



**INFORME AUDITORÍA EXTERNA DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DEFENSORÍA
PENAL PUBLICA EL AÑO 2009**



*Preparado por: Ipsos Punto Vista
Santiago, Diciembre 2009*

ÍNDICE

PRIMERA PARTE

DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA

1. ANTECEDENTES.....	2
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	4
3. ETAPAS DEL PROYECTO.....	7
4. MARCO METODOLÓGICO.....	10
4.1. CONSIDERACIONES CONTEXTUALES.....	10
4.2. MARCO METODOLÓGICO: FASE CUALITATIVA.....	12
4.3. MARCO METODOLÓGICO: FASE CUANTITATIVA.....	24

SEGUNDA PARTE

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

PRESTADO POR LA DPP

FASE CUALITATIVA

<i>I. CLIENTE INTERNO - SEGMENTO DEFENSORES.....</i>	<i>35</i>
1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	36
2. METODOLOGÍA.....	37
3. PRINCIPALES RESULTADOS.....	38
3.1. CONOCIMIENTO DEL ROL DEL DEFENSOR PÚBLICO:.....	38
3.2. CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS RELEVANTES DE UN DEFENSOR PÚBLICO:.....	39
3.3. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE DEFENSORÍA JUICIOS TERMINADOS EN PRIMERA AUDIENCIA:.....	43
3.4. EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA PÚBLICA.....	68
 <i>II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES.....</i>	 <i>72</i>
1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	73
2. METODOLOGÍA.....	74
3. INFORMACIÓN DE CONTEXTO.....	75
4. PRINCIPALES RESULTADOS.....	76
4.1. CONOCIMIENTO DEL ROL DE LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA.....	76
4.2. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA.....	76
4.3. EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO DE DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA.....	104

<i>III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.....</i>	106
1. TABLA DE HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA: SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP	107
1.1. CLIENTE INTERNO – DEFENSORES	107
1.2. CLIENTE EXTERNO – IMPUTADOS Y FAMILIARES	110
<i>IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS DPP.....</i>	119
1. INTRODUCCIÓN.....	120
2. ÁMBITO DE TRABAJO.....	121
3. LEVANTAMIENTO DE LOS CICLOS DE SERVICIO	122
3.1. PROCESO ATENCIÓN DE OFICINA DE DEFENSORÍA LOCAL POR NOTIFICACIÓN JUDICIAL.....	126
3.2. PROCESO ATENCIÓN DE OFICINA DE DEFENSORÍA LICITADA POR NOTIFICACIÓN JUDICIAL.....	130
4. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA: ANÁLISIS DE LOS CICLOS DE SERVICIO DE OFICINAS	139
FASE CUANTITATIVA	
<i>I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA.....</i>	142
1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	143
2. METODOLOGÍA.....	144
3. PRINCIPALES RESULTADOS.....	147
4. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE LA FASE CUANTITATIVA: CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA.....	211
<i>II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS DE LA DPP.....</i>	215
1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	216
2. METODOLOGÍA.....	217
3. PRINCIPALES RESULTADOS: ESTUDIO ATENCIÓN EN OFICINAS.....	218
4. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE LA FASE CUANTITATIVA: CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS DE LA DPP	255

TERCERA PARTE

ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS

FASE CUALITATIVA

ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS	262
1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	263
2. METODOLOGÍA	264
3. PRINCIPALES RESULTADOS	265
4. TABLA DE HALLAZGOS – FASE CUALITATIVA PERCEPCIÓN PARES	296

FASE CUANTITATIVA

1. INTRODUCCIÓN	304
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	304
3. METODOLOGÍA	305
4. PRINCIPALES RESULTADOS	306
5. TABLA DE HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE LA FASE CUANTITATIVA: ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE PARES	341

CUARTA PARTE

CONCLUSIONES

1. CONCLUSIONES	352
1.1. CONCLUSIÓN GENERAL:	352
1.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS POR ÁREA DE EVALUACIÓN:	352

QUINTA PARTE

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN

1. INTRODUCCIÓN.....	361
2. PLAN DE ACCIÓN SOBRE LAS RECOMENDACIONES	390

SEXTA PARTE

EVALUACIÓN DEL MODELO Y PROPUESTA DE MODELO PARA MEDICIONES LONGITUDINALES

<i>I. EVALUACIÓN DEL MODELO DE MEDICIÓN APLICADO</i>	<i>396</i>
1. INTRODUCCIÓN	396
2. EVALUACIÓN DE LAS MEDICIONES DE ATENCIÓN DE USUARIOS	396
3. EVALUACIÓN DE LAS MEDICIONES DE PERCEPCIÓN DE PARES.....	399
<i>II. MODELO DE MEDICIONES LONGITUDINALES</i>	<i>400</i>
1. INTRODUCCIÓN	400
2. MODELO DE MEDICIÓN: ATENCION DE USUARIOS	400

ANEXOS

1. FORMAS DE TÉRMINO DE UNA CAUSA EN PRIMERA AUDIENCIA.....	411
2. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: IMPUTADOS (AUDIENCIA PROGRAMADA)	412
3. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: IMPUTADOS (AUDIENCIAS QUE COMIENZAN CON CONTROL DE DETENCIÓN).....	416
4. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: FAMILIARES (AUDIENCIA PROGRAMADA Y CONTROL DE DETENCIÓN).....	420
5. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: DEFENSORES EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CON EL PROCESO HASTA 1ERA AUDIENCIA.....	423
6. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: ENTREVISTA FISCALES	427
7. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: JUECES DE GARANTÍA.....	430
8. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: JUECES TOP.....	433
9. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: MINISTROS DE CORTE	436

10. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO	439
11. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO: TABLA DE ENTREVISTADOS	440
12. INSTRUMENTO CUANTITATIVO: SATISFACCION ATENCION PRIMERA AUDIENCIA.....	441
13. INSTRUMENTO CUANTITATIVO: SATISFACCION ATENCION EN OFICINAS.....	448
14. TARJETAS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN.....	454
15. DISEÑO ORIGINAL: MUESTRAS PRIMERA AUDIENCIA POR EDAD Y SEXO.....	456
16. DISEÑO ORIGINAL: MUESTRAS DE OFICINAS DE LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA.....	457
17. PAUTA: PERCEPCION DE PARES	458
18. PAUTA: CHECK LIST INFRAESTRUCTURA Y TIEMPOS DE ESPERA	460
19. MODULO EMOTI*SCAPE.....	465
20. ANÁLISIS DE APOYO: MINISTROS CORTES DE APELACIONES.....	466
21. RESULTADOS: SATISFACCION DE USUARIOS EN PRIMERA AUDIENCIA	480
22. RESULTADOS: CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS.....	490
23. RESULTADOS: AUDITORIA INFRAESTRUCTURA.....	492
24. RESULTADOS: AUDITORIA HORARIOS DE ATENCION	496

PRIMERA PARTE:

DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA



1. ANTECEDENTES

- La Defensoría Penal Pública (DPP) es un servicio público descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente, sometida a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia.
- La institución fue creada como una forma de materializar el derecho de defensa jurídica reconocida en nuestra Constitución Política de la República. De esta manera, la DPP tiene por finalidad asistir a todo imputado, de un crimen o un simple delito o falta que sea de competencia de un Juzgado de Garantía o de un Tribunal de Juicio Oral en lo Penal y de las respectivas Cortes y que carezcan de abogado.
- Para dar cumplimiento a su objetivo, la DPP implementó un sistema mixto de prestación de defensa penal pública que asegura la cobertura del servicio mediante la contratación de abogados privados seleccionados, quienes conjuntamente con los funcionarios contratados por el servicio, llamados defensores locales, detectan la calidad de defensores penales públicos y les compete prestar defensa penal a los clientes, asegurando que el enjuiciamiento criminal se realice bajo los principios del debido proceso y la presunción de inocencia, con pleno respeto de las garantías y derechos establecidos en la Constitución y en los tratados internacionales.
- En este contexto, la DPP asume como tarea principal la prestación del servicio público de defensa penal y progresivamente se va dotando de estándares de desempeño e implementando sistemas de control de la calidad del servicio que entrega.
- Por mandato legal la DPP debe controlar la calidad de la atención prestada a través de Auditorías Externas y se estima que este tipo de Auditorías a la gestión de los servicios públicos requieren avanzar en su enfoque, reconociendo que la evaluación de las acciones de las instituciones públicas enfrentan dificultades derivadas de la amplitud y complejidad de la definición de sus objetivos y la asimetría en la relación con el cliente. Lo anterior debido a que muchos de los productos o servicios se proveen gratuitamente o con subsidios que impiden una adecuada expresión de la valoración de los servicios por parte de los clientes.
- En este marco, la administración pública ha debido avanzar en procedimientos para mejorar la transparencia, gestión institucional y resultado del uso de los recursos, en un ambiente en donde el desempeño, entendido como el logro o resultado de las actividades llevadas a cabo según propósitos establecidos, no es un concepto sencillo.

- En este sentido la DPP ha ejecutado varias auditorías externas para medir la observancia de los estándares de defensa y las variables de los modelos de gestión que influyen en la calidad del servicio, como asimismo ha contratado, por separado, diversos estudios de satisfacción de clientes destinados a conocer el nivel de conformidad que tiene nuestro principal cliente, debiendo considerarse la integración de estos insumos como el levantamiento de otros que podrían incidir en la calidad final del servicio.
- Por esta razón ha decidido realizar una Auditoría Interna, para evaluar la Satisfacción de Clientes (Imputados) con el servicio de Defensoría en juicios terminados en primera audiencia.
- Para efectos de este estudio, se deberán considerar las siguientes áreas de trabajo y medición, las que estarán asociadas a productos específicos:
 - Área de medición de la **Atención en Primera Audiencia**
 - Área de medición de la **Atención en Oficinas**
 - Área de medición de **Percepción de Pares**
- Este informe contiene los resultados, recogidos entre 1 de Octubre y 21 de Noviembre de 2009.

2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

■ Objetivo General:

- El objetivo principal de esta auditoría es obtener un examen crítico sobre las particularidades que el servicio ofrece al cliente del Sistema de Defensa Penal Pública, a través de la percepción de sus clientes, es decir, los Imputados y sus familiares directos.

- Forma parte de este objetivo obtener dicho examen crítico tanto desde el punto de vista formal – a través de las actividades, tiempos de espera y atención y tramitación a las que el cliente se ve expuesto – como desde el punto de vista subjetivo, a través de la percepción que se genera entre los distintos actores del sistema procesal penal, incluyendo al propio imputado.

■ Objetivos Específicos

Calidad de Atención en Primera Audiencia:

- Evaluar el grado de satisfacción del cliente del servicio cuya causa termina en una primera audiencia
- Determinar el grado de acatamiento de las instrucciones que entrega el cliente al defensor para su defensa, como también el nivel de concordancia entre los acuerdos previos con éste y lo desarrollado en la audiencia
- Determinar si existen parámetros de comparación con los grados de satisfacción que presentan los clientes del servicio que han mantenido procesos de más largo tiempo, según los estudios de percepción de clientes anteriormente efectuados por la DPP
- Determinar las actividades preparativas desarrolladas para las audiencias y evaluar el nivel de conformidad del cliente con el servicio durante el desarrollo de ésta. Así también deberá evaluarse el tiempo, nivel de información y trato que se asigna al contacto previo a la audiencia, ya sea en oficina, en zona de tránsito y en dependencias policiales
- Evaluar el nivel de accesibilidad y satisfacción para la presentación de quejas o reclamos por parte de los clientes del servicio
- Distinguir la información levantada según los clientes que terminan a través de un control de detención y los que terminan por audiencia programada
- Determinar fortalezas y debilidades en las áreas de atención en primera audiencia

- Incorporar el enfoque de género en el levantamiento de la información, a lo menos en los contenidos de la capacitación a los equipos, en el acercamiento al entrevistado, en la confección del instrumento a utilizar, etc.

Levantamiento del Ciclo de Servicio en Oficinas:

- Llevar a cabo un levantamiento de los procesos que componen los Ciclos de Servicio asociados a la atención de público, de manera de formalizar las actividades llevadas a cabo como mecanismo de atención, con el fin de realizar posteriormente un análisis crítico que conduzca a su mejoramiento.
- Tipificar ciclos de de servicio en oficinas, ya sea locales, licitadas o de abogados en convenio.
- Identificar tipos de ciclos dependiendo del tipo de oficina de Defensoría, detectando particularidades y diferencias.
- Detectar mejores prácticas que puedan ser replicadas en otras oficinas de la Defensoría.
- Retroalimentar al equipo cualitativo y cuantitativo en terreno de los ciclos levantados para transferir conocimiento de escenarios y hacer más eficiente su labor.
- Formalizar los diferentes ciclos existentes mediante un documento con apoyo de diagramas que permita una rápida comprensión de los ciclos de servicio que se presentan.

Calidad de Atención en Oficinas:

- Evaluar las condiciones físicas de atención en las distintas oficinas de la DPP. Tratándose de las oficinas licitadas, si éstas cumplen con los elementos comprometidos en sus respectivas ofertas y si éstas son las adecuadas para la localidad en atención a sus características propias
- Evaluar los tipos de atención que entregan las oficinas de la DPP (regionales, locales licitadas y de convenio) y determinar si éstas son apropiadas para satisfacer los requerimientos de los clientes que usan el servicio
- Determinar los tiempos de atención de público (en áreas de atención presencial, telefónica y vía correspondencia escrita) en las oficinas de la DPP y definir si son adecuados para entregar un buen servicio
- Evaluar el caso de los imputados menores de edad, el nivel de interrelación de las asistentes administrativas con ellos y sus familiares, debiendo consignar las buenas y malas prácticas constatadas

- Determinar fortalezas y debilidades en las áreas de atención de público en la oficina (regional, local, licitada o de convenio)
- Caracterizar las brechas de funcionamiento de las oficinas de atención que se encuentran en las regiones, comparándolas bajo los mismos parámetros y condiciones
- Incorporar el enfoque de género en el levantamiento de la información, a lo menos en los contenidos de la capacitación a los equipos, en el acercamiento al entrevistado, en la confección del instrumento a utilizar en la encuesta, en los aspectos a medir, entre otros

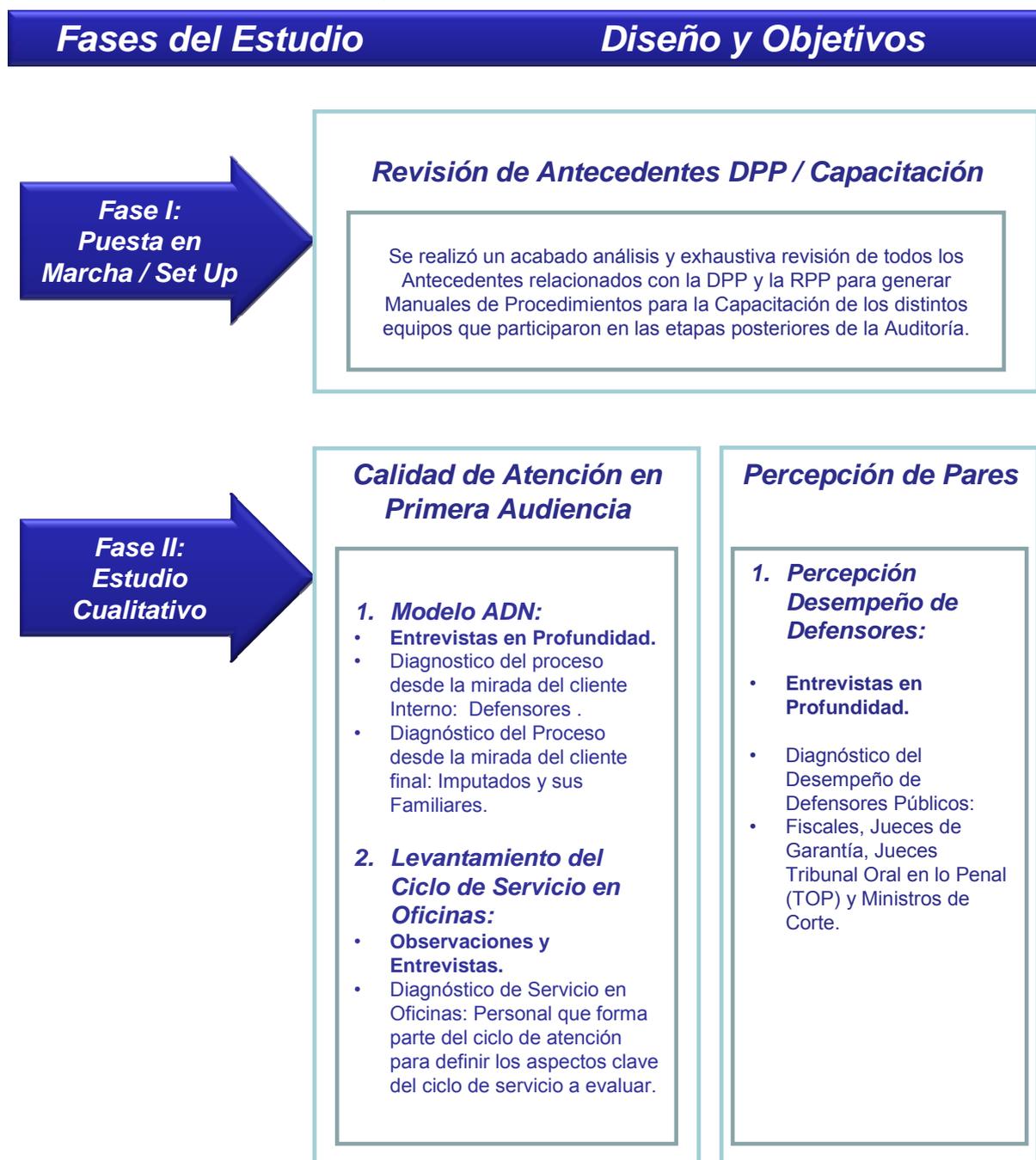
Percepción de Pares:

- Evaluar la percepción y valoraciones que sobre el servicio de defensa penal que prestan los defensores y abogados de Corte, tienen jueces, ministros de Corte y fiscales que actúan en el nuevo sistema procesal penal, tanto desde el punto de vista técnico como del trato al cliente
- Considerar, al menos, los siguientes parámetros en la evaluación:
 - Nivel argumentativo en audiencia
 - Destrezas de litigación
 - Conocimientos técnicos
 - Uso de jurisprudencia
 - Oratoria
 - Agotamiento de todos los medios de defensa
 - Presentación personal
 - Trato con el imputado
 - Enfoque de género
- Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención, entrega de información y en la prestación del servicio

3. ETAPAS DEL PROYECTO

La Auditoría se realizó en base a **4 Fases de Investigación**, para cubrir adecuadamente y en forma integral los objetivos planteados en las bases de la licitación:

Esquema 1 : Fases de la Auditoría



**Fase III:
Estudio
Cuantitativo**

**Calidad de Atención en
Primera Audiencia**

**1. Satisfactor - Calidad
de Atención en Primera
Audiencia y Oficinas
de la DPP:**

- Encuestas Presenciales en Punto de Atención.
- Evaluación de la Satisfacción con el ciclo de servicio de Defensa y Atención en Oficinas: muestra representativa de imputados que pasan por Primera Audiencia y clientes que acuden a las Oficinas de la DPP (imputados y familiares).

Percepción de Pares

**1. Evaluación
Desempeño
Defensores:**

- Encuestas On Line, complementadas con soporte presencial.
- Evaluar el desempeño de la Calidad de Atención prestada por la DPP desde la visión de Pares: Fiscales, Jueces de Garantía (TOP) y Ministros de Corte.

**Fase IV:
Análisis**

Consolidación de Análisis

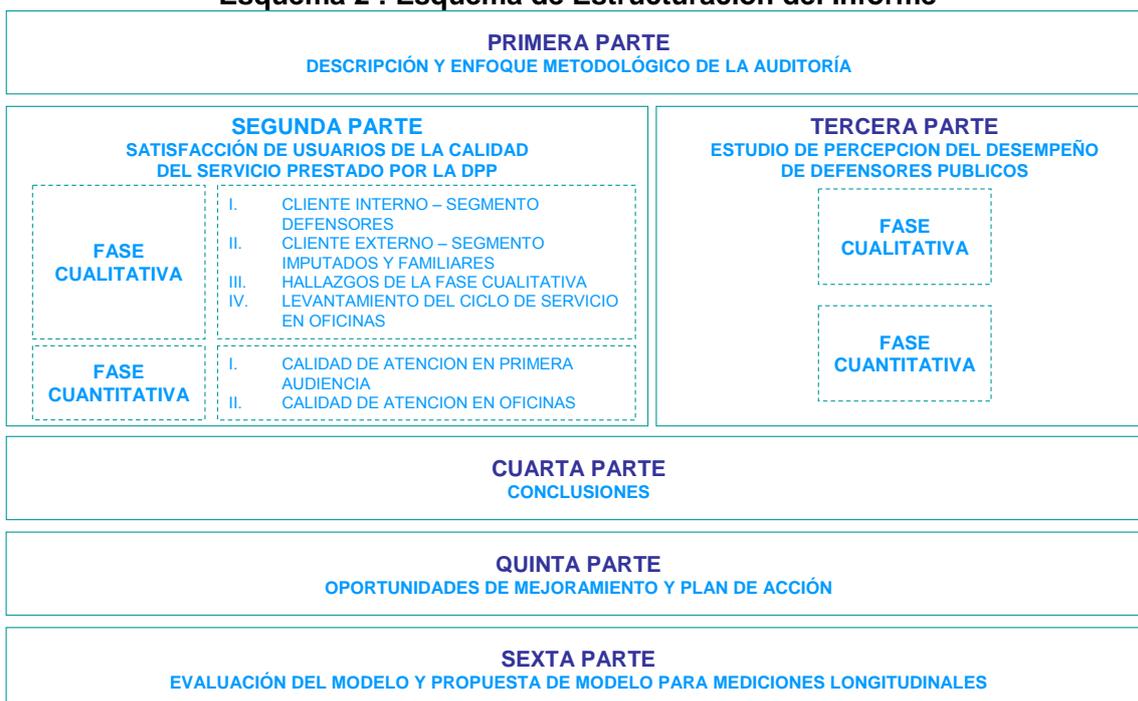
Con la información proveniente de las etapas anteriores, se generaron los entregables requeridos en los cuales gráficamente se presentan los principales resultados de la Auditoría.

A partir de la consolidación de esta información, se realizaron reuniones de análisis para poder finalmente identificar Oportunidades de Mejoramiento y proponer Planes de Acción.

Cada una de las fases de investigación se presentará posteriormente por Temática de Estudio. Cada una de estas temáticas, incorporará su fase cualitativa y cuantitativa concluyente, análisis, tabla de hallazgos y recomendaciones.

Se presenta a continuación un esquema que representa la organización funcional del informe para simplificar la lectura y mantener el orden lógico de la auditoría. Este esquema se presentará al comienzo de cada Parte y Capítulo del informe.

Esquema 2 : Esquema de Estructuración del Informe



4. MARCO METODOLÓGICO

4.1. CONSIDERACIONES CONTEXTUALES

Para leer el análisis de los resultados que a continuación se presentarán, deben tomarse en consideración algunas limitaciones de la investigación producto del diseño y sesgos presentes en la investigación. Estos vienen determinados, en primer lugar, por un objetivo específico que contenía las bases de licitación y, en segundo lugar, por una característica de los clientes de la Defensoría Penal Pública (DPP) en el tramo investigado.

Para explicar el primero, hay que considerar que las bases de licitación establecieron la “atención en primera audiencia” como una de las áreas de medición para lograr abordar el objetivo general consistente en realizar “un examen crítico sobre las particularidades que el servicio ofrece al cliente del Sistema de Defensa Penal Pública, a través de la percepción de sus clientes”. En la medida que las otras áreas de medición no se vincularon a los servicios de defensa prestados en otros tipos de causas, la presente investigación sólo indagó sobre el servicio prestado en las causas que terminaron en primera audiencia (Cfr. Objetivos específicos de “Calidad de Atención en Primera Audiencia”). Dicho de otro modo, no se investigó sobre la satisfacción de los clientes en aquellas causas cuyos procesos continuaron luego de la mentada primera audiencia. Además, en estas causas que terminaron en primera audiencia, se pidió que se investigara la satisfacción de aquellos imputados que no habían quedado privados de libertad por la resolución judicial de su proceso. En resumen, se indagó la satisfacción de los clientes de la DPP cuyas causas terminaron en primera audiencia y cuya resolución judicial no estableció su privación de libertad efectiva.

Para entender lo anterior, caben dos precisiones adicionales. Primero, mencionar qué se entendió por causa terminada en primera audiencia; segundo, por qué se optó por ese tipo de causas.

Para entender a qué nos referimos al decir “causas terminadas en primera audiencia” basta señalar qué se entiende por término y qué tipos de audiencias fueron consideradas. En cuanto a lo primero, la investigación asumió las formas de términos que ha definido la Defensoría Penal Pública y que utiliza para el registro de su labor¹. Esto se justifica porque el estudio indaga la satisfacción del cliente con un servicio prestado por la DPP y, en esa medida, lo correcto es asumir los momentos que esta institución establece como hitos del término de su servicio. Esta decisión implica que las formas de término utilizadas no se corresponden, necesariamente, con las formas de términos a las que se llegaría si se llevara a cabo un análisis jurídico procesal del proceso. En lo que respecta a las audiencias, por su parte, el estudio indagó las causas cuya audiencia se iniciaba a continuación de una detención (llamadas en el estudio “audiencias de control de

¹ Ver Anexos 1: Formas de Término de una Causa en Primera Audiencia

detención”) y audiencias que se programaban sin considerar esa circunstancia (“audiencias programadas”).

Lo dicho hasta aquí permite apreciar, entonces, que el ámbito de indagación se limitó a una dimensión de las labores de defensa. Ese ámbito no sólo es, según los datos de la DPP, significativo en términos del número de causas terminadas (51,3% de los casos atendidos por la DPP en el año 2009 han terminado en primera audiencia), sino que se vincula normalmente a determinados tipos de delitos y de formas de término. Así, por ejemplo, las causas que terminan en primera audiencia implican principalmente delitos de lesiones menos graves y leves, conducción de vehículo motorizado en estado de ebriedad que no tienen otras consecuencias o que solamente causan daños, daños simples, hurtos simples y hurtos faltas, amenazas de atentados contra las personas y receptación, entre otras. Las penas establecidas para estos delitos inciden, además, para que sea usual encontrar formas de términos como suspensiones condicionales del procedimiento, acuerdos reparatorios, sentencias condenatorias en procedimiento simplificado con reconocimiento de responsabilidad (y en este contexto, en ocasiones, con suspensión de la condena según el art. 398 del Código Procesal Penal), decisiones del fiscal de aplicar principio de oportunidad, entre otras.

El breve análisis anterior permite advertir que el ámbito de la “atención en primera audiencia” establece una limitación muy relevante a la hora de medir la satisfacción de los clientes de la DPP con el servicio que han recibido en términos generales y respecto de procesos más largos. En este momento sólo nos interesa llamar la atención sobre este sesgo para que sea considerado al momento de leer los resultados que a continuación se presentarán. En el informe se indicará en detalle la incidencia que tiene el término de la causa para la satisfacción final del cliente. Además, de este sesgo surge una consecuencia evidente: los resultados de la investigación no son inmediatamente generalizables a la satisfacción de todos los clientes de la DPP, lo que no obsta a que ellos determinan, por ejemplo, variables relevantes de satisfacción que pueden ser analizadas en estudios posteriores para otros tipos de causas.

Otra variable relevante influyente que se encuentra presente en el estudio, dice relación con una característica relevante del cliente que es atendido por la Defensoría Penal Pública en las causas ya descritas. Ella se refiere a la ausencia de pago de una parte importante de los entrevistados². Esta situación tiene una importante incidencia al momento de indagar su satisfacción con el servicio recibido porque la gratuidad puede ser una variable tanto para evaluar mejor el trabajo del defensor como para ser menos crítico con él. Este último aspecto tiene un peso específico no sólo para leer los resultados que a continuación se presentan, sino también, como se dirá en otro momento del informe, para planificar los próximos estudios que quiera hacer la defensoría.

² De todos quienes terminaron sus causas en las audiencias de control de detención según lo dispone el artículo 3, letra a) de la Resolución Exenta del Defensor Nacional, N° 593 de 2008, modificada por la Resolución Exenta N° 708 del 07.03.08. En la misma situación se encuentra una parte de quienes participaron en audiencias programadas, esta vez como resultado del procedimiento para el cobro de arancel.

4.2. MARCO METODOLÓGICO: FASE CUALITATIVA

Antes de entrar en detalles de la metodología cualitativa empleada es importante consignar que el valor de los estudios exploratorios está dado por su capacidad explicativa, que nos permite entender de un modo profundo sus particularidades.

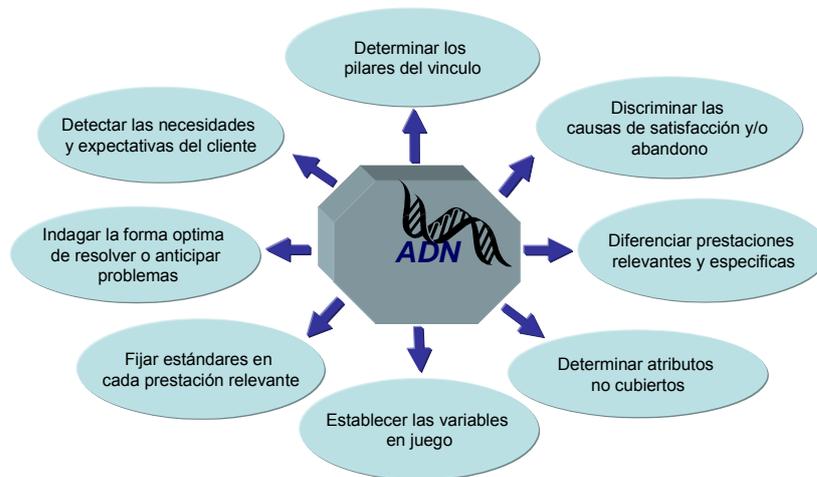
Los estudios cualitativos no tienen un carácter predictivo. Esta cualidad sólo se obtiene de investigaciones cuantitativas, cuyas muestras representativas de la población de estudio permiten una generalización de sus resultados. Por lo tanto, los resultados del estudio intentarán la comprensión, no la predicción de la información obtenida.

4.2.1 CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA

4.2.1.1 ADN: ANÁLISIS Y DETECCIÓN DE NECESIDADES

- **Diseño:**
 - ➔ Como fase inicial de esta Auditoría, se estimó pertinente implementar un estudio de carácter Cualitativo – Exploratorio, que permitiera conocer en mayor profundidad, las necesidades y expectativas de los clientes frente al servicio de Defensoría Penal Pública.
 - ➔ Esta investigación tuvo por objetivo recoger la percepción de los distintos actores del sistema, tanto clientes internos como usuarios finales, respecto a los procesos y atributos relevantes que inciden en la satisfacción de los clientes.
 - ➔ La información aquí recogida fue el insumo principal para la construcción del diseño definitivo del Instrumento de Medición utilizado en la etapa final Cuantitativa, garantizando la incorporación dentro del modelo de medición, de todos los aspectos, considerados relevantes por clientes internos y usuarios finales.
 - ➔ Para dar cumplimiento a esta fase se utilizó el Modelo ADN (Análisis y Detección de Necesidades). Este modelo cualitativo parte de la base de que un proyecto de satisfacción de clientes necesariamente debe integrar las Necesidades de Clientes y los Procesos Internos de la Empresa:
 - Enfocándose sólo en procesos de la empresa el cuestionario es más difícil de comprender para un cliente.
 - Enfocándose solo en las necesidades de los clientes, se podría generar un plan de acción no operacional, sin equipos asignados a cada uno de los ítems del estudio.

Imagen 1: Esquema Modelo ADN



Cada punto relevante en esta matriz debe tener un indicador de integración entre las necesidades de los clientes y los procesos de la institución, permitiendo un preciso plan de acción.

- **Técnica:**

Dado el perfil y las condiciones de las personas a entrevistar, la técnica de recolección de información para esta etapa fue la de **Entrevistas en Profundidad**, las cuales son individuales y su aplicación tuvo una duración entre **30 y 45 minutos**.

Las entrevistas fueron aplicadas por profesionales expertos de Ipsos (psicólogos o sociólogos) y se utilizó un equipo de **8 profesionales** a nivel nacional.

- **Grupo Objetivo:**

a. Clientes Internos: Defensores Públicos

- Hombres y Mujeres.
- Abogados que participaron en este tipo de procesos, designados como Defensores Públicos.
- En formato contrato local o licitado.

b. Clientes Externos: Imputados y Familiares

Imputados:

- Hombres y Mujeres.
- Imputados que habían quedado en libertad luego de una Primera Audiencia.

Familiares de Imputados:

- Hombres y Mujeres, mayores de 18 años de edad.
- Familiares que habían participado junto al imputado en las distintas etapas del proceso: que habían ido a las Oficinas de la DPP, Tribunales, etc. es decir que estuvieran en condiciones de describir el ciclo que siguieron ellos y el imputado durante el proceso.

- **Segmentación de la Muestra:**

- Se abordó una muestra total de 36 entrevistas, comprendiendo cuatro grandes zonas a nivel país, y cubriendo un total de 9 ciudades / comunas, tal como se señala en la siguiente tabla:

Tabla 1: Segmentación de la Muestra - Clientes Externos - Imputados y Familiares

Zonas	Ciudades	Estudio Satisfacción 1° Audiencia			
		Imputados	Familiares	Defensores	
Norte	Arica	2	1	1	licitado
	Antofagasta	2	1	1	local
Centro	Valparaíso	2	1	1	licitado
	Rancagua	2	1	1	local
RM	Santiago	2	1	1	local
	San Bernardo	2	1	1	licitado
	Puente Alto	2	1	1	local
Sur	Temuco	2	1	1	licitado
	Puerto Montt	2	1	1	local
Totales		18	9	9	
		36			

- **Selección Muestral:**

- Las entrevistas a Defensores se realizaron en oficinas de la Defensoría Penal Pública o en lugares definidos por el entrevistado y en horarios también previamente acordados.

- Las Entrevistas en Profundidad, para Imputados y Familiares de imputados se realizaron en Tribunales y en Oficinas de la Defensoría Penal Pública.

4.2.1.2 LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS

- *Diseño:*

La finalidad de esta etapa fue efectuar un levantamiento de los procesos que componen los Ciclos de Servicio asociados a la atención de público.

El levantamiento de los procesos consistió en un mapeo de procesos de alto nivel, cuyo objetivo fundamental fue formalizar las actividades llevadas a cabo como mecanismo de atención, con el fin de realizar posteriormente un análisis crítico que conduzca a su mejoramiento.

Como parte del levantamiento de los ciclos de servicio, se tomó conocimiento del eventual apoyo tecnológico a los procesos de atención, tanto aquellos proporcionados por la Defensoría Penal Pública, como aquellos desarrollados como parte de iniciativas particulares de determinadas oficinas, las que podrían formar parte de posteriores recomendaciones de mejores prácticas.

El análisis se centró en los flujos de información que pasan de una actividad a otra, identificando los responsables, procedimientos y acciones específicas realizadas en cada paso. El levantamiento de los procesos, consideró adicionalmente un enfoque top-down (de arriba hacia abajo), desde una perspectiva global, con refinamientos sucesivos de análisis de las actividades que lo componen. Además, la metodología se basó en un enfoque de “calidad de servicio” para detectar los temas que para los clientes resultaron ser los más críticos.

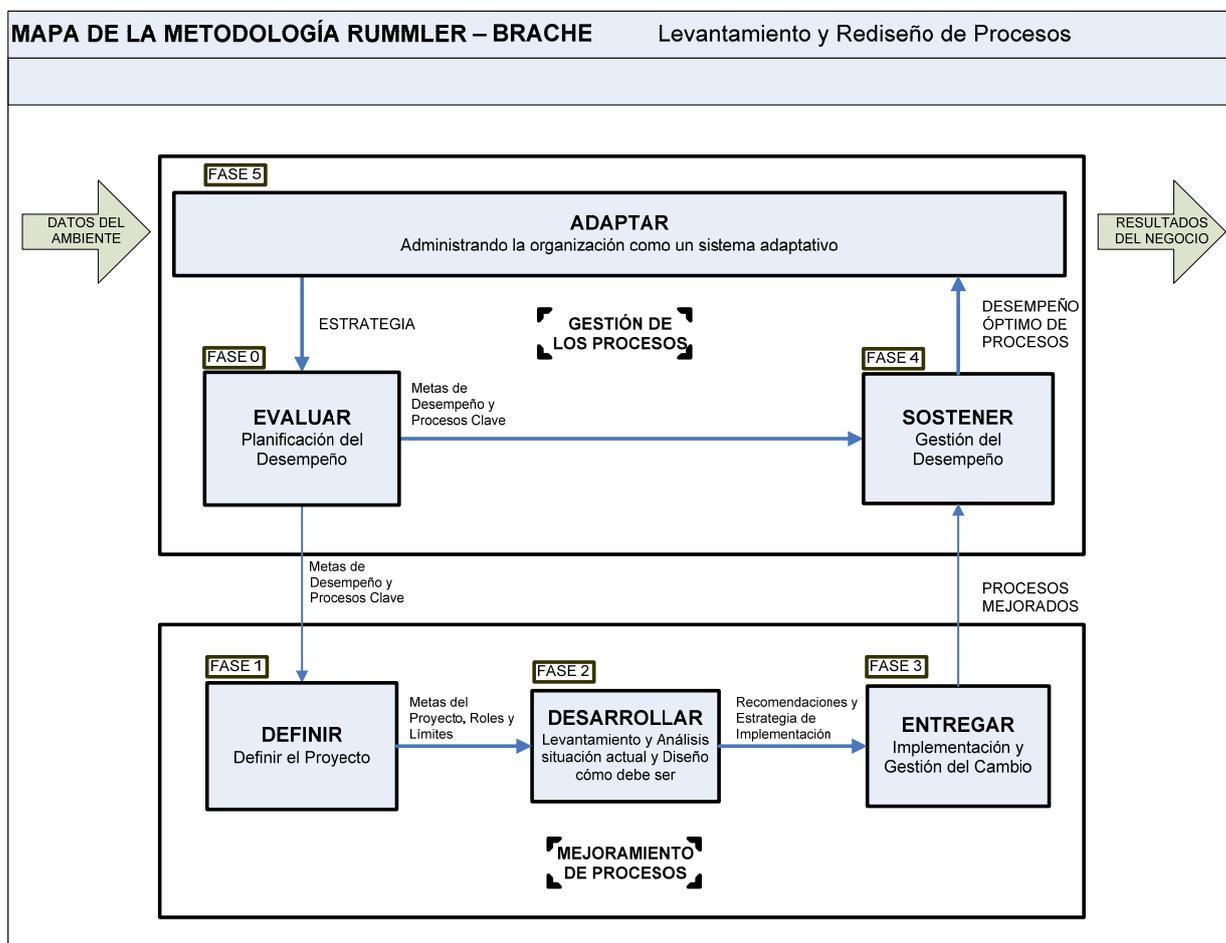
Las actividades que constituyen una cadena de un proceso deben agregar valor al producto o servicio, valor que debe ser percibido por el cliente. En este sentido, este enfoque fue la base para efectuar el análisis de los procesos orientados bajo el prisma del valor agregado percibido por el cliente.

La metodología de trabajo de levantamiento de procesos se basa en el Modelo de Rummler – Brache, el cual constituye el marco metodológico sobre cuya base se desarrolló el proyecto. En la página siguiente se presenta un diagrama que esquematiza los conceptos principales de la metodología.

En este proyecto se aplicaron esencialmente las Fases 1 y 2 de la metodología, sin perder de vista el contexto global, que fue determinar eventuales mejoras en el desempeño de los Ciclos de Servicio correspondientes a los procesos de atención de público y de ese modo optimizar la percepción de sus clientes, en este caso

imputados y familiares, respecto de la calidad de la atención por parte de la Defensoría.

Imagen 2: Mapa de la Metodología Rummler - Brache



Los límites del proyecto, que definieron su alcance, llevó a considerar levantar y analizar los siguientes ciclos de atención:

- Atención en Oficinas Locales de la DPP
- Atención en Oficinas por parte de Defensores Juveniles
- Atención en Oficinas Licitadas
- Atención por parte de Abogados con Convenio

Para ello se conformó una selección de oficinas representativas en que se consideran los diferentes tipos antes mencionadas, las que son indicadas más adelante en el punto de **Planteamiento de la Muestra**.

En las oficinas se realizaron entrevistas con los abogados defensores y con los asistentes, quienes conforman el personal en contacto con los usuarios, es decir

imputados y sus familiares, a partir de lo cual se elaboraron diagramas que caracterizan los diferentes ciclos.

Mediante el levantamiento y modelamiento se construyó lo que en la metodología se denomina situación actual. Este levantamiento es validado con algunos de los entrevistados y se presenta a los responsables del proyecto.

A partir de los resultados del levantamiento se efectuó un análisis crítico de los ciclos y se determinan oportunidades de mejoramiento en los mismos, los que constituyen orientaciones para su rediseño. Este planteamiento se elaboró sobre la base de los resultados del levantamiento y los resultados de las encuestas de calidad de servicio. Al aplicarse las mejoras, el ciclo quedará como “debe ser”.

La aplicación de la metodología, como está planteado, tiene como fin último el mejorar el desempeño de los ciclos de servicio, de modo que la percepción de sus usuarios corresponda a una alta calidad de servicio por parte de la Defensoría.

1. Definir aspectos a observar

- Identificar los servicios y tipos de clientes
- Identificar Oficinas a visitar: locales y licitadas, en la RM y en regiones cercanas a Santiago, como una muestra preliminar
- Planificar visitas

2. Levantamiento

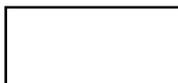
- Levantar los Ciclos de Servicio sobre la base de los procesos asociados a la atención de público mediante entrevistas presenciales.
- Mapeo de los procesos, donde se genera una representación gráfica de alto nivel de éstos como una secuencia de actividades que agregan valor a la consecución de un objetivo: entregar una atención de alta calidad de servicio a los usuarios
- Levantamiento a nivel global de los sistemas computacionales que son utilizados para apoyar los procesos de atención de público de la DPP en las oficinas, tanto locales como licitadas

La metodología utilizada en el levantamiento se basa en un enfoque de "procesos", entendiendo por proceso a un conjunto de actividades coordinadas que permiten obtener un producto o servicio. La presentación de los resultados del análisis de procesos críticos actuales identificados, se realiza sobre la base de los siguientes componentes:

Objetivos del Proceso: donde se identifican los objetivos que deberían cumplirse en el futuro para cada uno de los procesos. Los objetivos del proceso son

declaraciones o propósitos que definen la dirección que debe ser tomada respecto del proceso.

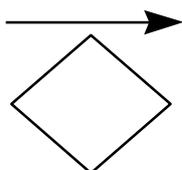
Representación Gráfica: donde se muestra un modelo de alto nivel del proceso tal cual como se realiza en la actualidad, representándolo como una cadena de actividades.



Actividades o Tareas: Un conjunto de Operaciones de transformación, de acuerdo con alguna lógica de proceso.

Area Func. A	Subdivisión X	
Area Func. B	Subdivisión Y	

Areas Funcionales: Unidades organizacionales de la Compañía responsables de las Actividades involucradas en cada Proceso.



Flujo de datos, información, materiales

Instancia de decisión

3. Análisis del Levantamiento de los Ciclos de Servicio y Validación

- Evaluar consistencia de niveles del levantamiento
- Identificación preliminar de debilidades del proceso
- Validar representatividad, pertinencia y calidad del levantamiento efectuado mediante reuniones de trabajo con grupos de personas que participaron en el levantamiento mediante entrevistas.

4. Reuniones de Validación Equipo Contraparte de DPP

- Reuniones de validación con Equipo Contraparte
- Evaluar conclusiones del levantamiento y debilidades a mejorar

- **Técnica:**

Las técnicas aplicadas para el proceso de levantamiento, dado el perfil de las personas a entrevistar, esencialmente abogados defensores y personal administrativo de las oficinas (asistentes), fueron dos técnicas básicas: entrevistas para la recolección de información y observación en terreno para determinar la configuración de los ciclos de atención

La técnica de recolección de información usada para esta etapa es la de **entrevistas dirigidas**, las cuales son individuales y su aplicación tuvo una duración entre **30 y 45 minutos**. Las entrevistas se enfatizaron en aquellas enfocadas en el Personal en Contacto (PEC), que son las personas con quienes interactúan los usuarios en las oficinas de la DPP y en la atención prestada, constituyéndose en un elemento clave en el proceso al ser el Front Office.

Las entrevistas fueron aplicadas por profesionales expertos de Ipsos (ingenieros civiles) y se utilizó un equipo de **2 profesionales** para la muestra establecida. Además, las entrevistas se complementaron con una observación en terreno del funcionamiento de las oficinas, en la cual se enfatizó en determinar los elementos claves desde el punto de vista interno del proceso.

- **Grupo Objetivo:**

La muestra del levantamiento de oficinas se estructuró a través de un conjunto de oficinas que cubrían todas las posibilidades que puedan presentarse.

Respecto de las Oficinas Locales se consideraron dos opciones:

- Oficinas Locales en Santiago
- Oficinas Locales en provincias

Respecto de las Oficinas que atienden menores, éstas corresponden a Oficinas Locales que disponen de Defensores Juveniles. En este caso, se consideró lo siguiente:

- Oficinas Locales con Defensores Juveniles en Santiago
- Oficinas Locales con Defensores Juveniles en provincias

Respecto de las Oficinas Licitadas, se caracterizaron por dos criterios: tamaño y localidad.

Respecto del tamaño, puede distinguirse lo siguiente:

- Oficinas Licitadas de tamaño grande: con 8 o más defensores y 4 o más asistentes
- Oficinas Licitadas de tamaño mediano: con 4 a 7 defensores y 2 a 4 asistentes
- Oficinas Licitadas de tamaño pequeño: con 2 o 3 defensores y 1 o 2 asistentes

Respecto de la localidad, puede distinguirse lo siguiente:

- Oficinas Licitadas en Santiago
- Oficinas Licitadas en provincias

Finalmente, se consideran en la muestra las Oficinas con Abogados en Convenio.

- **Segmentación de la Muestra:**

Para la fase cualitativa de este estudio se estructuró una muestra total de 31 entrevistas entre Defensores y Asistentes, comprendiendo 2 zonas a nivel país, y cubriendo un total de 6 ciudades / comunas, tal como se señala en las siguientes tablas:

Tabla 2: Diseño Muestral del Levantamiento de Oficinas

Zonas	Ciudades	Levantamiento Oficinas			
		Oficinas		Defensor Responsable	Asistentes
Centro	Viña	Local	1	1	1
		Convenio	1	1	2
	Valparaíso	Local	1	1	1
		Licitada	1	-	1
	Rancagua	Licitada	1	2	2
		Licitada	1	1	1
RM	Santiago	Local	1	1	1
		Local Juvenil	1	1	1
		Licitada	1	1	1
		Licitada	1	1	1
		Licitada	1	1	1
	Puente Alto	Local	1	1	2
		Licitada	1	1	1
	Melipilla	Local	1	1	--
		Licitada	1	1	--
Totales			15	15	16

- **Selección Muestral**

Las Entrevistas y Observaciones se realizaron en oficinas de la Defensoría Penal Pública Locales, Licitadas y con Convenio.

4.2.2 ESTUDIO PERCEPCIÓN DE PARES

- **Diseño:**

- ➔ Estudio de carácter Cualitativo – Exploratorio, que permitió conocer en mayor profundidad, la evaluación del desempeño de Defensores Públicos.
- ➔ Esta investigación tuvo por objetivo recoger la percepción de los distintos actores del sistema, en este caso denominados Pares, respecto a las variables que favorecen o van en desmedro de un adecuado desempeño de los Defensores Públicos.
- ➔ La información aquí recogida fue el insumo principal para la construcción del diseño definitivo del Instrumento de Medición utilizado en la etapa final Cuantitativa, garantizando la incorporación dentro del modelo de medición, de todos los aspectos considerados relevantes por los segmentos Pares.

- **Técnica:**

La técnica de recolección de información usada en esta etapa fue la de **Entrevistas en Profundidad** individuales con una duración de entre **30 y 45 minutos**.

Las entrevistas fueron aplicadas por profesionales expertos de Ipsos (psicólogos o sociólogos) y se utilizó un equipo de **8 profesionales** a nivel nacional.

- **Grupo Objetivo:**

Pares:

- Hombres y Mujeres, mayores de 18 años de edad.
- Pertenecientes a los siguientes segmentos:
 - Fiscales del Ministerio Público
 - Jueces de Tribunales de Garantía
 - Jueces de Tribunal Oral en lo Penal (en adelante TOP)
 - Ministros de Corte de Apelaciones

- **Segmentación de la Muestra:**

La muestra de estudio cualitativo se segmentó de la siguiente forma:

Tabla 3: Diseño Muestral del Levantamiento de Oficinas

Zonas	Ciudades	Estudio Evaluación de Pares			
		Fiscales	Jueces Garantía	Jueces TOP	Ministros
Norte	Arica	1	1	1	1
	Antofagasta	1	1		1
Centro	Valparaíso	2	1	1	1
	Rancagua	1	1		1
RM	Santiago	2	1	1	1
	San Bernardo	1	1	1	1
	Puente Alto	1	1		1
Sur	Temuco	1	1	1	1
	Puerto Montt	2	1	1	1
Totales		12	9	6	9
		36			

- **Selección Muestral:**

Las entrevistas se seleccionaron a partir de datos entregados por la DPP, y fueron realizadas en lugar y horario definido por el entrevistado con anterioridad.

4.3. MARCO METODOLÓGICO: FASE CUANTITATIVA

4.3.1 CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA

- *Diseño*

Una vez determinados los atributos de calidad en ambas Fases Cualitativas, esta información se utilizó para diseñar los instrumentos que permitieron medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la DPP en distintas instancias del ciclo de servicio (Primera Audiencia y Oficinas DPP). Éstos fueron sometidos a la consideración de la contraparte técnica de la DPP para su aprobación.

Se utilizaron cuestionarios estructurados, con preguntas abiertas y cerradas y escalas de medición ad-hoc, de una duración máxima de **15 minutos** en su aplicación, tanto para la etapa de medición de Pares, medición en Oficinas y en Tribunales (Primera Audiencia).

La elaboración y diseño del cuestionario a usar implicó un trabajo conjunto entre la DPP e Ipsos, de tal forma de asegurar que recogían toda la información necesaria para dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Una vez aprobados los cuestionarios, se realizó una validación del Instrumento de Medición (pre test), tarea que estuvo en manos de los ejecutivos de Ipsos que lideraron el proyecto. En base a esto, Ipsos envió propuestas de mejora y la DPP aportó con todo su conocimiento del negocio.

Para ejecutar esta validación se realizaron **10 entrevistas piloto**, 5 para cada uno de los estudios a desarrollar (Oficinas y Primera Audiencia), con la finalidad de validar consistencias, redacción y fluidez en la aplicación.

Posteriormente se realizaron ajustes al cuestionario de acuerdo a los hallazgos obtenidos en esta etapa piloto.

- ***El Modelo Satisfactor™***

Para dar cumplimiento a los objetivos de la Fase Cuantitativa, se utilizó el modelo de medición **Satisfactor™**, modelo de medición utilizado por Ipsos a nivel mundial y ya aplicado en el desarrollo de evaluaciones de satisfacción para procesos relacionados con el tema de evaluación, por ejemplo para el Ministerio Público.

“El propósito de los procedimientos estadísticos es ayudar a establecer la factibilidad de modelos teóricos y estimar en qué grado las diferentes variables explicativas parecen influir en las variables dependientes”

Cooley W.

Para la evaluación de los niveles de satisfacción, el modelo Satisfactor parte de escalas semánticas o numéricas, como lo es la escala de Notas de 1 a 7.

Estas escalas pueden ser analizadas a posteriori como índices o como agrupación de puntuaciones positivas y negativas. Este es un análisis descriptivo que es útil para visualizar la evaluación que hacen los clientes/usuarios da cada aspecto del servicio considerado en forma independiente.

La satisfacción general con un servicio es una función de un conjunto determinado de aspectos concretos del servicio. Por ello, la estimación de la importancia o peso de los diferentes elementos involucrados en la satisfacción general es una etapa clave y una herramienta indispensable para la toma de decisiones en vista al mejoramiento o mantenimiento de la calidad de un servicio.

El modelo Satisfactor se utiliza en las evaluaciones de satisfacción de usuarios en cuanto a las áreas de atención de primera audiencia y atención en oficinas, no se aplica en el área de percepción de pares dada su naturaleza de evaluación de desempeño. Para esta evaluación se construye un modelo por extensión basado en el desempeño en cada uno de los momentos de las audiencias.

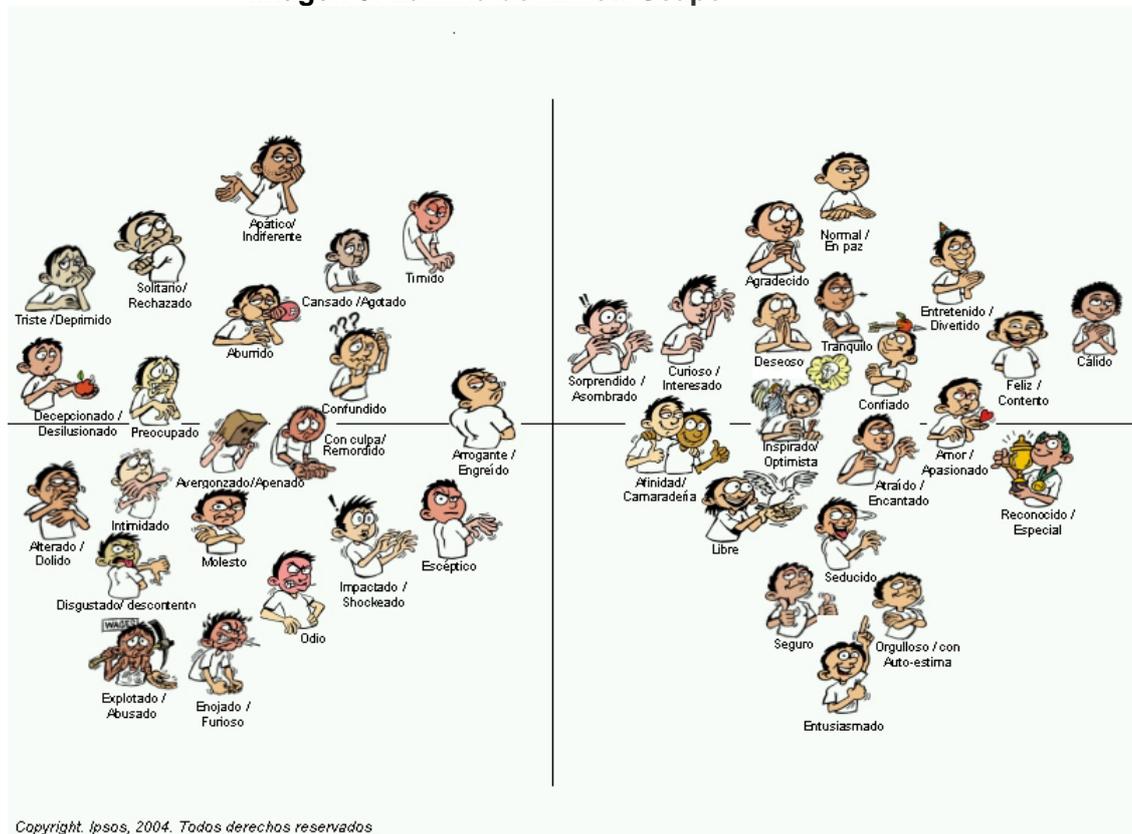
- ***Modelo de Respuesta Emocional: Emoti*Scape®.***

Se sabe que las emociones, regulan e inclinan nuestra conducta, Influencian los procesos cognitivos e Influencian el recuerdo. Las Emociones crean una actitud positiva en relación a una marca o servicio, lo cual impacta en la evaluación de la Marca o el Servicio. Las emociones se transforman e impactan la experiencia de uso. En resumen, las emociones son importantes, ellas afectan la conducta de los clientes.

El modelo Emoti*Scape® es un módulo de emoticones previamente testado por Ipsos y que permite agrupar a los usuarios en base a las emociones que genera la

experiencia del servicio en estudio, donde a los encuestados se les presenta la lámina del Emoti*Scape indicando ellos cual es la imagen que mejor representa sus emociones con el proceso o servicio evaluado después de la experiencia.

Imagen 3: Lámina del Emoti*Scape

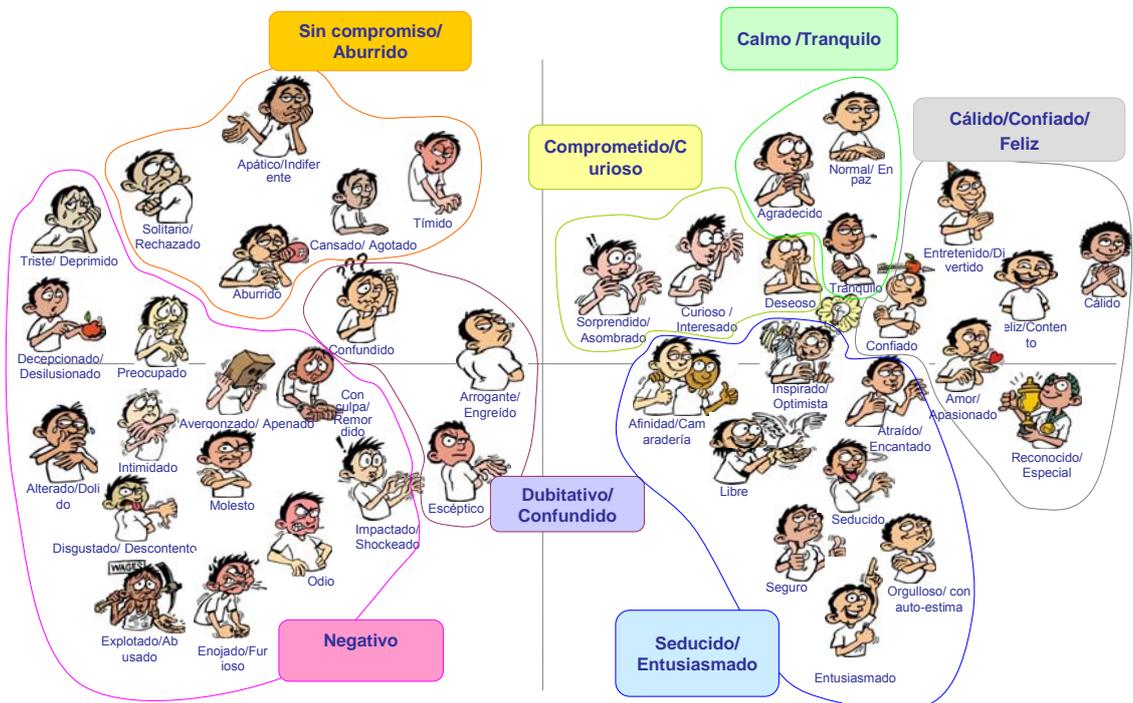


Copyright. Ipsos, 2004. Todos derechos reservados

Las emociones vienen organizadas según dos ejes. El horizontal presenta la diferencia entre las emociones positivas (derecha) y las negativas (izquierda), mientras que el eje vertical divide en las emociones en término de las respuestas generadas, si estas son pasivas (mitad superior) o activas (mitad inferior). De esta forma es posible combinar los 2 ejes generando 4 cuadrantes. La experiencia y las normas internacionales muestran que al ser las experiencias más positivas y activas las evaluaciones funcionales tienen a tener más altos índices.

Adicionalmente y por simplicidad, las emociones se agrupan en conglomerados. Éstos permiten entender la realidad emocional en sólo siete emociones. Los principales resultados del módulo es el cruce entre la satisfacción funcional con el servicio y la emocional con la experiencia. Esto permite enfocar los esfuerzos mediando entre la eficiencia operacional y los elementos emocionales.

Imagen 4: Conglomerados del Emoti*Scape



4.3.1.1 AREA ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA

- **Técnica**

La técnica de recolección de información utilizada en esta etapa fueron **Entrevistas Presenciales en el Punto de Atención**, las cuales se abordaron a través de un cuestionario estructurado, con preguntas abiertas y cerradas y escalas de medición ad-hoc, de una duración máxima de **15 minutos** en su aplicación.

- **Grupo Objetivo**

Imputados:

- Hombres y Mujeres, mayores de 18 años de edad.
- Menores de Edad: En este caso se los entrevistó de preferencia, en compañía de sus familiares o adultos que los acompañaban durante el proceso, quienes los apoyaron en la comprensión de las preguntas en

los caso que fue necesario, pero no podían influir en las respuestas o contestar por ellos.

- Imputados que habían pasado por el proceso y su causa había terminando en Primera Audiencia en los Tribunales evaluados a lo largo del país.

- **Tamaño Muestral**

La muestra total efectiva alcanzó a **2.467 entrevistas** para la evaluación de la Primera Audiencia³. Su distribución se detalla a continuación.

Tabla 4: Distribución Muestral del Estudio de Evaluación de la Primera Audiencia

Region	Muestra
Total	2467
15ta Región	115
1ra Región	74
2da Región	139
3ra Región	18
4ta Región	117
5ta Región	163
Metropolitana	651
6ta Región	190
7ma Región	283
8va Región	264
9na Región	79
14ta Región	74
10ma Región	287
11ra Región	4
12da Región	9

- **Selección Muestral**

Las entrevistas a imputados se realizaron en los mismos Tribunales en donde estaban siendo procesados, inmediatamente después de concluida la Primera Audiencia y cuando abandonaban la Sala del Tribunal. Para su realización fue fundamental el apoyo y ayuda recibida por parte de los abogados defensores hacia los encuestadores, para entregar información de imputados que terminaban su causa en Primera Audiencia como para motivar a éstos a contestar la encuesta.

Sólo se entrevistaron imputados que habían sido atendidos por un defensor público y cuya causa terminó en esa instancia, no siendo privados de libertad.

³ La muestra objetivo era de 3.191 entrevistas. Sin embargo, los flujos de causas en algunas zonas no permitieron el cumplimiento del objetivo en el tiempo determinado. En anexos se presentan la distribuciones muestrales objetivo no conseguidas.

4.3.1.2 AREA CALIDAD DE ATENCIÓN EN OFICINAS DE LA DPP

- **Objetivos Específicos**

- i. Evaluar el nivel de satisfacción con el servicio de atención en las Oficinas de la DPP.
- ii. Evaluar los tipos de atención que entregan las oficinas de la DPP (regionales, locales, licitadas y de convenio) y si éstas son apropiadas para satisfacer los requerimientos de los clientes que usan el servicio.
- iii. Determinar los tiempos de atención a público (en áreas de atención telefónica y vía correspondencia escrita) en las oficinas de la DPP, y si éstos son los adecuados para entregar un buen servicio.
- iv. Evaluar en el caso de menores de edad, el nivel de interrelación de las asistentes administrativas con ellos y sus familiares, debiendo consignar las buenas y malas prácticas constatadas.
- v. Determinar fortalezas y debilidades en las áreas de atención de público en la oficina.
- vi. Caracterizar las brechas de funcionamiento entre oficinas de regiones, comparándolas bajo los mismos parámetros y condiciones.

- **Técnica**

La técnica de recolección de información utilizada en esta etapa fue la de **Entrevistas Presenciales en el Punto de Atención**, las cuales se abordaron a través de un cuestionario estructurado, con preguntas abiertas y cerradas y escalas de medición ad-hoc, de una duración máxima de **15 minutos** en su aplicación.

- **Grupo Objetivo**

Usuarios de Oficinas:

- o Hombres y Mujeres, mayores de 18 años de edad.
- o Menores de Edad imputados, de preferencia acompañados por sus familiares.
- o Imputados que habían visitado las oficinas de la DPP.
- o Familiares de Imputados y otros que habían visitado las oficinas de la DPP.

- **Tamaño Muestral**

La muestra total efectiva alcanzó a **2.006 entrevistas** para la evaluación de Satisfacción en Oficinas⁴. Su distribución se detalla a continuación.

Tabla 5: Distribución Muestral del Estudio de Satisfacción en Oficinas

Oficina		Muestra
Total		2006
Tipo de oficina	Locales	981
	Licitadas	1025
Región	I	75
	II	118
	III	90
	IV	107
	V	208
	VI	106
	VII	153
	VIII	208
	IX	82
	X	155
	XI	30
	XII	39
	RM	522
	XIV	82
	XV	31

- **Selección Muestral**

La muestra se alcanzó contactando, prácticamente, a todos los usuarios de las oficinas mediante la técnica de intercepción en el punto de atención, una vez que el usuario había terminado de realizar sus transacciones, consultas o requerimientos (es decir, después de recibida la atención).

⁴ La muestra objetivo era de 3.122 entrevistas, pero no se cumplió debido diversos motivos como: el paro de actividades de la ANEF, la no apertura de algunas oficinas durante el periodo de medición, y fundamentalmente, por la escasez de flujo en algunas localidades debido a la constatación de horarios atención diferenciados en función de la presencia de los abogados. En anexos se presentan la distribuciones muestrales objetivo no conseguidas.

4.3.1.3 AUDITORÍA DE CALIDAD DE LAS OFICINAS

Las auditorías de calidad comprendieron la totalidad de las oficinas contempladas en el estudio de satisfacción en Oficinas DPP, lo que permitió realizar análisis comparativos de satisfacción con estándares de infraestructura y tiempos de espera.

Para el desarrollo de las auditorías se construyeron pautas de evaluación estructuradas (Check List) que contenían los parámetros específicos a auditar. Estos Check List fueron desarrollados por Ipsos y validados con la contraparte técnica.

a. Condiciones Físicas de Infraestructura en Oficinas

■ Objetivos Específicos

- Evaluar las condiciones físicas de atención en las distintas oficinas de la DPP (regionales, locales, licitadas). En el caso de las oficinas licitadas, si éstas cumplen con los elementos comprometidos en su diseño, ofertas y si éstas son las adecuadas a las localidades atendidas.

■ Metodología

- Se estructuró un Check List de las condiciones físicas de infraestructura considerando las variables fundamentales que las Oficinas locales como licitadas debían mantener en funcionamiento. Para esto, el equipo de la contraparte técnica de la DPP proporcionó a Ipsos un listado con los aspectos a evaluar en las Oficinas.
- Para el caso de las oficinas licitadas, se evaluará el cumplimiento de los elementos ofertados. El check List contempla estos elementos para su levantamiento, los cuales luego se contrastan con las ofertas técnicas.

b. Medición de los Tiempos de Espera y Flujos de Atención en Oficinas

■ Objetivos Específicos

- Determinar los tiempos de espera y los tiempos de atención a público (en áreas de atención presencial) en las oficinas de la DPP.
- Evaluar la adecuación de las oficinas para la localidad en atención a sus características propias.

■ Metodología

- Para la medición efectiva de los tiempos de espera y tiempos de atención en las Oficinas, un equipo de auditores de Ipsos visitó cada una de las oficinas, a lo largo del país, y registró los tiempos de atención en base a los flujos que presentan las oficinas durante todo un día.

- Los auditores contaron con relojes o cronómetros para registrar en una pauta de chequeo los tiempos de proceso en cada una de las instancias de servicio de las oficinas.
- Cabe mencionar que en el caso de las mediciones de tiempos de atención telefónica o correspondencia escrita, éstas fueron cuantificadas en base a la percepción de los imputados y familiares encuestados en el Estudio de Medición de la Satisfacción en Oficinas.
- El registro de los tiempos de espera se efectuó en un Check List especializado, donde se llevó cuenta de los usuarios que hacen ingreso y de sus tiempos de proceso.

4.3.2 ESTUDIO PERCEPCIÓN DE PARES

- Diseño

Estudio de carácter Cuantitativo – Concluyente, que permita evaluar el desempeño de los defensores según la óptica de sus Pares.

- Técnica

La técnica de recolección de información usada en esta etapa es la de Entrevistas On Line (vía web), complementadas con soporte presencial. Estas se abordaron a través de un cuestionario estructurado, con preguntas abiertas y cerradas y escalas de medición ad-hoc, de una duración máxima de 15 minutos en su aplicación.

- Grupo Objetivo:

- Fiscales del Ministerio Público
- Jueces de Tribunales de Garantía
- Jueces de Tribunales de Oral en lo Penal

- Tamaño Muestral

La muestra total efectiva alcanzó a **372 evaluaciones segmentadas de Pares**, y su distribución se detalla a continuación.⁵

⁵ La muestra objetivo era de 276 encuestas, sin embargo, ésta fue superada largamente debido a la efectividad conseguida con la Encuesta vía web.

Tabla 6: Distribución Muestral del Estudio de Satisfacción en Oficinas

Segmentos	Fiscales	Jueces Garantía	Jueces TOP	Total
Región XV	4	3	5	12
Región I	1	2	3	6
Región II	6	6	5	17
Región III	3	3	3	9
Región IV	4	4	5	13
Región V	19	14	10	43
R. Metropolitana	70	38	13	121
Región VI	9	7	5	21
Región VII	12	5	11	28
Región VIII	18	11	10	39
Región IX	12	3	6	21
Región XIV	3	6	2	11
Región X	6	9	3	18
Región XI	2	3	1	6
Región XII	2	2	3	7
Total	171	116	85	372

- ***Selección Muestral***

Para la medición de Pares se envió una encuesta vía e-mail al Universo total de Fiscales, Jueces de Garantía y Jueces TOP.

Para asegurar los mínimos muestrales, se entregaron y retiraron en forma personal por integrantes de equipo auditor, en un sobre cerrado y nominativo las encuestas a los Pares, las cuales fueron contestadas físicamente. Este proceso fue apoyado por la Defensoría para asegurar las respuestas.

- ***Metodología de Análisis***

A diferencia de los Estudios de Satisfacción en Primera Audiencia y Satisfacción en Oficinas que utilizan el Modelo Satisfactor para el análisis de resultados, el Estudio de Pares utiliza como metodología la evaluación directa del grupo de Pares del desempeño de los defensores, a través de un grupo de dimensiones o atributos consultados y levantados de la etapa cualitativa. Estos se organizan de acuerdo a los momentos de las audiencias.

SEGUNDA PARTE

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP

PRIMERA PARTE DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA	
SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP	TERCERA PARTE ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS
FASE CUALITATIVA	I. CLIENTE INTERNO – SEGMENTO DEFENSORES II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS
FASE CUANTITATIVA	I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS
FASE CUALITATIVA	
FASE CUANTITATIVA	
CUARTA PARTE CONCLUSIONES	
QUINTA PARTE OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN	
SEXTA PARTE EVALUACIÓN DEL MODELO Y PROPUESTA DE MODELO PARA MEDICIONES LONGITUDINALES	

FASE CUALITATIVA:

I. CLIENTE INTERNO - SEGMENTO DEFENSORES



1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

■ Objetivo General:

- El objetivo principal de esta auditoría es obtener un examen crítico sobre las particularidades que el servicio ofrece al cliente del Sistema de Defensa Penal Pública, a través de la percepción que se genera entre los distintos actores del sistema procesal penal, en este caso, particularmente del Segmento Defensores.

■ Objetivos Específicos

- Conocer la definición del Rol del Defensor Público que manejan los Defensores.
- Identificar los atributos relevantes con los que debe contar un Defensor para desempeñar su rol.
- Conocer el Ciclo de Servicio y sus etapas, identificado por los Defensores en el Servicio de Defensoría Penal Pública.
 - Identificar los procesos y subprocesos que contiene el ciclo de servicio.
 - Identificar los aspectos considerados relevantes en cada uno de los procesos, en relación con el servicio.
 - Conocer la evaluación que realizan los Defensores respecto al funcionamiento de cada uno de los procesos.
 - Identificar posibles oportunidades de mejora en relación a la experiencia de los Defensores en cada uno de los procesos.
- Evaluar aspectos relevantes que tienen lugar dentro de una audiencia:
 - Percepción de Audiencias en Bloque
 - Enfoque de Género en el levantamiento de la información.
- Evaluar el grado de satisfacción de los Defensores con el Servicio de Defensa Penal Pública.
- Realizar una Autoevaluación en torno al desempeño de los Defensores Públicos, en relación al servicio entregado.
- Conocer la percepción de los Defensores, respecto al desempeño de Defensores locales y licitados.

2. METODOLOGÍA

Tipo de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de Carácter Cualitativo Exploratorio. 																																									
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas en Profundidad 																																									
Grupo Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Defensores Públicos Locales y Licitados Pertenecientes a las ciudades de Arica, Antofagasta, Valparaíso, Santiago, Rancagua, Temuco y Puerto Montt. 																																									
Distribución de la Muestra	<p>Se realizó un total de 9 entrevistas en profundidad de acuerdo al siguiente esquema:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Zonas</th> <th rowspan="2">Ciudades</th> <th colspan="2">Estudio Satisfacción 1°</th> </tr> <tr> <th>Audiencia</th> <th>Defensores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Norte</td> <td>Arica</td> <td>1</td> <td>licitado</td> </tr> <tr> <td>Antofagasta</td> <td>1</td> <td>local</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Centro</td> <td>Valparaíso</td> <td>1</td> <td>licitado</td> </tr> <tr> <td>Rancagua</td> <td>1</td> <td>local</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">RM</td> <td>Santiago</td> <td>1</td> <td>local</td> </tr> <tr> <td>San Bernardo</td> <td>1</td> <td>licitado</td> </tr> <tr> <td>Puente Alto</td> <td>1</td> <td>local</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Sur</td> <td>Temuco</td> <td>1</td> <td>licitado</td> </tr> <tr> <td>Puerto Montt</td> <td>1</td> <td>local</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Total Entrevistas</td> <td colspan="2">9</td> </tr> </tbody> </table>	Zonas	Ciudades	Estudio Satisfacción 1°		Audiencia	Defensores	Norte	Arica	1	licitado	Antofagasta	1	local	Centro	Valparaíso	1	licitado	Rancagua	1	local	RM	Santiago	1	local	San Bernardo	1	licitado	Puente Alto	1	local	Sur	Temuco	1	licitado	Puerto Montt	1	local	Total Entrevistas		9	
Zonas	Ciudades			Estudio Satisfacción 1°																																						
		Audiencia	Defensores																																							
Norte	Arica	1	licitado																																							
	Antofagasta	1	local																																							
Centro	Valparaíso	1	licitado																																							
	Rancagua	1	local																																							
RM	Santiago	1	local																																							
	San Bernardo	1	licitado																																							
	Puente Alto	1	local																																							
Sur	Temuco	1	licitado																																							
	Puerto Montt	1	local																																							
Total Entrevistas		9																																								
Fecha de realización	<ul style="list-style-type: none"> Las entrevistas se realizaron durante el mes de Octubre de 2009. 																																									

3. PRINCIPALES RESULTADOS

3.1. CONOCIMIENTO DEL ROL DEL DEFENSOR PÚBLICO:

- **El rol del Defensor Público se construye a partir de diversas definiciones entregadas por los entrevistados, y se entiende, en términos generales, de la siguiente forma:**

“Prestar asesoría jurídica, específicamente en lo penal, cumpliendo con los estándares más altos de calidad y eficiencia. Una defensa técnica para todas las personas que se les imputa un delito y que (generalmente) no tienen los medios para pagar un abogado particular que los represente en todas las instancias y proteja sus derechos y garantías.”

- Por otro lado, también se reconoce un rol más allá de lo técnico, relacionado con el soporte emocional y contención que deben brindar a los Imputados y sus familiares, en esta difícil situación → **La figura de Defensor como un aliado.**

- *“El defensor se transforma en alguien que por primera vez lo escucha, que les da esperanza, o les dice la verdad”* (Defensor San Bernardo)
- *“Les da una orientación y un consejo en base a lo que está evaluando, y de acuerdo a lo que la persona quiere”* (Defensor Rancagua)

- **Las principales responsabilidades que reconocen los Defensores en este rol son:**

- Ser conocedor técnico del Derecho Penal y estar debidamente capacitado.
- Saber de qué se trata el problema.
- Saber cuál es la situación procesal de su representado.
- Saber qué alternativa de término es la más conveniente para el Imputado.
- Comunicar al Imputado la alternativa de término considerada más conveniente.
- Generar una estrategia a seguir, en relación con la voluntad del representado.
- Procurar que el Imputado reciba una sanción proporcional y justa al daño ocasionado.
- Saber que su lealtad esta siempre con su cliente y no con el sistema.

3.2. CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS RELEVANTES DE UN DEFENSOR PÚBLICO:

Para satisfacer adecuadamente las necesidades del sistema y de los Imputados, los entrevistados consideran que un Defensor Público debe contar con características relevantes dentro de cuatro grandes dimensiones: Habilidades Técnicas, Habilidades Comunicacionales, Habilidades Personales y Habilidades Interpersonales. Las que se describen a continuación:

3.2.1 **Habilidades Técnicas:**

- **Alto Conocimiento Jurídico:** En Derecho Penal, Derecho Procesal Penal.
- **Adecuadas destrezas de Litigación.**
- **Capacitación y formación constante:** El Defensor debe estar siempre en un aprendizaje continuo para darle valor a su rol.
- **Capacidad de articular una tesis en poco tiempo:** Dado el tiempo de las Audiencias, el Defensor debe ser una persona muy preparada, para tomar decisiones rápidamente. *“...en una Audiencia de esta naturaleza, no tienes tiempo de tomar un libro; lo único que tienes que hacer ahí es tomar decisiones”* (Defensor Rancagua).

3.2.2 **Habilidades Comunicacionales:**

- El Defensor debe contar con ciertas habilidades que le permitan comunicarse adecuadamente con distintos tipos de interlocutores:
 - Imputados y familiares de Imputados).
 - Sus Pares (Juez, Fiscal)
- **Buena Retórica:** Manejar un lenguaje adecuado para comunicarse con sus pares y desempeñar bien su rol de Abogado Defensor. Esto resulta altamente relevante, en tanto, es una herramienta que permite “convencer” al otro, acerca de lo que se está postulando. *“Al Juez hay que convencerlo de la versión que se le presenta”* (Defensor Santiago)
- **Lenguaje simple y claro:** Para comunicarse con los Imputados y sus familiares. *“Debe ser simple pero contundente”* (Defensor Rancagua)
- **Saber escuchar:** Capacidad atender lo que su interlocutor esta queriendo comunicar; se aplica tanto para los Imputados y sus familiares, como para

sus Pares “... a veces... son personas pobres, analfabetas y con un nivel de escolaridad súper bajo” (Defensor Valparaíso)

3.2.3 **Habilidades Personales:**

- Refiere a características de personalidad que le permiten al Defensor adecuarse a distintos tipos de clientes.
 - **Empatía:** Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro; en este caso los Imputados y sus familiares.

