



Principales Resultados

ENSU

Encuesta Nacional de Seguridad pública Urbana

Segundo trimestre 2024



Comité **Ciudadano** de Seguridad Pública **Sonora**



Comité **Ciudadano** de Seguridad Pública **Hermosillo**

PRINCIPALES HALLAZGOS

PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD.

- Hermosillo llegó a su nivel más bajo desde que se tiene registro, manteniendo así la tendencia decreciente que inició a partir de junio de 2021.
- Ciudad Obregón tuvo una reducción de 5.4 puntos porcentuales, pero se ubicó como la décima ciudad del país con la mayor proporción de población que se siente insegura.
- Fresnillo se mantuvo en primer lugar (94.7%) y Naucalpan de Juárez en segundo lugar (89.2%); en contraparte las zonas urbanas con la menor percepción de inseguridad fueron San Pedro Garza García (11.7%) y Piedras Negras (14.3%).
- A nivel nacional 59.4% de la población se sentía insegura, mostrando decremento de 1.6 puntos porcentuales.

CAMBIOS DE HÁBITOS POR TEMOR A LA DELINCUENCIA.

- En las tres ciudades de Sonora consideradas en la ENSU se observó un decremento en el cambio de hábitos por temor a la delincuencia. Sin embargo, es importante resaltar que en Ciudad Obregón dos de cada tres personas evitan caminar de noche, llevar cosas de valor o permitir que menores salgan de su vivienda. Lo anterior por temor a la delincuencia.

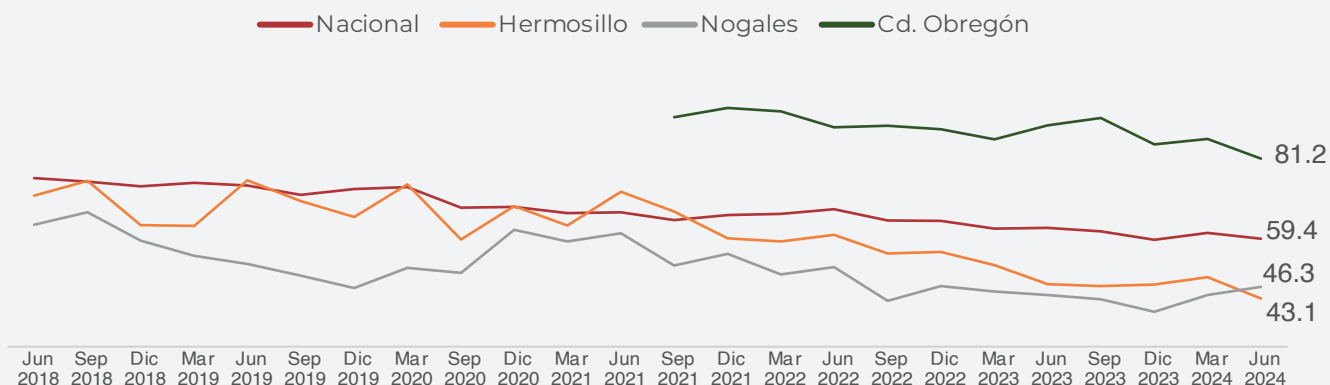
CONFLICTOS O ENFRENTAMIENTOS ENTRE LA CIUDADANÍA.

- Durante el segundo trimestre de 2024 el 52.2% de la población de Hermosillo tuvo conflictos o enfrentamientos, ubicándose así en la quinta posición a nivel nacional.
- Ciudad Obregón se mantiene como la ciudad del país con la menor conflictividad entre la ciudadanía.

VICTIMIZACIÓN EN EL HOGAR.

- Se estima que durante el primer semestre de 2024 en el 19.3% de los hogares de Hermosillo uno o varios de sus integrantes fueron víctima algún tipo de delito, mostrando una reducción con respecto al semestre anterior.
- Obregón acumuló su cuarto semestre con decremento, mientras que Nogales tiene dos semestres consecutivos con reducción.
- Así, en Hermosillo y Nogales uno de cada cinco hogares tuvo al menos una víctima durante el primer semestre de 2024; en Obregón fue uno de cada 10 hogares.

PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD: TENDENCIA



Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI

DISMINUYÓ LA PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD EN HERMOSILLO Y OBREGÓN; AUMENTÓ EN NOGALES.

Hermosillo.

- 43.1% de la población se sentía insegura en junio, mostrando un decremento de casi 6 puntos porcentuales; en marzo tal proporción fue del 48.9%.
- **Cabe señalar que lo registrado en junio es la cifra más baja desde que esta Encuesta se levanta.**

Nogales.

- Aumentó poco más de dos puntos porcentuales la percepción de inseguridad para llegar a 46.3%; en marzo tal proporción fue de 44.1%.

Ciudad Obregón.

- Disminuyó 5.4 puntos porcentuales la percepción de inseguridad, al pasar de 86.6% a 81.2%.
- Se ubicó como la décima ciudad del país con la mayor percepción de inseguridad.

NACIONAL

- A nivel nacional se redujo la percepción de inseguridad en 1.6 puntos porcentuales, al pasar de 61.0% a 59.4%.
- Las ciudades con mayor porcentaje de población de 18 años y más que sintieron inseguridad fueron: Fresnillo (94.7 %), Naucalpan de Juárez (89.2 %), Uruapan (86.8 %), Irapuato (84.8 %), Tapachula (84.7 %) y Zacatecas (84.7 %).
- En contraste, las ciudades donde la percepción de inseguridad resultó menor fueron: San Pedro Garza García (11.7 %), Piedras Negras (14.3 %), Los Cabos (16.7 %), Los Mochis (18.7 %), Benito Juárez (18.9 %) y Saltillo (21.4 %).

PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD: RANKING

Posición	Ciudad	mar-23	jun-24	Variación
1	Fresnillo, Zac.	95.4	94.7	-0.7
2	Naucalpan de Juárez, Méx.	89.6	89.2	-0.4
3	Uruapan, Mich.	85.8	86.8	1.0
4	Irapuato, Gto.	79.7	84.8	5.1
5	Tapachula, Chis.	86.5	84.7	-1.8
6	Zacatecas, Zac.	89.3	84.7	-4.6
7	Ecatepec, Méx.	84.9	84.5	-0.4
8	Chilpancingo, Gro.	87.3	83.0	-4.3
9	Cuernavaca, Mor.	87.0	82.5	-4.5
10	Ciudad Obregón, Son.	86.6	81.2	-5.4
11	León, Gto.	84.8	79.4	-5.4
12	Coatzacoalcos, Ver.	76.2	78.4	2.2
13	Cancún, Q. Roo	82.4	77.8	-4.6
14	Tuxtla Gutiérrez, Chis.	74.5	77.5	3.0
15	Colima, Col.	81.9	77.3	-4.6
16	Chimalhuacán, Méx.	78.9	77.3	-1.6
17	Cuautitlán Izcalli, Méx.	71.0	77.0	6.0
18	Puebla, Pue.	72.3	76.7	4.4
19	Toluca, Méx.	77.9	76.5	-1.4
20	Acapulco, Gro.	79.0	75.7	-3.3
21	Guadalajara, Jal.	77.1	75.2	-1.9
22	Reynosa, Tamps.	79.2	75.2	-4.0
23	Villahermosa, Tab.	74.2	75.0	0.8
24	Chetumal, Q. Roo	56.2	73.3	17.1
25	Tijuana, B.C.	73.2	70.7	-2.5
26	Monterrey, N.L.	70.5	69.8	-0.7
27	Tlalnepantla de Baz, Méx.	70.4	69.6	-0.8
28	Ciudad Juárez, Chih.	66.9	69.4	2.5
29	San Pedro Tlaquepaque, Jal.	68.7	68.9	0.2
30	San Luis Potosí, S.L.P.	65.7	68.8	3.1

Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

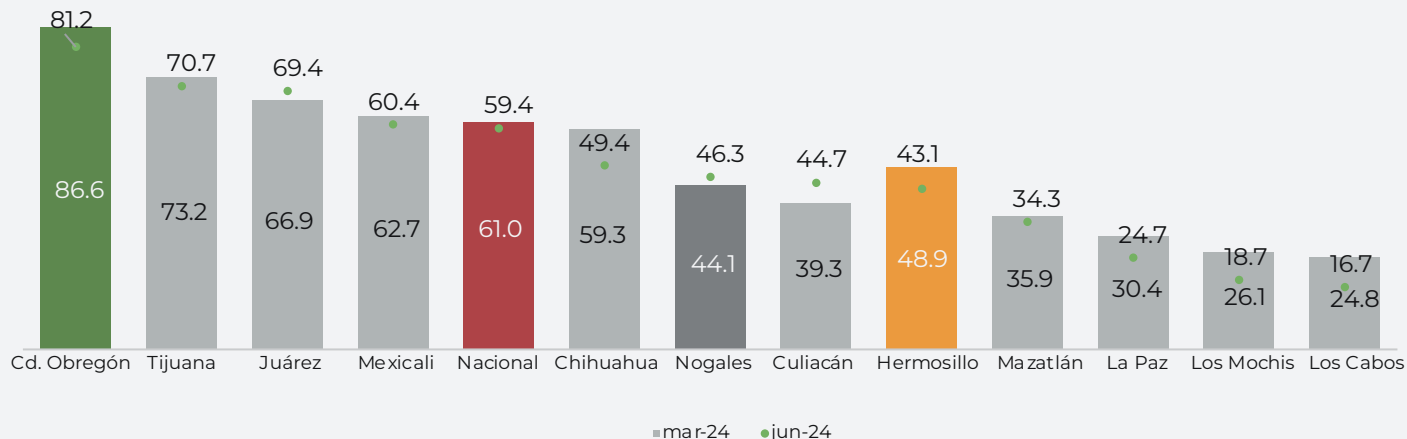
Posición	Ciudad	mar-23	jun-24	Variación
31	Xochimilco, CDMX	67.0	68.3	1.3
32	Tlajomulco de Zúñiga, Jal.	72.7	67.1	-5.6
33	Azcapotzalco, CDMX	55.3	67.0	11.7
34	Tonalá, Jal.	70.4	66.3	-4.1
35	Morelia, Mich.	63.2	65.1	1.9
36	Guanajuato, Gto.	61.9	64.7	2.8
37	Manzanillo, Col.	54.8	63.7	8.9
38	Veracruz, Ver.	55.7	63.3	7.6
39	Tláhuac, CDMX	63.4	62.6	-0.8
40	Zapopan, Jal.	60.3	62.6	2.3
41	Iztacalco, CDMX	62.0	62.4	0.4
42	Ciudad Nezahualcóyotl, Méx.	69.2	61.1	-8.1
43	Mexicali, B.C.	62.7	60.4	-2.3
44	Oaxaca, Oax.	57.8	59.9	2.1
-	Nacional	61.0	59.4	-1.6
45	Xalapa, Ver.	57.3	58.8	1.5
46	Gustavo A. Madero, CDMX	64.9	58.6	-6.3
47	Ixtapa-Zihuatanejo, Gro.	56.6	58.4	1.8
48	Iztapalapa, CDMX	72.0	56.9	-15.1
49	Tlaxcala, Tlax.	46.8	56.3	9.5
50	Álvaro Obregón, CDMX	65.5	55.0	-10.5
51	Guadalupe, N.L.	49.2	53.7	4.5
52	Ciudad del Carmen, Camp.	60.7	53.4	-7.3
53	Atizapán de Zaragoza, Méx.	55.6	53.2	-2.4
54	Ciudad Victoria, Tamps.	50.1	52.6	2.5
55	General Escobedo, N.L.	55.4	52.0	-3.4
56	Cuauhtémoc, CDMX	51.7	51.7	0.0
57	Santa Catarina, N.L.	54.0	50.4	-3.6
58	Campeche, Camp.	49.5	49.7	0.2
59	Chihuahua, Chih.	59.3	49.4	-9.9
60	La Magdalena Contreras, CDMX	59.4	49.1	-10.3
61	Pachuca, Hgo.	53.7	47.5	-6.2
62	Nogales, Son.	44.1	46.3	2.2
63	Culiacán, Sin.	39.3	44.7	5.4

Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

Posición	Ciudad	mar-23	jun-24	Variación
64	Hermosillo, Son.	48.9	43.1	-5.8
65	Venustiano Carranza, CDMX	53.5	42.8	-10.7
66	Milpa Alta, CDMX	46.6	42.5	-4.1
67	Tlalpan, CDMX	58.5	42.2	-16.3
68	Querétaro, Qro.	37.6	42.2	4.6
69	Coyoacán, CDMX	47.8	41.6	-6.2
70	Nuevo Laredo, Tamps.	43.6	41.4	-2.2
71	Durango, Dgo.	33.4	39.1	5.7
72	Aguascalientes, Ags.	39.3	38.9	-0.4
73	Apodaca, N.L.	40.6	38.4	-2.2
74	Lázaro Cárdenas, Mich.	36.1	36.9	0.8
75	Miguel Hidalgo, CDMX	32.3	36.0	3.7
76	Mazatlán, Sin.	35.9	34.3	-1.6
77	La Laguna, Coah.-Dgo.2	37.8	32.5	-5.3
78	Torreón, Coah.	32.2	31.9	-0.3
79	Puerto Vallarta, Jal.	25.1	29.0	3.9
80	San Nicolás de los Garza, N.L.	33.9	28.5	-5.4
81	La Paz, B.C.S.	30.4	24.7	-5.7
82	Cuajimalpa de Morelos, CDMX	22.5	24.5	2.0
83	Tepic, Nay.	29.2	24.0	-5.2
84	Mérida, Yuc.	23.2	22.0	-1.2
85	Tampico, Tamps.	23.6	21.5	-2.1
86	Saltillo, Coah.	28.6	21.4	-7.2
87	Benito Juárez, CDMX	11.1	18.9	7.8
88	Los Mochis, Sin.	26.1	18.7	-7.4
89	Los Cabos, B.C.S.1	24.8	16.7	-8.1
90	Piedras Negras, Coah.	19.0	14.3	-4.7
91	San Pedro Garza García, N.L.	27.1	11.7	-15.4

Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD: NOROESTE DEL PAÍS



Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

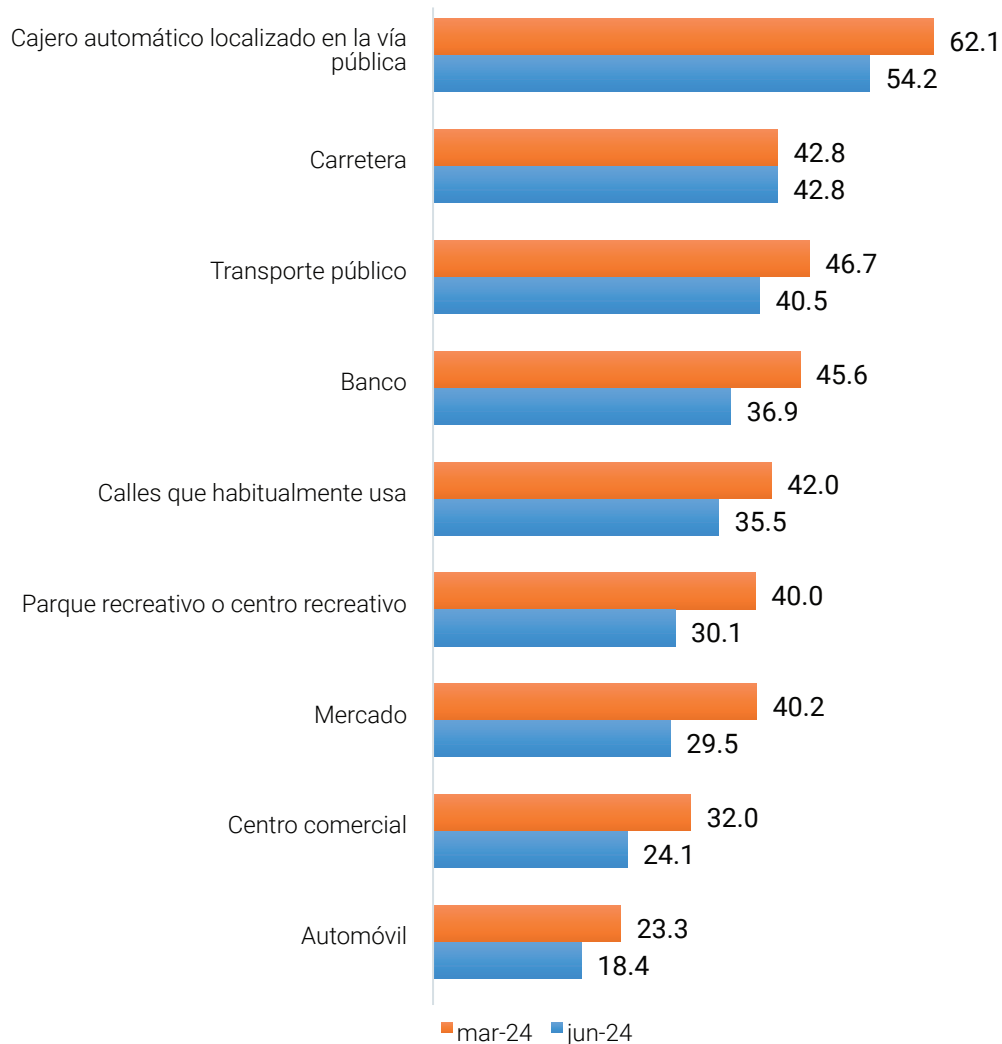
Ciudad Obregón continúa como la ciudad con la mayor percepción de inseguridad en el noroeste del país, mientras que Hermosillo pasó a la octava posición.

