc.)



El 95,1% de los encuestados asegura acceder a internet en forma diaria.

USO DE INTERNET POR EDAD Y NIVEL EDUCATIVO

¿Con qué frecuencia accede a internet? (redes sociales, noticias, bancos, etc.)

indicador ▲	Diariamente	Dos o tres veces a la semana	Una vez a la semana
20 años o menos	99 %	1 %	
21 a 35 años	98 %	1 %	1 %
36 a 50 años	95 %	4 %	1 %
51 a 65 años	91 %	9 %	
66 a 80 años	84 %	16 %	
Más de 80 años	70 %	30 %	
Primario	75 %	25 %	0 %
Secundario	97 %	3 %	0 %
Terciario/Universitario	97 %	3 %	0 %

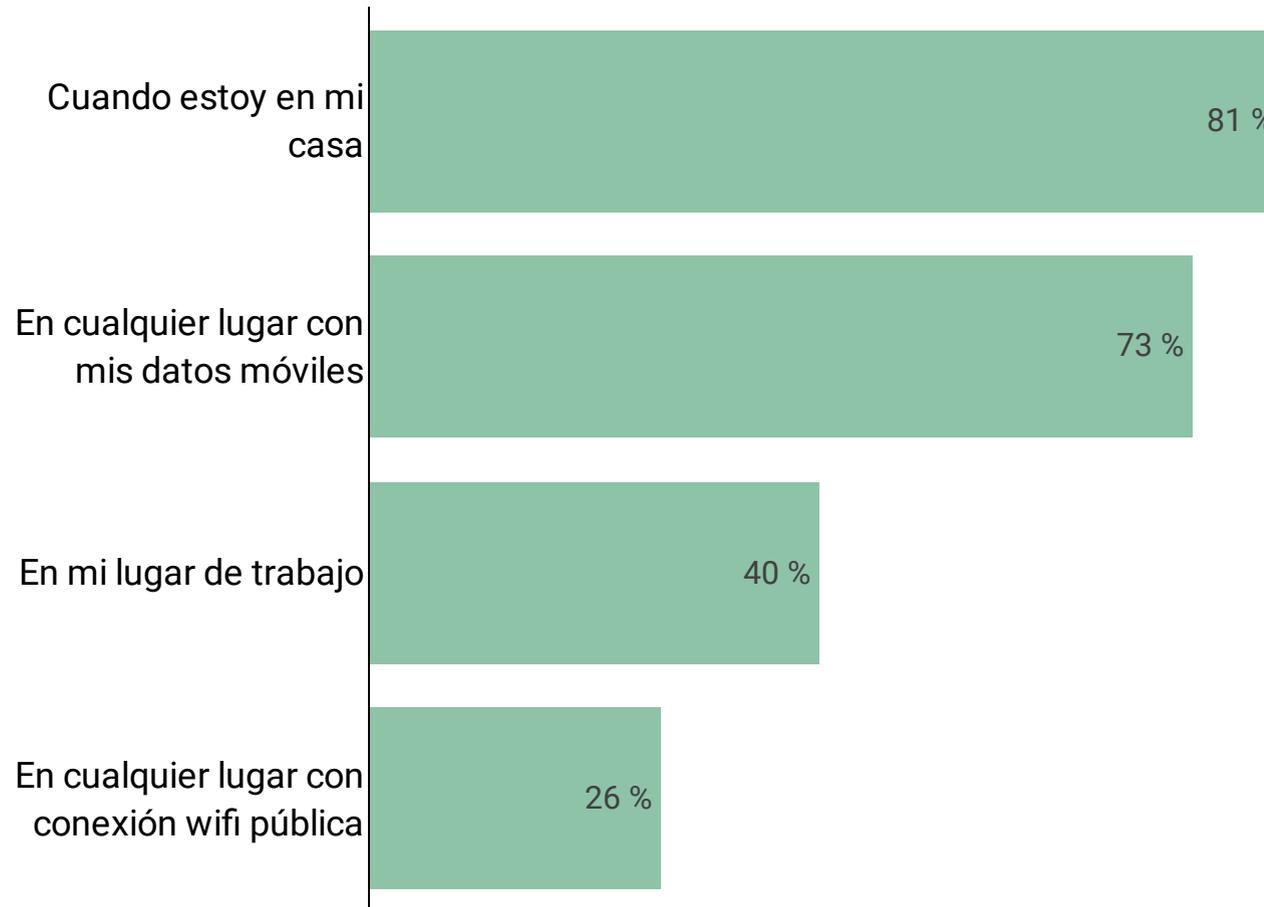
Al segmentar las respuestas por características sociodemográficas se destacan las siguientes conclusiones:

Existen diferencias significativas en la distribución por edades entre los menores y los mayores de 66 años. Los más propensos a usar internet diariamente son los menores de 66 años. Se aprecia que a medida que la edad avanza, las personas son menos propensas a utilizar internet diariamente.

Si bien la frecuencia de acceso a internet es elevada entre las personas más allá de su nivel educativo, se observa que su uso es ligeramente menor entre quienes sólo alcanzaron el nivel primario, especialmente entre las personas de edades más avanzadas.

USO DE INTERNET. LUGARES

¿Dónde usa internet generalmente?



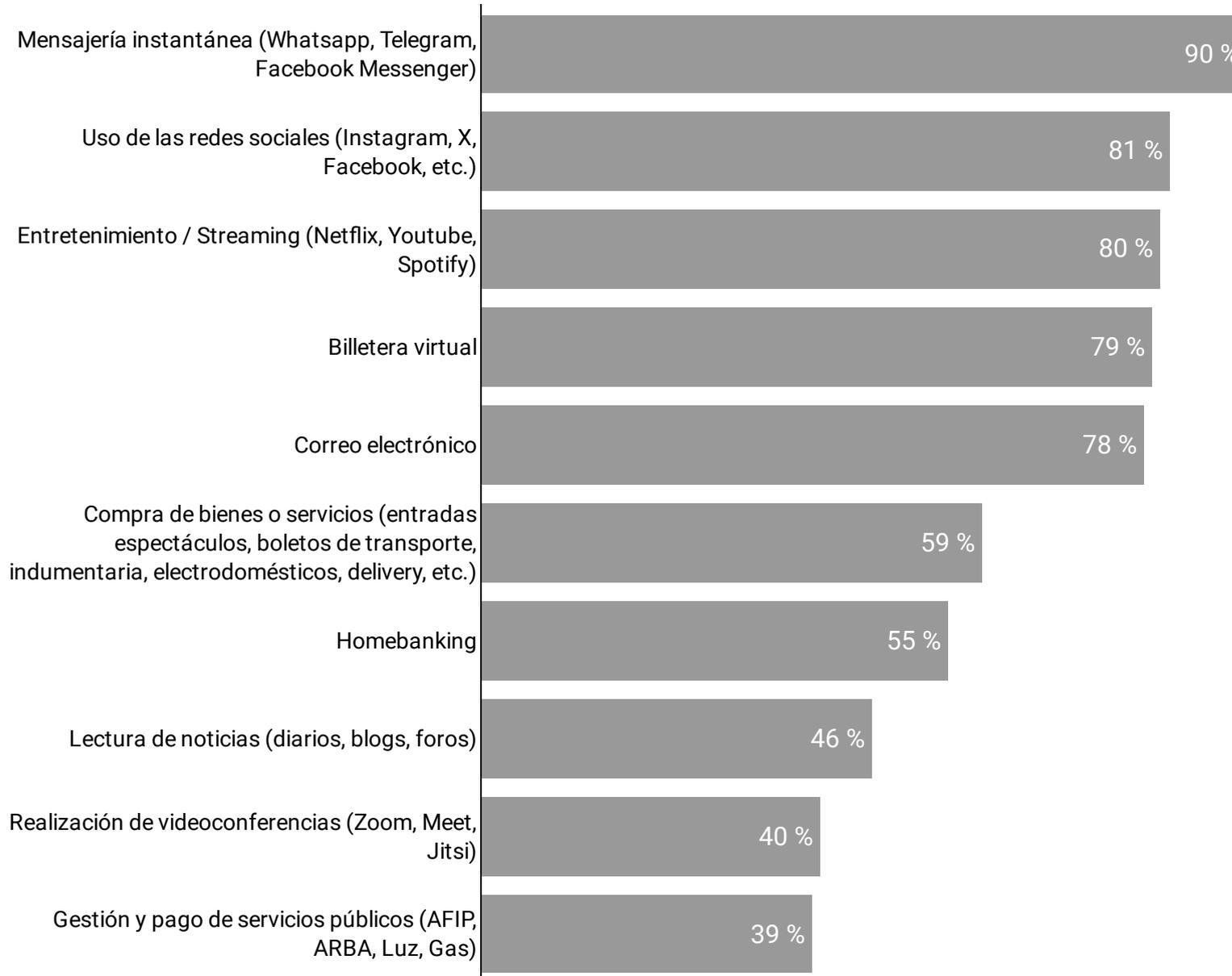
Los lugares desde donde los encuestados aseguran acceder a internet con mayor frecuencia son en sus viviendas y "en cualquier otro lugar con mis datos móviles".

La mayor mención de estas opciones permite inferir una preferencia por el uso de conexiones privadas.

En tercer y cuarto lugar se ubican el acceso a internet en el lugar de trabajo o en cualquier otro lugar donde se provea una conexión de wi-fi pública.

USO DE INTERNET. ACTIVIDADES

Indique si usted realiza algunas de las siguientes actividades en internet.



La actividad más popular en internet es el uso de mensajería instantánea, la cual fue mencionada con una frecuencia del 90% por los encuestados.

La segunda actividad más habitual, mencionada con una frecuencia del 81%, es el uso de redes sociales como Instagram, Twitter o Facebook. En menor proporción se utiliza para acceder a servicios de streaming.

Un poco menos de encuestados accede a internet para enviar o recibir mails y para el uso de billeteras virtuales.

Con menor frecuencia aparecen realizar compras, gestiones en homebanking, asistir a videoconferencias, leer noticias o efectuar pagos por plataformas.