Este atributo resulta altamente relevante, y es mencionado por la mayoría de los entrevistados, aún cuando no todos lo significan de la misma forma:

- “Vislumbrar necesidades del Imputado y de su familia” (Defensor Temuco)
- “Saber tratar con el Imputado y su familia, que la persona entienda que uno está para protegerlo” (Defensor Puente Alto)
- “Saber escuchar, tener paciencia y tolerancia” (Defensor San Bernardo)
- “Es necesaria mucha psicología para entender al Imputado que lo ha pasado mal...hay que tratar de vincularse en escaso tiempo...” (Defensor Puerto Montt)

En términos generales, es importante destacar que en la empatía, influyen directamente las habilidades de comunicación que el Defensor maneje en su relación con el Imputado.

En línea con lo anterior, se mencionan ciertas características de los Defensores, ligadas al nivel de compromiso con su rol, el que no debe ser nunca cuestionado por ellos:

- **Compromiso con el Rol del Defensor:** Saber escuchar y comprometerse con la causa del Imputado, manteniendo claro que su lealtad está con el cliente:
 - “Tu estas defendiendo en muchos casos a personas no queridas por la sociedad y eso implica muchas cosas... cuestionamientos de tus pares y hasta de tu familia...” (Defensor Valparaíso)
 - “(El Defensor)... es una persona capaz de ser escudo del Imputado, una barrera de todo lo que está contra él” (Defensor Puente Alto)
 - “Tiene que tener un compromiso personal, incansable e interminable, de que lo que nosotros estamos haciendo, tiene algún

sentido; de que estamos haciendo una mejor sociedad” (Defensor Arica)

- *“Hay que tener mucho amor por esto...y mucho respeto por las personas, porque aquí te encuentras con personas con limitaciones totales. (Defensor San Bernardo)*

- **Capacidad de Transmitir Seguridad al Cliente:** Hacer lo posible por ayudar al Imputado, que éste logre percibir ese esfuerzo, y confíe el la labor del Defensor.

Otras habilidades personales requeridas para desempeñar el rol del Defensor, son:

- **Tolerancia a la Frustración:** Saber aceptar y asumir que esta es una labor con constantes negativas y fracasos. *“...tener el temple suficiente para aguantar que muchas veces, tu vas a chocar con una muralla...” (Defensor Valparaíso)*
- **Honestidad y Sinceridad:** Principalmente refiere a transmitir de forma clara las implicancias de los actos de los Imputados, sus posibles consecuencias y formas de término que eso implique.
- **Mantener la Objetividad:** Tener la capacidad de vincularse con las necesidades de los Imputados, y al mismo tiempo establecer los límites en esa relación. *“En el caso de los Defensores Juveniles, plantearles que nosotros no somos sus tíos, no estamos para orientar su vida... nosotros somos abogados Defensores y ese es nuestro rol” (Defensor Puente Alto)*

3.2.4 Habilidades Interpersonales:

Refiere a las capacidades de relacionarse, principalmente con sus Pares.

- **Buena Capacidad de Negociación:** *“Saber ejercer presión cuando corresponde (al Fiscal), para buscar una salida de defensa conveniente” (Defensor Santiago)*
- **Mantener Buenas Relaciones Interpersonales:** Esto implica mantener una buena relación y comunicación fluida especialmente con el Fiscal

“tener la perspectiva de que el Fiscal no es tu enemigo, ni tampoco del Imputado... muchas situaciones se resuelven conversando con él, para llegar a acuerdos o salidas alternativas más convenientes” (Defensor Antofagasta)

3.3. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE DEFENSORÍA JUICIOS TERMINADOS EN PRIMERA AUDIENCIA:

3.3.1 Causas Terminadas en Primera Audiencia:

- **Algunas de las definiciones entregadas por los entrevistados respecto a las causas que terminan en Primera Audiencia son:**
 - *“los delitos más simples, los con baja pena, que a lo mejor son muchos en cantidad”* (Defensor Rancagua)
 - *“lo que termina es lo negociable y eso es lo que queda en Primera Audiencia”* (Defensor Puerto Montt)
 - *“todas aquellas formalizaciones que dicen relación con ilícitos, donde el Imputado tiene su primer o segundo contacto con el sistema penal”* (Defensor Santiago)

- Las principales causas terminadas en 1° Audiencia mencionadas por los entrevistados son:
 - Manejo en estado de ebriedad.
 - Hurto simple
 - Robo en lugar no habitado
 - Micro tráfico.
 - Violencia Intrafamiliar.
 - Lesiones menos graves.
 - Estafas (algunos casos).
 - Delitos simples.

- En síntesis, se observa que las causas terminan en Primeras Audiencias porque las penas o las circunstancias del Imputado lo permiten, y/o porque en ellas se puede negociar (ej. Por conveniencia para el Imputado).

- Pero, además, se observa que estos términos también tienen un beneficio para la gestión del Defensor respecto de sus causas, ya que permiten descongestionar de alguna forma el sistema judicial y dar mayor prioridad a causas más complejas:
 - *“En este orden de ideas para tratar de que en la primera Audiencia se produzca una suerte de despeje, para que a futuro queden solamente aquellas causas más complejas. En ese sentido, uno tiene que tratar de que se apliquen en esta primera Audiencia una salida que la ley permita: Principio de Oportunidad, Suspensiones Condicionales, Procedimientos Monitorios, o eventualmente Juicios Simplificados”* (Defensor de Temuco).

3.3.2 Conocimiento del Ciclo de Servicio:

De acuerdo a lo manifestado por los Defensores se observan dos ciclos de servicio diferenciados por el tipo de audiencia, aquellas que comienza con Control de Detención y aquellas llamadas Audiencias Programadas.

Cada Ciclo de Servicio está definido en base a cuatro grandes procesos, compuestos de otros subprocesos o etapas, estos son:

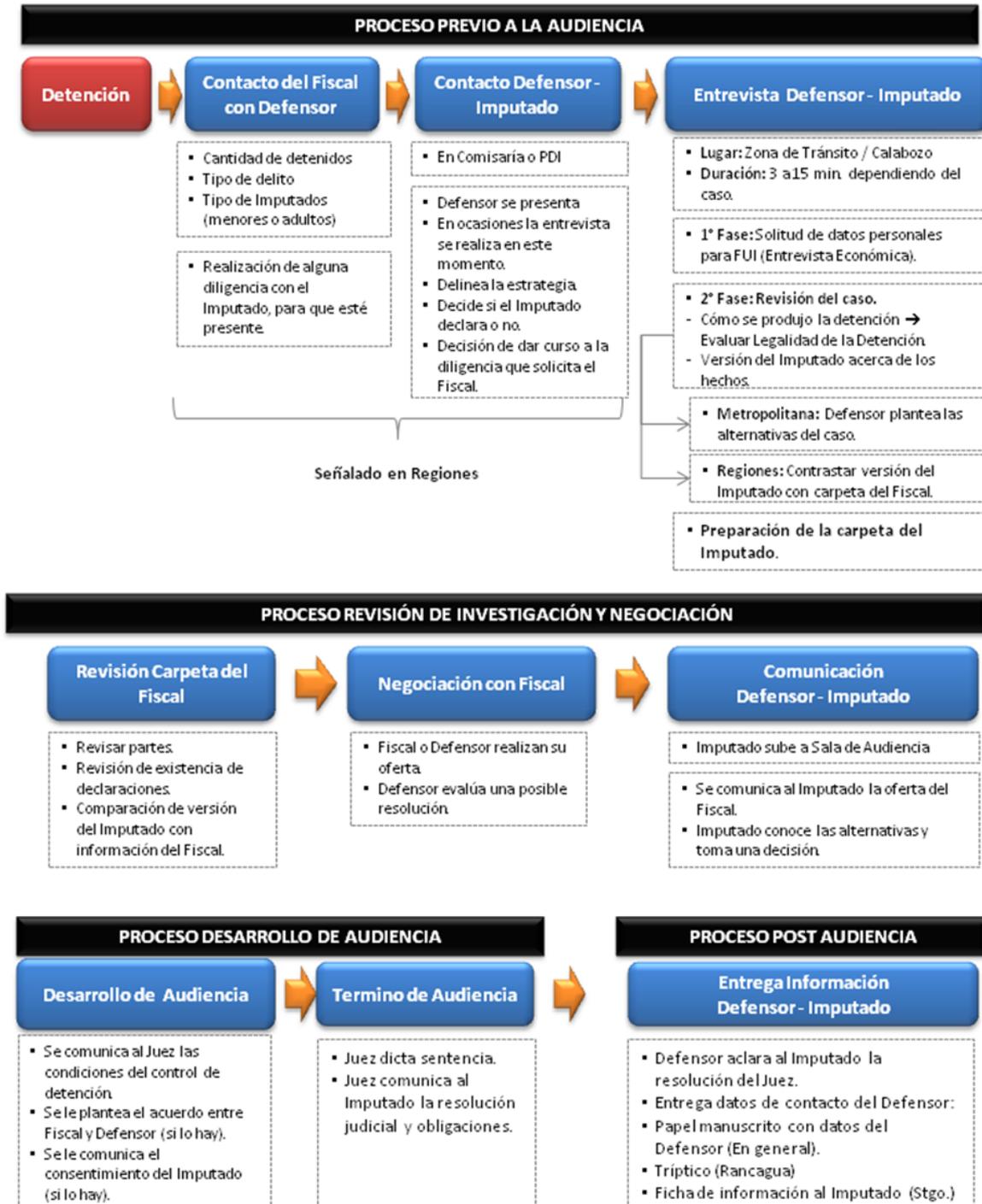
- **Proceso Previo a la Audiencia**
- **Proceso Revisión de Investigación y Negociación**
- **Proceso de Desarrollo de Audiencia**
- **Proceso Post Audiencia**

3.3.2.1 CICLO DE SERVICIO JUICIOS TERMINADOS EN PRIMERA AUDIENCIA AUDIENCIAS POR CONTROL DE DETENCIÓN

- **Proceso Previo a la Audiencia:**
 - Este proceso inicia con la Detención del Imputado.
 - Luego, en regiones, se reconocen dos etapas previas a la entrevista, que refieren al posible contacto que tenga el Defensor tanto con el Fiscal, como con el Imputado. Este contacto tendría por objetivo prestar asesoría al Imputado en caso de que el Fiscal solicite alguna diligencia.
 - Después se realiza la entrevista entre Defensor e Imputado, proceso que será explicado en detalle en un análisis posterior.
- **Proceso Revisión de Investigación y Negociación:**
 - En este proceso se reconocen las etapas en que el Defensor hace una revisión de la carpeta del Fiscal, para conocer los antecedentes del caso que maneja el Ministerio Público.
 - Luego se evalúa una posible solución o negociación con el Fiscal, la que posteriormente es comunicada al Imputado para que este tome una decisión informada.
- **Proceso Desarrollo de Audiencia:**
 - Este proceso se refiere a la realización de la Audiencia, la exposición ante el Juez de los hechos por parte del Fiscal y Defensor, y el posible acuerdo que haya surgido entre ellos.
 - Luego de conocer toda la información el Juez toma una decisión del caso, lo que lleva al término de la Audiencia, donde el Juez dicta sentencia y comunica la Imputado la resolución Judicial y sus obligaciones.

- **Proceso Post Audiencia**
 - Corresponde a la etapa en donde el Defensor, aclara al Imputado la resolución del Juez y entrega información de contacto, por cualquier duda que éste tenga con posterioridad a la Audiencia.

Esquema 3: Ciclo del Servicio Defensor – Control de Detención
CICLO DE SERVICIO DEFENSOR - JUICIOS TERMINADOS EN PRIMERA AUDIENCIA
CONTROL DE DETENCIÓN



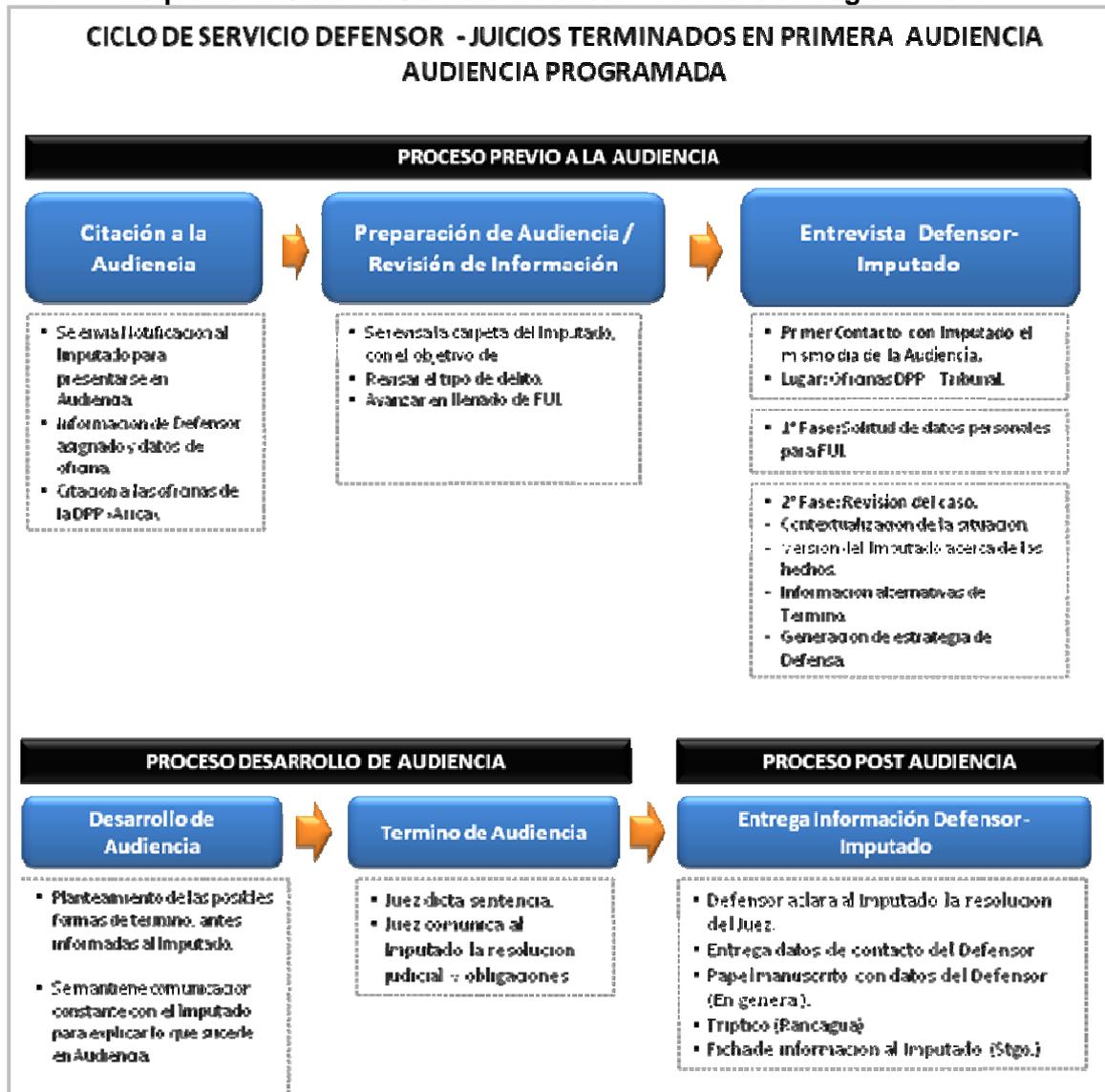
3.3.2.2 CICLO DE SERVICIO DEFENSOR – JUICIOS TERMINADOS EN PRIMERA AUDIENCIA AUDIENCIAS PROGRAMADAS

- **Proceso Previo a la Audiencia:**
 - Este proceso inicia con la notificación que se envía al Imputado citándolo a presentarse a la Audiencia.
 - Luego, el Defensor realiza la Preparación de la Audiencia, revisando la carpeta de antecedentes del Imputado, para estar al tanto de su caso y avanzar con el llenado de la Ficha FUI.
 - Posteriormente se realiza la entrevista entre Defensor e Imputado, proceso que será explicado en detalle en un análisis posterior.

- **Proceso Desarrollo de Audiencia:**
 - En este proceso se refiere a la realización de la Audiencia, la exposición ante el Juez de los hechos por parte del Fiscal y Defensor, y el posible acuerdo que haya surgido entre ellos.
 - Luego de conocer toda la información el Juez toma una decisión del caso, lo que lleva al término de la Audiencia, donde el Juez dicta sentencia y comunica la Imputado la resolución Judicial y sus obligaciones.

- **Proceso Post Audiencia**
 - Corresponde a la etapa en donde el Defensor, aclara al Imputado la resolución del Juez y entrega información de contacto, por cualquier duda que éste tenga con posterioridad a la Audiencia.

Esquema 4: Ciclo de Servicio Defensor – Audiencia Programada



3.3.3 Evaluación Proceso Entrevista Defensor - Imputado

- El proceso de la entrevista es considerado **altamente relevante** dentro del Ciclo de Servicio de la Defensoría Pública, para lograr una defensa de calidad.
- Los Defensores recurrentemente indican que con la entrevista comienza una serie de pasos que constituyen una **adecuada preparación de la Audiencia**, estos pasos están destinados a obtener la mayor y mejor información posible para construir una estrategia de defensa:
 - Entrevistarse con el Imputado
 - Contrastar la información obtenida con la que se encuentra en la carpeta de investigación del Fiscal.
 - Entrevistarse nuevamente con el Imputado para precisar algunas cuestiones y, en ocasiones contadas,
 - Hablar con familiares para obtener alguna información adicional.
- En general, se considera que **no se puede realizar una Audiencia sin antes haber tenido una entrevista con el Imputado.**
 - *“yo no concibo pasar a una Audiencia sin haber escuchado la versión del Imputado”* (Defensor Antofagasta).
 - *“la entrevista es fundamental, es impensable una defensa sin entrevista”* (Defensor Puerto Montt).
- De acuerdo a los Defensores, **una entrevista** (tanto por Control de detención o Audiencia Programada) **tiene dos grandes objetivos que se encuentran directamente relacionados:** “Obtener / Entregar Información” y “Generar un vínculo de confianza” entre Imputado y Defensor. (Ver página siguiente)

Tabla 7: Objetivos de la Visita

OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA	
INFORMACIÓN	VÍNCULO DE CONFIANZA
<p>1. Obtener información de los Hechos → Desde el Imputado hacia el Defensor.</p> <ul style="list-style-type: none"> El Defensor requiere obtener la versión del Imputado acerca de cómo sucedieron los hechos. <p>Esto permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> Detectar si hubo ilegalidad en la detención. Generar la estrategia de defensa. <p><i>“...luego me remito al motivo de su detención y garantías procesales, es decir, hora de detención, si sabe por qué viene detenido, si le hicieron lectura de sus derechos, ver si fue vulnerado y que implica si lo fue...”</i> (Defensor Valparaíso).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mediante la entrega de información y el trato del Defensor al Imputado, se logra bajar el nivel de ansiedad de éste y posibilitar una actitud más tranquila durante el proceso de Audiencia. <i>“...si la persona esta muy ansiosa, lo que hago es bajar el nivel de ansiedad, señalándole que posteriormente le daré mis datos de contacto...”</i> (Defensor Valparaíso). <i>“...que sepan lo que esta pasando, y otorgar la mayor tranquilidad que sea posible, que obviamente va de la mano con la información”</i> (Defensor San Bernardo). El logro de la confianza del Imputado es relevante ya que permite: <ul style="list-style-type: none"> Mayor apertura del Imputado respecto de la información que brinda. Genera mayor credibilidad frente al rol del Defensor.
<p>2. Respetar el derecho de información de los Imputados → Desde el Defensor hacia el Imputado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentación del Defensor y de su rol. Entregar información de contexto judicial → Explicar la situación penal en que se encuentra, que comprenda qué va a ocurrir en la Audiencia, rol del Juez, etc. Informar acerca de las posibles alternativas de resolución de su caso. Resolver posibles dudas del Imputado respecto a su situación. <p><i>“el Juez le explica lo mismo que yo ya expliqué respecto a una salida alternativa o un juicio simplificado...”</i> (Defensor Santiago).</p>	

Ambos objetivos son relevantes y se complementan para lograr una defensa justa y de calidad para el Imputado.

Para lograr el adecuado cumplimiento de estos objetivos, hay diversas variables interrelacionadas que inciden en el desarrollo de una entrevista:

- **CANTIDAD DE CASOS**
 - **TIEMPO**
 - **LUGAR**
-
- **CANTIDAD DE CASOS:** El número de casos que reciba un Defensor es relevante, ya que debe distribuir el tiempo, para realizar la mayor cantidad de entrevistas posibles antes de la Audiencia, lo cuál no siempre permite realizar una entrevista de calidad (Control de Detención).
 - **TIEMPO:** En general, se considera que el tiempo en que se desarrolla la entrevista es **fundamental para el cumplimiento de los objetivos antes descritos.**

“Uno quisiera tener más tiempo sin lugar a dudas, uno quisiera por lo menos permitir que la persona diga lo que quiera decir, uno tiene que pararlo y decirle no señor, eso no me interesa, remítame a esto, por eso estamos acá, me interesa qué pasó anoche, qué fue lo que pasó, entonces hay veces en que uno sin lugar a dudas no es la idea que cuenten la vida, pero si tener acceso de repente como para entender un poco más la lógica de por qué sucedieron las cosas, contextualizarlas un poco mejor, entonces claro, tiempo” (Defensor Puente Alto).

El manejo del tiempo es distinto y tiene diferentes consecuencias, dependiendo del momento en que se desarrolle la entrevista (Control de Detención o Audiencia Programada):

a) Manejo del Tiempo en Entrevistas por Control de Detención:

En general, los Defensores declaran que la duración de las entrevistas en este momento, es de 3 a 15 minutos, dependiendo de la complejidad del caso.

“entonces hay Imputados con los cuales yo en 3 minutos puedo obtener todo lo que necesito para una adecuada defensa, en cambio hay otros con los que me tengo que sentar y estar con ellos por lo menos unos 15 minutos para que me expliquen bien en qué circunstancias fueron detenidos” (Defensor Puente Alto).

En este momento, el tiempo del que se dispone para la realización de la entrevista, **está determinado por la llegada de los Imputados al Tribunal**, aspecto que no depende la Defensoría Penal Pública, y que **genera atochamientos en el sistema**.

“...lo que no depende de nosotros es que los detenidos se pongan a disposición del Tribunal a la hora que se determinó...” (Defensor Puerto Montt).

La falta de tiempo para realizar la totalidad de las entrevistas en el lugar destinado para ello (Zona de tránsito en Santiago, Locutorios o salas en Regiones), implica que **se deben postergar algunas entrevistas para realizarlas en el Calabozo o Sala de Audiencia**. En estas circunstancias, nuevamente la falta de tiempo implica realizar las entrevistas en condiciones inadecuadas que no permiten respetar los derechos de los Imputados.

“... ahí generalmente uno está presionado por el Juez y/o por el Fiscal para que termine la entrevista e iniciar la Audiencia” (Defensor Arica).

En este punto, **surge una crítica por parte de los entrevistados**, respecto de la **actitud que presentan Jueces y Fiscales**, respecto al tiempo que se toman los Defensores para realizar este tipo de entrevistas. Esta crítica hace alusión a un bajo reconocimiento del Rol del Defensor por parte de sus pares, en términos de no respetar los procedimientos que éste implica y la importancia que esto tiene para hacer valer los derechos de los Imputados:

“a mí me da la sensación, y lo encuentro grave, que los Jueces de Garantía no se dan cuenta aún del rol del defensor, como que para la gran parte de ellos, el tema pasa por ejemplo en “hagámoslo rapidito porque me tengo que ir a almorzar a las 14:00 hrs.”, y eso lo considero súper fuerte” (Defensor Valparaíso).

“acá nosotros nunca priorizamos lo temprano que podamos salir de una Audiencia para efectos de apurar una entrevista, porque eso es el principal factor con el que contamos para hacer una adecuada defensa en la Audiencia” (Defensor Arica).

Otro aspecto considerado relevante que influye en la duración de la entrevista es el **llenado de la Ficha FUI que resulta poco eficiente**, en tanto, son datos básicos que podrían manejarse de mejor manera

dentro del sistema, sin tener que restarle tiempo valioso al proceso de la entrevista que ya resulta complejo y que se realiza en breve lapso:

“...nosotros tenemos que llenar una ficha y eso quita gran parte del tiempo, y hemos tratado de reducirla... ya la han cambiado como 4 veces... de todas formas igual quita tiempo” (Defensor Antofagasta).

b) Manejo del Tiempo en Entrevistas por Audiencia Programada:

Si bien en el caso de Audiencias Programadas, el tiempo no debiera transformarse en elemento apremiante, igualmente es un factor relevante que influye en el proceso de la entrevista.

En este caso, se conjugan otras variables adicionales que finalmente inciden en el poco tiempo que se tiene para realizar la entrevista. En este sentido, la variable principal es **la falta de asistencia de los Imputados** a las oficinas de los Defensores para realizar una entrevista adecuada.

“la gente no tiene la cultura de que cuando se le notifica, a una citación a una formalización o a un juicio simplificado, concurra a la Defensoría a pedir información” (Defensor Valparaíso).

Respecto a este punto, se observa que **los Imputados, en general, llegan directamente a la audiencia** a la que fueron citados, por lo que el Defensor no tiene tiempo suficiente para realizar una entrevista adecuada, y no necesariamente cuenta con información suficiente para generar una estrategia de defensa óptima. Además, la privacidad se reduce, junto con la posibilidad de preparar una buena defensa.

“Acá hay una observación que hacer, uno tiene mas tiempo para preparar las audiencias de control y no las programadas. Entre audiencia y audiencia no hay tiempo para hablar con cada imputado. A penas se puede pedir unos datos y a veces los imputados te quieren contar su historia. Lo que yo hago en estos casos es pedirle que escuchemos al fiscal y si el imputado esta de acuerdo aceptamos, en caso contrario no aceptamos nada y fijamos una nueva fecha quedando citado en la defensoría para hablar” (Defensor Puerto Montt).

Este punto no deja de ser relevante, ya que se presupone que este tipo de Audiencias no debieran tener el apremio del tiempo, ni las dificultades que implican las que se inician con Control de Detención; y por lo tanto, debieran contar con una defensa adecuada y óptima,

mucho más planificada. Sin embargo, los Defensores entrevistados observan que ese no es el caso, al contrario, muchos declaran que las defensas en Audiencia Programada finalmente son de menor calidad, dadas las condiciones arriba citadas. Por lo mismo, se observa que el servicio mejora radicalmente cuando los Imputados acuden a las oficinas de la Defensoría:

“la verdad es que la defensa y la calidad es infinitamente superior, tienes la posibilidad de conversar tranquilamente en la oficina, de explicarle a la gente, articular una defensa y si va a terminar en primera Audiencia, saben perfectamente a lo que van y muy tranquilos” (Defensor Rancagua).

Respecto a este aspecto crítico, se hace referencia en algunos casos, que la inasistencia de los Imputados a las oficinas para una entrevista, con anterioridad a la Audiencia, se debe principalmente a **una falta de información contenida en la Notificación** respecto a esta posibilidad.

Para manejar este inconveniente, el Defensor de Arica, hace referencia a una práctica implementada por ellos, consistente en enviar una **“Carta Certificada del Defensor”**, independiente a la notificación del Tribunal. El envío de esta carta tiene por objetivos:

- Garantizar que el Imputado esté ubicable.
- Informar acerca de sus derechos y posibles alternativas de término.
- Incentiva al Imputado a asistir a las oficinas del Defensor a su entrevista.

Esta práctica, finalmente ha contribuido a mitigar el temor del sujeto a enfrentarse a la situación judicial, disminuir los riesgos de que el Imputado no se presente a la Audiencia o Juicio, colabora a que la entrevista sea más eficiente (por la información que ya maneja el Imputado), y administrativamente se generan más carpetas terminadas jurídicamente.

“nosotros los citamos con a lo menos una semana de anticipación a la Audiencia programada para efectos de contarles de que se trata el sistema posibles términos de su causa y de cómo nosotros lo podemos ayudar” (Defensor Arica).

- **LUGAR DE REALIZACIÓN DE ENTREVISTA:** El lugar de realización de la entrevista es fundamental para respetar el derecho del Imputado a la

privacidad y así también generar un ambiente más tranquilo para lograr obtener y entregar la información requerida para una defensa de calidad.

“influye en la intimidad, que es lo que permite generar mayor confianza, por lo mismo mayor información, y al mismo tiempo, mayor tranquilidad para el Imputado” (Defensor San Bernardo)

El lugar de realización de la entrevista es distinto y tiene diferentes consecuencias, dependiendo del momento en que se desarrolle la entrevista (Control de Detención o Audiencia Programada):

a) Lugar de Entrevista en Control de Detención:

En este caso, las entrevistas a los Imputados se realizan en diversos lugares dispuestos para ello, en las distintas ciudades evaluadas. En Santiago se utiliza la zona de tránsito, en otros lugares se menciona un locutorio o una oficina dispuesta para ello. Lo importante es que el lugar permita al Defensor comunicarse adecuadamente con el Imputado, y también proporcionar un ambiente cómodo para éste.

Sin embargo, se declara que esto no siempre sucede, por diversas circunstancias:

- Dada la falta de tiempo para entrevistar a todos los Imputados antes de la Audiencia, se debe utilizar otros lugares, menos idóneos, para realizar la entrevista (calabozos).
- En algunos casos, los locutorios son usados para otros fines (separar o aislar a algunos Imputados), lo que no permite realizar una entrevista privada y cómoda. *“Las ocupan los gendarmes, para dejar a menores de edad que no pueden estar junto con los adultos, o si hay algún tipo de persona que tiene algún problema o esta más bien violenta, es una forma de aislarlo...”* (Defensor Puente Alto)

Un caso particular corresponde a las **entrevistas realizadas en calabozos**. Se observa que esta instancia ya se ha generalizado entre los Defensores como una alternativa para realizar la entrevista antes de la Audiencia. Sin embargo, mayoritariamente **la evaluación de esta situación es negativa**, tanto por la falta de privacidad de la misma, como por las malas condiciones de infraestructura, que se consideran precarias:

“no es lo mismo estar sentados conversando en un cubículo cerrado que estar en un calabozo donde el Imputado está rodeado de

gendarmes... osea vulnera claramente todos los principios que pretendió el legislador cuando creó el código procesal penal” (Defensores Santiago)

“(...) la pintura me da lo mismo, pero la secuencia de control y seguridad que hace gendarmería, revisar al sujeto que no tengan ningún tipo de arma; la cantidad de gente que llega en la misma sala, entonces la mezcla de olores es por decirlo menos desagradable, aparte de eso la indumentaria llámese silla y mesa se tambalea, la silla está rota, no te va a permitir hacer un trabajo básico e idóneo y creo que eso hay que recalcarlo” (Defensor Arica)

b) Lugar de Entrevista en Audiencias Programadas:

Las condiciones óptimas para realizar la entrevista en Audiencias Programadas son las oficinas del Defensor (local o licitado). Aquí se maneja información del Imputado y se cuenta con condiciones de infraestructura adecuadas para generar una conversación con el Imputado.

Sin embargo, las entrevistas en esas locaciones, no son frecuentes por la falta de asistencia de los Imputados a las oficinas (mencionado con anterioridad). En estos casos las entrevistas **se realizan en pasillos del tribunal o generalmente dentro de la sala de Audiencia**; en ambos casos la entrevista es muy breve y la información escasa lo que perjudica la calidad de la defensa:

“... las de Audiencias programadas en su mayoría en segundos previos a la Audiencia, en sala, y como te dije, siempre con la presión del Juez” (Defensor Valparaíso)

Finalmente, se puede concluir que la conjugación de las tres variables mencionadas: Cantidad de Imputados, Tiempo y Lugar de realización de la entrevista, son aspectos altamente relevantes para los Defensores, al momento de efectuar una entrevista de calidad. Si estas condiciones no se cumplen a cabalidad, se evidencia dentro de la Audiencia en una defensa que está bajo el estándar de lo esperado.

- **PRACTICAS APLICADAS POR LOS DEFENSORES:**

Dentro de las entrevistas, se pueden **identificar algunas prácticas que los Defensores han generado para sortear las dificultades** consistentes en no contar con las condiciones adecuadas para desarrollar una entrevista de calidad:

- Priorizar el tiempo de acuerdo a la complejidad de las causas que debe defender en esa jornada (en el caso de Control de Detención). En las causas más frecuentes y simples, se realiza menos indagación y ello permite dar más tiempo a causas más complejas o a Imputados detenidos por primera vez (que se encuentran con un mayor nivel de angustia).
- Desarrollar habilidades de indagación para saber precisamente qué preguntar en cada caso, y así formarse una idea general de lo sucedido en los hechos.
- Desarrollar un lenguaje simple y claro para comunicarse con los Imputados de forma más efectiva. Así ellos comprenden rápidamente lo que el Defensor quiere transmitir respecto a su causa y su posible forma de término:
 - *“En casos mas complejos es muy difícil abordar lo que es relevante, no se tiene el tiempo. Por eso es clave un lenguaje simple, muy concreto y con palabras que la gente pueda entender”* (Defensor Rancagua)
- Solicitar al Juez tiempo adicional durante la Audiencia, para entrevistar a los Imputados en la sala de audiencia o calabozo.

- **ASPECTOS A MEJORAR - EVALUACIÓN PROCESO DE ENTREVISTA**

En relación al análisis del proceso de entrevista, los Defensores consideran que hay ciertos aspectos que se deben mejorar para hacerlo más eficiente y de mejor calidad para la defensa:

- a) **Respetar el derecho del Imputado a información y privacidad** → Mejorando aspectos relacionados **al tiempo y al lugar de realización** de la entrevista:

“Las personas no nos cuentan todo lo que nos tendrían que contar, o no quedan lo suficientemente tranquilas como podrían quedar si uno tuviera más tiempo para entrevistarlos” (Defensor San Bernardo)

“...que el sujeto que fue citado a Audiencia por el Tribunal tuviera el mismo derecho o el derecho en la misma calidad que el sujeto que va detenido” (Defensor Valparaíso)

“...nos apretan, no podemos programar bien entre una defensa y otra de 10 minutos de lapso. Y en los controles de detención a veces hay 100 detenidos y tienes una hora y media para entrevistarlos a todos” (Defensor San Bernardo)

b) Mejorar las condiciones de infraestructura en donde se realiza la entrevista:

“Las entrevistas deberían realizarse en un ambiente menos hostil... el recinto esta con rejas, con gendarmes entrando y sacando personas, suenan los grilletes, las puertas de fierro. Quizás debería ser en un ambiente mas adecuado” (Defensor Puente Alto)

c) Entregar mayor información a Imputados de Audiencias Programadas

para que asistan a la oficina de los Defensores: *“tratar de dar una información mejor a los Imputados de Audiencias... dar información antes...” (Defensor Temuco)*

d) Reformular el sistema de Ficha FUI: respecto a los datos solicitados y/o a la forma de consignar esos datos:

“Yo creo que la ficha tiene datos innecesarios... debiese reducirse y centrarse solo en datos del Imputado que fuesen posibles de verificar, como por ejemplo los que estén bajo una red de protección como registro civil, sistema de salud, datos que con el CI lo puedes verificar, se haría un cruce de informaciones, es un dato duro... pero merma la información relevante que pueda sacar.” (Defensor Antofagasta).

3.3.4 Evaluación Proceso Revisión de Información y Negociación:

Este proceso es considerado por los Defensores como de Alta Relevancia dentro de la Defensa, ya que es el momento de revisión de información del caso proveniente del Ministerio Público, contrastar con los datos obtenidos de la entrevista y negociar con el Fiscal las posibles alternativas de término, tratando de que sea lo más justo para el Imputado:

“Es la recopilación de los antecedentes de la teoría del caso, y es la realización del mandato del defendido de qué es lo que uno tiene que ver como la defensoría de hacer” (Defensor San Bernardo)

Un aspecto importante de este proceso es la comunicación entre el Defensor y el Imputado con respecto a las propuestas negociadas con anterioridad con el Fiscal.

En los casos de **Control de Detención**, este momento comienza dentro de la sala de audiencia, en donde:

- Se revisa la carpeta del Fiscal (partes, existencia de declaraciones, etc.)
- Comparar la versión del Imputado con la información del Fiscal.
- Negociación con el Fiscal: realiza su oferta y el Defensor evalúa una posible resolución.
- Comunicación con el Imputado acerca de la oferta del Fiscal, otras posibles alternativas de término y finalmente toma una decisión.

En los casos de **Audiencia Programada**, el proceso es diferente, ya que el Defensor tiene la posibilidad de revisar los antecedentes del caso con anterioridad al Desarrollo de la Audiencia y establecer a priori (sin conocer la versión del Imputado), algunas posibles formas de término del caso y comunicarlas al Imputado antes del comienzo de la Audiencia.

En ambos casos los Defensores consideran que los aspectos más relevantes en este proceso son:

- **Contar con toda la información requerida para realizar una estrategia de Defensa:** esto implica, contar con tiempo necesario para revisar la carpeta del Fiscal y haber realizado con anterioridad una entrevista adecuada para conocer la versión del Imputado.

“con todos estos elementos tienes que armar la defensa, es decir, con los presupuestos fácticos de la carpeta y con la situación personal del sujeto que tienes al lado” (Defensor Valparaíso).

“contar con buena información uno puede lograr una buena salida o un buen término para el Imputado” (Defensor Temuco)

- **La Expertise y Preparación del Defensor:** para lograr articular la información de todas las fuentes, generar una estrategia de defensa en poco tiempo y lograr la mejor alternativa de término para el Imputado.

“el defensor que tiene experiencia es capaz de ver en la carpeta y preparar en poco tiempo la Audiencia, porque uno sabe lo que necesita obtener y esto lo da la experiencia práctica” (Defensor Puerto Montt)

“ahí esta la diferencia entre un buen o mal defensor, se supone que uno técnicamente debe manejar el Derecho Penal y Procesal Penal a la perfección en teoría” (Defensor Rancagua)

- **Contar con la Confianza y Credibilidad del Imputado:** respecto a las propuestas que le realiza el Defensor en su negociación con el Fiscal, como en la estrategia de defensa definitiva.

*“... más que nada la confianza del Imputado, que vea que es una persona que lo va a defender bien. El defensor Público esta preparado para tomar cualquier causa y tomar decisiones ahí, porque ya conoce el derecho”
(Defensor Rancagua)*

Es en esta etapa, es cuando se despliega la mayor cantidad de atributos que debe tener un Defensor, en el ámbito Técnico, de Relaciones Interpersonales y Habilidades de comunicación con sus pares.

En general, es un proceso que cuenta con una **Evaluación Positiva** por parte de los Defensores, y cuyos aspectos de mejora tienen relación con:

- **Haber realizado una entrevista satisfactoria** (tanto en Control de Detención como Audiencia Programada).
- **Tener la capacidad de argumentar mejor**, contando con toda la información requerida y el tiempo para decantarla.
- **Mayor acceso a antecedentes penales de los Imputados en línea** (Control de Detención).

3.3.5 Evaluación Proceso Audiencia:

Se observa que el proceso de Audiencia, ya sea para Control de Detención, como para Audiencias programadas, cuenta con dos submomentos:

1. **Desarrollo de la Audiencia:** Durante este momento se expone ante el Juez el caso del Imputado, presentando los argumentos tanto del Fiscal, como del defensor. Así también se plantean aquí las posibles formas de término que hayan sido acordadas entre el Fiscal y el Defensor (si lo hay), en la preparación de Audiencia; y se comunica el consentimiento (si lo hay) del Imputado frente a esta posible resolución.

En este momento, los entrevistados refieren a que debe existir una constante comunicación entre Defensor e Imputado durante el proceso. Esto principalmente porque **el lenguaje jurídico utilizado durante el desarrollo de la Audiencia, es altamente técnico y complejo**, por lo que es **muy difícil que el Imputado logre comprender a cabalidad toda la información que se maneja en ese instante y lo que ello implica para él.**

- 2. Término de Audiencia:** En este momento el Juez toma una decisión frente al caso, dicta sentencia y comunica al Imputado la resolución judicial y las obligaciones que esto implica.

Este momento es diferenciado del Desarrollo de la Audiencia, porque la información que aquí se entrega es de alta relevancia para el futuro del Imputado.

De acuerdo a los Defensores, este es un proceso de alta complejidad, ya que en general, el Imputado no logra comprender lo que el Juez dictamina:

- **Tanto por el uso de lenguaje jurídico técnico que los Imputados no manejan.**

“Es que nunca les queda claro en la Audiencia lo que pasó, porque para ellos nosotros hablamos en coa jurídico...” (Defensor Valparaíso).

- **Como por la situación emocional en que se encuentran en este momento.**

“hay un tema propio del nerviosismo de la Audiencia y a veces los nervios a todos los seres humanos nos traicionan y uno cree entender algo pero está tan nervioso que no escucha, entonces nuestro deber es informar, el Imputado” (Defensor Santiago).

“La persona como te decía antes viene detenida o viene a una primera Audiencia y está muerta de susto y muchas veces dice ¿pero qué me dice usted, me echó la culpa o no?, señor, yo no le voy a decir eso, no lo puedo instar a que usted se culpe de algo que no haya cometido” (Defensor Puente Alto).

Considerando el proceso de Desarrollo de Audiencia, incluyendo sus submomentos, los Defensores consideran que los atributos más relevantes que inciden en este proceso, en relación con el servicio de Defensa son:

- **La Comprensión de Imputado:** es decir, que el Imputado comprenda y esté informado de lo que sucede tanto en el desarrollo de la Audiencia, como en el término de ésta. Esto es altamente relevante, pues es el Imputado quién debe decidir y estar de acuerdo con la estrategia que el Defensor ha planteado para su defensa y la posible resolución del Juez:

“uno lo que más hace es dar información, información, información, cosa que las decisiones que tomen sean con pleno conocimiento de las alternativas que la persona tiene” (Defensor Puente Alto)

“lo más importante es que la persona se vaya sin la sensación de que fue obligada a tomar decisiones que no quería” (Defensor Puente Alto)

- **El Defensor como puente entre lo que sucede en la Audiencia y el Imputado:**
En general, se considera que es labor del Defensor transmitir al Imputado lo que está sucediendo, manteniendo comunicación constante con este, y tratando de exponerle con la mayor claridad posible la información que allí se entrega.

“... si él debe decidir tomar una decisión dentro de la Audiencia, que es la normalidad de los casos, nuevamente se le explica cuáles son sus alternativas, lo que están proponiéndoles consiste en tal o cual condición que debe cumplir o el riesgo que usted corre es tanto, qué decida, tome una decisión y ahí la persona obviamente en libertad absoluta decide” (Defensor Puente Alto).

En general, este es un proceso que **no cuenta con una evaluación positiva por parte de los Defensores**. Uno de los principales problemas señalados, es el bajo nivel de comprensión que tienen los Imputados luego de las Audiencias. Si bien, los Defensores indican que ellos entregan la información indispensable al término de la Audiencia y algunos Imputados la entienden bien, la impresión más recurrente es que o sólo quedan con una idea general de lo que ocurrió o entienden muy poco de lo que allí sucedió:

“Quedó tranquilo, pero normalmente no capta muy bien el tema. Queda tranquilo en el sentido de que la solución fue lo mejor, normalmente vuelven acá y acá uno les explica lo que ocurrió en la Audiencia. (La resolución del Juez) No (la entiende), normalmente ellos te dicen que sí en la Audiencia, pero cuando lo tienes acá en frente te das cuenta de que él confió en ti, de que era lo mejor para él, pero en el contexto no entiende la importancia” (Defensor Rancagua)

En la evaluación general del Ciclo de Servicio de la Defensoría, se puede observar que **la comprensión del Imputado** respecto a las implicancias de su causa, y sus posibles formas de término, **está directamente relacionada con la calidad de la comunicación y el vínculo que el Defensor haya logrado establecer con éste** en las etapas previas del proceso, particularmente en lo que refiere al cumplimiento (o no) de los objetivos planteados para la entrevista Defensor – Imputado.

3.3.6 Evaluación Proceso Post Audiencia:

Los Defensores declaran, que en general, los Imputados comprenden finalmente cuál fue su resolución y sus obligaciones, por la información que ellos le dan una vez finalizada la Audiencia.

“La resolución del Juez sí, porque tu como defensor además te vas a dedicar a explicarla porque trae consecuencias directas a tu representado, por lo tanto tu como defensor se las va a explicar muy bien y se las vas a anotar, o sea, asegurarte que las entienda” (Defensor Valparaíso).

Sin embargo, todos coinciden en que (especialmente en Control de Detención) el tiempo que se tiene para explicar al Imputado y dar mayor información respecto a su resolución y obligaciones es muy corto.

Por lo tanto, la gran mayoría, declara entregar a los Imputados un “formulario”, “ficha”, “hoja manuscrita” con información relativa a:

- La resolución
- Sus obligaciones
- Datos de contacto del defensor u oficinas de la Defensoría.

Si bien, en muchas de las entrevistas se menciona este fenómeno, este “formulario” se origina en una iniciativa particular de los Defensores, como forma de responder a una necesidad latente del sistema. Sin embargo, esta práctica no se ha formalizado a nivel institucional, lo que implica que cada Defensor entrega un “formulario” distinto, de acuerdo a lo que se considera información relevante para el Imputado:

- *“uno aparte que se los explica nosotros se lo damos escrito, nosotros tenemos como un formulario” (Defensor Puente Alto)*
- *“les entrego esta ficha de información al Imputado, donde él aquí en grande va a tener todas las condiciones que tiene que cumplir...yo les anoto acá, para que tengan la certeza de qué es lo que tienen que hacer...” (Defensor Santiago)*
- *“nosotros tenemos unos documentos que les entregamos en forma escrita, explican las implicancias y qué es lo que pasa...” (Defensor San Bernardo)*

Con esta información, los Defensores declaran que algunas personas vuelven posteriormente a sus oficinas, para solicitar información y tener mayor claridad acerca de su caso, ya que a pesar de la información entregada en este documento, aún tienen dudas respecto a lo sucedido:

- “... posteriormente incluso vuelvan a la oficina y uno tiene que explicarles porque hay veces que no entienden y creo que es la mayoría...” (Defensor Puente Alto)
- “Normalmente se les entrega un folleto con lo que ocurrió en la Audiencia y que indica los nombres, los números, y se les indica lo que tienen que hacer, entonces ellos ya saben que pueden venir. Cuando llegan acá uno se percata que la gente no entendió. También puede ser un tema del sistema que a veces es muy rápido” (Defensor Rancagua).

Finalmente los Defensores aluden que la información que se entregue después de la Audiencia es una etapa que debe considerarse como parte de la información necesaria para el Imputado:

- “Es absolutamente relevante, porque pongámonos en el caso de un sujeto detenido, absolutamente asustado, habiendo pasado una noche en calabozo, sin comida, luego pasó a una sala (Audiencia) donde habían – desde su percepción– unos sujetos hablando como en marciano, y después de eso tiene que salir a la calle sabiendo que algo pasó en su vida y que si no cumple con ciertas cosas puede verse directamente afectado, ¿cómo no va a ser relevante que tenga absoluta claridad de lo sucedido? Es fundamental. O sea, la información que debe tener además está relacionada con el conocimiento de las consecuencias del cumplimiento y el incumplimiento. (Defensor Valparaíso).

Por ello estas actividades requieren ser objeto de una decisión institucional que instaure las buenas prácticas que ya realizan muchos Defensores en forma autónoma:

“Yo velaría porque efectivamente se le entregue la información a los Imputados, a mi no me consta. Debería existir un mecanismo que efectivamente vele por la entrega de información” (Defensor Temuco).

Los aspectos de mejora destacados por los Defensores para resolver las necesidades de información son:

- **Contar con un formulario o check list institucional que contenga:**
 - Las alternativas de término.
 - Obligaciones de los Imputados.
 - Medidas cautelares.
 - Sentencia.
 - Datos del Defensor.
 - Datos de las oficinas de la Defensoría.

- **Atención Posterior a la Audiencia:** Contar con un asistente que explique con mayor detenimiento lo que el Juez y el Defensor ya adelantaron durante la Audiencia y que esta consignado en el “formulario”.

3.3.7 OTROS ASPECTOS RELEVANTES DENTRO DE LA AUDIENCIA

3.3.7.1 PERCEPCIÓN DE AUDIENCIAS EN BLOQUE:

Se entiende por **Audiencias en Bloque** la resolución en una sola y misma Audiencia de causas por hechos distintos donde se encuentran implicados varios Imputados que no tienen relación entre ellos. No se refiere a Audiencias de término, como sobreseimientos temporales por rebeldía.

Según manifiestan los Defensores, los casos se unifican en una Audiencia, por el tipo de delito por el que fueron detenidos y por la forma de término que se presume tendrá el caso.

Respecto a la percepción de este tipo de Audiencias, mayoritariamente se considera una práctica negativa:

“soy un absoluto contrario a estas Audiencias, ya que atenta contra el derecho penal e incluso contra los derechos humanos. No es posible que se hagan 20 juntas... es algo aterrador. El Imputado no tiene por qué depender de las metas del Tribunal” (Defensor Puerto Montt).

Este tipo de Audiencias son rechazadas por los Defensores principalmente porque:

- **Atentan contra los Derechos y Dignidad de los Imputados:** una Audiencia en bloque, no permite tratar al Imputado en su individualidad y particularidades del caso; además lo expone a tratar su situación delante de personas desconocidas.

“Me parece una aberración, creo que el tema de la dignidad de los Imputados es muy importante” (Defensor Temuco).

“olvidan la condición particular de cada Imputado y eso olvida la vinculación de confianza” (Defensor Puerto Montt).

“Esta cuestión es literalmente una máquina de moler carne, y vamos condenando uno por uno, donde la cuestión es impersonal, donde se te trata realmente como un número, tanto por parte del Tribunal, la Fiscalía e incluso nosotros en algunas ocasiones” (Defensor San Bernardo)

- **Atenta contra un buen trabajo del Defensor:** El defensor debe manejar mucha más información y, en este proceso, puede cometer errores que perjudiquen a sus representados.

“se me puede ir información importante porque es distinto que yo vaya caso por caso viendo a la persona de al lado diciéndome todo lo que me tenga que decir, a que el señor de la fila 6 qué me va a gritar de allá “¡abogada acuérdesese de lo que yo le conté!”, entonces no, son absolutamente incómodas” (Defensor Puente Alto).

Se observa que las Audiencias en Bloque es una práctica masiva en tribunales, que esta (o estuvo) presente tanto en Santiago como en Regiones. De acuerdo a la opinión de los Defensores, en algunos casos se han formulado reclamos formales para abolir esta práctica, lo que no siempre ha tenido resultados positivos: *“...en su momento nos opusimos pero se perdió la batalla” (Defensor San Bernardo).*

Solo en el caso de Temuco se observa un cambio en este tipo de prácticas: *“bueno, ya no se hacen más, porque nosotros reclamamos harto, incluso de manera formal, dado la proximidad que tenemos con los jueces y ellos entraron en razón” (Defensor Temuco)*

En general, los Defensores **responsabilizan a los Jueces y en menor medida a los Fiscales** de apoyar la realización de este tipo de Audiencias, en pro de ahorrar tiempo, ser más efectivos en causas similares y no privar de libertad a Imputados por más tiempo:

- *“...las Audiencias masivas no las inventó la Defensa, ni el Ministerio Público, las inventaron los Jueces...” (Defensor Santiago)*
- *“...Me parece que es un signo de flojera de los Magistrados y que no tiene ningún tipo de beneficio para los Imputados...” (Defensor Puente Alto)*
- *“uno se opone pero los Tribunales aducen que ellos son amo y señor del Tribunal y que lógicamente ellos son los moderadores del debate y los que en definitiva señalan como es el orden de la Audiencia y si dejan pasar o no a los Imputado” (Defensor Santiago).*

Frente a esta situación los Defensores tienen la posibilidad de oponerse dentro de la Audiencia, y la consideración de su petición dependerá del Magistrado a cargo:

- *“lo único que puedo hacer es oponerme... pero no puedo utilizar la fuerza ni nada contra el Magistrado que el Tribunal es de él” (Defensora Santiago)*

- *“conversamos con el Tribunal, pero es un hábito que ya se instaló en todo Chile”* (Defensor San Bernardo).

Por otro lado, **puntualmente se reconocen aspectos positivos asociados a la práctica de Audiencias en Bloque**, estos aspectos tienen relación con que el Imputado pase menos tiempo detenido, y para hacer más eficiente el tiempo, aunque en estos casos lo adecuado de su uso depende del tiempo de audiencia:

“Son buenas dependiendo del tipo de Audiencia, de sobreseimiento de perseverancia deben ser así...” (Defensor Rancagua)

3.3.7.2 PERCEPCIÓN DE ENFOQUE DE GÉNERO:

El Enfoque de Género, es un concepto que manejan los Defensores desde la teoría, pero que al momento de desempeñar su labor, no tienen total claridad de sus implicancias:

- *“no veo clara tampoco la política de género, que me digan cuales son los lineamientos de defensa en el tema, no está claro, hay un par de documentos, pero no hay lineamientos como por ejemplo en el ley de drogas o responsabilidad penal juvenil”* (Defensor Antofagasta).

Quizás sea por esta falta de claridad, que no se rechaza de forma teórica, pero a los Defensores les parece que hay aspectos relevantes y situaciones que pueden ser usadas a favor del o la imputada y que no se identifican necesariamente, según ellos, con un enfoque de género.

Las más recurrentes son:

- **La responsabilidad que puede tener una mujer en el cuidado de sus hijos o ser jefa de hogar:**
“Por ejemplo, pensemos el caso de una mujer imputada por hurto, que es mechera derechamente y ya ha sido condenada en otras ocasiones, hay un tema no menor que es de género: que las mujeres se hacen cargo de los hijos, por lo tanto para el tema del beneficio yo pico la cebolla. Pero, a ver, que no se mal entienda, este es un tema relevante, o sea decir por ejemplo que una mujer con cuatro niños de los que hacerse cargo no es menor y por lo tanto evitar una reclusión nocturna es deseable” (Defensor Valparaíso.)
- **Mujeres en Situación Víctimas de Violencia Intrafamiliar** (que han sido golpeadas o que tienen un historial de VIF):

“... querámoslo o no las mujeres, tienen un tratamiento distinto, incluso más favorable, más si son imputadas por primera vez... Hay situaciones en las cuales uno tiene que utilizar su condición... en causas de violencia intrafamiliar que son tan escasas, con mujeres imputadas; allí claramente uno tiene que utilizar esa situación. O delitos contra la vida, que se han producido en nuestra región, mujeres que matan a sus convivientes, por tener una historia de violencia permanente en contra de ella. (Pero) yo no lo veo como un tema de diferencia de género, lo veo fundamentalmente como un tema que permite una estrategia de defensa distinta” (Defensor Temuco).

3.4. EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA PÚBLICA

En general, los Defensores evalúan positivamente el servicio entregado como Defensoría Penal Pública. En términos globales, se percibe como un servicio eficiente, que permite dar una respuesta al Imputado en menos de 24 horas desde su detención, y que este se va con la satisfacción de contar con un servicio de calidad en términos de defensa.

- *“Hay una persona con él (Defensor) con especialización en Reforma Penal y Procesal Penal, que le presta un servicio en forma práctica y generalmente gratuita” (Defensor Puente Alto).*
- *“el Imputado en menos de 24 horas desde su detención, se va con una respuesta, con información de su causa, su forma de término, etc.” (Defensor Santiago)*
- *“yo creo que el sistema es excelente, y en comparación con el anterior... la Corporación de Asistencia Judicial, acá existe especialización, nosotros estamos constantemente en capacitación... servicio mejor que este no hay en Chile” (Defensor Santiago).*

Solo puntualmente se hace referencia a los defectos del sistema y se evalúa negativamente:

- *“la entrevista es pobre, la Audiencia es corta, y muchas veces se pierde totalmente contacto con la persona que te tocó defender” (Defensor San Bernardo).*

3.4.1 Evaluación Desempeño de los Defensores

En general, los Defensores autoevalúan su desempeño de forma positiva:

- Consideran que se cuenta con profesionales de buen nivel, en términos de capacidades técnicas y personales, para desempeñar este rol.
- Por lo demás, consideran que trabajar como Defensor Público entrega un gran expertise, dado por la cantidad y diversidad de casos que deben atender, lo que es positivo para el desempeño del cargo.
- Dentro esta evaluación se reconoce **aspectos positivos**, principalmente propios de los Defensores, y **debilidades**, principalmente del sistema, que inciden en su desempeño:

Tabla 8: Aspectos Positivos y Negativos de la Evaluación

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> - Alto compromiso con el Rol del Defensor y la situación de los Imputados. - Trabajo en Equipo entre los Defensores: <i>“...Creo que la unidad que existe entre los Defensores es una fortaleza, siempre están dispuestos a ayudarte, a cubrir Audiencias cuando uno tiene que estar en otra, etc.”</i> <i>(Defensor Puerto Montt)</i> <i>“que todos tenemos la convicción independiente de si somos licitados o públicos, de que trabajamos en un solo equipo y eso hay que reconocerlo...”</i> (Defensor Arica) - Alto conocimiento de normativa jurídica vigente <i>“es respetado por sus conocimientos, y por pertenecer a la institución que representa”</i> (Defensor Santiago). - Alta preparación académica y formación constante. - Buenas habilidades en litigación oral. - Características de personalidad compatibles con el cargo: <ul style="list-style-type: none"> o Lograr empatizar con las personas y con su situación. o Tolerancia a la frustración. o Capacidad de escucha. 	<ul style="list-style-type: none"> - Poco tiempo para dedicar a las causas, por alta carga de trabajo. <i>“Con esa cantidad de Audiencias tienes menos tiempo para entrevistar a la gente, si bien los Jueces te dan el tiempo para entrevistar, al mismo tiempo te apuran”</i> <i>(Defensores Rancagua).</i> - Cantidad insuficiente de Defensores para abordar el número de causas: <i>“siempre es bueno contar con más Defensores, acá se enferma un Defensor y queda la embarrada”</i> (Defensor Antofagasta). - Baja disposición de Fiscales a la entrega de información (carpeta de investigación): <ul style="list-style-type: none"> - <i>“hay que revisar cosas cotidianas, como el poco acceso a la carpeta de investigación...”</i> (Defensor Arica). - Baja calidad de Jueces tanto en conocimientos jurídicos como en trato: <i>“...hay mucho Juez que es muy mal educado, y hay mucho Juez discriminador de los propios Imputados...”</i> (Defensor Santiago).

Como una oportunidad para mejorar el desempeño de los Defensores, en relación con la alta carga de trabajo y por consiguiente el poco tiempo para dedicar a las causas, se menciona la posibilidad de contar con un **Asistente** que le ayude a sobrellevar esta carga de trabajo, realizando labores administrativas o de información:

- *“sería espectacular que cada uno tuviese un asistente, se podría hacer a través de gente que esta en práctica. Ahora mismo vemos que hay un convenio de la Defensoría con la Corporación, entonces un asistente podría hacer la entrevista económica y uno podría entrar a hablar con el Imputado solo lo fundamental”* (Defensor Rancagua).
- *“una buena práctica es la atención que dan los asistentes a los Imputados... tienen asumido que persona que llega se tiene que ir informada o con una cita bajo el brazo...”* (Defensor Puente Alto)
- *“...que nos saquen el trabajo administrativo, ya que esto no es relevante para nosotros...”* (Defensor Puerto Montt)

3.4.2 Percepción de Diferencias en el Desempeño de Defensores Locales vs. Licitados:

En relación a este tema, los Defensores hacen mayor diferencia entre abogados con experiencia y sin ella, lo que no está directamente relacionado con que sean o no Licitados, sino referente a qué tipo de licitados.

Surgen críticas a las bases de licitación, especialmente en torno a los incentivos que tienen los licitados de terminar pronto la causa:

- *“... cuando uno da un consejo de terminar una causa, lo mira exclusivamente por la conveniencia procesal del Imputado; en el Licitado, el incentivo es otro, causa terminada = causa pagada, entonces claro que el incentivo es perverso”* (Defensor Rancagua)

Por otro lado, se considera que las empresas que se adjudican las licitaciones, contratan a abogados con bajos honorarios, lo que genera que éstos busquen mejores expectativas en otros trabajos, lo que finalmente deriva en alta rotación de los abogados licitados:

- *“... un Defensor Licitado tiene como remuneración, sino la mitad o la tercera parte de un Defensor Local, razón por la cual es muy común que un Defensor Licitado continuamente esté buscando otras expectativas de trabajo, que es muy válido, porque hay veces que son excelentes profesionales, que no hay diferencias en cuando al conocimiento de un defensor local”* (Defensor Puente Alto).

- *“... mas que nada es la percepción respecto a la alta rotación, porque cuesta que permanezcan mucho tiempo...” (Defensor San Bernardo).*

De esta manera, se considera que el problema no es ser licitado, sino que las condiciones en que se trabaja, son menos satisfactorias, lo que finalmente redundaría en que tienen menos experiencia y por lo tanto menor conocimiento y manejo en el rol.

FASE CUALITATIVA:

II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES



1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

■ Objetivo General

- El objetivo principal de esta auditoría es obtener un examen crítico sobre las particularidades que el servicio ofrece al cliente del Sistema de Defensa Penal Pública, a través de la percepción de sus clientes, es decir, los Imputados y sus familiares directos.

■ Objetivos Específicos

- Explorar el conocimiento del Rol de la Defensoría Penal Pública por los clientes.
- Conocer el Ciclo de Servicio y sus etapas, identificado por los clientes en el Servicio de Defensoría Penal Pública.
 - Identificar los procesos y subprocesos que contiene el ciclo de servicio.
 - Identificar los aspectos considerados relevantes en cada uno de los procesos, en relación con el servicio.
 - Conocer la evaluación que realizan los Imputados respecto al servicio brindado por la DPP en cada uno de los procesos identificados.
 - Identificar posibles oportunidades de mejora, de acuerdo a la experiencia de los Imputados, en cada uno de los procesos.
- Evaluar aspectos relevantes que tienen lugar dentro de una audiencia:
 - Percepción de Audiencias en Bloque
 - Percepción de utilización de argumentos, por parte de los Defensores, relativos al Enfoque de Género, en la generación de la estrategia de defensa.
- Evaluar el nivel de satisfacción general de los Imputados y sus familiares Directos con el Servicio de Defensa Penal Pública.

2. METODOLOGÍA

Tipo de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de Cualitativo de Carácter Exploratorio. 																																																													
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas en Profundidad 																																																													
Grupo Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Hombres y Mujeres Imputados y Familiares Directos de Imputados. Procesados en Audiencias por Control de Detención y Audiencias Programadas. Juicios terminados en Primera Audiencia Pertencientes a las ciudades de Arica, Antofagasta, Valparaíso, Santiago, Rancagua, Temuco y Puerto Montt. 																																																													
Distribución de la Muestra	<p>Se realizó un total de 18 entrevistas para Imputados y 9 entrevistas a Familiares de acuerdo al siguiente esquema:</p> <table border="1" data-bbox="580 1086 1342 1518"> <thead> <tr> <th rowspan="3">Zonas</th> <th rowspan="3">Ciudades</th> <th colspan="3">Estudio Satisfacción 1° Audiencia</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Imputados</th> <th>Familiares</th> </tr> <tr> <th>CD</th> <th>AP</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Norte</td> <td>Arica</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Antofagasta</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Centro</td> <td>Valparaíso</td> <td></td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Rancagua</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">RM</td> <td>Santiago</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>San Bernardo</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Puente Alto</td> <td>2</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Sur</td> <td>Temuco</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Puerto Montt</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Totales</td> <td>9</td> <td>9</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">18</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table>	Zonas	Ciudades	Estudio Satisfacción 1° Audiencia			Imputados		Familiares	CD	AP		Norte	Arica	1	1	1	Antofagasta	1	1	1	Centro	Valparaíso		2	1	Rancagua	1	1	1	RM	Santiago	1	1	1	San Bernardo	1	1	1	Puente Alto	2		1	Sur	Temuco	1	1	1	Puerto Montt	1	1	1	Totales		9	9	9			18		9
Zonas	Ciudades			Estudio Satisfacción 1° Audiencia																																																										
				Imputados		Familiares																																																								
		CD	AP																																																											
Norte	Arica	1	1	1																																																										
	Antofagasta	1	1	1																																																										
Centro	Valparaíso		2	1																																																										
	Rancagua	1	1	1																																																										
RM	Santiago	1	1	1																																																										
	San Bernardo	1	1	1																																																										
	Puente Alto	2		1																																																										
Sur	Temuco	1	1	1																																																										
	Puerto Montt	1	1	1																																																										
Totales		9	9	9																																																										
		18		9																																																										
Fecha de realización	<ul style="list-style-type: none"> Las entrevistas se realizaron durante el mes de Octubre de 2009. 																																																													

3. INFORMACIÓN DE CONTEXTO

Para lograr una mayor comprensión del informe y a su vez, dimensionar la calidad y cantidad de información entregada por los Imputados en el desarrollo de la investigación, es necesario tener en cuenta información de contexto con respecto al momento en que se realizaron las entrevistas:

- Las entrevistas fueron realizadas inmediatamente después de terminar la audiencia, momento en que el imputado se encuentra en una situación compleja emocionalmente y donde el objetivo es salir del Tribunal. Esta situación incide directamente en la calidad de las respuestas, las cuales en general, fueron bastante escuetas y por lo tanto, se lograron entrevistas breves.
- Los factores emocionales como nerviosismo, ansiedad e intranquilidad, principalmente en los casos de Control de Detención, afectan en la total comprensión de lo ocurrido y la información entregada en el proceso judicial. Es importante destacar que han pasado una noche detenidos, lo que implica además, fatiga y cansancio después del proceso. Aspectos que inciden directamente en la calidad de sus respuestas, sumado al poco lenguaje que manejan, en general, los imputados.
- Por otro lado, los Imputados entrevistados (de acuerdo a la conformación de la muestra), son quienes han terminado su juicio en Primera Audiencia y han quedado en Libertad (hayan sido condenados o no). Esta situación influye directamente sobre la satisfacción que puedan tener con el servicio de Defensoría Penal Pública.

También resulta importante aclarar que en el presente informe se considera la opinión y percepción de Familiares de Imputados. En general, este segmento no brinda mayor información, ésta tiende a ser aún más breve que la de los Imputados y se da mayormente en torno al proceso de audiencia que es lo que pudieron observar.

4. PRINCIPALES RESULTADOS

4.1. CONOCIMIENTO DEL ROL DE LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

- En términos generales el conocimiento que se tiene de la Defensoría Penal Pública y el rol que ésta realiza es **básico y ambiguo**, se asume como la supuesta defensa a la que las personas tienen acceso en un momento determinado de conflicto con la justicia, **sin generar un vínculo concreto con la institución.**
 - *“Mucho no sé...bueno, la palabra lo dice, para defender a la víctima o al Imputado”* (Familiar Rancagua).
- Minoritariamente se identifica la Defensoría Penal Pública como la instancia que ayuda a las personas que no cuentan con los recursos necesarios para presentar un abogado particular en su defensa;
 - *“Sirve para ayudar a las personas que no tienen dinero para ser defendidos en casos judiciales”*(Imputado Puente Alto).
- También en forma minoritaria la Defensoría Penal Pública se identifica como la institución que el Estado provee para la defensa de los Imputados,
 - *“Es una institución del estado que pone un abogado, sirve para ayudar a los Imputados”* (Imputado San Bernardo).

4.2. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

4.2.1 **Conocimiento del Ciclo de Servicio:**

Los Imputados reconocen las etapas que suceden a partir de su detención hasta la finalización de la audiencia.

En este contexto, se reconoce un Ciclo de Servicio para cada tipo de audiencia a la que asistieron los imputados.

A continuación se presenta el análisis y evaluación de cada Ciclo de Servicio identificado, en forma independiente:

4.2.2 Ciclo de Servicio Control de Detención:

Esquema 5: Ciclo de Servicio Usuario – Control de Detención **CICLO DE SERVICIO PERCIBIDO POR EL USUARIO** **JUICIOS TERMINADOS EN PRIMERA AUDIENCIA - CONTROL DE DETENCIÓN**



4.2.2.1 EVALUACIÓN PROCESO ENTREVISTA DEFENSOR – IMPUTADO

- EVALUACIÓN GENERAL

La entrevista que se lleva a cabo entre Imputado y Defensor antes de la audiencia **es un proceso evaluado positivamente por los Imputados**, en general no existe un mayor cuestionamiento y una evaluación crítica respecto al desempeño del Abogado Defensor en esta etapa.

Esta percepción por parte de los Imputados se encuentra mediada por el escenario y el contexto en el que se encuentran, de tensión, ansiedad y una alta emocionalidad, es decir, que en estas condiciones **se valora especialmente el contacto con el abogado**.

Desde este punto de vista, los **factores mayormente valorados** en esta etapa son:

- **Tener la oportunidad de explicar por primera vez a su abogado los hechos que acontecieron**, situación que junto con la información que entrega el Defensor sobre lo que viene, comienza a generar mayor tranquilidad en el proceso,

“Uno no habla con nadie adentro, entonces poder hablar es como que se necesita, porque uno no sabe lo que va a pasar” (Imputado San Bernardo).

- **La percepción de que el Abogado Defensor es claro en cuanto a la información que entrega al Imputado** → información con respecto a los pasos a seguir en la defensa.

“es claro para explicar las cosas y claro también para tratar de defenderme lo mejor posible” (Imputado Puente Alto)

- **El abogado genera confianza**, situación estrechamente ligada, por un lado al **buen trato** que reciben de él y, por otro, al hecho de que **se les presenta la alta probabilidad de quedar en libertad o con una condena mínima**.

En forma más bien aislada se generan ciertas **disconformidades** con respecto a la profundidad que el Defensor puede haber logrado en esta entrevista. Así, desde los Imputados se tiene la sensación de que **pudo haber profundizado mucho más en los acontecimientos ocurridos**, especialmente, que pudieron haber entregado más antecedentes para su defensa, y que, en cambio, solo recibieron instrucciones sobre lo que iba a ocurrir. Como ello no se dio, el contacto con el abogado se define como “pobre”.

“Pobre porque no me preguntó muchas cosas detallistas, digamos que lo que vamos a hacer, vamos a hacer esto y esto hay que hacer esto o ese tipo de cosas” (Imputado Temuco).

- **ATRIBUTOS RELEVANTES DEL PROCESO Y SU EVALUACIÓN**

- **Duración de la Entrevista**
 - En general la duración de la entrevista va desde los 2 a los 5 minutos. Solo en las ciudades de Antofagasta y Rancagua declaran que la entrevista dura entre 20 y 30 minutos.
 - La evaluación respecto al tiempo de duración de la entrevista es positiva, lo que está asociado al hecho de que en ese lapsus de tiempo el Abogado Defensor les comunica que quedarán en libertad, lo que calma ansiedades e inquietudes. A su vez, se debe considerar el hecho de que los Imputados desean que el proceso termine rápido con el fin de salir pronto de una situación compleja para ellos.
 - Nuevamente, en forma minoritaria se cuestiona el hecho de que la entrevista sea demasiado breve, definiéndola como “corta” y sintiendo que el Defensor puede haber pedido más antecedentes respecto a los hechos acontecidos.

○ **Lugar de Realización de la Entrevista**

Las entrevistas son realizadas en 3 distintos escenarios: Sala de Tribunal; Calabozos del Tribunal; Zona de Tránsito.

El lugar de realización de la entrevista no presenta una evaluación en profundidad por parte de los Imputados, se detectan los siguientes aspectos positivos y negativos del lugar donde se realiza la entrevista:

Aspectos Positivos:

- Se valora, en los casos en que la entrevista es realizada en la zona de tránsito, la privacidad para poder contar los acontecimientos al Defensor. *“bien porque nadie se entera de mis cosas personales”* (Imputado Santiago).

Aspectos Negativos:

- Con respecto a la entrevista en la zona de tránsito, se manifiesta desagrado por las separaciones existentes entre Defensor e Imputados, descritas como “rejillas” y “vidrios”. Estas separaciones generan diversas percepciones negativas, por un lado la sensación de que dificultan el escuchar en forma correcta al Defensor; por otro lado la sensación de aún sentirse “presos”, situación que denigra a los Imputados.
- En el caso de los Imputados de Puente Alto, describen la entrevista en la zona de tránsito, pero en un espacio abierto donde los gendarmes se encuentran próximos, este aspecto no se manifiesta en forma explícita como negativo, sin embargo se declara que la entrevista no es privada.

“A esa orilla habían como 4 o 5 gendarmes, escucharon todo el diálogo que tuve con el abogado y mis palabras” (Imputado Puente Alto II).

○ **Preguntas Realizadas Durante la Entrevista por el Defensor**

De acuerdo a lo manifestado por los Imputados, las preguntas realizadas fueron las siguientes:

- Preguntas personales como: edad, cédula de identidad, fecha de nacimiento, estado civil, número de hijos en caso de tener, ocupación → todos estos datos no fueron preguntados en todos los casos, pero en su mayoría.
- Motivo de detención y cómo sucedieron los hechos.

○ **Trato del Defensor hacia el Imputado**

- En forma transversal, el trato por parte del Defensor en la entrevista es evaluado positivamente, se describe como un trato bueno, amable y respetuoso. Este trato por parte del Defensor genera tranquilidad hacia los Imputados en esta etapa del proceso.

“Fue respetuoso, él me habló tal cual son las cosas” (Imputado San Bernardo).

“Fue bueno, se mostraba respetuoso y amable” (Imputado Puerto Montt).

“Me sentí cómodo, me trató bien, me habló bien” (Imputado Arica).

- Se valora en el trato que el Defensor adelante las posibles opciones de cómo se llevará el caso, en particular el hecho de que el Imputado quedará en libertad. Esto es percibido como una buena disponibilidad por parte del Defensor a ayudar, lo que va generando seguridad para la instancia próxima de la audiencia.

“Un hombre totalmente sincero, con buen ánimo para ayudar a las personas que se encuentran en conflictos como éstos” (Imputado Puente Alto II).

○ **Preparación de la Defensa**

- ***Pregunta por el motivo de detención:*** en todos los casos los Imputados declaran haber sido consultados por el motivo de detención y por como sucedieron los hechos.
- ***Establece una estrategia de defensa:*** la percepción de estrategia de defensa por parte de los Imputados, se sustenta principalmente en el desempeño por parte del Defensor en lograr la mejor salida judicial, en torno a la libertad o a la mejor condena. Estrategia comunicada al Imputado.

“Me dijo lo que íbamos a hacer y que ella iba a pedir que no me dieran cárcel... me dijo que iba a pedir que me dieran reclusión nocturna y que me bajaran la multa, así que yo sabía todo lo que iba a pasar”. (Imputado Rancagua).

“Me dijo que iba a ver la solución de que pagara menos, y buscar la comodidad para pagar” (Imputado Puente Alto.).

○ **Entrega Alternativas de Resolución en Forma Clara:**

En general se considera que el abogado sí entrega las alternativas de resolución en forma clara, ya sea de pago de multas, firmar por un tiempo determinado, reclusión nocturna, etc. Solo en un caso aislado el Imputado no logra comprender nada de las resoluciones propuestas por el Defensor (Puente Alto II)

“...no sé si usted se dio cuenta pero hablan tan rápido que usted no alcanza a captar nada, simplemente cuando se termina y eso, entonces ahora se me juntaron dos causas y ahora vamos a ver qué va a pasar...” (Imputado Puente Alto II).

○ **Solicita Información Personal o Familiar para Establecer su Estrategia de Defensa:**

Solo en un caso de Control de Detención, se manifiesta haber entregado información personal/familiar que ayudó en la estrategia de defensa y en la resolución final. Información atinente a ser padre de familia, a que el Imputado trabajaba (proveedor de familia) y a la situación económica. El hecho de que esta información haya sido utilizada por el Defensor, afectó directamente en que al Imputado no se le diera condena de cárcel diurna, sustituyéndola por reclusión nocturna.

“Cuando el Fiscal pidió que me fuera a la cárcel, ella dijo (Defensora) que yo tenía una familia y que estaba trabajando...entonces el Juez dijo que tendría que cumplir con 51 días de reclusión nocturna, porque la abogada dijo que yo tendría que trabajar y por mi situación económica, en vez de pagar 3 UTM, tengo que pagar 1 en dos cuotas” (Imputado Rancagua).

Solo un Familiar de Imputado declara haber llevado por cuenta propia, y sin orientación del Defensor, una liquidación de sueldo del marido, con el fin de que la posible sanción de multa no fuese tan elevada y acorde al sueldo que recibía.

“Mi hija traía una colilla de sueldo de él...la hicimos llegar y la recibió, no sé si la habrá visto, creo que sí...traerla salió de mi y de mi hija..” (Familiar Puente Alto).

En general, a los Imputados no se les solicita información personal o familiar para establecer una estrategia de defensa.

- **SATISFACCIÓN CON EL PROCESO: ANÁLISIS Y ASPECTOS A MEJORAR**

- **El nivel de satisfacción por parte de los Imputados en este proceso es alto y evaluado positivamente.**

- Para analizar este nivel de satisfacción, es necesario considerar algunas variables ya mencionadas, como el hecho de que para el Imputado lo esencial es salir en libertad, aspecto que le es informado por el Defensor en esta etapa. Para el Imputado contar con esta información genera en forma automática una buena evaluación hacia el Defensor, aún cuando pueden existir aspectos a cuestionar, como el tiempo de duración de la entrevista, la entrega de información que él puede haber entregado al Defensor, el lugar donde se produjo la entrevista (condiciones físicas y de privacidad) y la información más completa que el Defensor puede haber entregado al Imputado. De esta manera, **la pronta libertad es un sesgo importante por parte del Imputado al momento de evaluar el desempeño del Defensor en esta etapa**, aspecto que marca toda la presente investigación. En este sentido, las conclusiones presentadas no son inmediatamente extrapolables a otros casos.

- A su vez, una segunda variable importante en la evaluación que el Imputado realiza del Defensor, se vincula con **el estado emocional en el que se encuentra**, pues el solo hecho de encontrarse con un Defensor en la entrevista genera **confianza y tranquilidad**.

- **Aspectos a Mejorar:**
En términos generales al Imputado le resulta complejo concretizar aspectos de mejora en esta etapa, dado por el nivel de satisfacción ante el proceso y por cierto desconocimiento, y en algunos casos temor, a manifestar acciones “debidas” y “correctas”, que puedan ser erróneas o desleales ante un proceso que le ha sido beneficioso.

Sin perjuicio de lo anterior, como posibles aspectos a mejorar, se mencionan:

- o Espacio físico donde es realizada la entrevista en la zona de tránsito, específicamente con respecto a que la separación entre Imputado y Defensor, por medio de un vidrio o rejilla, provoca mala audición y la sensación de que están “presos” (Antofagasta y San Bernardo).
- o En forma minoritaria se manifiesta el poder contar con más tiempo en la entrevista para poder contar más detalladamente cómo sucedieron los hechos y entregar mayor información al Defensor.
- o En forma minoritaria se espera mayor orientación por parte del Defensor respecto a lo acontecido, sin especificar en torno a qué temáticas se debe profundizar:

“de parte de los abogados tratar de ser un poco más, que orienten, orienten a uno porque uno como no cacha mucho del tema” (Imputado Temuco).

