

Encuesta sobre ciberdelitos

Mar del Plata, junio 2023



InFo-Lab



UNIVERSIDAD
FASTA



Observatorio
Universitario
de la Ciudad

ENCUESTA SOBRE CIBERDELITOS

Mar del Plata, junio 2023

Coordinación

Lic. Gabriel Coronello Aldao

Investigación y análisis

Lic. Mónica Pascual

Prof. Santiago Cueto

Lic. Leticia Brea

Sebastián Romani

Julieta Campero

Agradecimiento

Ing. Leandro Vega

Autoridades UFASTA

• Decano FI:

Esp. Ing. Roberto Giordano Lerena

• Directora InFo-Lab:

Esp. Ing. Ana Di Iorio

• Líder I+D Ciberseguridad InFo-Lab:

Ing. Santiago Trigo



INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación permitió que millones de personas tengan un amplio acceso a diferentes herramientas tecnológicas para realizar sus actividades cotidianas, tales como efectuar compras, hacer trámites bancarios o mantener interacciones sociales.

En ese marco el uso de la tecnología como medio o como fin para cometer delitos también ha aumentado exponencialmente.

No obstante en líneas generales, se carece de datos oficiales que permitan determinar las particularidades de este tipo de hechos.

Aún así, se sabe que entre los delitos que registraron los mayores incrementos figuran las estafas virtuales, predominando las bancarias; las extorsiones sexuales, la distribución de material de abuso sexual infantil, el grooming y actos de violencia, destacándose la violencia de género.

Por otro lado, los llamados delitos informáticos o delitos cometidos a través de medios digitales, presentan una elevada cifra negra, es decir, que muchos de ellos no se denuncian, y por tal razón, no se encuentran asentados en las estadísticas policiales y/o judiciales.

Este estudio realizado por el “Observatorio Universitario de la Ciudad” y el InFo-Lab, ambos de la Universidad FASTA, tiene como objeto investigar y relevar información sobre la comisión de delitos mediados por la tecnología en la ciudad de Mar del Plata.

INTRODUCCIÓN

Para la concreción de este informe, fueron realizadas más de 500 encuestas de manera presencial sobre victimización con el fin de conocer la percepción de la seguridad, frente a los ciberdelitos, de los encuestados 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.

Este proyecto (RDFI 038 - 2023) fue realizado junto al Laboratorio de Investigación y Desarrollo de Tecnología en Informática Forense (InFo-Lab), en coordinación con las Facultades de Ingeniería y de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad FASTA, el cual posee una vasta experiencia en investigaciones vinculadas al fraude electrónico y violencia digital.

En una primera sección de este informe se indaga sobre cuáles son las medidas de seguridad que adoptan los ciudadanos al navegar o realizar trámites online y sobre si se sienten o no seguros al utilizar este tipo de herramientas. En segundo término, se presentan datos sobre cuáles son los medios que la sociedad utiliza para informarse sobre este fenómeno a los efectos de direccionar los mecanismos de prevención y concientización.

En tercer lugar, se indaga sobre si los encuestados fueron víctimas de algún delito y por último, se pregunta sobre las reacciones frente a esas circunstancias.

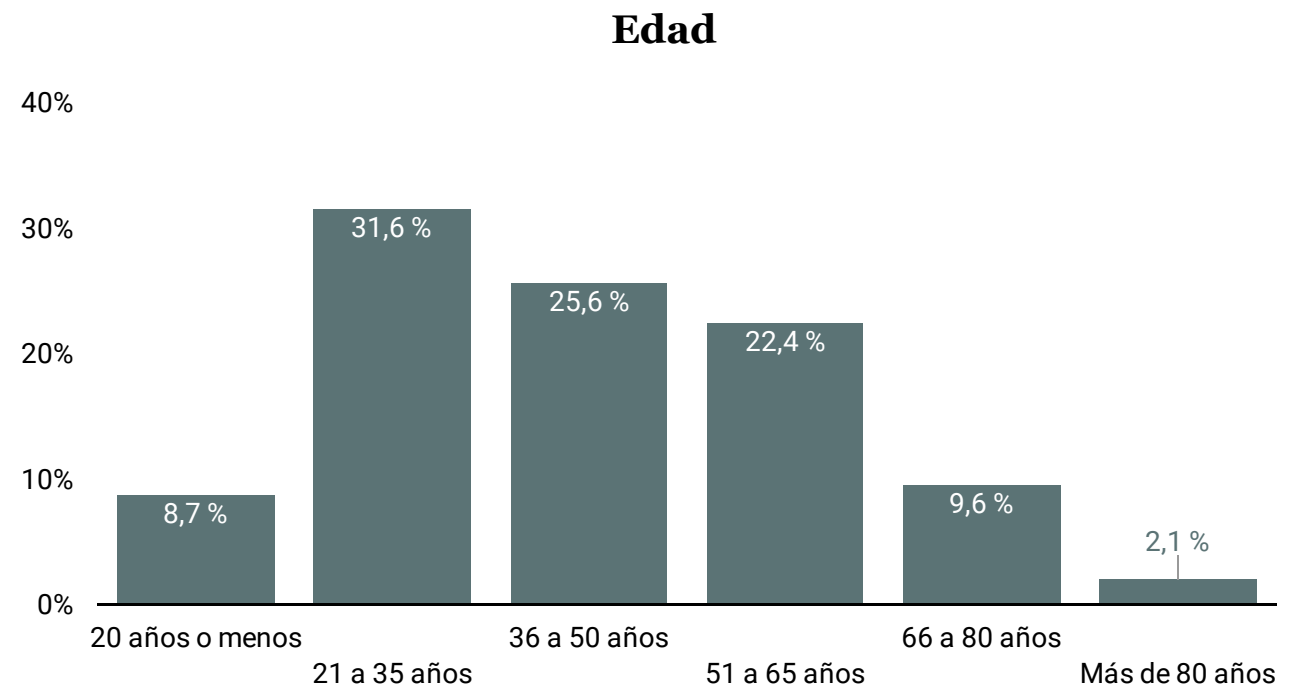
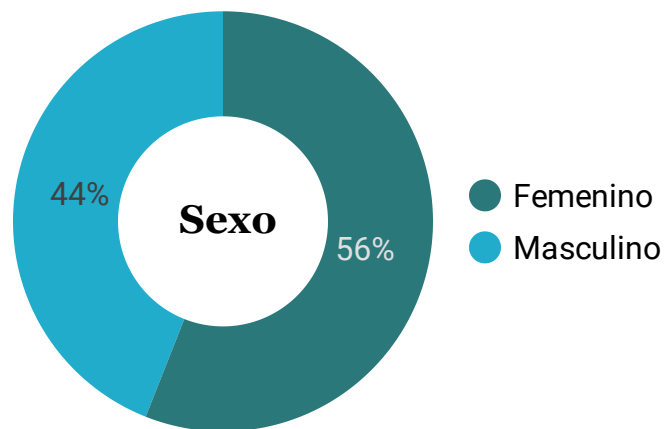
Finalmente se presentan resultados comparativos entre las cifras obtenidas en 2021 y 2022.

PERFIL DE LA MUESTRA

Se trabajó en base a una muestra integrada por 519 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=519