Únicamente tres ciudades mostraron incremento: Culiacán (+5.4 puntos porcentuales), Juárez (+2.5) y Nogales (+2.2).

El resto de las ciudades tuvieron decrementos, siendo las mayores reducciones en Chihuahua (-9.9 puntos porcentuales), Los Cabos (-8.1), Los Mochis (-7.4) y Hermosillo (-5.8).

HERMOSILLO:

SENSACIÓN DE INSEGURIDAD EN ESPACIOS PÚBLICOS (% DE POBLACIÓN)



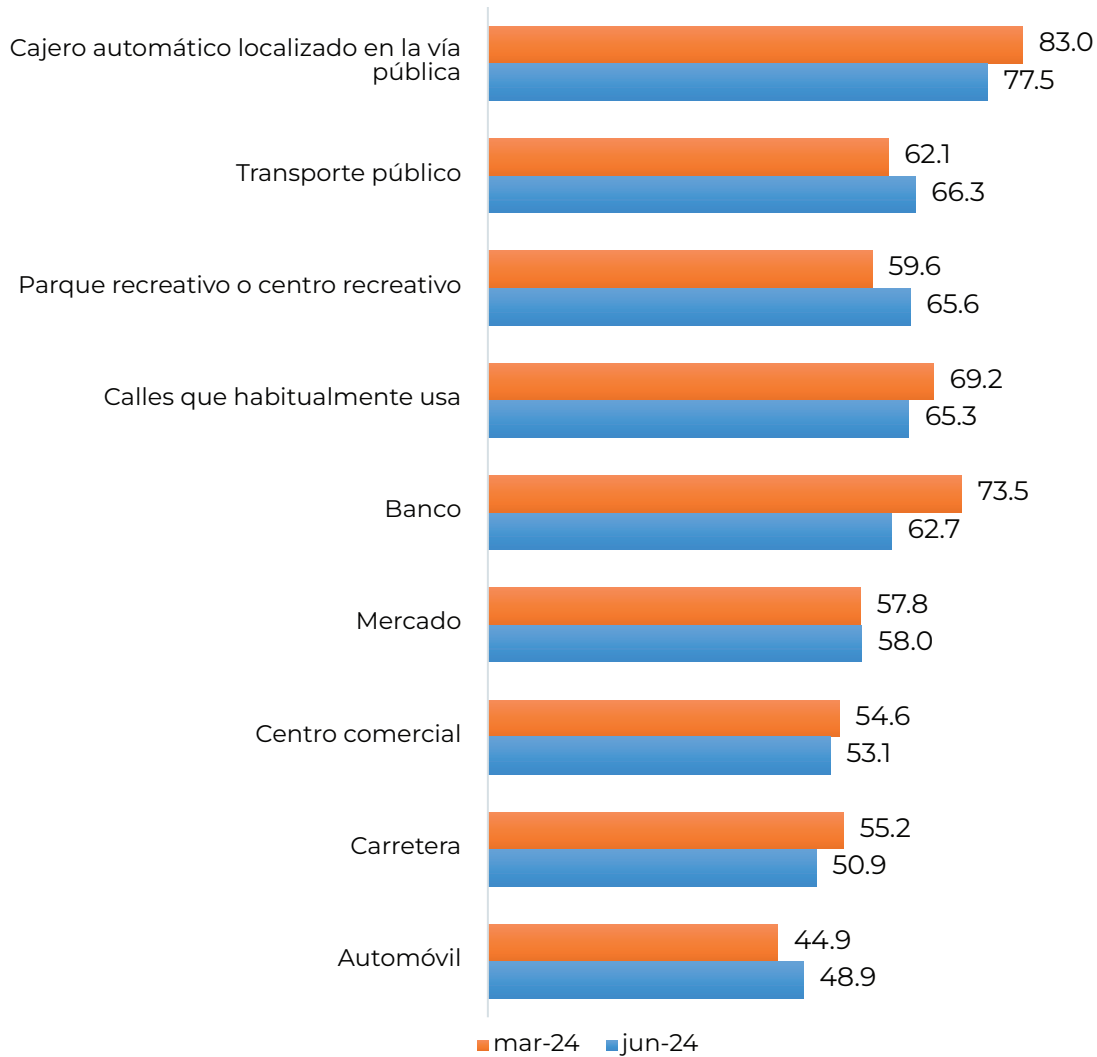
Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

Los cajeros automáticos y la carretera son los espacios donde los hermosillenses se sintieron más inseguros durante junio.

Con excepción de la carretera, en el resto de los espacios públicos disminuyó la percepción de inseguridad.

CIUDAD OBREGÓN:

SENSACIÓN DE INSEGURIDAD EN ESPACIOS PÚBLICOS (% DE POBLACIÓN)



Los espacios públicos donde la ciudadanía de Obregón se sentía más insegura fue en los cajeros automáticos y en el transporte público.

Se incrementó la percepción de inseguridad en los parques, transporte público y automóvil.

Los mayores decrementos fueron en:
 Banco (-10.8 puntos porcentuales).
 Cajero automático (-5.4 puntos porcentuales).
 Carretera (-4.3 puntos porcentuales).

Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

CAMBIOS DE HÁBITOS POR TEMOR A LA DELINCUENCIA

Tipo de hábito que cambió por temor a la delincuencia (% de población)

Tipo de hábito	HERMOSILLO			NOGALES			CD. OBREGÓN		
	Marzo	Junio	Cambio	Marzo	Junio	Cambio	Marzo	Junio	Cambio
Caminar de noche en alrededores de su vivienda	34.5	22.7	-11.9	22.6	22.6	-0.1	65.8	62.9	-2.9
Llevar cosas de valor	36.1	25.9	-10.2	19.3	17.0	-2.3	69.5	64.7	-4.9
Permitir que menores salgan de su vivienda	33.7	26.4	-7.2	36.1	30.1	-6.0	83.6	79.6	-4.0