USO DE INTERNET. ACTIVIDADES

Indique si usted realiza algunas de las siguientes actividades en internet.

indicador ▲	Homebanking	Compra de bienes o servicios (entradas espectáculos, boletos de transporte, indumentaria, electrodomésticos, delivery, etc)	Venta de bienes o servicios	Uso de las redes sociales (Instagram, X, Facebook, etc.)	Correo electrónico	Juegos en línea	Entretenimiento / Streaming (Netflix, Youtube, Spotify)
20 años o menos	23 %	72 %	15 %	94 %	88 %	51 %	93 %
21 a 35 años	58 %	68 %	21 %	84 %	80 %	28 %	87 %
36 a 50 años	78 %	63 %	27 %	78 %	84 %	11 %	76 %
51 a 65 años	64 %	30 %	17 %	71 %	67 %	22 %	61 %
66 a 80 años	47 %	34 %	13 %	58 %	63 %	26 %	66 %
Más de 80 años		10 %		60 %	20 %	30 %	40 %
Primario	43 %	23 %	10 %	55 %	35 %	30 %	50 %
Secundario	51 %	62 %	20 %	85 %	79 %	33 %	84 %
Terciario/Universitario	64 %	62 %	22 %	80 %	86 %	19 %	80 %

Se observan algunas diferencias significativas en cuanto a las actividades realizadas a través de internet en función de las características sociodemográficas de los encuestados: edad y educación.

USO DE INTERNET. ACTIVIDADES

Indique si usted realiza algunas de las siguientes actividades en internet.

indicador ^	Lectura de noticias (diarios, blogs, foros)	Gestión y pago de servicios públicos (AFIP, ARBA, Luz, Gas)	E-Learning (Cursos en línea)	Mensajería instantánea (Whatsapp, Telegram, Facebook Messenger)	Realización de videoconferencias (Zoom, Meet, Jitsi)	Billetera virtual	Plataformas de tarjetas de crédito (Visahome, Masterconsultas)	Uso de billeteras de criptomonedas
20 años o menos	44 %	13 %	18 %	96 %	46 %	89 %	14 %	6 %
21 a 35 años	43 %	38 %	21 %	90 %	50 %	82 %	31 %	13 %
36 a 50 años	51 %	57 %	20 %	89 %	39 %	85 %	36 %	7 %
51 a 65 años	46 %	45 %	12 %	86 %	26 %	70 %	17 %	
66 a 80 años	47 %	37 %	8 %	92 %	11 %	45 %	29 %	
Más de 80 años	10 %	30 %		90 %		30 %		
Primario	35 %	23 %	13 %	88 %	10 %	50 %	5 %	3 %
Secundario	44 %	34 %	17 %	92 %	34 %	80 %	26 %	8 %
Terciario/Universitario	51 %	49 %	19 %	89 %	54 %	84 %	32 %	8 %

Se observan algunas diferencias significativas en cuanto a las actividades realizadas a través de internet en función de las características sociodemográficas de los encuestados: edad y educación.

USO DE INTERNET. ACTIVIDADES

Indique si usted realiza algunas de las siguientes actividades en internet.

- 1. Homebanking:** quienes realizan este tipo de operaciones con mayor frecuencia son las personas de entre 36 y 65 años y los individuos con estudios terciarios/universitarios. Entre los que las realizan con menor frecuencia están las personas de menos de 20 y los mayores de 65 años, y los individuos con estudios primarios.
- 2. Venta/Compra de bienes o servicios:** se observa que la población es poco propensa a vender bienes o servicios. Sólo las personas menores a 65 años realizan esta operación con un porcentaje igualmente bajo. Mientras que ese mismo sector etario, sí suele comprar bienes o servicios con un porcentaje alto como es el caso de las personas menores de 20 años.
- 3. Uso de redes sociales:** Quienes más realizan esta actividad son las personas menores de 35 años. Los que menos las realizan son las personas de más de 66 años. El uso de redes sociales disminuye a medida que se incrementa el valor de los rangos etarios.
- 4. Correo electrónico:** Quienes realizan este tipo de actividad con mayor porcentaje son las personas menores de 50 años e individuos con estudios terciarios/universitarios.
- 5. Juegos en línea:** Quienes realizan este tipo de actividad con mayor porcentaje son las personas menores de 20 años y los individuos con estudios secundarios. Los que menos las realizan son las personas entre 36 y 50 años y las que poseen estudios terciarios/universitarios.
- 6. Gestión y pago de servicios:** Quienes más realizan estas operaciones son las personas de entre 36 y 50 años y las que poseen estudios terciarios/universitarios.
- 7. E-Learning:** Se observa una marcada disminución de la tendencia a realizar esta actividad en función del aumento de la edad y del menor nivel educativo alcanzado. En general, estas actividades presentan una baja frecuencia en todos los rangos.
- 8.** No se observan grandes diferencias en cuanto al uso de **billeteras virtuales**. Sólo las personas con estudios primarios y las personas mayores de 65 años son las que menos las utilizan.
- 9.** Por otra parte se observa que las **plataformas de tarjetas de crédito/débito** son utilizadas por un bajo porcentaje de los encuestados, al igual que sucede con las **billeteras de criptomonedas**, con valores aún más bajos.

USO DE INTERNET. ACTIVIDADES

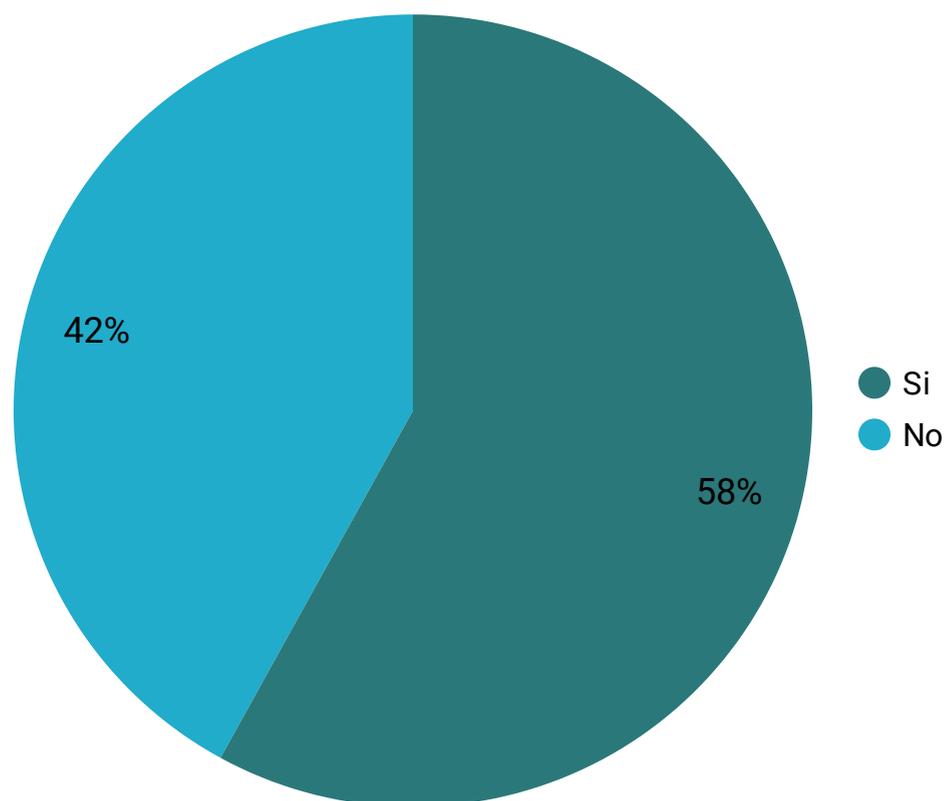
Indique si usted realiza algunas de las siguientes actividades en internet.

Actividades	2021/22	2022/23	2023/24
Homebanking	66 %	49,7 %	55 %
Compra de bienes o servicios (entradas espectáculos, boletos de transporte, indumentaria, electrodomésticos, delivery, etc.)	68 %	53,9 %	59 %
Venta de bienes o servicios	26 %	20,6 %	20 %
Uso de las redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook, etc.)	84 %	85,7 %	81 %
Correo electrónico	76 %	72,8 %	78 %
Juegos en línea	20 %	25,4 %	27 %
Entretenimiento / Streaming (Netflix, Youtube, Spotify)	87 %	75,9 %	80 %
Lectura de noticias (diarios, blogs, foros)	52 %	38,3 %	46 %
Gestión y pago de servicios públicos (AFIP, ARBA, Luz, Gas)	44 %	34,1 %	39 %
E-Learning (Cursos en línea)	25 %	16,8 %	17 %
Mensajería instantánea (Whatsapp, Telegram, Facebook Messenger)	94 %	92,1 %	90 %
Realización de videoconferencias (Zoom, Meet, Jitsi)	57 %	43,5 %	40 %
Billetera virtual	49 %	44,9 %	79 %
Plataformas de tarjetas de crédito (Visahome, Masterconsultas)	17 %	24,7 %	27 %
Uso de billeteras de criptomonedas		7,5 %	7 %

Entre 2021/22 y 2023/24, se observa una recuperación en el uso de homebanking y la compra de bienes o servicios tras una caída en 2022/23, aunque no alcanzan los niveles iniciales. El uso de redes sociales y correo electrónico se mantiene alto, mientras que la venta de bienes y la gestión de pagos de servicios públicos disminuyen constantemente. Destaca el aumento significativo en el uso de billeteras virtuales en 2023/24, mientras que el e-learning y las videoconferencias muestran una disminución continua.

USO DE INTERNET. PREOCUPACIÓN

¿Le genera algún tipo de preocupación realizar compras, ventas u operaciones bancarias a través de internet?



El 58% de las personas consultadas (6 de cada 10 encuestados) asegura que le genera algún tipo de preocupación realizar compras u operaciones bancarias a través de internet.