- También en forma aislada se espera poder contar con algún tipo de información en papel al momento en que se realiza la entrevista con el Defensor, con la finalidad de que la información entregada en ese momento quede más clara y contar con ella durante el resto del proceso.

4.2.2.2 EVALUACIÓN PROCESO DESARROLLO DE AUDIENCIA

- EVALUACIÓN GENERAL

La evaluación que los Imputados realizan respecto al desarrollo de la audiencia va estrechamente ligado al poco entendimiento que manifiestan respecto a lo que se discute en ella, es decir, la evaluación es positiva desde el punto de vista de que cumple el acuerdo inicial que el Defensor les planteó respecto a quedar en libertad.

Sin embargo, es en esta etapa del proceso donde queda fuertemente plasmado la sensación de no comprender a cabalidad la comunicación que ocurre entre Fiscal-Defensor y Juez. El Imputado acata lo acordado con el Defensor y/o lo que el Defensor le va comunicando en el desarrollo de la audiencia, no obstante para el Imputado resulta complejo realizar una evaluación profunda respecto al desempeño del Defensor en esta etapa, por desarrollarse todo en forma rápida y porque no comprende en su totalidad todo lo que en ella se discute.

“uno no se maneja en estos temas, no cacha el vocabulario mucho tampoco...uno no cacha mucho y fue poco lo que agarré, sino que de repente listo, terminó” (Imputado Temuco).

A esto también se suma el estado de nerviosismo general en el que los Imputados se encuentran, aspecto que influye en muchos casos, en la poca capacidad de atención que desarrollan en ese momento.

De esta forma y considerando las limitaciones expuestas en este marco de análisis, la evaluación general que hacen del desarrollo de la audiencia es buena, en términos de que perciben un buen desenvolvimiento del Defensor respecto a su causa y porque continúan sabiendo que seguirán en libertad.

Desde este punto de vista, los factores mayormente valorados en esta etapa son:

- La comunicación de diversos aspectos del proceso que el Defensor va comunicando al Imputado durante la audiencia.
- La tranquilidad que el Defensor transmite al Imputado en torno a llegar a una buena salida para éste.
- La percepción de que el Defensor cree en el Imputado, pues lo defiende.

“Otra cosa buena fue que el nos creyó lo que le contábamos, no dudó en nosotras” (Imputada, San Bernardo).

En forma aislada **genera inquietud**, más que disconformidad, el que el proceso sea tan rápido, dejando la sensación de que el Defensor desea desligarse pronto del caso. Aspecto que se contradice con el deseo por parte del Imputado de también querer terminar rápido con el proceso.

“Quería puro desligarse del caso...pero es mejor pa’ mi porque salgo más luego de ahí”. (Imputada, Santiago)

- **ATRIBUTOS RELEVANTES DEL PROCESO Y SU EVALUACIÓN**

- **Sigue la Estrategia Acordada Previamente**

En forma transversal se considera que el Defensor sí sigue la estrategia acordada desde la entrevista, estrategia que tiene que ver con el hecho de que quedarán en libertad o en concordancia a multas o sanciones que debe cumplir y que ya le fueron adelantadas.

“Cuando el Fiscal dijo que me iba a dar 51 días, ella pidió al Juez el beneficio de la reclusión nocturna, tal como habíamos quedado” (Imputado Rancagua).

“Él me buscó la solución de pagar la multa en cuotas, me buscó el ajuste y quedé en libertad, como me lo había dicho” (Imputado Puente Alto).

- **Resolución Rápida**

En forma transversal el proceso se considera rápido, por ende la resolución. Este aspecto es altamente valorado por los Imputados, por quedar en libertad y porque desean desligarse prontamente de esta situación compleja y desagradable en sus vidas.

Dejar de manifiesto en el desarrollo de la audiencia, el maltrato otorgado por parte de carabineros o guardias de seguridad de tiendas hacia los Imputados

Como un **atributo falente** por parte del Defensor, declarado por algunos Imputados y Familiares, es la necesidad de manifestar en audiencia el maltrato dado por carabineros o guardias de tiendas. Surgen casos en que el trato recibido por carabineros o guardias de seguridad de tiendas fue con golpes y agresividad, aspecto no declarado por el Defensor en el desarrollo de la audiencia. Situación ante la cual, Imputados y Familiares consideran que el Juez debe enterarse, con el fin de tomar medidas al respecto → Este aspecto se podría considerar como poca profundización del caso por parte del Defensor.

“que hubiera dicho de la agresión de Carabineros hacia el niño, porque el niño fue agredido y creo que le pegaban, creo que le dio hasta patadas en la guata, creo que lo agarró a puntas de patadas en la puerta de mi casa. Yo creo que la libertad estuvo todo bien, todo, pero yo creo que por ese lado me hubiese gustado que hubiese habido un alegato más grande porque son dos piezas dentales que tiene un costo, de un niño que tiene 19 años, imagínese con 2 dientes menos, es algo tremendo, es un daño psicológico...Que el abogado hubiese dado a conocer el caso, las razones o que se hubiese acercado a nosotros, que hubiera dicho quién es el papá de XX, y dar pasos a seguir para nosotros, me hubiese gustado que la abogado se hubiese acercado y me hubiese dicho ¿usted es el papá de XX?, si, “mire, él tiene dos dientes afectados, mire haga esto”, porque así como este carabinero lo hizo con él no sé con cuántos más lo va a hacer. Eso a mi me hubiese gustado que la abogado me hubiese dicho, sabe que siga estos pasos, vaya a tal oficina, vaya a tal lugar o si yo puedo asesorarla, sigamos un juicio o algo así, pero que no quede impune”. (Familiar Santiago).

“Le faltó algo porque ella tiene que haber dicho al tiro que yo tenía los brazos morados, ya que la Fiscal estaba contradiciéndome y los guardias a mi igual me golpearon...” (Imputado Santiago).

○ **Comprensión de la Información Entregada en la Audiencia**

De sus obligaciones y consecuencias:

Solo en algunos casos se logra comprender a cabalidad las resoluciones finales y las obligaciones que deben cumplir. Sin embargo, persiste un gran número de casos donde quedan muchas dudas respecto al modo de cumplir las obligaciones judiciales, por ejemplo respecto a cuánto tiempo deben llevarlas a cabo, en qué lugares, desde cuándo deben realizarlas, etc. Esto se asocia a factores de nerviosismo por parte del Imputado y/o a la complejidad del lenguaje utilizado en audiencia.

“Que no me tenía que volver a acercarse a esta galla más, que tengo prohibición de acercarme a esta galla por el plazo de un año. Es como que quedo libre, pero tengo que cumplir esa condición”. (Imputado, San Bernardo)

“Más o menos, quedamos en que tengo que hacer un tratamiento, si me cambio de domicilio tengo que avisarlo”. (Imputado, Puerto Montt)

“No caer en na, no caer detenido durante un año”. (Imputado, Antofagasta)

○ **Voluntariedad del Imputado Respecto a las Alternativas de Término**

En forma transversal las alternativas de término de los Imputados en el desarrollo de la audiencia, son propuestas por los Defensores, es decir, **no existe una intervención y una voluntariedad determinante por parte del Imputado respecto a la condena que desean tener**, ellos acuerdan condenas y alternativas de salida, las aceptan, y lo hacen porque confían en el Defensor, sin cuestionar esa propuesta.

“Me dijo que si nosotras aceptábamos el acuerdo, salíamos en libertad y sin mayores problemas solo que tendríamos que cumplir con no acercarnos a ella en un año”. (Imputado San Bernardo)

“Me dijo que ella iba a tratar de dejarme en la calle, firmando por último”. (Imputada Santiago)

○ **Claridad de la Información en el Desarrollo de la Audiencia**

Para los Imputados la comprensión de la información que se discute en la audiencia en relación a la comunicación entre Defensor-Fiscal-Juez, resulta ser uno de los aspectos más críticos de este proceso. El nivel de comprensión por parte de los Imputados es bajo, generándose además una crítica por parte de ellos ante el lenguaje técnico y complejo que se desarrolla en audiencia.

“Es que ellos hablan en códigos y yo no entiendo eso, por eso no entendí nada” (Imputado Santiago).

Esta poca claridad en el uso del lenguaje, sumado a los altos niveles de nerviosismo, se transforman en una barrera para que el Imputado logre comprender a cabalidad qué se discute en la audiencia y las resoluciones del Juez.

Al indagar respecto a qué se comprendió de lo discutido en la audiencia, las respuestas son vagas, con poca seguridad y con ambigüedad, en casos aislados se logra una mejor comprensión, aspecto que además se encuentra

estrechamente relacionado con los niveles educacionales de cada uno de los Imputados.

“Más o menos, creo que tengo que venir el otro año, en esta misma fecha creo y no puedo cambiarme de domicilio” (Imputado Arica).

“A ver, poco, lo único que entendí es que llegué, me senté y me paré pa’ irme. Lo que dijo el Fiscal más que nada, que dijo que “eminencia” y todo el cuento que estaba explicando el Fiscal, eso alcancé a entender un poco...pero de ahí pa’ adelante no” (Imputado Temuco).

- **ATRIBUTOS RELEVANTES DEL TÉRMINO DE LA AUDIENCIA Y SU EVALUACIÓN**

o **Entrega de Información de Contacto**

La información que se entrega al finalizar la audiencia es otorgada por el Abogado Defensor.

Al momento de realizar las entrevistas a los Imputados aún no se tiene bien asimilada la información entregada por los abogados Defensores, factor asociado al nerviosismo y a la ansiedad del término de la audiencia.

La información que en algunos casos se entrega a los Imputados son datos de contacto con el Defensor o con la Defensoría para resolver posibles dudas y/o para solicitar información sobre sus causas. Esta información consiste principalmente en la entrega de números telefónicos y nombre del Defensor.

“El abogado me dio un teléfono” (Imputado, Puente Alto).

“Si, me dio una información (saca un papel y lo lee)” (Imputado, Puerto Montt).

A su vez, en muchos casos existe total desconocimiento de dónde se tienen que dirigir, dónde quedan las oficinas de la Defensoría Penal Pública y a quién se tienen que dirigir cuando llegan allá. Nuevamente las respuestas de lo Imputados tienden a ser vagas y ambiguas.

“Yo pienso que al mismo tribunal o a hablar con la abogada, aunque no tengo los datos de ella” (Imputado Rancagua).

“No sé donde, no lo sé...a lo mejor hay que ir a Internet...” (Imputado Puente Alto II).

En casos puntuales de Santiago, se entrega ficha informativa con resolución y obligaciones del Imputado.

- **SATISFACCIÓN CON EL PROCESO Y ASPECTOS A MEJORAR**

- **El nivel de satisfacción general de los Imputados respecto al proceso de desarrollo de la audiencia se da en torno a una dualidad:**

- Por un lado existe una buena evaluación y un buen nivel de satisfacción respecto al desempeño del Defensor durante la audiencia. Existe la percepción de que el abogado hizo lo posible por llegar a la mejor salida para sus casos, además de sentir que el abogado los consideró respecto a las decisiones tomadas en el desarrollo de la audiencia. De esta forma, el desempeño del abogado se ve asociado y se evalúa con base en el hecho de que quedan en libertad o con una condena mínima. Se suma sentir que recibieron un buen trato, cordial, respetuosos, sin discriminaciones y que les otorgó seguridad.

- Por otro lado existe un vacío e incomprensión por parte de los Imputados respecto a lo que se discute en la audiencia. En casos puntuales y aislados se comprende lo que el Juez habla, pero en general los Imputados no comprenden lo discutido en la audiencia, ni el lenguaje utilizado.

- ***Aspectos a Mejorar del Proceso de Desarrollo de la Audiencia:***
 - o En los casos en que sucede, se cree necesario que el Abogado Defensor de a conocer los maltratos sufridos por los Imputados por parte de carabineros o guardias de tiendas.
 - o Mejorar la forma y el lenguaje en que se discuten las resoluciones durante la audiencia, es decir, que sea en un lenguaje más comprensible para los Imputados.
 - o Entregar en forma clara y por escrito los deberes y obligaciones de los Imputados respecto a sus causas.
 - o Entregar en forma más clara y escrita información de contacto con la Defensoría Penal Pública, ante la eventualidad de solicitar información sobre las causas.

4.2.2.2.1 OTROS ASPECTOS RELEVANTES DENTRO DE LA AUDIENCIA

○ AUDIENCIA EN BLOQUE

Los entrevistados de Audiencia por Control de Detención en su mayoría tuvieron audiencias personales, en algunos casos es evaluado positivamente sin argumentar en profundidad al respecto. Para otros Imputados es un aspecto poco relevante al que no se refieren mayormente.

Solo los Imputados de Puente Alto y Arica tuvieron audiencias en bloque. En el caso de los Imputados de Puente Alto las audiencias eran aproximadamente de 12 Imputados cada una.

Las opiniones respecto a este tipo de audiencias son divergentes. Se detectan las siguientes fortalezas y debilidades al respecto:

Tabla 9: Fortalezas y Debilidades percibidas en Audiencias en Bloque

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Otorga rapidez al proceso, considerando el gran número de detenidos que hay. • Se considera que el que haya más Imputados hace tener más testigos respecto a los procedimientos y a las decisiones que se llegan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cada Imputado es un caso y los problemas no son los mismos, por ende la audiencia en bloque genera la sensación de que el abogado no puede enfocarse totalmente en los casos en forma individual. • Puede llevar a equivocaciones al Abogado Defensor pues tiene a su cargo muchos Imputados en un mismo momento. • El abogado puede no captar bien las indicaciones del magistrado. • Atenta contra la privacidad de cada Imputado.

A pesar de las fortalezas que se detectan de las Audiencias en Bloque, en general es una práctica mal evaluada tanto por los Imputados como por los Familiares. Prevalece la individualidad de cada Imputado en los procedimientos.

“Pienso que, por un lado, en el sentido que sea menor la espera de los Familiares de los jóvenes detenidos, es bueno. Pero pienso que en realidad

debiera ser individualmente, porque son distintas causas, distintos motivos, distintas personas” (Familiar San Bernardo).

“Pasa de que puede llevar a equivocaciones a los abogados y a no captar lo que está diciendo la magistrado en algún momento, pueden haber detallitos que pasan volando y que perjudiquen” (Imputado, Puente Alto).

○ **ASISTENCIA DE FAMILIARES**

La asistencia de los Familiares y el ingreso de éstos a la audiencia, de acuerdo a lo manifestado por los Imputados y por sus Familiares no es facilitado por el Abogado Defensor.

Los Familiares se enteran de la audiencia principalmente por Carabineros al momento en que visitan al Imputado en la comisaría.

El ingreso a la audiencia de los Familiares es algo que se da en forma espontánea, sin indicaciones ni obstáculos.

En forma minoritaria se valora el ingreso por parte de los Familiares a la audiencia, pues otorga tranquilidad a ambas partes y sienten que brindan apoyo al familiar que se encuentra Imputado.

“El familiar que esté ahí, quién sea se siente más apoyado por último por la presencia de uno”. (Familiar, Puente Alto)

○ **ENFOQUE DE GÉNERO**

El enfoque de género no se percibe como un atributo relevante al momento de realizar una estrategia por parte de la defensa en este tipo de audiencias.

4.2.3 Ciclo de Servicio Audiencia Programada:

Esquema 6: Ciclo de Servicio Usuarios – Audiencia Programada

CICLO DE SERVICIO PERCIBIDO POR EL USUARIO JUICIOS TERMINADOS EN PRIMERA AUDIENCIA - AUDIENCIA PROGRAMADA



4.2.3.1 EVALUACIÓN PROCESO NOTIFICACIÓN

- CANALES DE NOTIFICACIÓN

El único canal de notificación identificado es la *Citación Escrita a Domicilio*. En esta citación se señala la siguiente información:

- Causa por la que está siendo citado.
- Fecha y hora en la que se debe presentar.
- Lugar donde se debe presentar.
- Minoritariamente mencionan la aparición del nombre del Defensor asignado.

- ATRIBUTOS RELEVANTES DEL PROCESO

o Conocimiento de Tener Derecho a un Abogado Público

En general, no se tiene conocimiento respecto al derecho a contar con un abogado público. Esta información se aclara en algunos casos, con la citación donde viene señalado el Defensor asignado; en otras situaciones por la información que el Imputado tuvo de casos cercanos que han pasado por esta situación. Y en algunos casos el Imputado simplemente no lo sabe hasta el momento que llega a la audiencia.

El contacto con el Defensor se da, en casos minoritarios, antes de la audiencia sea porque se llama a las Oficinas de la Defensoría Penal Pública o porque se visita las Oficinas de la Defensoría. Sin embargo, en ambas situaciones los Imputados señalan que el abogado con quién hablan en esta instancia no es el mismo con quien se encuentran en la audiencia.

- **SATISFACCIÓN CON EL PROCESO Y ASPECTOS A MEJORAR**

Este primer contacto realizado con el Imputado a través de la citación escrita, genera insatisfacciones respecto al poco vínculo generado en esta instancia con el Defensor que los representará en la causa o al nulo conocimiento de la existencia de éste. A su vez, se generan insatisfacciones respecto a lo próximo del recibimiento de la citación con respecto al día de la audiencia (situaciones en que es de un día para otro), esperando poder contar más tiempo para informarse respecto al proceso.

4.2.3.2 **EVALUACIÓN PROCESO ATENCIÓN EN OFICINAS**

- **EVALUACIÓN GENERAL**

En su mayoría los Imputados por Audiencia Programada no conocen las oficinas de la Defensoría Penal Pública, ni han generado un contacto previo con el Abogado Defensor.

“No tengo idea donde están, no sabía que existían”. (Imputado Puerto Montt)

En los casos en que sí se ha visitado las Oficinas de la Defensoría Penal Pública, el objetivo de esta visita es obtener mayor información respecto a la causa y los pasos a seguir con ella.

La evaluación respecto al servicio en esta instancia es divergente debido a la diferencia en la calidad de la atención. Se dan opuestos donde se considera excelente la atención recibida (Arica) y disconformidades respecto a la mala coordinación administrativa para manejar cada caso (Valparaíso).

Así también, se presentan casos donde el contacto con las oficinas de la Defensoría Penal Pública es telefónico.

- **ATRIBUTOS RELEVANTES DEL PROCESO**

- **Calidad de la atención en las Oficinas (Presencial)**

Entrega de información:

En el caso de Arica, se evalúa positivamente esta atención por la información entregada en las oficinas, valorando especialmente la claridad y la disponibilidad a aclarar dudas.

En el caso de Valparaíso, la calidad de la atención se evalúa negativamente desde el punto de vista de la mala coordinación respecto a la información que manejan de cada caso, tanto por parte del personal administrativo como por parte de los Defensores. A su vez, existe disconformidad en torno a la rotación de los abogados asignados para cada caso, no siendo el mismo el que atiende en las oficinas con respecto al que finalmente los defiende en audiencia.

“Me pidieron los datos en circunstancias que yo previamente había llamado por teléfono y había dejado todos mis datos para que me ubicaran, entonces los perdieron, y eso no me gustó porque deberían ser más organizados con esos datos” (Imputado Valparaíso I).

“La persona que me atendió, que no fue el Abogado Defensor que ahora me tocó (en audiencia) ni tampoco el que estaba escrito en el papel que me llegó del tribunal...” (Imputado Valparaíso I).

Calidad de Atención:

En ambos casos (Arica y Valparaíso) se considera que la atención fue amable y respetuosa.

o **Contacto Telefónico**

En el caso de contacto con la Defensoría Penal Pública vía telefónica (Rancagua), se considera necesario poder conocer y conversar con el Abogado Defensor antes de la audiencia, **opción que se le manifestó como innecesaria a la imputada al momento de comunicarse telefónicamente.**

Esta situación genera insatisfacción por el poco contacto con el abogado antes de la audiencia, aspecto que el Imputado considera relevante para coordinar los pasos a seguir.

“Me dijeron que el abogado me lo asignaban acá (en la audiencia) y que tenía que hablar con él el mismo día de la audiencia y que no podía hablar con él antes, como para que él supiera para qué me habían citado, para que tuviera una idea de a qué nos enfrentábamos...cuando él debería haber sabido mi caso antes de esto” (Imputado Rancagua).

Entrega de Información:

A pesar de las insatisfacciones generadas por el nulo contacto con el Defensor antes de la audiencia y sin considerarse la forma más óptima de comunicación, la entrega de información telefónica se considera clara y pertinente.

Calidad de Atención:

La atención telefónica es evaluada en forma positiva, considerándose amable y cordial.

“Son muy amables, se dan el tiempo, pero no tienes la instancia de ir tu a la oficina a entrevistarte con el abogado que te corresponde”. (Imputado, Rancagua)

- **SATISFACCIÓN CON EL PROCESO Y ASPECTOS A MEJORAR**

Los Imputados sugieren ciertas acciones para mejorar el servicio en este proceso:

- Generar una instancia en las oficinas de la Defensoría Penal Pública para poder conversar con el Abogado Defensor que seguirá la causa en la audiencia.
- Que el Abogado Defensor que atiende en las oficinas sea el mismo con el que el Imputado se encontrará en la audiencia.
- Que por parte de las oficinas se conozca y se tenga en antecedente las causas que ingresan, en vistas de la información a los Imputados.

4.2.3.3 EVALUACIÓN PROCESO ENTREVISTA DEFENSOR - IMPUTADO

- **EVALUACIÓN GENERAL**

La entrevista con el Defensor Público en el caso de las audiencias programadas se desarrolla en un contexto bastante particular y de una forma muy rápida, prácticamente durante el desarrollo de la audiencia.

A pesar de que los Imputados no vienen de haber estado detenidos, existe nerviosismo, quizás menor ansiedad y una mayor capacidad para evaluar el proceso. Sin embargo y aún bajo estos aspectos, el nivel de profundización que realizan para evaluar los procesos judiciales, es bajo. Se identifica que de igual manera pasan por una situación compleja de la que desean desligarse prontamente, variable a la que se puede atribuir la poca profundidad en la

evaluación, además de también existir poco conocimiento sobre los procesos judiciales en general.

Solo en un caso (Arica) el Imputado logra entrevistarse con el Defensor en las Oficinas de la Defensoría Penal Pública, entrevista evaluada positivamente por el Imputado.

La entrevista, en los otros casos, a pesar de ser tan breve, donde inclusive algunos Imputados no se atrevían a llamarla entrevista, presenta aspectos valorados y disconformidades.

Aspectos Valorados de la Entrevista:

- El Defensor se percibe como una persona clara, que en pocos minutos logra orientar y transmitir los pasos que se seguirán en la audiencia.
- El Defensor se percibe como una persona sincera que otorga apoyo al Imputado.
- *“me dio consejos y me dijo que estuviera tranquila...otro abogado no hace eso”* (Imputado San Bernardo).
- Se valora el buen trato por parte del Defensor.
- Orientación por parte del Defensor para aceptar acuerdos y no ir a juicio oral.

Disconformidades respecto a la entrevista:

- Que recién en esa instancia se conozca al Abogado Defensor.
- El que sea realizada minutos antes de la audiencia.
- Su corta duración: *“Mira, fue súper concreto, me preguntó lo justo y me dijo como iba a ser todo, me dijo que no contestara nada”* (Imputado Rancagua).
- Lo poco que se puede profundizar respecto a los hechos acontecidos: *“La verdad es que no me realizó entrevista previa a la audiencia, o sea yo pasé y antes de encender el audio me pidió mis antecedentes personales, me leyó los antecedentes que tenía en la carpeta y me señaló las opciones o alternativas para salir de mi situación”* (Imputado Valparaíso I).

- ATRIBUTOS RELEVANTES DEL PROCESO Y SU EVALUACIÓN.

o Duración de la Entrevista

En general la entrevista dura de 1 a 5 minutos. Solo en el caso de Arica, donde la entrevista fue realizada en una fecha previa a la audiencia, la entrevista duró aproximadamente una hora.

En general se considera que el tiempo de la entrevista es demasiado breve, en algunos casos se considera que esta entrevista debiera ser previa a la audiencia, en los días previos a ésta, con el fin de que el Defensor conozca a cabalidad el caso frente al que se está enfrentando y pueda elaborar las estrategias necesarias y comunicárselas con anterioridad al Imputado. Este modo de proceder generaría en el Imputado mayor tranquilidad y conocimiento de lo que sucederá.

“Fue cortita y preguntó lo justo y necesario. Imagínate, después de esto recién vamos a conversar, es como raro, después que te citan y que tienes que estar expuesta a que te estén juzgando...no tienen 5 minutos antes con el abogado que te asignan” (Imputado Rancagua).

○ **Lugar de Realización de la Entrevista**

Las entrevistas en su totalidad, excepto la de Arica, son realizadas en la sala de audiencia minutos antes de que comience la audiencia.

Para los Imputados esta situación llega a ser asombrosa e incómoda, no se comprende que todo se lleve a cabo el mismo día de la audiencia. Aun así, en algunas situaciones se agradece la rapidez del proceso.

“Ahí en la audiencia misma, adentro, sentado ya con el Juez, con todo, o sea el me dio al tiro una vía para salir de la movida, o sea pa’ que él terminara rápido yo creo...” (Imputado Temuco).

○ **Preguntas realizadas durante la entrevista por el Defensor**

De acuerdo a lo manifestado por los Imputados, las preguntas realizadas fueron las siguientes:

- Preguntas personales como: edad, cédula de identidad, fecha de nacimiento, estado civil, número de hijos en caso de tener, ocupación
→ todos estos datos no fueron preguntados en todos los casos, pero en su mayoría.
- Motivo de detención y cómo sucedieron los hechos.

○ **Trato del Defensor hacia el Imputado**

A pesar del corto tiempo de comunicación y de contacto entre Defensor e Imputado, en forma transversal el trato es evaluado positivamente.

Se valora la amabilidad, el respeto, lo ameno, el que logró transmitir tranquilidad y seguridad, la seriedad para llevar a cabo su trabajo.

“En todo momento no hubo ningún percance, siempre fue amable, me dejó claro todo” (Imputado Arica).

“Fue amable, respetuoso, me trató como persona, me dio tranquilidad”. (Imputado San Bernardo).

“El trato que tuvo con nosotros fue serio, pero dio confianza, puedes confiar en las palabras que te decía, sirvió para calmarme un poco, uno no tiene claro qué va a pasar y él nos orienta” (Imputado Puerto Montt).

○ **Preparación de la Defensa**

- ***Pregunta por el motivo de detención:*** en todos los casos los Imputados declaran haber sido consultados por el motivo de detención y por como sucedieron los hechos.

- ***Establece una estrategia de defensa:*** la percepción de estrategia de defensa por parte de los Imputados, al igual que en los casos de Control de Detención, se sustenta principalmente en el desempeño por parte del Defensor en lograr la mejor salida judicial, en torno a la libertad o a la mejor condena. Esta estrategia es comunicada al Imputado.

- *“Me señaló las opciones para salir de mi situación, señalándome cuál es la que mejor respondería a mis fines de poder manejar lo antes posible de tal manera de no entorpecer mi actividad como comerciante”* (Imputado Valparaíso I).

- ***Entrega alternativas de resolución en forma clara:*** en los casos de Audiencia Programada, se comprender aún mejor las alternativas de resolución propuestas por el Defensor, valorándose la claridad a respecto.

“Me explicó cuáles eran las causales, me explicó que lo más probable que lo que iba a pedir la Fiscalía era la suspensión de la investigación y todos los hechos que tenía que hacer, me explicó bastante rápido y bien” (Imputado Santiago).

- ***Solicita información personal o familiar para establecer su estrategia de defensa:*** en general en los casos de Audiencia

Programada no se solicita información personal o familiar relevante como estrategia para la defensa. Los Imputados consideran que es un aspecto que debiera considerarse, principalmente desde el aspecto económico, para las posibles resoluciones y condenas que determine el Juez.

“A él le faltó decir algunas cosas a favor mío, como por ejemplo que yo mantengo a 9 personas en mi casa, dentro de los cuales están mis dos hijos y mi señora, pero también hay más familia de ella a la que apoyo...pero simplemente no le alcancé a comentar por lo limitado del tiempo” (Imputado Valparaíso I).

“No, porque él nunca me la pidió, nunca un tema familiar o de terceras personas” (Imputado Arica).

- **SATISFACCIÓN CON EL PROCESO Y ASPECTOS A MEJORAR**

El nivel de satisfacción respecto al proceso de entrevista se ve afectado por dos aspectos:

- Por un lado el nivel de satisfacción es alto respecto a las resoluciones judiciales que se toman. La evaluación del desempeño del Defensor es buena porque plantea las mejores salidas a los hechos acontecidos, lo que simplifica tiempos y futuros procesos.
- Así también es evaluado positivamente en cuanto al trato hacia el Imputado.
- Sin embargo, el nivel de satisfacción baja considerablemente respecto al contacto con el Defensor y a la comunicación previa y necesaria que se considera debe generarse con él. El hecho de encontrarse con el Defensor por primera vez minutos antes de la audiencia, genera una evaluación negativa del proceso. Esto se profundiza por el hecho que el Defensor se entere de la mayoría de los hechos acontecidos solo en ese momento, sin un contacto previo y privado con el Imputado.

“Creo que tiene que haber necesariamente una comunicación o contacto anterior con el Abogado Defensor, porque la orientación no dura más de 5 minutos”. (Imputado, Valparaíso II)

Como aspectos de mejorar, se mencionan:

- Principalmente el poder contactarse y encontrarse con el Defensor en forma previa a la audiencia, con el fin de entregar información más detallada de los hechos acontecidos y generar una buena estrategia de defensa en forma conjunta.

“De todas maneras tener una entrevista previa con ella, en otro lugar que no sea esta sala, porque el Juez te está apurando y eso se nota...no hay privacidad”. (Imputado, Valparaíso I)

“Había un examen de alcoholemia el cual él no lo tenía, no sé si será por la Defensoría o algo legal que no lo entreguen y a veces uno lo necesita”. (Imputado, Arica).

4.2.4 EVALUACIÓN PROCESO Desarrollo de Audiencia

- EVALUACIÓN GENERAL

La evaluación que se realiza del desempeño del Abogado Defensor en el desarrollo de la audiencia se da en el marco de un proceso rápido y breve.

En términos generales la evaluación que se realiza del Defensor en esta etapa es positiva. La evaluación se basa principalmente en que el Defensor lleva a cabo el procedimiento y la salida propuesta al Imputado desde un comienzo, alternativas que son bien recepcionadas por los Imputados, por considerarlas beneficiosas para ellos.

“La verdad es que se mostró colaborativo, actuó tal como me señaló en el espacio de orientación” (Imputado Valparaíso II).

Así mismo se destaca la rapidez del Abogado Defensor durante el proceso, su experiencia y conocimiento del procedimiento.

“Se nota que tiene experiencia y se maneja bastante bien” (Imputado Santiago).

Por último, se evalúa también en forma positiva el buen trato dado por el Defensor al Imputado. Este trato genera tranquilidad y seguridad en el Imputado durante el proceso.

- ATRIBUTOS RELEVANTES DEL PROCESO Y SU EVALUACIÓN

- **Sigue la Estrategia Acordada Previamente**

Al igual que en los casos de Control de Detención y en forma transversal, se considera que el Defensor sí sigue la estrategia acordada desde la entrevista, estrategia que tiene que ver con el hecho de que quedarán en libertad o en concordancia a multas o sanciones que debe cumplir y que ya le fueron adelantadas.

“Es lo que acordamos que se iba a hacer y así se hizo” (Imputado Valparaíso I).

- **Resolución Rápida**

En general las resoluciones son consideradas rápidas, aspecto valorado desde el punto de vista de terminar pronto con el “trámite” y llegar a acuerdos beneficiosos.

“La orientación simplificada para terminar el juicio lo más rápidamente posible es muy importante. La proposición fue terminarla en el día y fue aceptada” (Imputado Valparaíso II).

- **Comprensión de la información entregada en la audiencia**

De sus obligaciones y consecuencias: En el caso de los Imputados de Audiencia Programada, las obligaciones y consecuencias con respecto a su causa son mucho mejor asimiladas y comprendidas que por los Imputados de Control de Detención, factor que puede asociarse a la diferente situación e contexto que viven, el hecho de no haber estado detenidos horas previas a la audiencia, otorga mayor tranquilidad para el proceso. Se valora la claridad del Abogado Defensor al respecto.

“Me explicó claramente lo que significa la condena, me dijo que tenía que hacer y donde tenía que ir” (Imputado Puerto Montt).

“Tengo que firmar cada dos meses en el ministerio público, estoy suspendido por seis meses de la licencia de conducir y tengo que hacer un curso de seguridad vial” (Imputado Santiago).

“Mis obligaciones son de seguir yendo al psicólogo y si no cumplo me van a citar nuevamente porque van a pedir un informe al psicólogo de que se ha seguido el proceso” (Imputado Rancagua).

○ **Voluntariedad del Imputado respecto a las alternativas de salida**

Al igual que en los casos de audiencia controlada y en forma transversal, las alternativas de salida de los Imputados en el desarrollo de la audiencia, son propuestas y sugeridas por los Defensores, es decir, no existe una intervención y una voluntariedad determinante por parte del Imputado respecto a la condena que desean tener, ellos acuerdan condenas y alternativas de salida, las aceptan, y lo hacen porque confían en el Defensor, sin cuestionar esa propuesta.

“El me dijo que lo mejor era reconocerlo si era verdad y sino podía ir a un juicio y esto podía ser peor, era mejor contar con un beneficio” (Imputado Puerto Montt).

“Me dijo que lo mejor para mi era aceptar terminar el juicio ahí, para que yo estuviera tranquila...me dijo que aceptara el acuerdo de no molestar a mi vecina durante un año, o sea no acercarme ni a ella ni a los niños” (Imputada San Bernardo).

○ **Claridad de la información en el desarrollo de la audiencia**

En el caso de los Imputados de Audiencia Programada la información es percibida en forma mucho más clara que los de audiencia por Control de Detención. Esto puede verse asociado a la diferente situación de contexto en la que se encuentran los Imputados, no vienen de haber pasado una noche detenidos, por lo tanto los niveles de ansiedad y nerviosismo son mucho menores, lo que indudablemente afecta en la comprensión y asimilación de la información.

Respecto a si el Imputado comprende lo que se discute en la audiencia, no existe una evaluación mayor al respecto. Solo en algunos casos se considera complejo el lenguaje de los jueces, pero el hecho de tener claridad respecto a sus obligaciones finales hace que el Imputado no evalúe en profundidad este aspecto. La información que el Imputado recibe y comprende es la entregada por el Defensor.

“Todo ese palabreo no es muy claro por los términos que usa y porque dice 40 días de cárcel y no se entiende. El abogado te explica que esos días son alojando en una cárcel”. (Imputado, Puerto Montt)

- **ATRIBUTOS RELEVANTES DEL TÉRMINO DE LA AUDIENCIA Y SU EVALUACIÓN**

- **Entrega de Información al Finalizar la Audiencia**

La información que se entrega al finalizar la audiencia es otorgada por el Abogado Defensor.

Como ya se mencionó, por parte de los Imputados de Audiencia Programada existe claridad respecto a las obligaciones que deben llevar a cabo luego de las resoluciones tomadas en la audiencia.

Existe mayor desconocimiento respecto a dónde se tienen que dirigir en caso de necesitar información respecto a su causa. Tiende a haber una confusión entre la Defensoría y la Fiscalía y hay cierta idea de direcciones y números telefónicos, pero es ambigua.

“Solo tengo teléfono de la Defensoría, pero no sé si es allí” (Imputado Valparaíso II).

“No me acuerdo exactamente de la dirección, pero sé llegar y todo, es la oficina del abogado, la Defensoría” (Imputado, Rancagua).

- **SATISFACCIÓN CON EL PROCESO Y ASPECTOS A MEJORAR**

El nivel de satisfacción en el desarrollo de la audiencia es bueno. En general es considerado un procedimiento breve. Se considera que el Abogado Defensor tiene un buen desempeño, haciendo valer los acuerdos que desde un comienzo comunica al Imputado y considerándose también positivo el trato hacia éste, en cuanto a la buena disponibilidad para entregar la información necesaria, siendo amable y transmitiendo tranquilidad y seguridad a los Imputados.

Aspectos a Mejorar del Proceso de Desarrollo de la Audiencia:

- En general no se identifican aspectos a mejorar en torno al desempeño del Abogado Defensor.
- Vuelve a surgir la necesidad de poder ver al Abogado Defensor antes de la audiencia, con mayor tiempo y en privado.
- Con respecto a expectativas de información surgen algunas en forma aislada en torno a consecuencias si no se cumplen las obligaciones y/o si éstas se deben modificar, por ejemplo en el caso en que un Imputado tiene que firmar durante un año, qué sucede si cambia de ciudad o en el caso de tener que alejarse de una persona determinada qué sucede si esa persona se acerca al Imputado.

4.2.4.1.1 OTROS ASPECTOS RELEVANTES DENTRO DE LA AUDIENCIA

- **AUDIENCIA EN BLOQUE**

Los entrevistados de Audiencia Programada en su mayoría tuvieron audiencias personales, aspecto considerado positivo ya que se considera que cada caso debe ser tratado en forma personal, aludiendo a la privacidad y a la particularidad de cada Imputado.

“Me parece bien así porque son cosas personales, no me gustaría que otras personas vieran como me puse ahora” (Imputado San Bernardo).

Solo en una de las experiencias de los Imputados fue audiencia en bloque (Puerto Montt), sin embargo el Imputado no profundiza en una mayor evaluación al respecto, solo manifiesta no parecerle adecuado.

- **ASISTENCIA DE FAMILIARES**

La asistencia de los Familiares y el ingreso de éstos a la audiencia, de acuerdo a lo manifestado por los Imputados y por los Familiares no es facilitado por el Abogado Defensor.

El ingreso a la audiencia de los Familiares es algo que se da en forma espontánea, sin indicaciones ni obstáculos.

- **ENFOQUE DE GÉNERO:**

El enfoque de género no se percibe como un atributo relevante al momento de realizar una estrategia por parte de la Defensa. Además de que los Imputados, en su mayoría declaran que no hubo una instancia para entregar información personal como estrategia para el caso.

“A él no, no hubo la oportunidad de eso, no hubo tiempo de explicar la situación económica, laboral, etc. Pienso que puede haber servido” (Imputado Puerto Montt).

4.3. EVALUACIÓN GENERAL SERVICIO DE DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

○ **Percepción del Trato Durante el Proceso**

En forma transversal, tanto para los Imputados de Control de Detención como para los de Audiencia Programada existe la percepción de haber recibido un buen trato durante el proceso, se valora el respeto, la cordialidad y disposición a ayudar por parte del Abogado Defensor.

En ningún caso se sintió discriminación o prepotencia por parte del Defensor hacia el Imputado, por el contrario, se sintió que éste trato de transmitir seguridad y tranquilidad durante el proceso.

“En ningún momento fui sobrepasado o tratado en forma prepotente”. (Imputado Valparaíso I).

“Un trato amigable y respetuoso”. (Imputado Valparaíso II).

La misma percepción existe por parte de los Familiares de los Imputados, quienes pudieron observar la audiencia, se considera que el desempeño del abogado fue bueno y así también el trato.

○ **Percepción de Calidad de la Defensa.**

En el caso de las Audiencias de Control de Detención, dado el buen nivel de satisfacción por parte de los Imputados respecto al desempeño del Defensor y considerando que quedan en libertad o con la menor condena, en general existe la percepción de que se tuvo una defensa justa y de calidad.

Para los Imputados de Audiencia Programada, en general sí se cree que se tuvo una defensa justa y de calidad, sin embargo en algunos casos, el hecho de no poder haber accedido a una entrevista más extensa con el Imputado genera en ellos el sentir cierta desventaja para su defensa, en cuanto a la información que el abogado pueda manejar de ellos.

“El ideal sería tener una entrevista antes con el Abogado Defensor, fue un trabajo justo pero no de calidad, porque falta tener más contacto con él para poder explicarle en qué situación está...”. (Imputado Rancagua)

○ **Intención de Recomendar**

En forma transversal ante la eventualidad de volver a tener un problema con la justicia, los Imputados confiarían su defensa a un abogado público, principalmente por la buena evaluación de la experiencia recién vivida y porque existe la percepción de que los abogados públicos realizan un trabajo honesto y más de servicio que los particulares, además de considerar que son profesionales que saben y poseen el conocimiento necesario.

“Creo que el abogado público es más honesto en el trabajar y no piensa tanto en el dinero, lo hace porque lo siente”. (Imputado Puente Alto)

“Ellos se comprometen más con la causa de uno, no le andan sacando plata como los otros”. (Imputado San Bernardo)

También se hace alusión al hecho de no tener otra opción por no contar con los medios como contratar a un abogado público.

Sólo en casos minoritarios se considera que se volvería a confiar la defensa a un abogado público solo en casos pequeños y poco complejos, de no ser así, no se acudiría a un abogado público.

En base a los mismos argumentos, en general sí recomendarían los servicios de la Defensoría Penal Pública a conocidos o Familiares que tuviesen un problema con la justicia.

FASE CUALITATIVA:

III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



1. TABLA DE HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA: SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP

A continuación se presentan los principales hallazgos, sus causas e implicancias, producto de los estudios cualitativos de Calidad de Servicio (Clientes Internos, Atención en Primera Audiencia y Atención en Oficinas). Estos hallazgos y sus implicancias, constituyen aspectos a medir posteriormente en los estudios cuantitativos, desde donde se obtendrán datos precisos que contribuirán a su validación y a sugerir posibles oportunidades de mejora. Cabe mencionar además, que constituyen parte de los hallazgos de la fase cualitativa los atributos a ser luego evaluados en el estudio cuantitativo.

1.1. CLIENTE INTERNO – DEFENSORES

ROL DEL DEFENSOR PÚBLICO Y ATRIBUTOS RELEVANTES

El Rol del Defensor es explicado jurídicamente en relación con la defensa de los derechos del Imputado de un delito, como límite a la persecución penal (para todo ciudadano, pero con énfasis en los más pobres).

En relación con ello, los Defensores consideran que existen atributos o habilidades con los que se debe contar para desempeñar este rol, en diversos ámbitos:

- Habilidades Técnicas.
- Habilidades Comunicacionales.
- Habilidades Personales.
- Habilidades Interpersonales.

Dentro de estos ámbitos, las consideradas más relevantes por los Defensores en su mayoría, corresponden a:

- La Preparación Técnica, en términos de conocimientos jurídicos que siempre deben ir actualizándose (en Derecho Penal, Derecho Procesal Penal y en Destrezas de Litigación).
- La Empatía, la cuál se comprende de diversas formas, pero que en general refiere a la capacidad de comunicación con el imputado: saber escuchar y saber informar especialmente respecto de personas que a veces tiene bajo nivel cultural y se encuentra en una situación de mucho estrés.
- Tolerancia a la Frustración, es decir, saber sobreponerse a las constantes negativas que implica el desempeño de su rol.
- Capacidad de Negociación y la mantención de buena comunicación con el Fiscal.

Todos estos atributos, confluyen finalmente y se despliegan de mejor manera cuando el Defensor presenta un **alto compromiso con su rol**, lo que implica no cuestionar el lugar del Defensor y poner siempre por delante los intereses de los Imputados. Este punto es

señalado por los Defensores como una de las grandes fortalezas dentro del servicio de Defensoría Penal Pública.

EVALUACIÓN CICLOS DE SERVICIO

Los Defensores identificaron dos Ciclos de Servicio diferenciados por tipo de Audiencia: Control de Detención y Audiencias Programadas.

En ambos ciclos, se observa que el proceso de **Entrevista entre Defensor e Imputado**, se considera una de las más relevantes, y clave para el trabajo del Defensor, puesto que pretende cumplir con ciertos objetivos (de entrega y recepción de información, y de generación de vínculos de confianza con el imputado) que serán absolutamente necesarios para el desarrollo posterior del proceso de Audiencia y finalmente tendrá incidencia directa sobre la resolución del caso, y por tanto, sobre el futuro del Imputado.

Se observa que hay tres variables interrelacionadas relevantes que inciden directamente sobre el desarrollo de la entrevista y juegan a favor o en contra (en ambos tipos de audiencia) de la calidad de la defensa, por lo tanto, del servicio brindado.

Estas son:

- El número de casos que maneje un Defensor en su jornada.
- El tiempo que tiene para realizar las entrevistas.
- El lugar de realización de las entrevistas.

Una de las variables que marcan la entrevista y la calidad de la defensa es el **Tiempo**. En general este punto fuente de problemas porque:

- Deben realizar muchas entrevistas en poco tiempo (en el caso de control de Detención), lo que atenta en contra de los objetivos de la entrevista.
- Se cuenta con poco tiempo para realizar la entrevista, por inasistencia del Imputado con anterioridad a la audiencia, lo que también atenta en contra de una buena defensa (casos de Audiencia Programada).

En relación con esto, se observa que en aquellos lugares (algunas ciudades de regiones) o momentos (Audiencias Programadas cuando el Imputado asiste a las oficinas de la Defensoría) en que este apremio no es tan fuerte, la satisfacción de los Defensores con la calidad de su trabajo es mucho mayor.

Cabe destacar que los Defensores recurrentemente indican que **con la entrevista comienza una serie de etapas que constituyen una adecuada preparación de la audiencia**, en la perspectiva de obtener la mayor y mejor información posible para construir una estrategia de defensa:

Estas etapas son:

- Entrevistarse con el imputado.

- Contrastar la información obtenida con la que se encuentra en la carpeta de investigación del fiscal.
- Entrevistarse nuevamente con el imputado para precisar algunas cuestiones y, en ocasiones contadas, hablar con familiares para obtener alguna información adicional.
- A esto se agrega la negociación con el fiscal.

Sin embargo, algunos Defensores indican que no alcanzan a realizar este trayecto antes de la audiencia debido a la cantidad de personas detenidas y al poco tiempo con que cuenta.

Esto parece suceder en ciudades más grandes y con una rutina judicial un poco más rígida (Santiago, Antofagasta, Puerto Montt).

Uno de los principales problemas señalados por los Defensores es el **nivel de comprensión que tienen los imputados durante la audiencia y posteriormente a ella**, tanto por el lenguaje jurídico utilizado, como por la situación emocional en que se encuentran. Mayoritariamente los Defensores, indican explicar nuevamente todo lo sucedido al Imputado y entregarle la información relevante al término de la audiencia, pero esto parece no ser suficiente.

En la mayoría de los casos, se ha detectado la necesidad de que el imputado cuente con un documento, que resuma lo ocurrido en la audiencia en términos de:

- La resolución del Juez
- Sus obligaciones
- Y los datos de contacto del Defensor y las oficinas.

Para resolver esta necesidad, en la mayor parte de los casos, cada Defensor ha tomado la iniciativa de entregar un “formulario” que indique la información relevante para el Imputado. En algunos casos este documento ya se encuentra estandarizado, y en otro puede ser solo un papel manuscrito.

La gran solicitud en este punto, es que esta práctica se institucionalice y se cuente con un formulario estándar para todo el país. El documento debe ser fácil de llenar (dado el factor tiempo que apremia) y con información simple y clara de comprender por los imputados (tipo check list).

EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE LA DPP

Respecto a la Evaluación General del Servicio, los Defensores son optimistas y realizan una evaluación positiva del servicio que presta la Defensoría Penal Pública. En general, se atribuye a que los Defensores (tanto locales como licitados) presentan un

buen desempeño en su labor, dado por sus capacidades técnicas y el expertise logrado en su trabajo en Tribunales, al alto compromiso que sienten con el Rol del Defensor y a la unidad y trabajo en equipo que existe entre los colegas.

Los aspectos débiles consideran que se deben, mayoritariamente al sistema. Están asociados principalmente a una alta carga que trabajo, que lleva a tener poco tiempo para realizarlo de mejor forma, y a las dificultades que pudiera presentarse con sus pares (Fiscales y Jueces).

Respecto a este punto, cabe destacar que se observa una muy baja autocritica entre los entrevistados respecto a sus propias debilidades en el desempeño de su labor.

Finalmente, en términos generales, se observa que la Satisfacción del Cliente, desde el punto de vista del Defensor, estaría directamente influenciada por la correcta comunicación que logre con el Defensor y con el comprender correctamente lo que sucede en cada instancia del proceso, ya que es él quién finalmente debe tomar la decisión acerca de su causa.

1.2. CLIENTE EXTERNO – IMPUTADOS Y FAMILIARES

El conocimiento respecto al Rol de la Defensoría Penal Pública es ambiguo y general, sin detectarse un acercamiento o un vínculo real con la institución. De este modo, no se produce la asociación entre Defensor y Defensoría Penal Pública, generándose un reconocimiento de ambos en forma independiente.

Este desconocimiento respecto al Rol de la Defensoría Penal Pública como institución que otorga derechos, hace que en muchas ocasiones se sienta como un “favor” del Defensor el poder contar con este servicio, lo que influye en que las opiniones respecto al servicio recibido no se transformen en críticas o en solicitud de demandar mejoras en el proceso.

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO:

La evaluación de los procesos y del servicio de la Defensoría Penal Pública presenta diferencias tanto para los Controles de Detención como para la Audiencia Programada.

En el caso del Control de Detención la **situación de contexto del Imputado** resulta altamente relevante en términos de la comprensión de la información recibida a lo largo del proceso, y para la toma de decisión respecto de sus alternativas de término (Información – Comprensión - Voluntad).

Ante este escenario el nivel de satisfacción se ve estrechamente ligado al hecho de quedar en libertad, es por esto que los Imputados sienten favorable el desempeño del Abogado Defensor frente a sus causas, factor que a su vez invisibiliza una evaluación más crítica y profunda del servicio que reciben.

La satisfacción con el Defensor, resulta positiva por los siguientes motivos:

- Primera persona que los escucha y los acoge. Lo que genera un vínculo y una predisposición positiva inmediata por parte de los Imputados.
- Buen trato: amable, respetuoso.
- En general, se cumple el pronóstico previo del Defensor, sobre lo que va a suceder en la audiencia → Esto refuerza la credibilidad del rol.
- Finalmente, salen en libertad.

Por lo tanto se puede plantear como Hipótesis, que el lugar institucional del Defensor, en los casos terminados en Primera Audiencia, le asegura una satisfacción positiva por parte de los Imputados (clientes) respecto a la calidad del servicio brindado; y que la evaluación del desempeño de los Defensores, estaría estrechamente ligado a la calidad de su trato, más que a su capacidad técnica (dado que los Imputados no se encuentran en el lugar de evaluador desde lo técnico).

Los aspectos más críticos en el caso de los Imputados de audiencia por Control de Detención se identifican en el entendimiento de lo que se discute en la audiencia y en la claridad de la información con la que se quedan, por ende esto incide en la poca claridad respecto a los deberes y obligaciones que deben seguir posterior a la audiencia.

El lenguaje utilizado en audiencia y la comunicación entre Defensor – Fiscal y Juez resulta casi ininteligible para los Imputados, llegando a sentirse excluidos en esa parte del proceso. Es aquí donde el rol del Defensor es fundamental, de él esperan claridad y esperan la entrega de información necesaria para lo que queda del proceso. Sin embargo se percibe que en muchos casos el Imputado sale de la audiencia sin tener certeza de éstos pasos, más bien tienen un conocimiento vago y ambiguo de lo sucedido, situación que podría ser suplida por información respecto a dónde dirigirse para informarse respecto a su causa, pero este factor tampoco se cumple a cabalidad y permanecen grandes interrogantes respecto a dónde ir o a quién dirigirse (entrega de información Post Audiencia).

En el caso de los Imputados de Audiencia Programada el escenario es distinto y se detecta como aspecto crítico el poco o nulo contacto que se tiene con el Abogado Defensor antes de la audiencia. Esta insatisfacción se hace explícita por parte de los Imputados, sintiéndola como una etapa necesaria de transmisión de información que no se lleva a cabo. Los Imputados de Audiencia Programada, en general, tienen contacto con su Defensor al momento de la audiencia sin nunca antes haberse visto y en los

casos minoritarios en que se establece contacto previo a la audiencia en las oficinas de la Defensoría Penal Pública es por voluntad del Imputado no como un paso regular del proceso.

La comprensión de la información, en todo el proceso de Audiencia Programada, recibida por parte de los Imputados es evidentemente mayor (respecto de Imputados por Control de Detención), esto se puede atribuir a que la situación emocional de los Imputados es distinta (respecto de Control de Detención), se encuentran más tranquilos, en una situación menos estresante.

DIFERENCIAS / SEMEJANZAS EN AMBOS PROCESOS:

En ambos procesos se detectan problemas respecto a la comprensión de lo que pasa en la audiencia, básicamente por el tipo de lenguaje más bien técnico utilizado, en base a códigos y leyes. Como se mencionó, esta es una debilidad en ambos procesos, pero mucho más crítico en Control de Detención.

Los Imputados de Audiencia Programada se encuentran menos informados que los de Control de Detención, en la mayoría de los casos no hay un contacto previo con el Abogado Defensor para coordinar la defensa, esto solo se realiza de 3 a 5 minutos antes de la audiencia. A pesar de que la entrevista en Control de Detención también dura corto tiempo, el hecho de que haya un espacio y un momento definido y destinado a la entrevista, genera un vínculo con el Defensor y conocimiento respecto a las estrategias a seguir en la defensa. Aún así, es necesario mencionar que en ambos procesos existen disconformidades respecto a la cantidad y a la calidad del tiempo que se da para la preparación de la defensa.

Las audiencias en bloque son mal evaluadas en forma transversal, se considera que cada caso debe ser visto en forma individual, aludiendo a la privacidad y al correcto funcionamiento del proceso.

Al término de la audiencia, en forma transversal a los casos se detectan debilidades respecto a la información entregada por parte de los Defensores en torno a dónde y a quién dirigirse en caso de necesitar información respecto a sus causas. Al terminar la audiencia los Imputados no conocen con exactitud la dirección de las Oficinas de la Defensoría Penal Pública y sólo en algunos casos cuentan con números telefónicos de los Defensores. Este es un aspecto, que al momento de realizar las entrevistas de la investigación, los Imputados no tienen asimilado en cuanto a la importancia, sin embargo, al consultarles, logran darse cuenta de lo esencial de esta información, la cuál en muchos casos carecen.

Tabla 10: Hallazgos de la Fase Cualitativa

ETAPA PROCESO	HALLAZGOS	CAUSAS	IMPLICANCIAS
<p>CONOCIMIENTO DEL ROL DE LA DPP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En general se observa bajo conocimiento del rol de la DPP 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio se asume como la defensa a la que las personas tienen acceso en un momento de conflicto con la justicia, pero no se genera el vínculo con esa defensa y la institución de la DPP”. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo conocimiento en la población general respecto del Rol de la defensoría como un derecho. • Bajo conocimiento de las responsabilidades que implica al imputado contar con este servicio.
<p>ENTREVISTA DEFENSOR IMPUTADO - CONTROL DE DETENCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista defensor imputado como proceso altamente relevante para lograr una buena defensa 	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de entrevista permite lograr dos grandes objetivos para realizar una defensa de calidad: • Generar un vínculo de confianza con el imputado. • Alcanzar una buena comunicación con el imputado para obtener información fáctica del caso y dialogar las alternativas que éste tendrá. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permite contar con mayor información y antecedentes para lograr una defensa de calidad.
	<ul style="list-style-type: none"> • Poco tiempo para realizar la entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> • El alto número de causas. • Hora de llegada de los imputados a la zona de tránsito. • Llenado de ficha FUI 	<ul style="list-style-type: none"> • El poco tiempo para realizar la entrevista incide directamente en la calidad de la defensa. • Dificultad para obtener información suficiente para generar una estrategia de defensa adecuada. • Dificultad para generar vínculo de

			<p>confianza adecuado entre Defensor e Imputado, lo que va en desmedro de la apertura del imputado respecto de la información que brinda y de la credibilidad frente al rol del Defensor.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Defensor prioriza el tiempo asignado a cada entrevista de acuerdo a la complejidad de la causa 	<ul style="list-style-type: none"> • Dado el poco tiempo para realizar las entrevistas antes de la audiencia. • De acuerdo a su criterio, causas más complejas requieren mayor tiempo de entrevista que causas consideradas más simples o más habituales para el defensor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Causas más complejas para el defensor, cuenta con mayor tiempo para la toma y entrega de información relevante para la defensa. • Información recogida en causas consideradas simples, suele ser más básica. Se podría omitir información relevante para realizar una adecuada defensa.
	<ul style="list-style-type: none"> • El lugar de desarrollo de la entrevista es relevante para lograr una correcta comunicación entre Defensor e Imputado 	<ul style="list-style-type: none"> • En entrevistas realizadas en Calabozo, se vulnera el derecho a la privacidad del imputado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las entrevistas debieran realizarse en un lugar cómodo y privado para el imputado. • Dificulta la generación de vínculo. • Incide

			<p>sobre la calidad de información recogida</p> <ul style="list-style-type: none"> lo que afecta la fluidez en la entrega de información.
	<ul style="list-style-type: none"> Altamente valorado el contacto / vínculo con el Defensor 	<ul style="list-style-type: none"> El contacto con el defensor es una ayuda y contención ante la situación emocional del imputado. 	<ul style="list-style-type: none"> Defensor entrega claridad respecto a su situación, escucha y contiene. Permite generar un mayor flujo de información desde y hacia el imputado.
ENTREVISTA DEFENSOR IMPUTADO - AUDIENCIAS PROGRAMADAS	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista defensor imputado como proceso altamente relevante para lograr una buena defensa 	<ul style="list-style-type: none"> El proceso de entrevista permite lograr dos grandes objetivos para realizar una defensa de calidad: Generar un vínculo de confianza con el imputado. Alcanzar una buena comunicación con el imputado para obtener información fáctica del caso y dialogar las alternativas que éste tendrá. 	<ul style="list-style-type: none"> Permite contar con mayor información y antecedentes para lograr una defensa de calidad.
	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento del derecho a contar con un Defensor Público. 	<ul style="list-style-type: none"> En general, los imputados no tienen conocimiento previo del derecho a contar con un abogado público y las implicancias de esto para su causa. 	<ul style="list-style-type: none"> No concurren a las oficinas de la DPP para realizar la entrevista previa a la audiencia.
	<ul style="list-style-type: none"> Falta de información en la notificación enviada al imputado. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta información acerca de la posibilidad de contar con un defensor público y de entrevistarse con él con anterioridad a la audiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> No concurren a las oficinas de la DPP para realizar la entrevista previa a la audiencia.

	<ul style="list-style-type: none"> Bajo contacto previo a audiencia 	<ul style="list-style-type: none"> Los Imputados en general no asisten a una entrevista previa con su Defensor. Generalmente se entrevistan con el Defensor, minutos antes de la audiencia o dentro de esta. 	<ul style="list-style-type: none"> La falta de información respecto a los hechos por parte del defensor, incide en la calidad de la defensa.
	<ul style="list-style-type: none"> El lugar de desarrollo de la entrevista es relevante para lograr una correcta comunicación entre Defensor e imputado 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas se realizan en pasillos de tribunal o dentro de sala de audiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> En ambos casos la entrevista es muy breve, la información escasa, lo que podría perjudicar la calidad de la defensa.
	<ul style="list-style-type: none"> Altamente valorado el contacto / vínculo con el Defensor 	<ul style="list-style-type: none"> El contacto con el defensor es una ayuda y contención ante la situación emocional del imputado. 	<ul style="list-style-type: none"> Defensor entrega claridad respecto a su situación, escucha y contiene. Permite generar un mayor flujo de información desde y hacia el imputado.
REVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y NEGOCIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Falta de conocimiento de los antecedentes a carpeta del Fiscal 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de tiempo para revisar la carpeta en detalle antes de la audiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Incide directamente sobre la elaboración de estrategias de defensa, la capacidad de argumentación, y por tanto, en la calidad de la defensa.
	<ul style="list-style-type: none"> Relevancia de la Experiencia y Preparación del Defensor en su negociación 	<ul style="list-style-type: none"> Dadas las precarias condiciones de tiempo y de calidad de información con la que cuenta el Defensor, adquiere valor su experiencia y 	<ul style="list-style-type: none"> Obtener buenos resultados para el imputado, en la negociación con el Fiscal.

	con el Fiscal	preparación.	
	<ul style="list-style-type: none"> Relevancia de una comunicación clara y directa al Imputado respecto de las alternativas de salida que propone el Fiscal 	<ul style="list-style-type: none"> Es importante que el imputado comprenda las implicancias de sus alternativas de salida. 	<ul style="list-style-type: none"> Permite al imputado tomar una decisión informada y responsable respecto a la forma de término de su causa.
DESARROLLO DE AUDIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> Relevancia del Defensor como puente comunicador entre Juez e Imputado 	<ul style="list-style-type: none"> Dado el lenguaje técnico utilizado en audiencia, el Defensor debe transmitir al Imputado lo que allí sucede, manteniendo comunicación constante con este, y tratando de exponer la información con claridad. 	<ul style="list-style-type: none"> Permite al imputado conocer sus obligaciones y responsabilidades frente a la sentencia dada por el Juez.
	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de Audiencias en Bloque percibidas negativamente por Imputados y Defensores 	<ul style="list-style-type: none"> Son utilizadas por los jueces para hacer más eficiente el tiempo en audiencias por causas de similares características. 	<ul style="list-style-type: none"> Afecta la calidad de la defensa por: Atentan contra los Derechos y la Dignidad de los Imputados. Atenta contra un Buen Trabajo del Defensor
	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque de Género no se valida como una perspectiva para la estructuración de la Defensa 	<ul style="list-style-type: none"> Los argumentos se basan en el principio de igualdad ante la ley. 	<ul style="list-style-type: none"> MEJORA: Requiere mayor análisis respecto de la validación de este enfoque para estructuración de estrategias judiciales de defensa. Se considera que existen argumentos en torno a las

			condiciones de vida de hombres y mujeres que podrían ser relevantes de considerar en estrategia de defensa, pero que esto no responde necesariamente a un enfoque de género.
TÉRMINO DE AUDIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> Bajo nivel de comprensión de los Imputados al término de audiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Los imputados no siempre comprenden lo ocurrido en la audiencia, respecto de sus obligaciones e implicancias. 	<ul style="list-style-type: none"> Mayores posibilidades de infringir las obligaciones judiciales.
	<ul style="list-style-type: none"> El imputado no siempre recibe información formal respecto de su causa y obligaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> No existe un procedimiento formal que otorgue información a los imputados al término de la audiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Mayores posibilidades de que el imputado infrinja las obligaciones judiciales.

FASE CUALITATIVA:

IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS DPP



1. INTRODUCCIÓN

Esta etapa tiene como finalidad llevar a cabo un levantamiento de los procesos que componen los Ciclos de Servicio asociados a la atención de público.

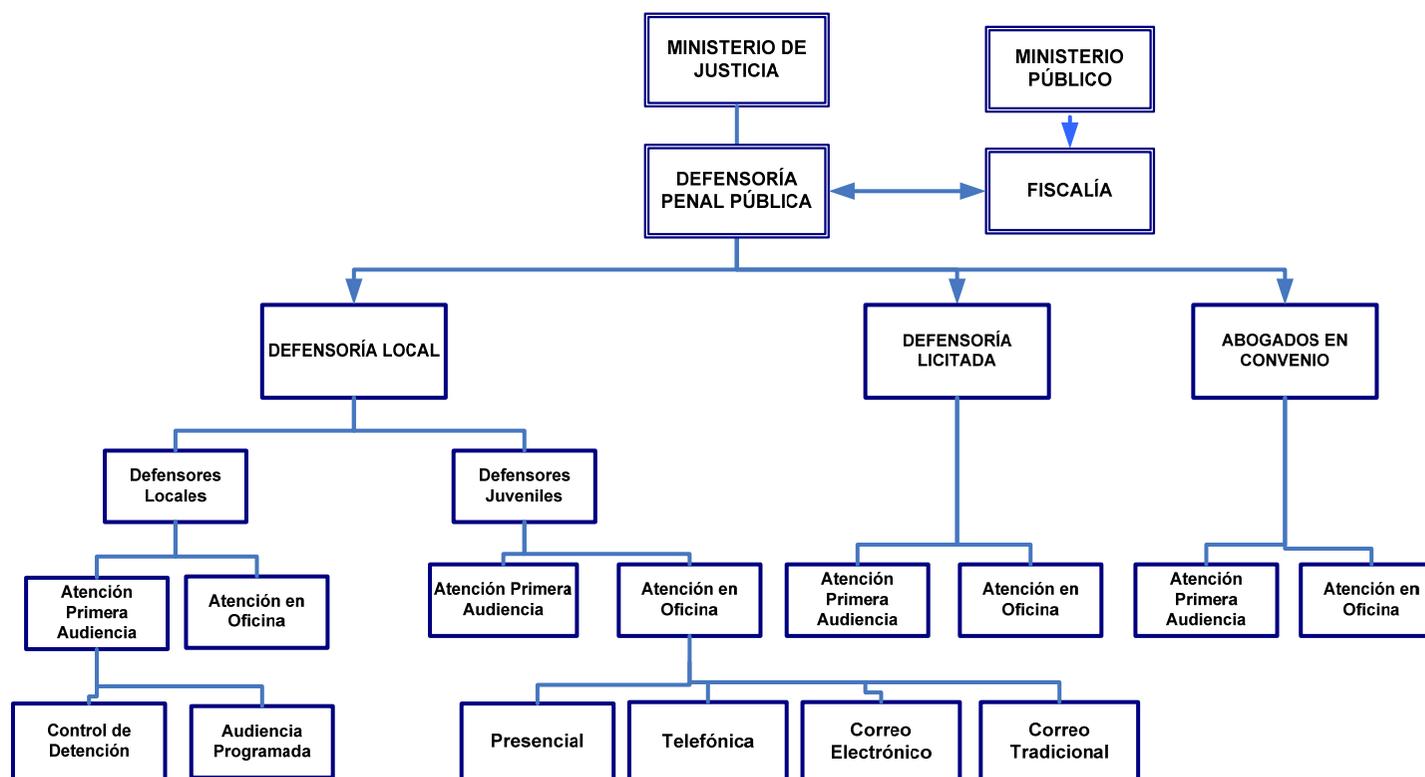
El levantamiento de los procesos consiste en un mapeo de procesos de alto nivel, cuyo objetivo fundamental es formalizar las actividades llevadas a cabo como mecanismo de atención, con el fin de realizar posteriormente un análisis crítico que conduzca a su mejoramiento.

El análisis se centrará en los flujos de información que pasan de una actividad a otra, identificando acciones específicas realizadas en cada paso. El levantamiento de los procesos se hace desde una perspectiva global, con refinamientos sucesivos de análisis de las actividades que lo componen. Además, la metodología se basará en un enfoque de “calidad de servicio” para detectar los temas que para los clientes resulten ser los más críticos.

2. ÁMBITO DE TRABAJO

El ámbito de trabajo del levantamiento de los Ciclos de Servicio se presenta en el diagrama de la siguiente página, que indica el contexto del levantamiento:

**Esquema 7: Ámbito de Trabajo
Defensoría Penal Pública**

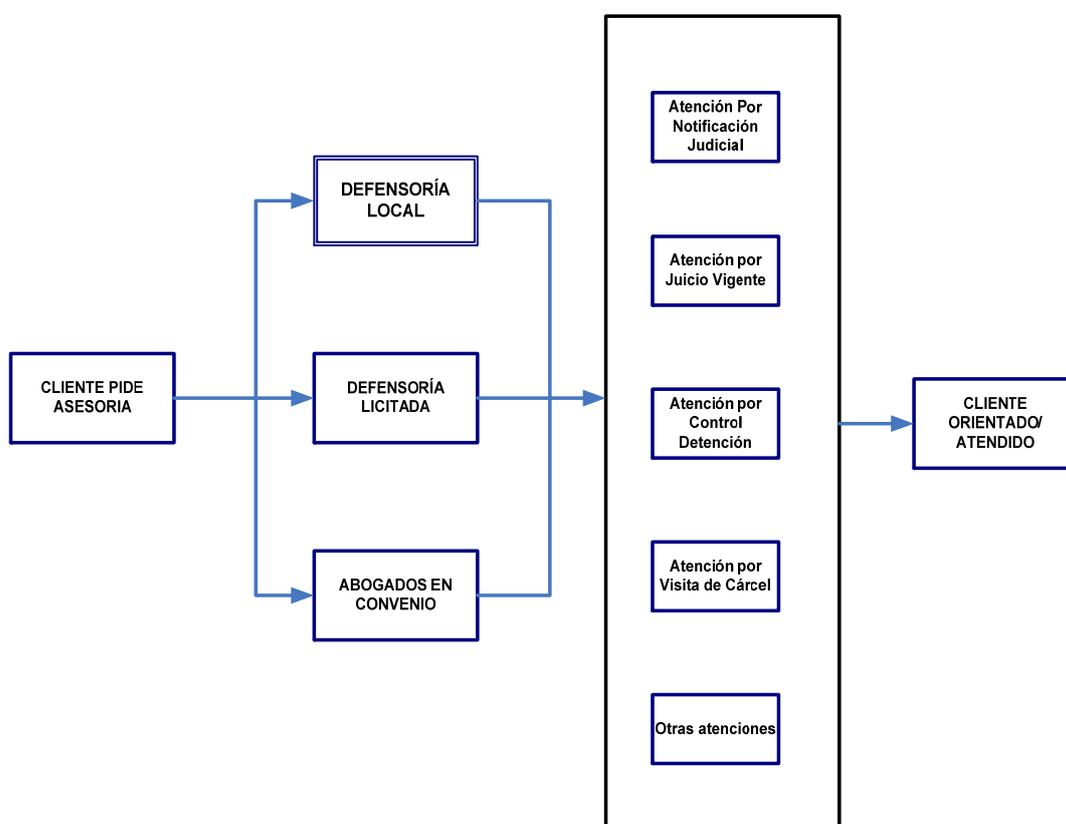


3. LEVANTAMIENTO DE LOS CICLOS DE SERVICIO

El levantamiento se desarrolló en el ámbito de la atención en oficinas: locales, licitadas y abogados en convenio.

Para ilustrar mejor el contexto global de los Ciclos de Servicio levantados, se presenta a continuación un diagrama de contexto o de Nivel 0 de los procesos que conforman el Ciclo.

Esquema 8: Diagrama de Contexto
DIAGRAMA DE CONTEXTO ATENCION DE PUBLICO EN OFICINA



Como referente y antecedente básico para la realización del levantamiento se consideró el documento Informe del Estudio “Modelo Operación Defensa Penal Eficiente”, elaborado en julio de 2009.

La atención en oficinas está reflejada en su totalidad en el informe Modelo Operación Defensa Penal Eficiente, por lo que en este punto se toma como referencia la identificación de los procesos de dicho documento comparándolos con el resultado de nuestra observación y análisis. Las conclusiones se presentan sobre la base de una tabla en que se contrasta la observación en terreno con el procedimiento diagramado en el informe antes mencionado.

De este modo se presentan los resultados del análisis, en que se corrobora lo indicado en los procesos o se establece la brecha existente entre lo planteado en el modelo de operación eficiente con lo que se aplica en la realidad.

Además, permite la recuperación y sistematización de las buenas practicas que se constatan en las oficinas de la DPP.

Tabla 11: Validación de Procesos del informe Modelo Operación Defensa Penal Eficiente

Proceso del Modelo Operación Defensa Penal Eficiente	Comentarios de Validación
Atención de público en Defensoría Local	<p>En terreno se comprobó que la descripción descrita en este proceso refleja la forma actual como operan las Defensorías Locales, con excepción de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso plantea que se mantenga una Base de Datos de preguntas y respuestas frecuentes. En la actualidad no se aplica en las oficinas, debido a que no ha sido implementado. • En el proceso se indica el Rol de Recepcionista, el cual no se aplica, salvo en Defensorías del Centro de Justicia. Esta es una propuesta de mejora estándar para todas las Defensorías, rol que en la actualidad es ejecutada por diferentes personas dependiendo del tamaño de la Defensoría. • En el proceso se indica que el Recepcionista o Asistente recibe los documentos que el Imputado trae como respaldo para su defensa, pero en la actualidad toda información asociada a la causa es entregada sólo al Defensor. • En el proceso se indica que cuando el Defensor atiende al Imputado por Notificación Judicial en oficina previo a la audiencia, genera una carpeta y ficha FUI, lo cual frecuentemente no ocurre, ya que la mayoría espera el momento de la audiencia porque recién entonces tiene Defensor asignado y la causa se activa en el sistema

	SIGDP.
Atención de público en Defensoría Licitada	<p>En terreno se comprobó que la descripción descrita en este proceso refleja la forma actual como operan las Defensorías Licitadas, con excepción de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso plantea que si el Defensor no puede atender al Imputado que se presenta a la defensoría sin cita, el Asistente le agenda una cita, pero actualmente esto sólo sucede si Imputado la solicita explícitamente. • En el proceso se indica que el Asistente recibe los documentos que el Imputado trae como respaldo para su defensa, pero en la actualidad toda información asociada a la causa es entregada sólo al Defensor. <p>En el proceso se indica que cuando el Defensor atiende al Imputado por Notificación Judicial en oficina previo a la audiencia, genera una carpeta y ficha FUI, lo cual frecuentemente no ocurre, ya que la mayoría espera el momento de la audiencia porque recién entonces tiene Defensor asignado y la causa se activa en el sistema SIGDP.</p>
Creación de causas por parte de Defensores Locales y Licitados	Se observó en terreno que tanto en algunas Defensorías Locales como Licitadas, no es el Defensor quien crea las causas en el sistema SIGDP, sino que la Asistente.
Registro de Gestiones de Audiencia	<p>En terreno se comprobó que la descripción descrita en este proceso refleja la forma actual como operan las Defensorías Locales, con excepción de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso plantea que el Defensor es quien debe actualizar las gestiones de las causas en el SIGDP, sin embargo normalmente es el Asistente Administrativo quien actualiza las gestiones de causas. • El proceso plantea que el Defensor es quien imprime las resoluciones y actas, cuando las hay, para adjuntar las a las carpetas de los Imputados, sin embargo normalmente es el Asistente Administrativo quien las imprime y no el Defensor.
Reasignación de Causas	Se observó en terreno que este procedimiento está vigente.
Preparación de Audiencias de Control de Detención	Este proceso, específicamente Audiencias de Control de Detención, es parte fundamental de este estudio, por tanto, presentado detalladamente en la Fase Cualitativa de este informe.
Preparación de Audiencias Programadas	Este proceso, específicamente Audiencias Programadas, es parte fundamental de este estudio, por tanto, presentado detalladamente en la Fase Cualitativa de este informe.

Solicitud de Apoyo a la Gestión de la Defensa	Se observó en terreno que este procedimiento está vigente.
Visitas de Cárcel	Se observó en terreno que este procedimiento está vigente.
Asignación de Defensor por Ausencia de Abogado Privado	Se observó en terreno que este procedimiento está vigente, aunque este tipo de casos es muy poco frecuente.
Control de Ejecución de Contratos Licitados	Se observó que lo planteado en el proceso no se aplica actualmente. Se observó en terreno que la administración de los contratos licitados depende de cada Defensor Jefe, apoyándose de las facilidades actualmente implementadas en el SIGDP. Este proceso es una propuesta de administración en base a indicadores de gestión propuestos y por tanto no implementados aún.
Control de Gestión de Causas	Se observó que lo planteado en el proceso no se aplica actualmente. Este proceso es una propuesta de administración en base a indicadores de gestión propuestos y por tanto no implementados aún.
Gestión de Causas	No todas las acciones descritas en este procedimiento se ejecutan aún con la oportunidad requerida. Se observó en terreno que Defensores, tanto Locales como Licitados, sólo toman acción en aquellas causas que por diferentes razones no han podido gestionar, sobre la base a reportes entregados por el SIGDP respecto a causas atrasadas, plazos de inactividad de una causa, visitas a cárcel no ejecutadas, entre otras.
Ordenamiento de Carpetas Vigentes y Terminadas	Se observó que lo planteado en el proceso no se aplica actualmente. Este proceso es una propuesta de administración de las carpetas actualmente administradas por cada Defensoría.
Cierre de Causas	Se observó en terreno que este procedimiento está vigente y se aplica actualmente.

Como producto del levantamiento y análisis de los Ciclos de Servicio se determinó que dos ciclos, directamente relacionadas con el ámbito de este estudio en lo relativo a Audiencias Programadas, no están levantados en el informe Modelo Operación Defensa Penal Eficiente, los cuales se indican a continuación:

- Atención de Oficina Defensoría Local por Notificación Judicial
- Atención de Oficina Defensoría Licitada por Notificación Judicial

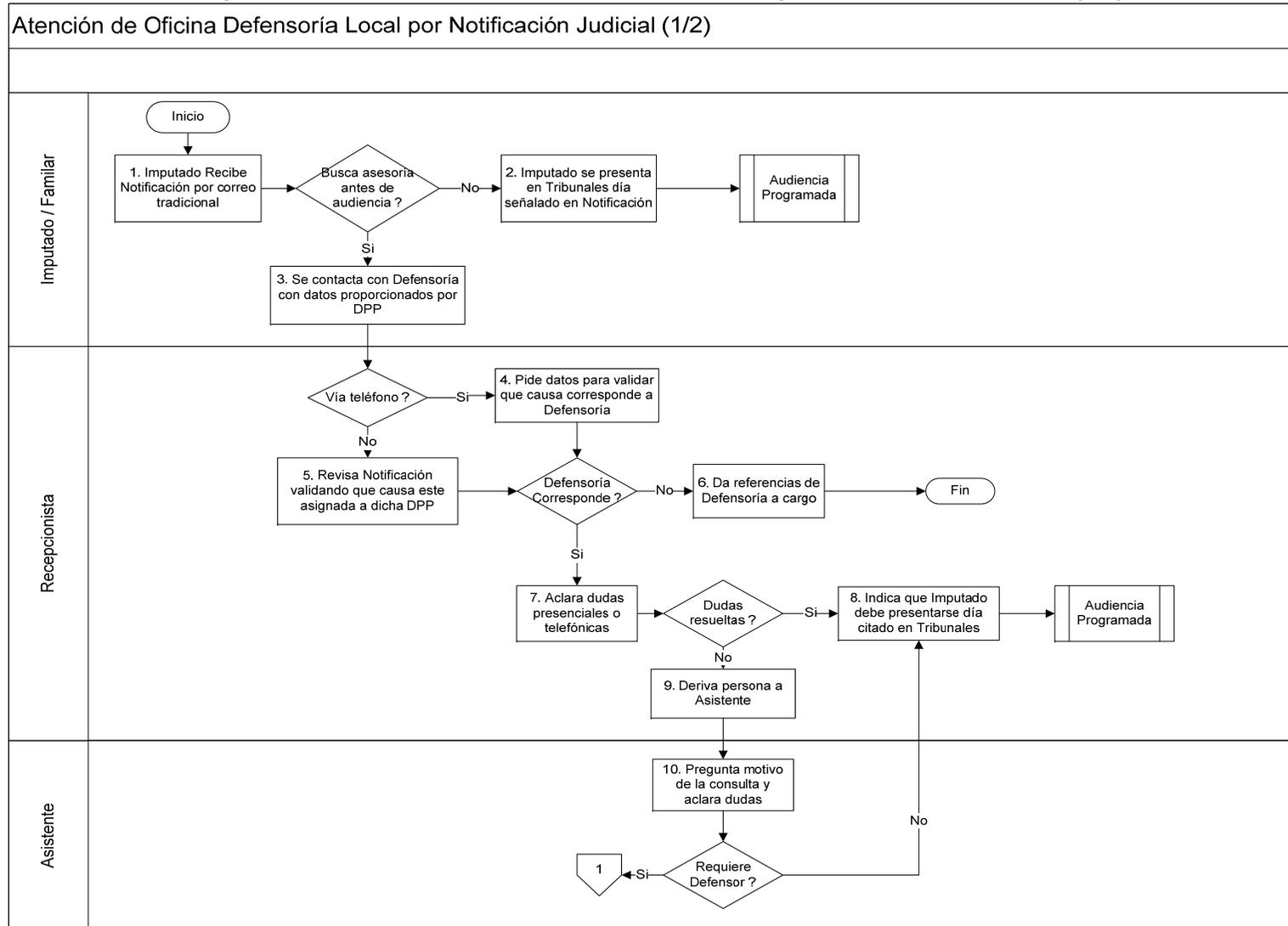
Se presentan a continuación los procesos mencionados, sobre la base de la metodología empleada que muestra un diagrama que grafica las actividades del ciclo y una explicación resumida de cada una de dichas actividades.