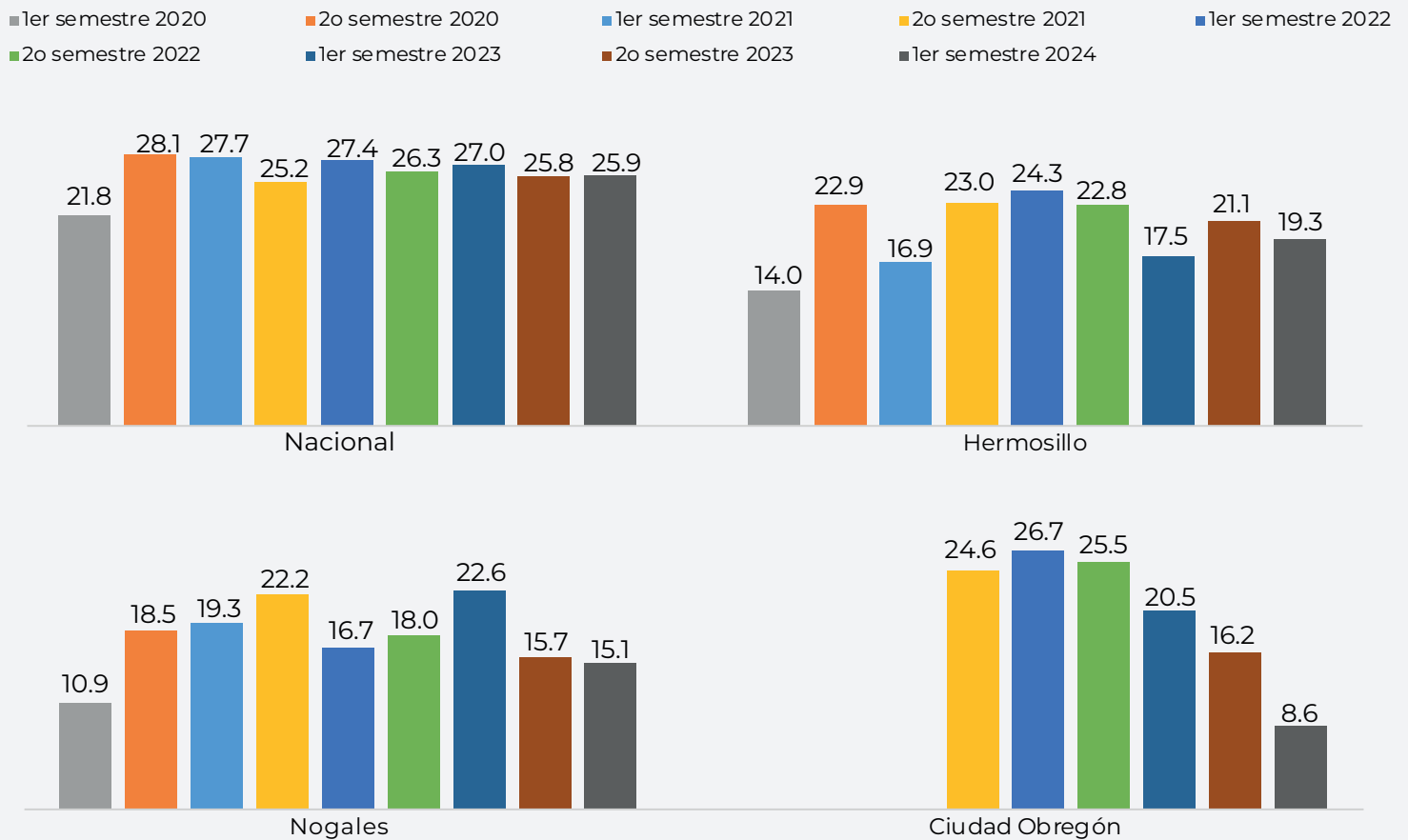
Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

En las tres ciudades de Sonora consideradas en la ENSU se observó un decremento en el cambio de hábitos por temor a la delincuencia.

En las tres ciudades de Sonora consideradas en la ENSU se observó un decremento en el cambio de hábitos por temor a la delincuencia.

En Hermosillo tal proporción equivale a una de cada cuatro personas.

VICTIMIZACIÓN EN EL HOGAR



Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

A nivel nacional, en promedio, 25.9% de los hogares tuvo alguna víctima de al menos un delito entre enero y junio de 2024. Tal proporción es más alta que lo registrado en las zonas urbanas de Sonora consideradas en la ENSU.

Se estima que durante el primer semestre de 2024 en el 19.3% de los hogares de Hermosillo uno o varios de sus integrantes fueron víctima algún tipo de delito, mostrando una reducción con respecto al semestre anterior.

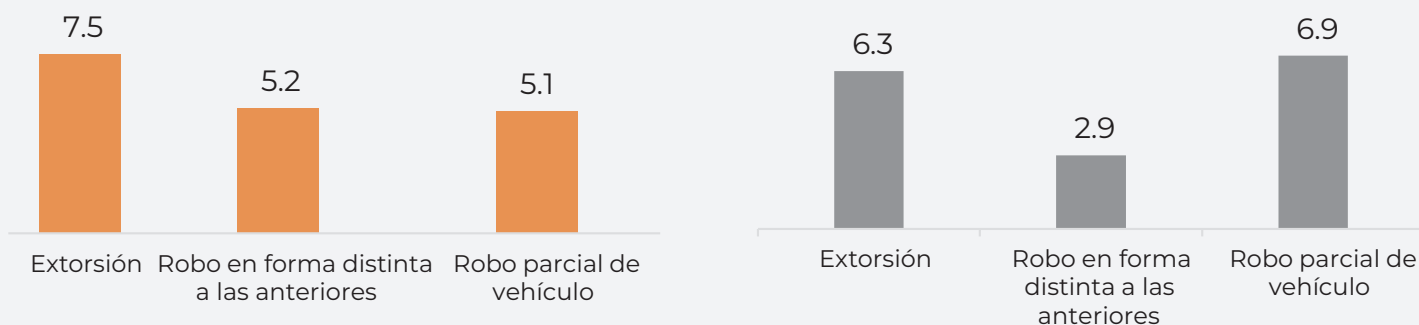
Obregón acumuló su cuarto semestre con decremento, mientras que Nogales tiene dos semestres consecutivos con reducción.

Así, en Hermosillo y Nogales uno de cada cinco hogares tuvo al menos una víctima durante el primer semestre de 2024; en Obregón fue uno de cada 10 hogares.

VICTIMIZACIÓN EN EL HOGAR: DELITOS MÁS FRECUENTES

Hermosillo

Nogales



Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

En Hermosillo y Nogales el delito más frecuente fue la extorsión.

Comparado con el semestre anterior, se registraron las siguientes variaciones:

Hermosillo.

Extorsión -2.7 puntos porcentuales, robo en forma distinta a las anteriores +5.2.

Nogales.

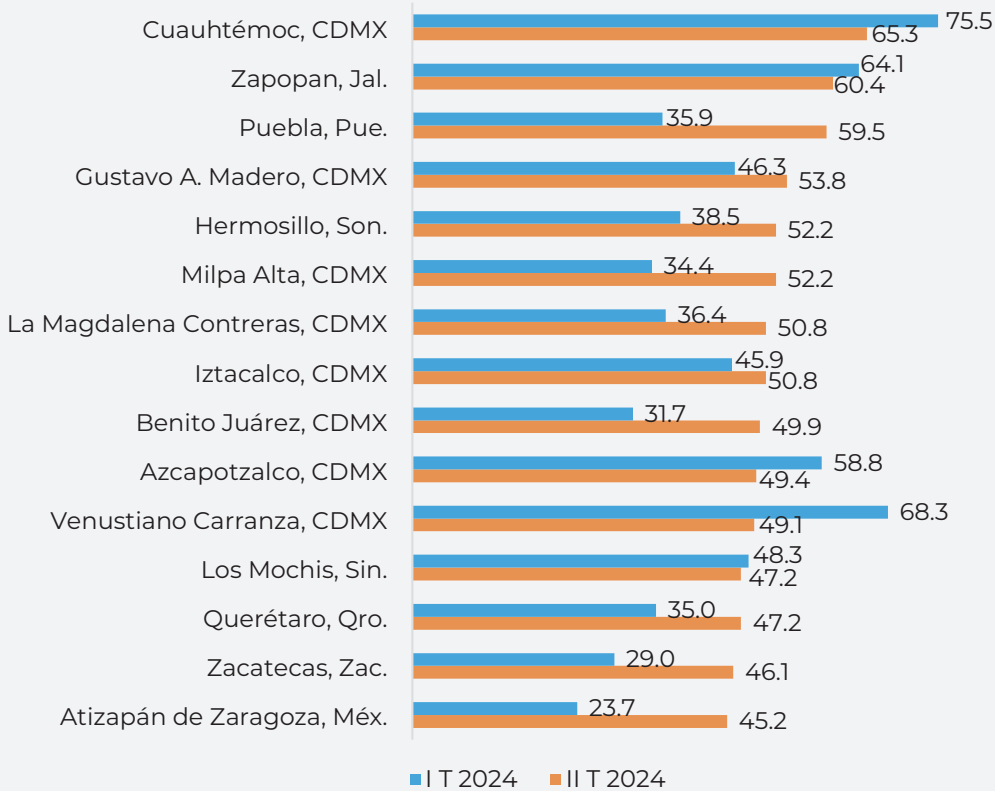
Robo parcial de vehículo -3.7 puntos porcentuales, extorsión -2.8, robo en casa habitación +2.3.