Comparativa con ediciones anteriores

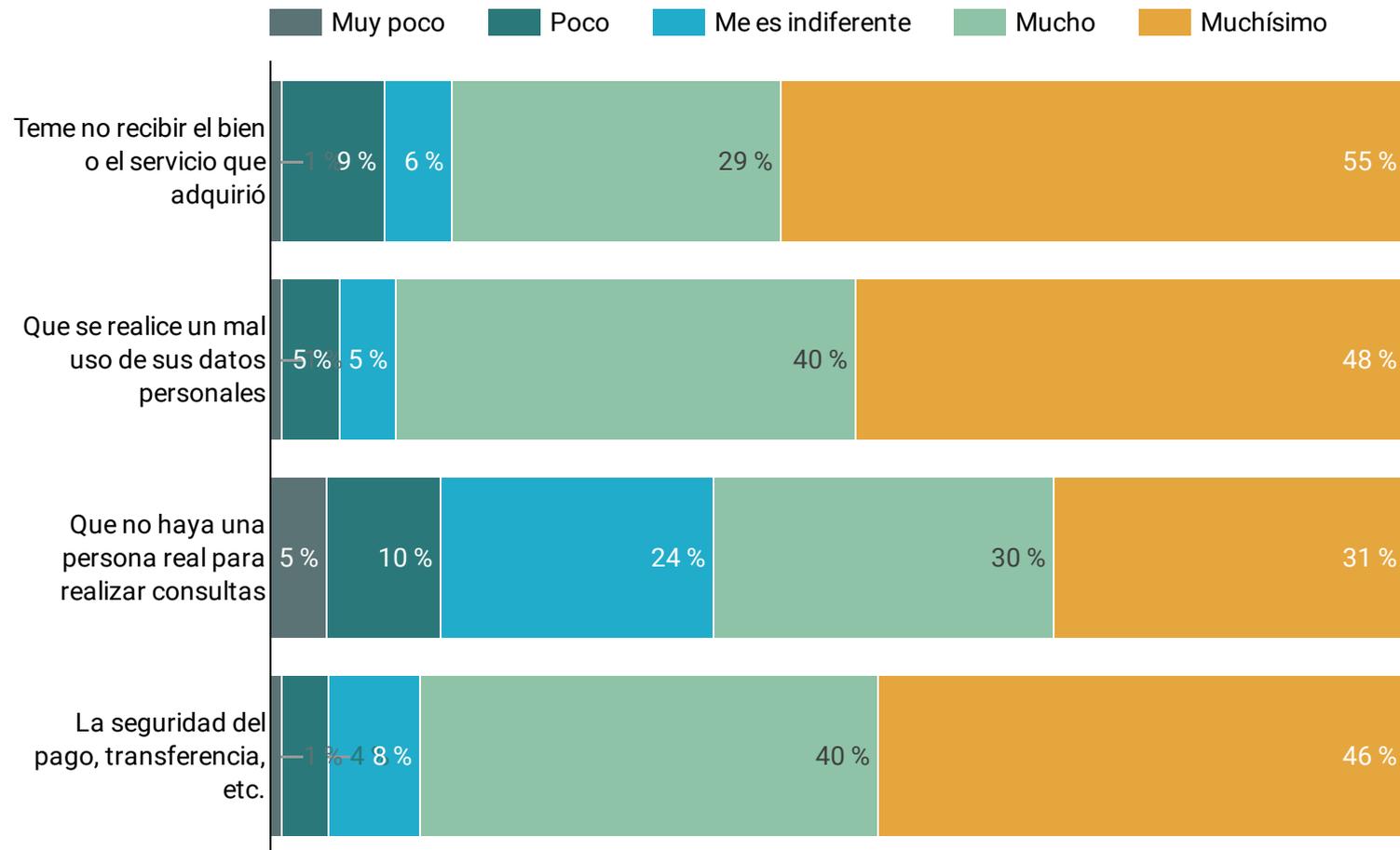
El análisis de la preocupación por realizar compras, ventas u operaciones bancarias a través de internet revela una tendencia decreciente en el nivel de preocupación.

Respuesta ^	2021/22	2022/23	2023/24
NO	31 %	37,3 %	42 %
SI	69 %	62,7 %	58 %

Edad ^	2021/22	2022/23	2023/24
20 años o menos	56 %	54,5 %	47 %
21-35 años	56 %	61,3 %	49 %
36-50 años	69 %	72,2 %	63 %
51-65 años	76 %	58,6 %	80 %
66-80 años	81 %	60 %	66 %
más de 80 años	77 %	54,5 %	80 %

TRANSACCIONES POR INTERNET. PREOCUPACIÓN

¿Cuánto le preocupan las siguientes situaciones al realizar compras, ventas u operaciones bancarias a través de internet?



Las situaciones que generan mayor preocupación entre los encuestados al realizar compras u operaciones bancarias a través de internet son:

1- Que se realice un mal uso de los datos personales suministrados.

2- La seguridad en el pago, la transferencia, etc.

USO DE INTERNET. PREOCUPACIÓN

¿Le genera algún tipo de preocupación realizar compras, ventas u operaciones bancarias a través de Internet?

indicador ▲	NO	SI
20 años o menos	53 %	47 %
21 a 35 años	51 %	49 %
36 a 50 años	37 %	63 %
51 a 65 años	20 %	80 %
66 a 80 años	34 %	66 %
Más de 80 años	20 %	80 %
Primario	27 %	73 %
Secundario	44 %	56 %
Terciario/Universitario	42 %	58 %

A la izquierda se aprecia que la realización de estas actividades genera mayor preocupación entre las personas que poseen entre 51 y 65 años.

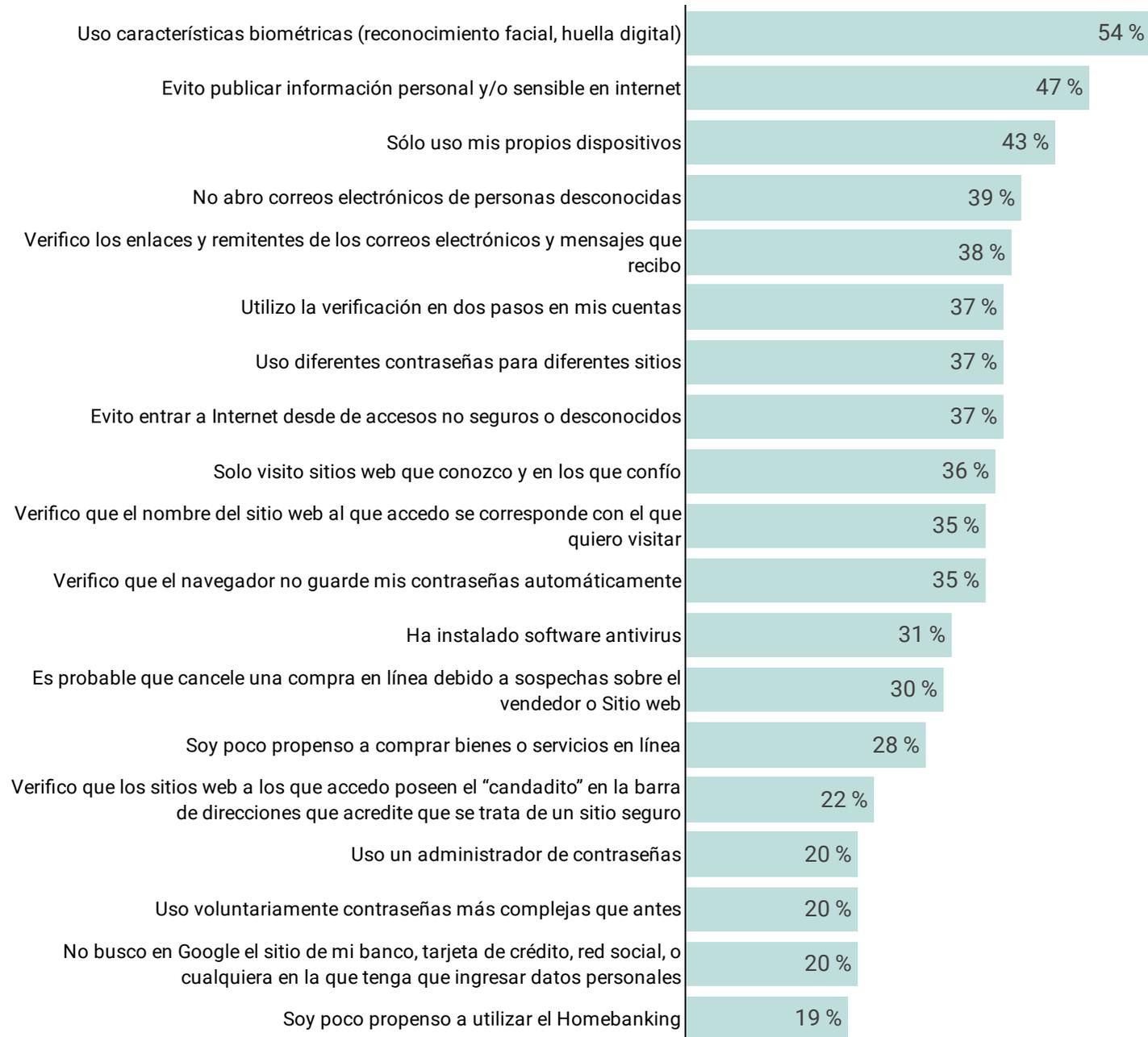
En la tabla de abajo puede verse el grado medio de preocupación* que existe entre las personas a las que sí les preocupa realizar operaciones a través de internet, comparado entre las dos ediciones de este informe.

Edición ▲	Que se realice un mal uso de sus datos personales	La seguridad del pago, transferencia, etc.	Que no haya una persona real para realizar consultas	Teme no recibir el bien o el servicio que adquirió
Informe 2021/22	84,8 %	84 %	62 %	77,6 %
Informe 2022/23	82,1 %	81 %	64,9 %	78,9 %
Informe 2023/24	82,26 %	81,29 %	67,58 %	81,69 %

*El grado medio de preocupación indica qué situación es más preocupante al realizar compras u operaciones bancarias a través de Internet. No es un indicador que refiere a qué porcentaje de los encuestados le preocupa tal situación.

TRANSACCIONES POR INTERNET. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Indique si implementa algunas de las siguientes medidas por temor a ver vulnerada su seguridad en internet



La estrategia mencionada con mayor frecuencia como medida para evitar una vulneración de la seguridad consiste en el uso de características biométricas.

Entre las más mencionadas también se destacan evitar publicar información personal y/o sensible en la web y el uso de dispositivos propios únicamente.