3.1. PROCESO ATENCIÓN DE OFICINA DE DEFENSORÍA LOCAL POR NOTIFICACIÓN JUDICIAL

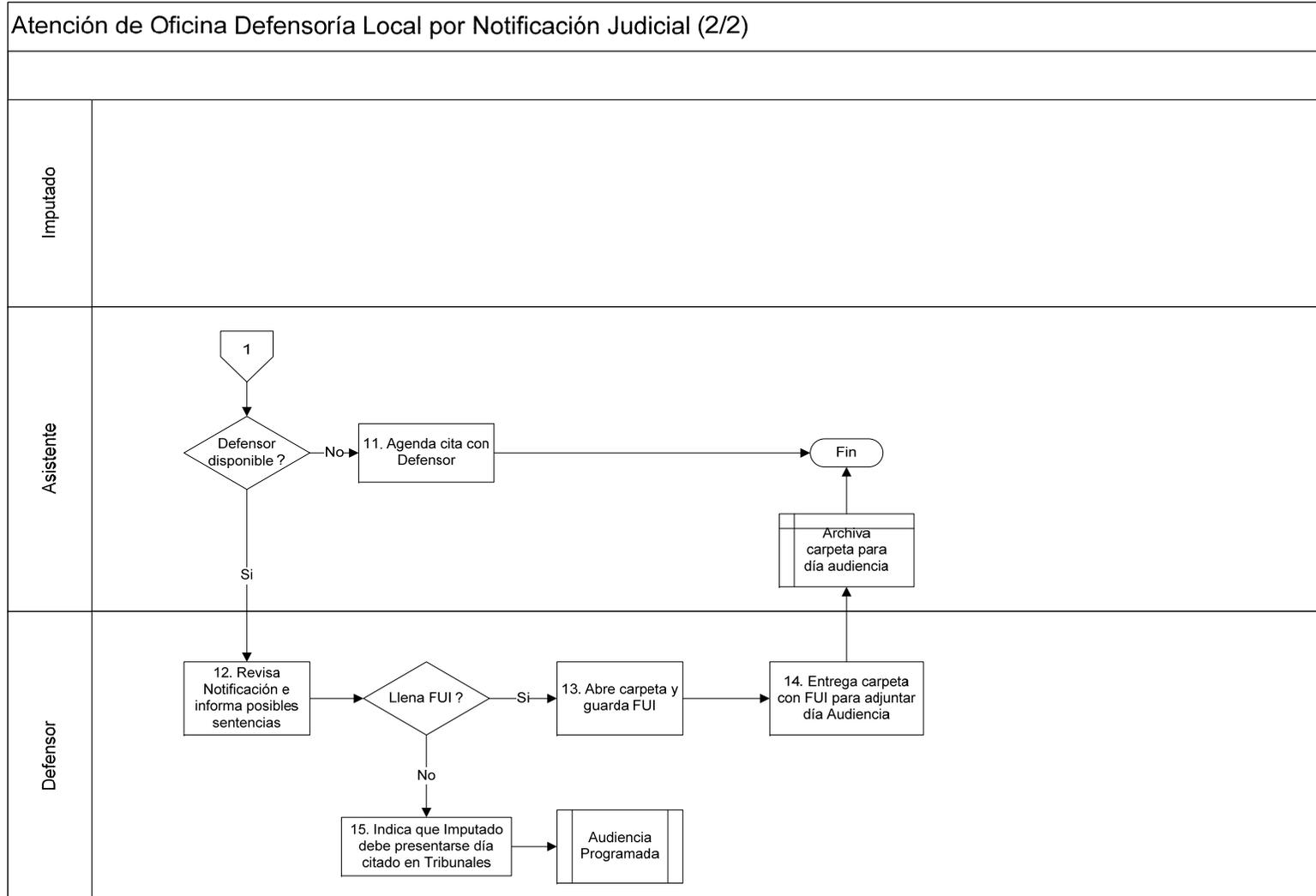
Objetivo

Este proceso tiene por objetivo satisfacer las inquietudes de Imputados o familiares de Imputados que se presentan en la Defensoría Local, luego que el Imputado ha sido notificado judicialmente de la realización de una audiencia.

Esquema 9: Atención de Oficina Defensoría Local por Notificación Judicial (1/2)



Esquema 10: Atención de Oficina Defensoría Local por Notificación Judicial (2/2)



Descripción de Actividades

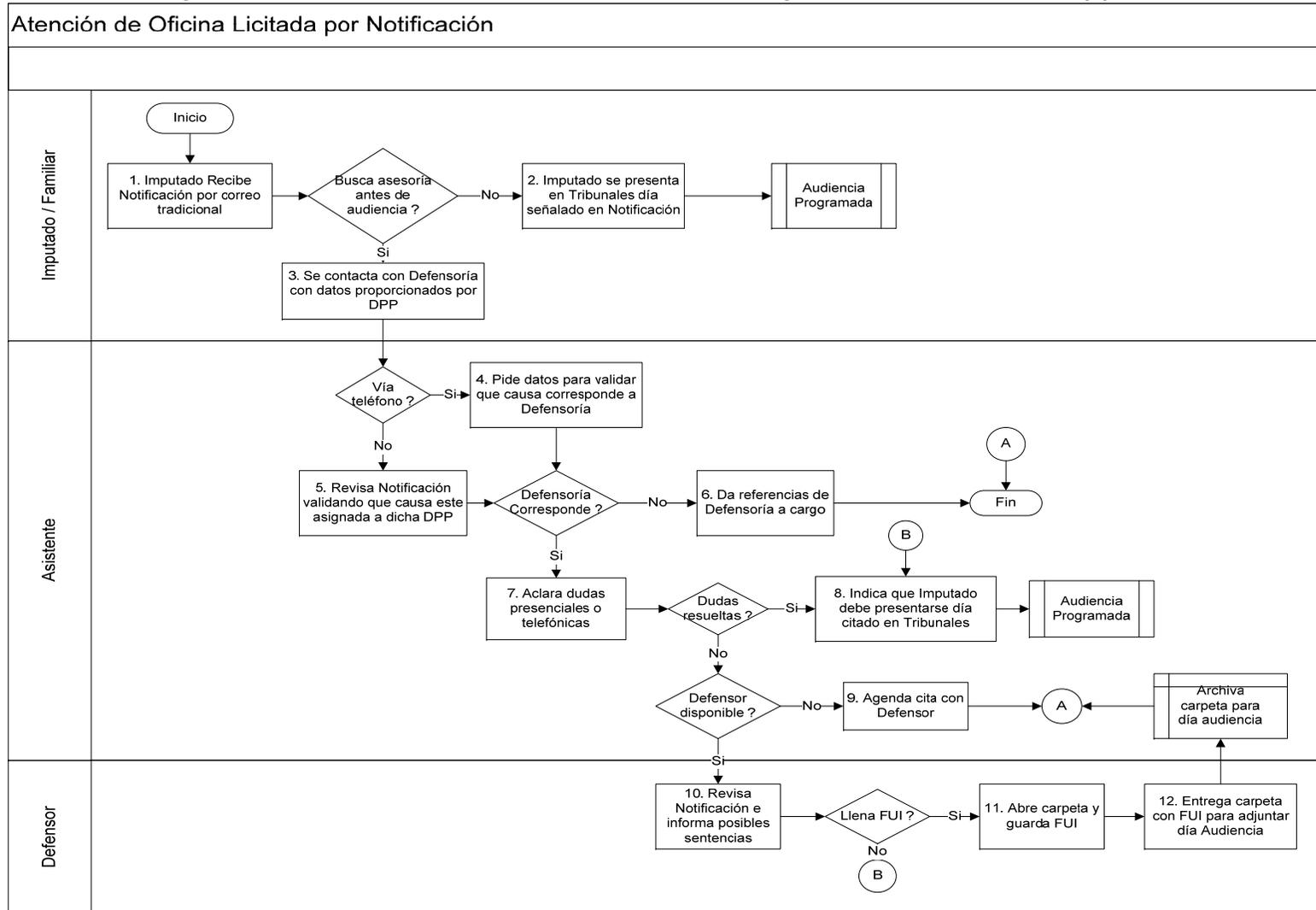
1. El Imputado recibe una Notificación Judicial en su domicilio por habersele imputado algún delito.
2. Si el Imputado decide no buscar asesoría de un abogado antes del juicio, se presenta en tribunales en el día y la hora señalados en la Notificación.
3. Si el Imputado decide asesorarse antes de la audiencia, él o un familiar de él, llama al teléfono que indica la notificación o concurre a las oficinas de la DPP.
4. Si el Imputado o familiar llama por teléfono a las oficinas de la Defensoría Local, el Recepcionista que lo atiende, pide número de RIT y/o RUC para buscar la Notificación y ver si corresponde a esa defensoría.
5. Si el Imputado o familiar concurre personalmente a las oficinas de la Defensoría Local, la Recepcionista revisa la Notificación validando la Defensoría asignada.
6. Si la causa no está asignada a esa Defensoría, la Recepcionista entrega al Imputado o familiar los datos de la Defensoría correspondiente (número de teléfono y dirección) para que se contacte.
7. Si la causa está asignada a esa Defensoría, la Recepcionista aclara las dudas que plantea el Imputado o familiar. Esto lo hace presencialmente o por teléfono.
8. Si el Imputado o familiar queda satisfecho con las respuestas de la Recepcionista, ésta le indica que el Imputado debe presentarse en audiencia programada el día señalado en la Notificación.
9. Si por el contrario, el Imputado o familiar no queda satisfecho con las respuestas del Recepcionista, éste lo deriva a la Asistente Administrativa de la Defensoría.
10. La Asistente consulta el motivo de la visita y aclara las dudas del Imputado o familiar.
11. Si el Imputado o familiar queda satisfecho con sus respuestas, la Asistente informa que el Imputado debe presentarse en Tribunales el día señalado en la Notificación. De lo contrario, si el Imputado o familiar no queda conforme con las respuestas, la Asistente consulta si algún Defensor puede atenderlo. Si no hay Defensor disponible para atender a quien consulta, la Asistente agenda cita con el Defensor.
12. Si algún Defensor puede atender inmediatamente a quien consulta, lo recibe, revisa la Notificación e informa las alternativas de término posibles para el caso. Informa que debe presentarse a la audiencia, en el día y hora señalado en la Notificación.
13. Dependiendo de la Defensoría, el Defensor abre carpeta y llena FUI para su posterior atención en Tribunales.
14. El Defensor entrega carpeta a la Asistente para guardar y recuperar el día de la audiencia programada.
15. Si el Defensor sólo atiende al Imputado pero no abre carpeta ni llena la ficha FUI, al término de la entrevista, informa al Imputado o familiar del Imputado que éste debe presentarse en tribunales el día y la hora señalado en la Notificación.

3.2. PROCESO ATENCIÓN DE OFICINA DE DEFENSORÍA LICITADA POR NOTIFICACIÓN JUDICIAL

Objetivo

Este proceso tiene por objetivo satisfacer las inquietudes de Imputados o familiares de Imputados que se presentan en Defensoría Licitada, luego que Imputado ha sido notificado judicialmente de la realización de una audiencia.

Esquema 11: Atención de Oficina Defensoría Licitada por Notificación Judicial (1)



Descripción de Actividades

1. El Imputado recibe Notificación Judicial en su domicilio por habersele imputado algún delito. El Imputado puede conocer o desconocer que se desarrollaba una investigación en su contra (por ejemplo, puede ser notificado por alguna denuncia efectuada por un tercero sin que se le haya avisado previamente).
2. Si el Imputado decide no buscar asesoría de un abogado antes del juicio, se presenta en tribunales en el día y la hora señalados en la Notificación.
3. Si el Imputado decide asesorarse antes de la audiencia, él o un familiar de él, llama al teléfono que indica la notificación o concurre a las oficinas de la DPP.
4. Si el Imputado o familiar llama por teléfono a las oficinas de la Defensoría Licitada, la Asistente que lo atiende pide número de RIT y/o RUC para buscar la Notificación y ver si corresponde a esa defensoría.
5. Si el Imputado o familiar concurre personalmente a las oficinas de la Defensoría Licitada, la Asistente revisa la Notificación validando defensoría.
6. Si la causa no está asignada a esa defensoría, la Asistente entrega al Imputado o familiar los datos de la Defensoría correspondiente (número de teléfono y dirección) para que se contacte.
7. Si la causa está asignada a la Defensoría, la Asistente aclara las dudas que plantea el Imputado o familiar. Esto lo hace presencialmente o por teléfono.
8. Si el Imputado o familiar, queda satisfecho con las respuestas de la Asistente, ésta le indica que el Imputado debe presentarse en audiencia programada el día señalado en la Notificación.
9. Si por el contrario, el Imputado o familiar, no queda satisfecho con las respuestas de la Asistente, ésta consulta si algún Defensor puede atenderlo. Si no hay Defensor disponible para atender a quien consulta, la Asistente agenda cita con un Defensor.
10. Si algún Defensor puede atender inmediatamente a quien consulta, lo recibe, revisa la Notificación e informa las alternativas de término posibles para el caso. Informa que debe presentarse a la audiencia, en el día y hora señalado en la Notificación.
11. Dependiendo de la Defensoría, el Defensor abre carpeta y llena FUI para su posterior atención en Tribunales.
12. El Defensor entrega carpeta a la Asistente para guardar y recuperar el día de la audiencia programada.

Validación de Puntos Críticos planteados en el Informe Modelo de Operación de Defensoría Penal Eficiente

Producto del levantamiento de oficinas efectuado, se concluye una validación de cada uno de los puntos críticos planteados en el informe "Modelo Operación Defensa Penal Eficiente" de julio 2009.

A continuación se presenta una Tabla donde se refuerzan las recomendaciones plasmadas en dicho informe y complementan, en algunos de ellos, con información recopilada en este estudio.

Tabla 12: Validación de Puntos Críticos planteados en el Informe Modelo de Operación de Defensoría Penal Eficiente

PUNTO CRÍTICO	RECOMENDACIONES	VALIDACIÓN	COMENTARIOS
Recepción de Público	Implementar el Rol de Recepcionista en Defensorías, que para aquellas periféricas puede ser asumido por un Asistente, pero en grandes centros por una persona contratada para tales efectos.	De acuerdo	Concordamos con la sugerencia de crear el Rol Recepcionista para Defensorías de gran demanda, con capacitación adecuada y orientada al ámbito de desempeño.
Base de Datos de Consultas Frecuentes	Incorporar al sistema OIRS (Sistema Informático de Gestión) un módulo orientado a consultar, ingresar y actualizar una base de datos de consultas frecuentes.	De acuerdo	Se apoya la sugerencia de implementar un módulo de preguntas y respuestas frecuentes en el OIRS, que entregue autonomía a las Recepcionistas y Asistentes, permitiendo una atención rápida y oportuna, dando mayor satisfacción al cliente cuando se acerca a una Defensoría, ya sea Local o Licitada,
Agenda de Defensores	Estandarizar a nivel nacional la forma en que se administra la Agenda de Citaciones de los Defensores, así como también unificarla para transformarla en una agenda de compromisos que abarque citas, audiencias no	Parcialmente de acuerdo	Además de apoyar la recomendación de estandarizar la forma de administrar la Agenda de los Defensores, se sugiere verificar que todas las Defensorías dispongan de agenda efectiva por Defensor,

	delegables, turnos de control detención, audiencias programadas, visitas de cárcel, otros.		por cuanto se constato en terreno que existen Defensorías donde los Defensores administran sus compromisos vía celulares sin un registro escrito de éstos.
Asignación de Turnos de Defensores	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar criterios de asignación y reasignación de turnos para cada Defensoría (Locales y Licitadas) y estandarizarlos a nivel nacional. • Traspasar a Defensorías Licitadas la administración de los turnos de sus Defensores, manteniendo la supervisión del Defensor Local Jefe correspondiente. • En el mediano plazo, implementar un sistema que, dependiendo de las variables definidas, genere turnos automáticos por Defensor y Defensoría, que además se carguen automáticamente a la Agenda de Compromisos del Defensor. 	De acuerdo	Si bien hay Defensorías que manejan metodologías similares de asignación de turno de los Defensores, Locales o Licitados, no esta estandarizada. Por lo tanto la recomendación propuesta por este informe de definir criterios de asignación y reasignación de turnos aplicable a nivel nacional, optimiza considerablemente la carga de trabajo de los Defensores disponibles para la demanda de causas.
Asignación de Defensores Licitados	Formalizar la administración de los turnos de Defensores Licitados por el Coordinador de la Defensoría Licitada, así como también las reasignaciones de causas, complementado con reuniones de coordinación entre el Defensor Local Jefe y el Coordinador.	De acuerdo	Efectivamente, el Defensor Local Jefe, dependiendo de la Defensoría, asigna a una Defensoría Licitada, con lo que deja en manos del Coordinador de la Defensoría Licitada la administración de sus Defensores, o bien asigna específicamente a un Defensor Licitado, con lo que anula la gestión del Coordinador. La propuesta de dejar en manos del

			<p>Coordinador de la Defensoría Licitada la administración de sus Defensores tiene la ventaja de que ésta puede administrar de manera más eficiente su Contrato de Adjudicación.</p>
<p>Administración de Notificaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr que las Defensorías asuman la responsabilidad del análisis de las Notificaciones y no depender de los acuerdos interinstitucionales en esta materia, solicitando el envío de las notificaciones a un correo genérico de cada Defensoría Local en forma centralizada. • Implementar en el mediano plazo una funcionalidad en el SIGDP que capture de manera automática las notificaciones enviadas al correo genérico, de manera tal de generar un registro en la causa en el sistema y notificar automáticamente al Defensor • Que el SIGDP detecte las Causas Notificadas pero no registradas en el sistema, las cree con asignación pendiente de Defensor y que muestre al Defensor Local Jefe el detalle de todas ellas. • Generar un compromiso a nivel interinstitucional (Defensoría Nacional y Poder Judicial) que 	<p>De acuerdo</p>	<p>Este es uno de los puntos críticos que presenta mayores riesgos de eficiencia y por ende de imagen para la DPP y que está en directa relación con que su gestión depende de organismos externos tales como Tribunales.</p> <p>La mayoría de los hallazgos detectados en Atención de Oficinas por el presente estudio, están relacionados con este punto crítico identificado en el estudio anterior.</p>

	<p>estandarice horarios y días de antelación en que el listado de Control de Detención y el calendario de Audiencias Programadas sea enviada por Tribunales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiar la factibilidad de, para el caso de detenidos que deben pasar a control, las Notificaciones sean realizadas por Carabineros de Chile al mismo tiempo en que son enviadas a Tribunales, de manera que Defensoría Local correspondiente cuente con la información oportunamente. 		
<p>Instancias de Creación de Causas en SIGDP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que el SIGDP permita crear causas cuando existe Notificación enviada por Tribunales sin que necesariamente se haya realizado la primera audiencia; después de la audiencia aunque imputado no se haya presentado o causa sea llevada por un abogado particular con gestión previa del Defensor Público y cuando el Imputado se acerca a la Defensoría con una Notificación de Tribunales y no ha tenido audiencia hasta ese momento. • Que en el SIGDP existan definiciones de tipos de causas predefinidas con sus acciones asociadas de manera que al ingresar la creación de la causa, 	<p>De acuerdo</p>	<p>Se comparte plenamente las recomendaciones plasmadas en este punto crítico por cuanto en el levantamiento efectuado para este estudio se evidenciaron las mismas falencias detalladas en él.</p>

	<p>asigne automáticamente los parámetros asociados a cada tipo y sólo muestre datos a pedir dependiendo del tipo de causa.</p>		
<p>Responsabilidad de la Mantención de Causas en el SIGDP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La responsabilidad de crear y actualizar las causas al SIGDP sea del Defensor • Reforzar la capacitación de los Defensores en la operación del SIGDP 	<p>Parcialmente de acuerdo</p>	<p>En el levantamiento efectuado por este estudio, también se observó que en la mayoría de las Defensorías inspeccionadas, Local y Licitada, la digitación de las causas al SIGDP, ya sea por creación o actualización de causas, es efectuado por un Asistente Administrativo. Las recomendaciones de que el Defensor Responsable de la causa sea quien materialice el ingreso/actualización en el SIGDP, no se comparte plenamente. En realidad, la propuesta de este estudio sería que el Asistente Administrativo digite la información, pero lo ingresado debería ser revisado y aprobado por el Defensor responsable de la causa, aplicando que el Defensor no puede delegar la responsabilidad, pero sí la ejecución de la tarea.</p>
<p>Reasignación de Causas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Periódicamente se efectúen reuniones de análisis de criterios de reasignación entre Defensor Local Jefe, la Unidad de Estudios y Coordinador de empresa licitada con el fin de optimizar las cargas de trabajo de cada Defensor, 	<p>De acuerdo</p>	<p>El hecho que el Defensor Local Jefe haga las reasignaciones de causas, anula la gestión del Coordinador de la Defensoría Licitada, al no permitirle administrar a los Defensores bajo su dependencia, pudiendo generar un desbalance de la carga de</p>

	<p>definiendo criterios para el siguiente período.</p> <ul style="list-style-type: none">• Comunicar formalmente estos criterios a cada Defensor, Local y Licitado, para que los apliquen al momento de asumir causas o delegarlas.• Liberar la restricción en el SIGDP que impide la reasignación de causas pasadas las primeras 24 horas de realizada la primera audiencia y reemplazarlo por un informe de gestión que permita conocer los tiempos de tardanza en la reasignación de causas.		<p>trabajo de éstos y una administración deficiente del contrato de licitación adjudicado.</p>
--	--	--	--

4. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA: ANÁLISIS DE LOS CICLOS DE SERVICIO DE OFICINAS

Una vez levantados los Ciclos de Servicio de Oficinas, tanto locales como licitadas, se efectuó un análisis que entrega como resultado dos Tablas de Hallazgos, una para Oficinas de Defensorías Locales y otra para Oficinas de Defensorías Licitadas.

Estas tablas de hallazgos describen la situación presentada y el impacto que puede presentarse sobre la operación y administración de las Oficinas de la Defensoría producto de la situación planteada.

Tabla 13: Hallazgos en Oficinas de Defensorías Locales

Situación	Impacto
No siempre la Agenda Electrónica trae identificado el Defensor que lleva la causa	La Asistente Administrativa debe acceder el SIGDP, rescatar el nombre del Defensor y registrarlo manualmente en la Agenda Electrónica impresa, para luego buscar en la oficina del Defensor las carpetas/causas respectivas y adjuntarlas al total de causas a defender ese día. Esto implica un tiempo relevante para la atención del Defensor, Imputados y familiares.
Las Notificaciones judiciales para primera audiencia enviada por Tribunales no contienen la Sala donde será defendida la causa	Al no conocerse la Sala donde deberá ser defendida la causa, el Defensor de turno asignado a ella no puede contactar al Imputado antes de la audiencia y preparar su defensa sin la premura del tiempo en un ambiente tranquilo y de ese modo mitigar el temor que puede tener el imputado a presentarse en Tribunales.
Hay Defensorías que utilizan el recurso Guardia de Seguridad como Asistente	Se descuida la labor de cautelar la seguridad de las personas dentro de las instalaciones de la Defensoría.
Los Defensores no disponen de equipos celulares que les permita recibir/enviar correos electrónicos	Dado que los Defensores pasan gran cantidad de horas en Tribunales atendiendo audiencias y que paralelamente reciben un promedio de 100 correos diarios, en su mayoría Notificaciones, no les es posible derivar a Asistente gran parte de lo solicitado en ellos, de modo de avanzar en tareas administrativas, con esto se genera una carga extra post audiencias, que los Asistentes podrían destinar a atención de público. Además, se corre el riesgo que algunas Notificaciones no sean procesadas a tiempo por el exceso de correos que llegan en todo momento.
Hay Defensorías que manejan prototipos de cartas tales como citaciones a imputados,	Si bien las cartas se generan en un mínimo de tiempo, se produce un retraso para el despacho pues las Asistentes deben consultar el SIGDP por cada uno de los imputados, para rescatar uno a uno la dirección de éstos y poder efectuar el envío por correo tradicional.

<p>para lo cual generan bases de datos vía consultas implementadas en el SIGDP. Lamentablemente, no hay ninguna consulta que les permita seleccionar la dirección de los imputados para bajar a la base de datos.</p>	
<p>Hoy la DPP exige visita a cárcel cada 15 días, independiente del avance en la causa</p>	<p>Frecuentemente el Defensor no tiene qué informar al Imputado en la visita a cárcel, al no haber avance en el desarrollo de la causa. Algunos Imputados han mencionado en las visitas que los Defensores los visitan sólo por cumplir y que quede registrada la visita. Adicionalmente, los Defensores plantean que gastan mucho tiempo en desplazamiento a los distintos recintos carcelarios, donde es frecuente en las visitas no tener nada nuevo que informar y sólo limitarse a calmar al imputado.</p>
<p>Hay algunas Defensorías que disponen de password para consultar el sistema del Poder Judicial.</p>	<p>Al disponer de esta opción, la Defensoría logra agilizar la obtención de información de causas, de las cuales Tribunales aún no les envía las Actas de Asignación.</p>
<p>Hay Defensorías en las que la mayoría de los ingresos/actualizaciones de causas al SIGDP es efectuada por los Asistentes</p>	<p>El Asistente puede interpretar mal las anotaciones del defensor y la causa queda registrada con información poco clara o poco consistente en el sistema. El Defensor no puede delegar la responsabilidad, si bien es razonable recibir apoyo de la Asistente en este sentido.</p>

Tabla 14: Hallazgos en Oficinas de Defensoría Licitada

Situación	Impacto
<p>No siempre la Agenda Electrónica trae identificado el Defensor que lleva la causa</p>	<p>La Asistente Administrativa debe acceder al SIGDP, rescatar el nombre del Defensor y registrarlo manualmente en la Agenda Electrónica impresa, para luego buscar en la oficina del Defensor las carpetas/causas respectivas y adjuntarlas al total de causas a defender ese día. Esto implica gastar un tiempo relevante para la atención del Defensor, Imputados y familiares.</p>
<p>Las Notificaciones judiciales para primera</p>	<p>Al no conocerse la Sala donde deberá ser defendida la causa, el Defensor de turno asignado a ella no puede contactar al Imputado antes</p>

<p>audiencia enviada por Tribunales no contienen la Sala donde será defendida la causa</p>	<p>de la audiencia y preparar su defensa sin la premura del tiempo en un ambiente tranquilo y de ese modo mitigar el temor que puede tener el imputado a presentarse en Tribunales.</p>
<p>Hay defensorías que tienen un solo Asistente por más de 2 Defensores</p>	<p>El rol del Asistente es apoyar la labor de los Defensores y la atención de público. Si no hay suficientes asistentes, implica debilidades en la atención de público y recarga de trabajo administrativo para los Defensores en desmedro directo de la calidad de atención de los imputados.</p>
<p>En las llamadas a licitación, en las bases el número de Asistentes se calcula de acuerdo al número de causas licitadas por oficina, el cual tiene un valor máximo y rangos anuales por Defensor.</p>	<p>El cálculo que resulta de lo indicado en la licitación es de un Asistente cada 3 Defensores, lo que en la práctica se pudo observar es insuficiente por cuanto los Defensores deben invertir parte de su tiempo en hacer tareas administrativas en desmedro de la gestión de sus causas.</p>
<p>Hoy la DPP exige visita a cárcel cada 15 días, independiente del avance en la causa</p>	<p>Frecuentemente el Defensor no tiene qué informar al Imputado en la visita a cárcel, al no haber avance en el desarrollo de la causa. Algunos Imputados han mencionado en las visitas que los Defensores los visitan sólo por cumplir y que quede registrada la visita. Adicionalmente, los Defensores plantean que gastan mucho tiempo en desplazamiento a los distintos recintos carcelarios, donde es frecuente en las visitas no tener nada nuevo que informar y sólo limitarse a calmar al imputado.</p>
<p>No todas las Defensorías manejan agenda personal por Defensor que sea de conocimiento de los Asistentes. En algunas oficinas, los Defensores se comunican entre ellos vía celular los compromisos que tienen para el día siguiente.</p>	<p>Ante cualquier eventualidad que le impida a uno de los Defensores comunicarse con el resto, podría traer como consecuencia que una o más audiencias no sean atendidas, quedando sin defensa. El uso de agendamiento coordinado es exigido en las bases de licitación. por lo que no se están cumpliendo las bases.</p>
<p>Hay Defensorías en las que la mayoría de los ingresos/actualizaciones de causas al SIGDP es efectuada por los Asistentes</p>	<p>El Asistente puede interpretar mal las anotaciones del defensor y la causa queda registrada con información poco clara o poco consistente en el sistema. El Defensor no puede delegar la responsabilidad, si bien es razonable recibir apoyo de la Asistente en este sentido.</p>

FASE CUANTITATIVA

I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA



1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

■ **Objetivo General:**

- Determinar el nivel de satisfacción de distintos tipos de usuarios de la DPP, indagando en los niveles de satisfacción con cada uno de los diferentes procesos y atributos que inciden en la explicación de dicha evaluación (satisfacción).
- Efectuar una evaluación del Ciclo de Servicio, sobre la base de la percepción y valoraciones del servicio de defensa penal que prestan los defensores y abogados de Corte, que tienen Jueces, Ministros de Corte y Fiscales (pares) que actúan sobre el nuevo sistema procesal penal, tanto desde el punto de vista técnico como del trato al cliente.

■ **Objetivos Específicos:**

- Evaluar el nivel de satisfacción de los imputados con el servicio en aquellas causas que terminan en primera audiencia.
- Determinar el grado de acatamiento de las instrucciones que entrega el cliente al defensor para su defensa, como también el nivel de concordancia entre los acuerdos previos con éste y lo desarrollado en la audiencia.
- Determinar las actividades preparativas desarrolladas para las audiencias y evaluar el nivel de conformidad del cliente con el servicio durante el desarrollo de ésta. Se evalúa el tiempo, nivel de información y trato, que se asigna al contacto previo a la audiencia, ya sea en la oficina, zona de tránsito y en dependencias policiales.
- Evaluar el nivel de accesibilidad y satisfacción para la presentación de quejar o reclamos por parte de los clientes del servicio.
- Determinar fortalezas y debilidades en las áreas de atención en primera audiencia.
- Indagar acerca de la Satisfacción Emocional de los clientes-usuarios del servicio sobre la base del modelo Emoti*Scape®.

2. METODOLOGÍA

Tipo de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de carácter Cuantitativo 																																		
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas Presenciales 																																		
Grupo Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas Presenciales <ul style="list-style-type: none"> Imputados: Hombres y Mujeres Imputados: Menores de Edad 																																		
Distribución de la Muestra	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas Presenciales <table border="1" data-bbox="724 869 1142 1429"> <thead> <tr> <th>Region</th> <th>Muestra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td> <td>2467</td> </tr> <tr> <td>15ta Región</td> <td>115</td> </tr> <tr> <td>1ra Región</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>2da Región</td> <td>139</td> </tr> <tr> <td>3ra Región</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>4ta Región</td> <td>117</td> </tr> <tr> <td>5ta Región</td> <td>163</td> </tr> <tr> <td>Metropolitana</td> <td>651</td> </tr> <tr> <td>6ta Región</td> <td>190</td> </tr> <tr> <td>7ma Región</td> <td>283</td> </tr> <tr> <td>8va Región</td> <td>264</td> </tr> <tr> <td>9na Región</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>14ta Región</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>10ma Región</td> <td>287</td> </tr> <tr> <td>11ra Región</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>12da Región</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> 	Region	Muestra	Total	2467	15ta Región	115	1ra Región	74	2da Región	139	3ra Región	18	4ta Región	117	5ta Región	163	Metropolitana	651	6ta Región	190	7ma Región	283	8va Región	264	9na Región	79	14ta Región	74	10ma Región	287	11ra Región	4	12da Región	9
Region	Muestra																																		
Total	2467																																		
15ta Región	115																																		
1ra Región	74																																		
2da Región	139																																		
3ra Región	18																																		
4ta Región	117																																		
5ta Región	163																																		
Metropolitana	651																																		
6ta Región	190																																		
7ma Región	283																																		
8va Región	264																																		
9na Región	79																																		
14ta Región	74																																		
10ma Región	287																																		
11ra Región	4																																		
12da Región	9																																		
Fecha de realización	<ul style="list-style-type: none"> Las Encuestas se realizaron durante el mes de Noviembre 2009. 																																		

2.1. CONSTRUCCIÓN DE GSE

Para la construcción del grupo socioeconómico de los entrevistados, se utilizó la tabla de clasificación ESOMAR. El GSE Esomar se basa en sólo dos variables: El nivel de educación alcanzado por el principal sostenedor del hogar y la categoría ocupacional del principal sostenedor del hogar. Con esto se realiza un cruce entre estas dos variables y se clasifica el entrevistado según la siguiente tabla.

Tabla 15: Clasificación de GSE según modelo Esomar

	1. Trabajos menores ocasionales e Informales (lavado, aseo, servicio doméstico ocasional, "pololos", cuidador de autos, limosna).	2. Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.	3. Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosko, taxi, comercio menor, ambulante)	4. Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico). Profesor Primario o Secundario	5. Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo).	6. Alto ejecutivo (gerente general) de empresa grande. Directores de grandes empresas. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio.
1. Básica incompleta o menos	E	E	D	CB	CB	CA
2. Básica completa	E	D	D	CB	CB	CA
3. Media incompleta. Media técnica completa (liceo industrial o comercial)	D	D	D	CB	CA	CA
4. Media completa. Superior técnica incompleta (instituto)	D	D	CB	CB	CA	B
5. Universitaria incompleta. Superior técnica completa (Instituto)	CB	CB	CA	CA	CA	B
6. Universitaria completa	CB	CB	CA	CA	B	A
7. Post grado (master, doctorado o equivalente)	CB	CB	CA	B	A	A

Cabe destacar que si un entrevistado no contesta alguna de las 2 variables dicho individuo no puede ser clasificado y queda sin clasificar, lo que en el informe se declara como S/C.

2.2. TEST DE PROPORCIONES PARA MUESTRAS INDEPENDIENTES

Se utiliza cuando se dispone del número de individuos que presentan cierto carácter en dos muestras independientes, por ejemplo si queremos estimar la diferencia de la proporción de hombres con la de mujeres. Para esto se construye un estadístico t-student el cual sigue una distribución normal de media 0 y desviación estándar 1.

El valor de defecto de la hipótesis nula es cero para diferencia de proporciones, es decir $H_0 : p_1 - p_2 = 0$ y la hipótesis alternativa puede ser bilateral ($\neq 0$) o unilateral (> 0 o < 0). Con esto, la regla de decisión, es aceptar H_0 si el estadístico t es menor que $|1,965|$. En otro caso se rechazará H_0 para aceptar H_1 .

Puesto que aceptar H_0 sería aceptar que las proporciones poblacionales son iguales, diremos que las proporciones muestrales observadas no acusan diferencias significativas; en el caso contrario, cuando se rechaza H_0 diremos que las proporciones muestrales sí son significativamente distintas.

3. PRINCIPALES RESULTADOS

3.1. SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON EL SERVICIO QUE TERMINA EN PRIMERA AUDIENCIA:

3.1.1 Perfil de los Entrevistados:

Al observar el Gráfico N° 1: Distribución de la muestra por sexo, se encuestó un total de 2.467 personas siendo 80% de ellas hombres y el 20% mujeres. Esta medición contempla a todas las regiones del país. Vale destacar además que las regiones Metropolitana y la V presentan una mayor proporción de mujeres imputadas (24% de mujeres imputadas tanto para la Región Metropolitana como para la V región).

Gráfico 1: Sexo

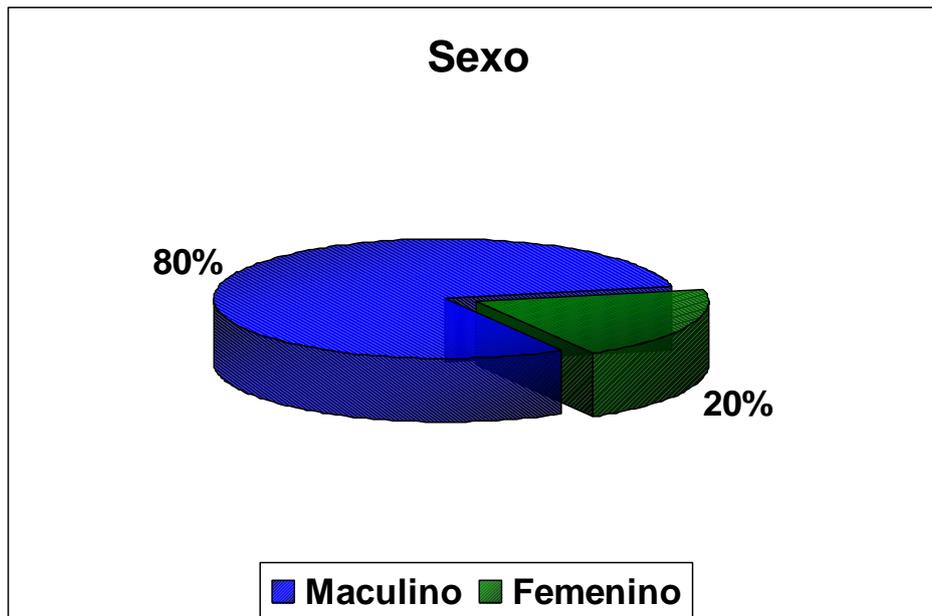


Tabla 16: Sexo

Sexo	Frecuencia	%
Masculino	1984	80%
Femenino	483	20%
Total	2467	100%

Al analizar el Gráfico N°2: Distribución de la muestra por Edad, se aprecia que los segmentos de 18-25 y 26-35 son los que presentan la mayor cantidad de imputados, con un 31% y 28%

respectivamente. Si a esto sumamos los menores de edad, que alcanzan un 9%, se tiene que el 68% de los entrevistados son de 35 años o menos. Adicionalmente, cabe destacar que los mayores de 65 años sólo representan el 1% de la muestra levantada.

Gráfico 2: Edad

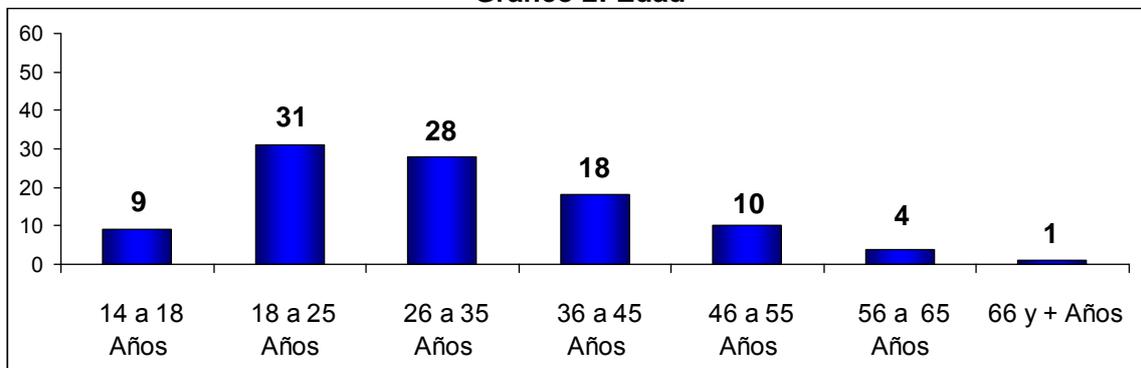


Tabla 17: Edad

Edad	14 a 18 Años	18 a 25 Años	26 a 35 Años	36 a 45 Años	46 a 55 Años	56 a 65 Años	66 y + Años	Total
%	9%	31%	28%	18%	10%	4%	1%	100%
Frecuencia	225	761	680	442	244	94	21	2467

Del total de adultos entrevistados, esto es aquellos de 18 años o más, se observa una distribución igual al total de la muestra, lo que lleva a concluir que independiente de la edad, es decir, si son mayores o menores de edad, 2 de cada 10 imputados son mujeres.

Gráfico 3: Adultos por Sexo



Tabla 18: Adultos por Sexo

Sexo	Frecuencia	%
Hombre Adulto	1797	80%
Mujer Adulto	445	20%
Total	2242	100%

El grupo de usuarios entrevistados según el Gráfico N°4: Nivel Educativo, es marcado por presentar niveles bajos de escolaridad, es más, el 84% no supera la educación Media y un 64% no terminó la educación secundaria. Dentro de aquellos que realizaron estudios superiores independiente si estos fueron finalizados o no, destaca un porcentaje mayor (6%) de imputados con enseñanza universitaria incompleta.

Gráfico 4: Nivel Educativo

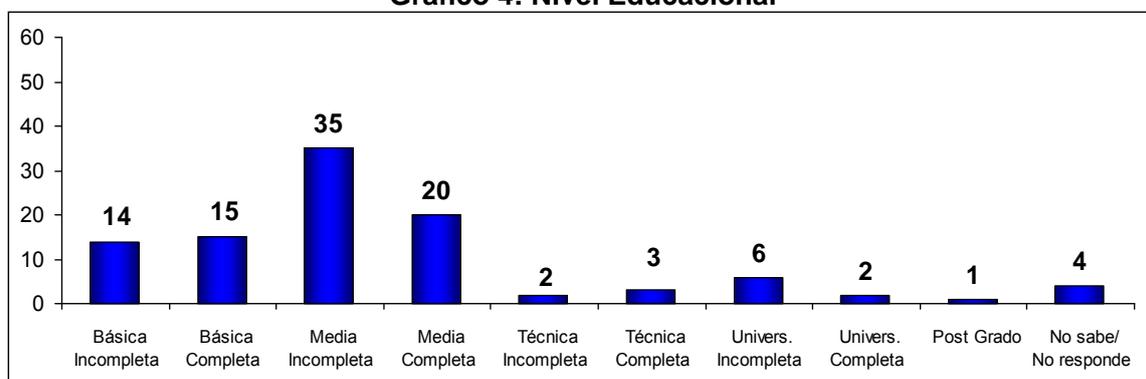


Tabla 19: Nivel Educativo

Nivel Educativo	Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa	Técnica Incompleta	Técnica Completa	Universitaria Incompleta	Universitaria Completa	Post Grado	No sabe/ No responde	Total
%	14%	15%	35%	20%	2%	3%	6%	2%	1%	4%	100%
Frecuencia	148	163	387	215	24	27	65	16	7	47	1099

A partir de la Tabla N° 19 se desprende que un tercio de los entrevistados son Solteros, lo que guarda estrecha relación con la edad de los imputados, al tratarse de un tipo de usuario más bien joven la probabilidad de estar casado disminuye.

Gráfico 5: Estado Civil

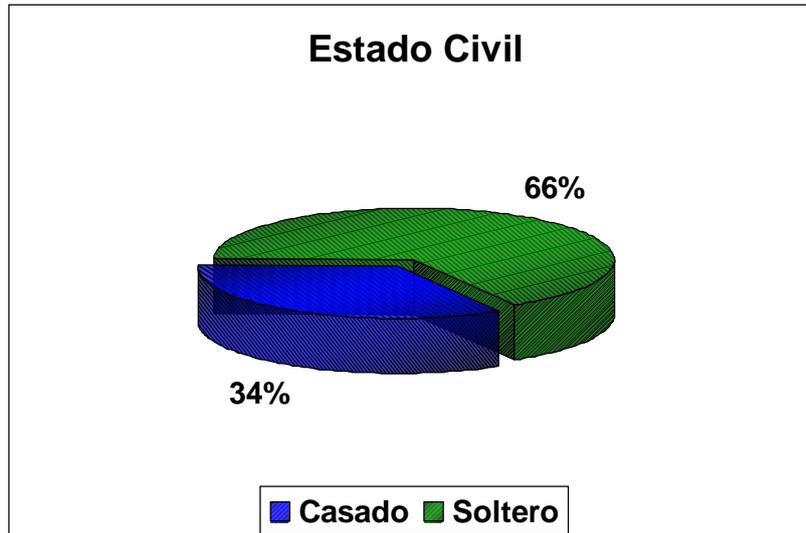


Tabla 20: Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	%
Casado	828	34%
Soltero	1613	66%
Total	2441	100%

Del total de entrevistados, un 31% de estos no es posible de clasificar socioeconómicamente pues no entregaron la información necesaria para poder clasificarlos. El 60% de los entrevistados pertenece a los grupos C3 o D, mientras que un 7% pertenece al grupo C2 y un 2% al ABC1. Cabe destacar que un 31% no entrega información suficiente para determinar su GSE, por lo cual queda sin clasificar (S/C).

Gráfico 6: Grupo Socio Económico

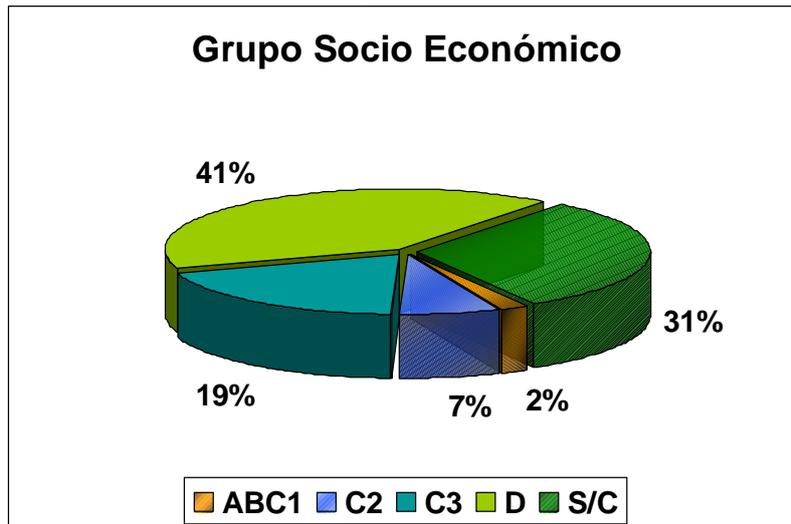


Tabla 21: GSE

GSE	Frecuencia	%
ABC1	41	2%
C2	179	7%
C3	469	19%
D	1012	41%
S/C	766	31%
Total	2467	100%

Al contrario de lo comúnmente esperado, un 72% declara tener una actividad remunerada y un 11% declara que está desempleado al momento de la entrevista. Ahora dado el bajo nivel educacional de los encuestados, la estabilidad laboral que deben presentar aquellos que mencionan que tienen una actividad remunerada en la mayoría de los casos debe ser baja, puesto que un 84% de los entrevistados sólo tiene como máximo educación media.

Gráfico 7: Situación Laboral

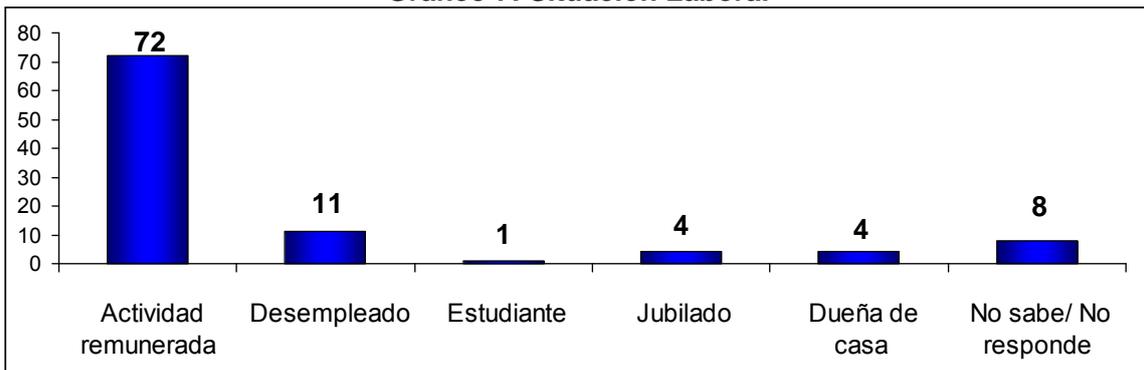


Tabla 22: Situación Laboral

Situación Laboral	Actividad remunerada	Desempleado	Estudiante	Jubilado	Dueña de casa	No sabe/ No responde	Total
%	72%	11%	1%	4%	4%	8%	100%
Frecuencia	1776	271	25	99	99	197	2467

En cuanto a la actividad laboral de aquellos que declaran tener una actividad remunerada, el grueso corresponde a Obreros, Capataces u personal que desempeña un oficio menor, específicamente, un 26% pertenece al grupo de obreros no calificados, oficios menores y servicio domestico y un 46% son obreros calificados, capataces o empresarios. En segundo orden con un 14% están los que declaran tener trabajos ocasionales y con 12% se encuentran los empleados administrativos medios, los vendedores y Jefes de sección.

Gráfico 8: Actividad

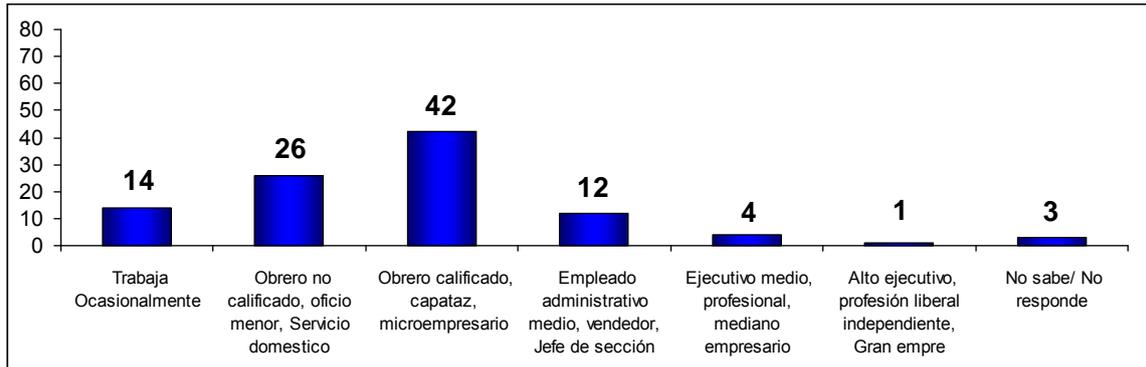


Tabla 23: Actividad

Actividad	Trabaja Ocasionalmente	Obrero no calificado, oficio menor, Servicio domestico	Obrero calificado, capataz, microempresario	Empleado administrativo medio, vendedor, Jefe de sección	Ejecutivo medio, profesional, mediano empresario	Alto ejecutivo, profesión liberal independiente	No sabe/ No responde	Total
%	14%	26%	42%	12%	4%	1%	3%	100%
Frecuencia	250	464	749	214	54	18	36	1785

De los 2.467 encuestados cuya causa termina en primera audiencia, 1.526 llegan por un control de detención, es decir un 62%. Mientras que por audiencia programada lo hace un 36%. Esto es consecuente con que los controles de detención tienden a ser procesos más simples por lo cual la probabilidad de que terminen en primera audiencia aumenta.

Gráfico 9: De qué forma acudió a Primera Audiencia

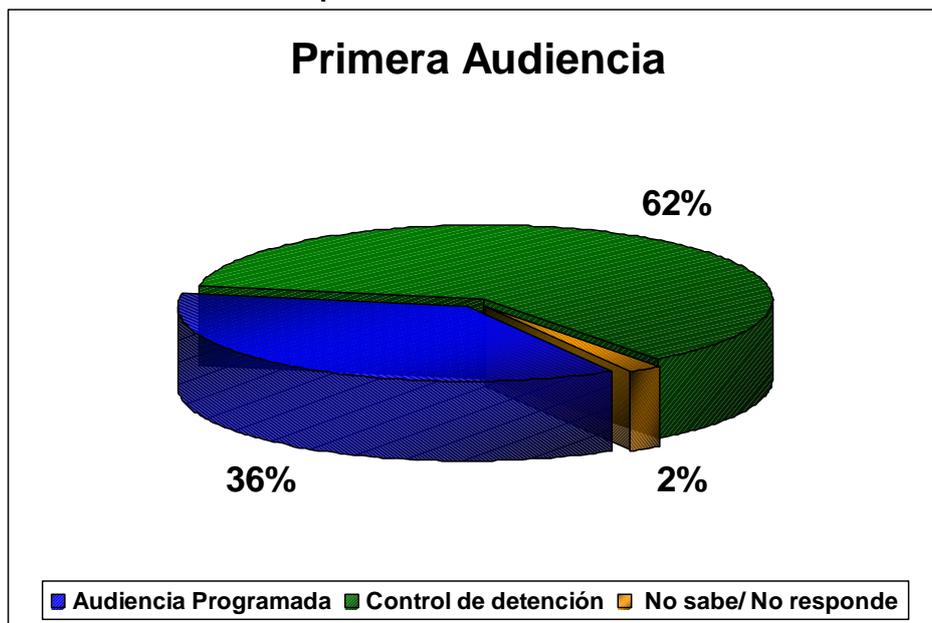


Tabla 24: De qué forma acudió a Primera Audiencia

Forma	Frecuencia	%
Audiencia Programada	896	36%
Control de detención	1526	62%
No sabe/ No Responde	45	2%
Total	2467	100%

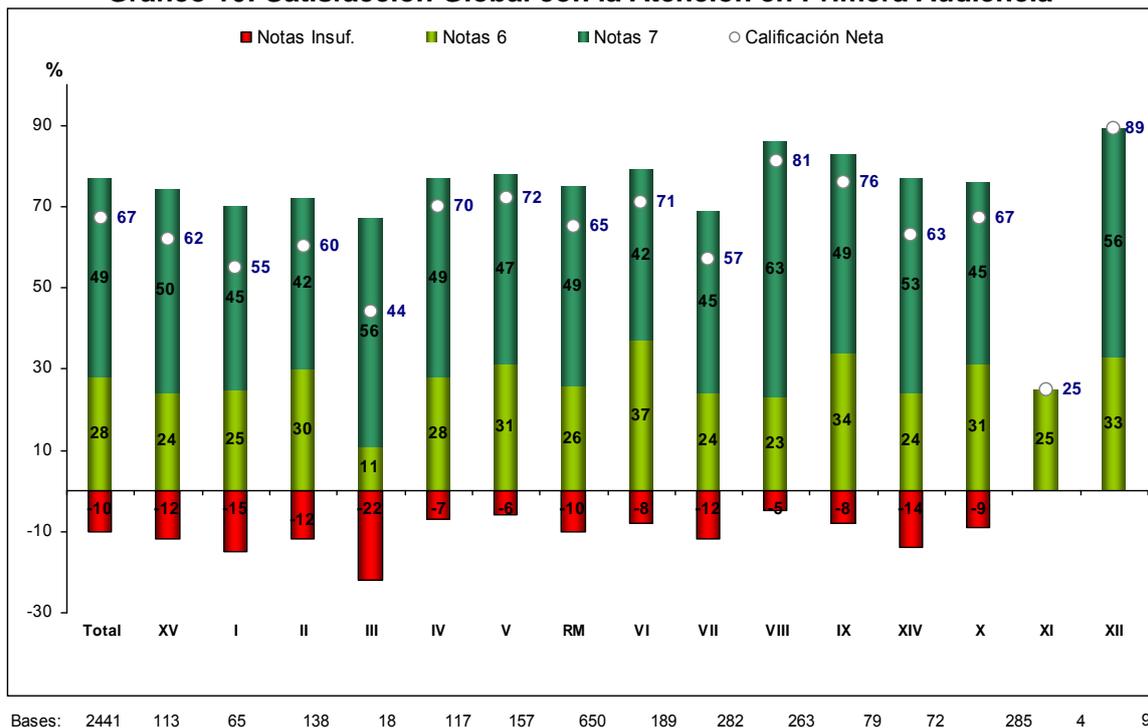
3.1.2 Evaluación Global del Servicio de la DPP que termina en Primera Audiencia:

En términos de satisfacción de usuarios se aprecian índices altos por parte de los usuarios del sistema, donde un 49% califica con nota 7, un 28% con nota 6 y un 10% con nota 4 ó menos su satisfacción global con la Atención en Primera Audiencia. Lo anterior, arroja 67 puntos de satisfacción neta a nivel global. Cabe destacar que se evaluaron sólo causas que terminan en primera audiencia, donde los imputados quedan libres, lo que eventualmente puede impactar la satisfacción de los usuarios.

En este contexto, destacan por su buen desempeño la VIII y la XII región, pues superan los 80 puntos de satisfacción neta. Por otra parte, las regiones que peor desempeño presentan corresponden la I, III y VII región, cuyo índice de satisfacción neta no supera los 60 puntos.

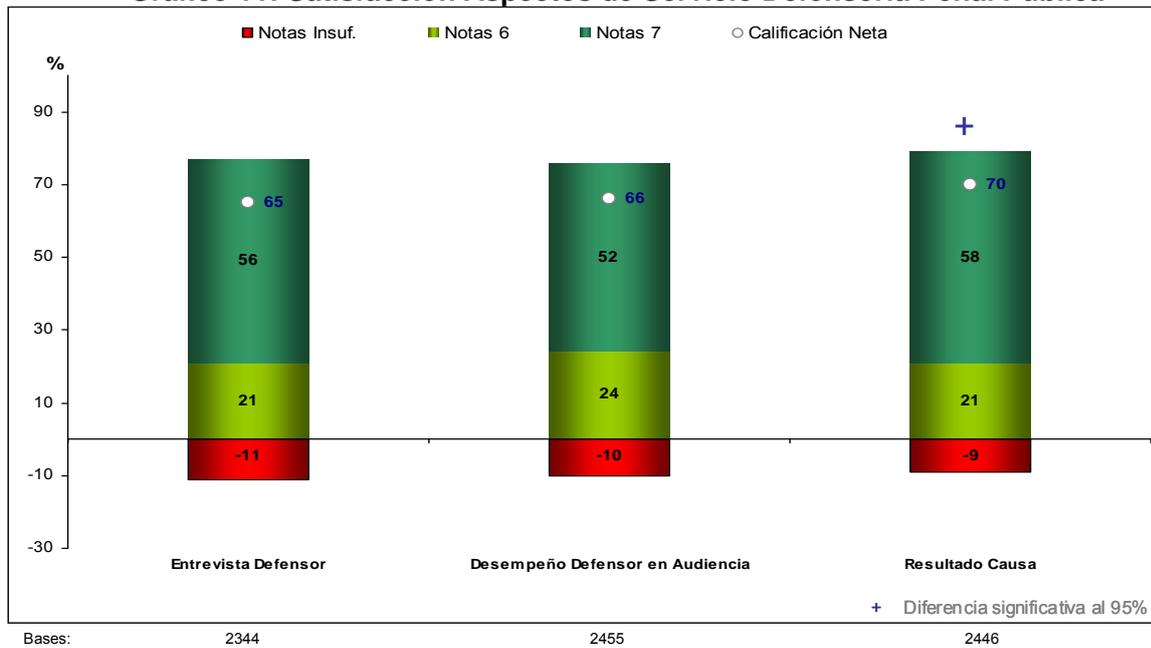
Cabe destacar que la información que se muestre en el resto del informe para la XI región es sólo referencia pues la muestra de esta región es insuficiente para realizar inferencias estadísticas.

Gráfico 10: Satisfacción Global con la Atención en Primera Audiencia



Entre los aspectos del servicio entregado por la Defensoría el que obtiene la mejor evaluación es el resultado de la causa. Este aspecto obtiene una evaluación que incluso está por sobre la satisfacción global con el servicio que alcanza los 67 puntos de neta, tal como se observa en el gráfico 10.

Gráfico 11: Satisfacción Aspectos de Servicio Defensoría Penal Pública



Según el gráfico 12, no existen diferencias importantes según el tipo de abogado que atiende la causa.

Gráfico 12: Satisfacción Global con la Atención en Primera Audiencia: Apertura según tipo de defensor (Local-Licitado)

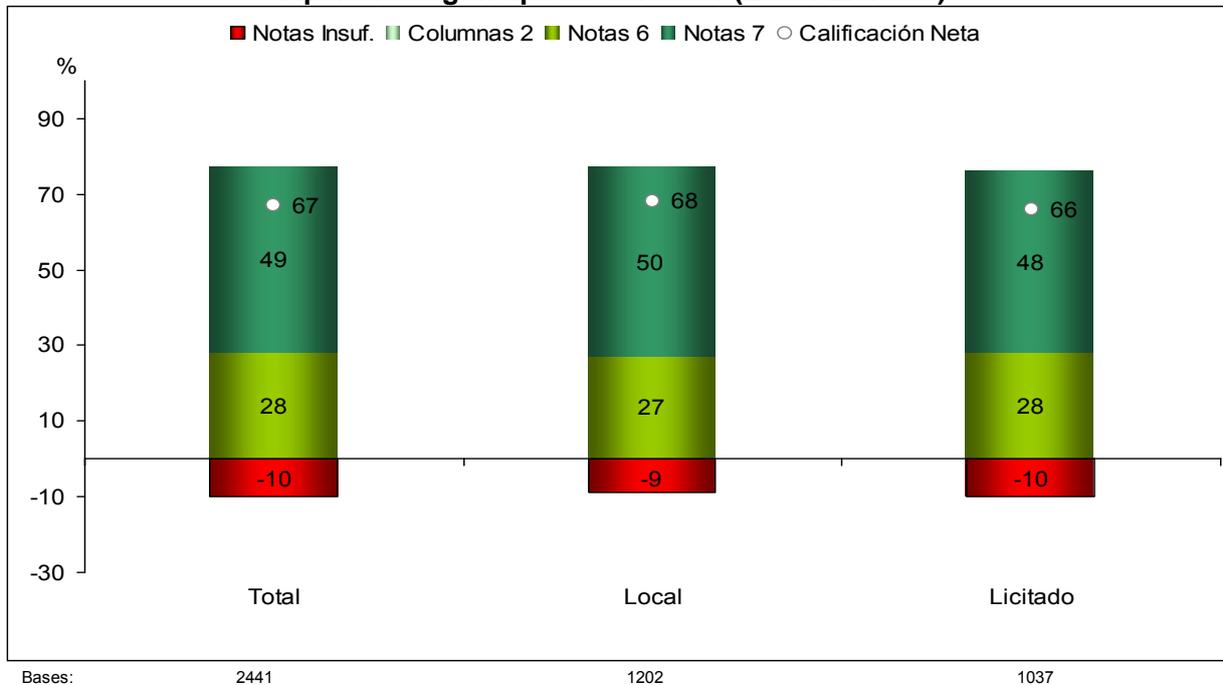
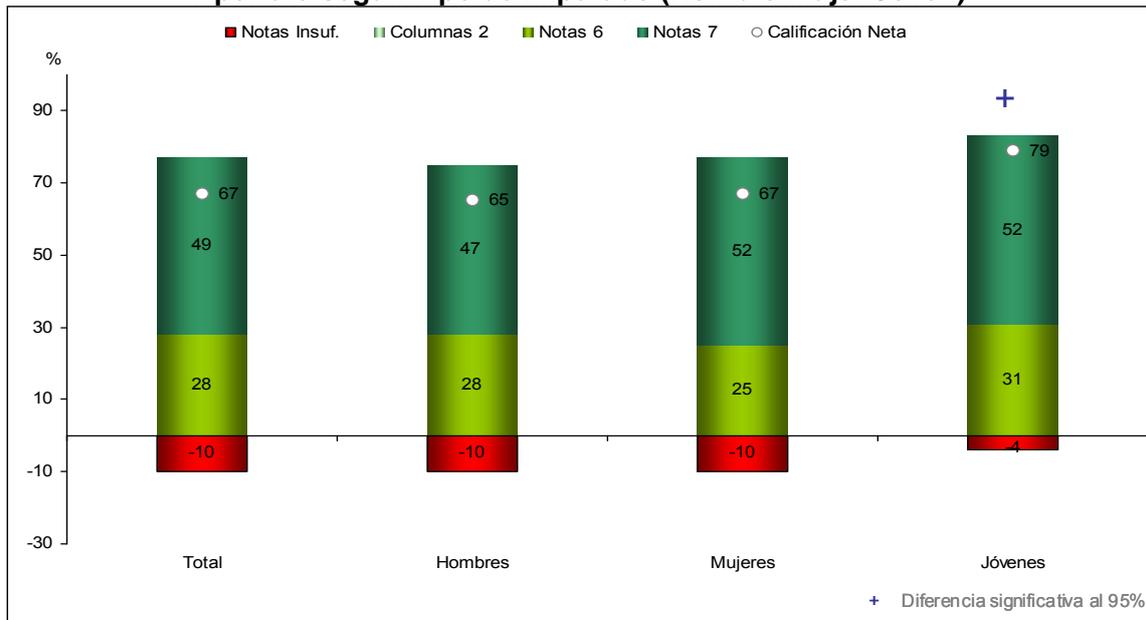


Tabla 25: Satisfacción Global con la Atención en Primera Audiencia: Apertura según tipo de defensor (Local-Licitado) por región.

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
Licitados	66	54	70	59	0	62	68	70	65	43	84	86	66	69	0	80
Local	68	71	40	58	73	75	82	65	78	65	78	67	50	68	--	100

A nivel de tipo de Imputado se perciben algunas diferencias, los menores de edad evalúan mejor que los adultos en general con 79 puntos de satisfacción neta versus 65 y 67 de los Hombres y Mujeres, respectivamente. Destaca en el segmento de jóvenes que sólo un 4% califica con nota 4 o menos.

Gráfico 13: Satisfacción Global con la Atención en Primera Audiencia: Apertura según Tipo de Imputado (Hombre-Mujer-Joven)



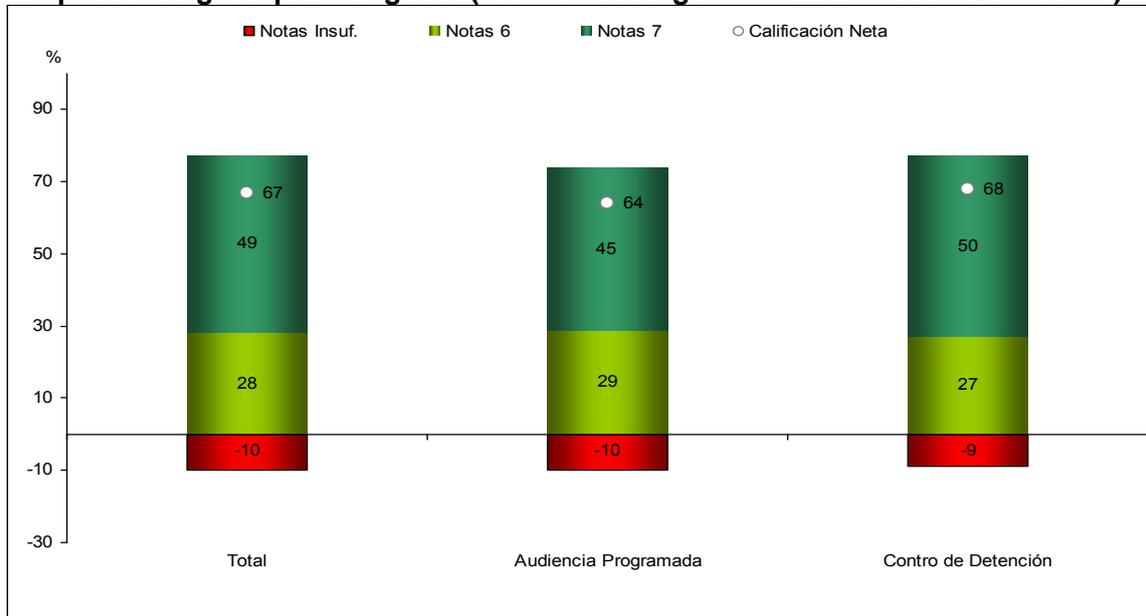
Bases: Total 2441, Hombres 1776, Mujeres 441, Jóvenes 224

Tabla 26: Satisfacción Global con la Atención en Primera Audiencia: Apertura según Tipo de Imputado (Hombre-Mujer-Joven) por región

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
Hombres	65	62	54	59	23	65	71	64	70	56	81	75	61	65	33	86
Mujeres	67	61	69	65	100	71	72	62	69	60	80	70	65	65	--	83
Jóvenes	79	--	17	67	100	94	65	69	76	36	83	100	20	67	25	100

Según el tipo de ingreso, la principal diferencia se encuentra en la mayor proporción de notas 7 que presentan aquellos que llegan a través de un control de detención.

Gráfico 14: Satisfacción Global con la Atención en Primera Audiencia: Apertura según tipo de ingreso (Audiencia Programada – Control de Detención)



Bases:

2441

887

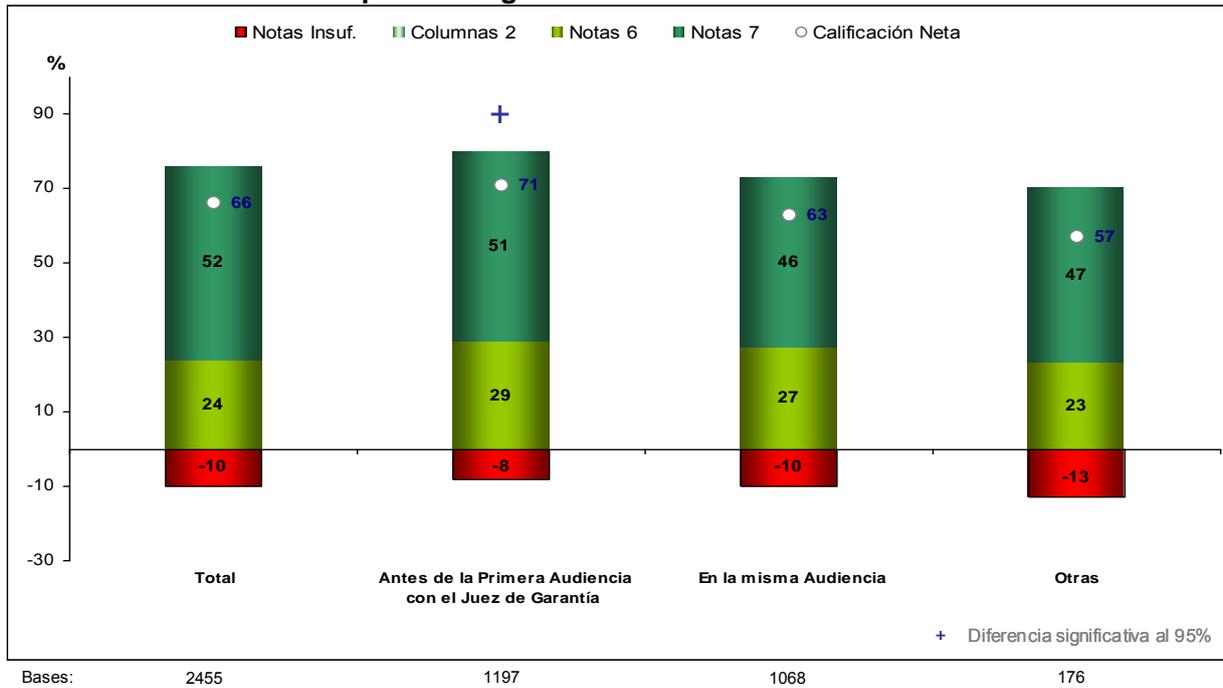
1511

Tabla 27: Satisfacción Global con la Atención en Primera Audiencia: Apertura según tipo de ingreso (Audiencia Programada – Control de Detención) por región

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
Audiencia Programada	64	54	36	57	38	62	76	63	79	61	85	78	39	64	25	80
Control Detención	68	64	76	63	100	76	69	65	65	51	81	78	73	70	25	100

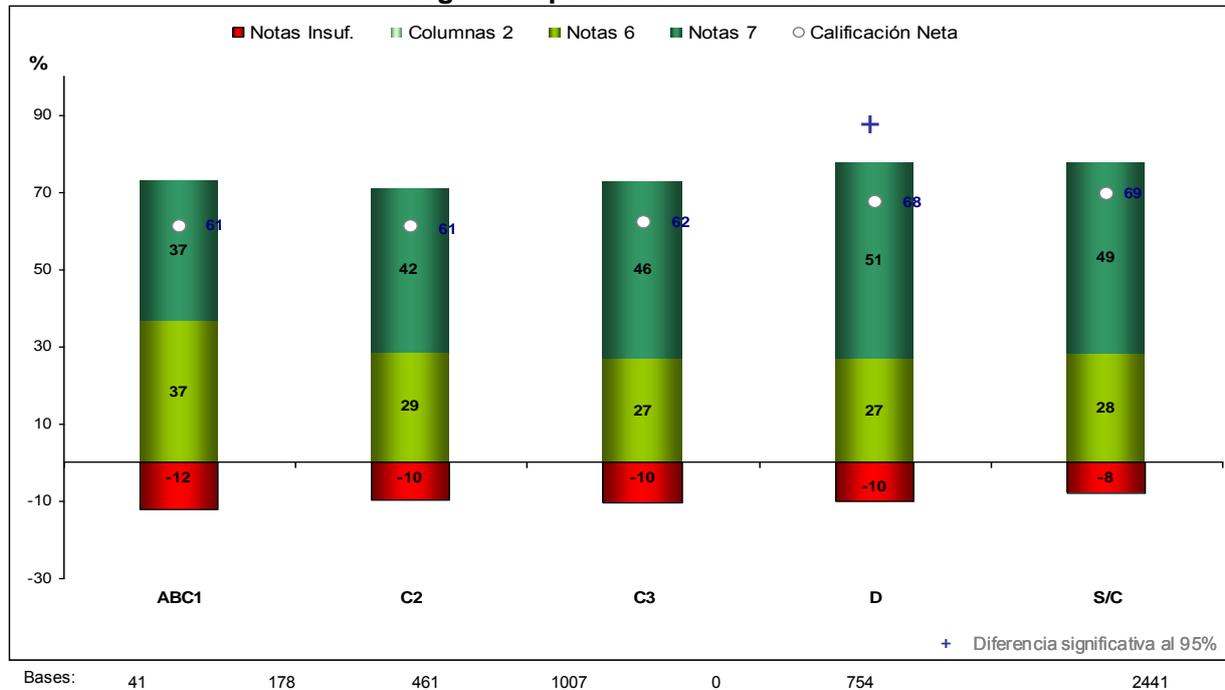
Respecto al momento de la audiencia aquellos que se entrevistaron antes, evalúan significativamente mejor que aquellos que lo hicieron en la misma audiencia. Esto evidencia la necesidad de generar instancias de entrevistas estructuradas antes de la audiencia puesto que los impactos en la satisfacción de los usuarios son positivos.

Gráfico 15: Satisfacción Global con la Atención en Primera Audiencia: Apertura según momento de la atención



No se observan diferencias importantes en las evaluaciones de los distintos segmentos para las notas 6 más 7, con excepción del segmento D, el cual presenta evaluaciones significativamente mayores que el resto de los segmentos.

Gráfico 16: Satisfacción global con el servicio de la Defensoría según Grupo Socioeconómico.



En el gráfico N° 17 se constata que existen diferencias en la evaluación de la satisfacción con el servicio prestado por la DPP en cuanto al resultado de la causa. El término de *salida alternativa* y la *firma* aparecen como aquellos términos que generan mayores niveles de insatisfacción. Mientras que aquellos términos más frecuentes como los son el *sobreseimiento temporal* y el *acuerdo reparatorio* muestran una satisfacción en torno a la media nacional.

Gráfico 17: Satisfacción global con el servicio de la Defensoría según resultado de la causa en Primera Audiencia

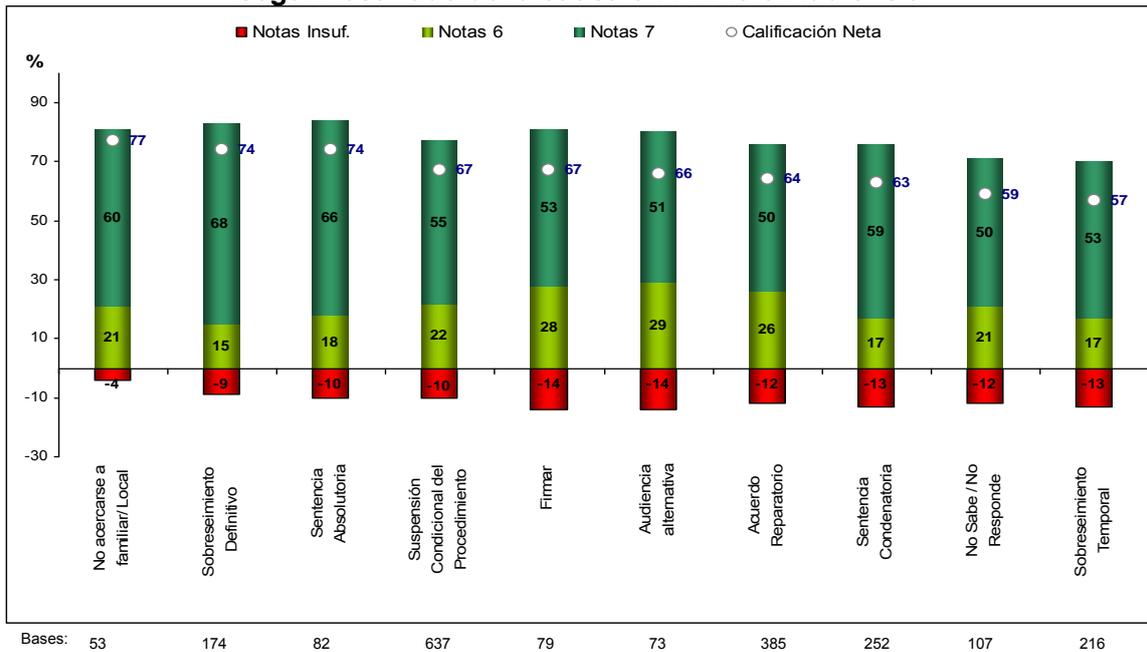


Tabla 28: Cómo terminó su causa en primera audiencia

	Frecuencia	%
Suspensión Condicional Procedimiento	637	27%
Acuerdo Reparatorio	385	16%
Sentencia Condenatoria	252	11%
Sobreseimiento Temporal	216	9%
Sobreseimiento Definitivo	174	7%
No Sabe / No Responde	107	5%
Sentencia Absolutoria	82	3%
Firmar	79	3%
Audiencia alternativa	73	3%
No acercarse a familiar/ Local	53	2%
Otros	286	12%
Total	2344	100%

3.1.3 Entrevista con el Abogado Defensor:

Se aprecia en el Gráfico N° 18 que un grupo importante tiene contactos muy básicos con los abogados, un 32% lo hace en el tribunal de garantía y un 31% en la misma sala de la audiencia, esto pues al venir un grupo importante por Control de Detención, no hay el tiempo suficiente ni se da la oportunidad para interactuar en otra instancia.