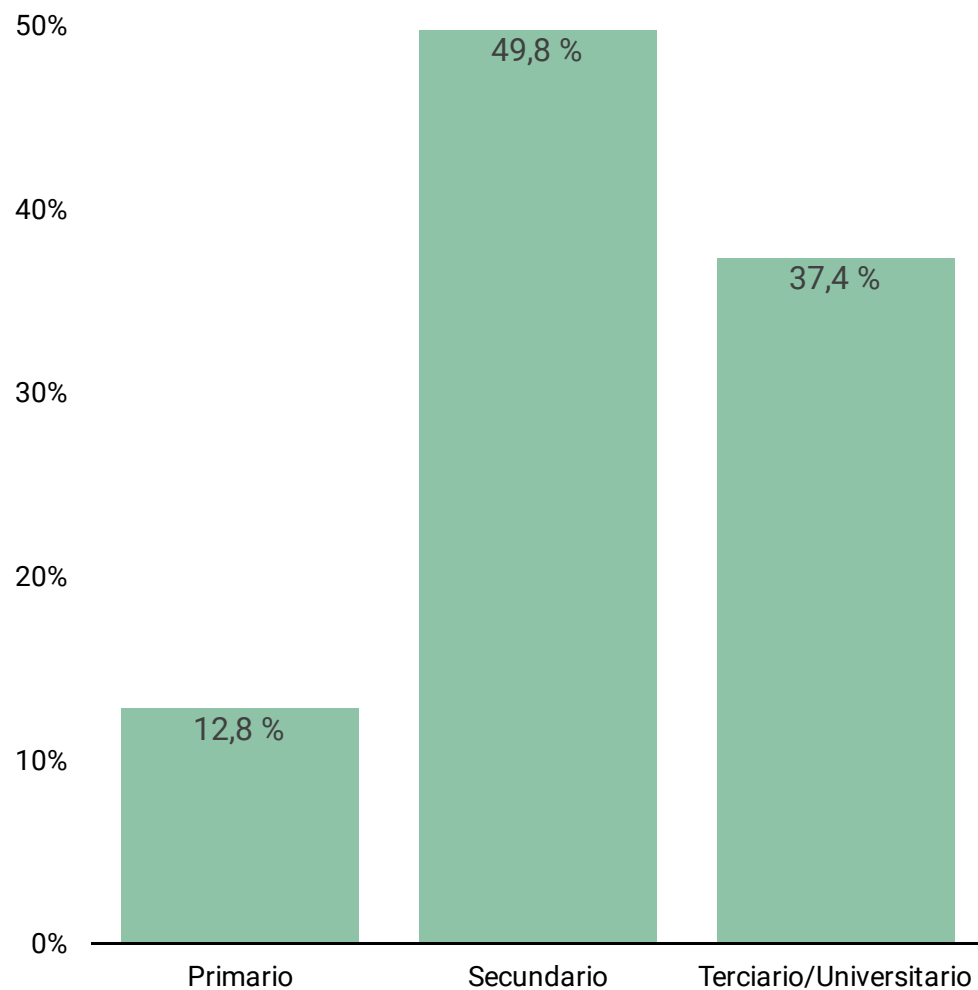


EDAD MEDIA
43

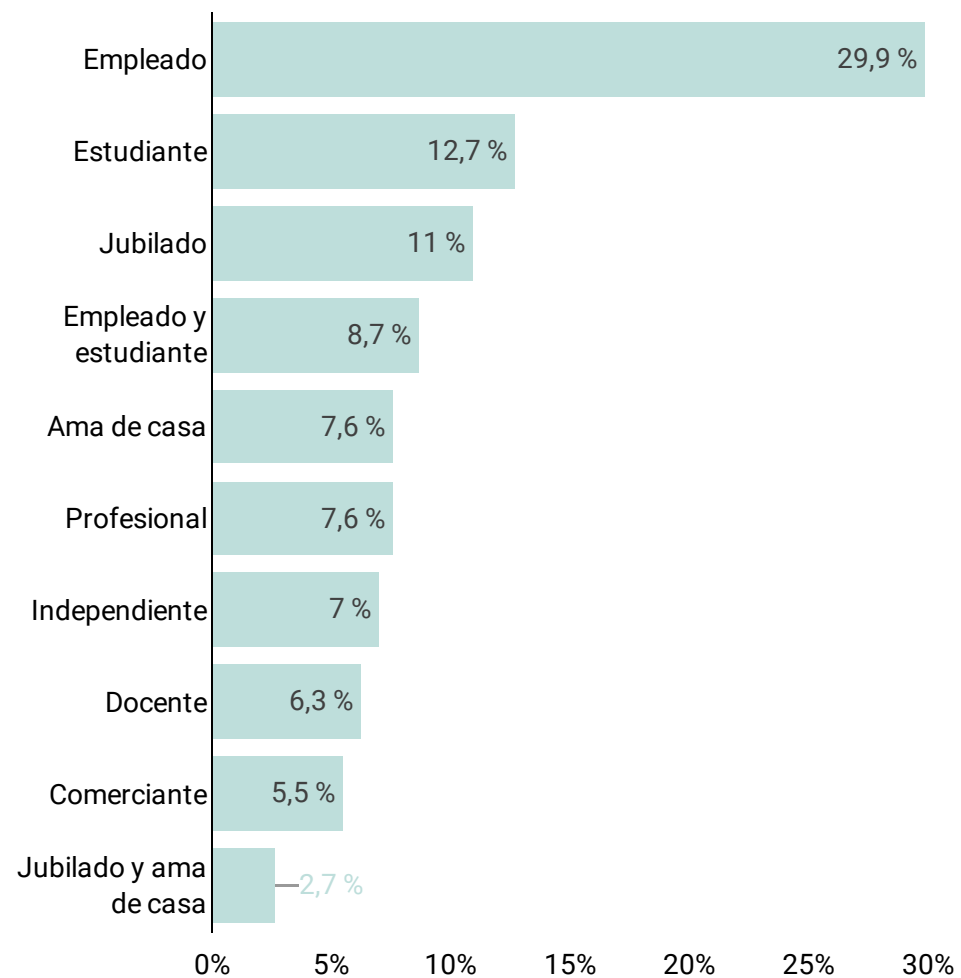
DESVÍO ESTÁNDAR
±17,54

PERFIL DE LA MUESTRA

Nivel de estudio

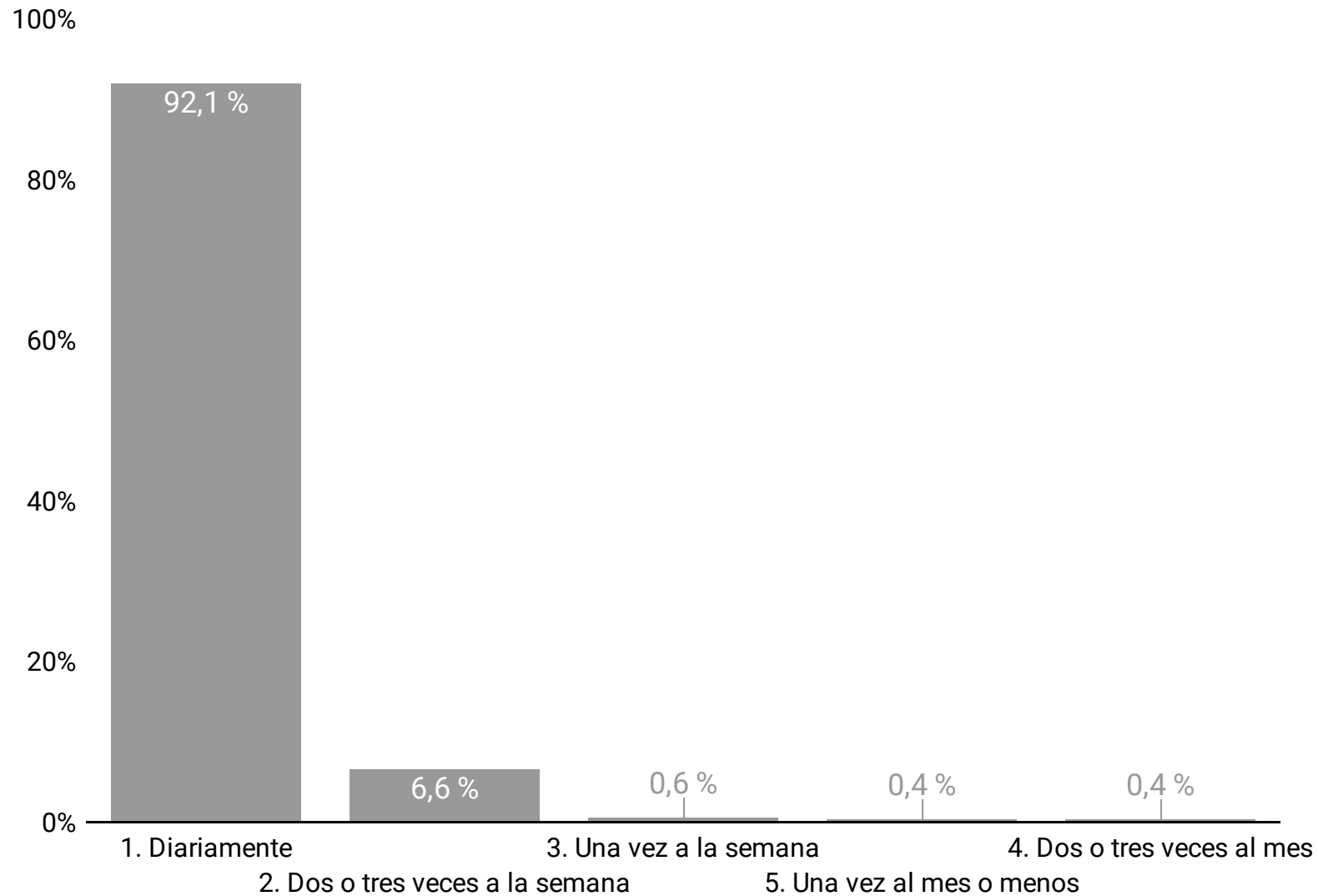


Ocupación



USO DE INTERNET FRECUENCIA DE ACCESO

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



El 92,1% de los encuestados asegura acceder a internet en forma diaria.

USO DE INTERNET POR SEXO, EDAD Y NIVEL EDUCATIVO

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

indicador ▲	Diariamente	Dos o tres veces a la semana	Una vez a la semana	Dos o tres veces al mes	Una vez al mes o menos
a. Femenino	94,5 %	5,2 %	0,3 %		
b. Masculino	89 %	8,3 %	0,9 %	0,9 %	0,9 %
c. 20 años o menos	100 %				
d. 21-35 años	99 %	1 %			
e. 36-50 años	93 %	7 %			
f. 51-65 años	91 %	9 %			
g. 66-80 años	70 %	18 %	4 %	4 %	4 %
h. más de 80 años	64 %	27 %	9 %		
i. Primario	79 %	17 %		2 %	3 %
j. Secundario	94 %	5 %	1 %		
k. Terciario/Universi...	95 %	5 %			

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

No se observan diferencias significativas en relación al sexo.

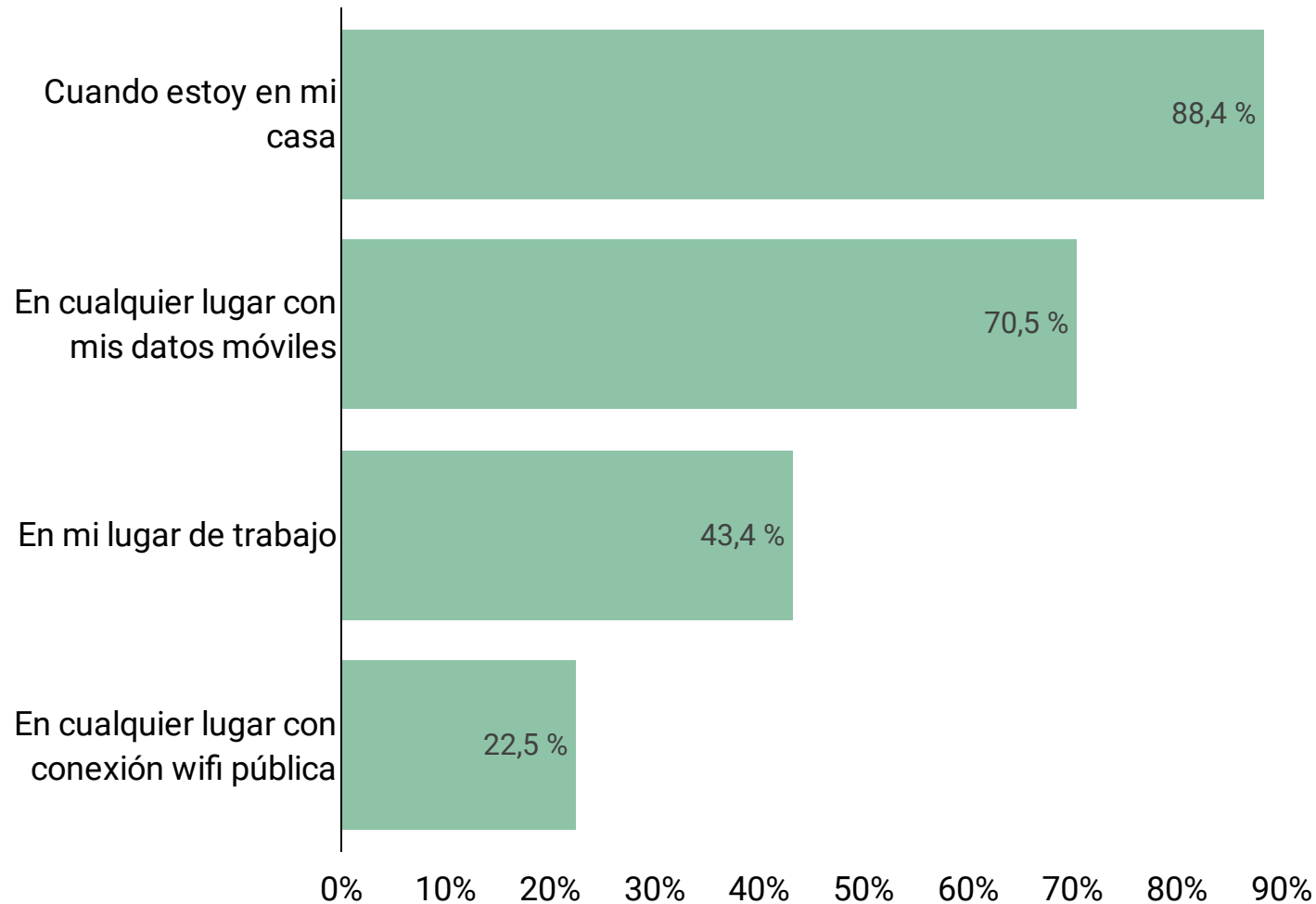
Existen diferencias significativas en la distribución por edades entre los menores y los mayores de 66 años. Los más propensos a usar internet diariamente son los menores de 66 años. Se aprecia que a medida que la edad avanza, las personas son menos propensas a utilizar internet diariamente.

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.



USO DE INTERNET. LUGARES

¿Dónde usa internet generalmente?



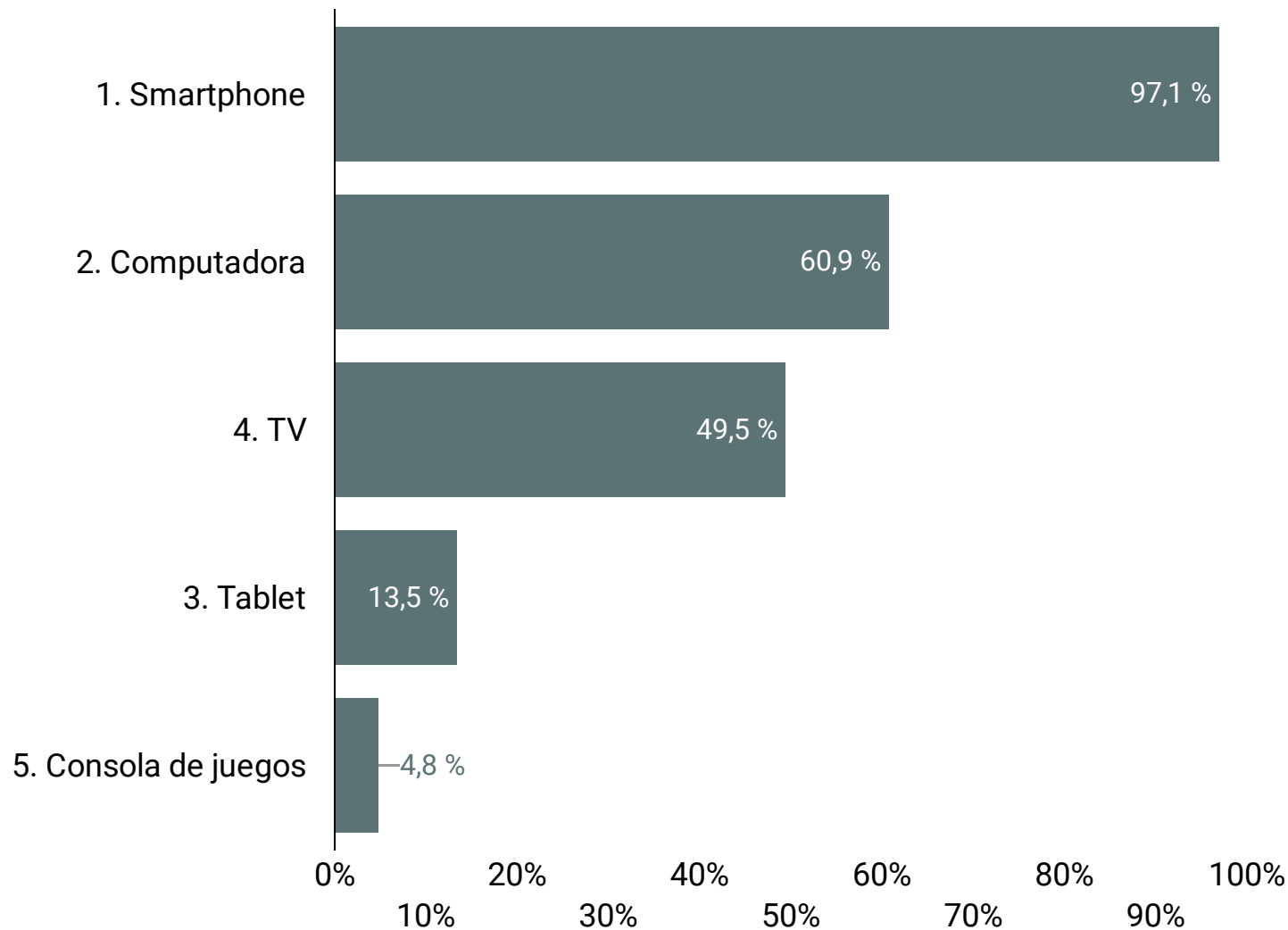
Los lugares desde donde los encuestados aseguran acceder a internet con mayor frecuencia son en sus viviendas y "en cualquier otro lugar con mis datos móviles".

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

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. DISPOSITIVOS

¿Qué dispositivo usa para ingresar a internet?



Los dispositivos más utilizados para acceder a internet son los smartphones, los cuales fueron mencionados con una frecuencia del 97,1%.