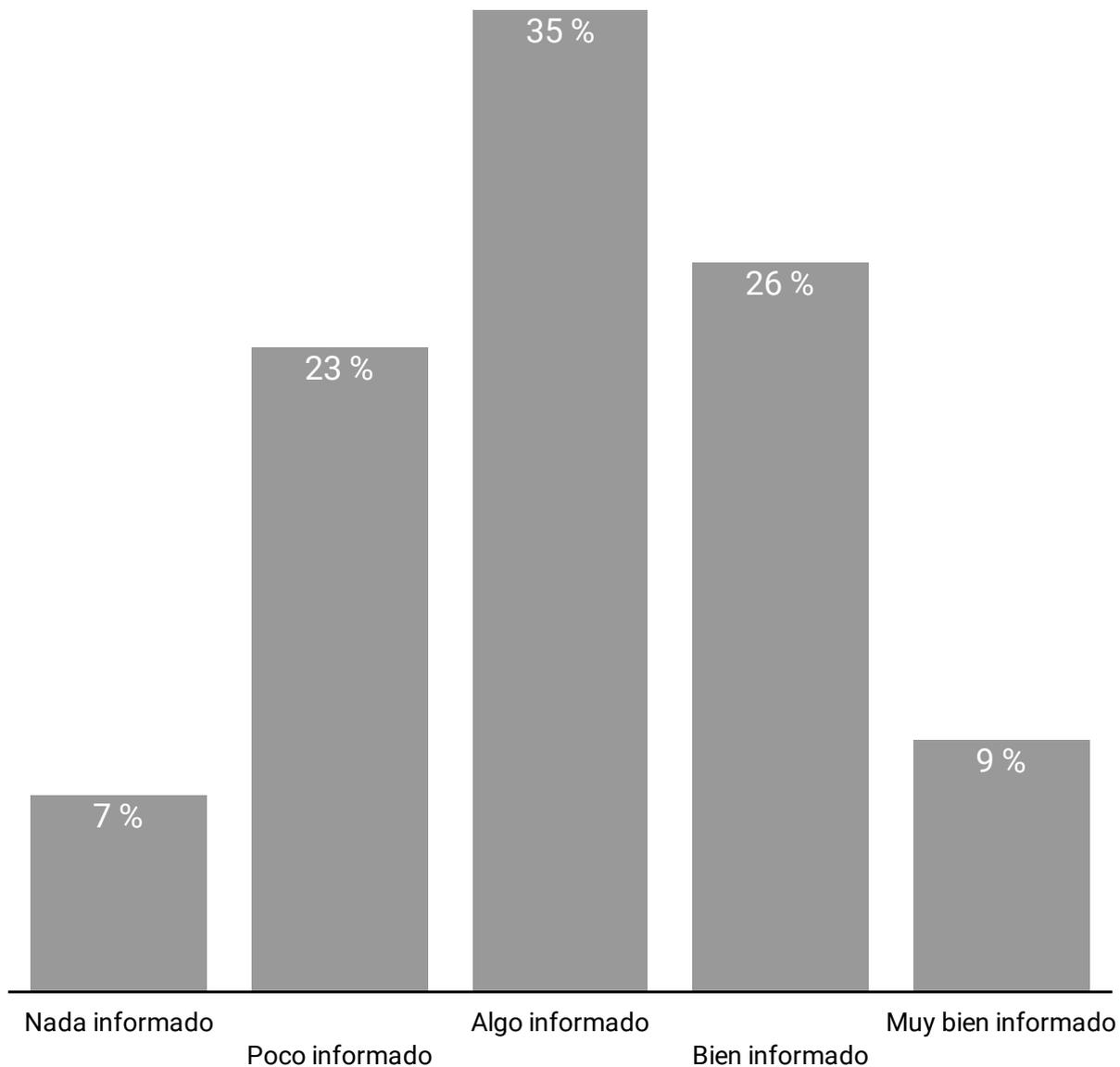
TRANSACCIONES POR INTERNET. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Indique si implementa algunas de las siguientes medidas por temor a ver vulnerada su seguridad en internet

Medidas	2021/22	2022/23	2023/24
Soy poco propenso a comprar bienes o servicios en línea	29 %	29,7 %	28 %
Soy poco propenso a utilizar el Homebanking	17,7 %	19,3 %	19 %
Evito publicar información personal y/o sensible en internet	60 %	55,1 %	47 %
Utilizo la verificación en dos pasos en mis cuentas	33,6 %	32,2 %	37 %
Solo visito sitios web que conozco y en los que confío	39,6 %	37,2 %	36 %
Uso diferentes contraseñas para diferentes sitios	42,7 %	33,9 %	37 %
No abro correos electrónicos de personas desconocidas	41,7 %	36 %	39 %
Sólo uso mis propios dispositivos	47,7 %	47,2 %	43 %
He instalado software antivirus	40,2 %	38 %	31 %
Es probable que cancele una compra en línea debido a sospechas sobre el vendedor o Sitio web	26,4 %	27 %	30 %
Cambio regularmente y de manera voluntaria mis contraseñas	12,3 %	12,3 %	12 %
Uso voluntariamente contraseñas más complejas que antes	28,2 %	17,9 %	20 %
Uso un administrador de contraseñas	11,1 %	19,8 %	20 %
Uso características biométricas (reconocimiento facial, huella digital)	38,4 %	48,6 %	54 %
Evito entrar a Internet desde de accesos no seguros o desconocidos	36,2 %	35,6 %	37 %
Verifico que el navegador no guarde mis contraseñas automáticamente	37,6 %	34,5 %	35 %
Verifico que los sitios web a los que accedo poseen el "candadito" en la barra de direcciones que acredite que se trata de un sitio s...	23,7 %	24,7 %	22 %
Verifico que el nombre del sitio web al que accedo se corresponde con el que quiero visitar	27,6 %	28,1 %	35 %
No busco en Google el sitio de mi banco, tarjeta de crédito, red social, o cualquiera en la que tenga que ingresar datos personales			20 %
Verifico los enlaces y remitentes de los correos electrónicos y mensajes que recibo			38 %
Ninguno	4 %	6 %	7 %

CIBERCRIMEN. INFORMACIÓN

¿Cuán bien informado considera que usted está acerca de los riesgos del cibercrimen?



El 35% de los encuestados considera estar bien o muy bien informado acerca de los riesgos del cibercrimen.

El 65% reconoce estar informado de manera deficiente, ya sea porque asume estar algo informado (35%), poco informado (23%) o nada informado (7%).

Resultado comparativo Ediciones anteriores

Respuesta	2021/22	2022/23	2023/24
Nada informado	8,7 %	13 %	7 %
Poco informado	26,8 %	22,8 %	23 %
Algo informado	38 %	34,8 %	35 %
Bien informado	20,1 %	23,8 %	26 %
Muy bien informado	6,4 %	5,6 %	9 %

CIBERCRIMEN. INFORMACIÓN

¿Cuán bien informado considera que usted está acerca de los riesgos del cibercrimen?

indicador ▲	Nada informado	Poco informado	Algo informado	Bien informado	Muy bien informado
20 años o menos	1 %	15 %	34 %	40 %	11 %
21 a 35 años	3 %	19 %	38 %	28 %	12 %
36 a 50 años	11 %	24 %	34 %	27 %	5 %
51 a 65 años	12 %	38 %	33 %	10 %	7 %
66 a 80 años	18 %	26 %	37 %	11 %	8 %
Más de 80 años	20 %	50 %	30 %		
Primario	30 %	38 %	25 %	5 %	3 %
Secundario	6 %	21 %	36 %	27 %	10 %
Terciario/Universitario	4 %	24 %	36 %	27 %	9 %

Se observa que el mayor porcentaje se registra en la opción **Algo Informado**, salvo para el caso de los menores de 20 años que dicen estar bien informados.

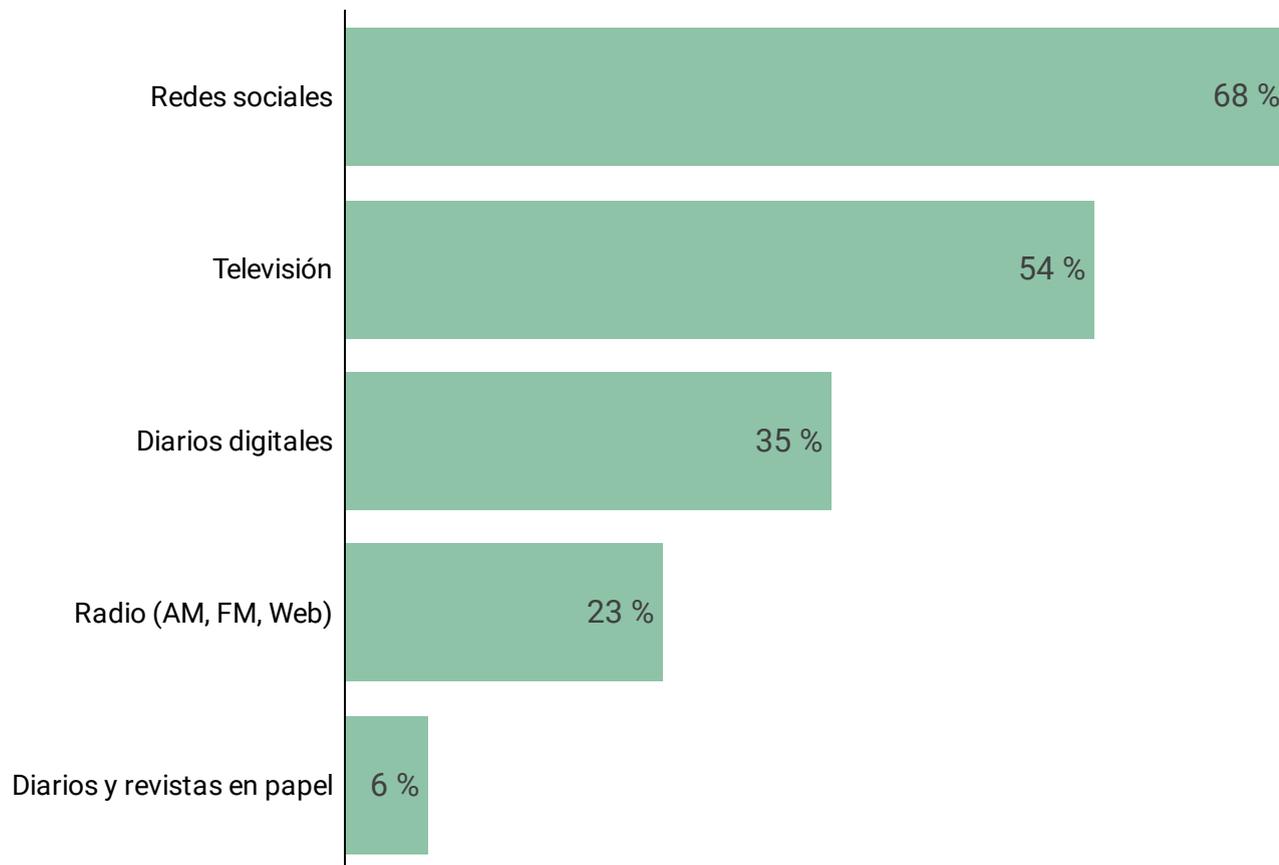
En relación a la edad se advierte que la mayor proporción de quienes manifiestan estar menos informados se registra entre quienes poseen más de 51 años.