Gráfico 18: ¿En qué lugar tomó contacto por primera vez con el Abogado Defensor?

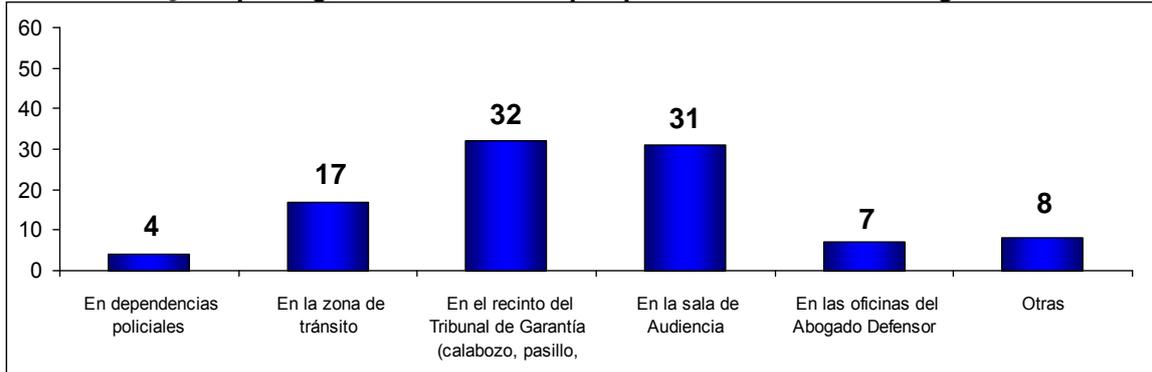


Tabla 29: ¿En qué lugar tomó contacto por primera vez con el Abogado Defensor?

Lugar de Contacto	En dependencias policiales	En la zona de tránsito	En el recinto del Tribunal de Garantía	En la sala de Audiencia	En las oficinas del Abogado Defensor	Otras	Total
%	4%	17%	32%	31%	7%	8%	100%
Frecuencia	109	424	799	775	168	192	2467

Al observar la tabla sobre el lugar donde se desarrolló la entrevista con el abogado defensor según la forma de acudir a la audiencia se aprecia que los imputados de audiencia programada se entrevistan mayoritariamente en la misma sala de la audiencia (39%). Mientras, aquellos que acuden mediante control de detención lo hacen preferentemente en el recinto del tribunal de garantía (45%)⁶.

Por otro lado, la mayor diferenciación se aprecia en la proporción de imputados que se entrevista con su abogado defensor en las oficinas del mismo. Como podría esperarse, sólo el 2% de los imputados que llegan mediante control de detención realizan la entrevista en ese lugar, mientras que los de audiencia programada lo hacen en más de un 15%.

Tabla 30: Lugar donde se realizó la entrevista con el abogado defensor según forma de llegada

Lugar donde se realizó la entrevista	Audiencia Programada		Control de detención	
	n	%	n	%
En dependencias policiales	25	2,8%	83	5,4%
En la zona de tránsito	167	18,6%	249	16,3%
En el recinto del Tribunal de Garantía	110	12,3%	682	44,7%
En la sala de Audiencia	350	39,1%	407	26,7%
En las oficinas del Abogado Defensor	136	15,2%	27	1,8%
Otra sala	0	0,0%	7	0,5%
Sala Audiencia	81	9,0%	39	2,6%
Sala de defensa	3	0,3%	1	0,1%
Sala detrás del tribunal	0	0,0%	3	0,2%
Sala Calaboso	0	0,0%	10	0,7%
Pasillo	2	0,2%	2	0,1%
Fuera de la sala pasillo	4	0,4%	0	0,0%
Modulo	1	0,1%	2	0,1%
Oficina anterior a la sala	0	0,0%	2	0,1%
Oficina	0	0,0%	2	0,1%
Tribunal	2	0,2%	0	0,0%
Lo llamo por telefono	1	0,1%	0	0,0%
Ninguno	2	0,2%	1	0,1%
Otros	0	0,0%	0	0,0%
No sabe/ No responde	12	1,3%	9	0,6%
Total	896	100,0%	1526	100,0%

⁶ Existe un 1.8% de los entrevistados que llegaron por control de detención que manifiestan que la entrevista se realizó previamente en las oficinas del defensor. Estos respondientes hacen alusión a que la entrevista se realizó en una oficina en el tribunal con el defensor, situación in factible por la naturaleza de su llegada al tribunal. Estos imputados fueron entrevistados por el defensor en dependencia del tribunal pero no manejan información suficiente para saber que las oficinas no corresponden a las oficinas de los defensores si no que a otras dependencias.

Dependiendo de la forma de acudir a la audiencia, el momento en que se realiza la entrevista varía sustancialmente. Aquellos imputados que acuden mediante una audiencia programada se entrevistan en un 55% en la misma audiencia. En tanto, aquellos que llegan mediante control de detención lo hacen en un 57% antes de la primera audiencia con el juez de garantía, es decir en dependencias del tribunal previas al ingreso a la sala.

Por otro lado, se observa que alrededor de un 7% de los imputados que ingresaron mediante audiencia programada no conversó con el abogado defensor ni antes ni después de la primera audiencia. Esta proporción es significativamente mayor que la observada en aquellos imputados que acudieron mediante control de detención, donde solo el 3% no conversó con su abogado defensor.

Tabla 31: Momento en que se realizó la entrevista con el abogado defensor según forma de llegada.

Momento de la entrevista	Audiencia Programada		Control de detención	
	n	%	n	%
Antes de la Primera Audiencia con el Juez de Garantía	325	36,3%	891	58,4%
En la misma Audiencia	503	56,1%	570	37,4%
No conversó ni antes ni durante la Primera Audiencia	61	6,8%	46	3,0%
No sabe / No responde	7	0,8%	19	1,2%
Total	896	100,0%	1526	100,0%

Un hallazgo relevante corresponde a la declaración que sólo un 32% de las entrevistas que se realizan antes de la audiencia, para aquellos que están citados a una audiencia programada, son efectuadas en las oficinas del abogado defensor, el resto efectivamente se realizan antes de la audiencia, pero sólo minutos antes, ya sea en algún lugar del tribunal, o en la misma sala.

Tabla 32: Lugar donde se realizó la entrevista entre aquellos que declaran haberla realizado antes de la primera audiencia.

		Audiencia Programada		Control de detención	
		n	%	n	%
Antes de la Primera Audiencia con el Juez de Garantía	En dependencias policiales	19	6%	70	8%
	En la zona de tránsito	63	20%	189	22%
	En el recinto del Tribunal de Garantía (calabozo, pasillo)	51	16%	502	58%
	En la sala de Audiencia	62	19%	80	9%
	En las oficinas del Abogado Defensor	101	32%	12	1%
	Otras (Especificar):	0	0%	0	0%
	Otra sala	0	0%	0	0%
	Sala Audiencia	15	5%	6	1%
	Sala de defensa	1	0%	1	0%
	Sala detrás del tribunal	0	0%	3	0%
	Sala Calaboso	0	0%	0	0%
	Pasillo	0	0%	0	0%
	Fuera de la sala pasillo	3	1%	0	0%
	Modulo	1	0%	2	0%
	Oficina anterior a la sala	0	0%	2	0%
	Oficina	0	0%	2	0%
	Tribunal	0	0%	0	0%
	Lo llamo por telefono	0	0%	0	0%
	Ninguno	0	0%	0	0%
	Otros	0	0%	0	0%
No sabe/ No responde	4	1%	3	0%	
Total	320	100%	872	100%	

A pesar de lo anterior un 64% declara que este tiempo fue suficiente, sin embargo un porcentaje importante (35%) encuentra insuficiente este tiempo, lo que por consecuencia genera disconformidad con el proceso, pues son individuos que consideran que no fueron atendidos como correspondía.

Gráfico 19: Estima que ese tiempo fue suficiente para que el Abogado Defensor conociera bien su caso en la Primera Audiencia



Tabla 33: Estima que ese tiempo fue suficiente para que el Abogado Defensor conociera bien su caso en la Primera Audiencia

	Frecuencia	%
Si	1517	64%
No	823	35%
No sabe/ No Responde	18	1%
Total	2358	100%

Tabla 34: Información entregada por el Defensor

% que declara que ocurrió cada evento	Total	Genero		Edad		Adultos por Sexo		Gse					Defensores		
		Hombres	Mujeres	Jóvenes	Adultos	Hombres Adultos	Mujeres Adultos	ABC1	C2	C3	D	S/C	Licitadas	Locales	S/C
(Muestra)	2.358	1.897	461	218	2.140	1.717	423	37	172	452	966	731	987	1.182	189
Le señaló que sería su Defensor	91%	91%	89%	94%	91%	91%	89%	86%	90%	90%	91%	92%	91%	92%	87%
Le tomó sus datos personales	88%	89%	85%	87%	88%	89%	85%	95%	91%	88%	88%	88%	88%	89%	82%
Le indicó por qué se estaban entrevistando	82%	81%	83%	83%	82%	81%	83%	70%	80%	80%	81%	85%	83%	82%	76%
Le expuso sus derechos como imputado	76%	77%	72%	80%	76%	77%	71%	73%	71%	75%	78%	75%	75%	77%	71%
Le entregó copia de la Ficha que llenó el Defensor	71%	71%	70%	64%	71%	71%	71%	84%	78%	75%	70%	67%	69%	73%	62%
Le informó que podía solicitar cambio de Abogado Defensor	42%	43%	40%	46%	42%	42%	40%	43%	43%	39%	43%	42%	41%	45%	35%

Respecto de la información entregada por el defensor es posible distinguir tres grupos de conductas:

- Alto cumplimiento
 - Le señaló que sería su Defensor
 - Le tomó sus datos personales
 - Le indicó por qué se estaban entrevistando

- Medio cumplimiento:
 - Le expuso sus derechos como imputado
 - Le entregó copia de la Ficha que llenó el Defensor

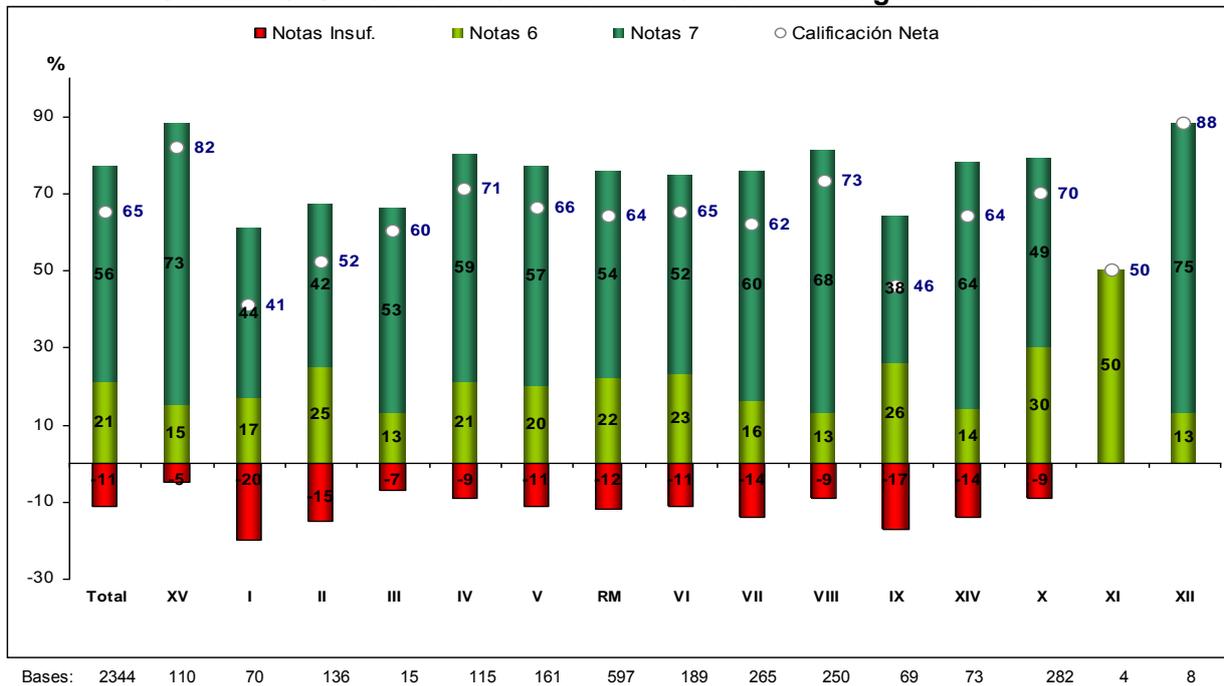
- Bajo cumplimiento:
 - Le informó que podía solicitar cambio de Abogado Defensor

Tabla 35: Preparación de la defensa por parte del Defensor

% que declara que ocurrió cada evento	Total	Genero		Edad		Adultos por Sexo		Gse					Defensores		
		Hombres	Mujeres	Jóvenes	Adultos	Hombres Adultos	Mujeres Adultos	ABC1	C2	C3	D	S/C	Licitadas	Locales	S/C
(Muestra)	2.358	1.897	461	218	2.140	1.717	423	37	172	452	966	731	987	1.182	189
Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para usted	88%	88%	87%	90%	88%	88%	86%	97%	90%	85%	88%	89%	88%	89%	80%
Le dió a conocer las alternativas que tenía para terminar el caso	81%	81%	83%	84%	81%	80%	82%	89%	86%	81%	81%	79%	79%	84%	75%
Le preguntó el motivo por el que Ud. está detenido	80%	80%	82%	84%	80%	79%	81%	73%	76%	77%	81%	83%	82%	80%	75%
Le preguntó por los hechos sucedidos: Causa y antecedentes para la investigación	79%	80%	78%	81%	79%	80%	77%	84%	79%	77%	80%	80%	80%	80%	76%
Le informó acerca de los riesgos o las posibles consecuencias que cada una de las alternativas implicaba	75%	75%	74%	72%	75%	75%	74%	81%	80%	76%	72%	75%	73%	77%	67%
Le Informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían	73%	74%	68%	76%	72%	74%	68%	81%	70%	75%	71%	73%	71%	75%	70%
Le preguntó qué prefería Ud. respecto a la resolución del caso	71%	71%	72%	63%	72%	72%	73%	81%	73%	75%	70%	70%	69%	74%	67%
Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante	69%	70%	66%	69%	69%	70%	65%	78%	68%	69%	67%	71%	69%	70%	61%

En cuanto a la preparación de la defensa, el grado de cumplimiento es bastante alto donde las 2 variables más débiles corresponden a la consulta por parte del defensor acerca de lo que prefería el imputado como resolución del caso y que el abogado permitiera al imputado decir todo lo que le parecía respecto al caso donde 1 de cada 3 imputados declara que el defensor no le permitió exponer todo lo que le parecía relevante.

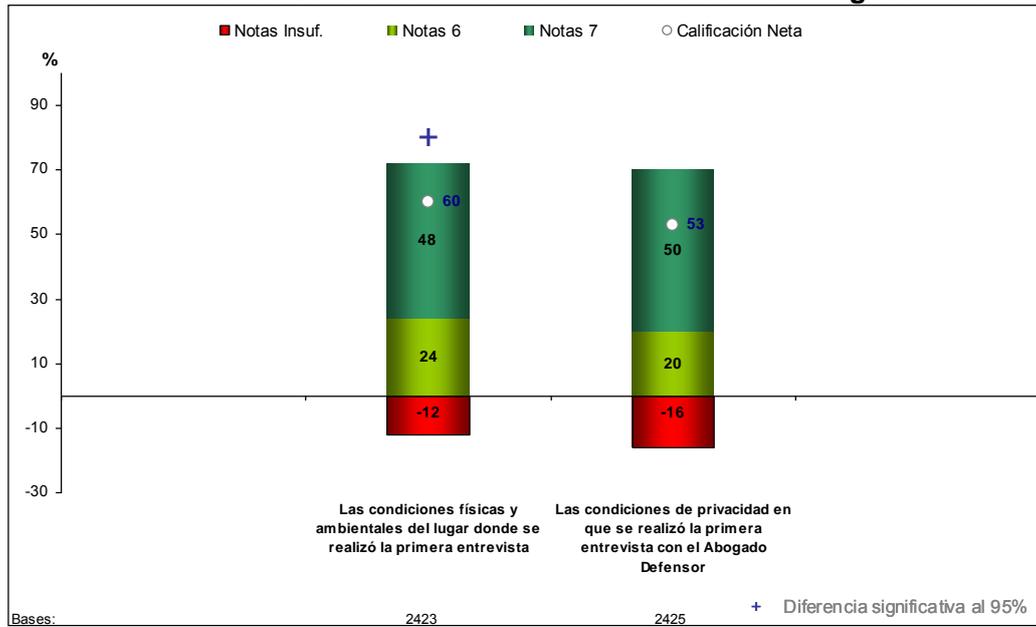
Gráfico 20: Satisfacción con la entrevista con el Abogado Defensor



La entrevista con el abogado defensor, según lo observado en el Gráfico N° 20, presenta a nivel global un buen desempeño, con 65 puntos de satisfacción neta, sin embargo, existen regiones en que el nivel de satisfacción de los usuarios es precario. Estas regiones corresponden a la I y IX cuyo índice de satisfacción neta no supera los 50 puntos. Por otra parte, las regiones XV y XII son las que mejor desempeño muestran en la satisfacción con la entrevista, superando ambas los 80 puntos en el indicador.

En cuanto a los atributos que componen la entrevista con el abogado, la privacidad es el aspecto más débil, con 16% de insatisfacción. Las condiciones físicas a pesar de estar mejor evaluadas tampoco destacan por una excelente satisfacción. En cuanto a la privacidad, esto se da dadas las características de este tipo de causas, donde un número importante llega al juzgado por un control de detención.

Gráfico 21: Atributos Satisfacción con la entrevista con el Abogado Defensor



El tipo de abogado defensor influye en la satisfacción de los imputados con la entrevista de manera que los abogados locales presentan niveles de satisfacción significativamente mayores que los licitados.

Gráfico 22: Satisfacción con la entrevista con el Abogado Defensor abierto por tipo de abogado (Local-Licitado)

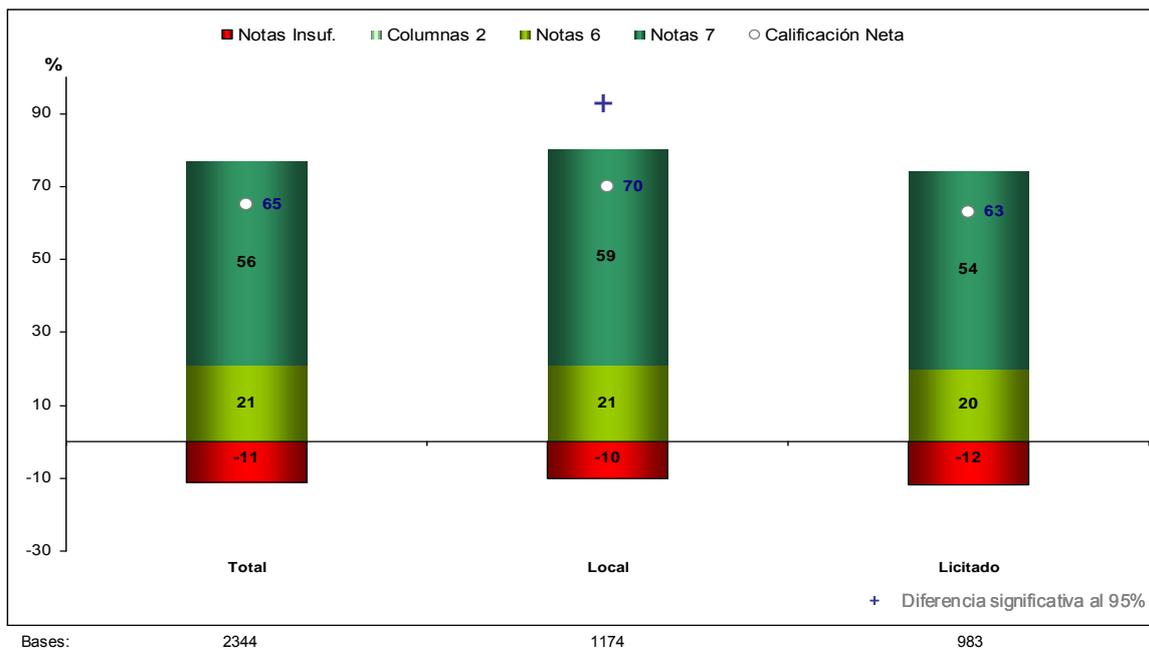


Tabla 36: Satisfacción con la entrevista con el Abogado Defensor abierto por tipo de abogado (Local-Licitado)

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
Licitados	63	77	48	47	-50	62	66	68	57	37	75	40	67	77	33	80
Local	70	92	50	59	89	77	83	65	77	75	70	53	57	70	100	100

Los imputados jóvenes tienden a evaluar significativamente mejor que el resto de los géneros. Por otro lado, no se aprecian diferencias en la calificación de la entrevista entre hombre y mujeres.

Tabla 37: Satisfacción con la entrevista con el Abogado Defensor según tipo de imputado

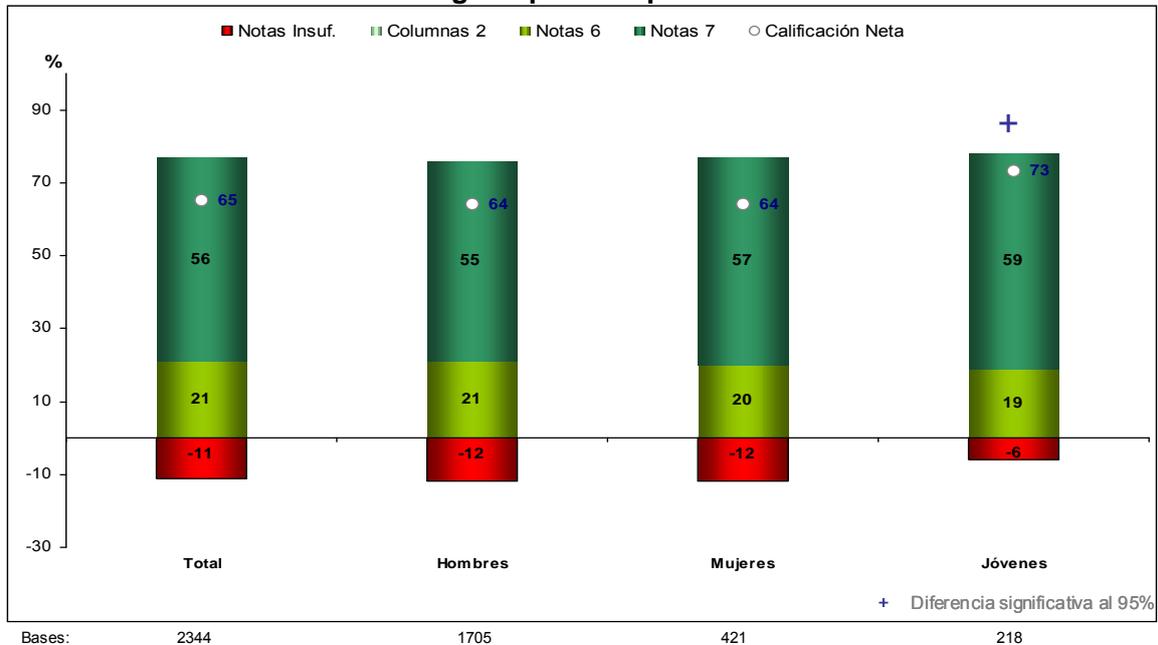


Tabla 38: Satisfacción con la entrevista con el Abogado Defensor según tipo de imputado

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
Hombres	64	83	39	49	55	68	60	64	68	60	72	42	71	68	33	60
Mujeres	64	75	53	53	50	76	73	64	48	58	76	67	22	67	--	100
Jóvenes	73	--	33	78	100	83	82	61	72	86	73	50	63	82	100	100

Respecto al tipo de ingreso, no se distinguen diferencias en la satisfacción con la entrevista en términos de satisfacción neta. Sin embargo, se aprecia un mayor porcentaje de notas 7 entre aquellos que llegan por control de detención.

Gráfico 23: Satisfacción con la entrevista con el Abogado Defensor

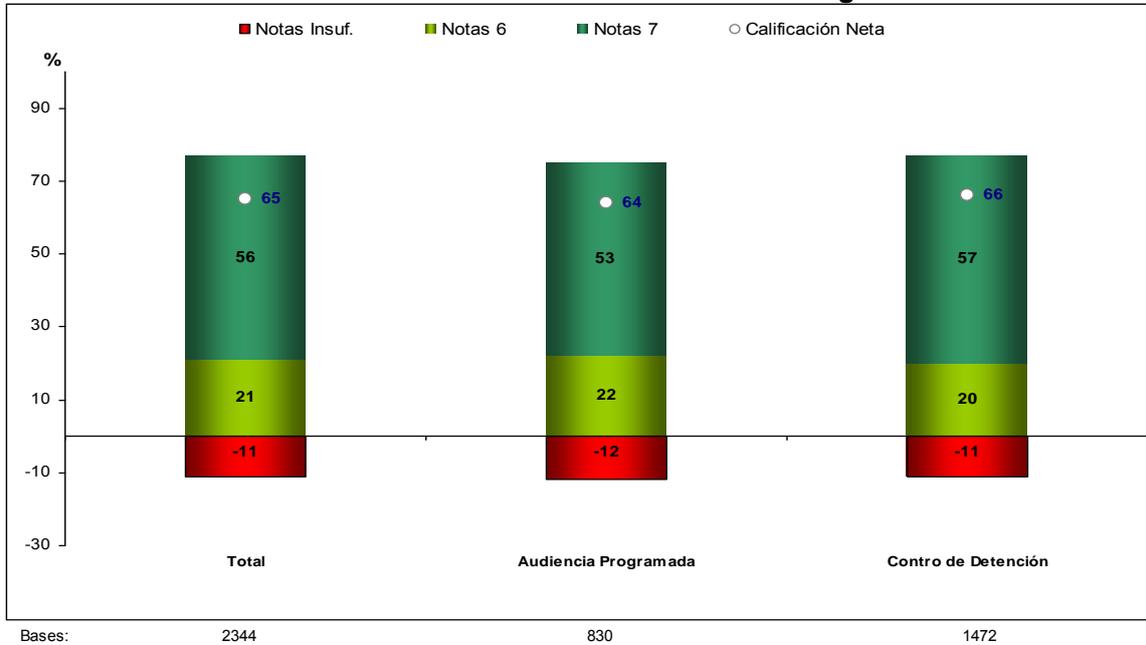


Tabla 39: Satisfacción con la entrevista con el Abogado Defensor

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
Audiencia Programada	64	76	30	42	62	62	76	63	82	69	69	37	32	70		75
Control Detención	66	83	52	56	0	80	58	64	54	53	73	55	78	69	50	100

3.1.4 Desarrollo de la Audiencia:

Gráfico 24: ¿Contó el Abogado Defensor con antecedentes suficientes de su caso en la Primera Audiencia?

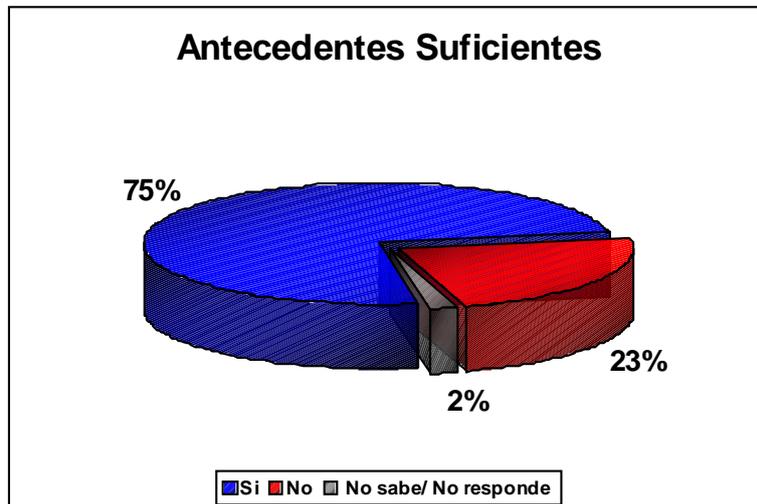
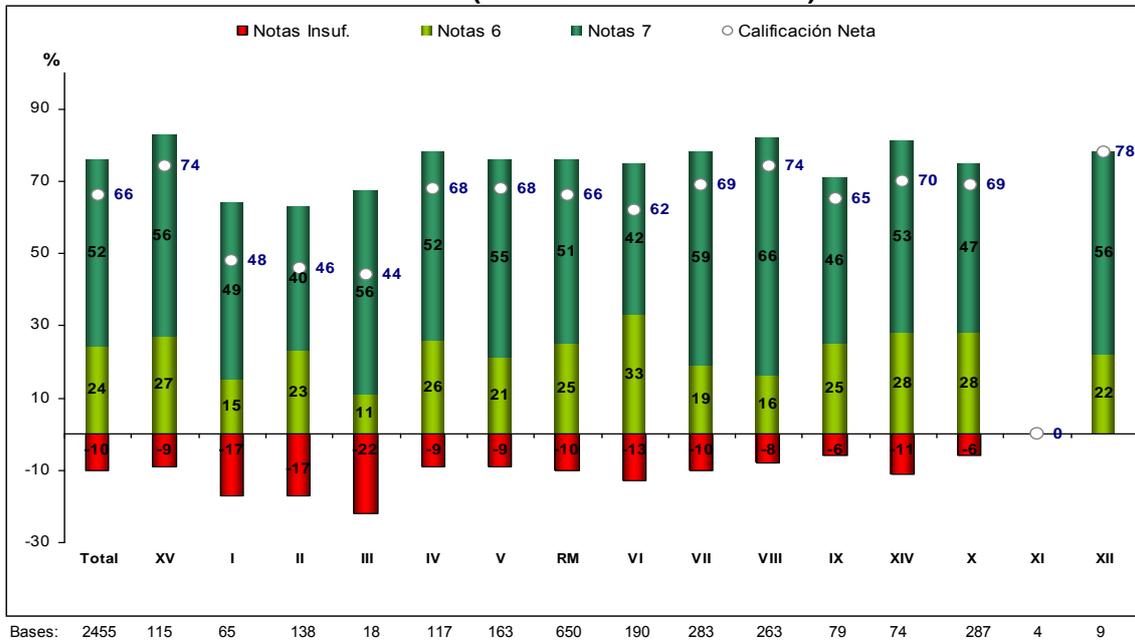


Tabla 40: ¿Contó el Abogado Defensor con antecedentes suficientes de su caso en la Primera Audiencia?

	Frecuencia	%
Si	1851	75%
No	567	23%
No sabe/ No Responde	49	2%
Total	2467	100%

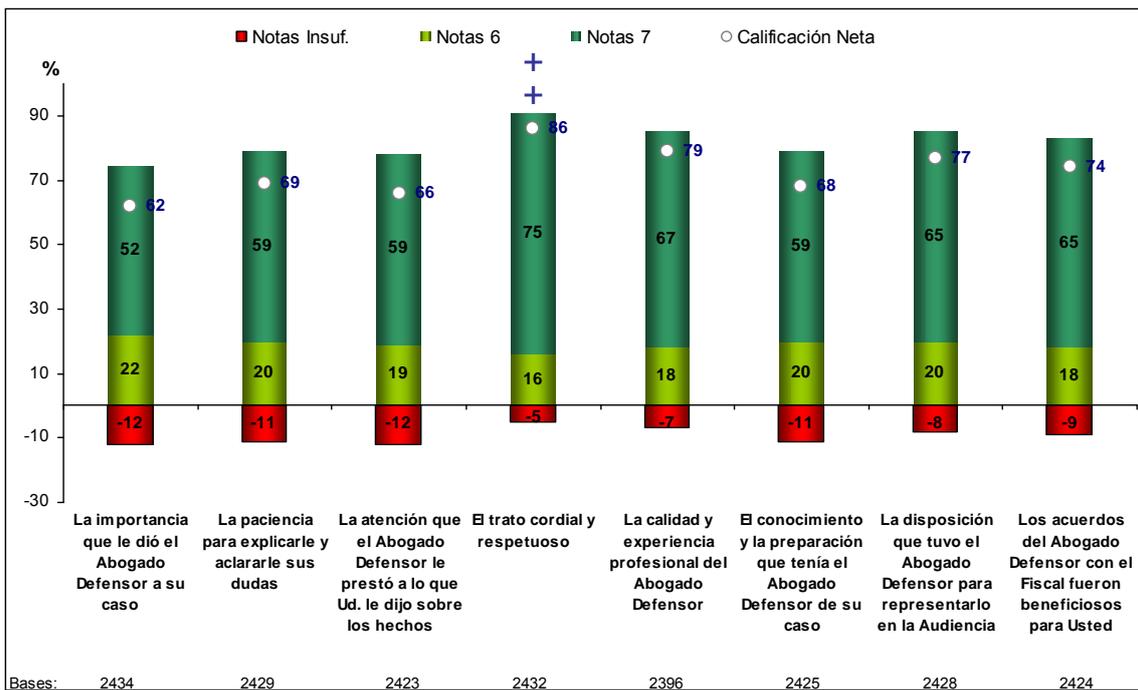
Respecto al tipo de ingreso, no se distinguen diferencias en la satisfacción con la entrevista en términos de satisfacción neta. Sin embargo, se aprecia un mayor porcentaje de notas 7 entre aquellos que llegan por control de detención.

Gráfico 25: Satisfacción con el desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala de Tribunales)



En cuanto a los atributos que describen al abogado defensor destacan por su buen desempeño temas actitudinales dentro de los que se encuentran el trato cordial y respetuoso y la disposición del abogado para representar al Imputado. Destaca también por su buen desempeño, la calidad y experiencia de los abogados defensores. En un nivel más bajo, aunque también con buenas evaluaciones se encuentran la importancia que le dio el abogado defensor al caso y la atención sobre los hechos que mencionó el imputado.

Gráfico 26: Actuar de su Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia



+ Diferencia significativa al 95%

Se observa que los abogados locales son evaluados significativamente mejor que los licitados respecto a su desempeño en el desarrollo de la audiencia.

Gráfico 27: Satisfacción con el desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala de Tribunales)

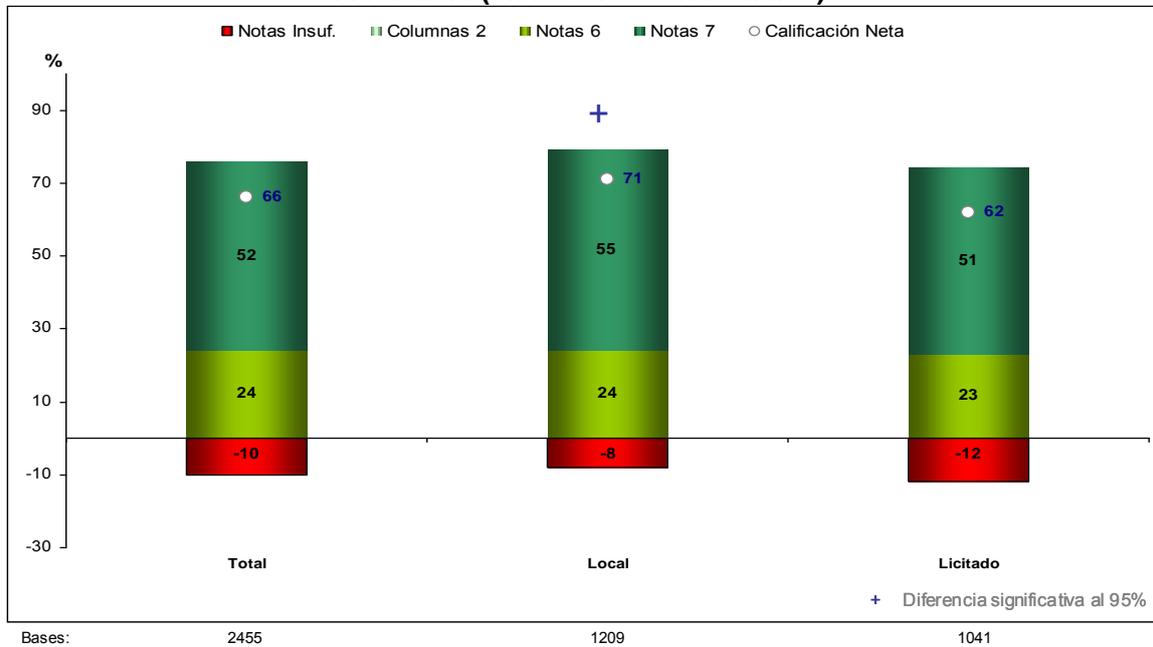


Tabla 41: Satisfacción con el desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala de Tribunales)

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
Licitados	62	64	62	39	-100	50	60	67	52	52	78	66	78	69	0	80
Local	71	87	58	49	91	75	92	68	76	78	70	67	25	69	--	100

Al igual que en lo observado en la satisfacción con la entrevista, los imputado jóvenes presentan mayores niveles de satisfacción que el resto.

Gráfico 28: Satisfacción con el desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala de Tribunales)

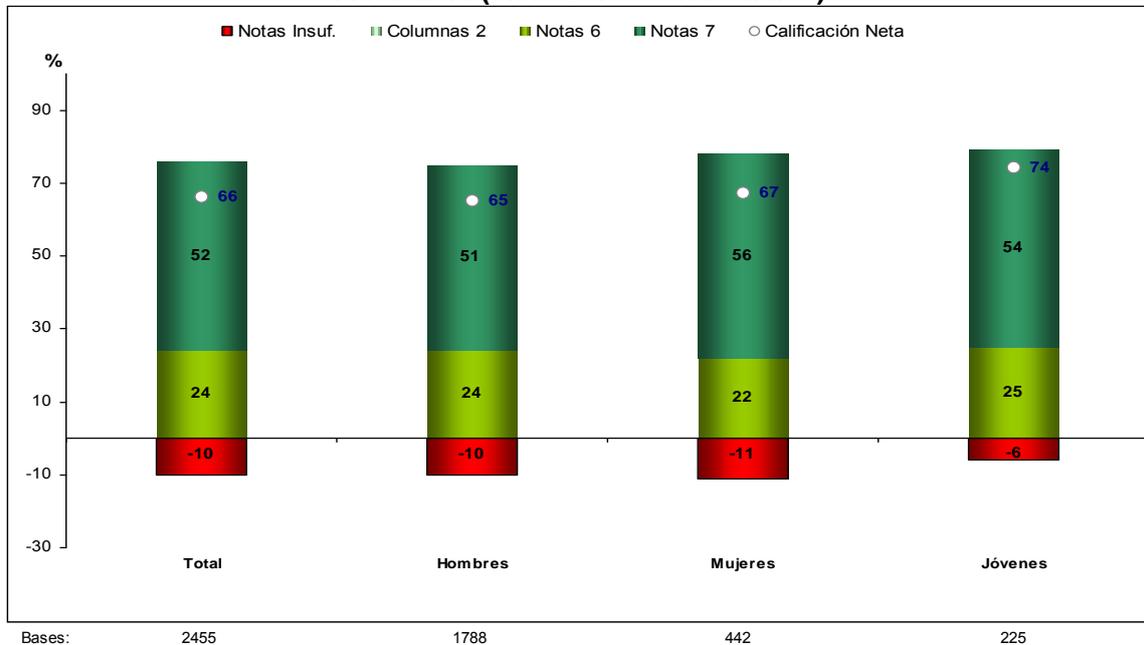


Tabla 42: Satisfacción con el desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala de Tribunales)

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
Hombres	65	74	39	45	38	67	66	66	61	67	73	66	71	69	0	71
Mujeres	67	73	69	50	0	59	62	64	66	66	73	61	79	69	--	67
Jóvenes	74	--	67	56	100	83	79	68	47	71	73	92	10	71	0	100

No se distinguen variaciones significativas en la satisfacción con el desempeño del abogado en la audiencia según el tipo de ingreso del imputado. Si bien los imputados que ingresan mediante control de detención califican levemente mejor, este aumento no llega a ser estadísticamente significativa.

Gráfico 29: Satisfacción con el desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala de Tribunales)

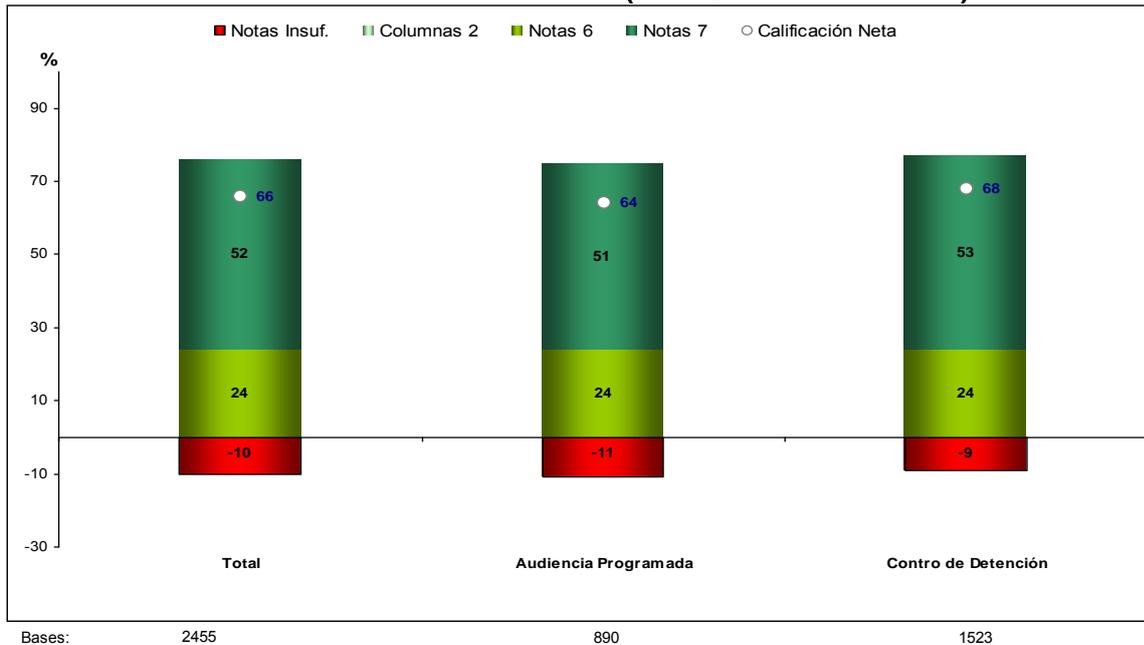
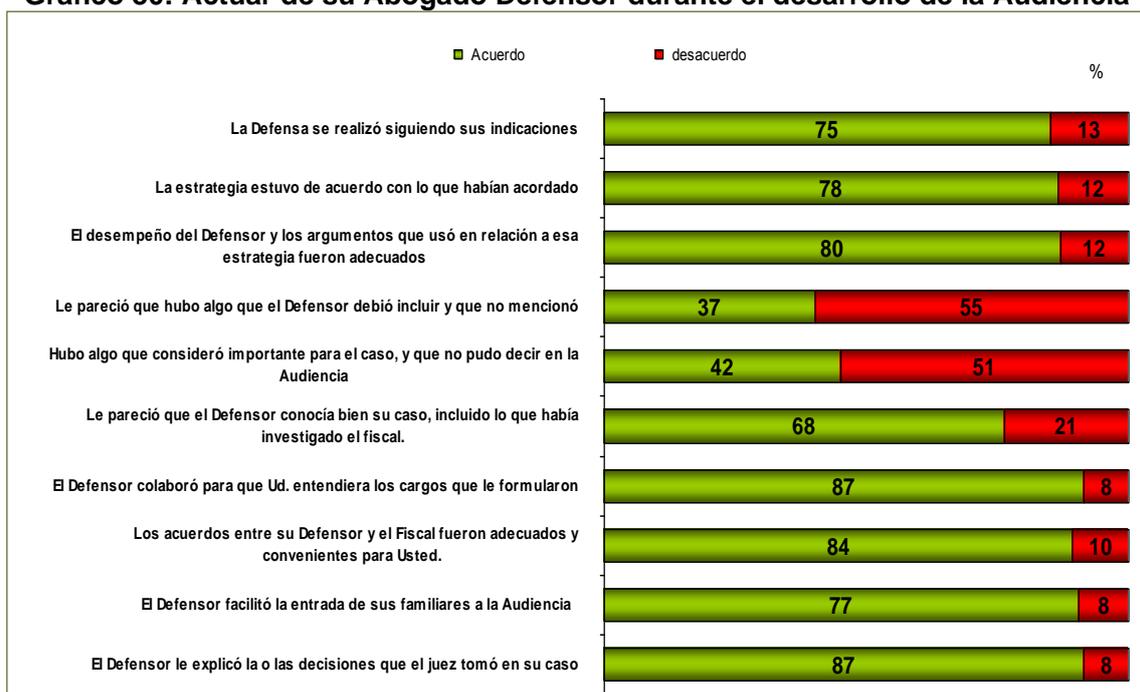


Tabla 43: Satisfacción con el desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala de Tribunales)

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
Audiencia Programada	64	68	38	35	50	59	66	65	79	66	67	59	43	73	-	80
Control Detención	68	75	62	53	-100	75	68	66	51	71	75	71	82	67	-	75

Existe un importante nivel de acuerdo respecto al buen accionar del abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia. Sólo se distingue una importante proporción de inconformidad respecto a la posibilidad de expresarse en la audiencia. Más de la mitad de los imputados declaró no haber podido manifestar información importante durante el proceso. Pese a ello, el 55% de los imputados está conforme con la información entregada por el abogado al fiscal. Sólo un 37% de ellos estima que el abogado omitió información relevante durante la audiencia, siendo éste un aspecto a mejorar.

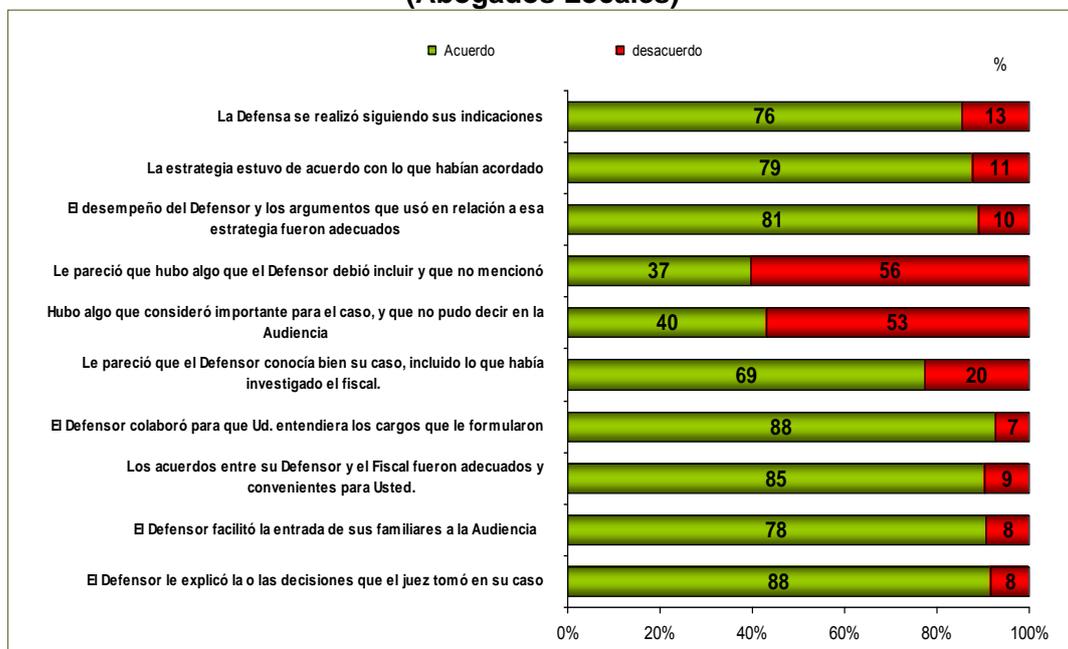
Gráfico 30: Actuar de su Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia



Base: 2415

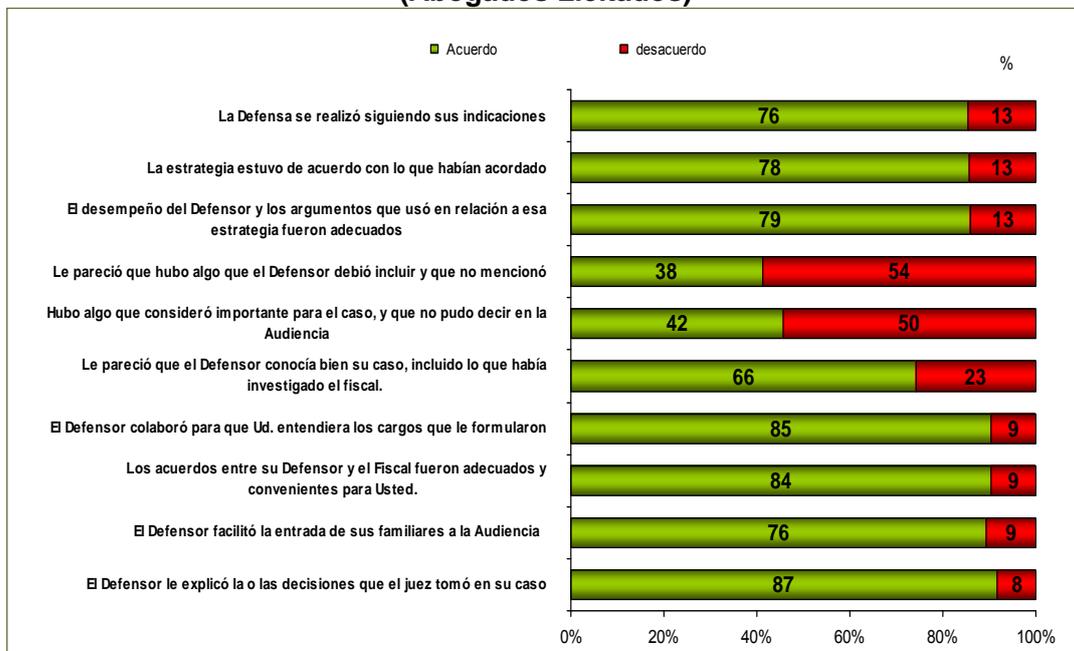
No se aprecian diferencias significativas en el actuar del abogado entre los abogados Licitados y los Locales.

Gráfico 31: Actuar de su Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia (Abogados Locales)



Base: 1199

Gráfico 32: Actuar de su Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia (Abogados Licitados)



Base: 1015

En este sentido de acuerdo a lo presentado en la Tabla N° 44 es posible observar que la variable regional es la que genera mayores diferencias en las percepciones de que el defensor no consideró todos los elementos y la percepción de omisión de ciertos elementos importantes para el imputado. Esto vuelve a enfatizar la importancia del diálogo previo entre defensor e imputado donde se deben aclarar las expectativas de los imputados.

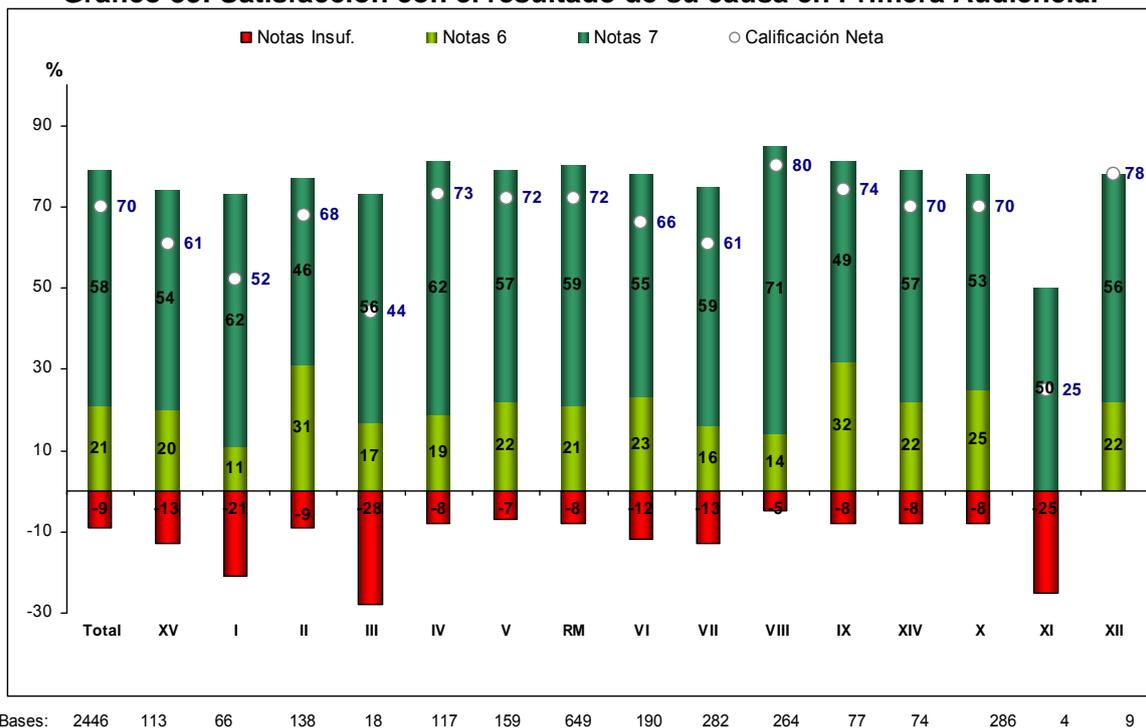
Tabla 44: Porcentaje de acuerdo con el Actuar de su Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia.

	La defensa se realizó siguiendo sus indicaciones	La estrategia estuvo de acuerdo con lo que habían acordado	El desempeño del defensor y los argumentos que usó en relación a esa estrategia fueron adecuados	Le pareció que hubo algo que el defensor debió incluir y que no mencionó	Hubo algo que consideró importante para el caso, y que no pudo decir en la Audiencia	Le pareció que el Defensor conocía bien su caso, incluido lo que había investigado el fiscal	El Defensor colaboró para que Ud. Entendiera los cargos que le formularon	Los acuerdos entre su Defensor y el Fiscal fueron adecuados y convenientes para usted	El Defensor facilitó la entrada de sus familiares a la Audiencia	El Defensor le explicó la o las decisiones que el juez tomó en su caso
Local	63%	68%	70%	-19%	-13%	49%	82%	75%	70%	80%
Licitado	63%	65%	66%	-17%	-8%	43%	76%	75%	67%	80%
Hombre	60%	64%	67%	-17%	-9%	45%	79%	72%	65%	79%
Mujer	65%	67%	66%	-15%	-7%	46%	73%	79%	73%	78%
Jóvenes	70%	77%	81%	-22%	-11%	62%	89%	90%	86%	86%
Control de Detención	63%	67%	69%	-17%	-9%	50%	79%	77%	71%	79%
Ad. Programada	59%	63%	66%	-17%	-9%	41%	78%	71%	64%	80%
Santiago	60%	70%	67%	-21%	-17%	48%	79%	77%	82%	79%
Regiones	62%	64%	68%	-16%	-6%	46%	79%	74%	65%	80%

3.1.5 Cierre / Término de la Audiencia:

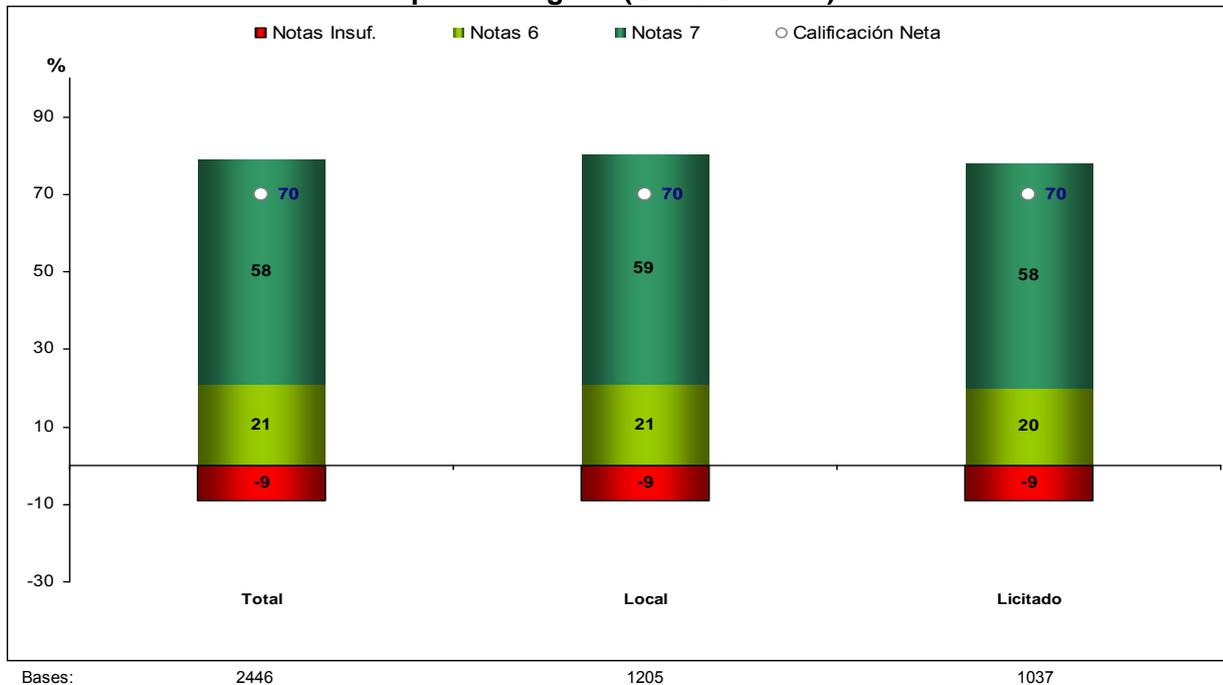
Al observar la satisfacción con el resultado de la causa, un 58% de los imputados califica con 7 y un 21% con nota 6, es decir y sólo un 9% lo hace de manera insuficiente. Lo anterior guarda relación con que al ser causas que terminan en primera audiencia la satisfacción tiende a ser muy buena, puesto que los Imputados terminan la causa. Los resultados de las regiones III, XI y XII son sólo referenciales por la cantidad de casos que presentan.

Gráfico 33: Satisfacción con el resultado de su causa en Primera Audiencia.



El tipo de abogado, no genera diferencias en la satisfacción de los usuarios con el resultado de la causa. Es mas, la satisfacción neta en ambos casos es de 70 puntos.

Gráfico 34: Satisfacción con el resultado de su causa en Primera Audiencia, abierto por tipo de abogado (Local-Licitado)



Bases: Total 2446 Local 1205 Licitado 1037

Tabla 45: Satisfacción con el resultado de su causa en Primera Audiencia, abierto por tipo de abogado (Local-Licitado)

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
Licitados	70	52	59	62	0	65	69	78	66	51	83	74	73	79	0	60
Local	70	74	54	75	64	75	71	71	61	67	79	74	63	69	--	100

Se aprecian diferencias según el tipo de imputado, acá los hombres evalúan peor que el resto de los entrevistados. La satisfacción neta para este segmento alcanza los 66 puntos, mientras que las mujeres y jóvenes muestran 79 y 82 puntos respectivamente.

Gráfico 35: Satisfacción con el resultado de su causa en Primera Audiencia, abierto por tipo de Imputado (Hombres-Mujeres-Jóvenes)

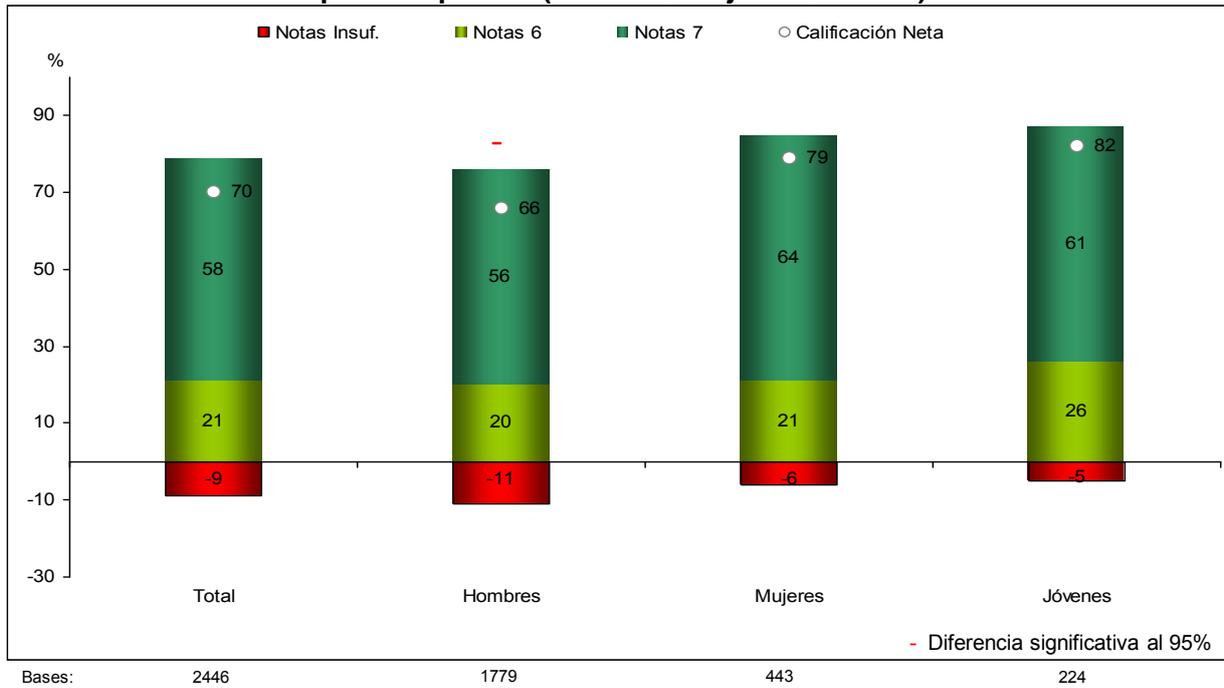


Tabla 46: Satisfacción con el resultado de su causa en Primera Audiencia, abierto por tipo de Imputado (Hombres-Mujeres-Jóvenes), por región

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
Hombres	66	58	54	63	23	68	70	68	62	58	76	70	67	68	33	83
Mujeres	79	81	64	82	100	71	64	81	81	63	92	89	89	82	--	100
Jóvenes	82	--	0	100	100	94	95	88	72	91	85	83	75	68	0	50

La satisfacción con según tipo de ingreso presenta diferencias, donde aquellos que ingresan a través de control de detención evalúan significativamente mejor el resultado de su causa.

Gráfico 36: Satisfacción con el resultado de su causa en Primera Audiencia, abierto por tipo de ingreso (Audiencia Programada – Centro de Detención)

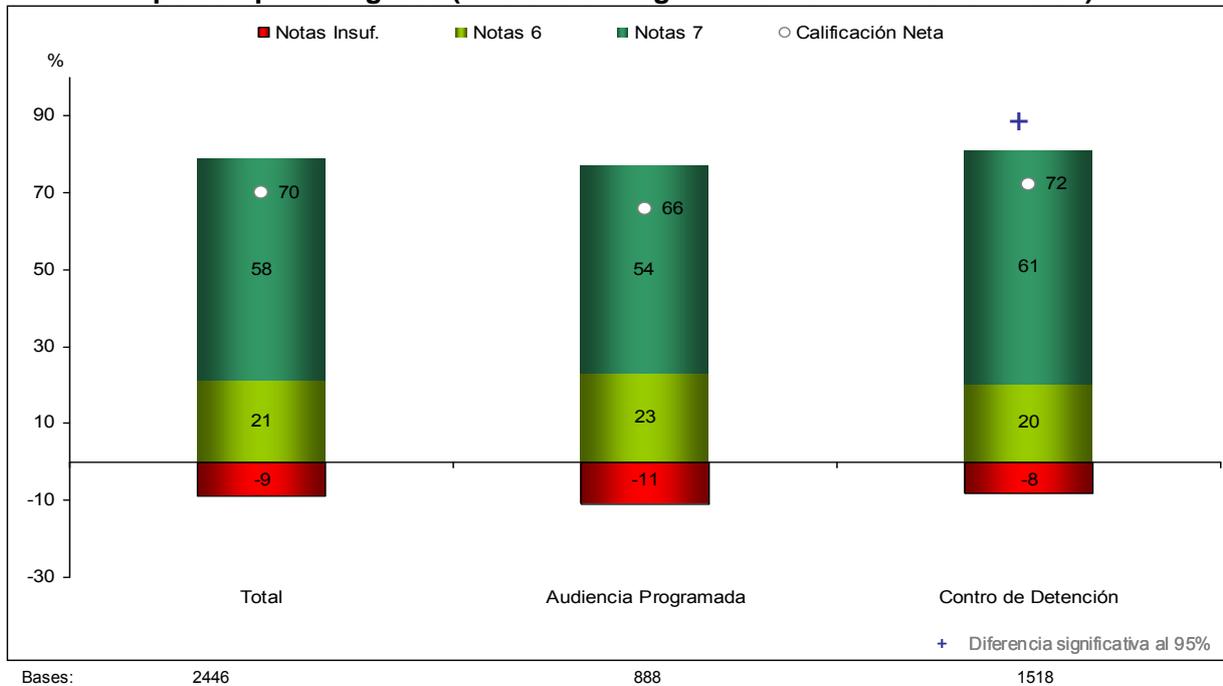
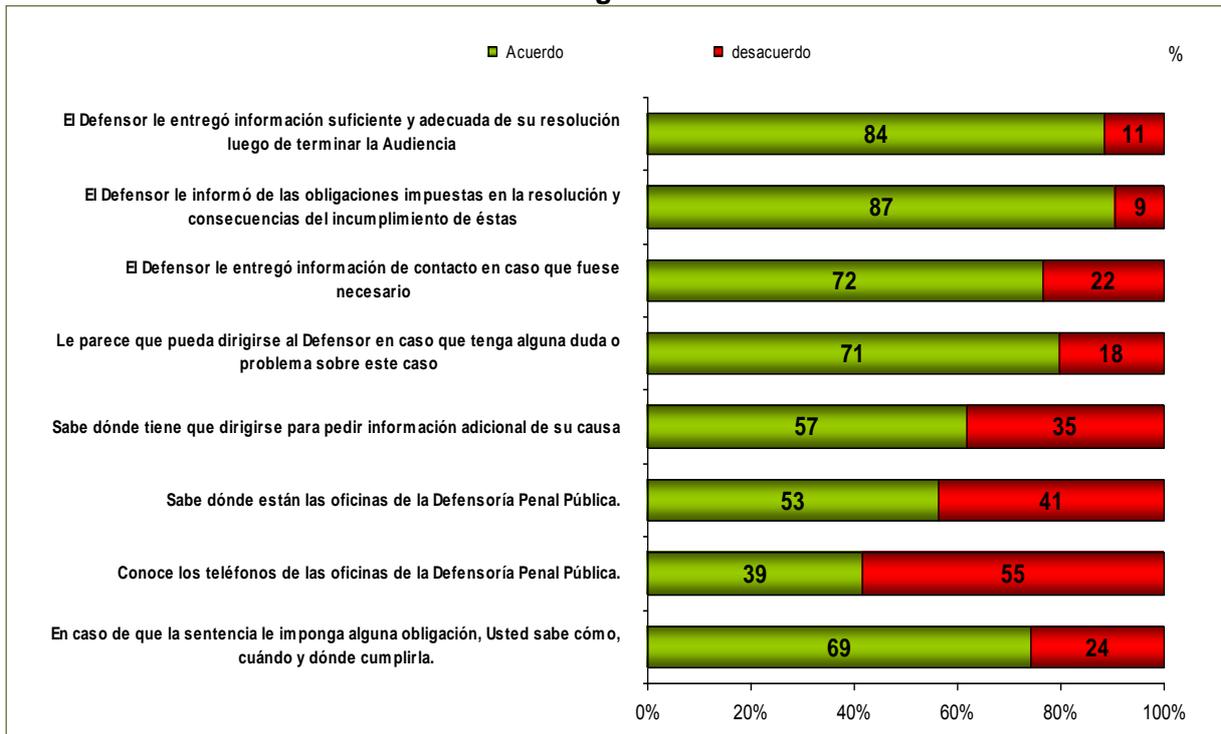


Tabla 47: Satisfacción con el resultado de su causa en Primera Audiencia, abierto por tipo de ingreso (Audiencia Programada – Centro de Detención)

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
Audiencia Programada	66	55	43	67	38	64	75	71	70	61	81	69	57	66	25	80
Control Detención	72	63	71	71	100	79	70	73	63	63	80	77	76	75	25	75

En cuanto al grado de acuerdo a la Información entregada al término de la audiencia, se observa que la información que está en manos del defensor brindar presenta altos grados de acuerdo, mientras que la información sistémica no es un ámbito de acción donde se pueden implementar mejoras. Así se tiene que la información entregada por el defensor es considerada adecuada y suficiente por un 84% de los entrevistados, un 87% está de acuerdo con que el abogado entregó información respecto a las obligaciones a cumplir por el Imputado y las consecuencias en caso de incumplimiento. Mientras que temas como el conocimiento de la ubicación de las oficinas de la DPP y de los teléfonos de la DPP presentan niveles de acuerdo de 53% y 39% respectivamente.

Gráfico 37: Información entregada al término de la Audiencia



Base: 2450

Tabla 48: Porcentaje de acuerdo con Información entregada al término de la Audiencia

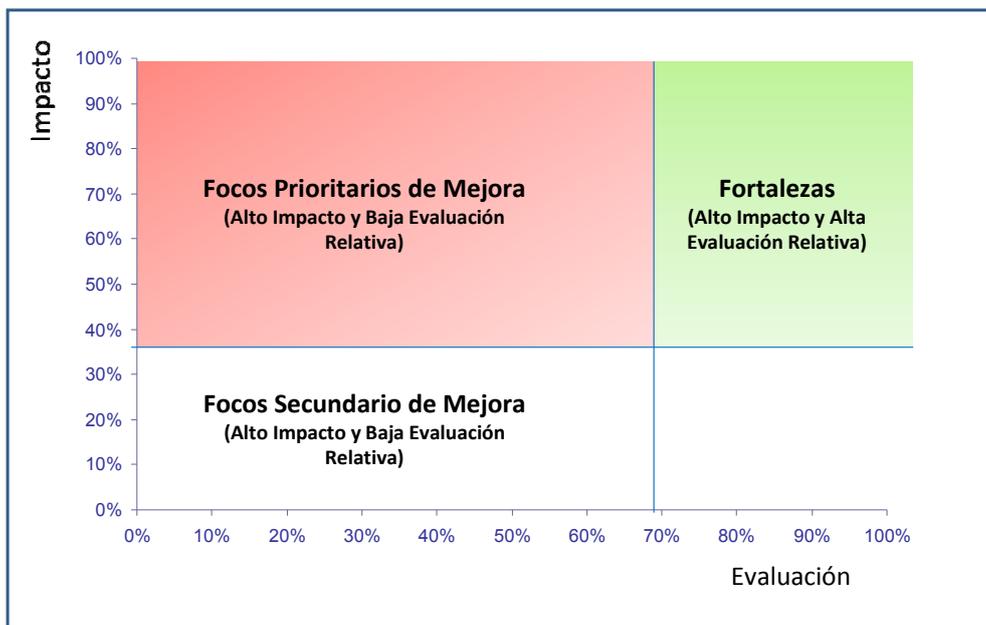
	El Defensor le entregó información suficiente y adecuada de su resolución luego de terminar la Audiencia	El Defensor le informó de las obligaciones impuestas en la resolución y consecuencias del incumplimiento de éstas	El Defensor le entregó información de contacto en caso de que fuese necesario	Le parece que pueda dirigirse al Defensor en caso que tenga alguna duda o problema sobre este caso	Sabe dónde tiene que dirigirse para pedir información adicional de su causa	Sabe dónde están las oficinas de la Defensoría Penal Pública	Conoce los teléfonos de la Defensoría Penal Pública	En caso de que la sentencia le imponga alguna obligación, usted sabe cómo, cuando y dónde cumplirla
Local	76%	80%	54%	57%	28%	18%	-7%	45%
Licitado	72%	78%	49%	50%	18%	5%	-27%	48%
Hombre	74%	78%	52%	55%	26%	15%	-14%	47%
Mujer	66%	71%	45%	42%	9%	2%	-25%	38%
Jóvenes	83%	86%	53%	56%	18%	11%	-21%	48%
Control de Detención	72%	79%	53%	54%	19%	6%	-19%	46%
Ad. Programada	74%	75%	45%	50%	29%	21%	-12%	43%
Santiago	71%	76%	44%	42%	2%	-14%	-30%	32%
Regiones	74%	79%	53%	56%	30%	22%	-12%	50%

3.1.6 Modelo Satisfactor:

El modelo Satisfactor se estructura mediante la medición de la satisfacción de atributos, procesos y la satisfacción general con el servicio. En este contexto, el modelo conceptual mide atributos que conforman una situación de servicio o proceso y el conjunto de procesos forman la satisfacción general. Es así como posteriormente es posible establecer relaciones de importancia entre los atributos que definen un proceso y la importancia de estos, así como la incidencia de los procesos en la satisfacción global.

Además el modelo Satisfactor entrega Mapas de priorización de Mejoras, que muestran la relación existente entre satisfacción e importancia de los procesos o atributos graficados. En ellos la satisfacción neta se grafica en el eje horizontal y el impacto o incidencia en el eje vertical. Luego se estructuran 4 cuadrantes, donde el punto de corte del eje X corresponde al promedio de satisfacción neta de los atributos medidos y el punto de corte del eje Y corresponde al valor esperado de la incidencia (esto es, si hay n atributos graficados, el valor esperado corresponde a 1/n).

Gráfico 38: Mapas de Priorización de Mejoras



Los cuadrantes representan la combinación de las evaluaciones con el impacto que tienen los procesos o puntos de contacto en la satisfacción global de los usuarios. El cuadrante superior derecho “Fortalezas”, presenta la combinación de los atributos con más alta evaluación y mayor impacto. Los “Focos Prioritarios de Mejora” quedan determinando por un alto impacto en la satisfacción global y una evaluación baja. Los procesos o puntos de contacto que se ubiquen en este cuadrante deberían marcar las prioridades de acción ya que la mejora en este sentido es la que generará mayores retornos en términos de satisfacción de clientes.

Los “Focos Secundarios de Mejora” se determinan por aquellos atributos que tienen más baja evaluación pero cuya incidencia relativa es más baja.

El modelo de la DPP se organiza en términos de las evaluaciones perceptuales de los imputados en los momentos de la audiencia (entrevista, desarrollo de la audiencia y término de la audiencia) y la evaluación transversal del abogado defensor y de cada uno de los atributos que definen dichos puntos. De esta manera se estiman las incidencias de los procesos sobre la calificación global mediante análisis de regresión múltiple.

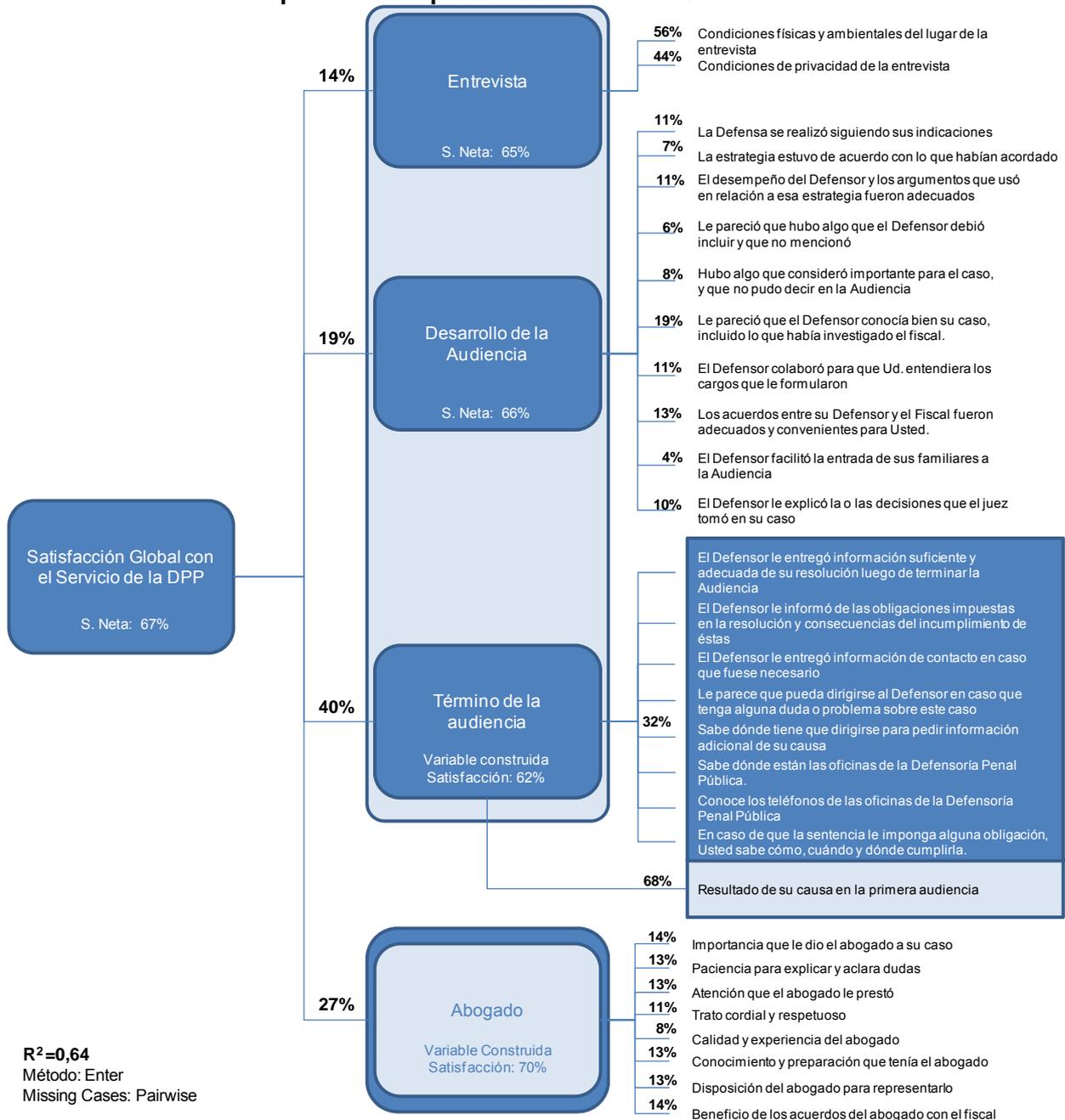
Del modelo de Satisfacción se desprende que el proceso más incidente en la satisfacción global con el servicio de la es la satisfacción con el término de la audiencia.

