



INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING

Informe Síntesis

“Auditoría Externa, Área Satisfacción del Servicio de Defensa Penal Pública”

Preparada especialmente para:



Santiago, 7 de Diciembre de 2015



INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING

Contenido

I. ANTECEDENTES	3
II. BITÁCORA DEL TRABAJO DE CAMPO EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE MEDICIÓN.	4
2.1 HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES	10
2.1.1 CALIDAD DE SERVICIO EN OFICINAS. (ANÁLISIS EN BASE A SATISFACCIÓN NETA)	11
2.1.2 CALIDAD DE SERVICIO EN TRIBUNALES. (ANÁLISIS EN BASE A SATISFACCIÓN NETA)	13
2.1.3 CALIDAD DE SERVICIO EN CENTROS DE RECLUSIÓN. (ANÁLISIS EN BASE A SATISFACCIÓN NETA)	16



INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING

I. ANTECEDENTES

En el marco de la Auditoría de calidad de servicio de la Defensoría Penal Pública, corresponde a continuación detallar la bitácora del trabajo de campo ya en el segundo trimestre de medición, dando cuenta de las incidencias, problemáticas y soluciones, pero sobre todo para dar cuenta del nivel de cumplimiento de la muestra teórica en cada uno de los estudios.

En este informe además se incluye un análisis con los principales hallazgos y recomendaciones a la luz de los resultados de la segunda medición. Este análisis contempla una mirada general, comparativa regional y comparativa según género de los imputados.



INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING

II. Bitácora del Trabajo de Campo en el segundo trimestre de medición.

El trabajo de campo para la medición del segundo trimestre de la auditoría de calidad de servicio de la DPP se inició el día 21 de octubre de 2015 y finalizó el día 20 de noviembre del mismo año. Originalmente el trabajo de campo estaba previsto para ser realizado en 2 semanas, sin embargo, luego de dos mediciones, hemos constatado que es un campo que no toma menos de 4 semanas. En razón de ello la medición del tercer trimestre está prevista para el día lunes 22 de febrero de 2016, fecha que está consignada en la carta Gantt actualizada de esta auditoría.

Incluso en el período de 4 semanas, se hizo necesario hacer algunos cambios en los puntos de encuestaje debido al bajo flujo o bien porque no correspondía el punto de encuestaje con el grupo objetivo a entrevistar. Es así como fue necesario realizar un cambio de tribunales, y designar nuevos tribunales con mayor flujo para obtener los casos faltantes. Estos tribunales fueron:

- Para la muestra Control de detención se adicionaron los tribunales 6°, 7° y 8°.
- Para la muestra en 1° Audiencias los tribunales 9° y 14°.

También nos percatamos de que, en 3 centros seleccionados para la muestra de Prisión Preventiva, no hay prisión preventiva por lo que hubo que reemplazarlos. El siguiente cuadro presenta el cambio de centros de prisión preventiva:

Cambio de prisión preventiva:

En estos centros no hay prisión preventiva	Reemplazo:
Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Rengo	Complejo Penitenciario (CP) de Rancagua:
-Centro Penitenciario Femenino (CPF) de Santiago:	-Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Uno:
-Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Sur:	-Centro de Detención Preventiva (CDP) San Miguel:

Respecto de otras incidencias en el desarrollo del trabajo de campo podemos mencionar las siguientes:

Ciudad	Coordinadora	Área	OBSERVACIÓN
La Serena	Marcela Donoso	1era. Aud. Terminada	Se Autoriza sacar sobre muestra para compensar la muestra de Coquimbo donde las causas no terminaban
Coquimbo	Marcela Donoso	1era. Aud. Terminada	Se Autoriza sacar parte de la muestra en La Serena, ya que los imputados no llegaban y las causas no terminaban
Rancagua	Ximena Yáñez	Prisión Preventiva	Se saca muestra de Rengo también en Complejo Penitenciario (CP) de Rancagua, porque en Rengo no hay imputados solo condenados
Temuco	Luis Bustamante	Prisión Preventiva	Se saca sobre muestra en Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Temuco porque no había más imputadas femeninas

En relación a las muestras, a continuación, se detallan las muestras teóricas vs muestras logradas en cada área de medición:

