

3

Innovación y cercanía



En septiembre, renovamos nuestro Centro de Contacto para que nuestras asesoras y asesores pudieran trabajar en un espacio con mayor bienestar.

Atención sin límites ni fronteras

- Durante la pandemia de Covid-19, el Consejo ha guiado 1,382 terapias virtuales
- Mil 593 personas han sido asesoradas para la presentación de su denuncia digital
- En colaboración con Facebook, lanzamos el chatbot Adelita Sindelito



El Consejo Ciudadano ha superado la prueba de mantenerse como una opción empática, oportuna, flexible y cálida incluso en tiempos de confinamiento.

Esto fue posible gracias a la innovación para llevar a modo remoto muchos de los servicios sin perder nunca de vista que se trata de un contacto entre personas, entre seres humanos que se comunican para encontrar soluciones.

Entre 2020 y 2021 hemos entendido y aprovechado las diversas plataformas de comunicación y las nuevas tecnologías de la información para llegar a más personas, pero también pudimos adaptarnos a las condiciones generadas por la contingencia sanitaria.

Los retos de la pandemia

La pandemia de Covid-19 trajo en 2020 importantes retos en la atención a la ciudadanía. Ante ello, en el Consejo Ciudadano implementamos las terapias virtuales. El 82% de quienes reciben este servicio son mujeres.

Además, innovamos con el servicio de acompañamiento digital a las víctimas de delitos que necesitan apoyo para realizar las denuncias digitales ante las 18 Fiscalías de Justicia estatales que cuentan con esta modalidad.

“

“Quisiera darles las gracias por el apoyo psicológico que me brindaron sin ningún costo; es para mí un regalo invaluable. Mi admiración a la psicóloga María Belén Lona, las palabras que busco no existen, pues mi agradecimiento hacia ti no tiene comparación”.

Monserrat, 20 años

”

¿Por qué piden terapia?

Violencia familiar	33%
Problemas en habilidades sociales	15%
Conductas de riesgo suicida	12%
Enfermedad mental	11%
Duelo	9%



Diversidad Segura

Aunque México es uno de los países considerados más amigables con la comunidad LGBT+, las tasas de discriminación y violencia contra personas de esta comunidad aún son altas.

Por medio de la Línea Nacional Diversidad Segura 800 000 5428, entre 2020 y 2021 recibimos mil 137 reportes. Este año, el 29% pidió apoyo ante problemas familiares, 24% por conflictos de pareja y 7% por discriminación, entre otros motivos.

Al especificar la situación que los había motivado a buscar asesoría especializada, 13% dijo que fue por agresiones de su familia u otras personas, 8% manifestó que fue por rechazo y 7% para saber “cómo salir del clóset”.



Para el mundo

Países de donde se recibieron más reportes en 2021

- Argentina
- Honduras
- República Dominicana
- Venezuela
- Colombia

Consejo Ciudadano Mx

23 de junio · 🌐

Es un #Orgullo haber atendido a 723 personas de la comunidad #LGBTQQI+ en nuestra Línea #DiversidadSegura 🏳️‍🌈 Estamos estrenando ahora también nuestro Chat Nacional #DiversidadSegura 800 000 5428 🗣️ 📱

Te damos atención jurídica y psicológica GRATIS, 24/7 🙋 🙋

¡Te compartimos nuestra infografía! 🗣️ 🗣️

723 personas

Línea y Chat Nacional Diversidad Segura

800 000 LGBT

8 0 0 0 0 0 (5 4 2 8)

¿Quiénes nos piden ayuda?	¿Por qué nos llaman?
Menores de edad 33%	Rechazo por su orientación 14%
18 a 30 años 19%	Violencia / golpes 7%
31 a 59 años 19%	Apoyo a familia / pareja / amigos 7%
Personas adultas mayores 1%	Dudas sobre su orientación 7%
	Ruptura / separación 6%
	Agresiones por parte de la familia 5%
	Problemas / peleas de pareja 4%

¿De dónde nos llaman en México?

Interior de la República 39%
Ciudad de México 39%
EdoMex 12%

¿Y de otros países!

Jalisco 13%
Guanajuato 11%
Veracruz 10%
Nuevo León 8%
Chihuahua 5%
Puebla 5%
Baja California 5%
Coahuila 4%
Chilapas 4%

Consejo Ciudadano Mx Llamar

Somos tus aliados, tu puente con la autoridad. Si has sido...

👍👍👍 482
86 comentarios 6 veces compartido



El 92% de quienes llamaron son integrantes de la comunidad LGBTQ+, y de ellos, dos quintas partes se identificaron como gay y una quinta parte como lesbiana.

Más de la mitad de los reportes proceden del interior de la República. Destacan Estado de México, Jalisco, Veracruz, Guanajuato y Puebla.