De hecho un 40% de la evaluación de la global viene dada por este proceso.

Dentro del resultado de la causa, el resultado de la misma es lo más importante con 68% de incidencia, mientras que la información entregada representa el 32% restante. En el mundo de la información proporcionada al término, lo más relevante corresponde a “la información que el abogado defensor entrega al imputado luego del término de la causa sobre la resolución de la misma” y “la oportunidad de consultar con el abogado las dudas que tenga el imputado”, las cuales tienen incidencias de 35% y 27% respectivamente. Por otro lado, el abogado defensor tiene un nivel de influencia relevante en el proceso, pues explica un 27% de la satisfacción final con la DPP. En cuanto a los atributos que describen la satisfacción con el abogado defensor, no se aprecia diferencia en la relevancia de estos, si no que más bien son parejos.

Tercero en importancia se encuentra la satisfacción con el desarrollo de la audiencia, presentando un 19% de incidencia. Para este, las variables más incidentes corresponden a “el conocimiento del caso que tenía el abogado” y “lo beneficioso de los acuerdos logrados entre el defensor y el fiscal”. Finalmente, el proceso menos relevante corresponde a la entrevista previa (14%), donde las “condiciones físicas” y de “privacidad” tienen importancias similares en el proceso.

Esquema 12: Representación Modelo Satisfactor



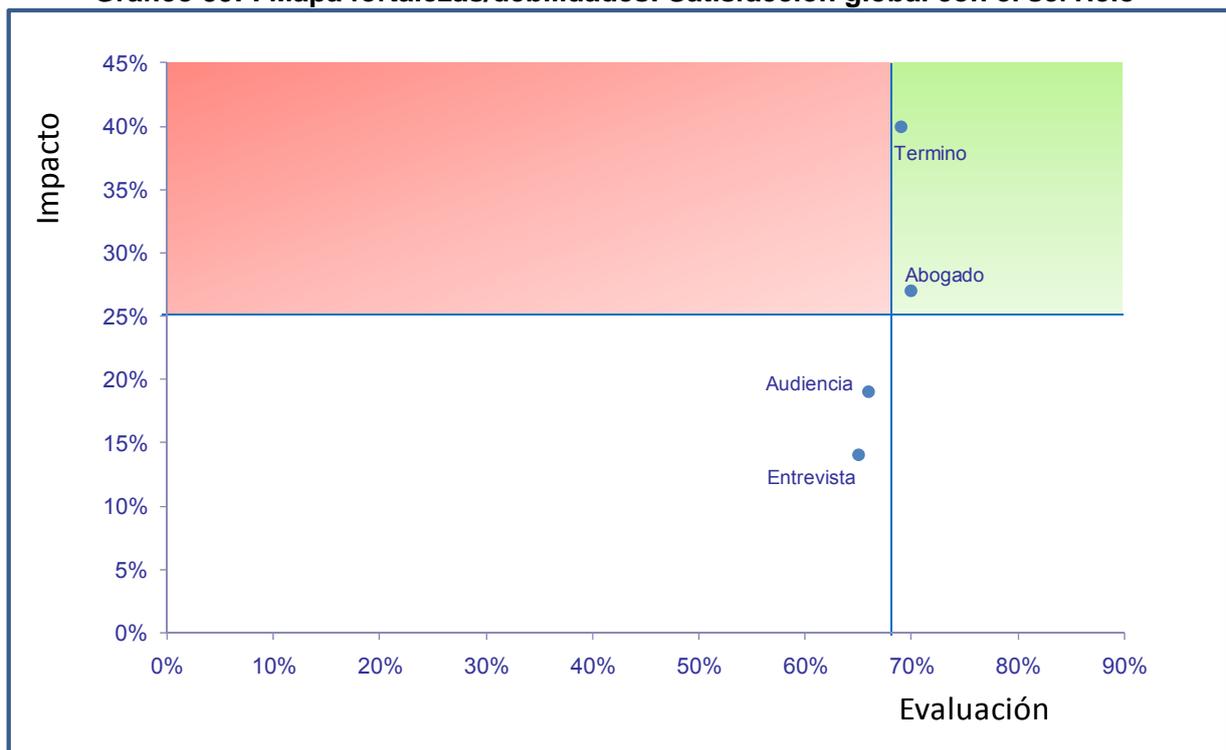
Mapas de Priorización de Mejoras

Al considerar las incidencias de los procesos del servicio y su respectiva satisfacción neta, es posible obtener los mapas de fortalezas y debilidades del servicio.

Así, dada su elevada incidencia en la calificación global y su alta satisfacción, se tiene que tanto el término de la audiencia como el abogado en general corresponden a fortalezas del servicio. De este modo, es necesario potenciar y explotar estos aspectos para gatillar una mayor satisfacción en los imputados.

Por otro lado, se aprecia que tanto la entrevista con el abogado defensor como el desarrollo de la audiencia son aspectos a mejorar del servicio. Si bien estos aspectos no corresponden a debilidades ni son focos prioritarios, es necesario prestarles atención para poder convertirlos en fortalezas secundarias del proceso. Para esto, se recomienda escuchar más a los imputados y aumentar el tiempo de las entrevistas, ya que son los aspectos de mayor mención entre los entrevistados insatisfechos con el servicio. Además, el potenciar la participación de los imputados durante la audiencia mejoraría sustantivamente su calificación con la audiencia.

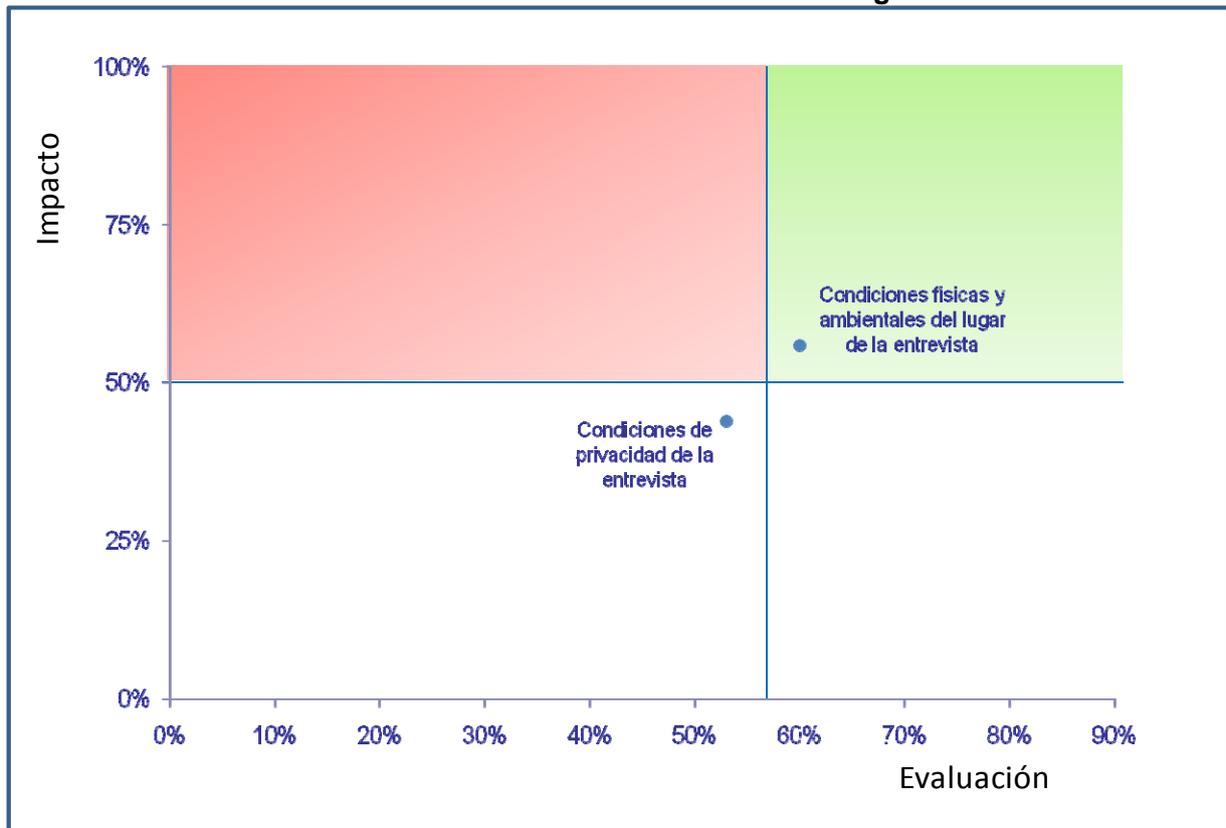
Gráfico 39: : Mapa fortalezas/debilidades: Satisfacción global con el servicio



Respecto a la entrevista con el abogado defensor, se aprecian como fortalezas las condiciones físicas y ambientales del lugar de la entrevista. Esto debido al alto impacto (53%) y a la buena evaluación relativa del atributo (SNeta 60).

Aún cuando tienen un menor impacto, las condiciones de privacidad de la entrevista es un aspecto a desarrollar. Este aspecto no supera una neta de 60 (uno de los tres aspectos peores evaluados del estudio), y la incidencia en la satisfacción con la entrevista está apenas bajo el 50%, siendo un atributo relevante en la percepción de un buen servicio durante la entrevista.

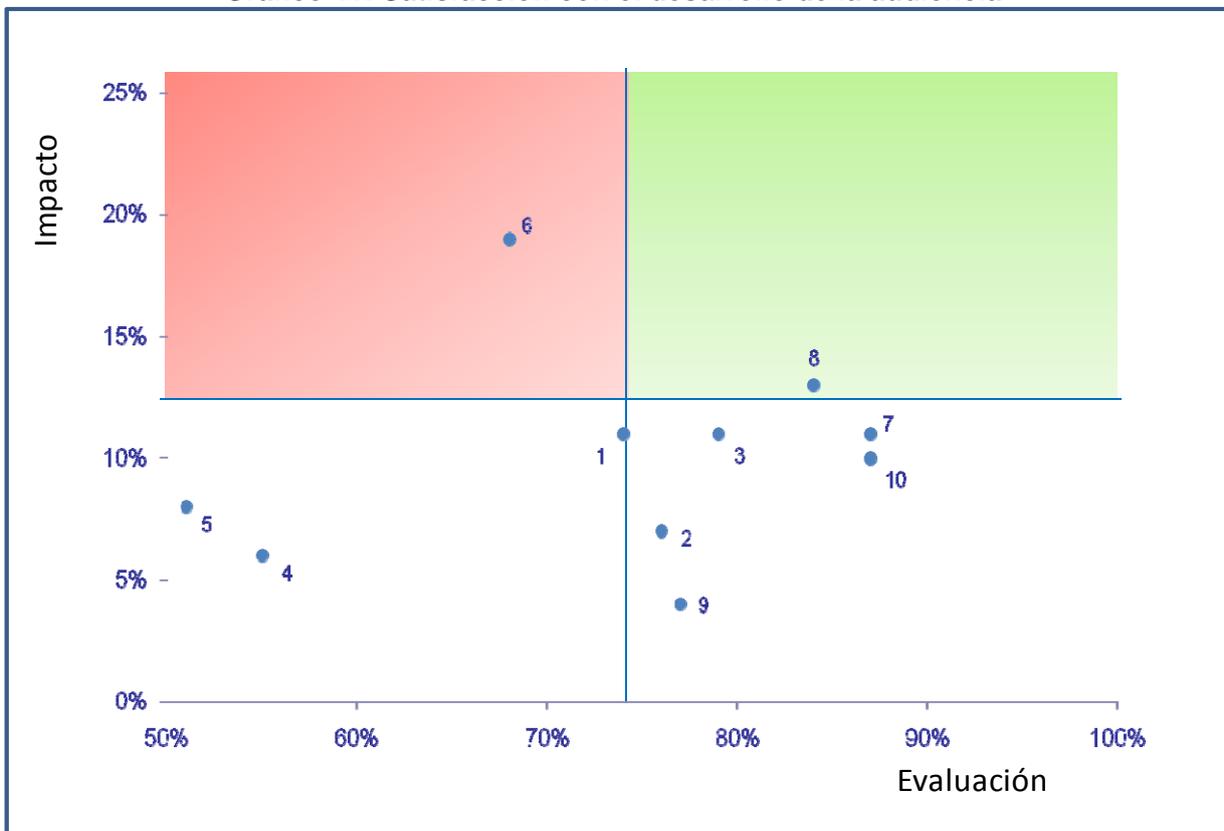
Gráfico 40: Satisfacción con la Entrevista con el abogado defensor



En el contexto del desarrollo de la audiencia el conocimiento del caso por parte del defensor es actualmente la variable más crítica, esto debido a su alto impacto en la satisfacción global con la audiencia (19%, el mayor de este módulo) y su baja satisfacción en relación a la media de las variables relacionadas.

Otro aspecto poco desarrollado, es la percepción por parte del cliente de que se haya utilizado toda la información y argumentos posibles a su favor en la causa. A partir de su evaluación se deriva que los entrevistados consideran que tanto ellos como el defensor podría haber presentado información relevante para la causa la cual se mantuvo finalmente en reserva. Estas variables combinadas (5 y 6) tienen una incidencia combinada de 14%.

Gráfico 41: Satisfacción con el desarrollo de la audiencia



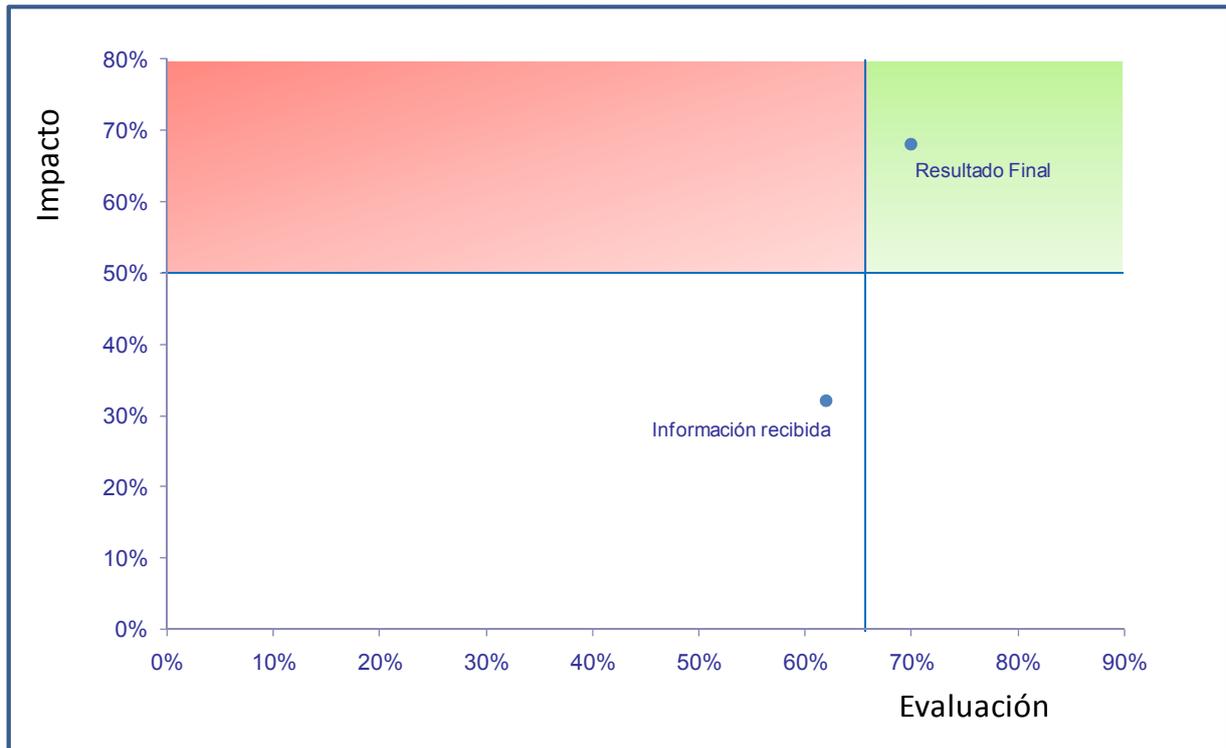
1	La Defensa se realizó siguiendo sus indicaciones	6	Le pareció que el Defensor conocía bien su caso, incluido lo que había investigado el fiscal.
2	La estrategia estuvo de acuerdo con lo que habían acordado	7	El Defensor colaboró para que Ud. entendiera los cargos que le formularon
3	El desempeño del Defensor y los argumentos que usó en relación a esa estrategia fueron adecuados	8	Los acuerdos entre su Defensor y el Fiscal fueron adecuados y convenientes para Usted.
4	Le pareció que hubo algo que el Defensor debió incluir y que no mencionó	9	El Defensor facilitó la entrada de sus familiares a la Audiencia
5	Hubo algo que consideró importante para el caso, y que no pudo decir en la Audiencia	10	El Defensor le explicó la o las decisiones que el juez tomó en su caso

Por otro lado, se observan como fortalezas del desempeño del defensor en el desarrollo de la audiencia su capacidad para explicar con la mayor claridad al cliente los diversos contenidos expuestos durante la causa (como los cargos formulados y otras decisiones del juez en general). Las dos variables que evalúan esta capacidad del defensor poseen una incidencia combinada de 21% y son los que poseen la más alta evaluación.

Finalmente, cabe destacar también, con una satisfacción neta menor, pero con una alta incidencia en la satisfacción global, lo beneficioso de los acuerdos tomados entre el defensor y el fiscal.

De las dimensiones relativas al término de la audiencia el resultado final aparece como la de mejor evaluación y mayor impacto sobre la global de este módulo. La información recibida por parte del cliente si bien tiene un impacto menor, explica en un 30% la satisfacción con la global, esto implica que el manejo del abogado respecto a poner a disposición de su cliente toda la información que le pueda ser útil sigue siendo una dimensión relevante.

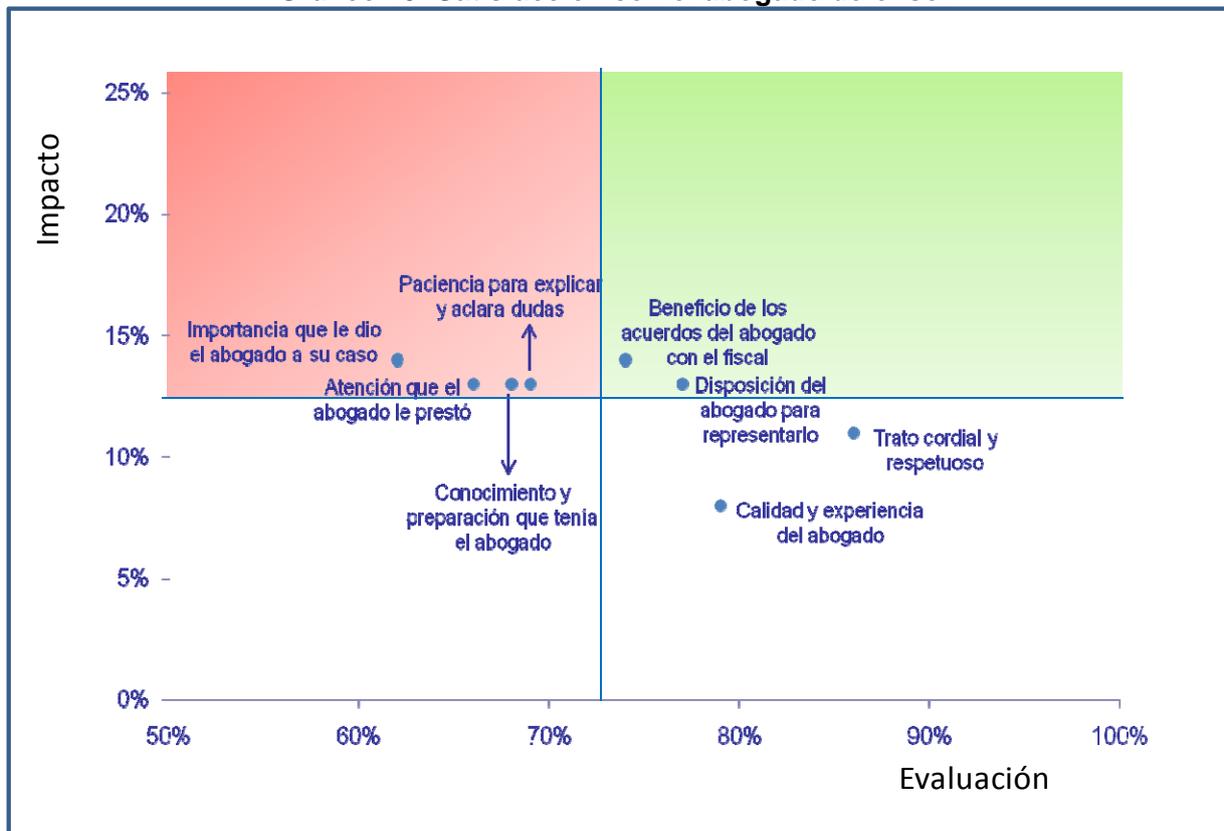
Gráfico 42: Satisfacción con el término de la audiencia



De los atributos que definen al abogado defensor, se aprecian cuatro que es posible calificar como focos de mejora puesto que presentan evaluaciones bajo la media de estos atributos y su nivel de importancia está por sobre el valor de corte. Estos atributos corresponden a “La importancia que le da el abogado al caso”, la “atención que brindó el abogado al imputado” que es muy relacionada con la anterior, el “conocimiento y preparación del abogado” y “paciencia para explicar las dudas”.

Es posible observar, que tres de las variables críticas tienen que ver con entregarle al cliente el tiempo y preocupación suficiente para que este sienta que se le está tratando con importancia, por ende, enfocar esfuerzos en este sentido es fundamental para mejorar la percepción de los usuarios.

Gráfico 43: Satisfacción con el abogado defensor



3.1.7 Tasa de Problemas y Reclamos:

La tasa de problemas sólo alcanza al 3%, es decir 60 de 2.461 declaran haber tenido un problema con el abogado defensor en la causa. De estos, los principales problemas aluden a mala comunicación con el abogado, un trato no adecuado que no fue de gusto del imputado o porque el abogado no le dio la importancia suficiente al caso.

Gráfico 44: Tasa de Problemas con abogado defensor



Tabla 49: Tasa de Problemas con abogado defensor

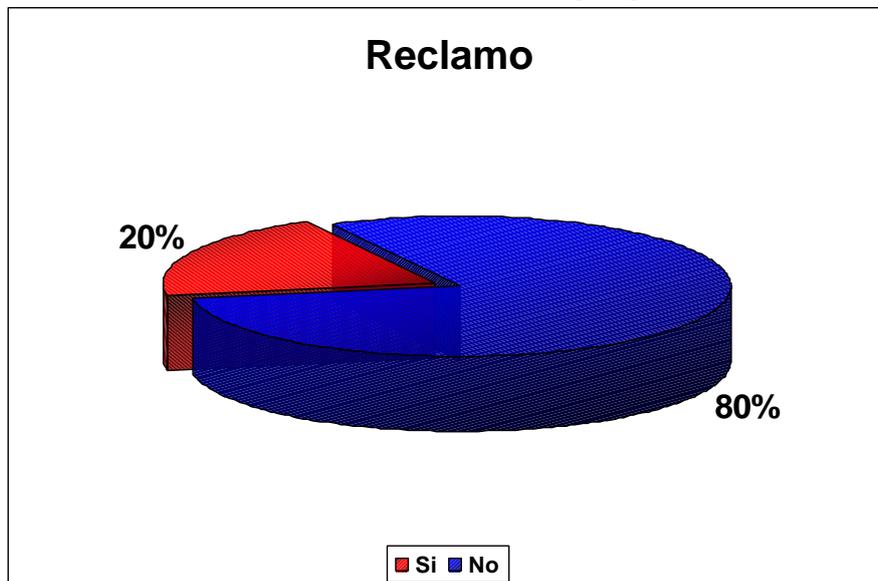
	Frecuencia	%
Si	60	2%
No	2401	98%
Total	2461	100%

Tabla 50: Problemas presentados

	Total	
	%	Frecuencia
Mala comunicación	23%	13
No me gustó el trato que me dio	15%	9
No le dió suficiente importancia al caso	15%	9
Fue poco eficiente	8%	5
El Defensor no entregó suficiente información al juez	8%	5
Fue poco competente	7%	4
No me informó lo suficiente	7%	4
No me gustó el resultado de mi caso	7%	4
Otros (especificar):	3%	2
No me prestó la ayuda necesaria	2%	1
No responde	2%	1
Otros	1%	1

De acuerdo a lo que se aprecia en el Gráfico 45, de las personas que tuvieron problemas, un 20% piensa presentar un reclamo a causa de este. Aquellos que no lo harían, se abstienen principalmente porque consideran que “todo quedará en nada” o bien porque piensan que esto “perjudicaría su caso”.

Gráfico 45: Intención de reclamo por problemas



Finalmente, al consultar a los usuarios si confiarían en el abogado defensor público, en caso de tener nuevamente un problema con la justicia, un 87% declara que si lo haría, principalmente “porque no tienen otra opción”, “el servicio da Confianza”, “por la preparación de los Abogados Defensores”, porque el servicio es justo y de calidad” o porque “el servicio le da Seguridad”.

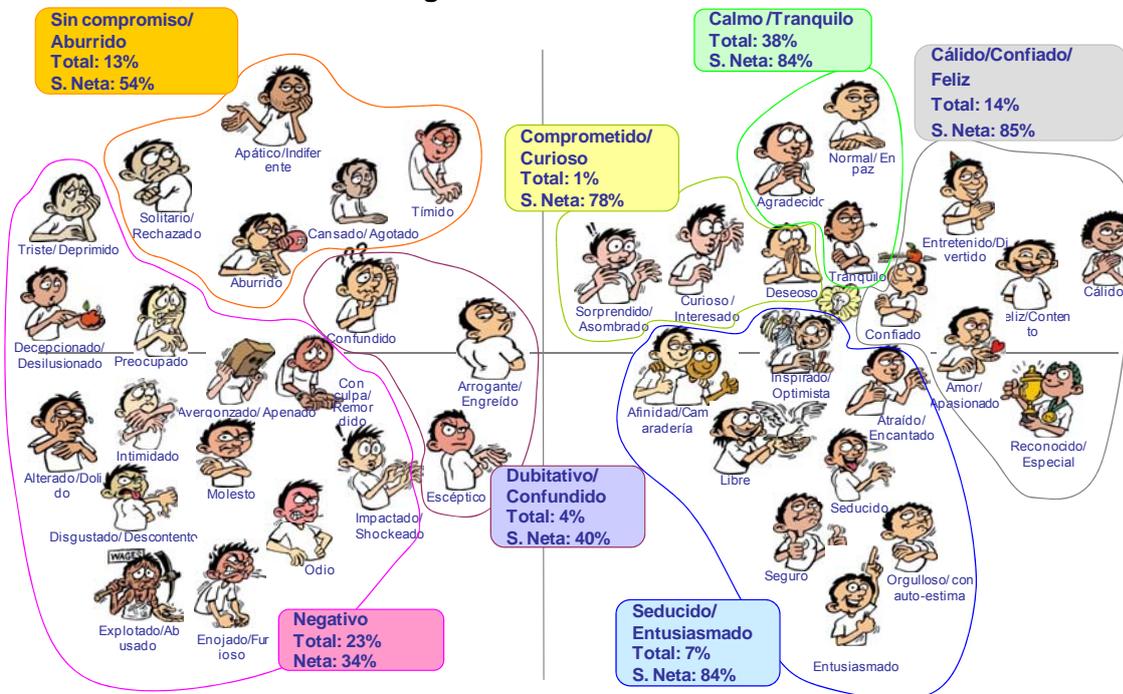
Tabla 51: Razones para no presentar un Reclamo

	Total	
	%	Frecuencia
Porque todo iba a quedar en nada	42%	19
Por temor a perjudicar su caso	15%	7
No sabía que podía hacerlo	13%	6
No sabía dónde ni cómo hacerlo	4%	2
Me gustó el Abogado Defensor	2%	1
No sabe/ No responde	25%	12

3.1.8 Satisfacción Emocional

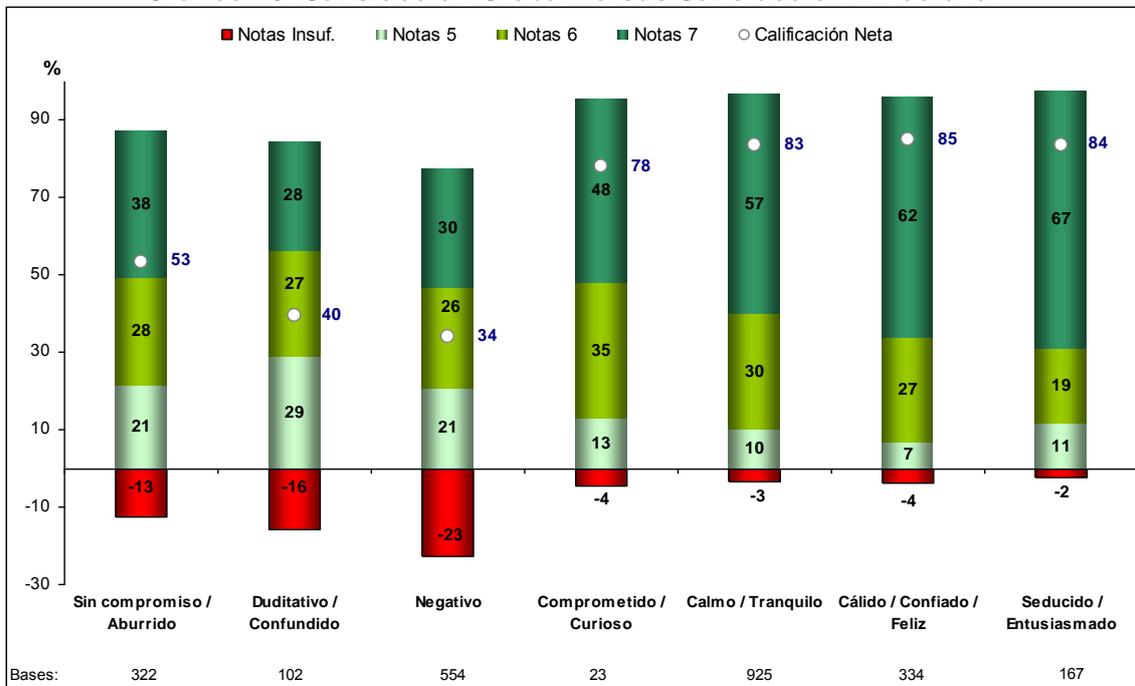
Se observa una relación del orden 2:3 entre los imputados emocionalmente positivos y los negativos. Adicionalmente, se distingue una clara correspondencia entre la satisfacción global con el servicio y la satisfacción emocional de los imputados. De este modo, aquellos usuarios emocionalmente positivos califican significativamente mejor el servicio.

Imagen 5: Satisfacción Emocional



Cabe destacar que existe un 23% de usuarios que se identifica con una emoción negativa pese a que la evaluación funcional negativa llega al 23%. Esto muestra la influencia del proceso en el estado de ánimo de los imputados.

Gráfico 46: Satisfacción Global versus Satisfacción Emocional



3.1.9 Enfoque de Género:

Se presenta la información recabada tomando en consideración las diferencias entre hombres adultos, mujeres adultas y menores de edad. Como se mencionó anteriormente en términos de satisfacción global con el servicio que presta la DPP no es posible observar diferencias significativas entre hombres y mujeres adultas.

Los resultados se presentan a continuación destacando en rojo las diferencias significativas negativas y en azul las diferencias significativas positivas en relación los tres segmentos.

Tabla 52: Satisfacción Neta por Segmentos

	Hombres	Mujeres	Menores de Edad
Muestra Total por Segmento	1.984	483	225
Condiciones físicas y ambientales	61%	58%	54%
Condiciones de privacidad	52%	59%	62%
Entrevista con el Abogado Defensor	65%	64%	73%
Desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia	66%	68%	74%
La importancia que le dió el Abogado Defensor a su caso	61%	65%	75%
La paciencia para explicarle y aclararle sus dudas	68%	70%	79%
La atención que el Abogado Defensor le prestó a lo que Ud. le dijo sobre los hechos	65%	66%	76%
El trato cordial y respetuoso	86%	85%	96%
La calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor	79%	79%	91%
El conocimiento y la preparación que tenía el Abogado Defensor de su caso	68%	70%	83%
La disposición que tuvo el Abogado Defensor para representarlo en la Audiencia	76%	79%	85%
Los acuerdos del Abogado Defensor con el Fiscal fueron beneficiosos para Usted	72%	81%	85%
Resultado de su causa en Primera Audiencia	67%	79%	82%
Satisfacción Global Defensoría Penal Pública	66%	67%	79%

Existe una diferencia positiva en la satisfacción de las mujeres respecto que los acuerdos del defensor con el fiscal fueron positivos para el resultado de la audiencia.

Respecto al actual del defensor en la audiencia y en relación a los niveles de acuerdo de los usuarios es posible evidenciar diferencias positivas en las evaluaciones de los menores de

edad respecto de los adultos. En particular la percepción que de colaboración del defensor en el entendimiento de los cargos formulados, resulta de alta importancia para el segmento ya que carece de mayores conocimientos del sistema.

Por otra parte los hombres presentan niveles inferiores de acuerdo en cuanto a la ayuda de la entrada de los familiares a la audiencia.

**Tabla 53: Actuar de su Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia.
(% cumplimiento notas 4 + 5)**

	Hombres	Mujeres	Menores de Edad
Muestra Total por Segmento	1.984	483	225
La Defensa se realizó siguiendo sus indicaciones	75%	76%	78%
La estrategia estuvo de acuerdo con lo que habían acordado	78%	78%	83%
El desempeño del Defensor y los argumentos que usó en relación a esa estrategia fueron adecuados	80%	80%	86%
Le pareció que hubo algo que el Defensor debió incluir y que no mencionó	37%	38%	35%
Hubo algo que consideró importante para el caso, y que no pudo decir en la Audiencia	42%	43%	40%
Le pareció que el Defensor conocía bien su caso, incluido lo que había investigado el fiscal.	68%	69%	76%
El Defensor colaboró para que Ud. entendiera los cargos que le formularon	87%	84%	93%
Los acuerdos entre su Defensor y el Fiscal fueron adecuados y convenientes para Usted.	83%	88%	94%
El Defensor facilitó la entrada de sus familiares a la Audiencia	76%	81%	90%
El Defensor le explicó la o las decisiones que el juez tomó en su caso	87%	88%	92%

En lo referente a las evaluaciones sobre la entrega de información al término de la audiencia se observa que en términos generales el segmento de mujeres es aquel que presenta menores niveles de acuerdo.

Particularmente se evidencia que las mujeres manifiestan menores niveles de acuerdo con la entrega de información referente a ubicación de las oficinas de la DPP, lugar donde debe dirigirse para solicitar información adicional e información de contacto del defensor.

Si bien, como se mencionó anteriormente, la información al término de la audiencia es una de las debilidades del sistema esta se vuelve particularmente relevante en los segmentos de mujeres.

**Tabla 54: Información entregada al término de la Audiencia.
(% cumplimiento notas 4 + 5)**

	Hombres	Mujeres	Menores de Edad
Muestra Total por Segmento	1.984	483	225
El Defensor le entregó información suficiente y adecuada de su resolución luego de terminar la Audiencia	85%	81%	90%
El Defensor le informó de las obligaciones impuestas en la resolución y consecuencias del incumplimiento de éstas	87%	85%	92%
El Defensor le entregó información de contacto en caso que fuese necesario	73%	70%	72%
Le parece que pueda dirigirse al Defensor en caso que tenga alguna duda o problema sobre este caso	72%	66%	72%
Sabe dónde tiene que dirigirse para pedir información adicional de su causa	59%	50%	55%
Sabe dónde están las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	55%	48%	53%
Conoce los teléfonos de las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	40%	34%	37%
En caso de que la sentencia le imponga alguna obligación, Usted sabe cómo, cuándo y dónde cumplirla.	70%	65%	70%

En relación a la entrega de información personal sólo un 10% de los entrevistados declara haber entregado información familiar relevante para el caso. Esto indica que los casos resueltos en primera audiencia no alcanzan grados de complejidad que requieran de esta información.

Gráfico 47: Entregó información personal o familiar que considera que fue relevante para su caso.

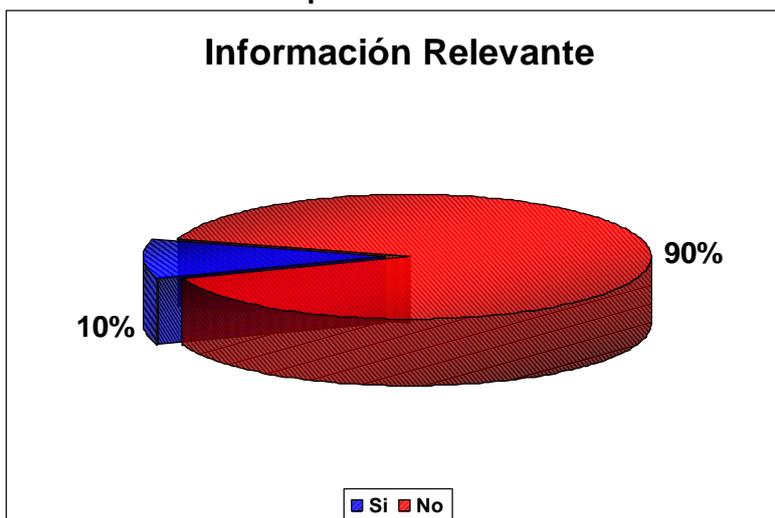


Tabla 55: Entregó información personal o familiar que considera que fue relevante para su caso.

	Frecuencia	%
Si	247	10%
No	2215	90%
Total	2462	100%

En aquellos casos en que fue necesario entregar información familiar para el caso, un 66% de los usuarios declara que el defensor uso dicha información para desarrollar la estrategia del caso. En este sentido se aprecia que los defensores a pesar del poco tiempo que en general dedica a los Imputados que terminan en primera audiencia son capaces de identificar variables claves para la defensa.

Gráfico 48: El Defensor ¿Usó esta información para desarrollar la estrategia del caso durante la audiencia?



Tabla 56: El Defensor ¿Usó esta información para desarrollar la estrategia del caso durante la audiencia?

	Frecuencia	%
Si	162	66%
No	85	34%
Total	247	100%

Haciendo foco en la segmentación por género, no se aprecian diferencias relevantes en cuanto a la frecuencia con que se entrega este tipo de información. Es relevante hacer foco en las diferencias según sexo al momento de evaluar la aplicación del enfoque de género, el cual promueve la solicitud y uso en el proceso de información personal que pueda favorecer a las mujeres imputadas. A nivel de regiones, destacan la XV, VIII, la IV y la V como las que poseen un mayor porcentaje de entrega de información adicional de tipo personal a los defensores.

Tabla 57: Entrega de información personal o familiar relevante para el caso según género por región.

% Si	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
Hombres	10	19	6	3	8	15	14	7	7	8	20	11	14	7	0	17
Mujeres	11	25	0	6	0	18	21	5	16	12	18	20	0	9	0	0
Jóvenes	10	0	17	11	0	22	18	5	6	9	6	0	13	14	0	0

Tabla 58: Información entregada al Defensor

%	Total	Hombres	Mujeres	Menores	Licitadas	Locales
Situación familiar	25	22	37	25	25	24
De los hechos	18	21	10	13	21	14
Datos personales	10	9	6	21	6	13
De su trabajo / estudio	8	8	4	13	5	11
Otros	7	8	8	0	10	5
Situación de salud	6	6	10	0	5	8
Del caso	5	5	8	4	6	5
Situación económica	5	5	8	4	6	5
No tenía antecedentes	5	4	8	4	8	3
No sabe/ No responde	3	3	0	4	2	2
Necesita ver a familiares	3	2	2	8	2	5
De los derechos	2	2	0	0	3	0
Persona responsable	1	2	0	0	0	3
Que no es culpable	1	1	0	0	0	2
No sabía que debía pagar	1	1	0	0	1	1
Información completa / clara	1	1	0	4	0	2

3.1.10 ***Comparación con otros Estudios Anteriores:***

Uno de los objetivos de la auditoría consistía en la comparación de los resultados de la satisfacción de clientes que terminan en primera audiencia con mediciones anteriores y con la satisfacción de clientes cuyas causas terminan después de una o más audiencias.

No se da cumplimiento a este objetivo ya que no fue posible contar con la información validada del estudio de Satisfacción de Usuarios de la Universidad de Chile. La contraparte técnica puso a disposición de la Auditora el informe y las bases de datos para realizar el análisis. El desarrollo del análisis de las bases de datos entregó resultados que eran consistentes con los planteados en el informe. Por esta razón y de acuerdo con la contraparte técnica se omite el análisis del informe.

4. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE LA FASE CUANTITATIVA: CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA

Tabla 59: Hallazgos y Recomendaciones de la Fase Cuantitativa

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones & Sugerencias
<ul style="list-style-type: none"> El servicio brindado por la DPP mediante los abogados defensores es bien evaluado por los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> En términos de satisfacción de usuarios se aprecian índices positivos por parte de los usuarios del sistema, donde un 49% califica con nota 7, un 28% con nota 6 y un 10% con nota 4 ó menos su satisfacción global con la Atención en Primera Audiencia. Lo anterior arroja 67 puntos de satisfacción neta a nivel global. 		
<ul style="list-style-type: none"> No se aprecian diferencias en la satisfacción de usuarios entre quienes son atendidos por un defensor local y uno licitado. 	<ul style="list-style-type: none"> A nivel general los defensores locales presentan 68 puntos de satisfacción neta, mientras que los licitados alcanzan los 66 puntos en el indicador. 	<ul style="list-style-type: none"> La procedencia del defensor (local o licitado) no determina el nivel de satisfacción del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar decisiones y medidas de gestión flexibles en base a criterios de eficiencia.
<ul style="list-style-type: none"> Los menores de edad evalúan mejor el servicio que los adultos. 	<ul style="list-style-type: none"> A nivel de imputado se perciben algunas diferencias, los menores de edad evalúan mejor que los adultos con 79 puntos de satisfacción neta versus 65 y 67 de los Hombres y Mujeres respectivamente. Destaca en el segmento de jóvenes que sólo un 4% califica con nota 4 o menos. 	<ul style="list-style-type: none"> El servicio que se presta a los imputados genera satisfacciones diversas, según las edades de estos. Esto podría deberse a la edad de quien evalúa o al servicio especializado que se entrega en el caso de los menores de edad. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una evaluación que permitan identificar las variables relevantes que expliquen la menor satisfacción por parte de los adultos.

<ul style="list-style-type: none"> • Los aspectos peor evaluados en términos de satisfacción son cuestiones vinculadas con las actividades previas a la audiencia, específicamente las condiciones físicas y ambientales y de privacidad en que se realiza la primera entrevista. El tiempo de la entrevista también es un aspecto relevante 	<ul style="list-style-type: none"> • La privacidad de la comunicación con el defensor es el aspecto más débil, con 16% de insatisfacción. • Las condiciones físicas, a pesar de estar mejor evaluadas, tampoco destaca por una excelente satisfacción. • Sin perjuicio de lo anterior, mientras un 64% declara que el tiempo fue suficiente, un porcentaje importante (35%) lo considera insuficiente, generando disconformidad con el proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • El usuario percibe que no se están dando las condiciones necesarias para preparar adecuadamente la audiencia, tanto en relación al tiempo dedicado como a la privacidad y a los lugares físicos dedicados. • Potencialmente, lo poco informal del proceso puede afectar la percepción de la importancia que da el defensor al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar las coordinaciones necesarias para mejorar los aspectos vinculados al lugar, a la privacidad y al tiempo de las entrevistas entre imputados y defensores, para mejorar el proceso previo a la audiencia
<ul style="list-style-type: none"> • Bajo uso de la instancia de presentación de reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> • Del total de encuestados que declaran haber tenido un problema con el defensor, solo un 20% manifiesta la intención de presentar un reclamo. • Entre las causas para esta reticencia destaca principalmente la creencia en que no se obtendrían resultados al presentar el reclamo (43%). Otros motivos señalados son el temor a perjudicar el caso (15%), no saber que podía presentar un reclamo (13%), ni cómo hacerlo (4%). 	<ul style="list-style-type: none"> • Debido a que los usuarios no están aprovechando las instancias existentes para presentar reclamos, se pierde un canal de información relevante respecto a los problemas que pueden estar afectando el servicio de la Defensoría. 	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir los canales de atención de quejas y reclamos poniendo énfasis en los beneficios que estos generan en el mismo usuario, y recalcar que esto no implicará problemas para su causa.
<ul style="list-style-type: none"> • Aunque no se aprecian diferencias relevantes en la satisfacción global con el servicio brindado entre quienes acudieron a la primera audiencia a través de Audiencia Programada y quienes lo hicieron 	<ul style="list-style-type: none"> • Hay una diferencia de 4 puntos en la satisfacción neta global con el servicio de la Defensoría entre los casos citados por medio de Control de detención (SNeta 68) y Audiencia Programada (SNeta 64). • La diferencia tampoco es relevante en el caso de a satisfacción con la entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> • Las audiencias programadas tienen mejores condiciones, en principio, para prestar un mejor servicio; sin embargo, la defensa en las audiencias de control de detención es mejor 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un modo de trabajo diferenciado entre audiencias programadas y de control de detención, aprovechando las ventajas que ofrecen las primeras para entregar un

<p>por un Control de Detención, los imputados de éstas manifiestan mayor satisfacción. Sin embargo, sí se aprecian diferencias mayores en la satisfacción con el resultado final de la causa.</p>	<p>con el abogado defensor y con el desempeño de este.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayor diferencia se aprecia en la satisfacción con el resultado de la causa, donde la SNeta por el conducto Audiencia Programada es de 66, mientras que para quienes fueron convocados a través del Control de Detención es de 72. 	<p>evaluada. De esta manera, primero, quien es citado a una audiencia programada no recibe un servicio de mejor calidad y, segundo, es posible que el modo de trabajo establecido para las audiencias programadas no sea el óptimo ni esté usando las ventajas que tienen en relación a la demanda de defensa cuando hay control de detención, lo que se evidencia con el hecho que aquellos imputados que son citados por audiencia programada sólo un 32% realiza la entrevista previa en la oficina del defensor.</p>	<p>servicio de mayor calidad</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Se considera el desempeño del defensor durante todo el proceso como el principal foco de mejora en el servicio de la Defensoría. 	<ul style="list-style-type: none"> • El alto impacto que tiene el desempeño del abogado transversalmente a la defensa en la satisfacción global con el servicio de la defensoría (incidencia 27%) lo convierte en un aspecto a desarrollar y consolidar. • Actualmente la satisfacción con este aspecto (70%) se ubica en el promedio de la satisfacción neta de los procesos del servicio, lo que implica que aún hay espacio para desarrollar esta dimensión. • Las debilidades del desempeño del defensor con el desarrollo de la audiencia que observan un mayor impacto en la satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Para los usuarios el aspecto más importante en la satisfacción es el desempeño del abogado durante la audiencia misma, más que el resultado propiamente tal. Lo anterior, dado que el resultado no es atribuible única y exclusivamente al desempeño del defensor, sino que a otras variables existentes como jueces entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los aspectos más débiles en el desempeño del abogado defensor y que impactan fuertemente en el desempeño de este (ver evaluación de desempeño realizado a través de la opinión de pares). • Generar capacitaciones especializadas para abordar los aspectos identificados.

	<p>neta de esta dimensión son el conocimiento del caso que tenía el defensor y la intención brindada en términos de manifestar interés y relevancia al caso.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • En pocos casos se piden antecedentes que pueden ser relevantes para generar una estrategia usando el enfoque de género. No hay diferencias según sexo, en la frecuencia con que el defensor solicita información adicional vinculada a dicho enfoque. 	<ul style="list-style-type: none"> • Del total de encuestados solo un 10% afirma haber entregado información personal o familiar relevante para su caso. • Segmentando por género, la proporción se mantiene, un 10% de hombres y un 11% de mujeres entregaron información de este tipo al defensor. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha desarrollado una actividad importante de los defensores respecto a solicitar información que puede ser relevante desde la perspectiva del género. Esto permite pensar que en las causas que terminan en primera audiencia, el uso de este enfoque es muy limitado 	<ul style="list-style-type: none"> • Que la defensoría identifique las variables relevantes para generar una estrategia de defensa, usando el enfoque de género. • Generar instancias de capacitación donde se expliquen las variables diferenciadoras que puedan ser utilizadas a favor. • Evaluar la aplicación y resultado del enfoque

FASE CUANTITATIVA

II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS DE LA DPP



1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

■ Objetivo General:

- El objetivo principal de esta auditoría es obtener un examen crítico sobre las particularidades que el servicio ofrece al cliente del Sistema de Defensa Penal Pública, a través de la percepción de sus clientes, es decir, los Imputados y sus familiares directos.

■ Objetivos Específicos:

- **Medición de la Satisfacción de la Atención en Oficinas:**
 - Evaluar el nivel de satisfacción con el servicio de atención en las Oficinas de la DPP.
 - Evaluar los tipos de atención que entregan las oficinas de la DPP (regionales, locales, licitadas y de convenio) y si éstas son apropiadas para satisfacer los requerimientos de los clientes que usan el servicio.
 - Determinar los tiempos de atención a público (en áreas de atención telefónica y vía correspondencia escrita) en las oficinas de la DPP, y si éstos son los adecuados para entregar un buen servicio.
 - Evaluar en el caso de menores de edad, el nivel de interrelación de las asistentes administrativas con ellos y sus familiares, debiendo consignar las buenas y malas prácticas constatadas.
 - Determinar fortalezas y debilidades en las áreas de atención de público en la oficina.
 - Caracterizar las brechas de funcionamiento entre oficinas de regiones, comparándolas bajo los mismos parámetros y condiciones.
- **Medición de los Tiempos de Espera y Flujos de Atención en Oficinas:**
 - Determinar los tiempos de espera y los tiempos de atención a público (en áreas de atención presencial) en las oficinas de la DPP.
 - Evaluar la adecuación de las oficinas para la localidad en atención a sus características propias.
- **Levantamiento de Condiciones físicas de Infraestructura en Oficinas:**
 - Evaluar las condiciones físicas de atención en las distintas oficinas de la DPP (regionales, locales, licitadas). En el caso de las oficinas licitadas, si éstas cumplen con los elementos comprometido en su diseño, ofertas y si éstas son las adecuadas a las localidades atendidas.

Como se explicó en la metodología se combinaron entrevistas a usuarios con auditorías presenciales en los puntos de atención.

2. METODOLOGÍA

Tipo de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudio de carácter Cuantitativo 																																																																															
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas Presenciales ▪ Auditorías Presenciales 																																																																															
Grupo Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas Presenciales <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hombres y Mujeres ▪ Usuarios de los Servicios de las Oficinas de la DPP ▪ Auditorías Presenciales <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficinas Locales y Licitadas 																																																																															
Distribución de la Muestra	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas Presenciales <table border="1" data-bbox="746 813 1118 1279"> <thead> <tr> <th colspan="2">Oficina</th> <th>Muestra</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Total</th> <th>2006</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Tipo de oficina</td> <td>Locales</td> <td>981</td> </tr> <tr> <td>Licitadas</td> <td>1025</td> </tr> <tr> <td rowspan="15">Región</td> <td>I</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>II</td> <td>118</td> </tr> <tr> <td>III</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>IV</td> <td>107</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>208</td> </tr> <tr> <td>VI</td> <td>106</td> </tr> <tr> <td>VII</td> <td>153</td> </tr> <tr> <td>VIII</td> <td>208</td> </tr> <tr> <td>IX</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td>155</td> </tr> <tr> <td>XI</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>XII</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>RM</td> <td>522</td> </tr> <tr> <td>XIV</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>XV</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table> ▪ Auditorías Presenciales <table border="1" data-bbox="746 1323 1118 1733"> <thead> <tr> <th colspan="2">Oficinas</th> <th>Muestra</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Total</th> <th>71</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="15">Región</td> <td>I</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>II</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>III</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>IV</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>V</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>VI</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>VII</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>VIII</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>IX</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>XI</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>XII</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>RM</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>XIV</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>XV</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> 	Oficina		Muestra	Total		2006	Tipo de oficina	Locales	981	Licitadas	1025	Región	I	75	II	118	III	90	IV	107	V	208	VI	106	VII	153	VIII	208	IX	82	X	155	XI	30	XII	39	RM	522	XIV	82	XV	31	Oficinas		Muestra	Total		71	Región	I	2	II	4	III	3	IV	4	V	8	VI	5	VII	5	VIII	7	IX	2	X	4	XI	1	XII	2	RM	20	XIV	2	XV	2
Oficina		Muestra																																																																														
Total		2006																																																																														
Tipo de oficina	Locales	981																																																																														
	Licitadas	1025																																																																														
Región	I	75																																																																														
	II	118																																																																														
	III	90																																																																														
	IV	107																																																																														
	V	208																																																																														
	VI	106																																																																														
	VII	153																																																																														
	VIII	208																																																																														
	IX	82																																																																														
	X	155																																																																														
	XI	30																																																																														
	XII	39																																																																														
	RM	522																																																																														
	XIV	82																																																																														
	XV	31																																																																														
Oficinas		Muestra																																																																														
Total		71																																																																														
Región	I	2																																																																														
	II	4																																																																														
	III	3																																																																														
	IV	4																																																																														
	V	8																																																																														
	VI	5																																																																														
	VII	5																																																																														
	VIII	7																																																																														
	IX	2																																																																														
	X	4																																																																														
	XI	1																																																																														
	XII	2																																																																														
	RM	20																																																																														
	XIV	2																																																																														
	XV	2																																																																														
Fecha de realización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Las Encuestas y Auditorías se realizaron durante el mes de Noviembre 2009. 																																																																															

3. PRINCIPALES RESULTADOS: ESTUDIO ATENCIÓN EN OFICINAS

3.1. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

En el siguiente capítulo se presentan los principales resultados consolidados del Estudios Cuantitativo de Satisfacción de Usuarios en Oficinas, Auditorías de Infraestructura y Tiempos de Espera. La información de oficinas es consolidada en un solo apartado para simplificación de la lectura e integración de la información, bajo la premisa que la infraestructura y los tiempos de espera repercuten directamente en la satisfacción de los usuarios.

La información que a continuación se presenta recoge la percepción y experiencia de los Usuarios tanto en oficinas Locales como Licitadas.

Las evaluaciones se presentan de acuerdo a una escala de Satisfacción de 1 a 7, donde 1 corresponde a encontrarse “Totalmente Insatisfecho” y 7 a “Totalmente Satisfecho”.

3.2. SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LAS OFICINAS DE LA DPP

3.2.1 Perfil de los Entrevistados

Al analizar las características de la muestra del estudio es posible apreciar que la mayoría de los entrevistados se encuentran entre los 36 y 45 años de edad, promediando los 39 años, situación que se obtiene, ya sea en Oficinas locales como licitadas.

Gráfico 49: Distribución de la Muestra según Edad

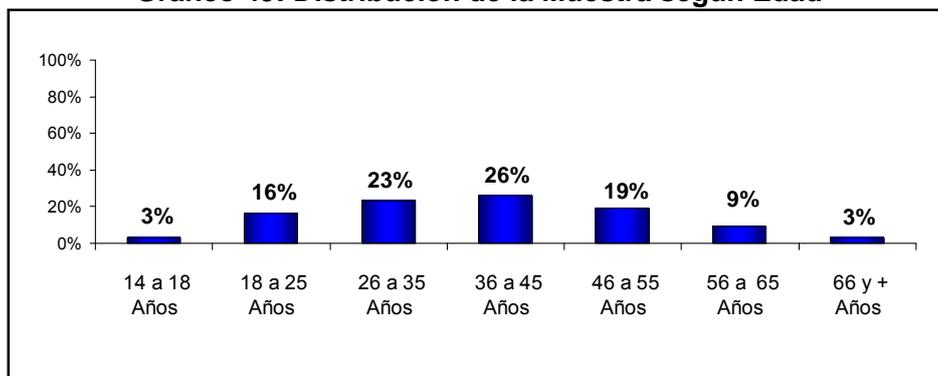


Tabla 60: Distribución de la Muestra según Edad

	(Muestra)	14 a 18 Años	18 a 25 Años	26 a 35 Años	36 a 45 Años	46 a 55 Años	56 a 65 Años	66 y + Años
Total	2.006	3%	16%	23%	26%	19%	9%	3%
Tipo de oficina	Locales	981	4%	14%	23%	27%	19%	9%
	Licitadas	1.025	1%	18%	24%	26%	19%	8%

Por otra parte, se constata que a nivel global tampoco hay diferencias entre géneros de los entrevistados. La muestra se distribuye equitativamente entre hombres y mujeres.

Gráfico 50: Distribución de la Muestra según Sexo

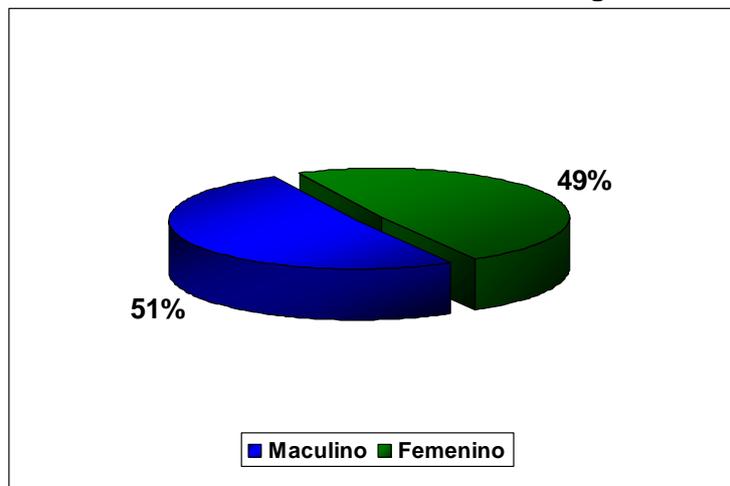


Tabla 61: Distribución de la Muestra según Sexo

	(Muestra)	Hombre	Mujer
Total	2.006	51%	49%
Tipo de oficina	Locales	981	54%
	Licitadas	1.025	49%

Respecto al Estado Civil de los entrevistados, es el segmento solteros quienes acuden en mayor proporción a las oficinas de la DPP (51% del total).

Gráfico 51: Distribución de la Muestra según Estado Civil

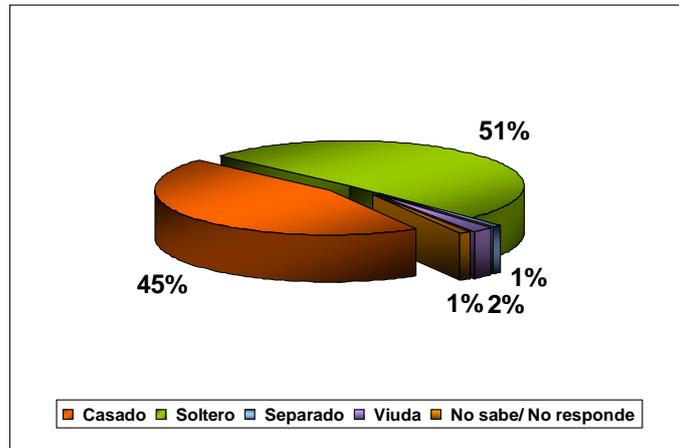


Tabla 62: Distribución de la Muestra según Estado Civil

		(Muestra)	Casado	Soltero	Separado	Viuda	No sabe/ No responde
Total		2.006	45%	51%	1%	2%	1%
Tipo de oficina	Locales	981	46%	49%	2%	2%	1%
	Licitadas	1.025	43%	52%	1%	2%	2%

El Gráfico N° 52 nos muestra la posición familiar que tiene el entrevistado, donde se observan resultados bastante diferenciados entre ellos, siendo mayoritariamente los Jefes de Hogar los que concurren en mayor número a las distintas oficinas de la DPP a realizar algún tipo de trámite o consulta, ya que 6 de cada 10 entrevistados corresponden a este grupo, seguidos por los cónyuge de algún imputado.

Gráfico 52: Distribución de la Muestra según Posición Familiar

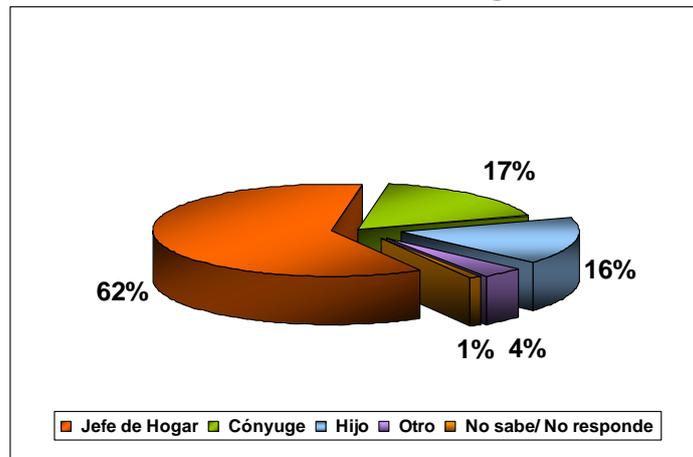


Tabla 63: Distribución de la Muestra según Posición Familiar

		(Muestra)	Jefe de Hogar	Cónyuge	Hijo	Otro	No sabe/ No responde
Total		2.006	60%	17%	16%	4%	1%
Tipo de oficina	Locales	981	62%	17%	16%	4%	1%
	Licitadas	1.025	59%	18%	16%	5%	1%

El Gráfico N°53 nos indica el lugar de residencia de los entrevistados del estudio, donde es posible apreciar que 3 de cada 4 entrevistados pertenecen a Regiones, concentrándose en ciudades que se ubican en la V y VIII región de nuestro país.

Gráfico 53: Distribución de la Muestra según Lugar de Residencia

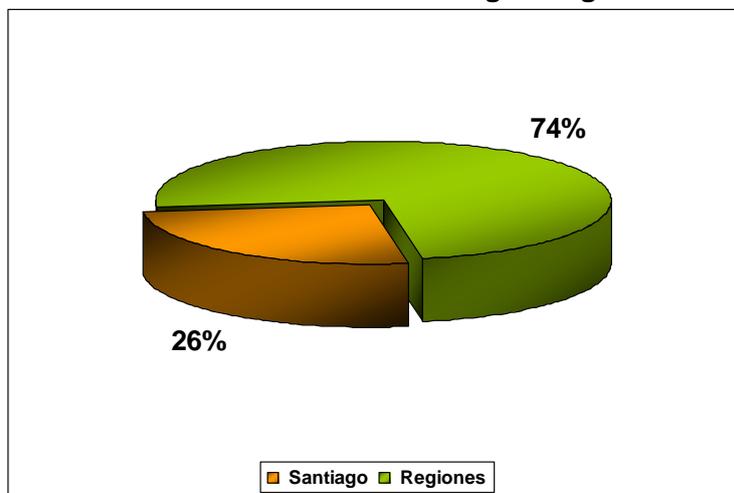


Tabla 64: Distribución de la Muestra según Lugar de Residencia

		(Muestra)	Santiago	Regiones
Total		2.006	26%	74%
Tipo de oficina	Locales	981	28%	72%
	Licitadas	1.025	25%	75%

A nivel de oficinas, no se observan diferencias en los resultados obtenidos y se mantiene la tendencia mostrada a nivel global.

Respecto al GSE de los entrevistados, la mayoría se concentran en individuos de los grupos C3 y D, con un 18% y 41% respectivamente.

Gráfico 54: Distribución de la Muestra según GSE

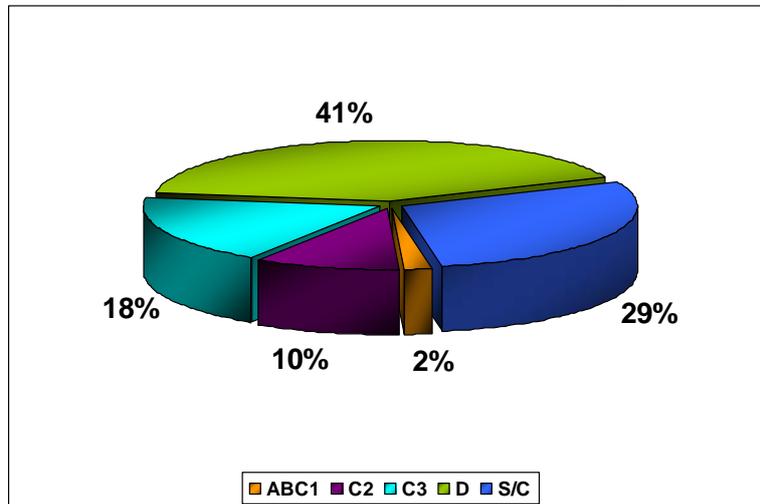


Tabla 65: Distribución de la Muestra según GSE

		(Muestra)	ABC1	C2	C3	D	S/C
Total		2.006	2%	10%	18%	41%	29%
Tipo de oficina	Locales	981	3%	9%	19%	40%	29%
	Licitadas	1.025	2%	11%	17%	41%	29%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	51	2%	4%	16%	35%	43%
	Adultos	1.955	2%	10%	18%	41%	29%

Es importante destacar que gran parte de los usuarios que visitan las oficinas de la DPP no tienen un trabajo remunerado, ya que se encuentran fundamentalmente concentrados entre desempleados, estudiantes, jubilados o dueñas de casa (60%), por lo cual disponen de mayor tiempo para realizar distintos trámites o consultar por la situación de algún familiar en la Oficinas de la DPP.

El 29% de la muestra no es posible de ser clasificado ya que no entrego alguno de los datos necesarios para efectuar este proceso.

Gráfico 55: Distribución de la Muestra según Situación Laboral

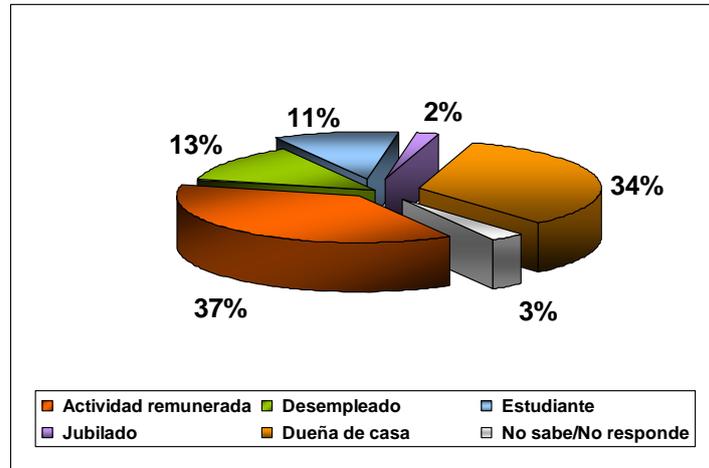


Tabla 66: Distribución de la Muestra según Situación Laboral

	(Muestra)	Actividad remunerada	Desempleado	Estudiante	Jubilado	Dueña de casa	No sabe/No responde
Total	762	37%	13%	11%	2%	34%	3%
Tipo de oficina							
Locales	357	39%	14%	12%	1%	28%	5%
Licitadas	405	36%	12%	9%	2%	39%	1%

A nivel de oficinas, se observan diferencias en el grupo de las dueñas de casa, siendo las licitadas las que agrupan un mayor número de usuarios pertenecientes a este segmento.

Gráfico 56: Distribución de la Muestra según Situación Laboral

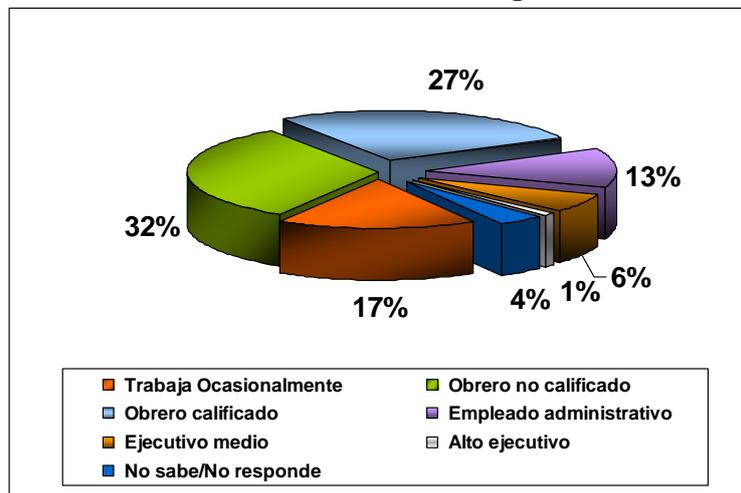


Tabla 67: Distribución de la Muestra según Situación Laboral

	(Muestra)	Trabaja Ocasionalmente	Obrero no calificado	Obrero calificado	Empleado administrativo medio	Ejecutivo medio, profesional	Alto ejecutivo	No sabe/No responde	
Total	285	17%	32%	27%	13%	6%	1%	4%	
Tipo de oficina	Locales	139	19%	34%	26%	9%	8%	0%	4%
	Licitadas	146	15%	29%	29%	16%	5%	2%	3%

Complementando la información obtenida en el gráfico anterior N° 56, al revisar la actividad laboral de los entrevistados, nos damos cuenta que 1 de cada 2 entrevistados se encuentra dentro del grupo de “obreros” o realiza trabajos ocasionales.

Gráfico 57: Distribución de la Muestra según Nivel Educativo

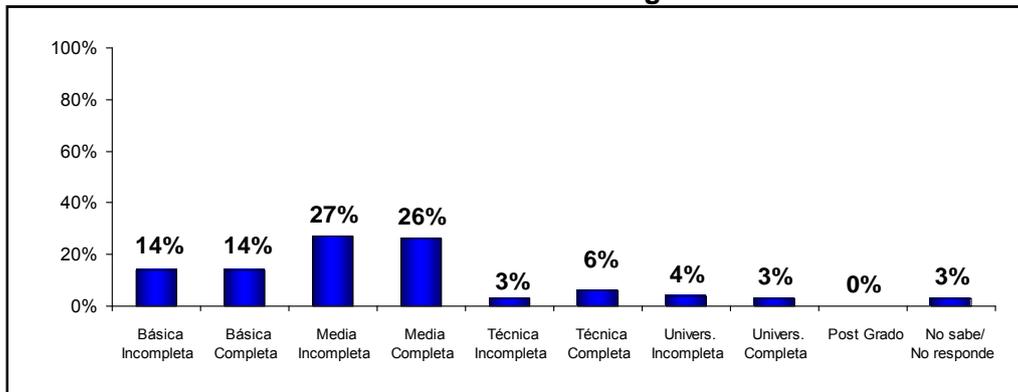


Tabla 68: Distribución de la Muestra según Nivel Educativo

	(Muestra)	Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa	Técnica Incompleta	Técnica Completa	Univers. Incompleta	Univers. Completa	Post Grado	No sabe/NR	
Total	762	14%	14%	27%	26%	3%	6%	4%	3%	0%	3%	
Tipo de oficina	Locales	357	14%	14%	27%	24%	3%	6%	3%	4%	1%	4%
	Licitadas	405	15%	15%	26%	28%	3%	6%	4%	2%	0%	2%

Continuando con el análisis de perfil de los usuarios de las oficinas de la DPP, es posible señalar que muestran un nivel educativo bajo, ya que 1 de cada 4 entrevistados señaló que aun no termina el colegio, y solamente un poco más del 15% tiene estudios superiores. A nivel de oficinas, no se observan diferencias en los datos obtenidos.

3.2.2 Motivos de Visitas las Oficinas de la DPP

Gráfico 58: Distribución de la Muestra según Naturaleza del Visitante

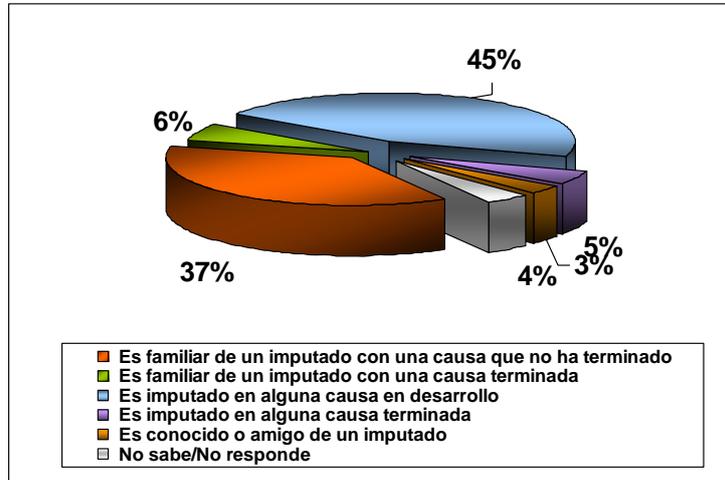


Tabla 69: Distribución de la Muestra según Naturaleza del Visitante

		(Muestra)	Es familiar de un imputado con una causa que no ha terminado	Es familiar de un imputado con una causa terminada	Es imputado en alguna causa en desarrollo	Es imputado en alguna causa terminada	Es conocido o amigo de un imputado
Total		2.006	38%	6%	46%	5%	3%
Tipo de oficina	Locales	981	35%	6%	50%	5%	3%
	Licitadas	1.025	41%	7%	42%	5%	4%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	51	8%	2%	80%	6%	4%
	Adultos	1.955	39%	7%	45%	5%	3%

Los principales motivos de visitas a las oficinas de la DPP, tienen relación con consultas por causas aun en desarrollo, ya sea por visitas de familiares o imputados que necesitan algún tipo de orientación.

A nivel de tipo de oficinas los resultados son bastante homogéneos entre ellos. Sin embargo, al revisar los resultados por tipo de entrevistado, sí observamos diferencias, ya que en el segmento menores de edad con causas en desarrollo son ellos los que visitan las oficinas en mayor proporción.

Gráfico 59: % de Imputados Menores de Edad

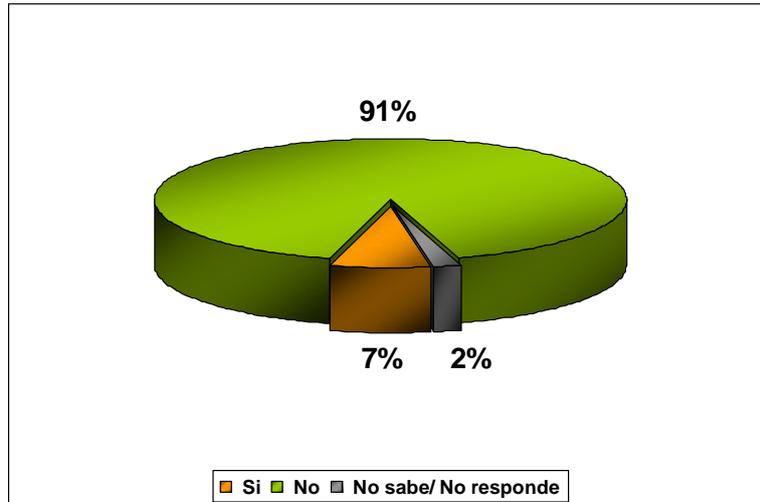


Tabla 70: % de Imputados Menores de Edad

		(Muestra)	Si	No	No sabe/ No responde
Total		926	7%	91%	2%
Tipo de oficina	Locales	491	9%	88%	2%
	Licitadas	435	4%	94%	1%

Es importante destacar que sólo el 7% de los imputados con causas en desarrollo que visitan las oficinas de la DPP corresponden a menores de edad, lo cual nos entrega una información relevante de las atenciones diarias de las oficinas y la información que deben manejar los profesionales que trabajan en ellas.

A nivel de tipo de oficinas los resultados no muestran diferencias importantes en sus resultados.

Gráfico 60: Distribución de la muestra según Familiares de Imputados Menores de Edad

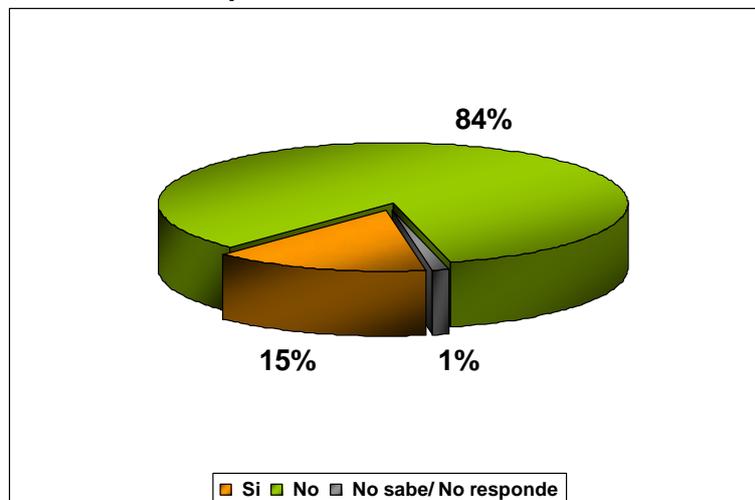
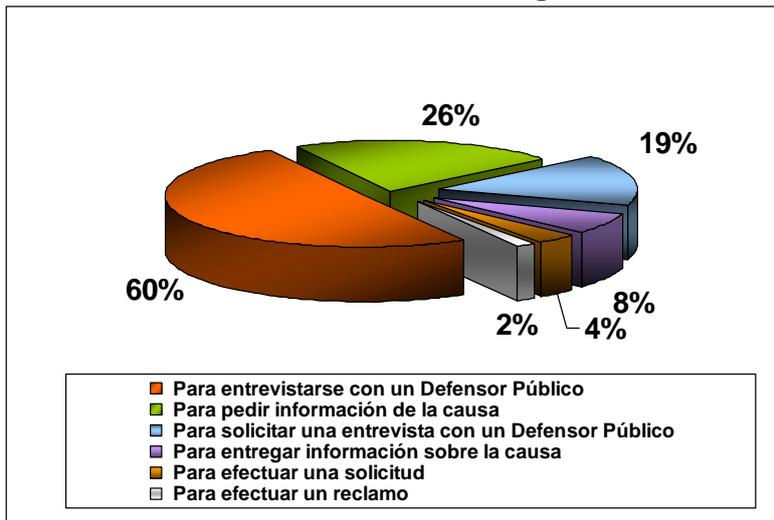


Tabla 71: Distribución de la muestra según Familiares Imputados Menores de Edad

		(Muestra)	Si	No	No sabe/ No responde
Total		888	15%	84%	1%
Tipo de oficina	Locales	398	29%	70%	1%
	Licitadas	490	3%	96%	1%

Por su parte, aquellos familiares que se acercan a las oficinas a realizar consultas no lo hacen por un imputado menor de edad, ya que solo el 15% de ellos están en esta condición, lo cual nos indica que los menores de edad son más preocupados por sus causas y son ellos mismos los que prefieren visitar las oficinas y enterarse en persona por su situación. En cambio los imputados adultos no asisten a las oficinas a realizar consultas, lo cual puede deberse a distintas razones, como comodidad o temor a que lo vean o reconozcan.