Área Tribunales

		Audiencias programadas con término posterior a la 1era audiencia		Audiencia programada con término en primera audiencia		Control de detención con término en primera audiencia	
		T2	T2 Logrado	T2	T2 Logrado	T2	T2 Logrado
Arica y Parinacota	Juzgado de garantía de Arica	30	13	30	21	20	15
Tarapacá	Juzgado de garantía de Iquique	28	27	12	20	20	22
Antofagasta	Juzgado de garantía de Calama	0	0	18	22	22	17
	Juzgado de garantía de Antofagasta	19	18	0	0	0	6
Atacama	Juzgado de Garantía de Copiapó	18	15	46	34	20	20
Coquimbo	Juzgado de garantía de La Serena	0	0	6	14	10	12
	Juzgado de garantía de Coquimbo	16	16	21	12	0	4
	Juzgado de garantía de Ovalle	10	8	0	1	10	10
Valparaíso	Juzgado de garantía de Los Andes	10	10	0	2	0	0
	Juzgado de garantía de Valparaíso	15	15	16	17	0	0
	Juzgado de garantía de Viña Del Mar	8	8	0	0	10	10
	Juzgado de garantía de Quilpué	0	0	0	0	10	10
	Juzgado de garantía de Villa Alemana	0	0	0	0	0	0
O'Higgins	Juzgado de garantía de Rancagua	21	22	26	17	20	15
Maule	Juzgado de garantía de Curicó	0	0	0	0	10	10
	Juzgado de garantía de Talca	18	17	17	10	0	0
	Juzgado de garantía de Linares	10	6	11	8	10	11
Biobío	Juzgado de garantía de san pedro de la paz	0	0	12	8	0	0
	Juzgado de garantía de los Ángeles	0	0	14	11	0	1
	Juzgado de garantía de Concepción	10	10	0	0	0	0
	Juzgado de garantía de Talcahuano	13	12	0	0	0	0
	Juzgado de garantía de Coronel	0	0	0	10	10	0
	Juzgado de garantía de Chillan	0	0	0	0	10	10
Araucanía	Juzgado de garantía de Temuco	21	22	27	28	20	22
Los Ríos	Juzgado de garantía de Valdivia	31	26	18	22	19	22
Los Lagos	Juzgado de garantía de Osorno	16	16	10	10	8	8
	Juzgado de garantía de Puerto Montt	16	17	10	0	8	8
Aysén	Juzgado de Garantía de Coihaique	25	7	38	21	35	4
Magallanes	Juzgado de garantía de Punta Arenas	13	13	34	34	30	33
Defensoría Regional Metropolitana Norte	1° Juzgado de garantía de Santiago	0	0	7	10	0	0
	2° Juzgado de garantía de Santiago	0	0	8	7	5	5
	3° Juzgado de garantía de Santiago	0	0	8	7	5	1
	4° Juzgado de garantía de Santiago	0	0	0	0	0	0
	5° Juzgado de garantía de Santiago	5	5	0	0	0	0
	6° Juzgado de garantía de Santiago	5	5	0	0	0	2
	7° Juzgado de garantía de Santiago	5	4	0	0	0	8
	8° Juzgado de garantía de Santiago	5	5	0	0	0	3
	13° Juzgado de garantía de Santiago	0	0	0	0	5	2
	Juzgado de garantía de Colina	0	0	0	0	5	6
Defensoría Regional Metropolitana Sur	9° Juzgado de garantía de Santiago	0	0	0	6	5	5
	10° Juzgado de garantía Santiago	0	0	12	4	0	0
	11° Juzgado de garantía Santiago	7	8	8	2	0	0
	12° Juzgado de garantía Santiago	5	6	0	0	5	0
	14° Juzgado de garantía de Santiago	0	0	0	6	5	7
	15° Juzgado de garantía Santiago	6	8	0	0	5	2
	Juzgado de garantía de Puente Alto	5	6	0	0	5	6
	Juzgado de garantía de San Bernardo	0	0	0	5	5	6
	Juzgado de garantía de Melipilla	0	0	0	0	0	0
		391	345	409	369	352	323

Oficinas y módulo Isla:

REGION	OFICINA	T2	T2 Logrado
Arica y Parinacota	Defensoría Local Arica	10	4
	Paola Navarrete Santibáñez (Defensoría convenio de Arica)	0	16
	Ricardo Sanana Ateza Defensa Jurídica EIRL (Defensoría convenio de Arica)	10	7
	Javier Fibla Rabello (Defensoría convenio de Arica)	10	0
Tarapacá	Defensoría local Iquique	0	0
	Marta Vallejos Rubilar Oficinas convenio en Iquique	10	10
	Sergio Almonacid Muñoz Oficinas convenio en Iquique	10	11
	Carolina Arancibia López Oficinas convenio en Iquique	10	10
Antofagasta	Defensoría Regional	10	10
	Defensoría local de Calama	10	13
	DEFENORTE Ltda. (Defensoría licitada)	0	0
	DEFELOA Ltda. (Defensoría licitada)	10	10
Atacama	Defensoría Regional de Atacama	10	10
	Defensoría Local Copiapó	10	0
	Rodrigo Capino	10	10
	Wladimir Robles y Hamilton González	0	0
Coquimbo	Defensoría Local La Serena.	0	0
	Defensoría Local Coquimbo	10	10
	Defensores del Valle Ltda. (Defensoría Licitada Coquimbo)	10	10
	Jurín y Lagunas Abogados Asociados (Defensoría Licitada Ovalle).	10	11
Valparaíso	Defensoría local de Valparaíso	10	10
	Defensoría local de Viña del Mar	10	10
	Etchegaray y Pizarro Compañía Ltda. (Defensoría licitada de Viña del Mar)	0	0
	Defensores Penales Asociados Ltda. (Defensoría licitada de Valparaíso).	10	10
O'Higgins	Defensoría local de Rancagua	10	9
	Defensoría local de San Fernando	10	11
	Sociedad de Servicios Jurídicos Adeius Ltda.	10	11
	Abogado Sergio Henríquez González	0	0
Maule	Defensoría local de Talca	0	0
	Defensoría local de Curicó	10	11
	Sociedad de Asesorías Jurídicas y Capacitación Bahamondes y Pinochet Ltda. (Defensoría licitada de Talca).	10	9
	Marcela Cameron y Cía. Ltda. (Defensoría licitada de Curicó)	10	10
Biobío	Defensoría Local de Chillán	10	10
	Defensoría Local de Concepción	10	11
	Defensoría Licitada Larraín y Ulloa Ltda.	0	0
	Defensoría Licitada Defensores Penales S.A.	10	10
Araucanía	Defensoría local de Temuco	10	10
	Defensoría penal mapuche.	10	10
	oficina de Convenio directo de Angol	10	10
Los Ríos	Defensoría local de Valdivia.	15	15
	Soc. Quintana Abogados Defensores Ltda.	15	15
Los Lagos	Defensoría local de Osorno	11	11
	Defensoría local Puerto Montt	9	9
	Marta Carol Munzenmayer Machado. (Defensoría licitada de Osorno)	0	0
	Andrés Firmani Garrido (Defensor licitado de Puerto Montt)	12	12
Aysén	Defensoría local de Coyhaique.	30	28
Magallanes	Defensoría local de Punta Arenas.	15	16
	Servicios Jurídicos Australes Ltda.	15	15
Defensoría Regional Metropolitana Norte	Defensoría local Santiago	0	0
	Defensoría local Colina	14	7
	Defensas Legales Jans, Reyes y Zúñiga Ltda.	9	9
	Servicio de Defensa Penal Retamal Fabry E.I.R.L.	10	17
Defensoría Regional Metropolitana Sur	Defensoría local de San Miguel	10	10
	Defensoría local de Puente Alto	9	10
	Servicios Jurídicos de Defensa Cristian Miranda Osses EIRL.	0	0
	Asesorías Jurídicas y Defensas Legales Ltda.	10	10
Isla Centro de Justicia (RM)		30	30
		514	508

Prisión preventiva:

		T1	T1 lograda	T2	T2 lograda
Arica y Parinacota	Complejo Penitenciario (CP) de Arica:	23	24	22	23
Tarapacá	-Complejo Penitenciario (CP) de Alto Hospicio:	11	22	11	10
	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Iquique: Centro CIP CRC Iquique	11 0	0 0	0 12	0 13
Antofagasta	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Antofagasta:	11	11	12	13
	-Centro Penitenciario Femenino (CPF) de Antofagasta:	0	0	0	0
	-Centro de Detención Preventiva (CDP) de Calama:	0	0	11	11
	Centro CIP CRC Antofagasta	11	12	0	0
Atacama	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Copiapó:	22	23	22	22
Coquimbo	-Complejo Penitenciario (CP) de La Serena:	12	15	12	15
	-Centro de Detención Preventiva (CDP) de Ovalle:	11	11	11	11
Valparaíso	-Complejo Penitenciario (CP) de Valparaíso:	11	14	11	13
	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Los Andes: Centro CIP CRC Limache	11 0	8 0	0 11	0 11
	-Complejo Penitenciario (CP) de Rancagua: Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Rengo	12 11	12 10	12 11	22 0
Maule	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Talca:	12	12	0	0
	-Centro Penitenciario Femenino (CPF) de Talca:	0	0	11	11
	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Linares:	0	0	11	11
	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Curicó:	11	12	0	0
Araucanía	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Concepción	11	11	0	0
	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Chillán:	11	11	11	11
	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Coronel:	0	0	12	12
	-Centro de Detención Preventiva (CDP) de Los Ángeles:	0	0	0	0
	-Centro Penitenciario Femenino (CPF) de Chillán:	0	0	0	0
Los Ríos	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Temuco:	12	20	11	13
	-Centro Penitenciario Femenino (CPF) de Temuco:	11	4	11	9
Los Lagos	-Complejo Penitenciario (CP) de Valdivia:	22	22	22	21
Aysén	-Complejo Penitenciario (CP) de Puerto Montt:	11	11	11	12
	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) Osorno:	11	11	12	12
Magallanes	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) Coyhaique:	10	10	10	10
Defensoría Regional Metropolitana Norte	-Complejo Penitenciario (CP) de Punta Arenas:	10	10	10	10
	-Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Uno:	12	13	0	0
	-Centro Penitenciario Femenino (CPF) de Santiago:	0	0	11	0
Defensoría Regional Metropolitana Sur	Centro CIP CRC Santiago	11	24	11	12
	-Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Sur:	0	0	11	10
	-Centro de Detención Preventiva (CDP) San Miguel:	0	0	0	0
	-Centro de Detención Preventiva (CDP) Puente Alto:	11	11	0	0
	Centro CIP CRC San Bernardo	12	0	0	0
Centro CIP CRC San Joaquín	0	0	11	12	
		335	344	334	330

Condenados:

		Dirección	T1	T1 Logrado	T2	T2 Logrado
Coquimbo	C.P. LA SERENA	Huachalalume S/N° La Serena.	49	50	48	50
	C.D.P. OVALLE	Tocopilla N° 257, Ovalle	6	7	7	7
Biobío	CCP BIOBIO	Camino a Penco N° 450 B, Concepción.	45	44	45	46
	CCP CONCEPCION MANZANO	Camino a Penco N°450	20	20	20	20
Defensoría Regional Metropolitana Norte	U.E.A.S.		10	12	0	0
	CCP COLINA I(Norte)	Carretera General San Martin N° 665, Colina	13	14	15	14
	CCP COLINA II(Norte)	Carretera General San Martin N° 765, Colina	12	14	13	15
	C.D.P. SANTIAGO SUR(Norte)	Avda. Pedro Montt N° 1902, Santiago Sur	47	47	47	49
Defensoría Regional Metropolitana Sur	C.P.F. SANTIAGO(Sur)	Capitán Prat N° 20, San Joaquín	10	11	14	15
	C.D.P. TALAGANTE(Sur)	Manuel Rodríguez N° 332, Talagante.	9	10	10	11
	C.D.P. PUENTE ALTO(Sur)	Irarrázaval N° 0991, Puente Alto	23	22	25	26
			244	251	244	253



INSIGHT / EXPERIENCE / CONSULTING

2.1 Hallazgos y Recomendaciones

2.1.1 Calidad de Servicio en Oficinas. (Análisis en base a Satisfacción Neta)

Al examinarse la satisfacción global puede apreciarse un alto porcentaje de apreciación positiva (85,2). Incluso, éste es mayor al de años anteriores, los que ya eran altos. Si bien, hay una leve disminución en el 2T de 2015 respecto al 1T no es significativa. Revisando cada uno de los ítems en particular, todos ellos se encuentran muy por encima de la media, alcanzando cada uno un nivel superior a 80. La única excepción se encuentra en el ítem *Tiempo de espera para ser atendido* por el abogado defensor, pues es de 73.6. Si bien, se mantiene dentro de los rangos de los años precedentes, aquí sí se observa una diferencia significativa negativa entre el 1T y el 2T de 2015, que alcanza un -10,3. Es más, en el 2T de 2015 el porcentaje de satisfacción es el más bajo de toda la medición, comprendiendo los años anteriores.

Si se revisa la satisfacción global en relación al tipo de oficinas —licitadas y locales—, no se encuentran distinciones importantes. En efecto, tratándose de las locales es de 85.4 y de los licitados de 84.9. Ahora, respecto de los locales todos los apartados ofrecen un porcentaje muy alto de satisfacción, salvo el ya destacado *Tiempo de espera para ser atendido* (76.6) y la *disponibilidad de asientos* (77.7), que, en todo caso, son elevados. En lo dice relación a los licitados, sucede una situación similar, aunque debería prestarse una atención al ítem general *Evaluación general de la ambientación e infraestructura*, pues es el más bajo de todos (76.9) —poco más 7 puntos más bajo que los locales—.