Para acercar el servicio de una manera más empática y con la garantía de confidencialidad y anonimato, en mayo de 2021 lanzamos el Chat Nacional Diversidad Segura, una herramienta de WhatsApp con el mismo número que la Línea.

Aunque la mayoría de las personas que se comunican a Diversidad Segura pertenecen a la comunidad LGBTQ+, también atendimos a familiares y amigos que tenían dudas sobre cómo mostrar su apoyo cuando alguien de su entorno “sale del clóset”.

Adelita Sindelito

Con el fin de promover la denuncia, en agosto de 2021 lanzamos junto con Facebook Messenger el chatbot Adelita Sindelito. Ahí se pueden realizar denuncias a través de fotos, videos, audios y cualquier dato que contribuya a la investigación de un delito.

La asistente virtual recibe reportes de la ciudadanía sobre robo, extorsión, violencia familiar, maltrato animal, ilícitos cibernéticos, Trata de Personas, entre otros.

Adelita Sindelito fue desarrollada en alianza con Facebook y nos permite extender nuestros servicios a 82 millones de personas que acceden a Messenger cada mes en México.

Recibió este nombre por un énfasis de género, ya que de los más de 112 mil reportes que recibimos en 2021, el 65% provino de mujeres. Ellas denunciaron, principalmente, violencia familiar, abuso infantil, sextorsión, fraude, maltrato al adulto mayor o Trata de Personas.



65%

de los reportes que recibió Adelita Sindelito son de mujeres

Contra el lavado de dinero

La Línea de Seguridad 55 5533 5533 fue habilitada para recibir reportes de operación con recursos de procedencia ilícita. Todas y todos nuestros asesores telefónicos fueron capacitados por la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC por sus siglas en inglés) para atender reportes de lavado de dinero.

El objetivo es brindar información a la ciudadanía sobre las características de este delito, así como sensibilizar a la población respecto a la gravedad y consecuencias del lavado de dinero y sus vínculos con el crimen organizado.

La información proporcionada por los ciudadanos se mantiene protegida como datos confidenciales.



Al aire

Por primera vez en la historia del Consejo Ciudadano, una de las cadenas de televisión más importantes de Latinoamérica nos buscó para ofrecer nuestro servicio a sus televidentes.

En alianza con Fundación Televisa, que preside Alicia Lebrija, al final de cada uno de los 83 capítulos de *Vencer el pasado*, una producción de Rosy Ocampo, las actrices y los actores recomendaron la Línea de Seguridad y el Chat de Confianza 55 5533 5533 para recibir atención inmediata y personalizada ante problemas familiares, de pareja, ansiedad, delitos digitales, depresión o duelo.



Cuelga, verifica y denuncia

En el Consejo Ciudadano estamos convencidos de que delitos como el fraude y la extorsión se combaten con información, coordinación y tecnología.

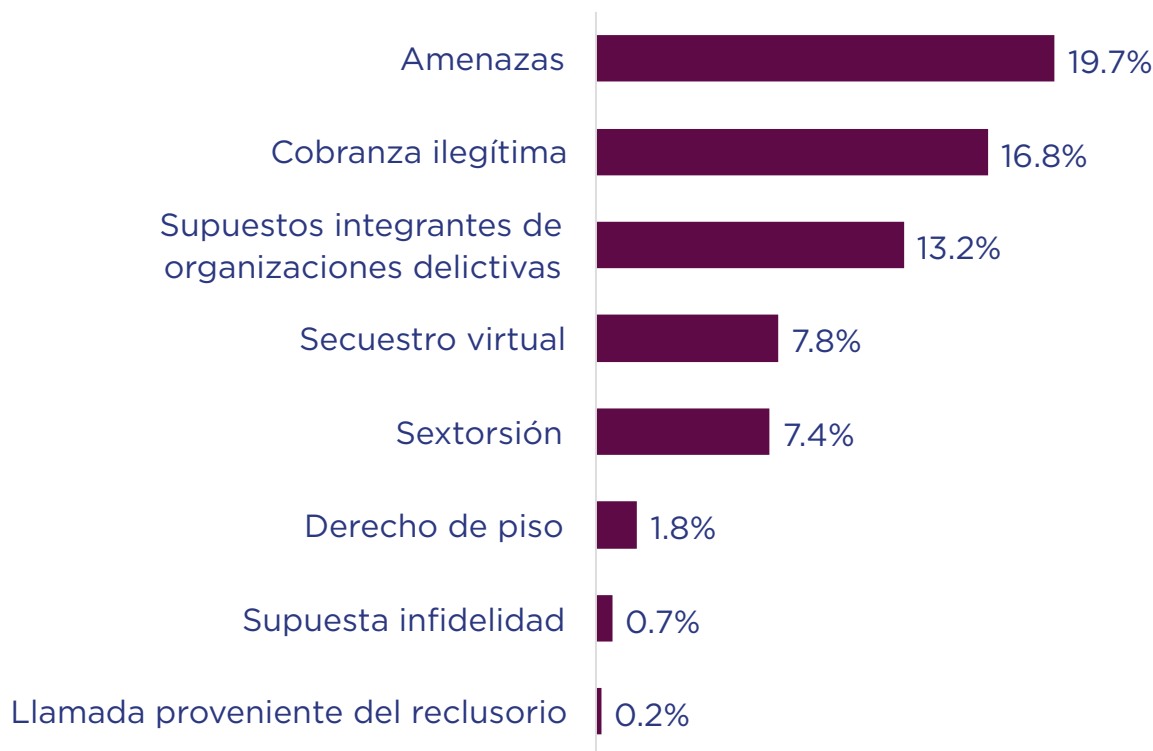
Entre 2020 y 2021 hemos atendido 61 mil 206 reportes por esos delitos, de los cuales el 76% corresponden a extorsión.