Obregón.

Sin información para el primer semestre de 2024 (estimaciones no significativas).

CONFLICTOS O ENFRENTAMIENTOS ENTRE LA CIUDADANÍA

Porcentaje de la población que ha tenido conflictos o enfrentamientos



Hermosillo se ubicó en la quinta posición con base en la proporción de población que ha tenido conflicto.

·Uno de cada dos hermosillenses tuvo algún conflicto o enfrentamiento.

·Al primer trimestre de este año 38.5% de la población tuvo conflictos o enfrentamientos, mientras que al segundo trimestre se incrementó a 52.2%.

Nogales se ubicó en el lugar 44 y **Cd. Obregón fue la ciudad del país con la menor proporción de conflictividad.**

Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

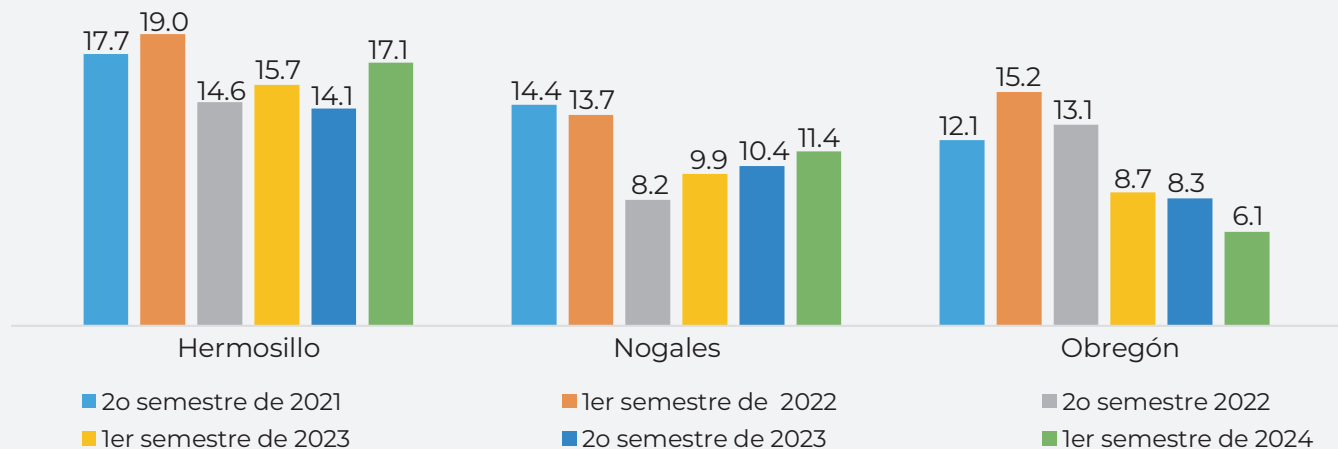
Motivos que generan conflictos o enfrentamientos (%)

Motivos que generan conflictos o enfrentamientos	Hermosillo	Nogales	Cd. Obregón
Total	52.2	34.9	4.2
Problemas con vecinos(as)	26.3	16.3	NS
Problemas de estacionamiento	17.9	21.7	NS
Chismes o malos entendidos	13.6	4.1	NS
Problemas relacionados con animales domésticos	16.2	3.8	-
Conflictos en el transporte público o privado	11.1	-	-
Problemas con autoridades relacionadas con seguridad pública	-	3.9	NS

NS= No significativo, corresponde a las estimaciones más pequeñas con coeficiente de variación mayor o igual al 30 por ciento.

ACOSO PERSONAL Y VIOLENCIA SEXUAL EN LUGARES PÚBLICOS

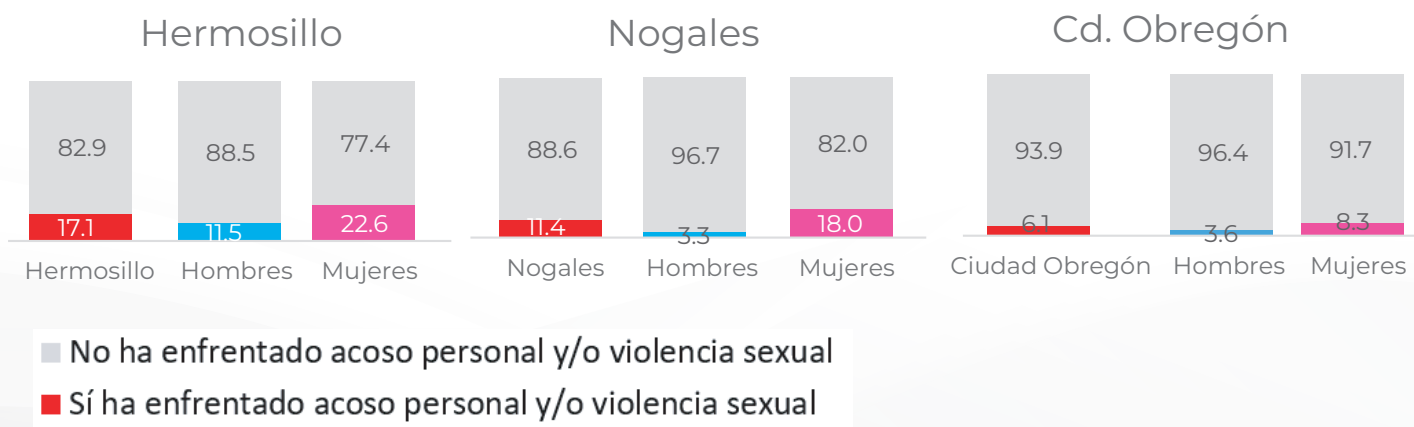
Porcentaje de la población que ha enfrentado acoso personal y/o violencia sexual
2º semestre de 2021 al 1er semestre de 2024.



En Hermosillo y Nogales se incrementó la proporción de población que enfrentó acoso personal y/o violencia sexual, con respecto al semestre anterior.

Obregón llegó a su nivel más bajo del periodo analizado.