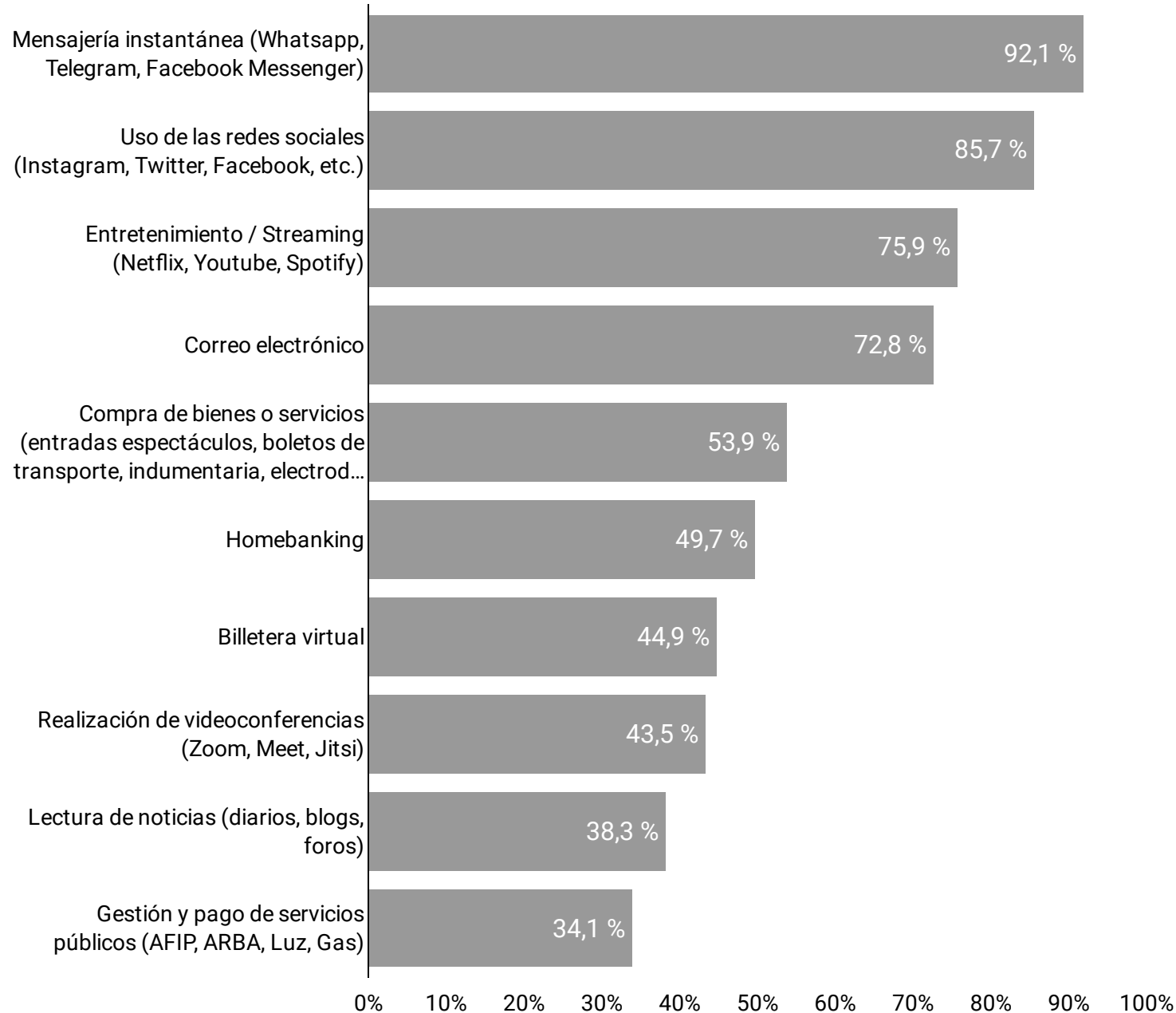
En segundo lugar se ubican las computadoras personales (PC).

En tercer lugar aparecen los televisores.

Otros dispositivos mencionados con menor frecuencia son las tablets y las consolas de juegos.

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 92,1% por los encuestados.

La segunda actividad más habitual, mencionada con una frecuencia del 85,7%, 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.

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



InFo-Lab



Observatorio
Universitario
de Mar del Plata

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, Twitter, Facebook, etc.)	Correo electrónico	Juegos en línea	Entretenimiento / Streaming (Netflix, Youtube, Spotify)
a. Femenino	47,8 %	56 %	20,6 %	87,3 %	70,4 %	25,1 %	75,6 %
b. Masculino	52,2 %	51,3 %	20,6 %	83,8 %	75,9 %	25,9 %	76,3 %
c. 20 años o menos	20 %	71,1 %	20 %	93,3 %	84,4 %	53,3 %	95,6 %
d. 21-35 años	54,3 %	65,9 %	23,2 %	96,3 %	82,9 %	34,1 %	88,4 %
e. 36-50 años	60,2 %	51,9 %	26,3 %	86,5 %	78,9 %	23,3 %	78,2 %
f. 51-65 años	54,3 %	49,1 %	19,8 %	76,7 %	68,1 %	12,9 %	69 %
g. 66-80 años	28 %	22 %	4 %	70 %	28 %	12 %	38 %
h. más de 80 años	27,3 %	27,3 %		54,5 %	54,5 %		27,3 %
i. Primario	24,2 %	22,7 %	10,6 %	71,2 %	37,9 %	9,1 %	39,4 %
j. Secundario	47,9 %	52,1 %	18,3 %	88,3 %	74,7 %	29,2 %	78,6 %
k. Terciario/Universitario	61,7 %	67,9 %	27,5 %	88,1 %	83,4 %	26,4 %	85,5 %

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
a. Femenino	37,8 %	30,9 %	19,2 %	92,4 %	48,1 %	45 %	22,3 %	5,5 %
b. Masculino	39 %	38,2 %	13,6 %	91,7 %	37,7 %	44,7 %	27,6 %	10,1 %
c. 20 años o menos	37,8 %	17,8 %	28,9 %	95,6 %	80 %	51,1 %	17,8 %	8,9 %
d. 21-35 años	37,8 %	32,3 %	20,1 %	95,1 %	56,1 %	45,7 %	26,8 %	12,2 %
e. 36-50 años	41,4 %	46,6 %	21,1 %	89,5 %	34,6 %	48,1 %	33,8 %	9 %
f. 51-65 años	40,5 %	39,7 %	7,8 %	89,7 %	36,2 %	37,9 %	19,8 %	2,6 %
g. 66-80 años	30 %	14 %	8 %	94 %	18 %	46 %	14 %	
h. más de 80 años	27,3 %	9,1 %		81,8 %	9,1 %	36,4 %	9,1 %	
i. Primario	28,8 %	10,6 %	6,1 %	92,4 %	6,1 %	28,8 %	7,6 %	
j. Secundario	32,7 %	32,3 %	10,5 %	92,6 %	37 %	45,9 %	23 %	6,6 %
k. Terciario/Universitario	49,7 %	45,1 %	29 %	91,7 %	65,8 %	49,7 %	32,6 %	11,4 %



USO DE INTERNET. ACTIVIDADES

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

- 1. Homebanking:** Si bien no se observan diferencias significativas en cuanto al sexo, 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 mujeres, 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:** No se observan diferencias significativas en cuanto al sexo. 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 35 años y los individuos con estudios secundarios. Los que menos las realizan son las personas mayores de 51 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

USO DE INTERNET. ACTIVIDADES

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

- 7. E-Learning:** Se observa que esta actividad es realizada con mayor frecuencia por personas de menos de 50 años e individuos con estudios terciarios/universitarios. 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.
- 8.** No se observan grandes diferencias en cuanto al uso de **billeteras virtuales**. Sólo las personas con estudios primarios y las personas entre 51 y 65 años y las mayores de 80 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.**

USO DE INTERNET. ACTIVIDADES

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

Resultado comparativo 2021 vs. 2022

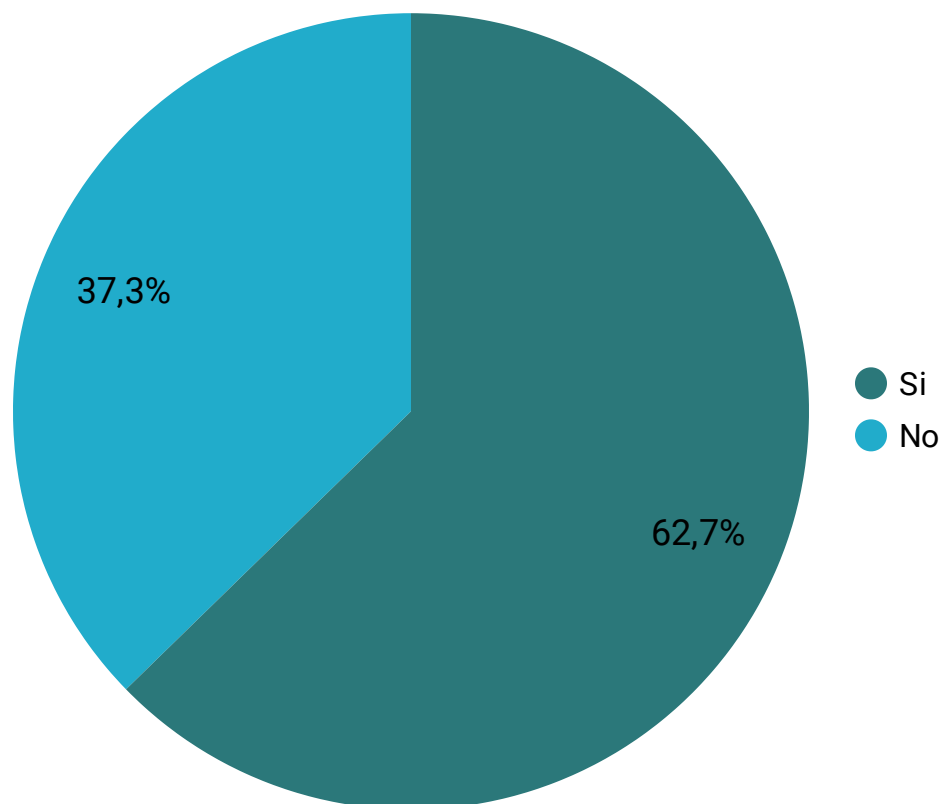
Actividades ▲	2021	2022
a. Homebanking	66 %	49,7 %
b. Compra de bienes o servicios (entradas espectáculos, boletos de transporte, indumentaria, electrodoméstico...	68 %	53,9 %
c. Venta de bienes o servicios	26 %	20,6 %
d. Uso de las redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook, etc.)	84 %	85,7 %
e. Correo electrónico	76 %	72,8 %
f. Juegos en línea	20 %	25,4 %
g. Entretenimiento / Streaming (Netflix, Youtube, Spotify)	87 %	75,9 %
h. Lectura de noticias (diarios, blogs, foros)	52 %	38,3 %
i. Gestión y pago de servicios públicos (AFIP, ARBA, Luz, Gas)	44 %	34,1 %
j. E-Learning (Cursos en línea)	25 %	16,8 %
k. Mensajería instantánea (Whatsapp, Telegram, Facebook Messenger)	94 %	92,1 %
l. Realización de videoconferencias (Zoom, Meet, Jitsi)	57 %	43,5 %
m. Plataformas de pago (Mercado Pago, PagoMisCuentas, etc.)	49 %	44,9 %
n. Plataformas de tarjetas de crédito (Visahome, Masterconsultas)	17 %	24,7 %
ñ. Uso de billeteras de criptomonedas		7,5 %

Se observa una caída en el uso de la mayoría de las actividades en el año 2022 con respecto al año 2021. Esto puede deberse al cese del ASPO.



USO DE INTERNET. PREOCUPACIÓN

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



El 62,7% 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.

Por otra parte el 37,3% (4 de cada 10) afirma lo contrario.

Resultado comparativo 2021 vs. 2022

Respuesta ^	2021	2022
NO	31 %	37,3 %
SI	69 %	62,7 %

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



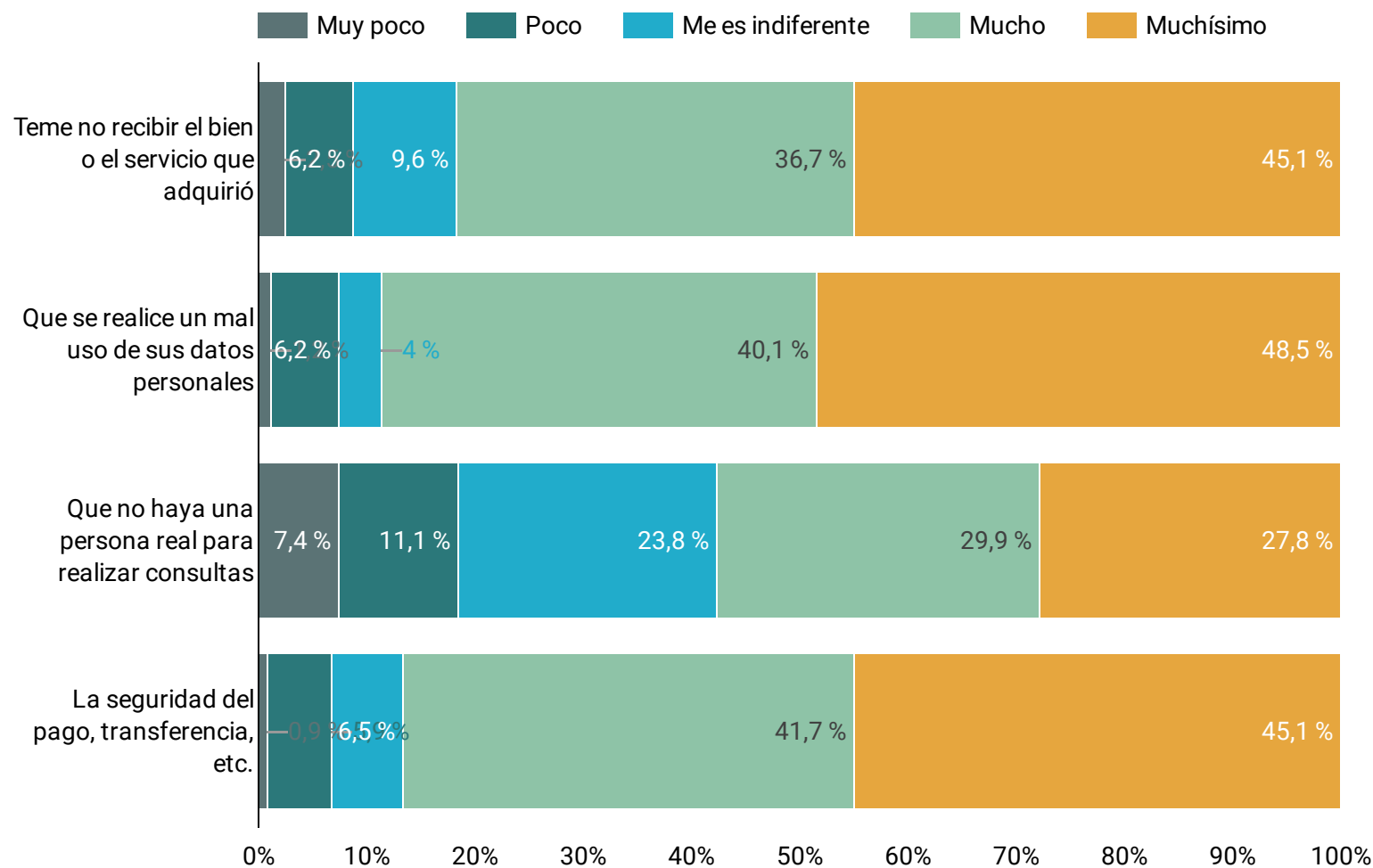
InFo-Lab



Observatorio
Universitario
de Mar del Plata

TRANSACCIONES POR INTERNET. PREOCUPACIÓN

¿Cuánto le preocupan las siguientes situaciones al realizar compras 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.