Gráfico 61: Distribución de la muestra según Razón de Visitas



Los usuarios del servicio, señalan que los principales motivos por lo que acuden a las oficinas s tienen relación con el Abogado Defensor, ya sea para entrevistarse con él o solicitar una entrevista posterior. Este último punto podría incluso reducirse si existieran métodos más eficientes para agendar entrevistas con ellos, ya sea en forma telefónica con los asistentes o algún método vía web.

Continuando con los anterior, al realizar un detalle más específico de las visitas, nos damos cuenta que un 40% se refiere a realizar consultas o pedir algún tipo de información, motivos que no requieren de la atención del Abogado Defensor y pueden resolverse mediante el asistente o secretarías.

Tabla 72: Distribución de la muestra según Razón de Visitas

		(Muestra)	Para entrevistarse con un Defensor Público	Para pedir información de la causa	Para solicitar una entrevista con un Defensor Público	Para entregar información sobre la causa	Para efectuar una solicitud	Para efectuar un reclamo
Total		2006	60%	26%	19%	8%	4%	2%
Tipo de oficina	Locales	981	59%	19%	24%	7%	5%	1%
	Licitadas	1025	60%	33%	14%	10%	2%	2%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	51	69%	8%	18%	4%	6%	0%
	Adultos	1955	59%	27%	19%	8%	4%	2%

Otro aspecto importante de los motivos para acudir a las oficinas de la DPP, tiene relación a que 3 de cada 5 entrevistados señaló que deben visitar más de una vez las oficinas para obtener respuestas a sus requerimientos o consultas, visitándola en promedio más de 5 veces, situación que se hace bastante difícil para muchos de ellos debido a los gastos que esto significa, por lo cual es importante mejorar los sistemas de entrega de información y la eficiencia de la información entregada.

Gráfico 62: Distribución de la muestra según Número de Visitas

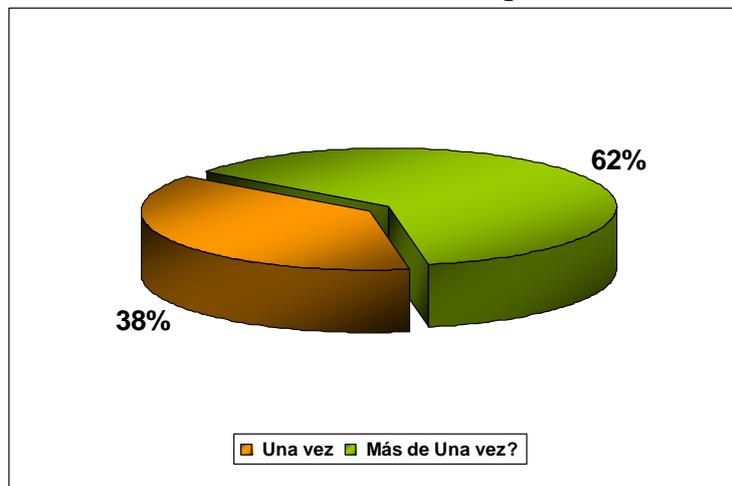


Tabla 73: Distribución de la muestra según Número de Visitas

		(Muestra)	Una vez	Más de Una vez?
Total		2.006	38%	62%
Tipo de oficina	Locales	981	41%	59%
	Licitadas	1.025	35%	65%

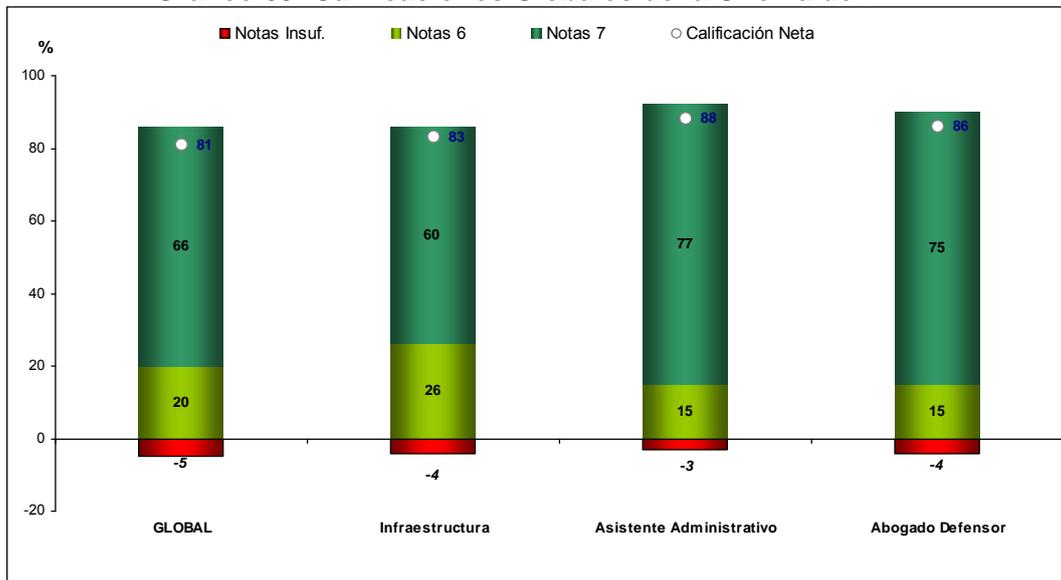
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	51	53%	47%
	Adultos	1.955	37%	63%

Al revisar los resultados por tipos de oficinas, las licitadas son las que muestran mayores índices de usuarios que las visitan más de una vez. Si bien no son significativos, nos muestran una referencia de la situación actual.

3.2.3 Evaluación Global Oficinas de la DPP

Al revisar los resultados globales obtenidos por las oficinas de la DPP, nos damos cuenta que el aspecto mejor evaluado por los usuarios es el Asistente Administrativo, esto se relaciona de manera significativa a nivel global. Se puede afirmar entonces que es importante no descuidar este aspecto ya que se presenta como una de las fortalezas del servicio en oficinas de la DPP.

Gráfico 63: Calificaciones Globales de la Oficina de DPP



En cuanto a las evaluaciones por tipos de oficinas son las Locales las que muestran resultados más altos en la totalidad de los aspectos evaluados.

Tabla 74: Calificaciones Globales de la Oficina de DPP

		Satisfacción Neta			
		GLOBAL	Infraestructura	Asistente Administrativo	Abogado Defensor
(Muestra)		1.984	1.992	1.093	1.474
Total		81	83	88	86
Tipo de oficina	Locales	82	88	89	86
	Licitadas	79	79	87	87
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	75	84	93	85
	Adultos	81	83	88	87

El 86% de los entrevistados se encuentra satisfecho con el servicio entregado por las Oficinas de la DPP, lo que representa una buena evaluación del funcionamiento de éstas. No se constatan diferencias significativas a nivel agregado entre oficinas locales y licitadas desde el punto de vista de la satisfacción global de los usuarios.

Gráfico 64: Calificación Global del Servicio de la Oficina de DPP

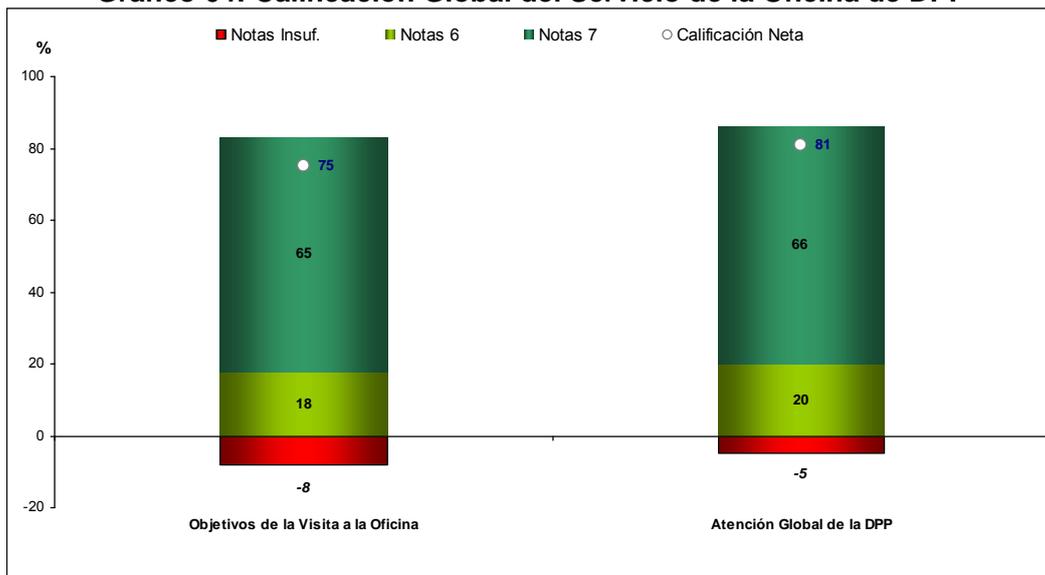
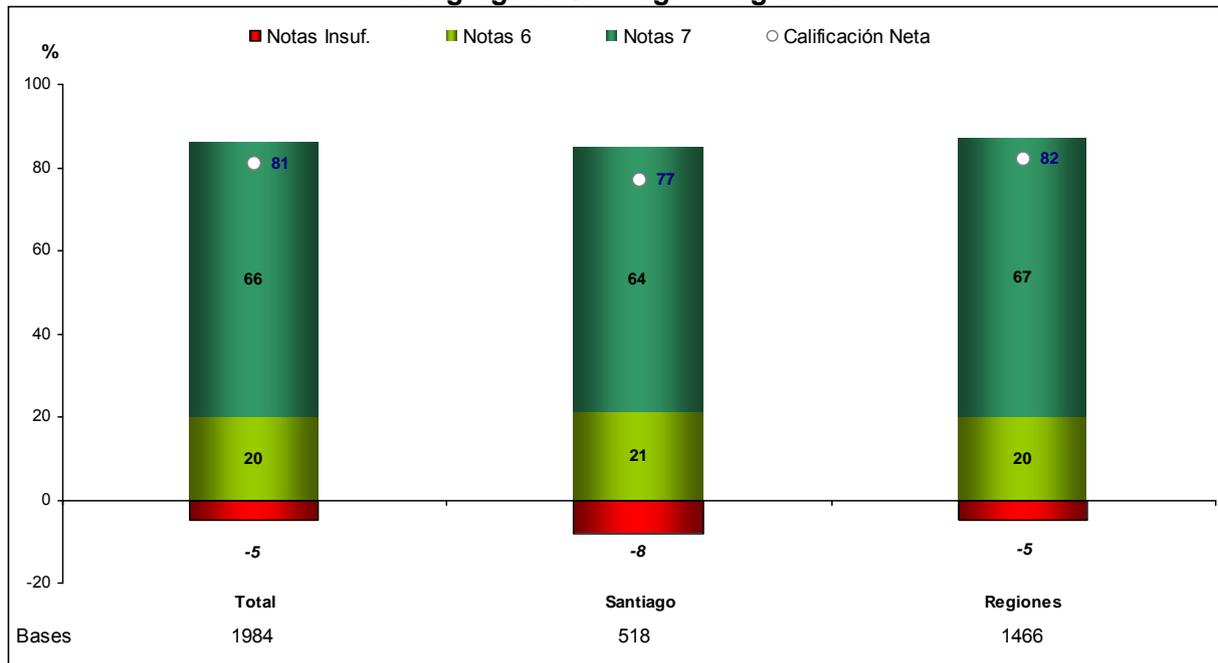


Tabla 75: Calificación Global del Servicio de la Oficina de DPP

		Satisfacción Neta	
		Objetivos de la Visita a la Oficina	Atención Global de la DPP
(Muestra)		1.984	1.984
Total		75	81
Tipo de oficina	Locales	76	82
	Licitadas	75	79
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	67	75
	Adultos	76	81

Gráfico 65: Calificación Global del Servicio de la Oficina de DPP

Desagregado Santiago - Regiones



**Tabla 76: Calificación Global del Servicio de la Oficina de DPP
Desagregado Santiago - Regiones**

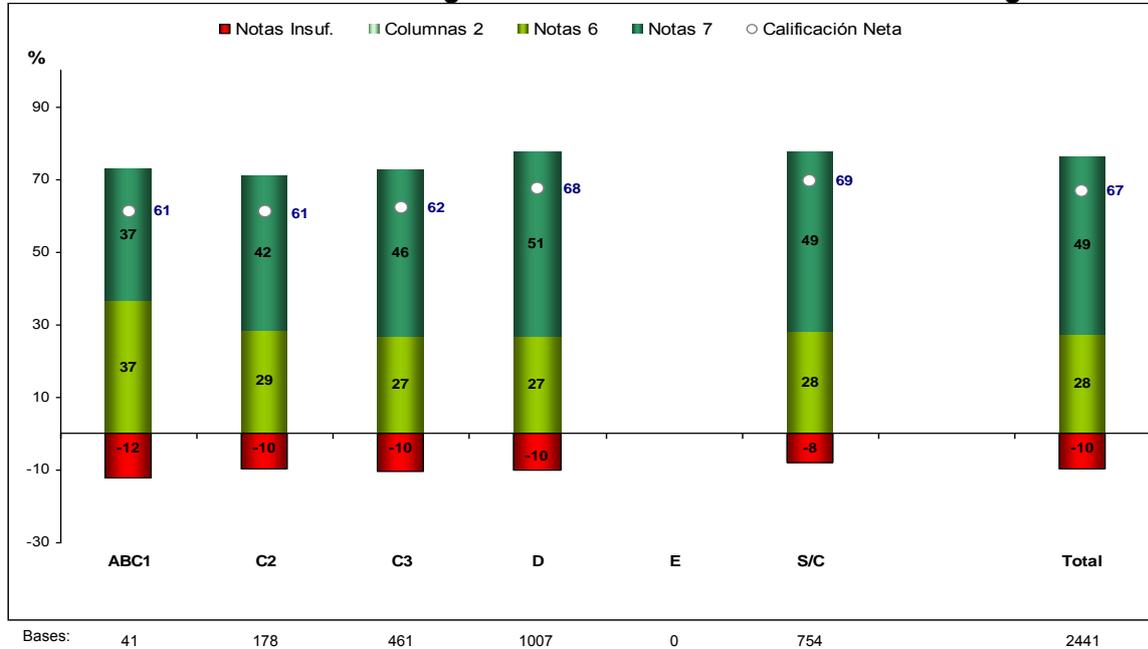
	Total	Tipo de oficina		Región														
		Locales	Licitadas	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	XIV	XV
(Muestra)	1.984	972	1.012	75	118	89	106	205	106	153	208	82	151	30	39	510	81	31
Satisfacción Neta	81	82	79	73	95	78	73	83	80	81	78	82	95	100	72	76	78	74

Al revisar las calificaciones desagregado Santiago – Regiones es posible apreciar que son los clientes de Regiones los que entregan las mejores evaluaciones, siendo las regiones como la II, X y XI las que presentan los niveles más altos.

Se adjuntan en Anexos el ranking de satisfacción de usuarios desagregado nivel de Oficinas, considerando las oficinas locales y licitadas.

En cuanto a las evaluaciones de satisfacción de los usuarios comparada según la clasificación socioeconómica, es posible constatar diferencias significativas entre la calificación del segmento ABC1⁷ y la evaluación general.

Gráfico 66: Satisfacción global con el servicio de la Defensoría según GSE



El segmento D que representa una parte importante de los usuarios de las oficinas de la DPP presenta una calificación que se ubica en la media nacional.

Se constata además que la satisfacción es creciente a medida que se avanza en los segmentos socioeconómicos. Esto es consistente con resultados obtenidos en estudios de satisfacción de oficinas de empresas de servicio e instituciones públicas.

⁷ Si bien la base tiene representación estadística es importante poner en contexto que existe un bajo % de usuarios de este segmento.

3.2.4 Infraestructura

La infraestructura es el aspecto que obtiene los resultados más débiles por parte de los usuarios de las Oficinas de la DPP que participaron en el estudio, siendo la Disponibilidad de Asientos el atributo con las evaluaciones más bajas. Además, éste es el de mayor incidencia en la Calificación global de la dimensión Infraestructura, por lo que cualquier mejoría en su evaluación tendría efectos importantes.

Gráfico 67: Calificación Infraestructura de la Oficina de DPP

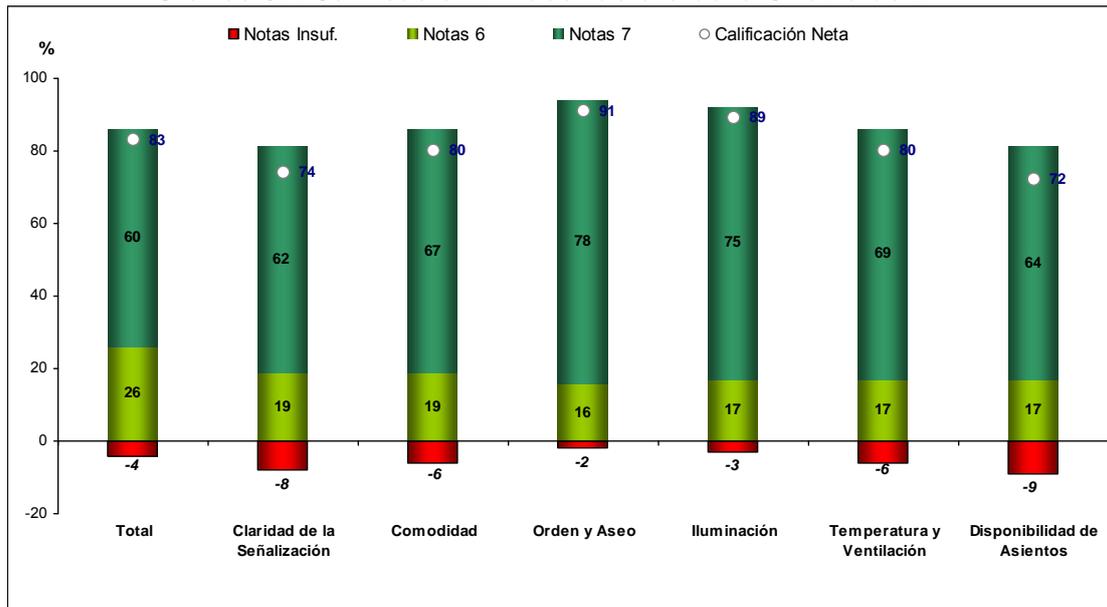


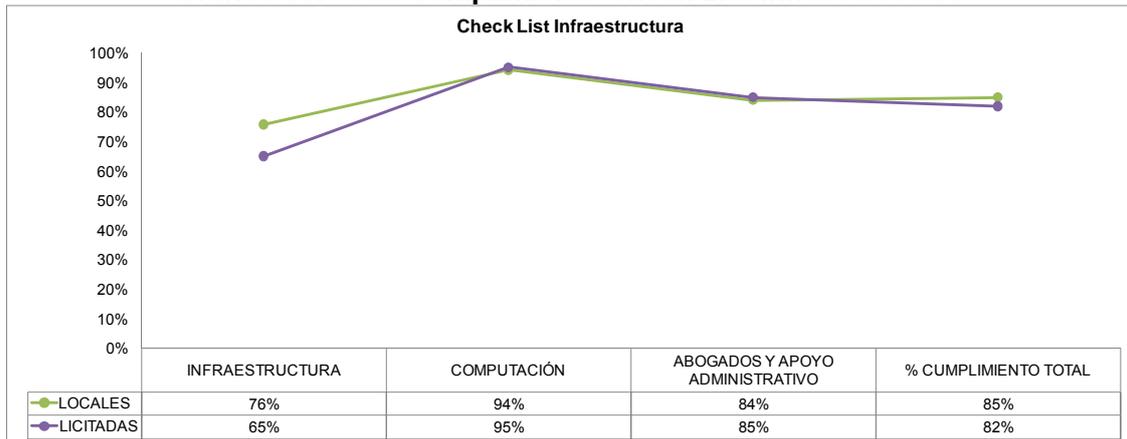
Tabla 77: Calificación Infraestructura de la Oficina de DPP

		Satisfacción Neta						
		Total	Claridad de la Señalización	Comodidad	Orden y Aseo	Iluminación	Temperatura y Ventilación	Disponibilidad de Asientos
(Muestra)		1.992	1.932	1.997	1.997	1.998	1.998	1.995
Total		83	74	80	91	89	80	72
Tipo de oficina	Locales	88	79	85	95	93	86	76
	Licitadas	79	68	76	87	86	74	68
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	84	68	86	94	90	71	71
	Adultos	83	74	80	91	89	80	72

3.2.4.1 AUDITORIA INFRAESTRUCTURA

Parte del estudio contempló la realización una auditoria a las condiciones físicas de infraestructura de las 71 oficinas de la DPP que participaron en el estudio. A continuación se presentan los principales resultados de este Auditoría:

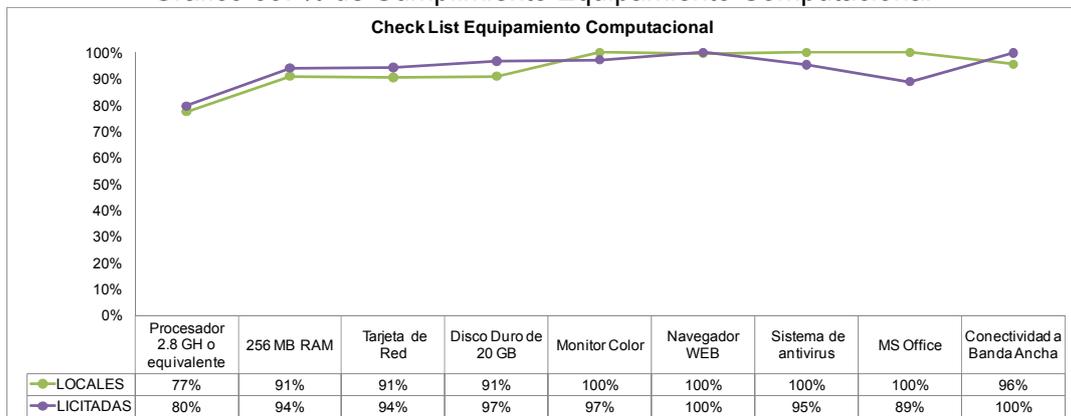
Gráfico 68: % de Cumplimiento Check List Infraestructura



Como se observa en el Gráfico N° 68, el área más débil en cumplimiento es lo que respecta a la infraestructura de la oficina, situación que es coincidente con los resultados del estudio de Satisfacción en Oficinas, siendo los aspectos a mejorar los mismos en ambos estudios y tienen relación básicamente con la Sala de Espera y la Señalética al interior de la oficina, ya sea por el orden o porque la señalética no existe.

Por su parte, el Equipamiento Computacional es el aspecto con los mejores indicadores de cumplimiento en la auditoria de Oficinas, ya que casi la totalidad de las evaluadas cumplen con los estándares mínimos exigidos en las propuestas de licitación de la DPP.

Gráfico 69: % de Cumplimiento Equipamiento Computacional



3.2.5 Asistente Administrativo

El Asistente Administrativo es el aspecto mejor evaluado por los usuarios de las oficinas de la DPP y además junto con el Abogado Defensor son los aspectos más importantes a la hora de evaluar en forma global el servicio entregado, por lo cual en esta medición este aspecto se transforma en una fortaleza que empuja de manera positiva las evaluaciones obtenidas por la DPP.

Si bien las calificaciones de los distintos atributos muestran resultados muy similares, es necesario no descuidar lo relacionado al Tiempo dedicado en la Atención, ya que es una variable muy importante para los usuarios al momento de evaluar al Asistente.

Tal como se observa en la tabla N° 78, no se observan diferencias importantes entre los distintos Oficinas Locales y Licitadas.

Gráfico 70: Calificación Asistente Administrativo

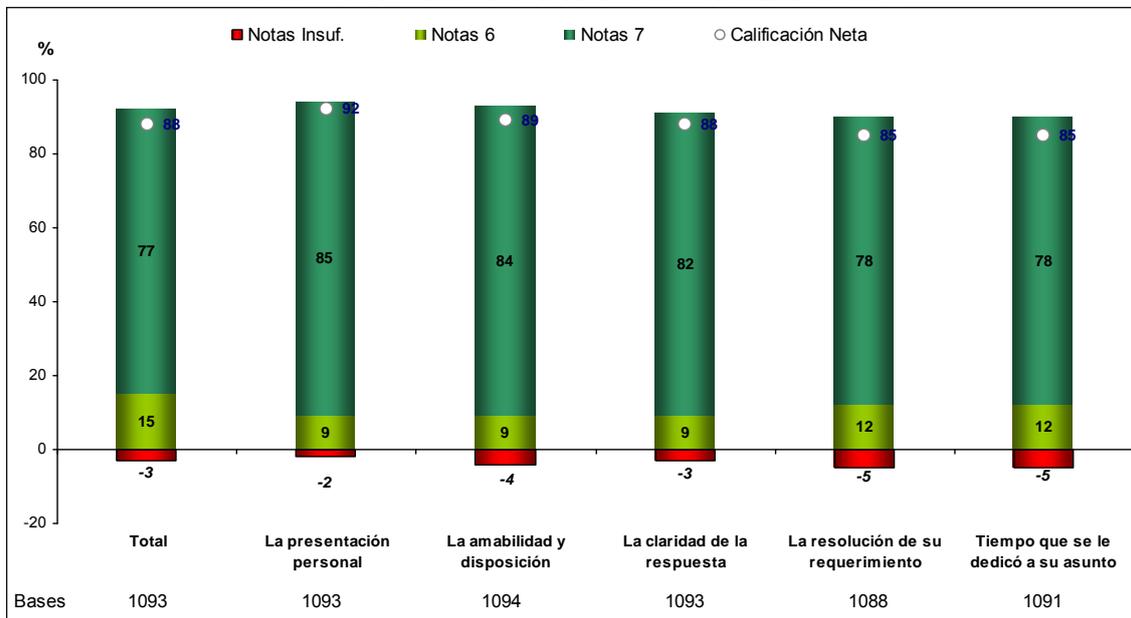


Tabla 78: Calificación Asistente Administrativo

		Satisfacción Neta					
		Total	La presentación personal	La amabilidad y disposición	La claridad de la respuesta	La resolución de su requerimiento	Tiempo que se le dedicó a su asunto
(Muestra)		1.093	1.093	1.094	1.093	1.088	1.091
Total		88	92	89	88	85	85
Tipo de oficina	Locales	89	94	90	88	84	87
	Licitadas	87	91	89	87	86	83
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	93	89	93	85	89	85
	Adultos	88	93	89	88	85	85

3.2.6 Abogado Defensor

El Abogado Defensor es el aspecto más importante para los usuarios de las oficinas de la DPP al momento de evaluar en forma global el servicio entregado. Cabe hacer notar que como concepto ampliado del Defensor, parte de los elementos que deben considerarse dentro de esta variable corresponde a las condiciones físicas y ambientales en las cuales se realizan las entrevistas, y éstas muestran los resultados más bajos.

Gráfico 71: Calificación Abogado Defensor

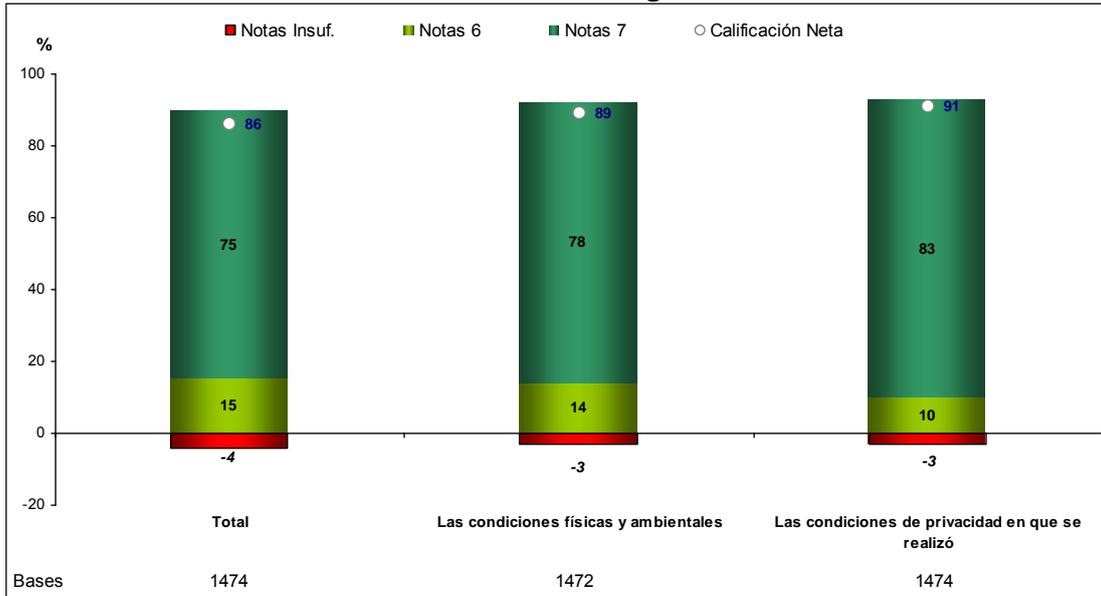


Tabla 79: Calificación Abogado Defensor

		Satisfacción Neta		
		Total	Las condiciones físicas y ambientales	Las condiciones de privacidad en que se realizó
(Muestra)		1.474	1.472	1.474
Total		86	89	91
Tipo de oficina	Locales	86	92	92
	Licitadas	87	87	90
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	85	85	93
	Adultos	87	89	91

Continuando con el Abogado Defensor, la tabla nos muestra que los tiempos promedios de atención son de 16 minutos, los cuales son considerados por la mayoría de los usuarios como suficiente y no hacen mayores reparos respecto a este punto.

Gráfico 72: Suficiente Tiempo de Atención del Abogado

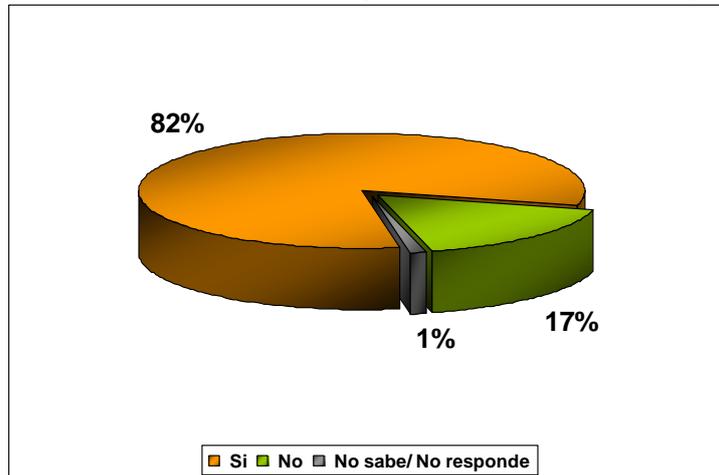


Tabla 80: Suficiente Tiempo de Atención del Abogado

		(Muestra)	Si	No	No sabe/ No responde
Total		1.485	82%	17%	1%
Tipo de oficina	Locales	692	83%	16%	1%
	Licitadas	793	82%	17%	1%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	42	76%	19%	5%
	Adultos	1.443	82%	17%	1%

Tabla 81: Tiempo Promedio de Atención del Abogado

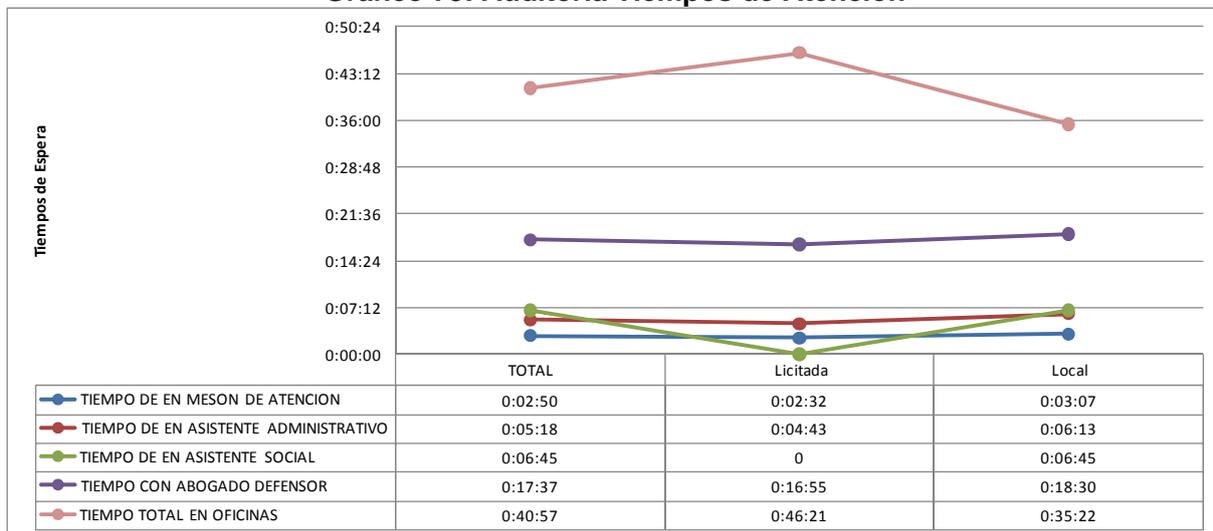
		(Muestra)	Duración Entrevista con Abogado Defensor (<i>Promedio</i>)
Total		1.485	16
Tipo de oficina	Locales		15
	Licitadas		16
Tipo Entrevistado	Menores de Edad		13
	Adultos		16

El Gráfico 73 presenta los resultados de la auditoria de los tiempos de atención para cada una de las instancias de servicio en las Oficinas (Mesón de Atención, Asistente Administrativo, Asistente Social, Abogado Defensor). Los tiempos de atención se presentan comparados entre oficinas Locales y oficinas Licitadas.

Al realizar una comparación con el Levantamiento de los tiempos de atención de las oficinas de la DPP (Gráfico 73), es posible observar que existen resultados casi idénticos entre ambos estudios y los usuarios se encuentran muy satisfechos con éstos, ya que se obtienen calificaciones de satisfacción cercanas a un 90% tanto en las oficinas locales y licitadas, siendo estas últimas las que obtienen una leve ventaja en sus notas, pero sin ser significativa.

Es importante destacar que en esta Auditoría también se levantaron los tiempos de atención con distintos estamentos o empleados de las Oficinas, los cuales se presentan a continuación:

Gráfico 73: Auditoria Tiempos de Atención

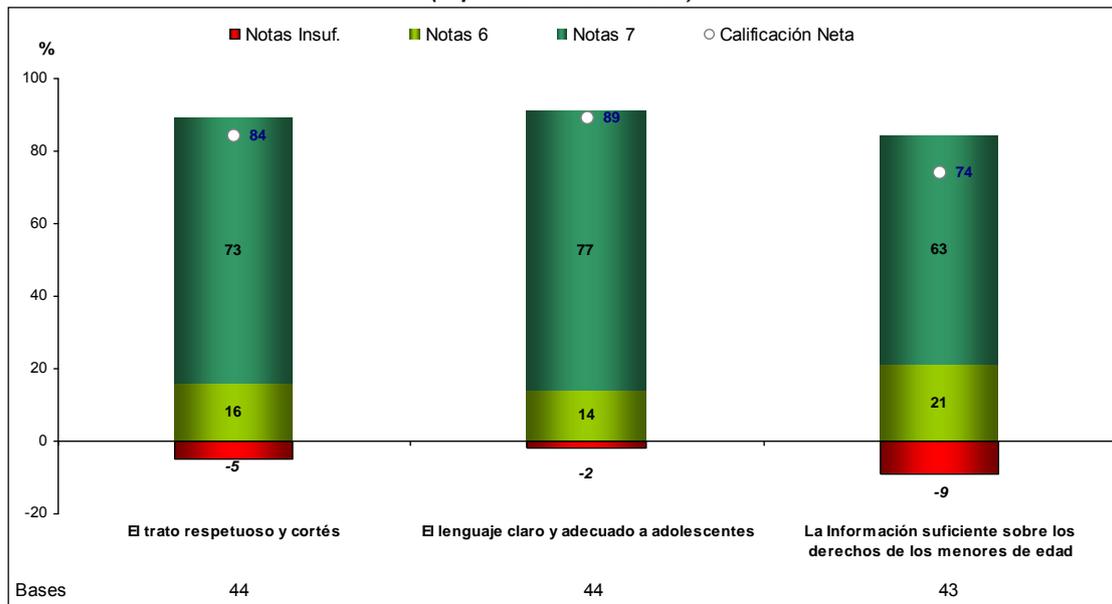


3.2.7 Asistente Administrativo

En este módulo se efectúa una mirada en detalle de los resultados que entregan los imputados que son menores de edad o familiares de algún de ellos.

En el Gráfico N° 74 es posible revisar los resultados que obtienen el Asistente Administrativo y/o Asistente Social según la percepción de los menores de edad. Si bien el Asistente mantiene altos índices de satisfacción, éstos son más bajos que lo mostrado a nivel global, siendo la Información que entrega el aspecto que se encuentra más débilmente evaluado. Y para los imputados es muy importante conocer la información de su situación y el estado de sus causas, por lo mismo al notar una deficiencia en la entrega castigan sus calificaciones.

Gráfico 74: Calificación Asistente Administrativo
(Imputado Menor de Edad)



Por otra parte, ellos manifiestan que no sienten mayores diferencias en el trato por ser menores de edad, y tampoco obtienen un trato diferenciado o más amable debido a su condición.

Tabla 82: Calificación Asistente Administrativo (Imputado Menor de Edad)

		Satisfacción Neta		
		El trato respetuoso y cortés	El lenguaje claro y adecuado a adolescentes	La información suficiente sobre los derechos de los menores de edad
(Muestra)		44	44	43
Total		84	89	74
Tipo de Oficina	Locales	82	87	72
	Licitadas	100	100	100

Para la evaluación del nivel de interrelación con los Asistentes Administrativos y/o Asistentes Sociales se agregaron evaluaciones diferenciadas para imputados menores de edad y familiares. Estas evaluaciones se presentan a continuación.

Gráfico 75: Percepción de Atención y Trato diferencial para Menores de Edad (Imputado Menor de Edad)

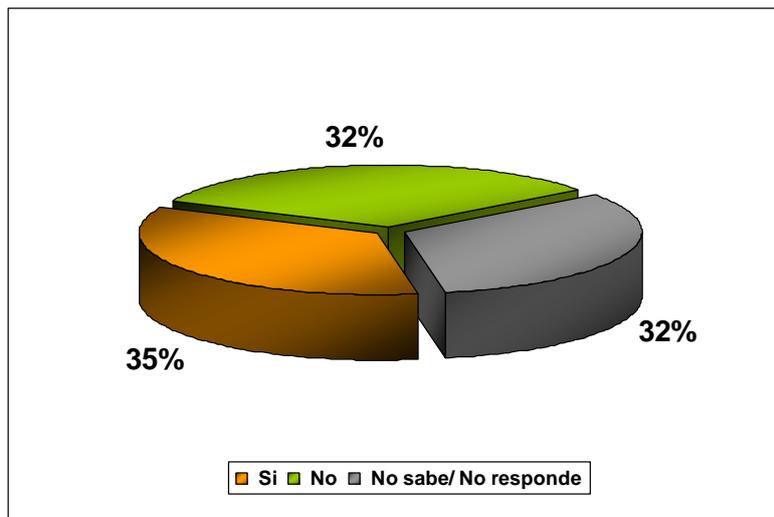


Tabla 83: Percepción de Atención y Trato diferencial para Menores de Edad (Imputado Menor de Edad)

		(Muestra)	Si	No	No sabe/ No responde
Total		65	35%	32%	32%
Tipo de Oficina	Locales	46	50%	35%	15%
	Licitadas	19	0%	26%	74%

Por su parte los gráficos N°76 y 77, nos entregan los mismos resultados anteriores, pero desde la mirada de un familiar de un imputado menor de edad y tal como lo menores, los resultados son similares entre ellos y las quejas o disconformidades apuntan a los mismos temas, como son la Información que les entregan y el Trato respetuoso.

Ambos aspectos son muy importantes para ambos grupos, por esto la relevancia de prestar atención en estos casos y poner énfasis en mejorar sus condiciones.

Gráfico 76: Calificación Asistente Administrativo (Familiar Imputado Menor de Edad)

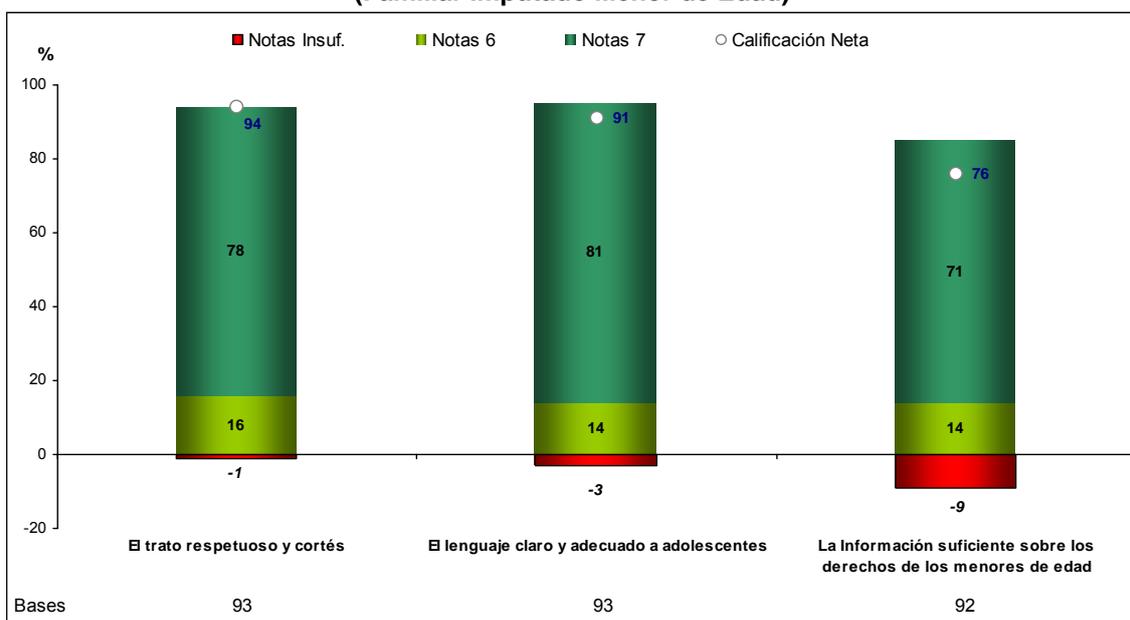


Tabla 84: Calificación Asistente Administrativo (Familiar Imputado Menor de Edad)

		Satisfacción Neta		
		El trato respetuoso y cortés	El lenguaje claro y adecuado a adolescentes	La información suficiente sobre los derechos de los menores de edad
(Muestra)		93	93	92
Total		94	91	76
Tipo de Oficina	Locales	93	91	77
	Licitadas	100	100	60

Gráfico 77: Percepción de Atención y Trato diferencial para Menores de Edad (Familiar Imputado Menor de Edad)

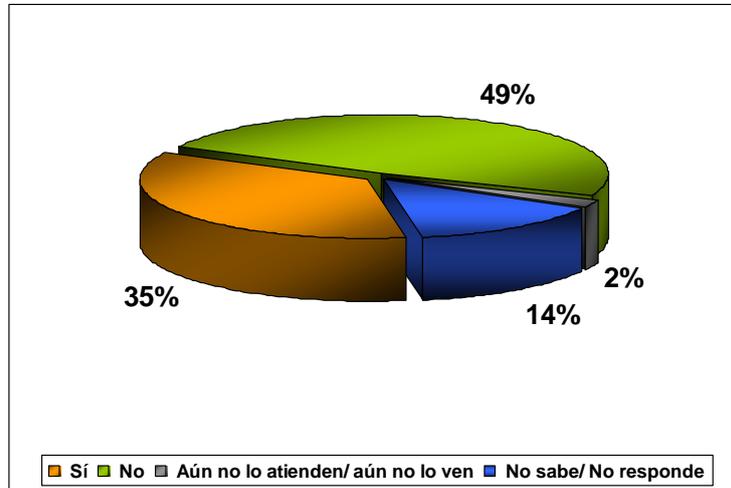


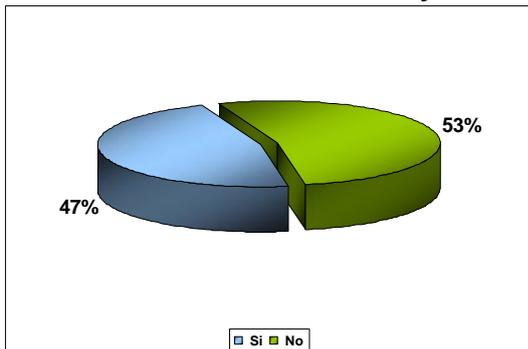
Tabla 85: Percepción de Atención y Trato diferencial para Menores de Edad (Familiar Imputado Menor de Edad)

	(Muestra)	Sí	No	Aún no lo atienden/ aún no lo ven	No sabe/ No responde	
Total	125	35%	48%	2%	14%	
Tipo de oficina	Locales	112	37%	50%	3%	11%
	Licitadas	13	23%	31%	0%	46%
Tipo Entrevistado	Adultos	125	35%	48%	2%	14%

3.2.8 Requerimientos en Oficinas

Los gráficos N°28 y 29 nos muestran los tipos de requerimientos que los usuarios de la DPP realizan. Como se observa, un 47% del universo de entrevistados señaló que había realizado algún tipo de requerimiento o solicitud, los cuales principalmente tienen relación con solicitar entrevistas con el Abogado Defensor (46%) o pedir información sobre una causa (37%).

Gráfico 78 y Tabla 86: Solicitud de Requerimiento



		(Muestra)	Si	No
Total		2.006	47%	53%
Tipo de oficina	Locales	981	48%	52%
	Licitadas	1.025	46%	54%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	51	35%	65%
	Adultos	1.955	47%	53%

Gráfico 79: Tipo de Requerimiento

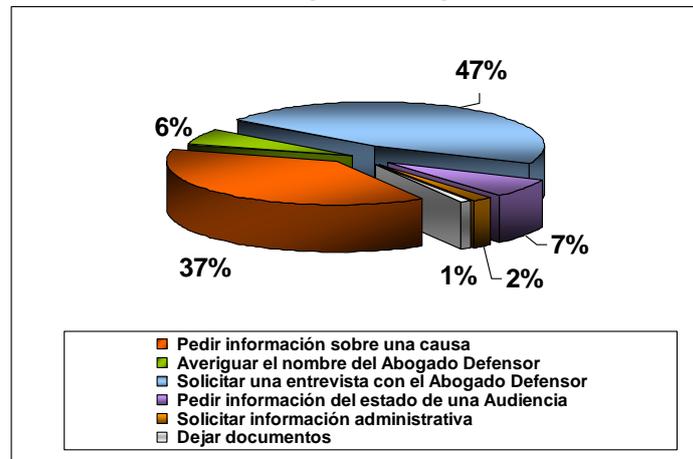


Tabla 87: Tipo de Requerimiento

		(Muestra)	Pedir información sobre una causa	Averiguar el nombre del Abogado Defensor	Solicitar una entrevista con el Abogado Defensor	Pedir información del estado de una Audiencia	Solicitar información administrativa	Dejar documentos
Total		944	37%	6%	46%	7%	2%	1%
Tipo de oficina	Locales	469	33%	7%	51%	6%	2%	1%
	Licitadas	475	42%	5%	40%	8%	3%	0%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	18	44%	0%	39%	6%	11%	0%
	Adultos	926	37%	7%	46%	7%	2%	1%

Es importante mencionar que un 3 de cada 4 entrevistados mencionó que realiza la solicitud en forma presencial y es el canal más utilizado por ellos, tal como se muestra en el Gráfico N° 80.

Gráfico 80 : Canal Utilizado

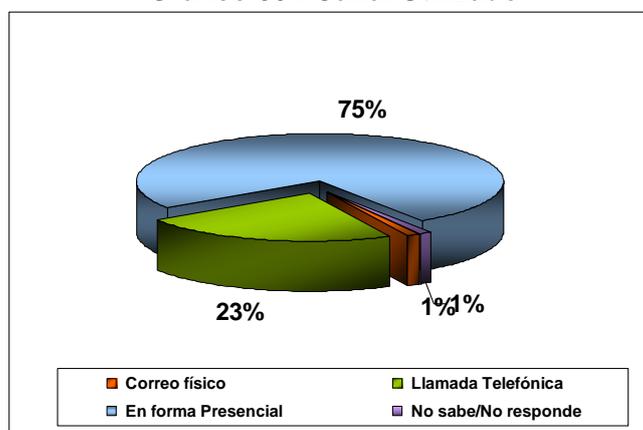


Tabla 88: Canal Utilizado

		(Muestra)	Correo físico	Llamada Telefónica	En forma Presencial	No sabe/No responde
Total		944	1%	23%	75%	1%
Tipo de oficina	Locales	469	0%	26%	72%	1%
	Licitadas	475	3%	20%	77%	1%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	18	0%	22%	78%	0%
	Adultos	926	2%	23%	75%	1%

Respecto a la evaluación que los usuarios otorgan a la respuesta sus requerimientos, éstos fueron bastante críticos en sus apreciaciones, mostrando altos niveles de insatisfacción especialmente en los casos de: Efectuar un reclamo de cómo se lleva una causa (25% de insatisfacción), Pedir información del estado de una causa (18%) ó Solicitar información administrativa (18%).

Gráfico 81: Calificación Requerimientos Efectuados

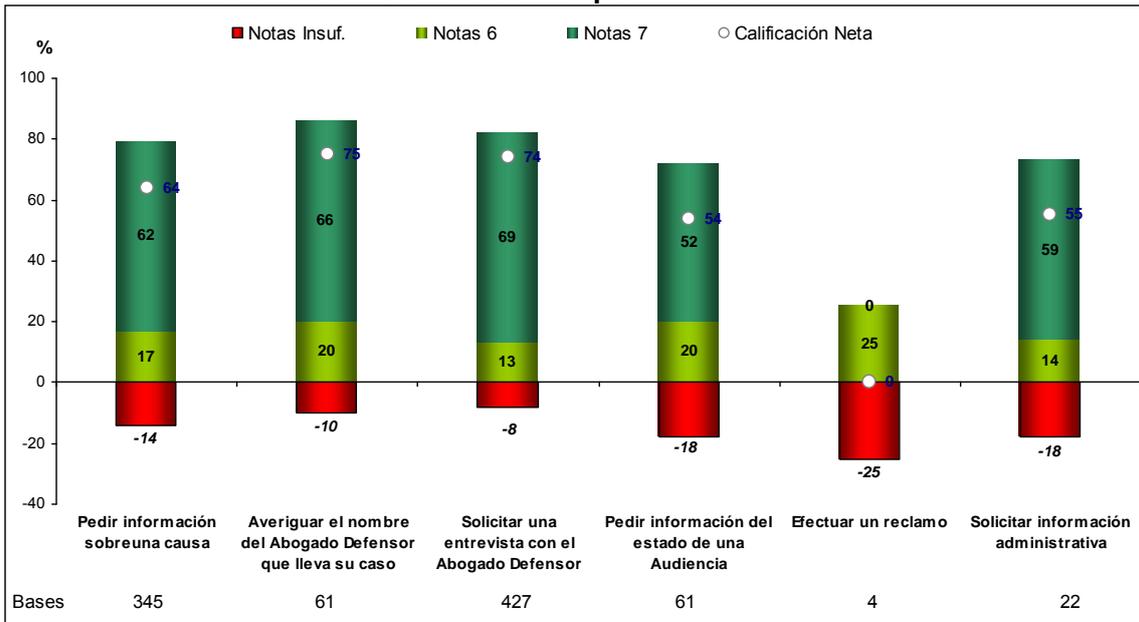


Tabla 89: Calificación de los Requerimientos Efectuados

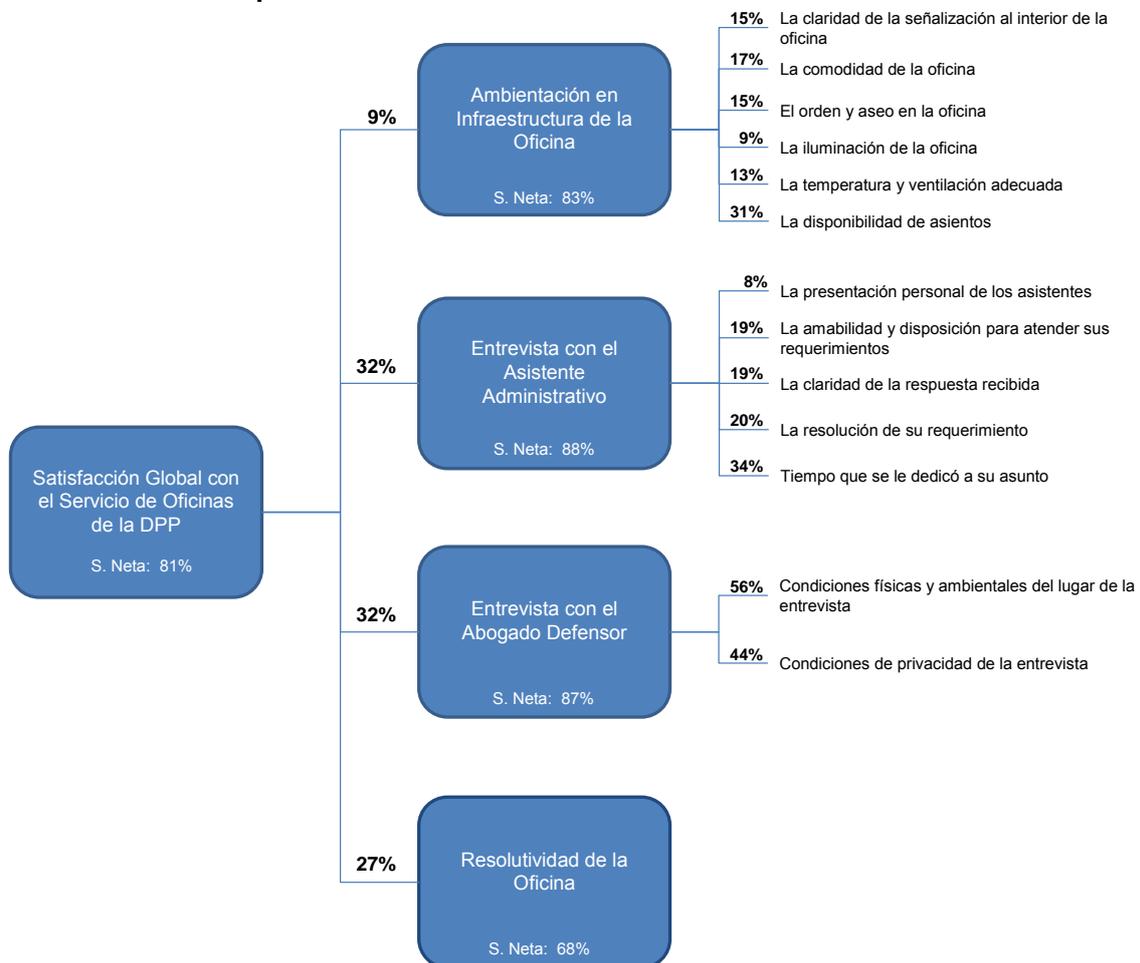
		Satisfacción Neta					
		Pedir información sobre una causa	Averiguar el nombre del Abogado Defensor que lleva su caso	Solicitar una entrevista con el Abogado Defensor	Pedir información del estado de una Audiencia	Efectuar un reclamo	Solicitar información administrativa
(Muestra)		345	61	427	61	4	22
Total		64	75	74	54	0	55
Tipo de oficina	Locales	61	74	78	68	-100	60
	Licitadas	66	77	68	44	33	50
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	50	-	86	100	-	-100
	Adultos	64	75	73	53	0	70

3.2.9 Modelo Satisfactor

El Esquema N°13 nos muestra el Modelo de Atención de las Oficinas de la DPP, el cual nos permite entender a través de un análisis de RLM (*regresión lineal múltiple*) como se comportan las distintas variables respecto a la calificación global y la incidencia que tienen en esta, es decir nos permite entender de mejor manera cuales son las variables a las cuales se deben poner énfasis en mejorar para mantener o aumentar los niveles de satisfacción global.

Tal como se muestra en el Gráfico, el Abogado y el Asistente, son las variables con mayor incidencia en la nota global, por lo cual ante cambios en sus calificaciones estos se reflejarán en el resultado final.

Esquema 13: Modelo de Atención de la Oficina de DPP



$R^2 = 0,56$
Método: Enter
Missing Cases: Pairwise

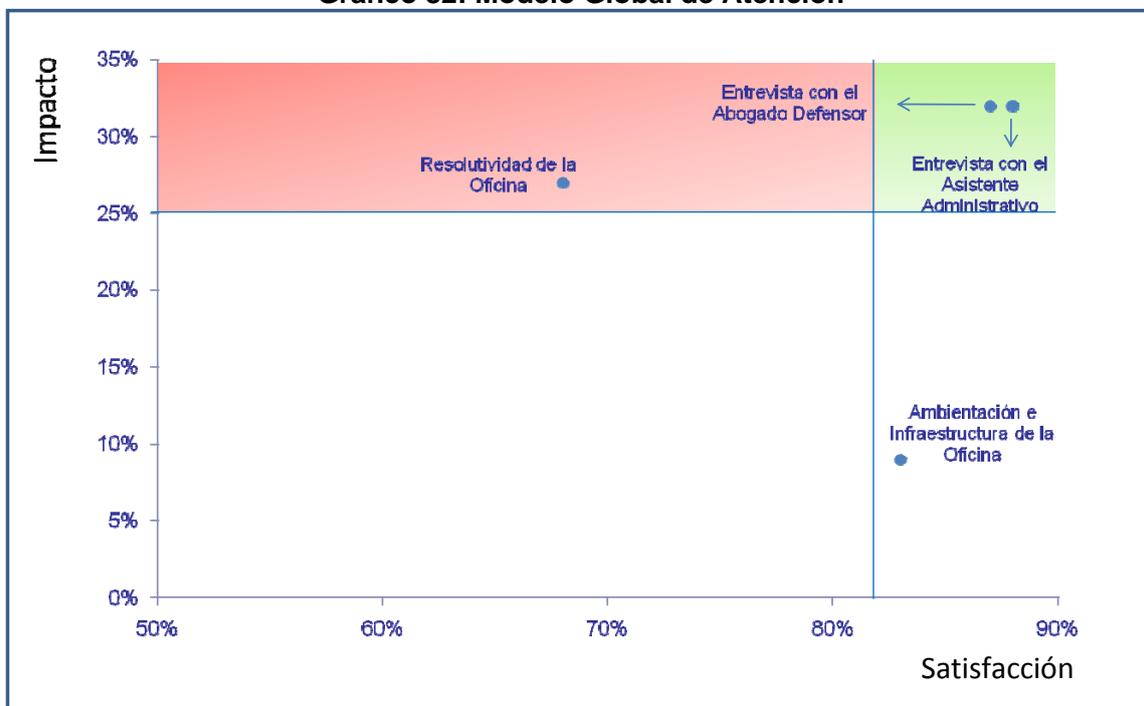
Mapas de Priorización de Mejoras

Las fortalezas del servicio en oficina se basan en la entrevista con el Abogado Defensor y con el Asistente Administrativo. Estos son los dos puntos de contacto que combinan el tener una alta evaluación e incidencia con la satisfacción global con la oficina.

El foco prioritario queda determinado por la resolutivez de los requerimientos en la oficina, que cambia una evaluación relativa baja con un a alta incidencia sobre el resultado global.

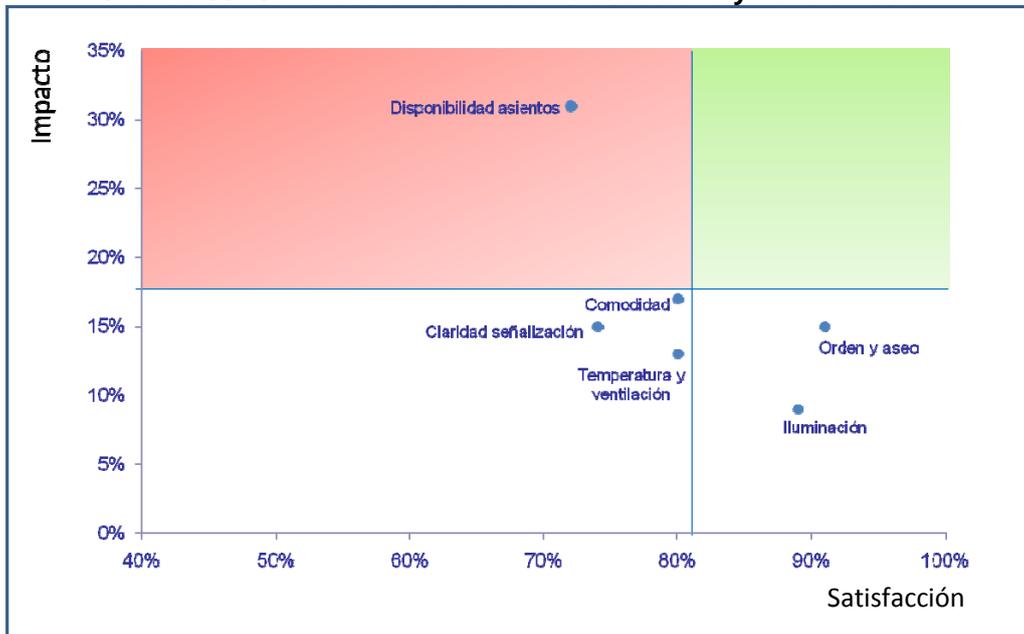
Los elementos de infraestructura presentan altos niveles de satisfacción pero su incidencia es baja por lo que no se presenta en términos globales como un elemento que requiera alguna gestión en lo inmediato.

Gráfico 82: Modelo Global de Atención



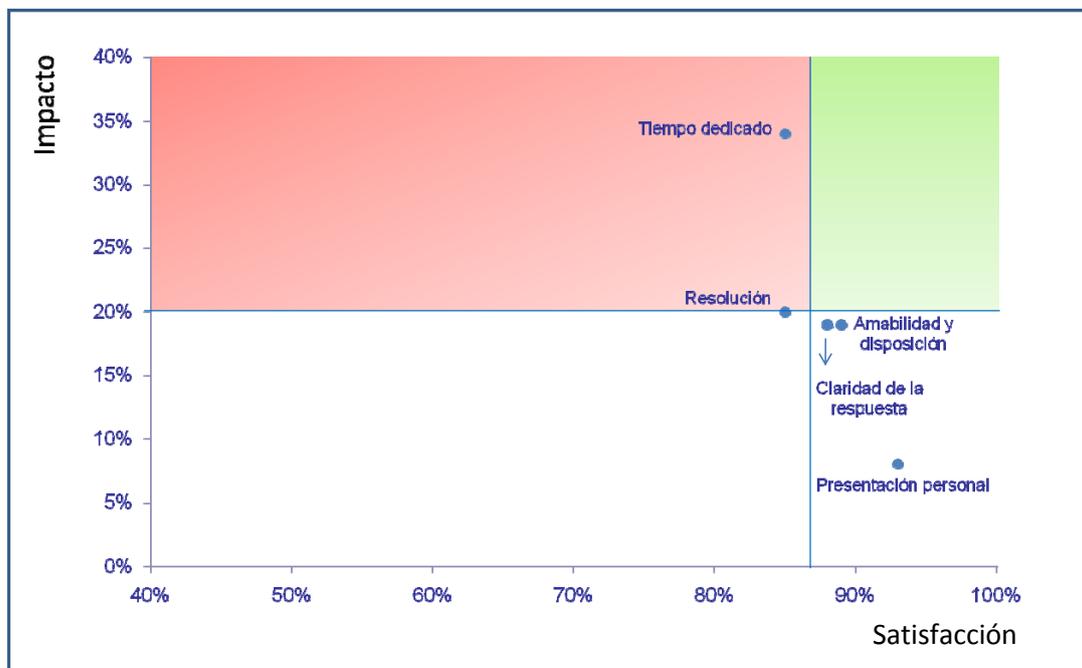
Al profundizar en los resultados de satisfacción con las condiciones ambientales y de infraestructura, aparece la disponibilidad de asientos como un foco prioritario, al combinar alta incidencia con una evaluación relativa baja.

Gráfico 83: Satisfacción con la Infraestructura y Ambientación



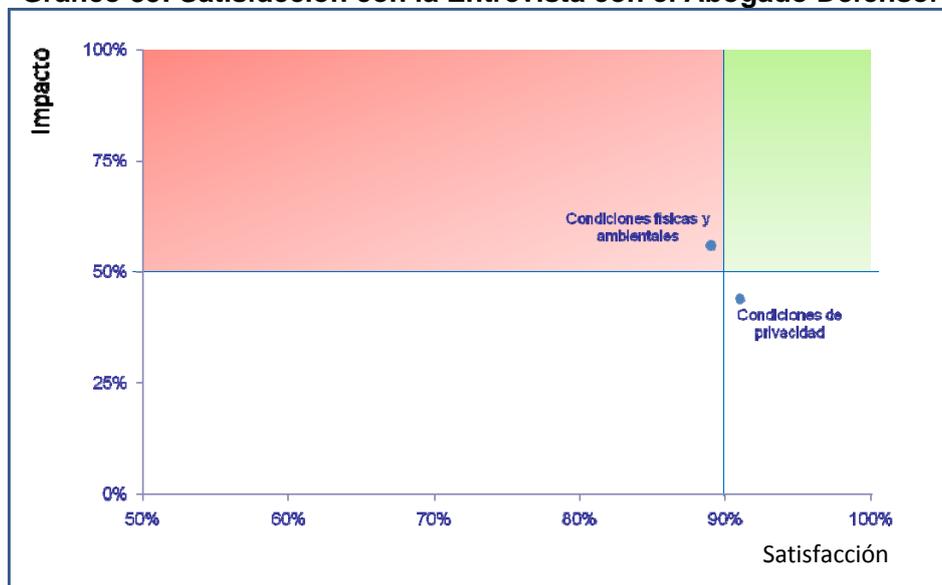
En cuanto a la evaluación del asistente administrativo es posible verificar que para los clientes la percepción del tiempo dedicado es el elemento más incidente junto con la resolución de los requerimientos. Ambos puntos son los focos prioritarios de mejora producto de que combinan alta incidencia con las evaluaciones relativas más bajas.

Gráfico 84: Satisfacción con el Asistente Administrativo



En cuanto a la entrevista con el abogado defensor, si bien ésta cuenta con evaluaciones positivas, las condiciones ambientales del lugar de la realización de las entrevistas es un punto a mejorar de cara a las percepciones de los usuarios.

Gráfico 85: Satisfacción con la Entrevista con el Abogado Defensor



3.2.10 Tasa de Problemas y Reclamos

Solo un 5% de los entrevistados señaló que ha tenido algún problema con el servicio, siendo un indicador que se encuentra bastante controlado respecto a otros estudios de satisfacción que se hacen en nuestro país. Es importante destacar que, aquellos usuarios que manifiestan tener problemas son mucho más ácidos en sus evaluaciones al servicio global del servicio, por lo que es importante considerar la importancia de este factor en la satisfacción con el servicio.

Gráfico 86: Tasa de Problemas

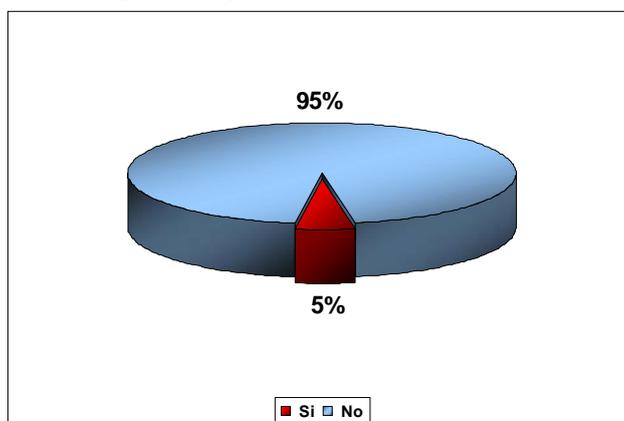


Tabla 90: Tasa de Problemas

		(Muestra)	Si	No
Total		2.006	5%	95%
Tipo de oficina	Locales	981	6%	94%
	Licitadas	1.025	4%	96%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	51	8%	92%
	Adultos	1.955	5%	95%

Adicionalmente, las principales críticas al servicio de aquellos usuarios con problemas hacen referencia a la lentitud, poca amabilidad o disponibilidad para la atención, aspectos que han sido tema recurrente en los análisis anteriores y en la importancia que los usuarios le dan a ellos y esperan una atención de calidad superior.

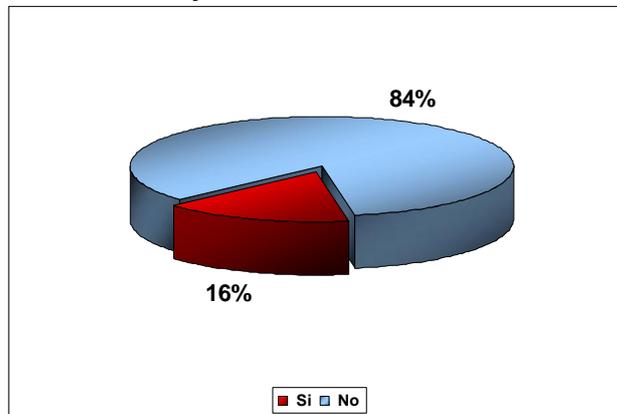
Tabla 91: Principales problemas declarados

	Total	Tipo de oficina	
		Locales	Licitadas
(Muestra)	94	55	39
Lentitud en la atención	23%	29%	15%
Poca amabilidad	14%	15%	13%
Poca disponibilidad	12%	9%	15%
No llegó abogado	9%	5%	13%
Poca preocupación	7%	5%	10%
No cumple con el horario	6%	9%	3%
Entregan poca información	4%	2%	8%
Está molesta con abogado	3%	2%	5%
No solucionan problemas	3%	2%	5%
Son burocráticos	3%	5%	0%
No respetan orden de llegada	2%	0%	5%
Difícil contactarse con los abogados	2%	4%	0%
No entregan información	2%	2%	3%
Otros	10%	15%	3%

Es importante recalcar que estos elementos aparecen expresados directamente por los usuarios, quienes declararon entregando sus apreciaciones en las preguntas abiertas presentes en el módulo de problemas y reclamos del cuestionario.

Del Universo de usuarios que declaran haber presentado problemas (94 casos), la Tasa de Reclamos sólo alcanza al 16% (15 usuarios).

Gráfico 87 y Tabla 92: Tasa de Reclamos



		(Muestra)	Si	No
Total		94	16%	84%
Tipo de oficina	Locales	55	15%	85%
	Licitadas	39	18%	82%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	4	0%	100%
	Adultos	9	17%	83%

Quienes han presentado su reclamo fundamentalmente lo hacen de forma presencial en las mismas oficinas de la DPP.

Tabla 93: Tasa de Reclamos

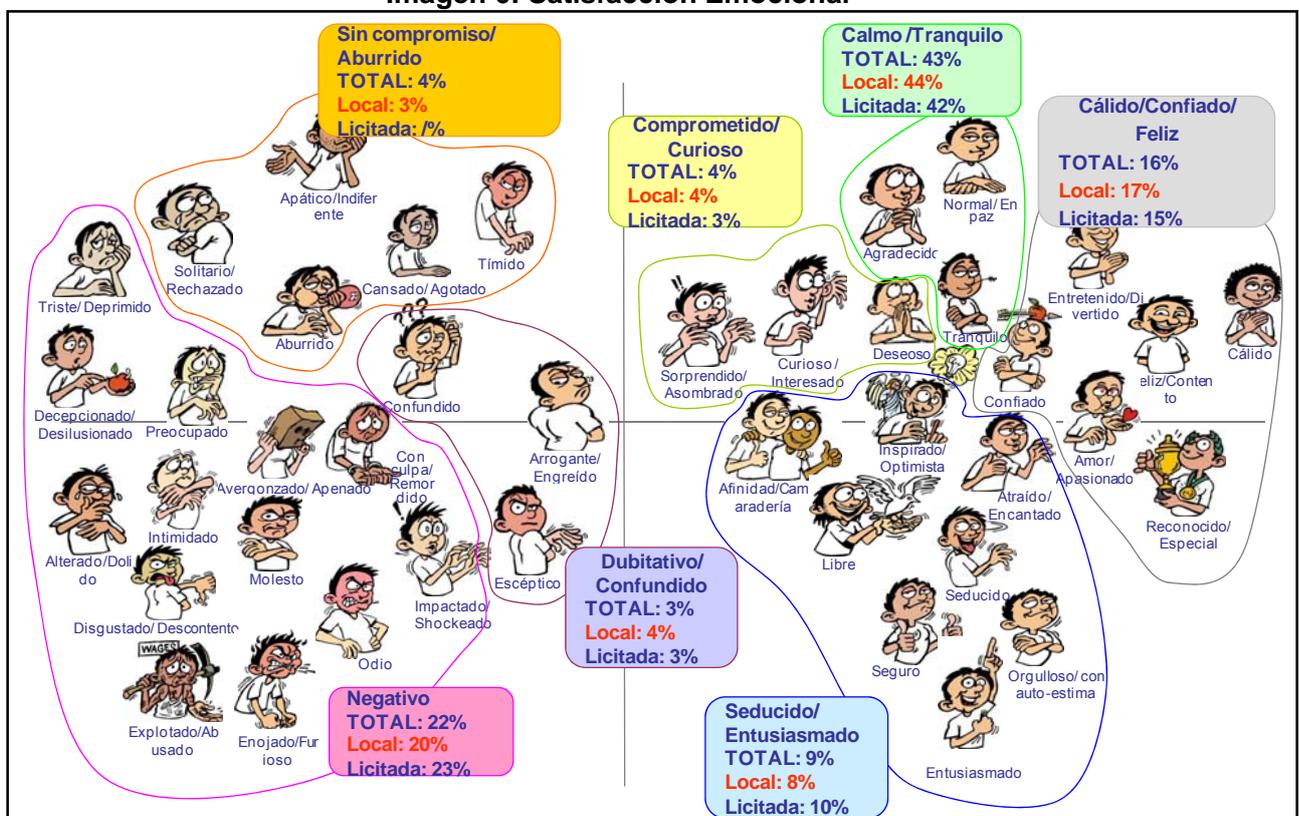
	Total	Tipo de oficina	
		Locales	Licitadas
(Muestra)	15	8	7
En forma presencial	67%	63%	71%
Otro	13%	13%	14%
Por Carta	13%	13%	14%
Por medio telefónico	7%	13%	0%

3.2.11 Satisfacción Emocional

Se presenta a continuación la satisfacción emocional en base a la frecuencia de respuestas por conglomerados de emociones para el resultado total nacional y abierto por tipo de oficina. Se concluye que el 71% de los entrevistados se retira de las oficinas manifestando una percepción positiva con su experiencia vivida en la oficina. La satisfacción emocional al igual que la satisfacción con los elementos funcionales del servicio tampoco se ve afectada por la naturaleza local o licitada de la oficina.

Las emociones predominantes son *Calmo/Tranquilo* con un 43% de las menciones seguido por emociones *Negativas* y *Cálido/Confiado/Feliz*.

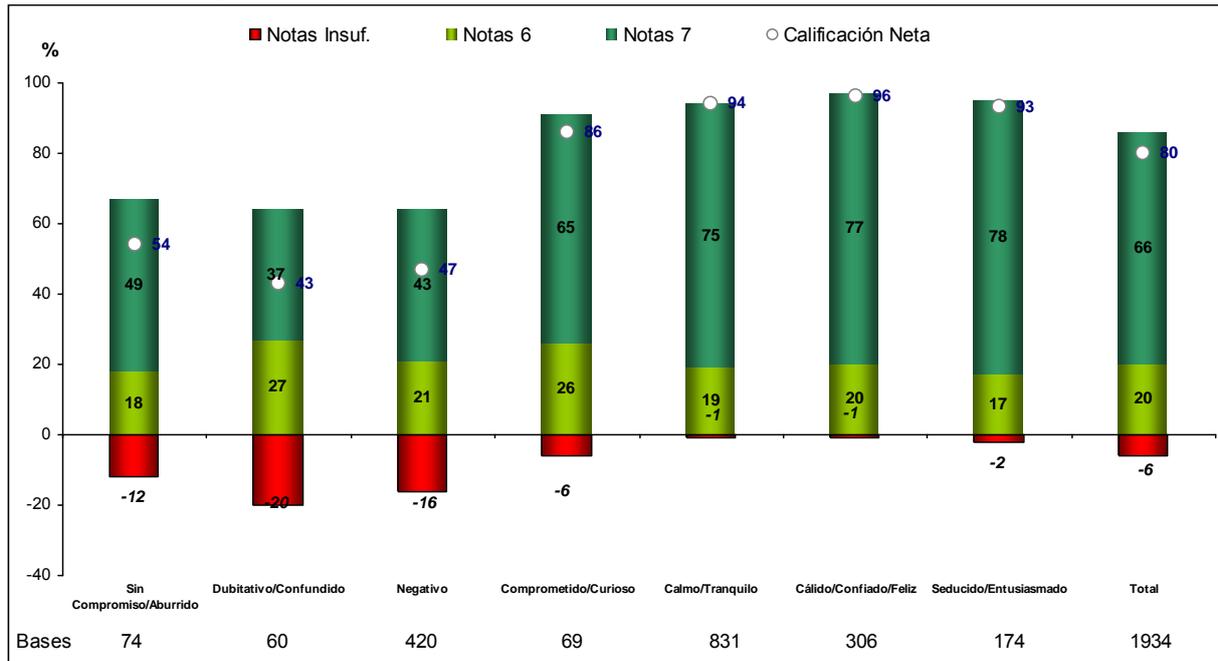
Imagen 6: Satisfacción Emocional



Es posible constatar que existe un 22% de usuarios que se retira de las oficinas con una emoción negativa, cifra que se encuentra por sobre la tasa de problemas, lo muestra que si bien existe un alto cumplimiento de los objetivos de la visita la naturaleza de estos no es positiva para los usuarios.

Al contrastar los resultados de la satisfacción emocional con la percepción de satisfacción global de la visita se puede observar el impacto que tienen las emociones tanto positivas como negativas en los usuarios, pudiendo observarse diferencias significativas entre los niveles de satisfacción neta entre conglomerados. Las emociones negativas tiene más de 25 puntos de diferencia neta con la satisfacción neta de los conglomerados que representan las emociones positivas.

Gráfico 88: Satisfacción Emocional v/s Satisfacción Global



Son los clientes que se retiran de la oficina en un estado emocional Dubitativo y Confundido el grupo que concentra las evaluaciones más bajas.