Los encuestados con educación primaria se consideran mayormente "nada" o "poco informados" (68%), mientras que aquellos con educación secundaria y terciaria/universitaria se consideran en su mayoría "algo" o "bien informados" (63% y 63%, respectivamente).

Solo una minoría en todos los niveles se siente "muy bien informada", siendo más común en los niveles secundarios (10%) y terciarios/universitarios (9%). **Esto sugiere que a mayor nivel educativo, mayor percepción de estar bien informado sobre cibercrimen.**

CIBERCRIMEN. INFORMACIÓN

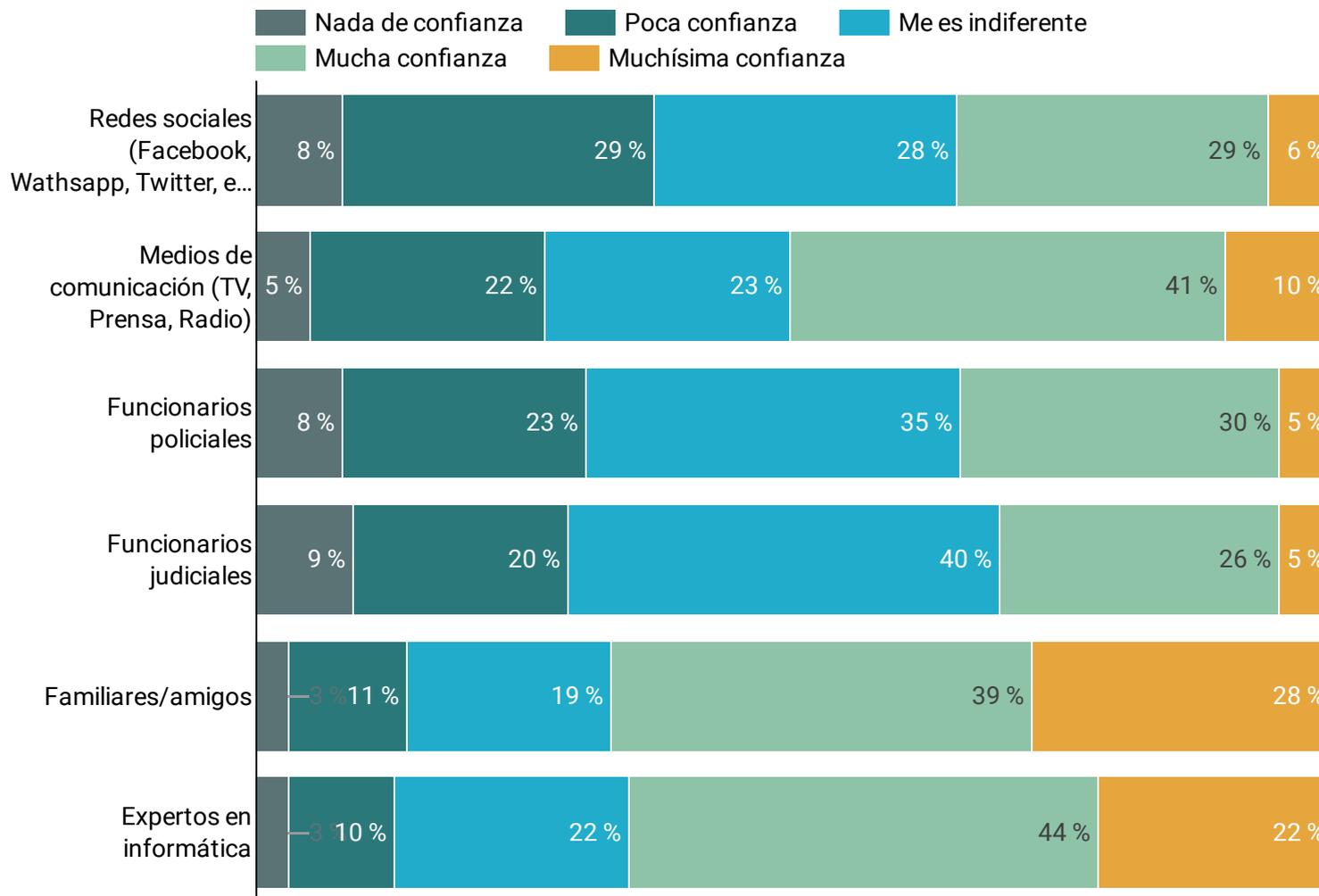
¿Qué medios utiliza principalmente para informarse sobre noticias de actualidad?



Los tres medios utilizados con mayor frecuencia para informarse sobre asuntos de actualidad son: Redes Sociales, la televisión y diarios digitales.

CIBERCRIMEN. INFORMACIÓN

¿Qué nivel de confianza les asigna a las siguientes fuentes de información en relación a la seguridad en internet?

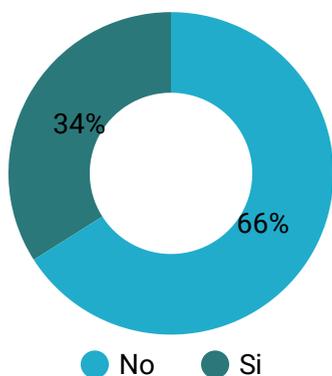


Las fuentes a las que se les asigna mayor confianza para informarse sobre seguridad en internet son familiares y/o amigos y expertos en informática.

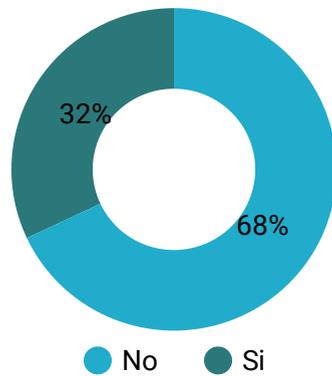
Las fuentes a las que se les asigna menor confianza son las redes sociales y los funcionarios policiales y judiciales.

CIBERCRIMEN. INTERACCIÓN CON AMENAZAS

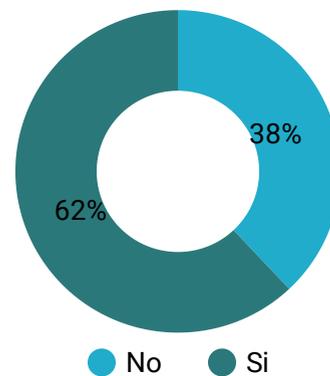
¿Ha recibido correos electrónicos, mensajes de texto o mensajería instantánea diciéndole que le habían bloqueado su cuenta y debía hacer clic en un link adjunto para volver a activarla?



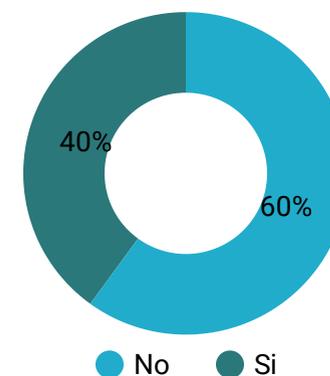
¿Ha recibido llamados telefónicos solicitándole datos personales (números de tarjetas de crédito, claves de seguridad, tokens, documentos, etc.)?



¿Ha recibido mensajes de texto o mensajería instantánea diciéndole que había ganado un premio o cierta empresa estaba lanzado alguna oferta o beneficio?



¿Ha recibido un mensaje o leído un posteo de algún contacto suyo, solicitándole dinero prestado o vendiendo dólares?



Considerando las estrategias que pueden dar origen a un fraude a través de internet, los encuestados fueron consultados sobre si experimentaron algunas situaciones de manera reciente. En ese sentido se observa que:

El 34% recibió correos o mensajes diciéndole que habían bloqueado su cuenta y que debía hacer clic en un link para volver a activarla.

El 32% recibió llamados telefónicos solicitándole datos personales.

El 62% recibió mensajes diciéndole que había ganado un premio o sobre el lanzamiento de una oferta o beneficio.

El 40% recibió la solicitud de dinero prestado o de venta de dólares.

CIBERCRIMEN. INTERACCIÓN CON AMENAZAS

indicadores ^	¿Ha recibido correos electrónicos, mensajes de texto o mensajería instantánea diciéndole que le habían bloqueado su cuenta y debía hacer clic en un link adjunto para volver a activarla?	¿Ha recibido llamados telefónicos solicitándole datos personales (números de tarjetas de crédito, claves de seguridad, tokens, documentos, etc.)?	¿Ha recibido mensajes de texto o mensajería instantánea diciéndole que había ganado un premio o cierta empresa estaba lanzado alguna oferta o beneficio?	¿Ha recibido un mensaje o leído un posteo de algún contacto suyo, solicitándole dinero prestado o vendiendo dólares?
20 años o menos	30 %	24 %	56 %	30 %
21 a 35 años	41 %	35 %	68 %	49 %
36 a 50 años	35 %	37 %	60 %	32 %
51 a 65 años	30 %	22 %	70 %	43 %
66 a 80 años	21 %	37 %	53 %	45 %
Más de 80 años	10 %	40 %	30 %	40 %
Primario	23 %	35 %	60 %	33 %
Secundario	32 %	29 %	60 %	38 %
Terciario/Universitario	40 %	36 %	65 %	43 %

Haber recibido correos o mensajes diciéndole que habían bloqueado su cuenta y que debía hacer clic en un link para volver a activarla se dio más en las personas de 21 a 35 años y los individuos con estudios terciarios/universitarios.