La cultura de la prevención, fundamentada en inteligencia ciudadana que se actualiza día a día sobre la forma de operar de los extorsionadores y en la aplicación de la triada colgar-verificar-denunciar, ha contribuido a que el 89% de los casos reportados queden en tentativa.

En los reportes por fraude, dos de cada tres indican que el intento de los delincuentes fracasó. En los casos en los que el delito se concretó, el 62% fue por montos de 10 mil pesos o menos.

En estos tres años, rediseñamos la app No+Extorsiones y la ampliamos para que estuviera disponible en los dos sistemas operativos predominantes, IOS y Android.

Modalidades (extorsión) 2021



El 32.4% de las llamadas de extorsión pertenecen a llamadas de sondeo para recabar información de posibles víctimas (bancos, seguros, etc.).

En ella, hemos construido un registro de más de 189 mil números telefónicos desde donde se ha intentado extorsión, fraude y secuestro digital. La herramienta alerta al usuario cuando recibe una llamada de alguno de ellos.

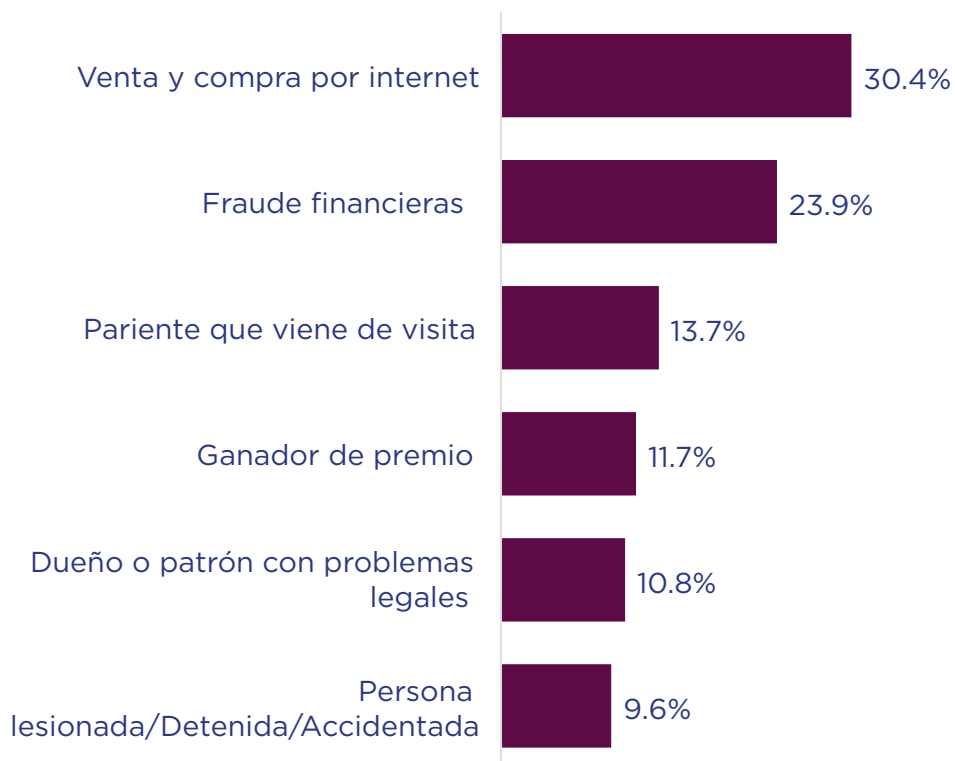
Con las autoridades, desde enero de este 2021 colaboramos en la integración de la Base Nacional de Presuntos Números de Extorsión y Fraude, en la que participan la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, los Centros de Atención de Denuncia Anónima y todas las dependencias encargadas de la seguridad pública en los tres niveles de gobierno.

Somos la única organización civil que aporta datos de manera semanal y, a la fecha, hemos colaborado con 41 mil 372 registros.



Modalidades (fraude)

2021



Fecha de corte: 30 de noviembre de 2021