En lo que respecta a las Regiones, se puede observar, en general, un alto nivel de satisfacción global. Sin embargo, llama la atención lo que sucede con algunas regiones que tienen un porcentaje menor a 80. Es el caso, de Antofagasta (70.8); Atacama (77.5), y, particularmente, Valparaíso (60.3). En cambio, están por sobre 90, Arica-Parinacota (96.3); O'Higgins (93.6); Maule (98.3); Araucanía (93.3); Los Lagos (98.0); Los Ríos (91.2); Magallanes (92), y RM Sur (91.8). Positivamente, llama la atención esta última, pues la densidad de personas atendidas es muy alta, con lo cual las exigencias son mayores.

Si se toma en particular el caso de Valparaíso, se puede destacar que casi todos los ítems tienen un nivel relativamente bajo —si se compara con la media general—. Es así, que el apartado que requiere una particular atención es el relativo a *Evaluación global del asistente administrativo* que alcanza un 63.3, siendo la media nacional de 88.1. También el ítem *Tiempo de espera para ser atendido* es bajo (53.2). Es más, en 2T de 2015 sólo alcanzó el 32.1, con una diferencia significativa negativa respecto al 1T de 2015 de -21.1. Sí llama la atención el descenso en satisfacción global al compararse con años anteriores, pues de un promedio cercano al 80% se pasa al 60.3.

En lo que dice relación al género puede decirse que existe una mayor satisfacción global por parte de los hombres (89.6), como así también sucede como los ítems sujetos a medición, al superarse el 80%. En cambio, tratándose de las mujeres es menor la satisfacción global (79.3). Lo mismo acontece con el resto de los apartados, pero no se trata de diferencias relevantes. Sí en lo que se refiere a *Tiempo de espera para ser atendido* por el Abogado Defensor es más bajo (67.9), presentándose una diferencia significativa negativa de -9.9.

Puede concluirse que el nivel de satisfacción global es muy satisfactorio, no presentándose mayores diferencias si la atención es al imputado o a algún familiar de éste. Aunque es mayor la satisfacción respecto del primero (88.3). Se destaca que este año ha superado, en general, los estándares de años anteriores. Quizás la dimensión *Tiempo de espera para ser atendido* requeriría una especial atención. Considerado lo expuesto, es importante que la institución mantenga sistemas de medición y evaluación que permitan detectar las falencias que se puedan presentar. En todo caso, sí es dable resaltar que el ítem *Total abogado defensor* es el que exhibe mejores porcentajes globales que el resto de las dimensiones con un 89.9, siendo levemente más alto tratándose de los locales (91.0) que en relación a los licitados (88.8).

Si bien la medición en regiones ha mostrado que los niveles de satisfacción son elevados, no deja de llamar la atención lo que acontece con Valparaíso, pues los números exhibidos no guardan relación con el resto del país.

2.1.2 Calidad de Servicio en Tribunales. (Análisis en base a Satisfacción Neta)

Si bien la satisfacción final de la experiencia con el abogado defensor no es baja (58.7), no puede decirse que sea óptima, pues no alcanza el promedio neto medio de un 65%. Aun cuando es más alto que la medición anterior de 2013 (40.3), es menor que la del 2010 (74.7). Se puede observar que para los imputados *la entrevista antes de la audiencia* es muy bien valorada (77.2). Es claro que este tema es muy sensible, pues el nivel de satisfacción final mejora considerablemente si ha tenido lugar la entrevista previa (79.0). En general, todas las dimensiones exhiben un mejor porcentaje. En cambio, éstas mismas muestran un nivel notoriamente más bajo si no tuvo lugar la entrevista previa, siendo la satisfacción final de apenas un 39.5.

En lo que dice relación con la *consideración de los hechos entregada por el imputado por parte del defensor* (45.5) y el *nivel de acuerdo de la estrategia desarrollada por el defensor* (43.7), los niveles netos son bajos. Los otros puntos donde los porcentajes de satisfacción son más bajos guardan relación con la información entregada por el defensor al término de la audiencia. En efecto, la satisfacción es menor acerca de los lugares donde puede pedir información adicional de la causa (44.7); acerca de la ubicación de las oficinas de la Defensoría (44.7) y, sobre los teléfonos de las oficinas (39.3). Precisamente, la dimensión información que entrega el defensor es la que tiene los menores niveles de satisfacción (57.0).