InFo-Lab



Observatorio
Universitario
de Mar del Plata

USO DE INTERNET. PREOCUPACIÓN

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

indicador ▲	NO	SI
a. Femenino	33,1 %	66,9 %
b. Masculino	42,7 %	57,3 %
c. 20 años o menos	45,5 %	54,5 %
d. 21-35 años	38,7 %	61,3 %
e. 36-50 años	27,8 %	72,2 %
f. 51-65 años	41,4 %	58,6 %
g. 66-80 años	40 %	60 %
h. más de 80 años	45,5 %	54,5 %
i. Primario	47 %	53 %
j. Secundario	30,7 %	69,3 %
k. Terciario/Universitario	42,5 %	57,5 %

A la izquierda se aprecia que la realización de estas actividades genera mayor preocupación entre las personas que poseen entre 36 y 50 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.

Informe ▲	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 de 2021	84,8 %	84 %	62 %	77,6 %
Informe de 2022	82,1 %	81 %	64,9 %	78,9 %

*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.



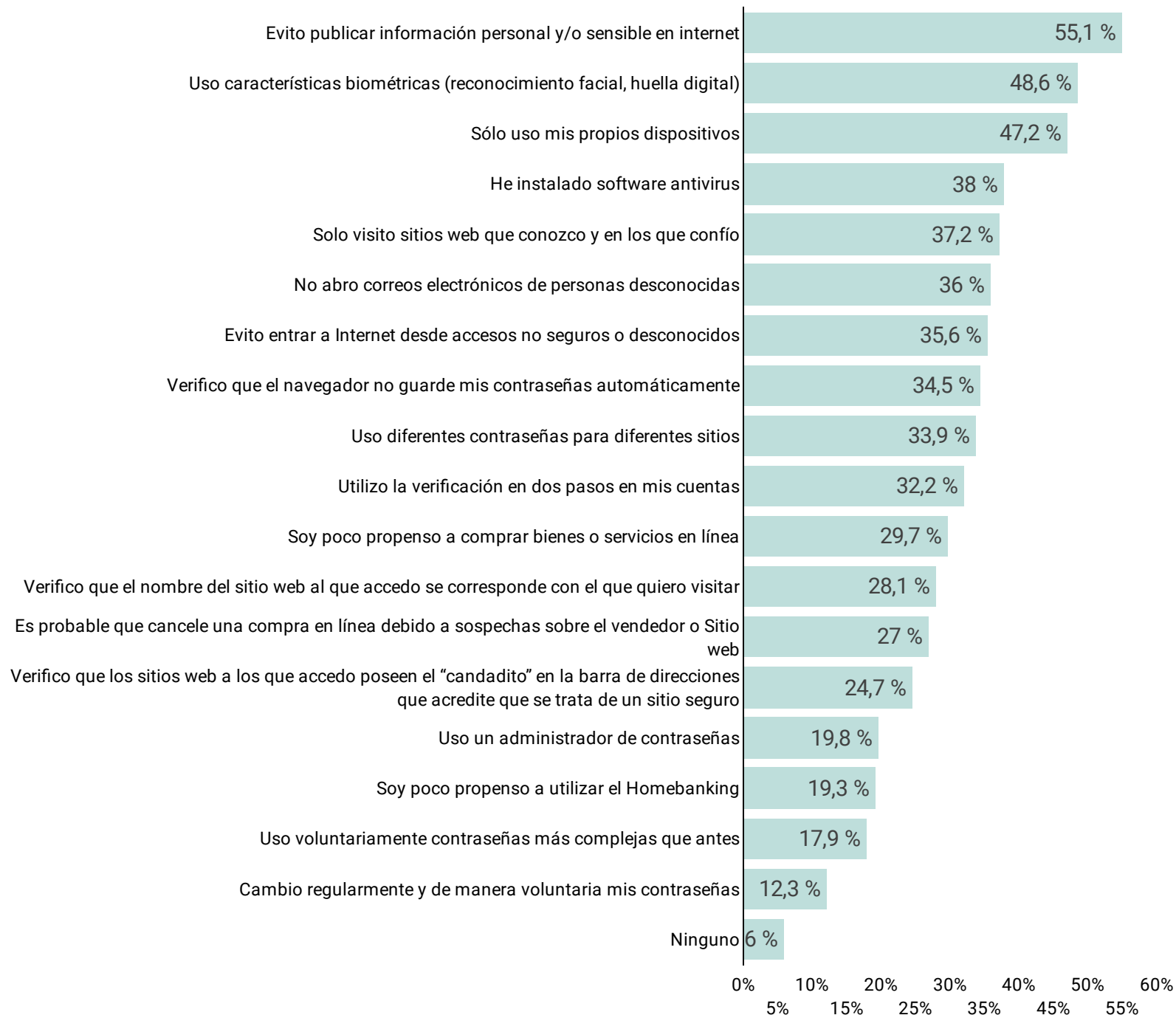
InFo-Lab



Observatorio
Universitario
de Mar del Plata

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 evitar publicar información personal y/o sensible en la web.

Entre las más mencionadas también se destacan el uso de características biométricas y el uso de dispositivos propios únicamente.



InFo-Lab



Observatorio
Universitario
de Mar del Plata

TRANSACCIONES POR INTERNET. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

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

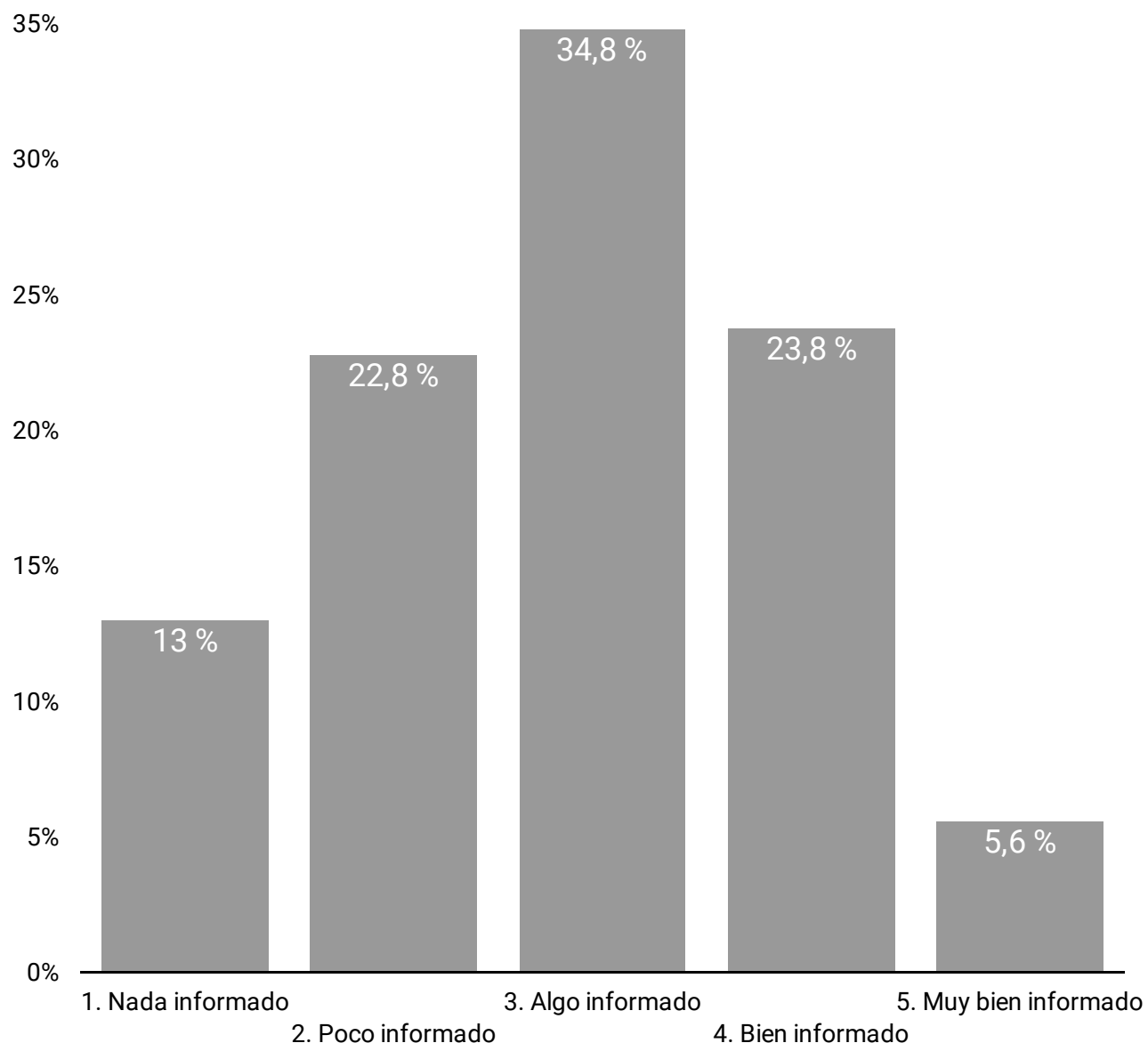
Resultado comparativo 2021 vs. 2022

Medidas ▲	2021	2022
a. Soy poco propenso a comprar bienes o servicios en línea	29 %	29,7 %
b. Soy poco propenso a utilizar el Homebanking	17,7 %	19,3 %
c. Evito publicar información personal y/o sensible en internet	60 %	55,1 %
d. Utilizo la verificación en dos pasos en mis cuentas	33,6 %	32,2 %
e. Solo visito sitios web que conozco y en los que confío	39,6 %	37,2 %
f. Uso diferentes contraseñas para diferentes sitios	42,7 %	33,9 %
g. No abro correos electrónicos de personas desconocidas	41,7 %	36 %
h. Sólo uso mis propios dispositivos	47,7 %	47,2 %
i. He instalado software antivirus	40,2 %	38 %
j. Es probable que cancele una compra en línea debido a sospechas sobre el vendedor o Sitio web	26,4 %	27 %
k. Cambio regularmente y de manera voluntaria mis contraseñas	12,3 %	12,3 %
l. Uso voluntariamente contraseñas más complejas que antes	28,2 %	17,9 %
m. Uso un administrador de contraseñas	11,1 %	19,8 %
n. Uso características biométricas (reconocimiento facial, huella digital)	38,4 %	48,6 %
o. Verifico que el navegador no guarde mis contraseñas automáticamente	37,6 %	34,5 %
p. Verifico que los sitios web a los que accedo poseen el “candadito” en la barra de direcciones que acredite que se t...	23,7 %	24,7 %
q. Verifico que el nombre del sitio web al que accedo se corresponde con el que quiero visitar	27,6 %	28,1 %
r. Ninguno	4 %	6 %
ñ. Evito entrar a Internet desde de accesos no seguros o desconocidos	36,2 %	35,6 %



CIBERCRIMEN. INFORMACIÓN

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



El 29,4% de los encuestados considera estar bien o muy bien informado acerca de los riesgos del cibercrimen.

El 70,6% reconoce estar informado de manera deficiente, ya sea porque asume estar algo informado (34,8%), poco informado (22,8%) o nada informado (13%).