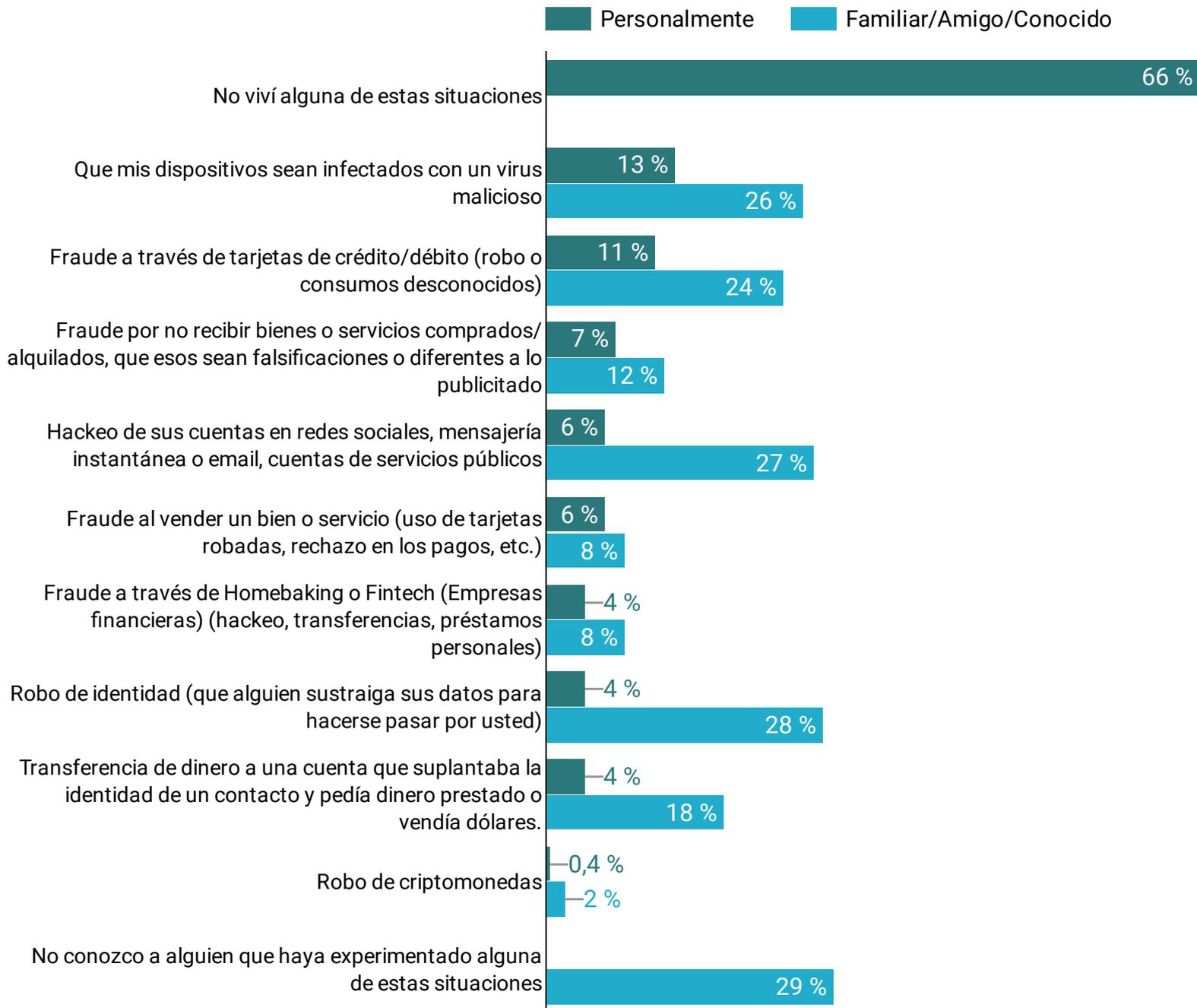
Haber recibido llamados telefónicos solicitándole datos personales, se registró en mayor porcentaje entre personas de más de 80 años.

Haber recibido mensajes diciéndole que había ganado un premio o sobre el lanzamiento de una oferta o beneficio, se dio entre las personas de entre 51 y 65 años y los individuos con estudios terciarios/universitarios.

Haber recibido un mensaje o posteo solicitando dinero de parte de algún contacto se registró en mayor medida entre las personas de entre 21 a 35 años y con estudios Terciarios / Universitarios.

CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

¿En el último año, usted, algún familiar, amigo o conocido ha vivido alguna de las siguientes situaciones?



El 34% aseguró haber sufrido en el último año algunas de las modalidades de ciberdelito consideradas.

Al mismo tiempo, el 71% de los individuos indicó que algún amigo o conocido también experimentó alguna situación de este tipo durante el mismo período.

Las dos modalidades más mencionadas fueron:

Que mis dispositivos sean infectados con un virus malicioso.

Fraude a través de tarjetas de crédito/débito.

CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

¿En el último año, usted, algún familiar, amigo o conocido ha vivido alguna de las siguientes situaciones?

PERSONALMENTE	2022/23	2023/24
Que sus dispositivos sean infectados con un virus malicioso	4 %	13 %
Robo de identidad (que alguien sustraiga sus datos para hacerse pasar por usted)	2,9 %	4 %
Hackeo de sus cuentas en redes sociales, mensajería instantánea o email, cuentas de servicios públicos	6,4 %	6 %
Transferencia de dinero a una cuenta que suplantaba la identidad de un contacto y pedía dinero prestado o vendía dólares.		4 %
Fraude a través de tarjetas de crédito/débito (robo o consumos desconocidos)	4,4 %	11 %
Fraude a través de Homebaking o Fintech (Empresas financieras) (hackeo, transferencias, préstamos personales)	2,9 %	4 %
Robo de criptomonedas		0,4 %
Fraude por no recibir bienes o servicios comprados/alquilados, que esos sean falsificaciones o diferentes a lo publicitado	5 %	7 %
Fraude al vender un bien o servicio (uso de tarjetas robadas, rechazo en los pagos, etc.)	2,5 %	6 %
No viví alguna de estas situaciones	80 %	66 %

En la comparación de los resultados de los últimos dos estudios, se puede apreciar el crecimiento de un 14% de quienes vivieron alguna experiencia relacionada con algún ciberdelito de manera personal.

Entre las situaciones que se destacan por su crecimiento en el último estudio con respecto al anterior está "Que sus dispositivos sean infectados con un virus malicioso" con un 13%, triplicando el valor anterior, y "Fraude a través de tarjetas de crédito/débito", también con un crecimiento similar, pasando de un 4,4% a un 11%.

CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

Porcentaje de personas que dijeron haber sufrido alguno de los siguientes delitos, según su nivel de información.

Modalidad	Nada o poco informado	Algo informado	Bien o muy bien informado
Hackeo de mis cuentas en redes sociales, mensajería instantánea o email, cuentas de servicios públicos	26 %	35 %	38 %
Fraude a través de tarjetas de crédito/débito (robo o consumos desconocidos)	32 %	28 %	40 %
Fraude a través de Homebaking o Fintech (Empresas financieras) (hackeo, transferencias, préstamos personales)	23 %	27 %	50 %
Fraude por no recibir bienes o servicios comprados/alquilados, que esos sean falsificaciones o diferentes a lo publicitado	30 %	24 %	46 %
Fraude al vender un bien o servicio (uso de tarjetas robadas, rechazo en los pagos, etc.)	32 %	35 %	32 %
No viví alguna de estas situaciones	31 %	36 %	34 %

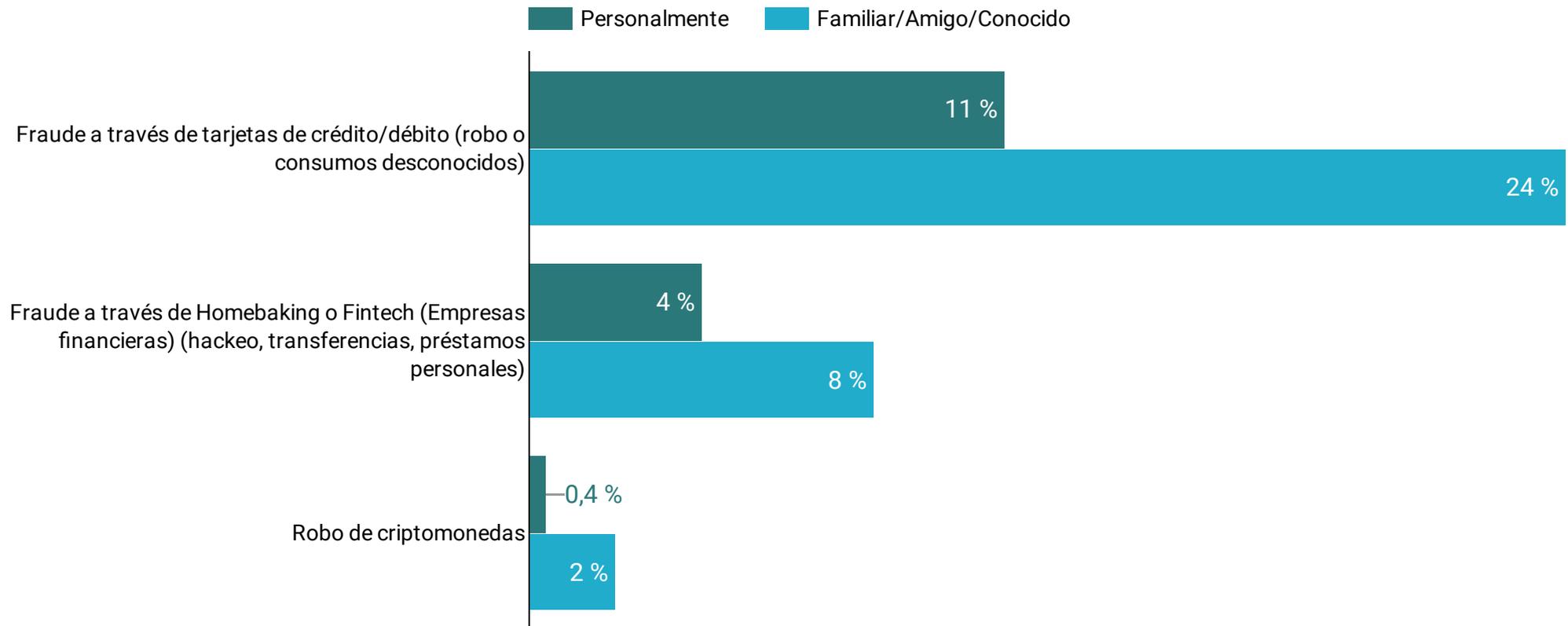
Las personas que están bien o muy bien informadas reportan una mayor incidencia en casi todas las modalidades de fraude y hackeo.