Apreciando el panorama regional sobre satisfacción final, puede decirse que las regiones que entregan mejores índices netos son O'Higgins (88.1); Magallanes (85.8) y Tarapacá (82.3). Por contra, los más bajos son Antofagasta (44.5); Aysén (45.9) y, RM Sur (46.3). Hay diferencias notorias que es preciso atender.

En materia de género, se observa que respecto de los hombres el nivel de satisfacción es de 57.5, siendo superior al exhibido el 2013. Las otras dimensiones exponen porcentajes relativamente similares a muestra global. En lo que respecta a las mujeres no se aprecian mayores cambios, pues la satisfacción final es de 59.0. También se aprecia una especial significación a la entrevista antes de la audiencia (88.5).

Término en Primera audiencia por audiencia programada

Examinadas las diversas dimensiones atendiendo el tipo de audiencia, en lo que respecta a la primera audiencia en una audiencia programada, el nivel de satisfacción final de la experiencia con el abogado defensor se mantiene en los rangos indicados anteriormente (55.5). Sí se observa una divergencia significativa negativa de -6.7 entre el 1T y 2T de 2015. En todo caso, la medición pone en evidencia un ascenso respecto a 2013 (40.3). Recibe una especial evaluación positiva la entrevista con el defensor antes de la audiencia (82.4). Considerada la medición con la realización de la entrevista previa, todas las dimensiones evaluadas reciben un muy alto porcentaje de satisfacción. Es así, que la satisfacción final alcanza un 82.9. En cambio, cuando no tiene lugar solo llega al 43.3. Es evidente la importancia que tiene para quien es atendido por el defensor el ser escuchado previamente.

Pues bien, en lo que respecta al desempeño del defensor en el desarrollo de la audiencia alcanza un 54.3, siendo la *consideración de los hechos entregada por el imputado por parte del defensor* (40.1) y el *nivel de acuerdo de la estrategia desarrollada por el defensor* (37.2) los más bajos. También cabe destacar que el ítem relativo a la información entregada por el defensor al término de la audiencia es el que recibe la evaluación menor con un 53.6.

Al tomarse en consideración las regiones, la muestra pone en evidencia que las que reciben la evaluación más alta son: Magallanes (86.0); O'Higgins (84.8) y, Tarapacá (81.6). En el lado contrario, las más bajas son: Aysén (22.8); Araucanía (38.0) y, RM Norte (42,1).

En lo que respecta a la medición atendiendo al género, se puede apreciar que los hombres tienen una satisfacción final de un 56.0 y las mujeres de 52.8, por lo que no hay diferencias importantes. Donde sí pueden observarse ciertas divergencias es en la valoración de la entrevista con el defensor, pues en las mujeres es de 91.9 y en los hombres de 80. En cuanto al tiempo de duración de la entrevista, en las mujeres es de 91.8 y en los hombres de 73. El resto de los ítems es similar. Ahora bien, en el caso de las mujeres el nivel de satisfacción cuando ha tenido lugar la entrevista previa es considerablemente superior a cuando no ha acontecido, pues en este último caso es de 37.1. Además, todas las dimensiones medidas bajan sustancialmente. Situación similar acontece con los varones, pues cuando la entrevista previa no ha tenido lugar la satisfacción final es de apenas un 44.8, descendiendo todos los otros ítems medidos.

Término en primera audiencia por control de detención

A diferencia del caso anterior, los niveles de satisfacción final son marcadamente superiores. Es así, que el índice de satisfacción final se ubica en el 69.4. Es más, todas las dimensiones medidas exhiben mejores números que en los casos anteriores. Incluso, el ítem información entregada por el defensor alcanza un 66.3. Sin embargo, y como es de esperar, estos índices descienden considerablemente en los casos en que no hay entrevista previa con el defensor, siendo la satisfacción general de apenas un 43.2. Es más, ninguna de las dimensiones medidas llegan a alcanzar el 50, siendo de las más bajas, tanto *consideración de los hechos entregada por el imputado por parte del defensor* (28.1) y el *nivel de acuerdo de la estrategia desarrollada por el defensor* (26.8). Una vez se pone en evidencia, la importancia que reviste la entrevista previa con el imputado.

Examinadas las regiones, puede decirse que se aprecian buenos números en general. Las más destacadas son Atacama (91.4); Magallanes (90.6) y, O'Higgins (90.1). Los índices más bajos son Arica-Parinacota (52.8); RM Sur (54.1) y, Valparaíso (55.4).