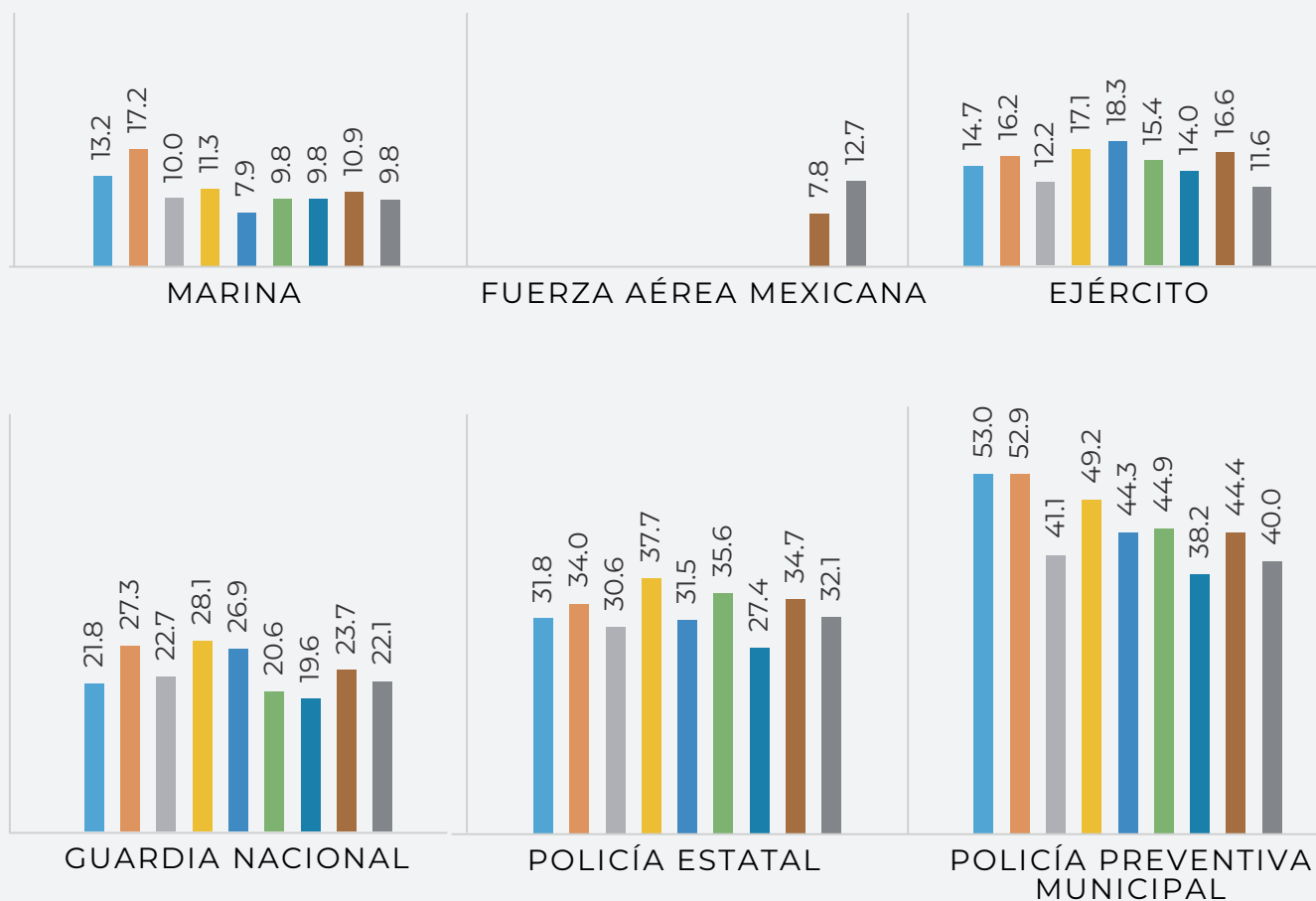
Porcentaje de la población que ha enfrentado acoso personal y/o violencia sexual
1er semestre 2023.



Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI

HERMOSILLO: PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN QUE CONSIDERA QUE EL DESEMPEÑO DE LAS AUTORIDADES ES POCO O NADA EFECTIVO

■ jun-22 ■ sep-22 ■ dic-22 ■ mar-23 ■ jun-23 ■ sep-23 ■ dic-23 ■ mar-24 ■ jun-24



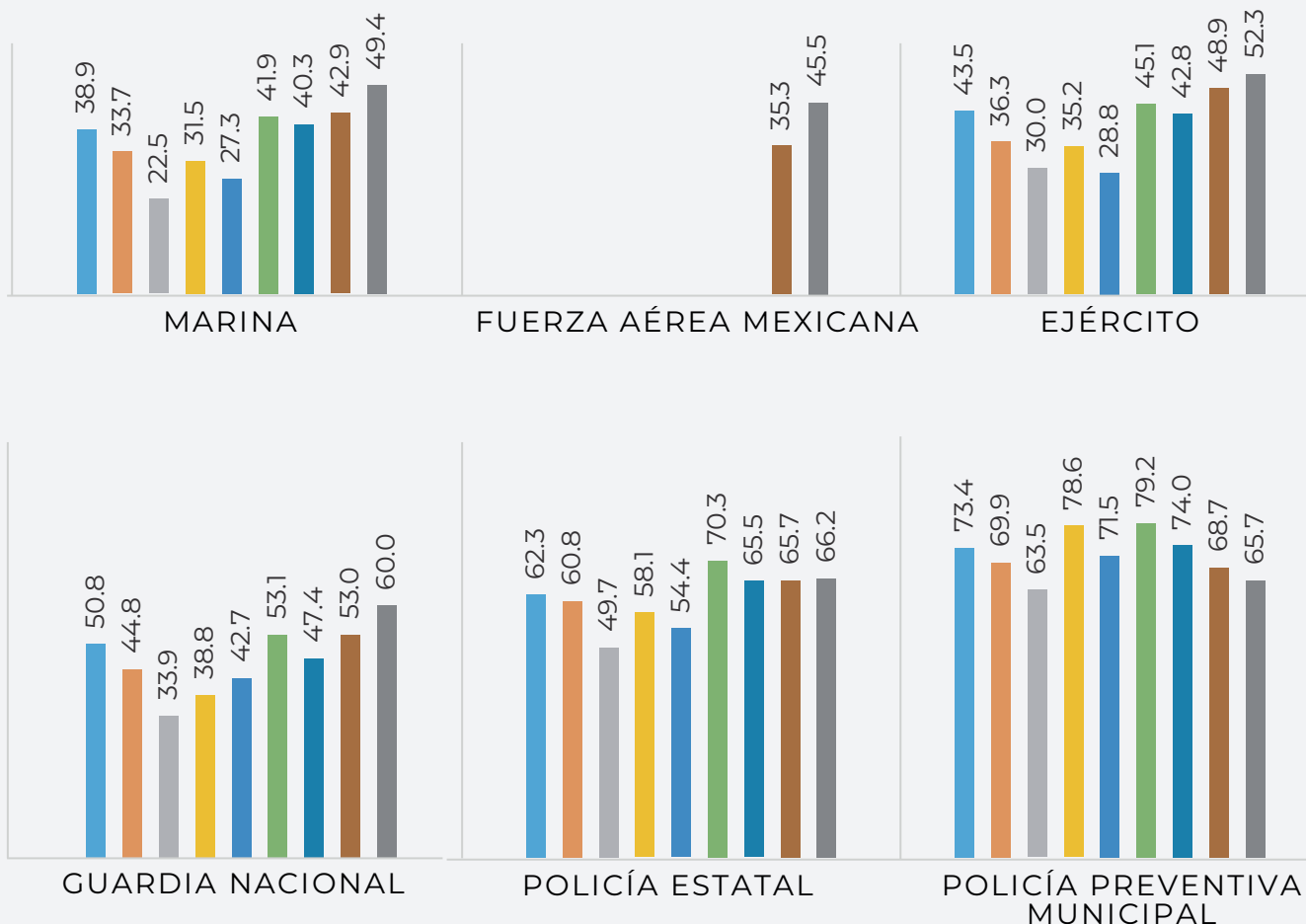
Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

Con respecto a marzo, se redujo la percepción de que las autoridades son poco o nada efectivas, excepto para la Fuerza Aérea que mostró incremento.

El mayor decremento fue para el Ejército (-5.0 puntos porcentuales) seguido por la Policía Preventiva Municipal (-4.4) y la Policía Estatal (-2.6).