Por ejemplo, de aquellas personas que han sufrido un Fraude a través de Homebanking, el 50% dijo estar Bien o Muy bien informadas sobre el ciberdelito.

Por lo tanto, **se puede observar que a pesar de ser alto el porcentaje de personas que dicen estar muy bien informadas, de todas formas estas han sido víctimas de algún ciberdelito.**

CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

¿En el último año, usted, algún familiar, amigo o conocido ha vivido alguna de las siguientes situaciones?



CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

Antes de haberse dado cuenta de que le sucedió ¿recuerda que haya vivido alguna de estas situaciones?

Los encuestados que reconocen haber sido víctimas de **fraude a través de tarjetas de crédito/débito** recordaron que antes de haber detectado lo ocurrido vivieron las siguientes situaciones:

Respuesta	Fraude a través de tarjetas de crédito/débito (robo o consumos desconocidos) ▾
Recibí una llamada telefónica de una persona diciendo que era de un banco, entidad pública, etc. en la cual me pedían datos personales como número de tarjeta de crédito/débito, me hizo ir a un cajero automático para brindarle un número o código de seguridad	28,1 %
Accedí a un correo electrónico donde me informaban que mi cuenta de la tarjeta o banco estaba suspendida y debía acceder a un enlace en dicho correo	21,1 %
Me comuniqué con la cuenta o perfil de una empresa o institución en una red social	17,5 %
Ingresé a una tienda online, realicé una compra y luego vi consumos desconocidos en mi tarjeta de crédito/débito	15,8 %
No recuerdo	14 %
Busqué en Google o similar el sitio web de esa empresa o institución	10,5 %
Me hackearon mi cuenta de correo y a través de eso accedieron y/o restablecieron mis cuentas bancarias y/o de servicios públicos y/o billeteras de criptomonedas	8,8 %
Perdí o me robaron el celular y accedieron a mi cuenta	8,8 %
Me copiaron los datos de la tarjeta de crédito y compraron cosas	1,8 %

CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

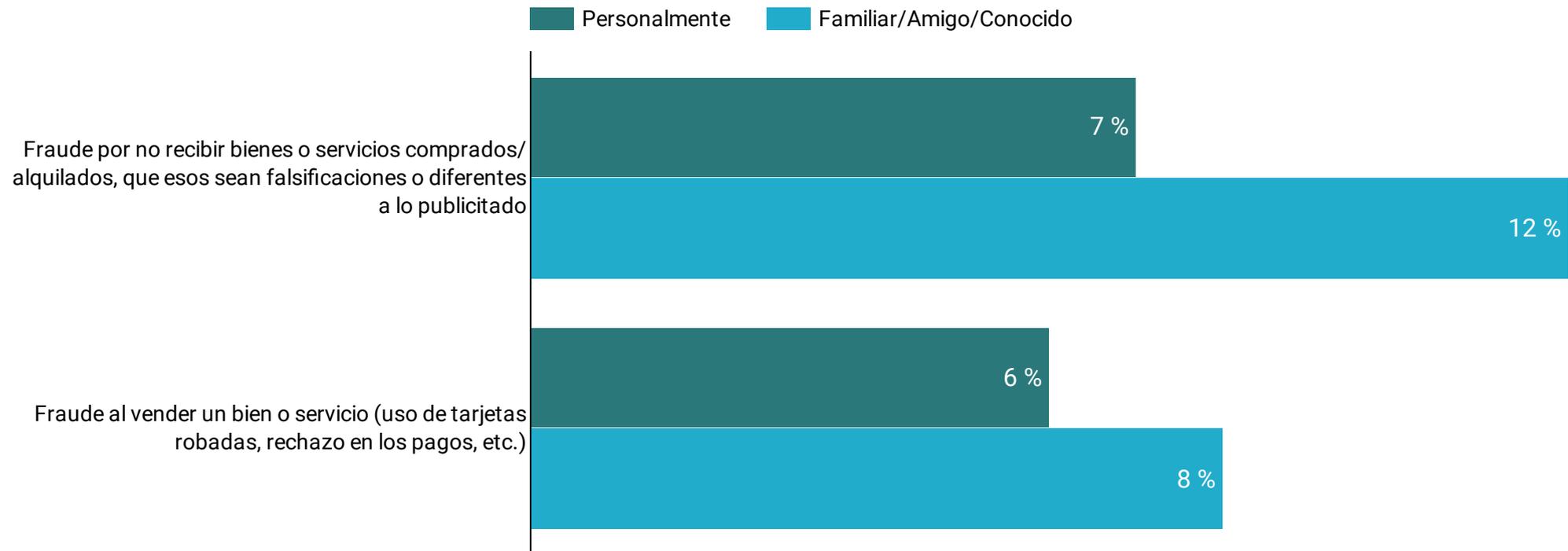
Antes de haberse dado cuenta de qué le sucedió ¿recuerda que haya vivido alguna de estas situaciones?

Los encuestados que reconocen haber sido víctimas de **fraude a través de Homebanking o Fintech** recordaron que antes de haber detectado lo ocurrido vivieron las siguientes situaciones:

Respuesta	Fraude a través de Homebaking o Fintech (Empresas financieras) (hacking, transferencias, préstamos personales) ▾
Recibí una llamada telefónica de una persona diciendo que era de un banco, entidad pública, etc. en la cual me pedían datos personales como número de tarjeta de crédito/débito, me hizo ir a un cajero automático para brindarle un número o código de seguridad	31,8 %
Accedí a un correo electrónico donde me informaban que mi cuenta de la tarjeta o banco estaba suspendida y debía acceder a un enlace en dicho correo	22,7 %
Me hackearon mi cuenta de correo y a través de eso accedieron y/o restablecieron mis cuentas bancarias y/o de servicios públicos y/o billeteras de criptomonedas	13,6 %
Busqué en Google o similar el sitio web de esa empresa o institución	13,6 %
No recuerdo	13,6 %
Me comuniqué con la cuenta o perfil de una empresa o institución en una red social	13,6 %
Perdí o me robaron el celular y accedieron a mi cuenta	9,1 %
Ingresé a una tienda online, realicé una compra y luego vi consumos desconocidos en mi tarjeta de crédito/débito	9,1 %

CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

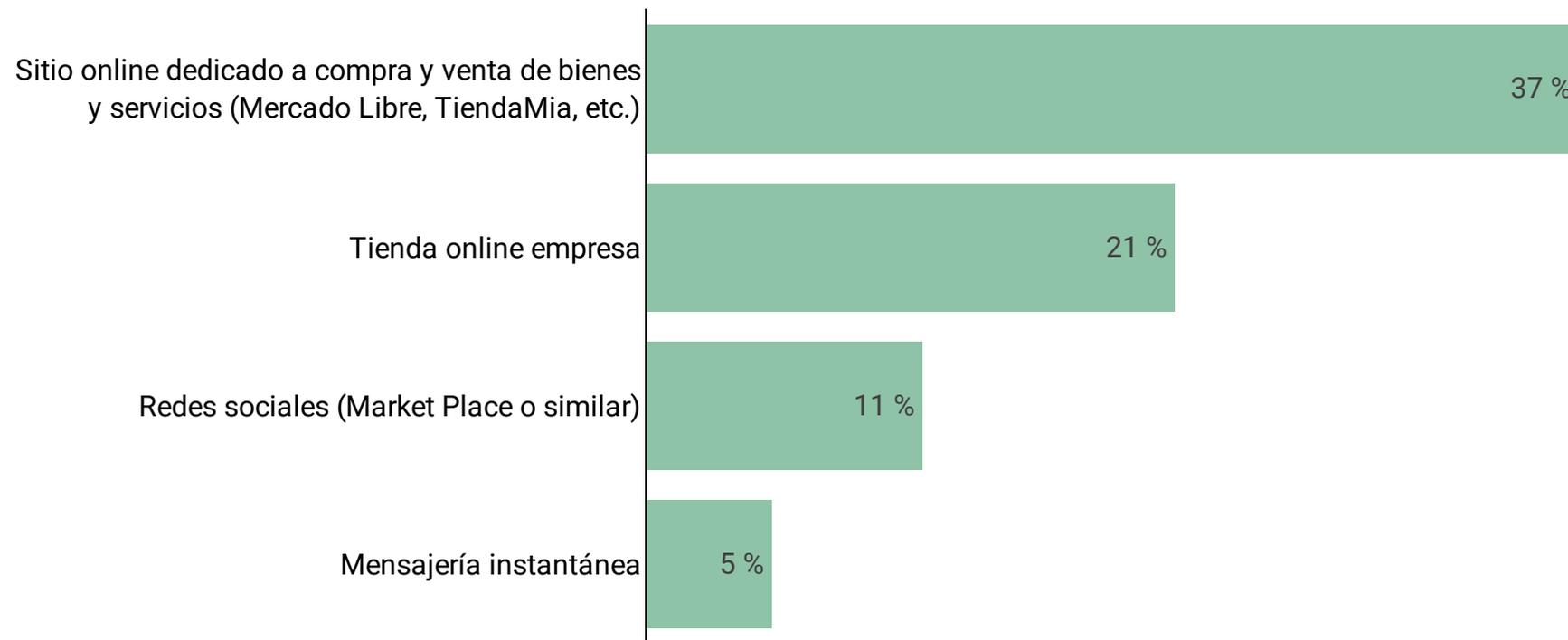
¿En el último año, usted, algún familiar, amigo o conocido ha vivido alguna de las siguientes situaciones?



CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

¿Por qué canal realizó la operación?

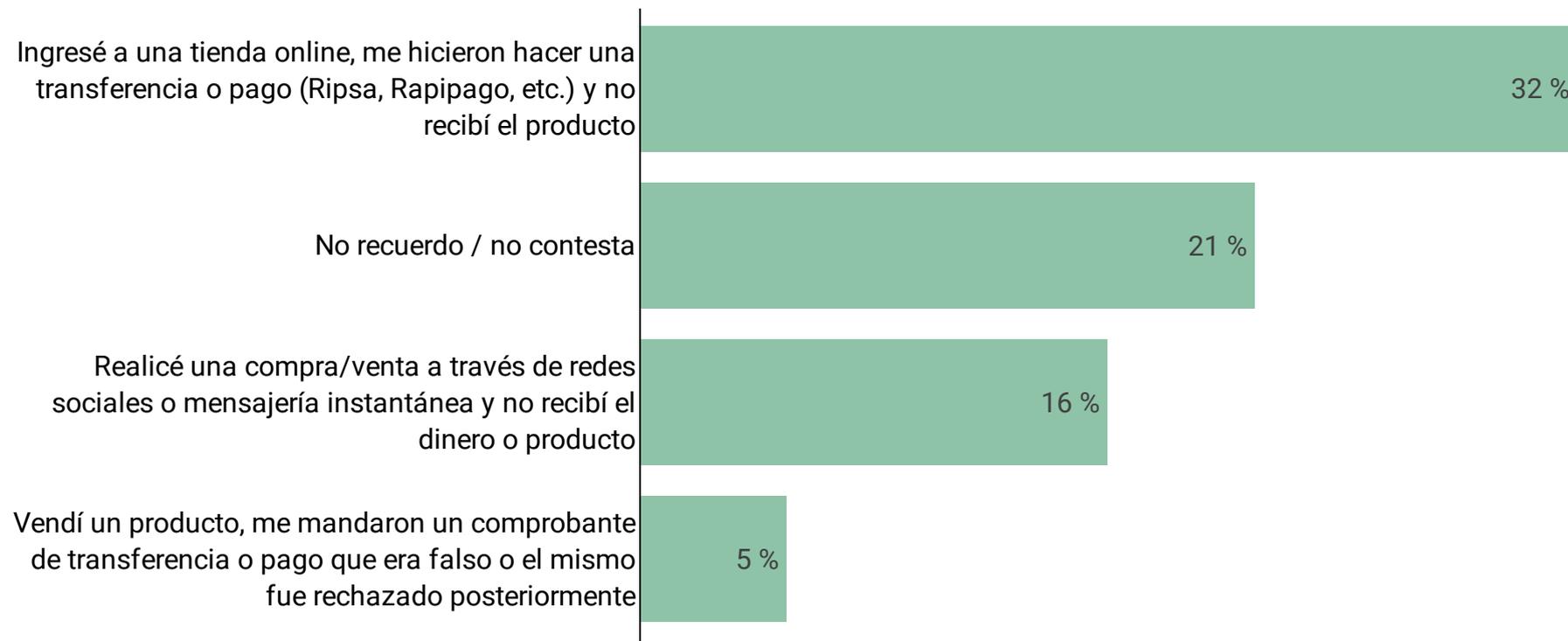
Los encuestados que reconocen haber sido víctimas de fraude por **no recibir bienes o servicios comprados/alquilados**, que sean falsificados o diferentes a lo publicitado o haber sufrido fraude al **vender un bien o servicio** indicaron haber realizado estas operaciones mediante los siguientes canales:



CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

¿Recuerda haber realizado alguna de las siguientes operaciones?

Los encuestados que reconocen haber sido víctimas de fraude por **no recibir bienes o servicios comprados/alquilados**, que sean falsificados o diferentes a lo publicitado o haber sufrido **fraude al vender un bien o servicio** indicaron haber realizado los siguientes tipo de operaciones:



CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

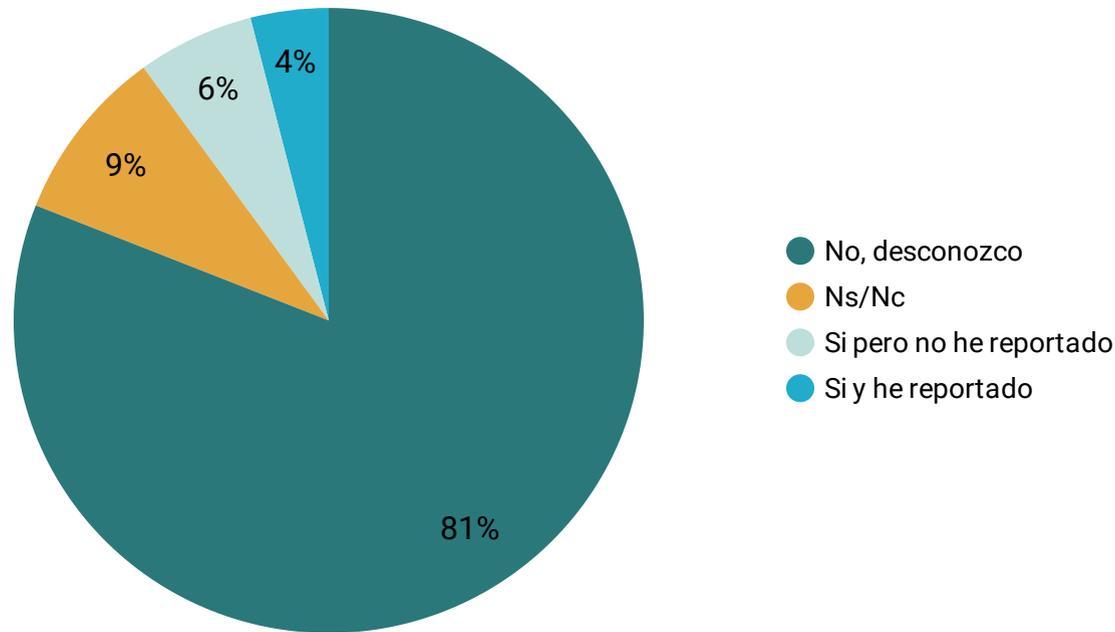
¿Cuál fue su reacción cuando usted experimentó alguna de las siguientes situaciones?

Tras haber detectado situaciones anómalas que potencialmente podrían ser el origen de un ciberdelito, los encuestados aseguraron haber reaccionado del siguiente modo:



CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

¿Conoce sobre la existencia de algún sitio en internet o e-mail oficiales donde pueda reportar la existencia de un ciberdelito?



El 81% asegura desconocer dónde reportar mediante internet un ciberdelito y el 9% no sabe o no contesta a la pregunta.

Sólo el 10% afirma conocer dónde denunciar un caso.

Si contestó que conoce, ¿Cuál?

Al ser consultados sobre dónde denunciar un ciberdelito, los encuestados que afirmaron conocer un lugar proporcionaron una variedad de respuestas, aunque no todas eran adecuadas. Las respuestas más pertinentes incluyeron la fiscalía, la policía, y el Ministerio Público Fiscal, que son las entidades correctas para gestionar denuncias de este tipo. Sin embargo, también se recibieron respuestas menos convencionales y variadas, como contactar al banco o al proveedor del servicio afectado, y diversas plataformas digitales como Facebook e Instagram. Algunas respuestas específicas mencionaron correos electrónicos como delitostecnologicos@policiafederal.gob.ar y denunciasufeci@mpf.gov.ar. Esta diversidad de respuestas sugiere una falta de claridad y conocimiento consolidado sobre los canales adecuados para denunciar ciberdelitos.

CONCLUSIONES

El estudio revela que un 95,1% de los encuestados accede a internet diariamente, destacando un uso extendido y habitual entre la población investigada. Al analizar las diferencias por edad, se observa que los menores de 66 años son los más propensos a utilizar internet de forma diaria, indicando una menor frecuencia entre los mayores de esa edad. Además, se nota una ligera disminución en el uso diario entre aquellos con educación primaria en comparación con otros niveles educativos.

En cuanto a los lugares de acceso a internet, las viviendas y el uso de datos móviles son las opciones más mencionadas. Esta tendencia sugiere una dependencia significativa de conexiones seguras y privadas para actividades en línea.

La mensajería instantánea se destaca como la actividad más popular en internet, mencionada por el 90% de los encuestados, seguida por el uso de redes sociales con un 81%.

La seguridad en las transacciones en línea es motivo de preocupación para el 58% de los encuestados, siendo más notable entre las personas de 51 a 65 años. Las principales preocupaciones se centran en el uso indebido de datos personales y la seguridad en los pagos y transferencias electrónicas.

Entre las estrategias mencionadas para evitar vulnerabilidades de seguridad, el uso de características biométricas es la más frecuente, seguida por la restricción en la publicación de información personal y el uso exclusivo de dispositivos personales. Sin embargo, la implementación de verificación en dos pasos, recomendada por expertos en ciberseguridad, es mencionada con menor frecuencia, sugiriendo una posible falta de conciencia sobre su efectividad.

En cuanto a la información sobre riesgos de cibercrimen, el 35% de los encuestados se considera bien o muy bien informado, mientras que el 65% restante reconoce estar informado de manera deficiente. Esta percepción varía significativamente con la edad, mostrando una mayor proporción de personas mayores de 51 años que se consideran menos informadas sobre estos riesgos.

El análisis de los datos revela que el nivel de información de las personas influye significativamente en la percepción y experiencia de sufrir diversos delitos cibernéticos y fraudes.

Finalmente, se destaca la necesidad de mejorar la educación y concienciación sobre ciberseguridad, dado que el 81% de los encuestados desconoce dónde reportar un ciberdelito, subrayando la importancia de una mayor difusión de los canales adecuados para denunciar estos delitos.



Observatorio Universitario de la Ciudad

 www.ufasta.edu.ar/observatorio

 observatorio@ufasta.edu.ar

 [observatorioUFASTA](https://www.facebook.com/observatorioUFASTA)

 [@observatoriofas](https://twitter.com/observatoriofas)