En materia de género se aprecian porcentajes relativamente similares. Es así, que la satisfacción general de los hombres es de 68.1 y de las mujeres de 68.8. Lo mismo sucede que el resto de los ítems medidos, aunque con una mayor valoración positiva por parte de las mujeres. Como es de imaginar, estos números decrecen en aquellos casos en que no ha tenido lugar la entrevista previa. Tratándose de los hombres la satisfacción final es de 41.8 y el desempeño del abogado defensor de 46.1. En relación a las mujeres la satisfacción final es de 40.8 y la valoración del desempeño de 57.9.

Audiencias programadas con causas vigentes

A diferencia de la medición precedente, acá se vuelve a los índices anteriores. Es así, que la satisfacción final es de 50.7, que es más alto que la medición previa que solo alcanzaba al 40.3. Se valora positivamente, tanto la entrevista antes de la audiencia (74.5) y el tiempo de duración de ésta (68.5). Sin embargo, el ítem que recibe la menor aprobación es el desempeño del defensor durante la audiencia (49.5) y, como ha sucedido en todas las mediciones, los que reciben menor aprobación dicen relación con *consideración de los hechos entregada por el imputado por parte del defensor* (38.6) y el *nivel de acuerdo de la estrategia desarrollada por el defensor* (34.8).

Los números son sustancialmente distintos, en todas las dimensiones, sí ha tenido lugar la entrevista previa. La satisfacción final alcanza un 75.0. Incluso, el ítem desempeño del defensor durante la audiencia es de 73.5. En cambio, cuando esta entrevista previa no acontece la satisfacción final desciende a un 32.1 y el desempeño es de apenas un 31.1.

Examinadas las regiones, se puede apreciar que existen desniveles considerables. Es así, que entre las mejores posicionadas, se encuentran Arica-Parinacota (92.0); O'Higgins (89.3) y, Atacama (84.6). En el lado contrario, Coquimbo (11.0); Antofagasta (20.9) y, Los Lagos (24.4). No deja de llamar la atención las diferencias que se ponen de manifiesto.

En materia de género, puede apreciarse que no hay diferencias mayores entre hombres (48.3) y mujeres (54.3) en cuanto a la satisfacción final, aunque es mayor en el caso de las mujeres. Donde sí se observan divergencias significativas para ambos sexos, dice relación a la entrevista previa. Cuando ésta no ha tenido lugar los niveles de satisfacción son considerablemente más bajos. Es evidente entonces, la importancia que le otorgan los imputados a esta instancia, pues además refleja que el defensor puede tomar en consideración la información que se le entrega.

Consideraciones finales

Atendido los resultados expuestos, puede afirmarse que, si bien hay una mejoría en relación a medición de años anteriores, debe prestarse especial atención a la entrevista previa. Así también, por lo demás, lo evidenciaron los estudios previos. Es cierto que los índices de las audiencias relativas al control de detención son mejores a las audiencias programadas. Pero ello tampoco debe sorprender, pues son audiencias concebidas de distinta manera. Por de pronto, en el control de detención el defensor trabaja sobre la base de la información que le entrega el propio imputado, por lo que éste percibe que se le presta mayor atención. En cambio, el desarrollo mismo de las audiencias programadas y cómo se estructuran, podría atender a la realización de una entrevista previa. Empero, debería procurarse el establecimiento de mecanismos que lo permitan.

Asimismo, se aprecian diferencias significativas en las regiones, lo que puede afectar el logro de los objetivos perseguidos. Éstas no pueden ser atribuidas a cargas de trabajo, pues en varias de ellas la densidad poblacional es similar. Por otro lado, es necesario considerar el ítem que dice relación con la información entregada por el defensor al término de la audiencia, que, si bien no recibe una evaluación particularmente baja, es la menor respecto a las otras dimensiones. En todo caso, parece más importante prestar particular atención a la entrevista previa, pues allí el imputado puede entregar la información necesaria que permita resguardar de mejor forma los estándares de defensa.

2.1.3 Calidad de Servicio en Centros de Reclusión. (Análisis en base a Satisfacción Neta)

Prisión Preventiva

Si bien se aprecia una baja valoración en cuanto a la satisfacción general del servicio prestado por el defensor (17.9), es superior al que se observa en años anteriores. En general, todas las dimensiones medidas exhiben mejores niveles. En todo caso, y como es de suponer, no se puede obviar el contexto, se trata de personas privadas de libertad, por lo que la valoración del servicio está de algún modo condicionada a este factor. También es preciso destacar la relevancia que tiene la visita del defensor, pues los índices mejoran considerablemente si aquello acontece. Es así, que, si la visita tiene lugar, el índice de satisfacción es de 25.3, mejorando el resto de los ítems. En cambio, si la visita no se efectúa desciende la satisfacción final a -37.6.