Resultado comparativo 2021 vs. 2022

Respuesta ^	2021	2022
1. Nada informado	8,7 %	13 %
2. Poco informado	26,8 %	22,8 %
3. Algo informado	38 %	34,8 %
4. Bien informado	20,1 %	23,8 %
5. Muy bien informado	6,4 %	5,6 %



InFo-Lab



Observatorio
Universitario
de Mar del Plata

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
a. Femenino	12,1 %	25,2 %	34,5 %	25,2 %	3,1 %
b. Masculino	14,1 %	19,8 %	35,2 %	22 %	8,8 %
c. 20 años o menos		2,3 %	38,6 %	52,3 %	6,8 %
d. 21-35 años	8,6 %	19,6 %	36,8 %	28,2 %	6,7 %
e. 36-50 años	9 %	27,1 %	39,8 %	18 %	6 %
f. 51-65 años	19 %	28,4 %	29,3 %	18,1 %	5,2 %
g. 66-80 años	30 %	30 %	24 %	14 %	2 %
h. más de 80 años	36,4 %	9,1 %	36,4 %	18,2 %	
i. Primario	36,4 %	28,8 %	28,8 %	4,5 %	1,5 %
j. Secundario	12,2 %	25,5 %	34,1 %	22,7 %	5,5 %
k. Terciario/Universitario	5,7 %	17,1 %	37,8 %	32,1 %	7,3 %

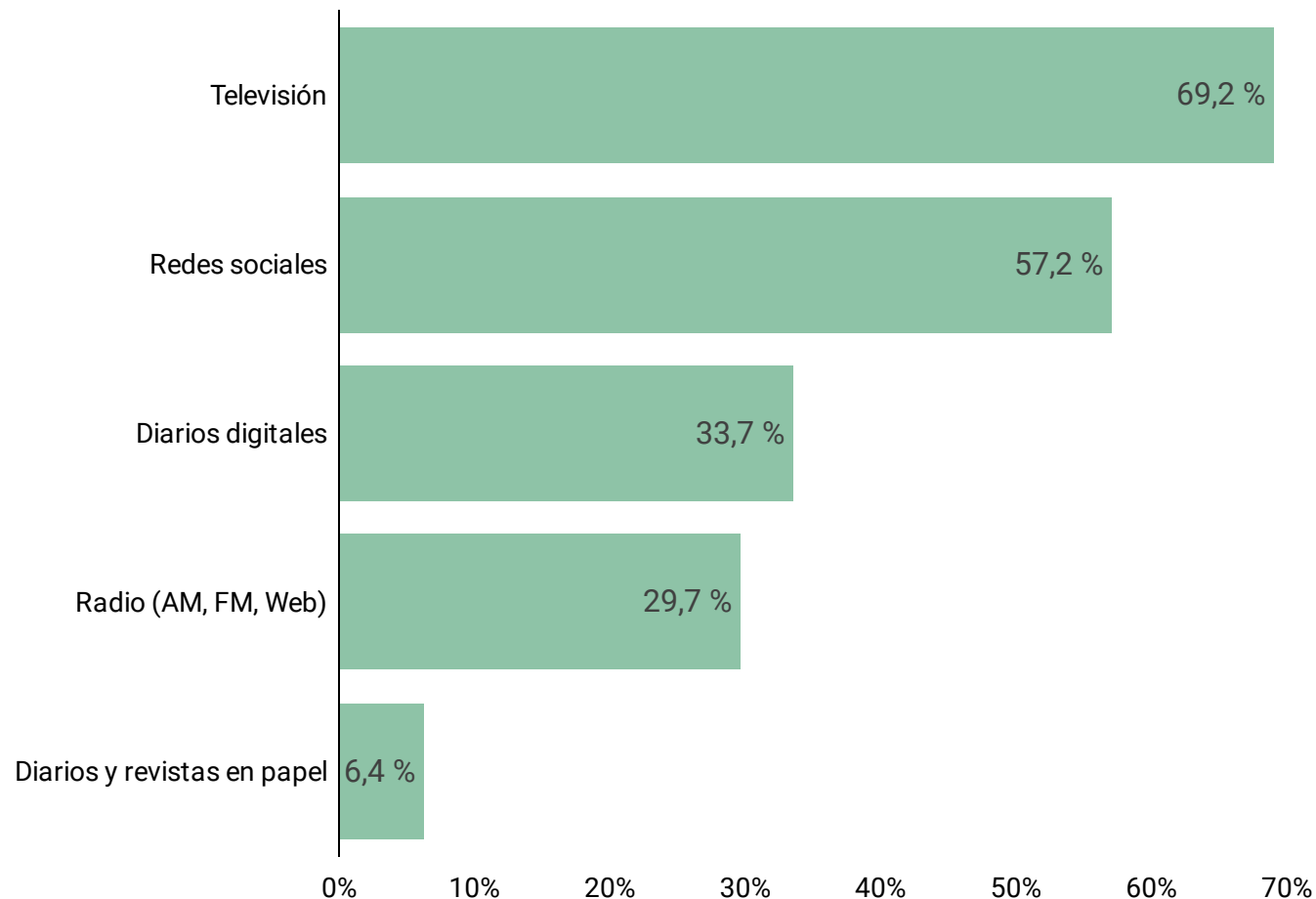
Se observa que el mayor porcentaje se registra en la opción **Algo Informado**.

En relación a la edad se advierte que la mayor proporción de quienes manifiestan estar menos informados se registra entre quienes poseen más de 66 años.



CIBERCRIMEN. INFORMACIÓN

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

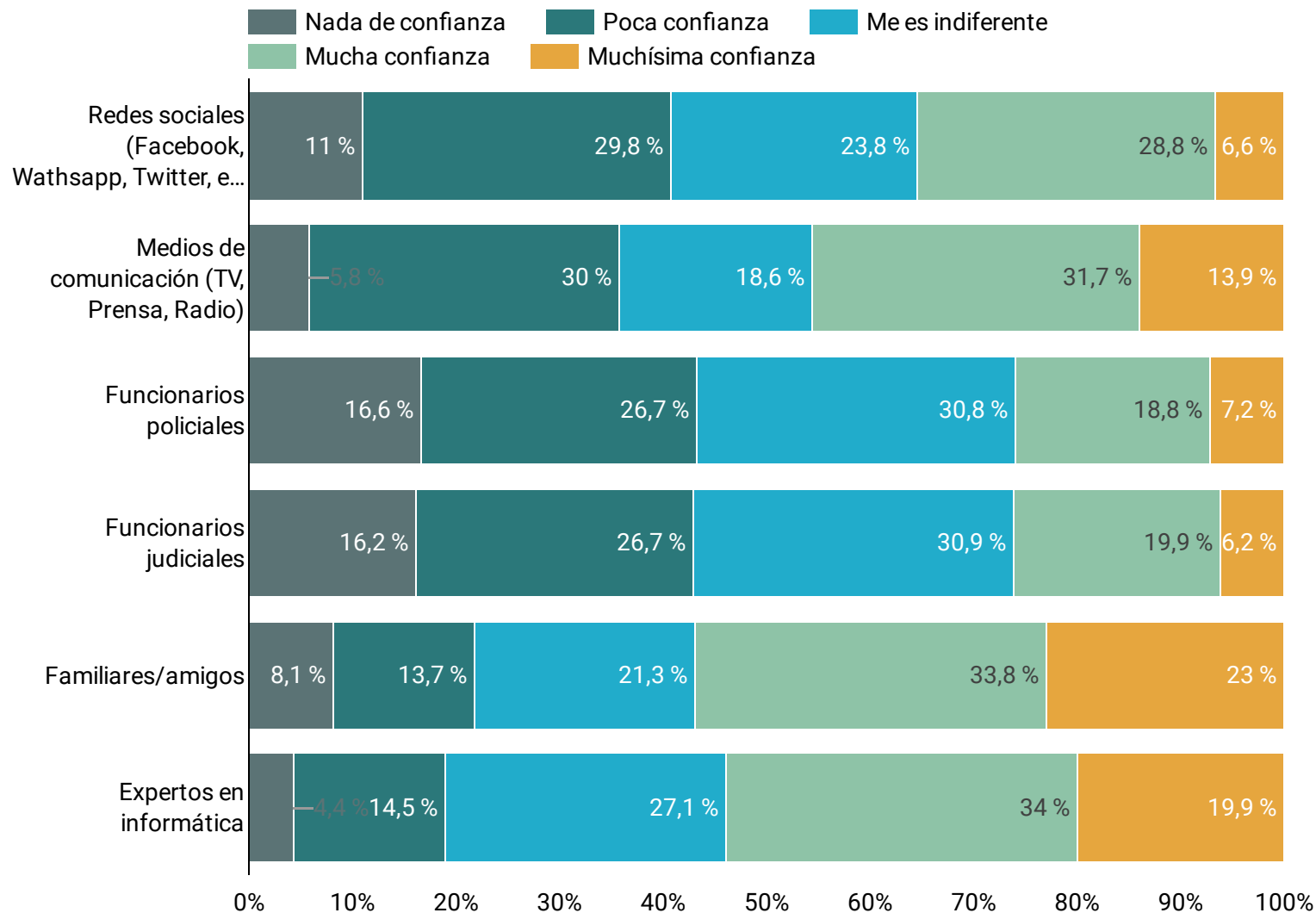


Los tres medios utilizados con mayor frecuencia para informarse sobre asuntos de actualidad son: la televisión, Redes Sociales y diarios digitales.



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.

Además se observa que los medios de comunicación también generan poca confianza como fuentes de información en la materia.



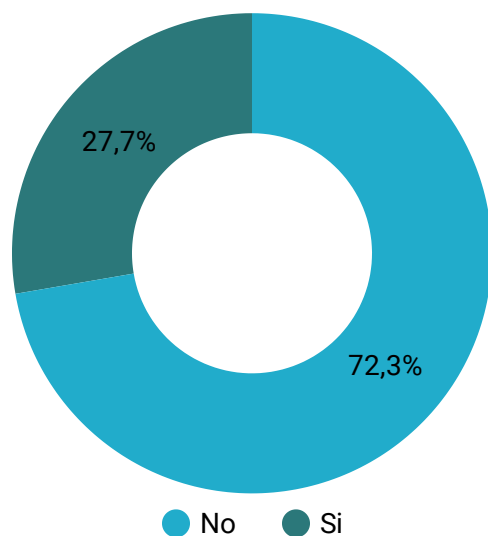
InFo-Lab



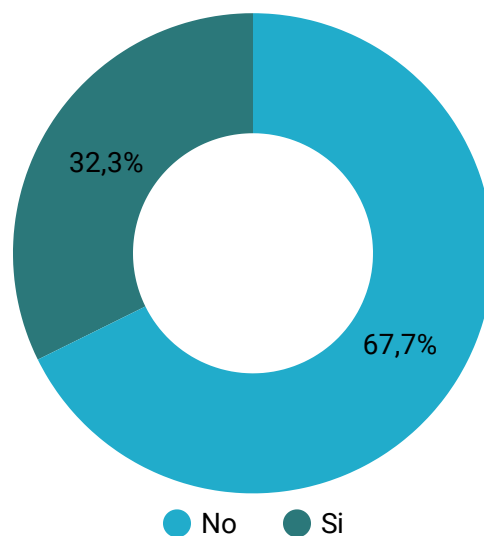
Observatorio
Universitario
de Mar del Plata

CIBERCRIMEN. INTERACCIÓN CON AMENAZAS

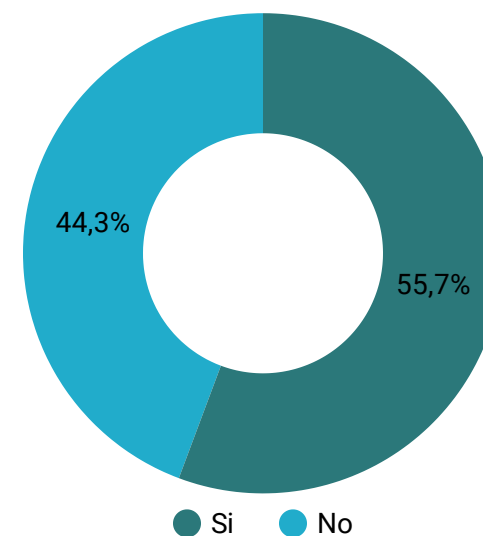
¿Ha recibido correos electrónicos, mensajes de texto o mensajería instantánea diciéndole que le habían bloqueado su cuenta y debía hacer clic en un link adjunto para volver a activarla?



¿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 lanzando alguna oferta o beneficio?



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 27,7% recibió correos o mensajes diciéndole que habían bloqueado su cuenta y que debía hacer clic en un link para volver a activarla.

El 32,3% recibió llamados telefónicos solicitándole datos personales.

El 55,7% recibió mensajes diciéndole que había ganado un premio o sobre el lanzamiento de una oferta o beneficio.



InFo-Lab



Observatorio
Universitario
de Mar del Plata

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?
a. Femenino	29,9 %	31,3 %	56,7 %
b. Masculino	24,6 %	33,3 %	53,9 %
c. 20 años o menos	31,1 %	17,8 %	53,3 %
d. 21-35 años	29,9 %	29,3 %	56,7 %
e. 36-50 años	35,3 %	41,4 %	66,9 %
f. 51-65 años	15,5 %	27,6 %	46,6 %
g. 66-80 años	24 %	38 %	48 %
h. más de 80 años	27,3 %	45,5 %	36,4 %
i. Primario	18,2 %	39,4 %	53 %
j. Secundario	24,9 %	30,7 %	52,1 %
k. Terciario/Universitario	34,2 %	31,6 %	61,1 %

Al segmentar los datos por variable sociodemográficas no se perciben diferencias significativas en cuanto a sexo. En relación a la edad y al nivel de estudios se observa que reconocen con más frecuencia :

Haber recibido correos o mensajes diciéndole que habían bloqueado su cuenta y que debía hacer clic en un link para volver a activarla las personas de entre 36 y 50 años y los individuos con estudios terciarios/universitarios.