CIUDAD OBREGÓN: PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN QUE CONSIDERA QUE EL DESEMPEÑO DE LAS AUTORIDADES ES POCO O NADA EFECTIVO

■ jun-22 ■ sep-22 ■ dic-22 ■ mar-23 ■ jun-23 ■ sep-23 ■ dic-23 ■ mar-24 ■ jun-24



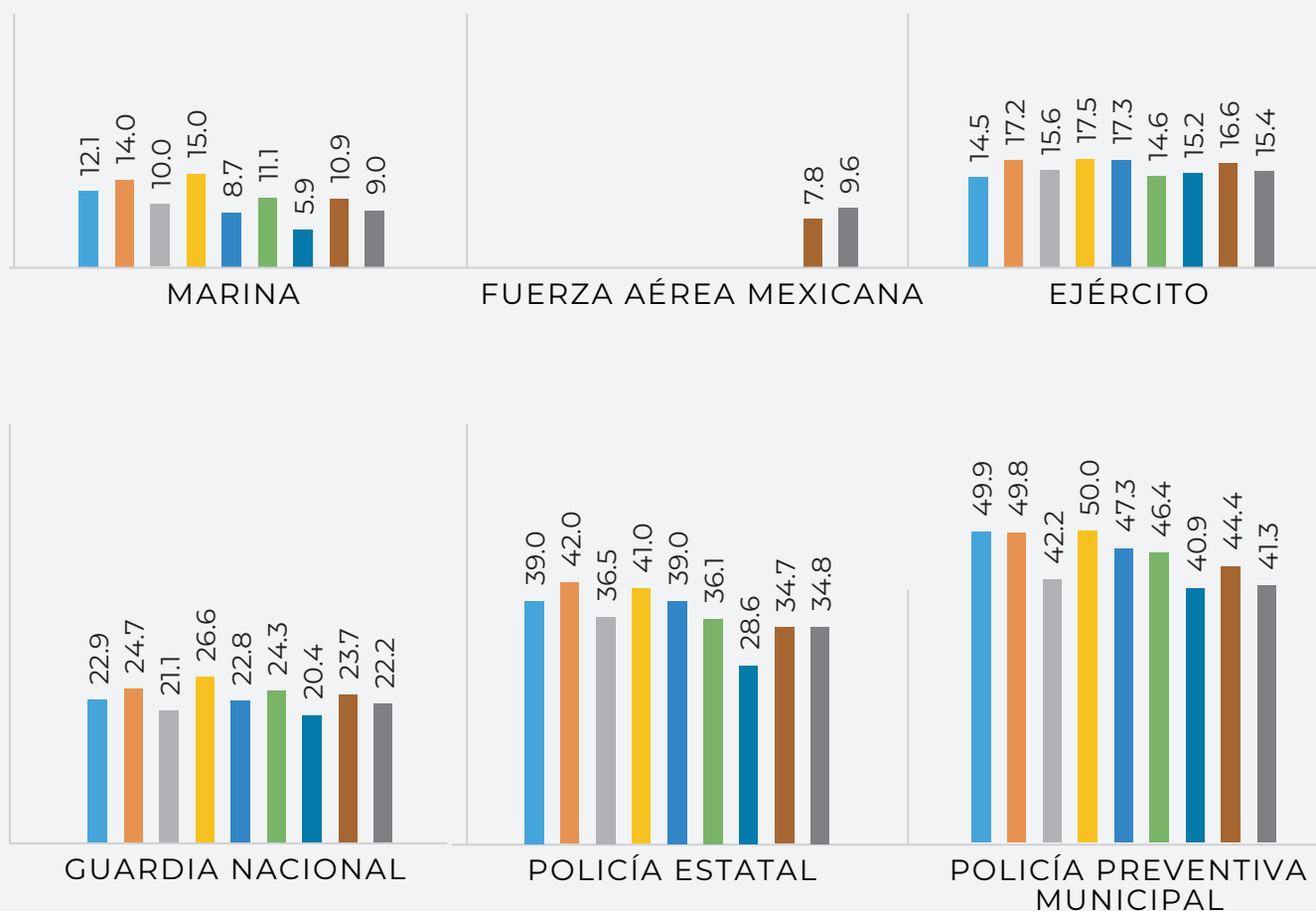
Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

Con excepción de la Policía Preventiva Municipal, todas las corporaciones mostraron incremento en la percepción de que son poco o nada efectivos. Cabe señalar que la Policía Preventiva Municipal tiene tres trimestres consecutivos con decremento.

Las autoridades con el mayor incremento en la percepción de ineficiencia fueron la Fuerza Aérea (10.2 puntos porcentuales), Guardia Nacional (7.0) y la Marina (6.5).

HERMOSILLO: PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN QUE TIENE ALGO O MUCHA DESCONFIANZA EN LAS AUTORIDADES

■ jun-22 ■ sep-22 ■ dic-22 ■ mar-23 ■ jun-23 ■ sep-23 ■ dic-23 ■ mar-24 ■ jun-24



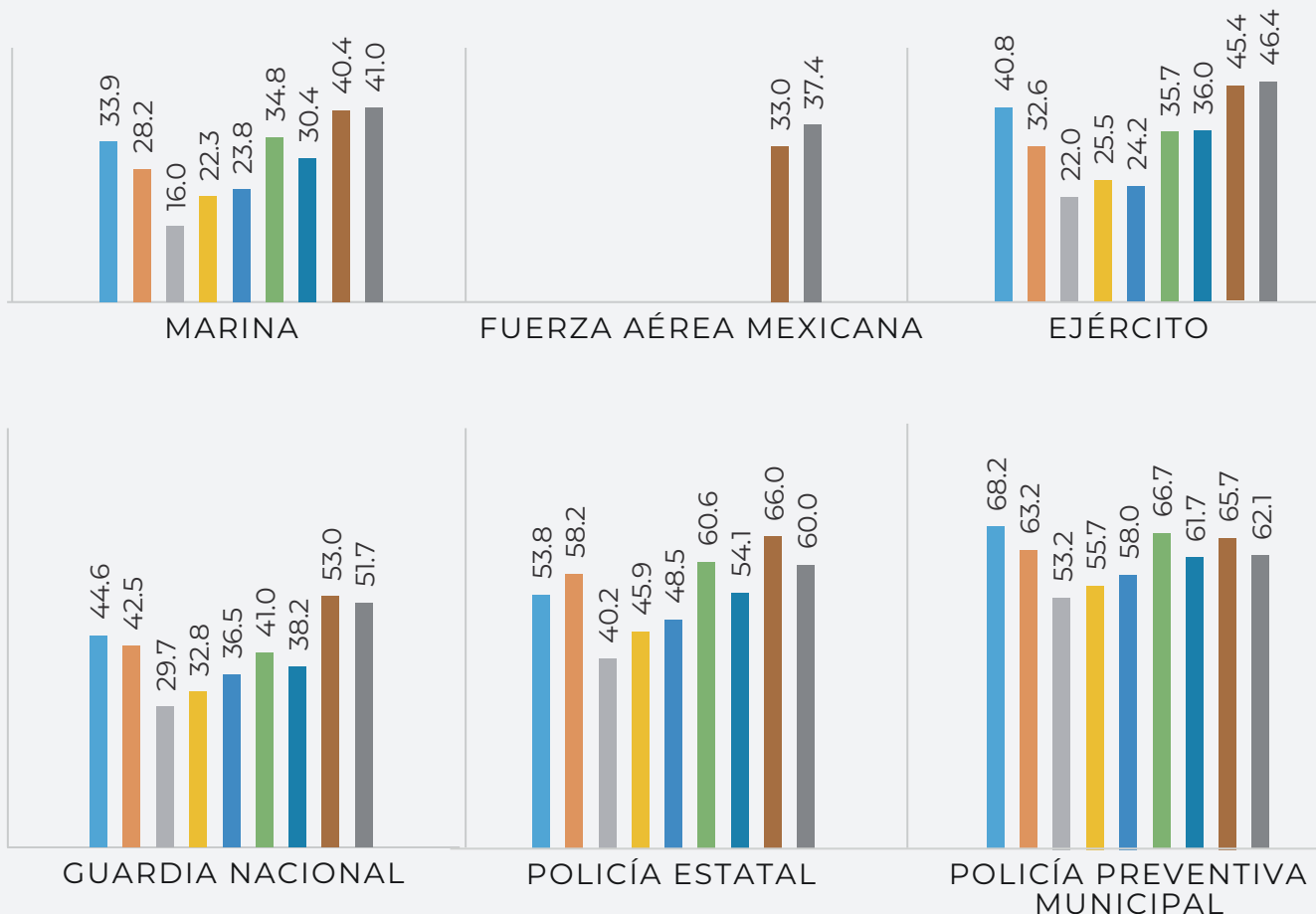
Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

Se incrementó la desconfianza hacia la Fuerza Aérea (+1.8 puntos porcentuales) y a la Policía Estatal (+0.1), mientras que el resto de las corporaciones registraron decremento.