En lo que respecta a la valoración del trabajo del defensor durante la audiencia es de -2.3, lo que representa un avance en relación a 2013 (-12.6). Se destaca el nivel de compromiso en comparación al fiscal (0.5) y la capacidad de llevar el caso (1.5). En cuanto al desempeño del defensor durante las visitas (38.7), todos los ítems medidos exhiben una considerable mejoría respecto a los años anteriores. Se destaca el trato cortés y respetuoso (69.7).

En cuanto a las regiones, puede decirse que reciben una alta valoración, Tarapacá (63.9); Coquimbo (43.7), y Arica-Parinacota (38.5). En sentido contrario, están Valparaíso (-4.6); Antofagasta (-2.7) y, Araucanía (7.2). Hay diferencias considerables que hacen necesario determinar a qué obedecen.

En materia de género, sí es posible distinguir diferencias. En efecto, las mujeres aprecian mejor el trabajo del defensor, pues hay una satisfacción general de 25.7. En cambio, para los hombres es de 9.6. Lo mismo sucede con el resto de los ítems, como, por ejemplo, entrevista con el defensor. Mientras para las mujeres es de 24.6, en los hombres es de -8.0. En lo que dice relación a si ha tenido o no lugar la visita del defensor, los cambios que se aprecian son sustanciales. Tratándose de los hombres la satisfacción general es de -50.2 y para las mujeres es de -51.8. Es evidente pues, que el contacto con los defensores es vital para los imputados, no se valora de la misma forma el desempeño del abogado si éste no los visita. Es necesario prestar especial atención a este punto.

Condenados

En cuanto a la satisfacción general del servicio a través de su abogado defensor se puede observar que no hay cambios significativos. Mientras en 2015 es de 10.1, en 2013 era de 12.6. Tratándose de la misma medición, pero respecto de los asistentes sociales, sí se aprecia una disminución que es necesario atender. Es así, que en 2015 es de 16.1 en 2013 era de 42.0. En todo caso, si se hace una comparación entre abogado defensor y asistente social, se puede constatar que este último exhibe mejores números en todos los ítems. Lo anterior, se puede observar en el desempeño de ambos. El defensor alcanza 30.9 y el asistente social 57.2. Al parecer, hay una mejor percepción dentro de los condenados por el trabajo que realizan los asistentes sociales. Que así sea, tampoco debe de extrañar, pues los asistentes tienen una mejor preparación para enfrentar este tipo de encuentros, pues no todos son, necesariamente, de carácter legal.

Llama la atención que el ítem frecuencia de visita no reciba una alta evaluación, pues la del defensor es de 28.6 y la del asistente 47.2. Parece ser que es un ítem a mejorar, pues dada la condición de condenados privados de libertad exige un esfuerzo particular.

En regiones puede decirse lo siguiente. En relación al abogado defensor el índice más alto lo tiene la Región Metropolitana (20.5) y el más bajo Biobío (-25.7). Lo mismo sucede, respecto al asistente social, el más alto la Región Metropolitana (28.8) y el más bajo Biobío (-51.0).

En cuanto al género, se puede observar que respecto de los hombres existe una mayor satisfacción general del servicio prestado. Sin embargo dado que al segundo trimestre de medición, la muestra de mujeres en varios de los ítems es inferior a 30 casos, no es posible aún hacer test de significancia estadística para verificar que las diferencias observadas sean extrapolables a la población.

Apreciados ambos —prisión preventiva y condenados—, no puede negarse que se está frente a un área de especial sensibilidad, pues el encontrarse privado de libertad de algún modo condiciona la apreciación que se pueda tener del trabajo de la institución. En efecto, a veces la percepción, sobre todo del que está en prisión preventiva, es que su situación es responsabilidad del defensor. Por ello, cobra especial importancia las visitas, pues se genera una mayor confianza en el servicio, al permitir formular peticiones y conocer las condiciones en que se encuentra el imputado o condenado. El estudio pone claramente en evidencia la importancia que tiene la concurrencia a los centros de reclusión, por lo que debe mejorarse el ítem frecuencia de visitas. Por otro lado, se destaca el importante trabajo que realizan los asistentes sociales, ya que no solo descarga trabajos a los defensores, sino que, además, por la naturaleza misma del contexto de su trabajo —se trata de condenados— tienen mejor preparación para afrontar algunos de los problemas que se presentan. En todo caso, deben mejorarse las tasas de satisfacción, ya que siguen siendo bajas, en particular en algunas regiones.