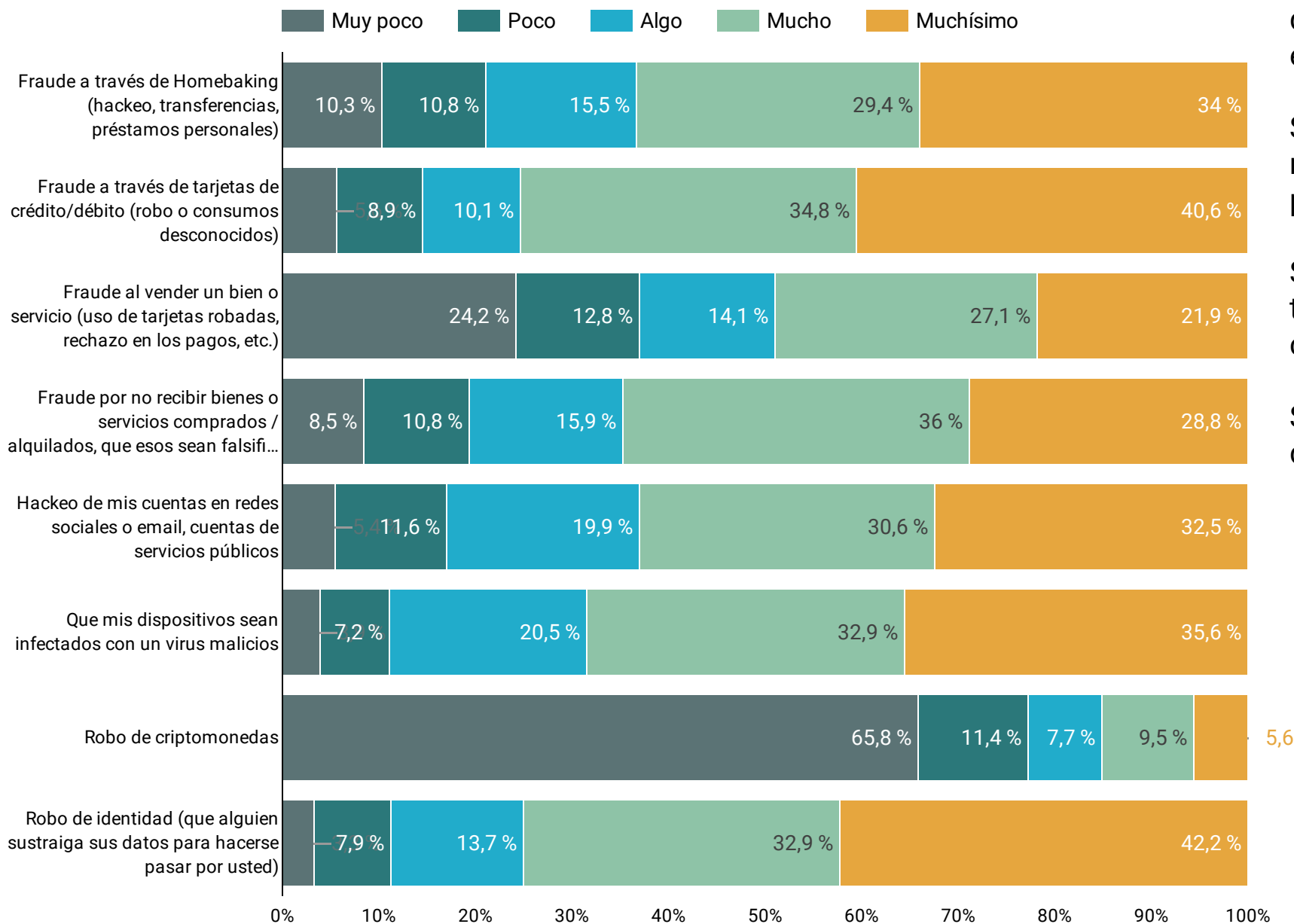
Haber recibido llamados telefónicos solicitándole datos personales, las personas de entre 36 y 50 y más de 80 años

Haber recibido mensajes diciéndole que había ganado un premio o sobre el lanzamiento de una oferta o beneficio, las personas de entre 36 y 50 años y los individuos con estudios terciarios/universitarios.



CIBERCRIMEN. PREOCUPACIÓN

El ciberdelito puede ser cometido de diversas maneras. ¿Cuánto le preocupa ser víctima de alguna de las siguientes modalidades?



Las modalidades de ciberdelito que más preocupan a los encuestados consisten en:

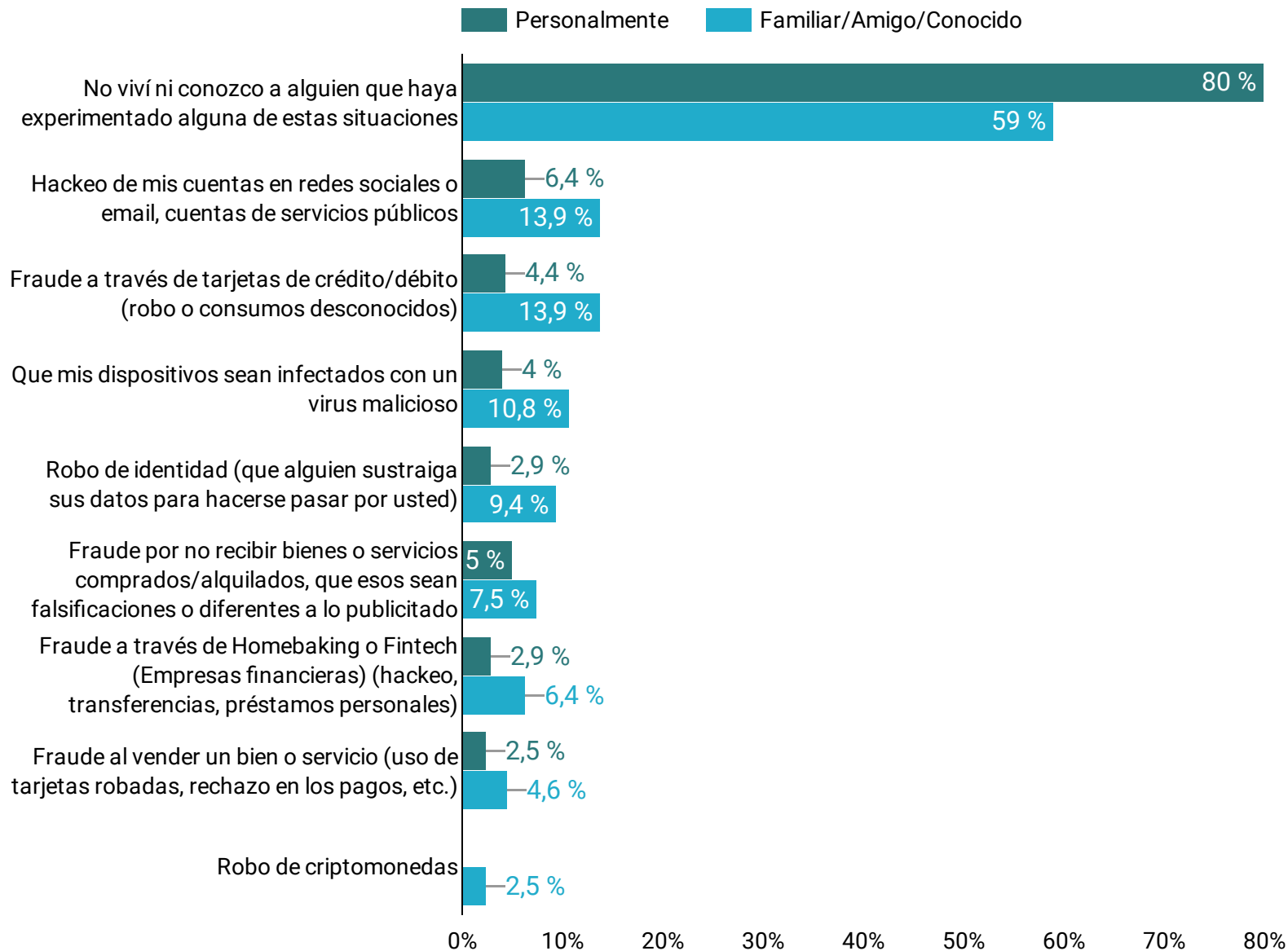
Sufrir un robo de identidad mediante el uso de datos personales.

Ser víctima de un fraude a través de tarjetas de crédito/débito.

Ser afectado por un virus en sus dispositivos digitales.

CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

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



El 20% aseguró haber sufrido en el último año algunas de las modalidades de ciberdelito consideradas. Al mismo tiempo, el 41% de los individuos indicó que algún amigo o conocido también experimentó alguna situación de este tipo durante el mismo período.

Las tres modalidades más mencionadas fueron:

Hackeo de cuentas en redes sociales, mail, etc

Fraude a través de tarjeta crédito/débito.

Fraude por no haber recibido bienes o servicios en las condiciones adquiridas.

Dispositivos infectados por un virus malicioso.



CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

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

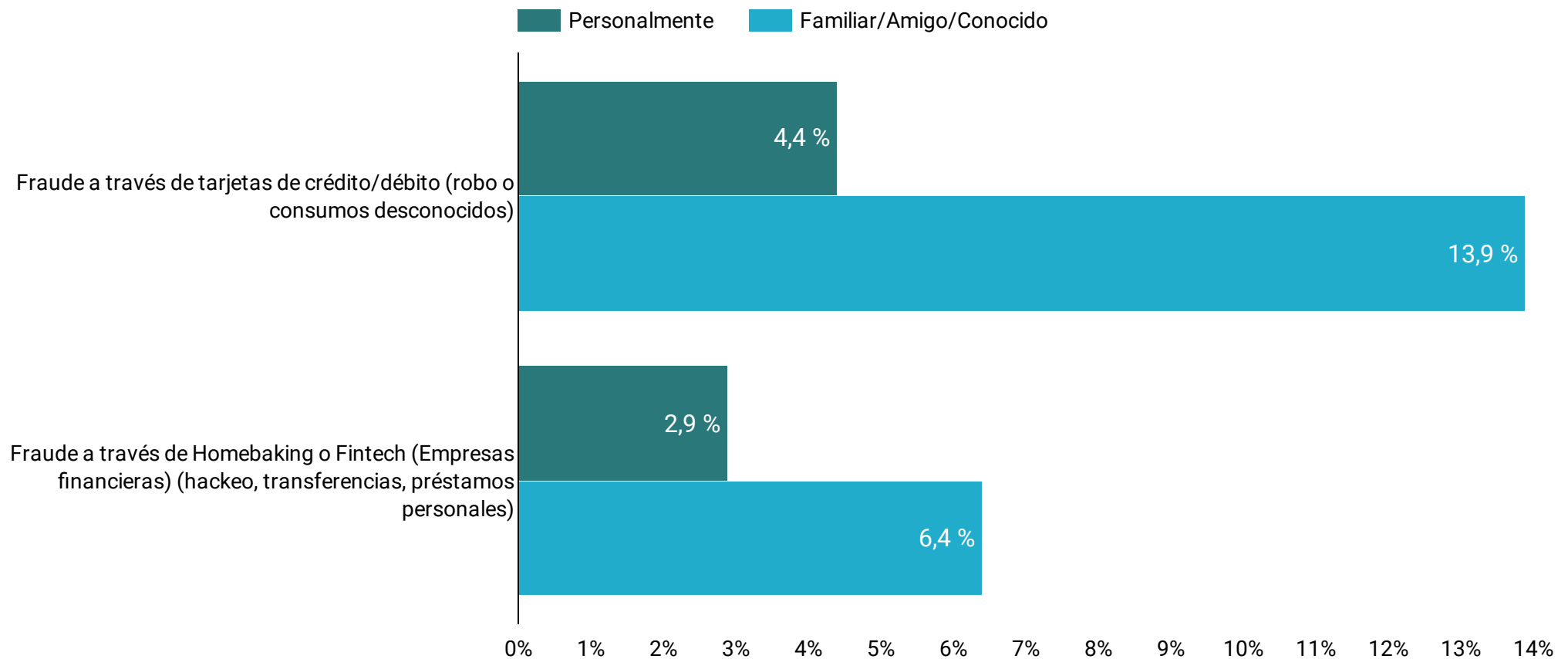
Modalidad ▲	Nada o poco informado	Algo informado	Bien o muy bien informado
Fraude a través de Homebaking o Fintech (Empresas financieras) (hacking, transferencias, préstamos personales)	24 %	33 %	42 %
Fraude a través de tarjetas de crédito/débito (robo o consumos desconocidos)	34 %	31 %	35 %
Fraude al vender un bien o servicio (uso de tarjetas robadas, rechazo en los pagos, etc.)	23 %	29 %	49 %
Fraude por no recibir bienes o servicios comprados/alquilados, que esos sean falsificaciones o diferentes a lo publicitado	23 %	37 %	40 %
Hacking de mis cuentas en redes sociales o email, cuentas de servicios públicos	25 %	36 %	40 %
No viví alguna de estas situaciones	39 %	35 %	26 %
Que mis dispositivos sean infectados con un virus malicioso	28 %	32 %	39 %
Robo de criptomonedas	15 %	0 %	85 %
Robo de identidad (que alguien sustraiga sus datos para hacerse pasar por usted)	16 %	35 %	49 %

Por ejemplo, aquellas personas que han sufrido un Fraude a través de Homebanking, el 42% dijo estar Bien o muy bien informadas sobre el cibercrimen. Por lo tanto, **se puede observar que a pesar de ser alto el porcentaje de personas que dicen estar muy bien informadas, de todos modos fueron víctimas de un cibercrimen.**



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	4. Fraude a través de tarjetas de crédito/débito (robo o consumos desconocidos) ▾
Ingresé a una tienda online, realicé una compra y luego vi consumos desconocidos en mi tarjeta de crédito/débito	52,2 %
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	21,7 %
Perdí o me robaron el celular y accedieron a mi cuenta	13 %
No recuerdo	13 %
Me comuniqué con la cuenta o perfil de una empresa o institución en una red social	8,7 %
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	8,7 %
Busqué en Google o similar el sitio web de esa empresa o institución	8,7 %
Consumí en un restaurante donde tardaron mucho en cobrarme; pagué con tarjeta de débito, la retiraron y no vi qué pasó con ella	4,3 %
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	4,3 %
Al hacer un reclamo me comuniqué por un medio no oficial y di mis datos	



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:

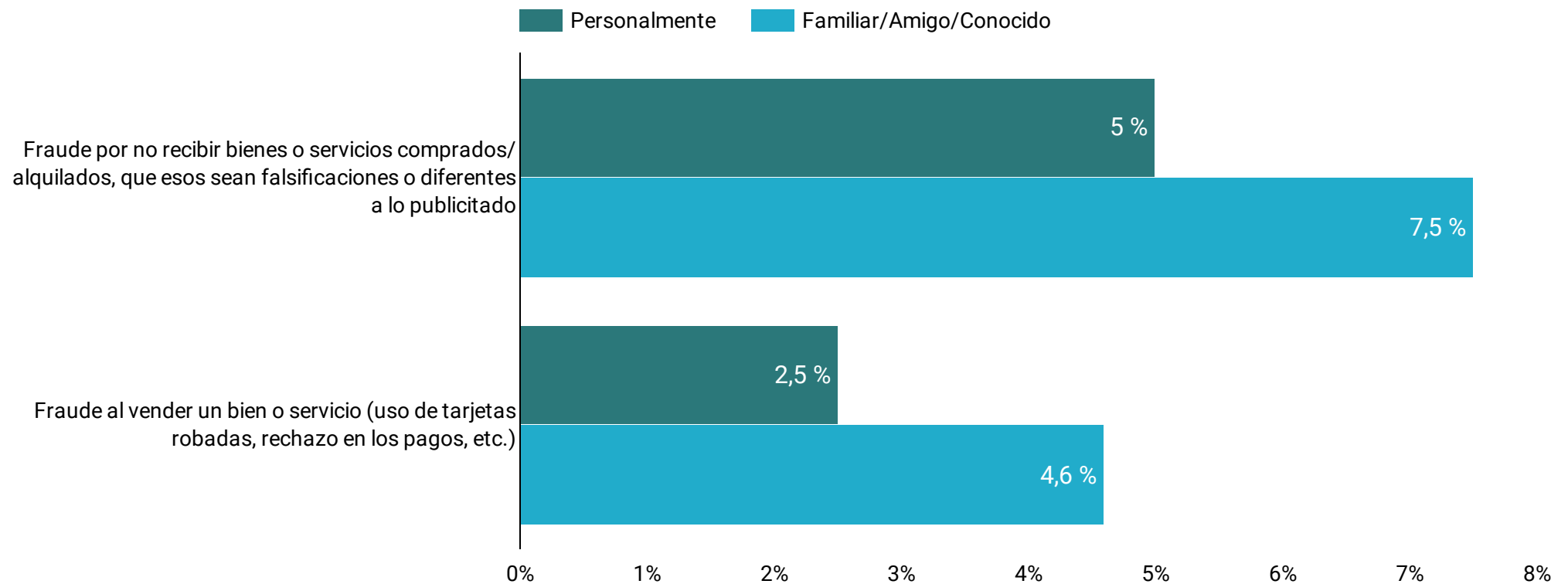
Respuesta	5. Fraude a través de Homebaking o Fintech (Empresas financieras) (hacking, transferencias, préstamos personales)
Busqué en Google o similar el sitio web de esa empresa o institución	40 %
Me hackearon mi cuenta de correo y a través de eso accedieron y/o restablecieron mis cuentas bancarias y/o de servicios públicos y/o billeteras de criptomonedas	33,3 %
Me comuniqué con la cuenta o perfil de una empresa o institución en una red social	20 %
Perdí o me robaron el celular y accedieron a mi cuenta	20 %
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	20 %
Ingresé a una tienda online, realicé una compra y luego vi consumos desconocidos en mi tarjeta de crédito/débito	6,7 %
Al hacer un reclamo me comuniqué por un medio no oficial y di mis datos	6,7 %
No recuerdo	6,7 %
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	6,7 %

Consumí en un restaurante donde tardaron mucho en cobrarme; pagué con tarjeta de débito, la retiraron y no vi qué pasó con ella



CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

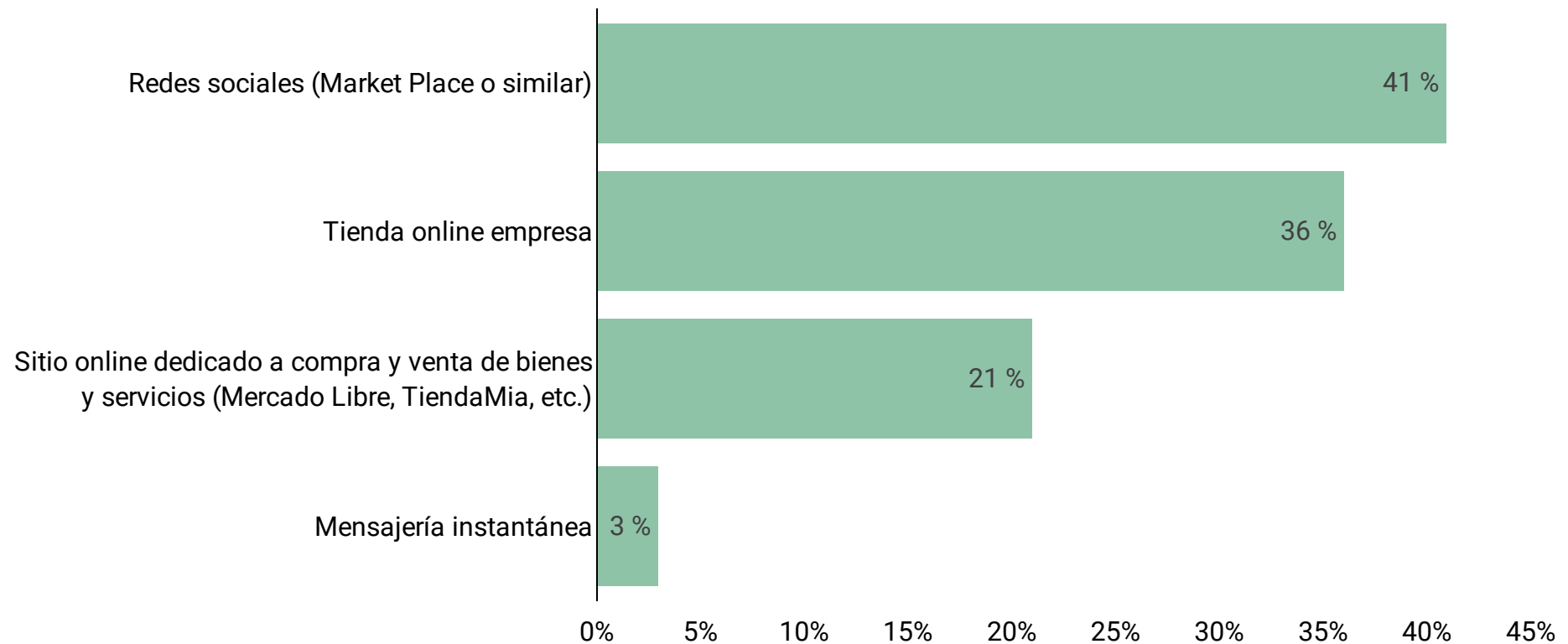
¿En el último año, usted, algún familiar, amigo o conocido ha vivido alguna de las siguientes situaciones?



CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

¿Por qué canal realizó la operación?

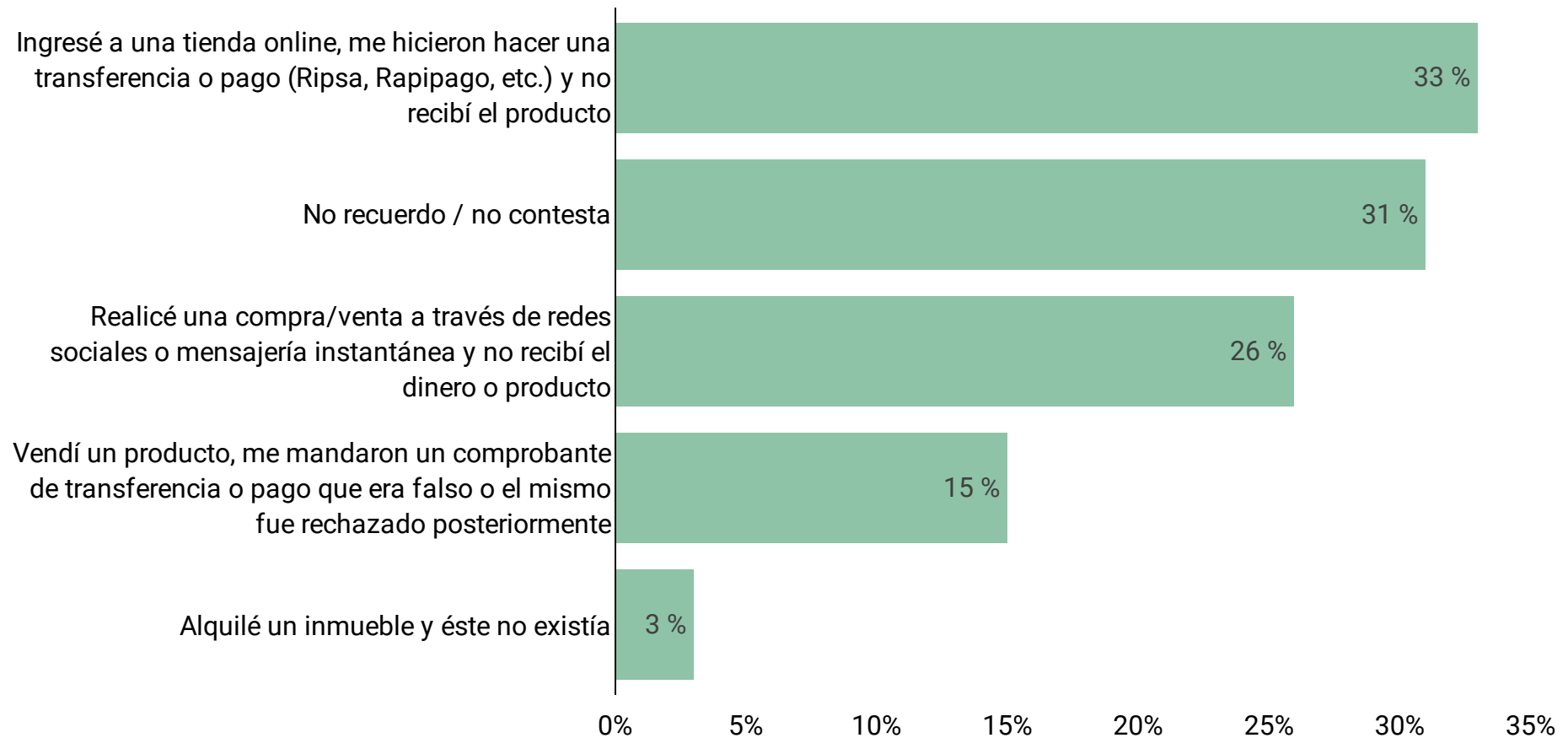
Los encuestados que reconocen haber sido víctimas de fraude por no recibir bienes o servicios comprados/alquilados, que sean falsificados o diferentes a lo publicitado o haber sufrido fraude al vender un bien o servicio indicaron haber realizado estas operaciones mediante los siguientes canales:



CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

¿Recuerda haber realizado alguna de las siguientes operaciones?

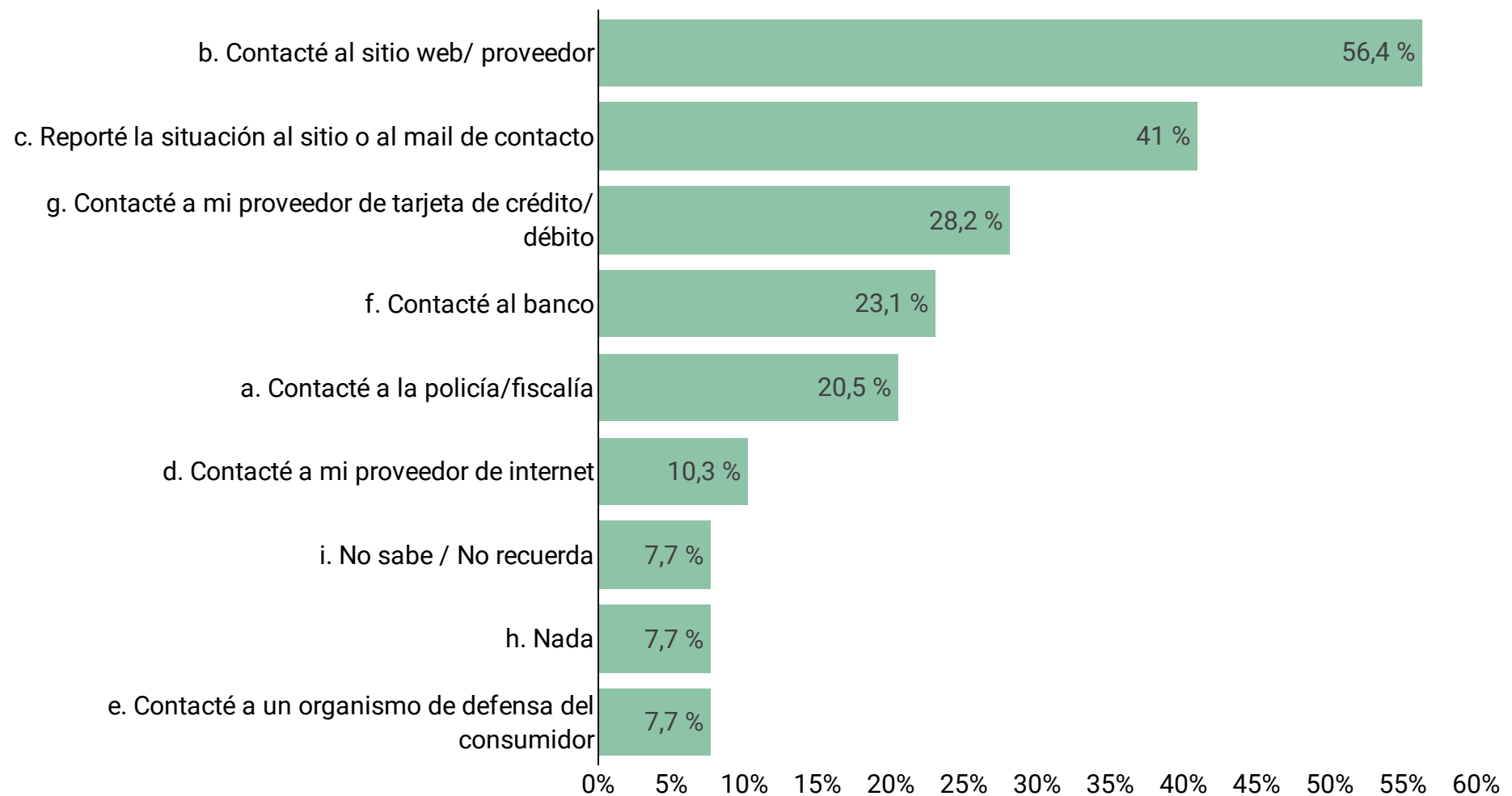
Los encuestados que reconocen haber sido víctimas de fraude por no recibir bienes o servicios comprados/alquilados, que sean falsificados o diferentes a lo publicitado o haber sufrido fraude al vender un bien o servicio indicaron haber realizado los siguientes tipo de operaciones:



CIBERCRIMEN. EXPERIENCIAS

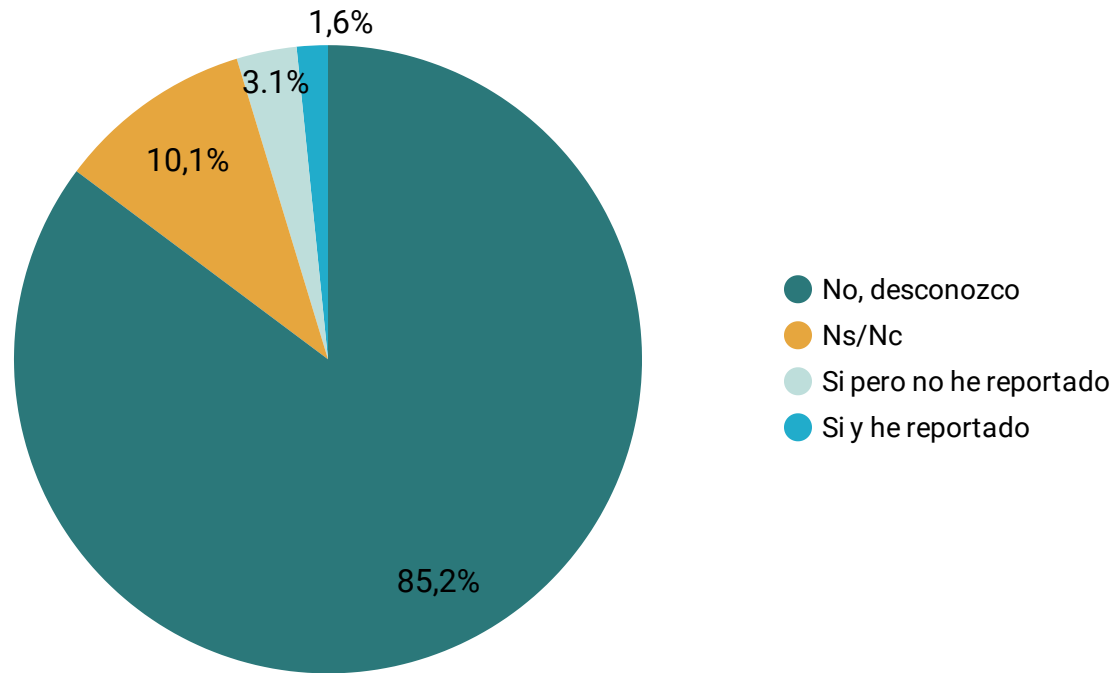
¿Cuál fue su reacción cuando usted experimentó alguna de las siguientes situaciones?

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?

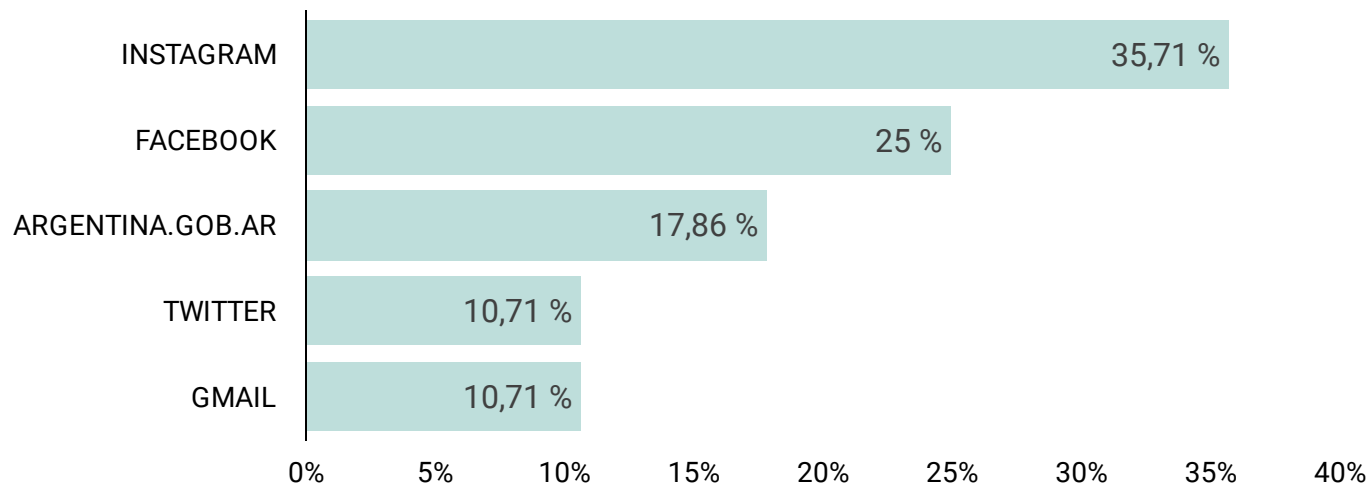


El 85,2% asegura desconocer dónde reportar mediante internet un ciberdelito y el 10,1% no sabe o no contesta a la pregunta.

Sólo el 4,7% afirma conocer dónde denunciar un caso.

Entre quienes aseguran sí conocer dónde reportar la situación el 82,13% alude a las empresas proveedoras de servicios como Instagram, Facebook, Twitter o Gmail.

Si contestó que conoce, ¿Cuál?



En tanto que el 17,86% menciona al sitio web argentina.gob.ar



InFo-Lab



Observatorio
Universitario
de Mar del Plata

CONCLUSIONES

El 92,1% de los encuestados asegura acceder a internet en forma diaria.

Al segmentar las respuestas por características sociodemográficas no se observan diferencias significativas en relación al sexo. En cambio, se aprecian 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. Es decir que a medida que la edad avanza, las personas son menos propensas a utilizar internet diariamente. Además, 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

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 particulares.

Los dispositivos más utilizados para acceder a internet son los smartphones, los cuales fueron mencionados con una frecuencia del 97,1%. En segundo lugar se ubican las computadoras personales (PC). En tercer lugar aparecen los televisores. Otros dispositivos mencionados con menor frecuencia son las tablets y las consolas de juegos.

La actividad más popular en internet es el uso de mensajería instantánea, la cual fue mencionada con una frecuencia del 92,1% por los encuestados. La segunda actividad más habitual, mencionada con una frecuencia del 85,7%, es el uso de redes sociales y la tercera, con una frecuencia del 75,9%, el acceso a servicios de entretenimiento (Netflix, Youtube, Spotify).

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



CONCLUSIONES

El 62,7% 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.

Se aprecia que realizar compras u operaciones bancarias a través de internet genera mayor preocupación entre las personas de entre 36 y 50 años. Las situaciones que generan mayor preocupación entre los encuestados al realizar compras u operaciones bancarias a través de internet son: Que se realice un mal uso de los datos personales suministrados y la seguridad en el pago, la transferencia, etc. Al analizar los resultados por sexo, edad y nivel de estudios no se observan diferencias relevantes en las respuestas obtenidas en cada uno de los grupos.

La estrategia mencionada con mayor frecuencia para evitar una vulneración de la seguridad consiste en no publicar información personal y/o sensible en la web. Entre las más mencionadas también se destacan utilizar características biométricas y únicamente dispositivos propios.

Desde la línea de ciberseguridad del Info-Lab se considera que una de las medidas más eficaces es la implementación de la verificación en dos pasos o doble factor de autenticación. Esta característica imposibilita que los delincuentes puedan acceder a cuentas personales con solo poseer la clave. Sin embargo, se observa que esta estrategia ocupa el décimo lugar, con una frecuencia de mención del 32,2%.

Por otro parte, verificar que el sitio web al que se accede se corresponde con el sitio al que se quiere visitar, ocupa el décimo cuarto lugar, con una frecuencia de mención del 24,7%. Esta también es considerada como una medida eficaz para evitar ser víctima del phishing o suplantación de identidad, ya que se trata de las técnicas más habituales para robar información a los usuarios de Internet.



CONCLUSIONES

El 29,4% de los encuestados considera estar bien o muy bien informado acerca de los riesgos del cibercrimen. El 70,6% reconoce estar informado de manera deficiente, ya sea porque asume estar algo informado (34,8%), poco informado (22,8%) o nada informado (13%). En relación a la edad se advierte que la mayor proporción de quienes manifiestan estar menos informados se registra entre quienes poseen más de 66 años.

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.

Entre las fuentes a las que se le asigna menor confianza aparecen las redes sociales. Sin embargo, estas aparecen como la segunda fuente a la que hacen referencia las personas a la hora de informarse. Es sabido que las redes sociales ofrecen gran cantidad y diversidad de información, ya sea confiables o no, y además suelen contener gran cantidad de “Fake News” o noticias falsas.

Considerando las estrategias que pueden dar origen a un fraude a través de internet, los encuestados fueron consultados sobre si experimentaron algunas de las siguientes situaciones de manera reciente. En ese sentido se observa que: El 27,7% recibió correos o mensajes diciéndole que habían bloqueado su cuenta y que debía hacer clic en un link para volver a activarla. El 32,3% recibió llamados telefónicos solicitándole datos personales. El 44,3% recibió mensajes diciéndole que había ganado un premio o sobre el lanzamiento de una oferta o beneficio.

Al segmentar los datos por variables sociodemográficas no se perciben diferencias significativas en cuanto a sexo. En relación a la edad y al nivel de estudios se observa que reconocen con más frecuencia: Haber recibido correos o mensajes diciéndole que habían bloqueado su cuenta y que debía hacer clic en un link para volver a activarla las personas de entre 36 y 50 años y los individuos con estudios terciarios/universitarios; Haber recibido llamados telefónicos solicitándole datos personales las personas de entre 36 y 50 y más de 80 años; Haber recibido mensajes diciéndole que había ganado un premio o sobre el lanzamiento de una oferta o beneficio las personas de entre 36 y 50 años y los individuos con estudios terciarios/universitarios.



CONCLUSIONES

Las modalidades de ciberdelito que más preocupan a los encuestados consisten en: Sufrir un robo de identidad mediante el uso de datos personales. Ser víctima de un fraude a través de tarjetas de crédito/débito. Ser afectado por un virus en sus dispositivos digitales.

El 20% de los encuestados aseguró haber sufrido en el último año algunas de las modalidades de ciberdelito consideradas. Al mismo tiempo, el 41% de los individuos indicó que algún amigo o conocido también experimentó alguna situación de este tipo durante el mismo período.

Las tres modalidades más mencionadas fueron: Hackeo de cuentas en redes sociales, mail. Fraude a través de tarjeta crédito/débito. Fraude por no haber recibido bienes o servicios en las condiciones adquiridas.

Se observa que entre quienes reconocieron haber sufrido de manera personal un ciberdelito, una alta proporción aseguró estar bien o muy bien informado acerca del cibercrimen. Es así que, por ejemplo, de las personas que experimentó un robo de criptomonedas o las que sufrieron robo de identidad, el 85% y 49%, respectivamente, consideraban estar bien o muy bien informadas sobre cibercrimen.

Entre quienes señalaron haber sufrido fraude a través de tarjeta crédito/débito el 52,2% recordó que antes de haberse dado cuenta de esa situación ingresó a una tienda online, realizó una compra y luego detectó consumos desconocidos.

Entre quienes reconocen haber sido víctimas de fraude a través de Homebanking o Fintech, el 40% recordó que antes de haber detectado la situación inició alguna operación habiendo accedido el sitio de la empresa o institución en cuestión por Google o un buscador similar.

El 41% de quienes indicaron haber sufrido un fraude al comprar o vender un bien o un servicio a través de internet indicó haber realizado dicha operación mediante redes sociales (Marketplace o similar).

Por otra parte al describir en detalle las características de las operaciones que derivaron en un fraude al comprar o vender un bien o un servicio, el 33% de los encuestados indicó no haber recibido el producto tras haber realizado una transferencia o pago.



CONCLUSIONES

Tras haber detectado situaciones anómalas que potencialmente podrían ser el origen de un ciberdelito, la reacción mencionada con mayor frecuencia por los encuestados consistió en haberse contactado con el sitio web o proveedor con el cual se había interactuado.

El 85,2% asegura desconocer dónde reportar mediante internet un ciberdelito y el 10,1% no sabe o no contesta a la pregunta. Sólo el 4,7% afirma conocer dónde denunciar un caso.

Entre quienes aseguran sí conocer dónde reportar la situación el 82,13% alude a las empresas proveedoras de servicios como Instagram, Facebook, Twitter o Gmail.

En tanto que el 17,86% menciona al sitio web argentina.gob.ar.

Cabe destacar que los canales adecuados para denunciar un ciberdelito son siempre los organismos del Estado. El sitio de argentina.gob.ar provee mecanismos para denunciar este tipo de situaciones y aparece por debajo de las redes sociales con un porcentaje bastante bajo.

En la ciudad de Mar del Plata, los delitos pueden ser denunciados por correo electrónico directamente ante la Fiscalía General de esta ciudad a la casilla denunciasmardelplata@mpba.gov.ar. Este es el canal más adecuado cuando las personas del partido de Gral. Pueyrredón sufren algún tipo de delito, cualquiera sea, incluidos los ciberdelitos





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)