Los mayores decrementos fueron para la Policía Preventiva Municipal (-3.1), Marina (-1.9) y Guardia Nacional (-1.3).

CIUDAD OBREGÓN: PORCENTAJE DE LA POBLACIÓN QUE TIENE ALGO O MUCHA DESCONFIANZA EN LAS AUTORIDADES

■ jun-22 ■ sep-22 ■ dic-22 ■ mar-23 ■ jun-23 ■ sep-23 ■ dic-23 ■ mar-24 ■ jun-24



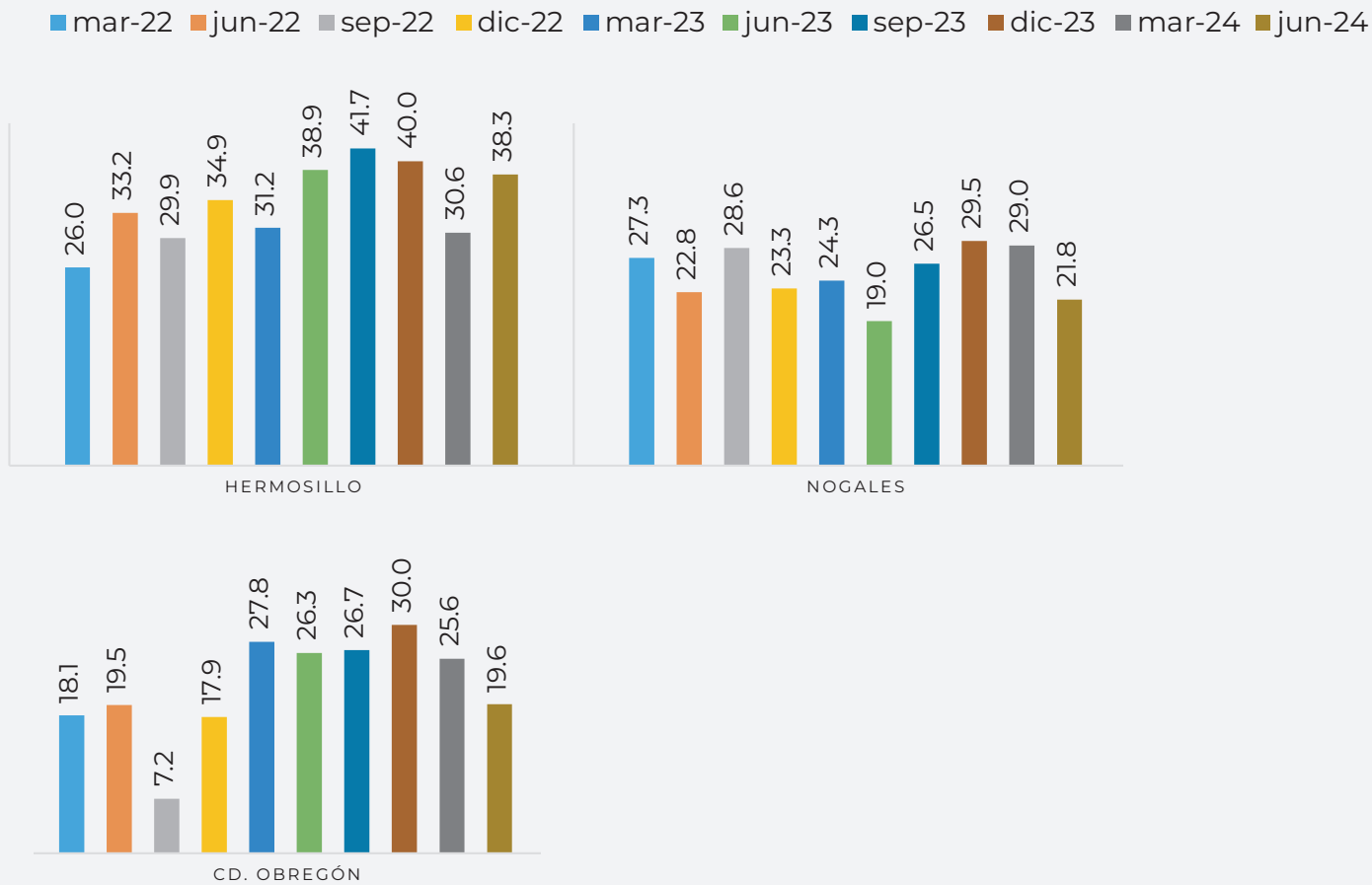
Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

Se incrementó la desconfianza hacia las corporaciones militares: Marina +4.4 puntos porcentuales, Ejército +1.0, Fuerza Aérea +0.5.

En contraparte, se redujo la desconfianza hacia las corporaciones policíacas: Policía Estatal -6.0, Policía Preventiva Municipal -3.6, Guardia Nacional -1.3.

DESEMPEÑO GUBERNAMENTAL

Percepción de efectividad que el gobierno de la ciudad tiene para resolver problemáticas (% de muy o algo efectivo)



Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

De las tres ciudades de Sonora consideradas en la ENSU, únicamente en Hermosillo se observó un incremento en la percepción de efectividad del gobierno de la ciudad, mientras que en Nogales se redujo 7.1 puntos porcentuales y en Obregón 6.0 puntos.

Así, en Hermosillo poco más de la tercera parte de la población considera que el gobierno de su ciudad es efectivo para resolver problemáticas, mientras que en Nogales y Obregón tal proporción representa a la quinta parte de la ciudadanía.

DESEMPEÑO GUBERNAMENTAL

Proporción de población que percibe una o más problemáticas por resolver por parte del gobierno.

Ciudad	%
Hermosillo	99.4
Nogales	99.7
Ciudad Obregón	100.0
Promedio nacional	97.8

Proporción de la población considera que la delincuencia (robos, extorsiones, secuestros, fraudes, etc.) es un problema.

Ciudad	%	Lugar de prioridad
Hermosillo	58.2	8°
Nogales	48.9	10°
Ciudad Obregón	69.8	7°
Promedio nacional	49.1	6°

DESEMPEÑO GUBERNAMENTAL: PROPORCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN PERCEPCIÓN DE PROBLEMÁTICAS MÁS IMPORTANTES DE HERMOSILLO

Hermosillo	99.4
Baches en calles y avenidas	96.5
Fallas y fugas en el suministro de agua potable	86.3
Calles y avenidas con embotellamientos frecuentes	70.1
Deficiencias en la red pública de drenaje	69.4
Coladeras tapadas por acumulación de desechos	68.3
Parques y jardines descuidados	64.5
Hospitales saturados o con servicio deficiente	62.5
Alumbrado público insuficiente	59.0
Delincuencia (robos, extorsiones, secuestros, fraudes, etc.)	58.2
Servicio de transporte público deficiente	56.1
Ineficiencia en el servicio de limpia y recolección de basura	35.2

Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.

DESEMPEÑO GUBERNAMENTAL: PROPORCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN PERCEPCIÓN DE PROBLEMÁTICAS MÁS IMPORTANTES DE CD. OBREGÓN

Ciudad Obregón	100.0
Baches en calles y avenidas	91.1
Deficiencias en la red pública de drenaje	81.5
Coladeras tapadas por acumulación de desechos	81.3
Fallas y fugas en el suministro de agua potable	75.6
Parques y jardines descuidados	75.1
Alumbrado público insuficiente	71.9
Delincuencia (robos, extorsiones, secuestros, fraudes, etc.)	69.8
Servicio de transporte público deficiente	68.4
Hospitales saturados o con servicio deficiente	65.3
Calles y avenidas con embotellamientos frecuentes	30.9
Ineficiencia en el servicio de limpia y recolección de basura	11.3

Fuente: elaborado con información de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana. INEGI.



PARA MAYOR INFORMACIÓN, CONSULTA NUESTROS PORTALES Y REDES SOCIALES:



 @CCSPSonora

 @CCSPSonora

 @ccspson

 Sonora.ccsp.mx



 @CCSPHermosillo

 @CCSPHermosillo

 @CCSPHermosillo

 Hermosillo.ccsp.mx

CORREO DE CONTACTO DE PRENSA:

comitesporlaseguridads@gmail.com o inbox en redes sociales