3.2.12 Horarios de Atención en Oficinas de la DPP

Si bien a priori no se planteaba como parte de los objetivos del Estudio de Satisfacción en Oficinas o de la Auditoría de Infraestructura, se considera como un hallazgo el hecho de haber constatado en terreno que los horarios de atención de la Oficinas ofrecidos de tiempo completo durante toda la semana no se cumplen en la práctica. Se constató que los horarios efectivos dependen de las disponibilidades de los abogados y las entrevistas se agendan para días específicos de la semana.

Estos horarios pueden verse en mayor detalle en el Anexo Auditoría de Horarios de Oficina.

3.2.13 Misión Institucional de la DPP

Consultados acerca de la Misión Institucional de la Defensoría Procesal Penal, 4 de cada 5 entrevistados, señaló que ésta una Defensa de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado bajo cualquier circunstancia, es decir tienen muy claro el objetivo de la Defensoría y se sienten identificados con él.

Gráfico 89: Misión Institucional

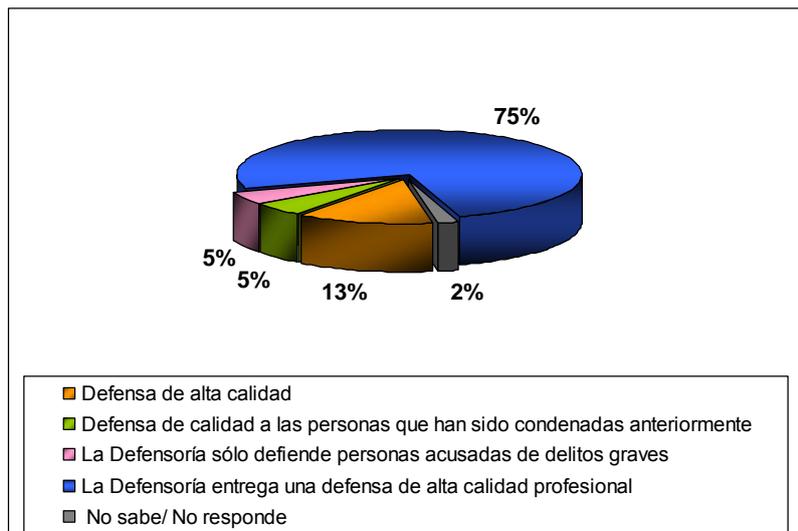


Tabla 94: Misión Institucional

	(Muestra)	La Defensoría entrega una defensa de alta calidad	Defensa de alta calidad sólo a las personas que han sido condenadas por delitos anteriormente	La Defensoría sólo defiende personas acusadas de delitos graves	La Defensoría entrega una defensa de alta calidad profesional	No sabe/ No responde
Total	2.006	13%	5%	5%	76%	2%
Tipo de oficina	Locales	981	10%	5%	79%	2%
	Licitadas	1.025	15%	5%	74%	2%
Tipo Entrevistado 2	Menores de Edad	51	8%	10%	76%	2%
	Adultos	1.955	13%	5%	76%	2%

4. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE LA FASE CUANTITATIVA: CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS DE LA DPP

Tabla 95: Hallazgos y Recomendaciones de la Fase Cuantitativa

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones & Sugerencias
<p>Las principales visitas a las Oficinas de la DPP se centran en causas que se encuentran vigentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El 46% de las visitas corresponden a familiares de imputados en causas en desarrollo. • El 38% se refieren a imputados en causas que no han terminado. • En el caso de menores de edad que visitan las oficinas, el 80% corresponde a imputados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las El trabajo en Oficinas de la DPP consistente en atender las visitas de imputados y familiares, se concentra en las causas en desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda especializar la atención por dos grandes tipos de segmento: imputados con causas vigentes e imputados con causas terminadas. Considerando lo anterior, se propone diferencias tres grupos que visitan las oficinas de la DPP: <ul style="list-style-type: none"> • Imputados • Familiares / Otros • Menores de Edad. • Cada segmento tiene necesidades especiales y requiere soluciones particulares. • La especialización depende de de los niveles de información que se puede entregar a cada segmento (imputados/familiares), particularidades de cada segmento (psicológicas, en relación a su riesgos del caso, etc) que influyen en el manejo de algunas técnicas especiales de entrevistas.
<p>Los motivos de visitas se centran</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El 60% de las visitas son para 	<ul style="list-style-type: none"> • El Eje Central de las visitas a 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda fomentar canales

<p>fundamentalmente en contactarse con el Abogado Defensor</p>	<p>entrevistarse con el Defensor Público (este porcentaje es similar en Oficinas Locales y Licitadas)</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 19% de las visitas se realizan para solicitar una entrevista con el Abogado Defensor 	<p>Oficinas es la Entrevista o la solicitud de una entrevista con el Abogado Defensor. Por lo tanto, este aspecto de la atención en oficinas circula alrededor de la agenda del defensor</p>	<p>alternativos para solicitar y agendar las entrevistas con los Abogados Defensores, por ejemplo vía telefónica o web. Esto reduciría el flujo de visitas a la Oficina por este motivo.</p>
<p>La evaluación de la Atención en Oficinas recibida por sus usuarios es alta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las Oficinas DPP reciben en general una evaluación de 81% de satisfacción. • No se perciben grandes diferencias en las evaluaciones obtenidas por las Oficinas Locales (82%) versus las Oficinas Licitadas (79%). • A nivel Regional se produce una pequeña diferencia a favor de las Regiones con 82% de Satisfacción neta versus 77% obtenida por la R. Metropolitana (Santiago). 	<ul style="list-style-type: none"> • En general, el desempeño y funcionamiento de las Oficinas se ajusta a las expectativas de sus usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se sugiere realizar mediciones periódicas permanentes de Satisfacción con el Servicio en Oficinas, de manera de tener la evolución de los indicadores de las variables claves, más que sólo una medición. • Las mediciones deberían realizarse, al menos, de forma semestral y éstas deberían ser comunicadas a los responsables de cada Oficina para presentar el nivel y evolución de los indicadores.
<p>Los aspectos más relevantes que explican la satisfacción con Oficinas son: la atención del Abogado Defensor (37%), el Asistente Administrativo (36%) y la Infraestructura (15%).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Abogado Defensor obtiene una calificación neta de 86%. • El tiempo promedio de atención es de 18 minutos, el que mayoritariamente es considerado como adecuado por los entrevistados • El aspecto más crítico son las condiciones físicas y ambientales en que se realizó la entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> • La atención que entregue el Abogado Defensor representa la variable de mayor peso en la Satisfacción de los usuarios con el servicio de las Oficinas. • Actualmente ese trabajo del defensor satisface las expectativas de los usuarios • El Actualmente ese trabajo del 	<ul style="list-style-type: none"> • El Sistema de agendamiento previo, así como el tiempo que los abogados destinan a la entrevista parecen estar funcionando adecuadamente. • Se recomienda mantener el actual sistema, pero mejorando los canales de agendamiento y asegurar la presencia del Abogado, así como un tiempo mínimo a destinar a la entrevista (15 minutos).

	<ul style="list-style-type: none"> • El Asistente Administrativo recibe una evaluación de 88% de Satisfacción Neta (la variable más baja evaluación es Tiempo dedicado a su asunto con 85%). • Los imputados menores de edad tienden a evaluar más críticamente al Asistente Administrativo, especialmente en el aspecto Información suficiente sobre sus derechos (74%). • Estos imputados tampoco sienten un trato diferenciado por su condición de menores • La Infraestructura recibe una Satisfacción Neta de 83% (El atributo más mal evaluado es Disponibilidad de Asientos con 72%). • Este aspecto coincide con el bajo nivel de cumplimiento que recibe en el Check List de Infraestructura. 	<p>defensor satisface las expectativas de los usuarios; sin embargo, entre los adolescentes es crítico el aspecto de información que en este segmento que es particularmente relevante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se percibe un trato diferenciado o especial hacia los imputados menores de edad por parte de los Asistentes Administrativos o Asistentes Sociales • La percepción de los usuarios de las Oficinas acerca de su Infraestructura refleja el cumplimiento que debiera presentarse en el caso que se hicieran efectivos con los estándares que éstas debieran presentar 	<ul style="list-style-type: none"> • Se propone la incorporación de incentivos para asegurar una entrevista de calidad y una correcta dedicación por parte del defensor. • Se recomienda especializar la atención de menores y sus familiares en los Asistentes Administrativos, enfatizando la adecuada información sobre los derechos de los menores de edad. • Además, se recomienda trabajar algunos aspectos a mejorar: su capacidad de resolución de requerimientos y la dedicación de tiempo a la atención • Se recomienda efectuar Auditorías de Infraestructura periódicas (idealmente en forma semestral), de manera de asegurar los estándares mínimos. Estos Informes deberían ser publicados y comunicados a sus responsables, y establecerse sistemas de incentivos para su cumplimiento. En el corto plazo se propone gestionar la incorporación de sillas para la espera.
<p>El Cumplimiento del Check List de Infraestructura alcanza al 85% en las Oficinas Locales y al 82% en las Oficinas Licitadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El aspecto más bajo se refiere al Cumplimiento en aspectos Infraestructura (Mobiliario, señalética, etc.) es de 76% en Oficinas Locales mientras que en 	<ul style="list-style-type: none"> • Para la Satisfacción con el servicio en Oficinas, es muy relevante la percepción sobre los aspectos de Infraestructura. Actualmente esa valoración es positiva; 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda especializar la atención de menores y sus familiares en los Asistentes Administrativos o Asistentes Sociales, y enfatizar la entrega de información sobre los

	<p>Oficinas Licitadas alcanza a 65%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Equipamiento Computacional el cumplimiento es de 94% en Oficinas Locales mientras que en Oficinas Licitadas llega al 65%. • En Dotación de Abogados y Apoyo Administrativo las Oficinas Locales cumplen en un 84% y las Licitadas en un 85%. 	<p>sin embargo, si éstos no son cubiertos plenamente se arriesga la percepción global del servicio.</p>	<p>derechos de los menores de edad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los aspectos a mejorar son su capacidad de resolución de requerimientos y la dedicación de tiempo a la atención.
<p>La Tasa de Problemas sólo alcanza al 5% mientras que la Tasa de conversión a Reclamos es del 16%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un número menor de los entrevistados declara haber presentado problemas (Sólo 94 usuarios de la muestra de 2.006 casos). • Los principales problemas son: lentitud en la atención (23%), poca amabilidad (14%), poca disponibilidad (12%) y el que no haya llegado el abogado (9%). • De este grupo, sólo 15 casos (16% del grupo con problemas) presentó un reclamo. Dicho reclamo lo hizo principalmente por el canal presencial (67%). 	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema de escucha de los clientes es ineficiente y por ello se pierde información valiosa para retroalimentar el sistema de mejoramiento continuo 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la difusión de los sistemas para hacer efectivos los reclamos (OIRS)
<p>La mitad de los usuarios de Oficinas acude a efectuar un Requerimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un 47% de los entrevistados efectuó un Requerimiento (ya se en Oficinas Locales como Licitadas). • Los más relevantes son solicitar una entrevista con un Defensor (46%) y pedir información sobre una causa (36%). • El 75% de los Requerimientos se 	<ul style="list-style-type: none"> • Los requerimientos son parte importante del trabajo de oficina, sin embargo, la capacidad de resolución de requerimientos es baja, y es una fuente de insatisfacción con el servicio de oficinas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que los requerimientos relacionados con los agendamientos puedan realizarse de manera remota, ya sea mediante de un sistema web o telefónico. En cuanto a los requerimientos se información de la causa y otros relacionados a la información se recomienda la mantención del sistema

	<p>realizan en las oficinas. Le sigue un 23% a través de llamadas telefónicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La evaluación de la respuesta a los requerimientos es baja en el caso de los Reclamos (25 % de insatisfacción), de la solicitud de información administrativa (18%) y de la petición de información del estado de una Audiencia (18%). 		<p>mixto presencial y telefónico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda la capacitación de los asistentes en la resolución de los requerimientos de información más comunes no levantados en esta auditoría.
<p>La Misión Institucional de la DPP es reconocida por la mayoría de los usuarios de las Oficinas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El 75% de los entrevistados reconoce la misión de la DPP es entregar una Defensa de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado bajo cualquier circunstancia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un porcentaje relevante de las personas que asisten a las oficinas (uno de cada cuatro) no reconoce esa misión y, por ello, hay mayores probabilidades de consultas no atingentes o de insatisfacción derivada de esa ignorancia 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar una estrategia de difusión de la misión institucional al interior de las oficinas de la DPP
<p>Los Horarios de Atención formales de las Oficinas no se cumplen en la realidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los Horarios de tiempo continuo de lunes a viernes no se cumplen, ya que los abogados atienden ciertos días a la semana y se reciben usuarios por agendamiento previo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los horarios “de pizarra” no son los que se siguen en el caso de los Abogados. Los imputados agendan con su Defensor según la disponibilidad de éstos. Esto implica que una de las informaciones que se entrega es equivocada y que algunas personas, siguiendo esa información, pueden estar acudiendo a las oficinas en forma equivocada. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Sistema de agendamiento previo, así como el tiempo que los abogados destinan a la entrevista parecen estar funcionando adecuadamente. • Se recomienda mantener el actual sistema, pero mejorando: <ul style="list-style-type: none"> • La información sobre el sistema de atención • los canales de agendamiento • el aseguramiento de la presencia del Abogado, así como un tiempo mínimo a destinar a la entrevista (15 minutos).

TERCERA PARTE:

ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS

SEGMENTO PARES

PRIMERA PARTE DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"> SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP </td> </tr> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px; text-align: center; vertical-align: middle;"> FASE CUALITATIVA </td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> I. CLIENTE INTERNO – SEGMENTO DEFENSORES II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center; vertical-align: middle;"> FASE CUANTITATIVA </td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS </td> </tr> </table>	SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP		FASE CUALITATIVA	<ul style="list-style-type: none"> I. CLIENTE INTERNO – SEGMENTO DEFENSORES II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS 	FASE CUANTITATIVA	<ul style="list-style-type: none"> I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"> TERCERA PARTE ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 20px;"> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUALITATIVA </div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; width: 80%; margin: 10px auto;"> FASE CUANTITATIVA </div> </td> </tr> </table>	TERCERA PARTE ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS		<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUALITATIVA </div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; width: 80%; margin: 10px auto;"> FASE CUANTITATIVA </div>	
SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP											
FASE CUALITATIVA	<ul style="list-style-type: none"> I. CLIENTE INTERNO – SEGMENTO DEFENSORES II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS 										
FASE CUANTITATIVA	<ul style="list-style-type: none"> I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS 										
TERCERA PARTE ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS											
<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUALITATIVA </div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; width: 80%; margin: 10px auto;"> FASE CUANTITATIVA </div>											
CUARTA PARTE CONCLUSIONES											
QUINTA PARTE OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN											
SEXTA PARTE EVALUACIÓN DEL MODELO Y PROPUESTA DE MODELO PARA MEDICIONES LONGITUDINALES											

FASE CUALITATIVA:

ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS

SEGMENTO PARES

PRIMERA PARTE DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"> SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP </td> </tr> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px; text-align: center; vertical-align: middle;"> FASE CUALITATIVA </td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> I. CLIENTE INTERNO – SEGMENTO DEFENSORES II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center; vertical-align: middle;"> FASE CUANTITATIVA </td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS </td> </tr> </table>	SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP		FASE CUALITATIVA	<ul style="list-style-type: none"> I. CLIENTE INTERNO – SEGMENTO DEFENSORES II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS 	FASE CUANTITATIVA	<ul style="list-style-type: none"> I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"> TERCERA PARTE ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"> FASE CUALITATIVA </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"> FASE CUANTITATIVA </td> </tr> </table>	TERCERA PARTE ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS		FASE CUALITATIVA		FASE CUANTITATIVA	
SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP													
FASE CUALITATIVA	<ul style="list-style-type: none"> I. CLIENTE INTERNO – SEGMENTO DEFENSORES II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS 												
FASE CUANTITATIVA	<ul style="list-style-type: none"> I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS 												
TERCERA PARTE ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS													
FASE CUALITATIVA													
FASE CUANTITATIVA													
CUARTA PARTE CONCLUSIONES													
QUINTA PARTE OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN													
SEXTA PARTE EVALUACIÓN DEL MODELO Y PROPUESTA DE MODELO PARA MEDICIONES LONGITUDINALES													

1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

■ OBJETIVO GENERAL

- **Obtener un examen crítico sobre el desempeño de los Defensores Públicos, a través de la percepción que tienen los distintos actores del Sistema Procesal Penal, en este caso Segmentos Fiscales, Jueces de Garantía, Jueces TOP y Ministros de Corte⁸.**

■ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la definición del Rol del Defensor Público, desde la perspectiva de los pares.
- Identificar los atributos relevantes con los que debe contar un Defensor para desempeñar su rol.
- Realizar una evaluación general del desempeño actual de los Defensores Públicos, desde el punto de vista de sus pares.
 - Identificar aspectos propios del Defensor y propios del sistema que puedan incidir en su desempeño.
 - Identificar principales fortalezas y debilidades percibidas en el desempeño actual de los Defensores Públicos.
 - Indagar en la percepción de los pares respecto de si hay diferencias en el desempeño de Defensores Locales y Licitados.
- Realizar una evaluación específica de los atributos del Estándar de Defensa:
 - Nivel Argumentativo.
 - Destrezas de Litigación.
 - Conocimientos Técnicos y uso de Jurisprudencia.
 - Agotamiento de todos los Medios de Defensa.
 - Uso del Lenguaje y Oratoria.
 - Trato Hacia los Imputados.
 - Presentación Personal.
- Indagar desde la percepción de los pares, si el Enfoque de Género es relevante en la realización de una Defensa Jurídica.
- Identificar aspectos de mejora y mejores prácticas conocidas por los pares implementadas en otros sistemas.

⁸ Se presenta en Anexos un análisis en detalle del segmento de Ministros de Corte.

2. METODOLOGÍA

Tipo de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de Carácter Cualitativo Exploratorio. 																																																																							
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Entrevistas en Profundidad 																																																																							
Grupo Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Fiscales Jueces de Garantía Ministros de Corte De las ciudades de Santiago, Arica, Antofagasta, Valparaíso, Rancagua, Temuco, Puerto Montt. 																																																																							
Distribución de la Muestra	<p>Se realizó un total de 35 entrevistas en profundidad de acuerdo al siguiente esquema:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Zonas</th> <th rowspan="2">Ciudades</th> <th colspan="4">Estudio Evaluación Desempeño Defensores</th> </tr> <tr> <th>Fiscales</th> <th>Jueces Garantía</th> <th>Jueces TOP</th> <th>Ministros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Norte</td> <td>Arica</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Antofagasta</td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Centro</td> <td>Valparaíso</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rancagua</td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">RM</td> <td>Santiago</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>San Bernardo</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Puente Alto</td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Sur</td> <td>Temuco</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Puerto Montt</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Totales</td> <td>12</td> <td>9</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="4" style="text-align: center;">35</td> </tr> </tbody> </table>	Zonas	Ciudades	Estudio Evaluación Desempeño Defensores				Fiscales	Jueces Garantía	Jueces TOP	Ministros	Norte	Arica	1	1	1	1	Antofagasta	1	1		1	Centro	Valparaíso	2	1	1		Rancagua	1	1		1	RM	Santiago	2	1	1	1	San Bernardo	1	1	1	1	Puente Alto	1	1		1	Sur	Temuco	1	1	1	1	Puerto Montt	2	1	1	1	Totales		12	9	6	8			35			
Zonas	Ciudades			Estudio Evaluación Desempeño Defensores																																																																				
		Fiscales	Jueces Garantía	Jueces TOP	Ministros																																																																			
Norte	Arica	1	1	1	1																																																																			
	Antofagasta	1	1		1																																																																			
Centro	Valparaíso	2	1	1																																																																				
	Rancagua	1	1		1																																																																			
RM	Santiago	2	1	1	1																																																																			
	San Bernardo	1	1	1	1																																																																			
	Puente Alto	1	1		1																																																																			
Sur	Temuco	1	1	1	1																																																																			
	Puerto Montt	2	1	1	1																																																																			
Totales		12	9	6	8																																																																			
		35																																																																						
Fecha de realización	<ul style="list-style-type: none"> Las entrevistas se realizaron durante el mes de Octubre de 2009. 																																																																							

3. PRINCIPALES RESULTADOS

3.1. CONOCIMIENTO DEL ROL DEL DEFENSOR PÚBLICO

Desde el ámbito profesional, los **segmentos Jueces y Ministros** comprenden el Rol del Defensor Público desde la idea de:

- *“concretar una garantía constitucional que tienen todos los ciudadanos imputados de un delito, en el sentido de contar con una asesoría detrás que defienda sus intereses en el juicio”* (Juez TOP Santiago).

Por otro lado, el **segmento Fiscales** entrega otras definiciones que complementan la visión de Jueces y Ministros, respecto a la Defensa como un derecho de todos los ciudadanos, especialmente para quienes no cuentan con las condiciones económicas para acceder a una defensa en forma particular:

- *“Dar una asistencia jurídica especializada a las personas que tienen imputaciones en materia criminal por parte de la Fiscalía y que optan por la Defensoría Penal Pública por motivos económicos o porque tienen más confianza en un Defensor público que en un Defensor privado”* (Fiscal Rancagua).
- *“Básicamente, es asumir la defensa jurídica penal de quienes tienen la calidad de imputados en el nuevo sistema, y hacer valer sus derechos para que se sometan a un debido y justo proceso dentro del marco de la legislación que está establecida”* (Fiscal Puerto Montt 1).

Complementariamente a la función básica del Defensor -orientación y guía a los imputados que asegure sus derechos e intereses-, emerge aisladamente en Segmento Jueces de Garantía, la idea del Defensor como ente que genera “Control” sobre las investigaciones realizadas por el fiscal: *“Es servir de obstáculo permanente a las pretensiones del fiscal”* (Juez de Garantía Santiago)

Por otro lado, dentro del segmento Ministros, al indagar acerca del Rol del Defensor, se realiza una comparación espontánea del Sistema Procesal Penal antiguo y el nuevo, notando **la importancia del cambio y el gran aporte que ha significado que exista una Defensoría**, no sólo porque existe una institución con ese rol, sino también porque se percibe que lo ha desempeñado de buena manera:

- *“Puedo decir que ha implicado realmente para nuestra realidad jurídica y los derechos de las personas, un gran avance, y es lo que ha marcado la diferencia. La Defensoría ha marcado la diferencia entre el antiguo y el actual. Porque realmente nunca falta la defensa del imputado y eso es importante”*. (Ministro Temuco)

- *“Lo importante es que hay una institución pública; es tal el éxito de la Defensoría Penal Pública, que la Defensoría Laboral está siguiendo los mismo pasos, en el sentido de que el Estado tiene que hacerse cargo de la defensa”. (Ministro Rancagua)*
- *“Defender, obviamente defender, hacer lo que nunca se hizo en el antiguo sistema, o sea dar una adecuada, una seria defensa al imputado. En el sistema antiguo eso en realidad estaba bastante abandonado, había un sistema de abogados de turno, los aspirantes a abogados que hacían su práctica profesional, lo hacían claro tal vez con bastante dedicación, pero no de la manera seria, profunda, sistemática que se requería, como lo hace hoy día la Defensoría; así que desde ese punto de vista con la presencia de la Defensoría Penal Pública en realidad la justicia penal en Chile ha tenido un avance pero notabilísimo”. (Ministro San Miguel 2)*
- *“Es un valor de la mayor importancia porque en definitiva, si no hay una buena defensa el sistema no se legitima”. (Ministro Temuco)*

3.2. CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS RELEVANTES DEL DEFENSOR PÚBLICO

Desde una **visión global** del rol del Defensor, se mencionan como **aspectos fundamentales en un Defensor Público**, el **compromiso que adquiere con su rol y con los Imputados** y una alta **vocación de servicio** necesaria para desempeñar de la mejor forma su trabajo:

- El **Compromiso** que se mantiene con la defensa penal de los imputados es valorado por todos los segmentos entrevistados, como una característica necesaria y altamente relevante de los Defensores Públicos:
 - *“La dedicación de la persona, la camiseta, el compromiso”. (Ministro Santiago)*
 - *“...también tiene que ser gente que se sienta **comprometida con la defensa penal de las personas**, es decir, ya que su trabajo no es un trabajo meramente jurídico, sino que también tiene una función bastante especial considerando que se está enfrentando en general a personas que puedan estar privadas de libertad y ser respetuosos de esas personas también”. (Fiscal Santiago 1)*
- **Espíritu de Servicio o Vocación:** Característica que es necesaria para desempeñar un rol que, en general, presenta bastantes obstáculos en su desarrollo y que además, es proclive a ser criticado socialmente:
 - *“al mismo tiempo una **vocación de servicio** súper fuerte porque mirado desde el punto de vista de la gente normal, los defensores son los malos, porque son los que el Estado les paga para que defiendan a los delincuentes, y a las pobres víctimas nadie las ayuda”. (Fiscal Antofagasta)*

En relación con lo anterior, se manifiesta en segmento Jueces, un aspecto relevante en los Defensores, que tiene relación con **nunca cuestionar la legitimidad de su rol**:

- *“El Defensor defiende personas y resguarda derechos, no debe cuestionar nunca ese rol. Independientemente de cuan execrable puede resultar lo que está defendiendo”.* (Juez de Garantía Santiago)
- *“Su rol institucional no está con asegurar la justicia, ni esclarecer necesariamente la verdad; tiene que ver con hacer efectivos los derechos que tiene el imputado”.* (Juez TOP Santiago).

Por otro lado, en **términos específicos**, se reconocen ciertas características o atributos relevantes de los Defensores Públicos, que pueden clasificarse en cuatro grandes dimensiones: Habilidades Técnicas, Habilidades Comunicacionales, Habilidades Personales y Habilidades Interpersonales, las que se describen a continuación:

3.2.1 Habilidades Técnicas:

Refiere a las características que debe poseer el Defensor y que provienen tanto de sus conocimientos técnicos, como de las habilidades profesionales que se despliegan en el desempeño de su rol.

En este ámbito se destacan ciertos atributos considerados relevantes para todos los segmentos entrevistados:

- **Sólida Preparación Académica en el Ámbito Jurídico:** Esto implica un exhaustivo conocimiento del Derecho Penal, Derecho Procesal Penal y Leyes Especiales. Además, de leyes específicas que involucran a ciertos segmentos poblacionales con quienes se trabaja:
 - *“Primero que nada tiene que **estar instruido**, tiene que tener conocimiento penal, de derecho penal, pero además tiene que tener conocimiento al detalle del derecho procesal penal”.* (Fiscal Santiago 1)
 - *“No solo la ley penal de los adolescentes, sino también con tratados internacionales, con la convención de los derechos del niño, de todas esas cosas”.* (Juez de Garantía Temuco)
- **Buenas Destrezas de Litigación:** Se entiende esta dimensión desde la capacidad de generar una buena argumentación en audiencia. Este aspecto considera también otras habilidades personales y comunicacionales tales como **claridad y precisión a la hora de exponer argumentos, credibilidad, ser conciso, alto poder de convicción, respeto y buen comportamiento en la audiencia** y finalmente, **creatividad e imaginación a la hora de generar argumentos**.

- “Lo que tiene el Defensor es imaginación, en la forma de orientar los casos, de utilizar lo poco que se tiene y plantearlo como un argumento” (Ministro Rancagua)
- “tiene que tener **actitudes vinculadas con la litigación oral**, o sea no solo los conocimientos jurídicos, sino que también habilidades para saber expresar esos conocimientos y poder aplicar el criterio jurídico en un caso particular, y además necesita la claridad de conceptos para poder explicar eso al Tribunal”. (Fiscal Antofagasta)
- “Las demás son cosas más técnicas, como conocimiento jurídico, **destrezas de litigación**”. (Fiscal Valparaíso)

Por otro lado, el segmento Fiscales menciona otros atributos deseables para el Defensor en este ámbito:

- **Capacidad de Síntesis en el Desarrollo de la Audiencia:** Dado el poco tiempo de las audiencias, el Defensor debe ser una persona muy preparada, para tomar decisiones rápidamente y expresar información en forma abreviada.
 - “con capacidad de síntesis... sintético en sus alegaciones”.(Fiscal Viña del Mar)
- **Credibilidad:** Actuación seria y creíble, tanto en la audiencia, como con su representado.
 - “...al mismo tiempo tiene que tener una actuación en general seria, aquí **la credibilidad** es el nombre del juego, ser una persona creíble”. (Fiscal Puente Alto)

Puntualmente, se menciona como relevante:

- **Ética Profesional:** Desenvolverse guiado por una Ética Profesional, en el sentido de actuar dentro de un límite moral y técnico adecuado y validado socialmente.
 - “Bueno, también creo que el Defensor penal público, ya sea licitado o propiamente tal, es una persona que efectivamente está haciendo una función pública, por lo cual debe tener ciertos límites en su actuar en cuanto a la moral... que tiene que hacer cosas dentro de un límite moral, legal y técnico, lo que significa no esconder pruebas, lo que significa no mentir en audiencia, ese tipo de situaciones....”. (Fiscal Santiago 1)
 - “Lo ético es importante en el Defensor, dentro del marco legal. Es decir, por ejemplo pido la absolucón porque encuentro que la merece o por mi ego personal, o por una serie de cosas que ensucian el procedimiento”. (Fiscal Puerto Montt 1)

- **Conocimiento Extrajurídico:** Se considera relevante para entender el caso desde una perspectiva global e integral. Entre los conocimientos que se valoran, se mencionan: criminología, psicología y aspectos socioculturales de la realidad que aqueja a los imputados.

3.2.2 **Habilidades Comunicacionales:**

El Defensor debe contar con ciertas habilidades que le permitan comunicarse adecuadamente con distintos tipos de interlocutores. Algunas de ellas quedaron anotadas a propósito de las destrezas de litigación. En este momento cabe consignar que se considera fundamental, principalmente por el segmento Jueces de Garantía, que el defensor se exprese en un lenguaje simple con sus clientes / Imputados.

- **Lenguaje Simple y Claro:** Implica un uso claro e informal del lenguaje, de manera de hacerse entender por personas que están ajenas al lenguaje jurídico, es decir, llevar el mensaje jurídico a los imputados.
 - *“que sepa manejar el lenguaje, que explique con peras y manzanas”.*(Juez Garantía Antofagasta)
 - *“Hay algunas personas (Defensores) que no se saben explicar, y el pobre detenido imputado no entiende”* (Juez de Garantía Temuco).

3.2.3 **Habilidades Personales:**

Refiere a características de personalidad, que le permiten al Defensor adecuarse a distintos tipos de clientes.

Se observa en todos los segmentos entrevistados, que el atributo más relevante en este ámbito tiene relación con la Empatía que desarrolla el Defensor con sus clientes (Imputados y Familiares):

- **Empatía:** Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro. En este caso, de los Imputados y sus Familiares, en tanto se valora la capacidad de entender la situación compleja que están viviendo, y a su vez, compenetrarse con el contexto social de donde proviene:
 - *Tiene que ser empático con esa persona que está privada de libertad, o sea saber que esa persona está afecto a la medida cautelar más gravosa, que el tipo está encerrado”.* (Juez de Garantía Arica)
 - *“Una sensibilidad social, conocimiento de la persona, poder valorar al imputado”.* (Ministro Temuco)

- *“... es importante una situación de empatía o acogida tanto con el cliente, como con el entorno de ellos. Muchas veces ellos tienen imputados que están presos, y quienes conversan con el defensor son los familiares. Me parece que la Defensoría debería tener, desconozco si lo tienen o no, pero al igual que yo como fiscal, tenemos la obligación de atender a las víctimas, preocuparme por ellas y entregarles todas las herramientas para que estén informadas y tomen decisiones correctas. La Defensoría también debería hacerlo con los familiares, informarlos, escucharlos, atenderlos como obligación; no por una cuestión de voluntad propia”. (Fiscal Rancagua)*

- o **Honestidad y Sinceridad:** Principalmente refiere a transmitir de forma clara las implicancias de sus actos a los Imputados, sus posibles consecuencias y formas de término que eso implique; también refiere a su relación con sus pares en el desempeño de su labor.
 - *“creo que debe ser bien **sincero**, sincero tanto en la relación con el imputado en el sentido de no hacerle expectativas que no se condigan con el futuro que probablemente tendrá su causa, y también sincero con su contraparte, en este caso nosotros”. (Fiscal Temuco)*

 - *“... tienen que ser lo suficientemente **honestos** para decir cosas que son verdad y que les dicen que son verdad y no inventar historias o pruebas que no existen para que el sistema funcione, sino se complica todo. Una audiencia con un Defensor que este mintiendo o que diga cosas que no existen en verdad entrampa todo”. (Fiscal Antofagasta)*

- o **Proactividad:** En la actitud del Defensor hacia lograr una mejor Defensa, aunque ello implique mayor esfuerzo investigativo de su parte.
 - *“Que sea proactivo, que pida recalificaciones, absoluciones”. (Juez de Garantía Arica)*

 - *“hay otra característica que a lo mejor se ve más en la relación que hay un cliente que dice relación con la proactividad que pueda tener el Defensor en pedirle pruebas, en el fondo en reunir medios que permitan ayudar a la teoría que tenga la defensa en un determinado caso” (Fiscal Santiago 2)*

Otras características muy relevantes principalmente para el segmento de **Jueces de Garantía** son:

- **Dinamismo y Flexibilidad** que debe tener un Defensor al momento de desempeña su rol y especialmente respecto a lo que sucede dentro de la audiencia.
 - *“Tiene que ser una persona dinámica porque el proceso es muy rápido de garantía... el Defensor tiene que hacer precisiones rápidas, tomar decisiones rápidas, entrevistar rápidamente a una cantidad enorme de imputados”.* (Juez de Garantía San Bernardo)
- **Tolerancia a la Frustración:** Mantener una actitud positiva para enfrentar los procesos en los cuáles no habrá una resolución favorable al imputado.
 - *“En segundo lugar, –y esto vale también para los Fiscales e incluso para los mismos Jueces– tiene que tener la capacidad de sobreponerse a la frustración, porque hay muchas ocasiones en que uno como Juez no accede a la solicitud del defensor, y se presentan situaciones tensas que repercuten en el dinamismo o las relaciones dentro de la Audiencia”.* (Juez de Garantía Valparaíso).

3.2.4 **Habilidades Interpersonales:**

Refiere a la capacidad de mantener buenas relaciones, principalmente laborales, con sus pares y especialmente con los fiscales quienes son su contraparte directa:

- **Capacidad de Relacionarse con sus Pares:** Se valoran habilidades de comunicación tales como capacidad de escuchar, abierto al diálogo, integrar lo dicho; entre otras que posibiliten “espacios de encuentro” en un ámbito técnico y de buena negociación entre pares.
 - *“con habilidad para relacionarse adecuadamente con los demás intervinientes, es decir, que no sea una persona que genere conflicto...y mantener una comunicación fluida con los demás intervinientes”.* (Fiscal Viña del Mar)
- **Capacidad de Negociación: Especialmente con la figura de los Fiscales. Habilidad para generar relaciones de cooperación con los Fiscales en ámbitos estrictamente profesionales.**
 - *“Hoy en día la justicia es una justicia negociada... es importante lograr acuerdos reparatorios”.* (Ministro San Miguel 2)

3.3. EVALUACIÓN DESEMPEÑO DEL DEFENSOR PÚBLICO

3.3.1 *Evaluación General del Desempeño de Defensores Públicos:*

La evaluación general del desempeño de los defensores públicos resulta positiva en todos los segmentos.

Al indagar sobre la evaluación del desempeño de los Defensores Públicos se observa que:

- Los **segmentos Fiscales y Jueces de Garantía**, son los que realizan una evaluación más profunda e incisiva del desempeño de los Defensores Públicos.
- Los segmentos **Jueces TOP y Ministros de Corte**, si bien realizan una evaluación positiva en general, ésta se evalúa desde una visión más global, siendo un poco menos críticos con el actuar del Defensor.
- La evaluación positiva tiene su arraigo en la percepción de que los Defensores realizan un buen trabajo, **destacando principalmente por el nivel de compromiso y responsabilidad** con que asumen los casos, por el conocimiento teórico y las destrezas prácticas y de litigación que han adquirido a través de la experiencia.
 - *“hay un respaldo teórico importante, se ha notado en la teoría de los casos”. (Fiscal Arica)*
 - *“Lo que se está haciendo es un trabajo muy serio, muy profesional y muy respetable...”. (Ministro San Miguel 2)*

Aquí faltaría alguna otra cita que refuerce los atributos descritos al inicio, especialmente: compromiso, destrezas

Por otro lado, todos los segmentos reconocen la **existencia de Estándares de Calidad de la Defensa**, lo cuál es muy bien evaluado, ya que otorgaría a los Defensores ciertos niveles de calidad básica en su desempeño.

- *“la DPP tiene estándares o formas de seguimiento institucionales, que son bastante estrictas... Y se nota en la forma de hacer seguimiento en los casos, mayor preocupación”. (Fiscal Arica)*

A pesar de la buena evaluación, hay **aspectos considerados críticos** en el desarrollo de la Defensa, y que son altamente relevantes de considerar.

En este sentido los segmentos visualizan que sucede lo siguiente:



→ Estos aspectos habrían contribuido a que la Defensa se torne un tanto más “mecánica”, con menos énfasis, más rápida y por lo tanto menos exhaustiva en algunos casos:

- *“cada vez uno ve que se discute menos, y que el factor tiempo siempre es una tema relevante, por lo tanto la idea es hacer las cosas rápido” (Fiscal Viña del Mar)*
- *“se produce una mecanización, que pasa un poco por entender lo que viene o en lo que tengo que defender a mi cliente... que es lo mismo que me ha tocado con 10 antes...” (Juez TOP Rancagua)*
- *“interiorizarse menos en los casos, y hay menos información para las personas intervinientes en las causas”. (Fiscal Viña Del Mar)*

→ Se visualiza que lo anterior ha derivado en **“Una especie de Defensa Express”**.

3.3.2 Aspectos que inciden en el Desempeño de los Defensores Públicos:

Se observa que hay ciertos aspectos, propios del Defensor o propios del Sistema, que inciden de forma positiva o negativa sobre la calidad de su desempeño.

Entre los aspectos que inciden positivamente, se destacan los siguientes:

a. Aspectos Propios del Defensor que Inciden Positivamente:

- **Compromiso con el Rol del Defensor**
 - *“Lo que más me gusta a mi es el entusiasmo (...) como se dice vulgarmente lo que uno aprecia es que se ponen la camiseta con el servicio” (Ministro San Miguel 2)*
 - *“Yo creo que tienen la camiseta bien puesta, yo veo que se la juegan por sus representados” (Juez TOP Valparaíso)*
- **Adecuado conocimiento jurídico y preparación de los casos**
 - *“...ellos tienen muy buena preparación, hacen alegaciones de fondo, de calidad, se nota que estudian”. (Juez Garantía Valparaíso.)*

- *“están al día en jurisprudencia, en información, y eso hace que usted obligue al Ministerio Público y a los Jueces también a estar al día... esa es una fortalezas de ellos”.* (Juez TOP Temuco)
- **Adecuada Comunicación con sus Pares:** Destaca la relación que los Defensores establecen con los Jueces, lo que sería positivo para el seguimiento de los procesos.
- **Honestidad**
 - *“son personas honestas, y que están comprometidos con su trabajo, que no buscan lucrar...”* (Fiscal Santiago 1)
- **Experiencia:** Referido principalmente a los Defensores Locales que llevan más tiempo ejerciendo dentro del sistema.

b. Aspectos Propios del Defensor que inciden Negativamente en su Desempeño:

- **Baja Proactividad:** Se percibe en todos los segmentos, un déficit en las acciones que realizan algunos Defensores para desarrollar sus causas de la mejor manera.
 - *“... que fueran más proactivos en pedir más diligencias al Fiscal a fin de presentar una teoría diversa al caso”.* (Juez de Garantía Arica)
- **Rutina y Estandarización en el ejercicio de la Defensa:** El largo tiempo en el ejercicio de los Defensores, puede llevarlos a automatizar los procedimientos, lo que podría generar sesgos en el análisis y omisión de acciones pertinentes en algunos casos.
 - *“El peligro de la automatización, de las defensas iguales a casos iguales”.* (Juez TOP Rancagua)
- **Falta de Experiencia:** En ocasiones se plantea la falta de experticia por parte de algunos Defensores en el manejo de estrategias de litigación y comunicación.
 - *“Deberían mejorar el manejo de estrategias y el conocimiento de destrezas jurisprudenciales, manejo del lenguaje, disminución de cacofonías, muletillas, manejo histriónico, etc.”* (Ministro Antofagasta)
- **Habilidades de Comunicación con el Imputado:** Se estima que aún se deben desarrollar aún más habilidades de comunicación y vínculo con los Imputados.
 - *“...el tema de que como tienen poco contacto con los imputados, más que nada los que están en libertad, porque muchas veces no van ellos mismos a la oficina a conversar también crea una situación de que no*

pueden acreditar en la audiencia lo que están diciendo, y eso provoca un alargue innecesario y atenta contra una buena defensa". (Juez de Garantía Antofagasta)

En general, se considera que existen **aspectos propios del funcionamiento del sistema**, que también inciden sobre el Desempeño del Defensor Público. Estos aspectos tienen relación con problemas o mal funcionamiento del sistema que influyen sobre el actuar de los Defensores en el desempeño de su rol.

a. Aspectos Propios del Sistema que Inciden en el Desempeño del Defensor

- **Alta Carga de Trabajo / Poco Tiempo / Menor Preparación:** Relacionada con el poco tiempo que disponen los Defensores para preparar los casos, revisar antecedentes y definir una línea de defensa. A mayor carga de trabajo, disminuye el tiempo que se dispone para ello.
 - *"La sobrecarga de trabajo es grande, además en estos lugares hay que emplear tiempo en los desplazamientos". (Juez TOP Puerto Montt)*
 - *"Una buena defensa no solamente requiere de conocimiento, sino que también requiere de un tiempo para estudiar los antecedentes, de investigación...". (Juez TOP San Bernardo)*
- **Dotación de Defensores:** La dotación actual de Defensores, de acuerdo a como está planteado el sistema, resulta insuficiente, influyendo en su desempeño y en el curso que siguen los procesos.
 - *"El número de defensores que hay en cada de defensoría afecta negativamente". (Juez de Garantía Rancagua)*
 - *"Hay pocos Defensores para tanto imputado, pero no se nota aquí porque aquí vienen los Defensores sin ningún problema a las audiencias... el problema se produce en visitar a estos imputados en la cárcel". (Juez de Garantía Temuco)*
- **Institución con Bajos Recursos :** Se considera que la Defensoría Penal Pública no cuenta con recursos suficientes (en comparación con otras instituciones) como para hacerse cargo de todos los temas **por resolver e implementar mejoras:**
 - *"la cantidad de recursos es escaso, y eso incide en la calidad de la defensa". (Fiscal Puerto Montt)*
 - *"Medios no más. Medios, financiamiento. ¿Enfocados a qué? A lograr una defensa más activa tal vez, porque el clamor que uno escucha es una diferencia no sé si muy grande que hay entre los medios materiales con que cuenta el ministerio público y los de la defensoría; yo creo que eso*

tiene que conspirar un poco en contra del servicio” (Ministro San Miguel 2)

- **Dependencia del Ministerio de Justicia:** La dependencia del Ministerio de Justicia genera conflictos de intereses entre la misión de la Defensoría Penal Pública y los objetivos del gobierno.
 - *“Resulta un poco dicotómico ver un órgano dependiente del Ministerio de Justicia asumiendo un rol institucional y un discurso demasiado entusiasta en un ámbito donde la agenda de la defensoría y los intereses del defensor y el imputado no son los mismo que la agenda del gobierno, del Ejecutivo que es una agenda pro-seguridad ciudadana” (Juez de Garantía Santiago)*

- **Remuneración de Defensores:** Refiere a las diferencias de remuneraciones que existen entre Defensores Locales y Licitados. Además de la distribución de las remuneraciones de acuerdo a los procesos que se llevan a cabo. Todo esto puede incidir en la calidad del trabajo que realizan.
 - *“En el caso de la Defensoría Licitada hay un nivel de incentivo económico más bajo...”. (Juez TOP Rancagua)*

- **Traslados Defensores:** Condiciones de traslado eficiente y adecuadas para los Defensores durante su ejercicio profesional entre los distintos tribunales, cárceles e incluso ciudades o localidades próximas a la ciudad central.
 - *“En estos lugares hay que emplear tiempo en los desplazamientos, y no sólo acá en Puerto Montt, a veces tienen que pasar a Puerto Varas, Maullín, Los Muermos, a Calbuco y no hay defensores, siempre son pocos”. (Juez TOP Puerto Montt)*

3.3.3 Diferencias Percibidas en el Desempeño de Defensores Locales vs. Licitados

En general, los segmentos entrevistados perciben diferencias en el desempeño de Defensores locales y licitados.

- Esta percepción resulta **mucho más potente en segmentos Fiscales y Jueces de Garantía**, en donde el tema surge de forma espontánea, al indagar sobre su evaluación hacia el desempeño de Defensores Públicos.

- Por otro lado, **en el segmento Jueces TOP y Ministros** las diferencias surgen con menor intensidad.

- Se observa que **las evaluaciones en las ciudades del sur** (Temuco y Puerto Montt) **tienden a ser mucho menos críticas**, percibiendo menor diferencia entre Locales y Licitados, principalmente porque actuales licitados, fueron locales con anterioridad.
- En general, **las evaluaciones tienden a ser positivas hacia el Desempeño de Defensores Locales**, principalmente por una mayor experiencia y mejor preparación.
- En caso de **Defensores Licitados**, si bien no se percibe un desempeño deficiente de su parte, se efectúan críticas hacia **su falta de experiencia** y percepción de un **menor compromiso con la Institución y por tanto, con el Rol del Defensor**.
- **Puntualmente**, en el segmento Fiscales, se observan aspectos positivos en el Desempeño de Defensores Licitados pues **al ser jóvenes, tienen una nueva visión del sistema, más energía y dinamismo para afrontar las causas**.
- También consideran que **están más dispuestos a negociar y a dar término más rápido a las causas**.

Las principales diferencias percibidas entre Locales y Licitados son las siguientes:

Tabla 96: Diferencias percibidas entre Defensores Locales y Licitados

Defensores Locales		Defensores Licitados
<ul style="list-style-type: none"> • Mejor Preparados Técnicamente 	<p><i>"no es que todos los licitados sean iguales, pero algunos dejan mucho que desear en conocimiento, en exposición de argumentos"</i> .(Juez Garantía Rancagua)</p> <p><i>"Tiene que ver con el compromiso, con la responsabilidad, con la capacidad de poder asumir el rol con mucha convicción... yo lo percibo en un nivel mucho menor que en los licitados".</i> (Ministro San Miguel 1)</p> <p><i>"(Licitados) Desde el comienzo están pensando en como va a terminar esto"</i></p> <p><i>"uno a veces ve como no alegan esto, o por qué no pidieron tal rebaja... nosotros estamos esperando a que el Defensor alegue...".</i> (Fiscal San Bernardo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menos Preparados Técnicamente
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor Compromiso con la Defensa 		<ul style="list-style-type: none"> • Menor Calidad en Capacidad Argumentativa
<ul style="list-style-type: none"> • Mayor Experiencia en Tribunales. 		<ul style="list-style-type: none"> • Menor Compromiso Institucional
<p>Minoritariamente....</p> <ul style="list-style-type: none"> • Más lentos, dilatan más el término del caso. 		<ul style="list-style-type: none"> • Muy Jóvenes, Menos Experiencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Menos carga laboral en comparación con Licitados 		<ul style="list-style-type: none"> • Terminan las causas en poco tiempo.
<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de selección mejor y más acucioso por parte de la DPP. • Remuneraciones fijas. • Sueldos acordes al mercado. • Más tiempo en la institución. 	<p>Principales Causas Identificadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios de selección menos rigurosos. • Remuneraciones variables por causa terminada. • Sueldos no acordes al mercado. • Alta rotación.

3.4. EVALUACIÓN DESEMPEÑO EN RELACIÓN A LOS ESTÁNDARES DE DEFENSA

Se realizó una evaluación específica de los atributos relevantes en el desempeño del Defensor de acuerdo a los Estándares Básicos para la Defensa Penal.

Los atributos evaluados fueron:

- a. Nivel argumentativo
- b. Destrezas de litigación
- c. Conocimientos técnicos y uso de jurisprudencia
- d. Agotamiento de todos los medios de defensa
- e. Uso del lenguaje y oratoria
- f. Trato con el imputado
- g. Presentación personal

3.4.1 *Evaluación Nivel Argumentativo:*

Este atributo es evaluado positivamente por todos los segmentos.

- *“a mi me parece que está bien, me parece que ellos se toman el tiempo para analizar los casos, las acusaciones, traen siempre una teoría más o menos coherente y la entregan en el juicio de forma adecuada”.* (Juez TOP Temuco)
- *“se nota que hay una preparación, se nota que hay líneas de teorías de caso exploradas”.* (Fiscal Arica)
- *“La argumentación que hacen están jurídicamente bien sustentadas, y tratan de convencer no solo al juez, sino que también al fiscal y a todos, de la bondad (por así decirlos) de su defendido”.* (Juez de Garantía Puente Alto)

Incluso, en el segmento Jueces TOP, los defensores llaman la atención porque presentan teorías novedosas jurídicamente.

- *“cuando se presentan teorías se ajustan a los hechos y en algunos casos, bastante novedosas en cuanto a lo que a uno le ha correspondido ver durante su desarrollo profesional anterior a lo que es la reforma”.* (Juez TOP San Bernardo)

Sin embargo, esto no implica que todos los defensores trabajen en ese nivel ni que esa calificación sea equivalente a excelente. En general se observa que hay diferencias importantes entre defensores, y que bajo las condiciones de tiempo que trabajan, es difícil elaborar teorías más acabadas (especialmente quienes tienen menos experiencia).

- *“más que eso no es posible, porque las condiciones de tiempo no lo permiten”.* (Juez de Garantía Puerto Montt)

Al indagar sobre la evaluación frente a este atributo, surgen algunas críticas o posibles aspectos de mejora.

Las principales críticas respecto a este atributo son:

- **A veces los casos no llegan bien preparados por falta de tiempo o porque no asiste el Defensor titular del imputado:**
 - *“A lo mejor se podrían distinguir dos niveles. Cuando el defensor ha logrado estudiar un poco más, tienen argumentos de hecho muy buenos (...) y también tienen argumentos de doctrina. Cuando no logra estudiar, no puede dar doctrina ni autores, pero los argumentos de hecho yo diría que son muy buenos”.* (Ministro Temuco).
 - *“la crítica es en la preparación de las audiencias de garantía, en el sentido de que aquí se trabaja por sistema de turnos y no va el Defensor Titular del Imputado y por lo tanto no se va poder explayar con la riqueza que podría hacerlo el defensor titular”.* (Fiscal Viña del Mar)
- **Nivel de Argumentación:** En general, se observa que el nivel argumentativo se ha tornado estandarizado y reiterativo entre los Defensores; lo que concuerda con lo destacado anteriormente, como una aspecto que deriva de las dificultades presentadas por el sistema:
 - *“se tiende a argumentar de manera abstracta, estandarizada y reiterativa, de manera muy desvinculada con los hechos del caso... y eso hace que se generen también respuestas mediocres de parte de los propios jueces”.* (Juez de Garantía Santiago)
 - *“yo creo que las argumentaciones son siempre las mismas, se da por el tipo de casos, que es casi siempre lo mismo”.* (Juez de Garantía Puente Alto)
- **Puntualmente se observa una crítica en Jueces TOP y Fiscales, respecto de que se presentan demasiadas tesis distintas en una teoría del caso, o teorías que no están acordes a los hechos:**
 - *“Alegan muchas cosas, un argumento es subsidiario de otro y otro de otro, se desperdiga el argumento. Al final uno no sabe que es lo más importante que esta pidiendo”.* (Juez TOP Puerto Montt)

- *“en términos generales, las teorías de defensa se presentan adecuadamente; ahora... si corresponden o no a los hechos, es lo que habitualmente disentimos con la defensa”.* (Fiscal Temuco)

3.4.2 Destrezas de Litigación:

Este atributo es evaluado en forma positiva por los segmentos. En general, se considera que los Defensores poseen las destrezas necesarias para litigar en un juicio oral.

Puntualmente en el segmento Ministros las califican bien “llegando a ser igual o mejor que los Fiscales”

- *“sí tienen buen dominio lógico, buen dominio del lenguaje”* (Juez de Garantía Puente Alto)
- *“aquí el nivel es muy alto, muy bueno, eso se manifiesta en el buen nivel de destrezas de litigación que poseen...”* (Fiscal Valparaíso)

Sin perjuicio de lo anterior, se considera que pueden mejorar y se mencionan una serie de puntos que se consideran deficientes:

- **Cierta pasividad durante el juicio (principalmente Juez TOP)**
 - *“En eso yo creo que sí se puede mejorar, en el sentido de este “ping pong” que es necesario en la litigación; en la forma de interrogar a los testigos, en la agilidad, en la actividad en definitiva, porque no es que lo hagan mal, lo hacen bien, pero muchas veces lo hacen muy pasivo, muy apagadamente”.* (Juez TOP Valparaíso)
- **Uso inadecuado de preguntas al hacer examen de testigos:** En ocasiones se realizan muchas preguntas que finalmente no aportan o incluso juegan en contra de la defensa.
Esta situación se atribuye muchas veces a falta de experiencia en litigación por parte de los Defensores.
 - *“...de repente se pierden en las preguntas, se engolosinan preguntando mucho, a veces hay que preguntar solo lo específico”.* (Juez de Garantía Rancagua)
 - *“Muchas veces la mejor defensa es no preguntar, el error que comenten algunos defensores, es que mientras más pregunten creen que es mejor”.* (Juez de Garantía Puerto Montt)
- **Mala utilización o deficiente aprovechamiento del Contra examen :**
 - *“repiten la misma pregunta tres o cuatro veces lo que me parece excesivo, entendiendo que el contrainterrogatorio es la oportunidad que uno tiene de*

enfrentar a un testigo de una forma más agresiva que en el interrogatorio, uno debiera apuntar a lo medular, a lo que interesa” (Fiscal Antofagasta)

- **Alegatos de Clausura Mal Estructurados:**
 - *“...a veces dicen una cosa y de acuerdo al desarrollo del juicio terminan diciendo otras”. (Fiscal San Bernardo)*
- **Uso de Objeción Adecuada:**
 - *“En general sí (uso adecuado de la objeción), existe la tendencia en el Defensor de su rol destructivo de la teoría del Ministerio Público, de insistir mucho en eso (la objeción)”. (Fiscal Puerto Montt 1)*
 - *“la objeción no es una herramienta que maneje muy bien mucha gente (los Defensores), a excepción de algunos Fiscales, porque no es tan fácil”. (Fiscal San Bernardo)*

Otras críticas mencionadas puntualmente en segmento Jueces TOP son:

- **Alegatos de apertura que parecen alegatos de clausura:** *Las aperturas demasiado amplias a veces se perciben como verdaderos alegatos de clausura...”. (Juez TOP Puerto Montt).*
- **Falta de sustento de la teoría en la prueba del juicio:** *“los defensores generalmente se tiran al agua, aunque inventan teorías buenas que muchas veces no tienen sustento” (Juez TOP Puerto Montt).*
- **Prueba poco creíble por la oportunidad de su presentación.**
- **Deficientes contra exámenes de peritos.**

3.4.3 Conocimientos Técnicos y Uso de Jurisprudencia:

Respecto a los conocimientos técnicos se percibe en general una evaluación positiva:

- **Adecuado manejo de Derecho Penal y Derecho Procesal Penal**
- *“tanto en lo penal como en lo procesal están bastante al día” (Fiscal Puerto Montt 1)*
- *“yo creo que en este punto están bien... hay conocimiento, hay también una preocupación que se observa por ir renovando constantemente ese conocimiento”. (Fiscal Viña del Mar)*

Respecto al uso de Jurisprudencia, se observan evaluaciones diversas:

- **Adecuado uso de Jurisprudencia: se valora en todos los segmentos entrevistados.**
- *“en general, una de las grandes virtudes de los defensores es el manejo de la jurisprudencia, no sé como lo hacen, si tendrán una oficina, un encargado... pero siempre traen jurisprudencia para sustentar sus teorías”. (Juez de Garantía Puente Alto)*
- *“Y en relación a jurisprudencia, yo te diría que traen para apoyar sus teorías; y algunos son bien astutos, porque incluso traen jurisprudencia de este propio Tribunal, a veces citándonos a nosotros mismos, y en general, respecto a la Corte Suprema y de las Cortes, están al día. Yo veo ahí un trabajo de búsqueda respecto al apoyo de sus teorías”. (Juez TOP Valparaíso)*

Sin perjuicio de lo anterior, en algunos casos se reconoce una FALTA DE USO DE JURISPRUDENCIA por parte de los Defensores; y en algunos casos la calidad de ésta sería insuficiente:

- *“generalmente la cita jurisprudencial, o el recurso a ella, más que como un argumento racional, es referencial”. (Juez de Garantía Valparaíso)*
- *“a veces tiran fallos que son la minoría, para ilustrar, pero no es algo que estén todos los días con jurisprudencia”. (Fiscal San Bernardo).*
- *“(el uso de jurisprudencia) en general no es mucha la que se presenta. Pero cuando se utiliza, se utiliza bien, pero no se usa mucho”. (Juez TOP Rancagua).*

3.4.4 Agotamiento de Todos los Medios de Defensa:

Este aspecto presenta una evaluación suficiente en los segmentos evaluados; sin embargo, se reconocen aspectos posibles de mejorar en éste ámbito.

Este atributo se compone de diversos aspectos parciales posibles de ser evaluados, estos son:

- **Conocimiento acabado de la investigación para ejercer adecuadamente medios de defensa:** En general se percibe que los Defensores se preocupan de revisar las carpetas de los fiscales, aún cuando tengan poco tiempo en la audiencia. En este sentido, se observa que los Defensores tienden a priorizar las causas más complejas en las que hacen una revisión más exhaustiva de los antecedentes del Ministerio Público. No ocurre lo mismo con las causas más simple o habituales:

- *“creo que el método que tienen los defensores es la selectividad, ellos saben que tienen que dedicarle tiempo a las causas con prisión preventiva, no así con las miles de causas de hurto”.* (Juez de Garantía Puerto Montt)

Puntualmente, en segmentos Fiscales y Jueces de Garantía se considera que los Defensores debieran participar más en la investigación del caso, a modo de cuestionar al Fiscal o enriquecer sus argumentos en la defensa. Esta situación se entiende desde la alta carga laboral de los Defensores que no permite hacer un trabajo más exhaustivo en este sentido.

- *“me da la impresión que las defensas penales tienden a intervenir poco en la investigación... en este sentido falta un rol más proactivo de la defensa”.* (Juez de Garantía Santiago)
- **Promueve Acuerdos de Salidas Alternativas que Beneficien al Imputado:** Se considera que los Defensores habitualmente buscan salidas alternativas que vayan en beneficio del imputado.
 - *“Ahora, en lo que es la promoción de salidas alternativas que benefician a los imputados, la defensa siempre está presta para las salidas alternativas, más de lo que uno quisiera como te señalé anteriormente”.* (Juez de Garantía Santiago)
- **Adecuada Asesoría del Defensor al Imputado, en ocasiones en que se reconoce responsabilidad:** En general, Jueces de Garantía y TOP no tienen claridad respecto de lo que el Defensor comunica al imputado; sin embargo, de acuerdo a lo que ellos observan, confían en que el imputado tiene toda la información al momento de reconocer su responsabilidad penal.
 - *“me parece que el imputado recibe información en todas las instancias que requiere recibir...luego el Tribunal le explica y el Defensor, de acuerdo al vínculo de confianza, explica qué es lo que le conviene y aclara de acuerdo a las dudas del imputado”.* (Juez de Garantía Puerto Montt)
 - *“desde este punto de vista, yo creo que hay una buena comunicación entre ellos, como para enfrentar la Defensa, y el reconocimiento de la responsabilidad penal”.* (Juez TOP San Bernardo)
- **Por otro lado, el segmento Fiscales emite una evaluación dividida:** Por un lado, Fiscales Puerto Montt, reconocen una adecuada asesoría del Defensor al imputado al momento de decidir reconocer su responsabilidad *“sí, diría que hay un esfuerzo por explicarle al imputado las consecuencias que pueden tener sus decisiones”.* (Fiscal Puerto Montt 2)

- **Por otro lado, se considera que la entrega de esta información por parte de los Defensores, no siempre es adecuada:** *“yo creo que no hay una adecuada asesoría, por que si la hubiese el imputado tomaría decisiones más correctas...”*. (Fiscal San Bernardo)

3.4.5 **Uso de Lenguaje / Oratoria:**

En general, los segmentos consideran que los defensores presentan un desempeño adecuado en este aspecto.

Sin embargo, se reconoce que el desempeño en este aspecto difiere entre Defensores → No todos tendrían las mismas habilidades:

- *“usan un lenguaje técnico y emplean los medios de oratoria atinentes a cada caso, sin perjuicio de que puedan haber diferencias en que uno lo pueda hacer mejor que otro, en general lo hacen bien”*. (Ministro Arica)
 - *“yo creo que eso va más en características personales... a algunos les falta dicción a otros un poco más de lenguaje”*. (Juez de Garantía Antofagasta)
- En este sentido, se considera que es una habilidad que se desarrolla con el tiempo y a medida que se adquiere mayor experiencia.
 - *“Es difícil que no lo desarrollen con el tiempo porque están obligados... si no para afuera”*. (Juez de Garantía Puente Alto)

Lo anterior podría incidir en que las diferencias en este aspecto se hagan más visibles entre Defensores Locales y licitados:

- *“...los que complican son los licitados, que no se les entiende nada de lo que están diciendo...”*. (Juez de Garantía Rancagua)

3.4.6 **Trato con el Imputado:**

En general, se considera que los Defensores dan un buen trato a los imputados → Un trato que califican de cercano, cortés y respetuoso.

- *“Respetuoso, es bueno, súper bueno, dentro de lo poco que se puede tratar de hablar con el imputado, de tomarle los datos, aconsejarle de que cumplan, de que paguen la multa, que vengan a la audiencia, en general tienen un trato bastante fluido con los imputados”* (Juez de Garantía Puente Alto)
- *“Me parece que es un trato respetuoso de los defensores hacia los imputados y me parece que en general la actitud de los defensores no es de desprecio hacia el imputado sino que de respeto y es de comprender en términos de que sus misión es defenderlo e incluso protector”*. (Juez TOP Santiago)

Se percibe que los Defensores se esfuerzan por entregar un buen servicio en este sentido, aún cuando muchas veces los imputados son muy difíciles de tratar:

- *“el imputado no es un producto fácil de trabajar... una cosa es “defender con las botas puestas” y otra es entenderse fluidamente con estas personas que son de un perfil muy distinto... ”.* (Juez de Garantía Santiago)

Por otro lado, se considera que los Defensores siempre respetan la voluntad de los imputados:

- *“tratan de que sea el imputado quien decida lo que quiere hacer”.* (Juez de Garantía Rancagua)
- *“...yo creo que el defensor tiene claro que ellos efectivamente conducen la defensa pero también aquí hay un principio que se llama el de defensa directa y si el imputado quiere hablar (lo hace)”.* (Juez TOP Santiago)

3.4.7 Presentación Personal:

La presentación personal de los defensores se considera adecuada a la formalidad del juicio:

- *“Bueno, excelente... los hombre siempre venimos de terno y corbata...”.* (Juez de Garantía Puente Alto)

Puntualmente, se hace referencia a la informalidad con la que asistían Defensores licitados a las audiencias:

- *“venían con jeans o polera, otros con chalas... a veces el imputado se veía mejor vestido que el Defensor”.* (Juez de Garantía Antofagasta)

3.4.8 Percepción del Enfoque de Género

En general, se percibe en todos los segmentos, que el enfoque de género no es una cuestión relevante al momento de realizar una defensa jurídica.

Esta opinión se basa principalmente en el Principio de Igualdad ante la Ley:

- *“... el enfoque de género termina más discriminando, somos todos iguales y eso incluso es una aclaración constitucional, todos tenemos las mismas obligaciones y derechos por ende no veo por qué el tema del género pueda ser algo relevante en la defensa, si la defensa pide bajar el criterio de la ponderación de los hechos y un deber justificable”.* (Juez de Garantía Antofagasta)
- *“Creo que no hay diferencia, absolutamente, ninguna”.* (Ministro Puerto Montt).

Sin perjuicio de lo anterior, se considera que hay argumentaciones en ciertos tipos de delitos, en que es necesario aludir a aspectos propios del género, para lograr una salida más conveniente tomando en consideración estas particularidades. Esto no tendría que ver con el género si no con las condiciones en que vive la imputada.

- En estos casos la defensa utiliza argumentos relativos a :
 - Mujer jefa de hogar
 - Madre con hijos pequeños
 - Mujer víctima de VIF
 - Embarazadas
 - Ancianas

3.5. DESEMPEÑO DEL DEFENSOR PÚBLICO: ASPECTOS DE MEJORA SUGERIDOS

En relación a la evaluación realizada del desempeño de los Defensores Públicos, tanto respecto a las variables externas como propias del Defensor, los segmentos Pares, sugieren mejoras potenciales que responden a diversos ámbitos, dentro de los que se consideran aspectos más globales (que implican cambios a nivel Institucional por ejemplo), como aquellos más específicos propios del ámbito profesional del Defensor.

- Las mejoras sugeridas se pueden clasificar en las siguientes dimensiones, que se abordarán desde lo más global a lo específico.

A. NIVEL INTER INSTITUCIONAL:

- Relaciones entre Ministerio Público - Tribunales - DPP

B. NIVEL INSTITUCIONAL – DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

- Nivel Estructural
- Nivel Administrativo
- Nivel Comunicacional
- Gestión Contratos de Licitaciones Públicas
- Gestión Recursos Humanos – Defensoría Penal Pública
 - Dotación
 - Formación / Capacitación
- Soporte Logístico y Tecnológico

- **NIVEL INTER INSTITUCIONAL**

Relaciones entre Ministerio Público - Tribunales - DPP

En este ámbito, se plantean mejoras en relación a lograr una mayor coordinación y comunicación en todos los actores intervinientes en la Reforma Procesal Penal.

Las mejoras en este aspecto, son mencionadas por **todos los segmentos entrevistados como una variable altamente relevante**, no sólo para mejorar el desempeño de los Defensores en su rol, sino implementar mejoras globales en el desempeño y la coordinación de todos los intervinientes del sistema.

- **Reuniones de Coordinación:** Se sugiere la práctica habitual de reuniones de coordinación entre los distintos actores involucrados en los procesos judiciales: Fiscales, Defensores y Jueces.

Estas reuniones tendrían dos objetivos principales:

1. Mejorar la coordinación entre las Instituciones que participan del Proceso Judicial.

- *“Reuniones de coordinación entre el Tribunal, la Defensoría y los Fiscales, una coordinación permanente, ir revisando las implementaciones de formas de trabajo y revisar siempre como se puede mejorar la relación entre Fiscales, Tribunal y Defensoría para un mejor desempeño” .(Juez de Garantía Rancagua)*
- *“... en otros lugares donde hay más tiempo se reunirán jueces, defensores y fiscales, harán reuniones mensuales de coordinación o para pulir detalles o roces”. (Juez de Garantía Puente Alto)*
- *“en otras regiones hacen reuniones interinstitucionales que yo creo que eso sería conveniente hacerlo... eso sería el estado ideal de las cosas, de un mundo feliz porque sería bueno hacer estas reuniones para optimizar los recursos”. (Juez de Garantía Arica)*
- *“...una reunión de coordinación con la DPP y la Fiscalía, de evaluación de cómo funciona el sistema... yo no diría periódicas, pero cada seis meses para evaluar el sistema... somos distintos actores de un mismo sistema... en definitiva debemos cumplir una misma finalidad”. (Juez TOP San Bernardo)*
- *“Yo creo que el Ministerio Público, la Defensoría y los Tribunales en general, todas las actividades involucradas ya tienen la madurez suficiente y los controles internos suficientes como para ampliar las posibilidades de negociación y velar por términos más pronto de causas”. (Fiscal Temuco)*

- *“...yo creo que lo fundamental aquí es que exista una buena coordinación entre los distintos estamentos, llámese DPP, ministerio público, tribunales, no sé, policías, o sea todos los que de alguna manera cuyas actividades confluyen en un buen resultado de todo esto que significa el proceso penal. Es trascendental hacer una buena relación orgánica, no para discutir cuestiones que tienen que ver con los roles de cada uno de estos intervinientes, sino que traspaso de información, a veces cuestiones de gestión, coordinación”. (Ministro San Miguel 1)*

2. Mejorar el trato y las relaciones humanas entre los actores del proceso, a modo de propiciar un ambiente contenedor donde destaquen las buenas relaciones interpersonales.

- *“... tiene que ver con el trato y la relación humana de los intervinientes, a veces la relación no es muy buena y produce dificultades”. (Juez de Garantía Rancagua)*
 - *“... tener prácticas de tener un espacio personal en donde conocerse y hablar algunos temas distintos, es sano pero no es algo que se pueda imponer”. (Fiscal Arica)*
 - *“Lo que hacemos acá, es que hay una buena relación entre los actores, el elemento humano”. (Juez TOP Rancagua)*
 - *“desde la perspectiva del tribunal, es fundamental que haya buena armonía entre todos los actores, y eso se consigue estrechando los círculos (sin perjuicio de las diligencias lógicas que existan); de tener cierta fiesta en común con todos los estamentos, porque siempre en caso de apuro el defensor puede acceder al fiscal y viceversa; y van a ceder porque existe cierta armonía en el trabajo; entonces, todo eso forma un buen trabajo en equipo y un buen ambiente laboral”. (Ministro Arica)*
- **Evaluaciones de Desempeño Tripartitas:** Se sugiere la implementación de evaluaciones de desempeño a Fiscales, Jueces y Defensores, con la finalidad de mejorar y optimizar procesos y gestión de recursos humanos.
 - *“... uno hecha de menos que no tengamos evaluaciones tripartitas, como se hicieron en un principio, Fiscal, Defensor y Juez; donde pudiéramos ver en qué cosas hay dificultades y cómo mejorarlas”. (Juez TOP Santiago)*

- **NIVEL INSTITUCIONAL – DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**

Las mejoras sugeridas en éste ámbito tienen relación con diversos aspectos dentro del funcionamiento de la Defensoría Penal Pública, que implican cambios tanto a nivel estructural, como de gestión específica de RR.HH.

- **Nivel Estructural:**

- **Defensoría Penal Pública como Institución con autonomía funcional en relación al Poder Ejecutivo:** se percibe que la Defensoría Penal Pública, debiese ser una institución autónoma que pudiese ser capaz de generar un discurso y una postura propia frente a la realidad del sistema penal en Chile y además, contar con un espacio en el que se pueda expresar.

- *“... yo pienso que la defensoría necesita un estatus, eso yo creo que es importante, se ganó su lugar pero yo creo que necesita tener la posibilidad de tener un reconocimiento de carácter autónomo, que no dependa del ministerio de justicia, que tenga independencia, que la gente que esté dentro esté de planta y no la mayoría a contrata”. (Fiscal Santiago 2)*

- *“... que la Defensoría debiera tener una autonomía funcional con relación al Ejecutivo... me refiero a la capacidad de desarrollar un perfil, un discurso propio (como institución)”. (Juez de Garantía Santiago)*

- **Nivel Administrativo:**

- **Mayor Organización Administrativa de la Defensoría Penal Pública:** se percibe como necesario, optimizar la organización administrativa entre los distintos estamentos de la Defensoría Penal Pública, mejorando los flujos de comunicación y operatividad.

- *“Yo creo que en parte hay algunos criterios de la Defensoría Penal Pública que podrían revisarse y permitir un término más expedito de causas”. (Juez de Garantía Temuco)*

- **Nivelación de Estándares de Servicio de los Defensores:** Este aspecto alude a manejar, transmitir y velar porque los estándares de los Defensores sean cumplidos a cabalidad, tanto por locales como licitados.

Estos estándares abarcan tanto aspectos propios del ejercicio de la defensa, como de la actitud proactiva que debe mantener el Defensor al desempeñar su rol, respecto a:

- Rol más activo respecto a la Defensa.
- Rol más activo en los momentos anteriores a la formalización de la causa.

- **Contar con más Recursos:** Se plantea que la Defensoría Penal Pública cuenta con recursos insuficientes para el adecuado y mejor funcionamiento del sistema.

- **Nivel Comunicacional:**
 - **Campaña de Comunicación:** Se considera altamente necesario que la Defensoría Penal Pública realice una campaña de difusión masiva y educativa, respecto del rol y quehacer de la Defensoría Penal Pública.
 - *“... yo creo que ya a nivel de campaña la defensoría debería también publicitar aparte de gestión, la obligación que tiene la gente de ser responsable por sus causas... ahí yo creo que falta una campaña de educación a la población”. (Juez de Garantía Antofagasta)*
 - *“La idea o una buena práctica sería que haya Difusión de su Labor: Capacitación a colegios, en las Municipalidades, informar qué rol cumple cada uno, saber que antes de la formalización pueden acudir a la defensa, que la defensa puede llegar antes de la formalización, ese tipo de elementos yo creo que podrían ser beneficiosos para ellos”* (Fiscal San Bernardo)
 - *“Yo creo que buenas prácticas en el tema de difusión (...) experiencia que hemos tenido también aquí en la Corte y que consiste en que un grupo de Ministros y un grupo de Jueces van hacia la comunidad y van a tratar temas específicos... el tema de la ley de responsabilidad adolescente, el tema de la violencia intrafamiliar, del tráfico de drogas, que tienen que ver con delitos que están asociados a estas materias (...) pero debería ser bueno incorporar a defensores públicos, incorporar a fiscales del ministerio público, cosa de que sea una cosa más sistémica, (...) nosotros vamos a los colegios, vamos a distintas organizaciones comunitarias...a tratar temas que son de relevancia y que permiten una comprensión de la comunidad; y que permiten también un mejor ejercicio de sus derechos(...) en alguna de estas actividades nos ha faltado un poco la visión desde la defensoría ...en torno por ejemplo qué hacer frente a determinado tipo de situación, donde acudir, o a veces sencillamente críticas que puedan tener sobre el sistema que son producto de la falta de información...”. (Ministro San Miguel 1)*

- **Gestión de Contratos de Licitaciones Públicas**

En este aspecto, se considera necesario realiza una revisión exhaustiva del sistema de contratos de Licitación de Defensores, en cuanto esto influye directamente sobre la calidad percibida de la defensa, y en línea con esto realizar mayor labor de fiscalización.

- **Sistema de Remuneraciones:** Se debe revisar la organización del sistema de remuneraciones que involucra principalmente a Defensores Licitados:
 - *“Yo creo que en los licitados lo que está mermando la gestión es la remuneración; yo creo que ese es el punto y por eso hay tanta rotación de gente... tengo entendido que les cambian la condiciones de salario cuando llegan acá y obviamente nadie va a estar trabajando por amor al arte... como no están ofreciendo mucho dinero no están en condiciones de elegir a los mejores, porque obviamente no van a trabajar por poca plata”. (Juez de Garantía Arica)*
 - *“que existiera un marco legal de remuneraciones para aquellos que colaboran, no el que se licita. Esto es igual que los colegios subvencionados, o sea, que la remuneración del defensor tenga una garantía que le permita prosperar, ejercer mejor su función, que tengan una mejor remuneración”. (Ministro Temuco)*
- **Alta Rotación:** Existe la percepción de que los Defensores Licitados, se especializan y luego se retiran de la institución. Esto debería mejorar ya que repercute en el manejo que los nuevos Defensores tienen del sistema.
 - *“yo creo que la Defensoría pudiera perfectamente mejorar las condiciones de los contratos, porque qué pasa: que hay una empresa que contratan, que a su vez subcontrata gente, entonces tienes defensores que no tienen un gran compromiso con este trabajo, que están 3 ó 4 meses y consiguen un trabajo y se van, y esa rotativas de personas evidentemente daña la calidad de la defensa”. (Fiscal Valparaíso)*
- **Gestión Recursos Humanos:**

La gestión de Recursos Humanos se compone de diversos ámbitos, en los que se visualizan oportunidades de mejora frente al desempeño actual de los Defensores Públicos.

Este aspecto, principalmente en lo relacionado a Dotación, es uno de los más relevantes al momento de identificar variables críticas que inciden en el desempeño de los Defensores, y que son parte del funcionamiento actual del sistema.

→ **Dotación:**

- **Aumentar Dotación de Defensores:** Se hace referencia a la necesidad de aumentar la dotación de Defensores a nivel nacional, pero que se evidencia como una variable más crítica en el discurso de regiones.
 - *“Hay que sincerar que la defensoría no es capaz de dar coberturas a todas las causas, aún cuando se llegara a un nivel adecuado, habría que entender también el nivel geográfico”.* (Juez de Garantía Puerto Montt)
 - *“Mejoraría si hubiera más defensores, si hubiera una organización administrativa”.* (Juez de Garantía Rancagua)
 - *“una mayor cantidad de abogados porque lo ideal es que puedan contratar más gente”.* (Juez de Garantía San Bernardo)
 - *“Disminuir la carga de trabajo, y por lo tanto aumentar el número de defensores”.* (Fiscal Viña del Mar)
- **Defensores de Planta:** Se plantea que solo debieran existir Defensores de planta en la DPP, en jornadas de trabajo que abarquen las veinticuatro horas del día, es decir con dedicación exclusiva a la Defensoría.
 - *“A mi personalmente, me gusta la lógica de los defensores de planta como única forma de defensa pública posible (como en Estados Unidos)”.* (Juez de Garantía Santiago).

→ **Capacitación:**

- **Capacitación en Destrezas de Litigación:** complementar la formación técnica y el adecuado manejo dentro de la audiencia (Ejercicios de litigación, simulación de casos, role playing, etc.)
 - *“...habría que profundizar y mejorar lo que es la Litigación, deberían haber más cursos de litigación, ejercicios de litigación, sobretudo porque este es un sistema público, aquí tenemos a la ciudadanía mirando los juicios, a los parientes de la víctima y al acusado, y por lo mismo hay que mostrar cómo se defiende a las personas”.* (Juez TOP Valparaíso)
 - *“...finalmente resaltar el tema de la litigación, que se vaya más al punto específico. Hay veces que pierden el caso por preguntar demás, que sepan cuándo tienen la información suficiente y detenerse... ”.* (Juez TOP Puerto Montt)

- *“Yo creo que (capacitación) en temas de litigación, eso es bueno para todos manejar las herramientas para que ellos nos controlen a nosotros mejor y nos hace mejorar a nosotros, y nosotros a ellos también, y para que no nos estemos objetando cuestiones que en realidad sabemos que no van para ninguna parte”. (Fiscal Arica)*
- *“... (Mejoras en) formación de los Defensores, y es que no discutamos las cosas que claramente no son discutibles (...) el defensor conoce los criterios del juez y ya sabe cuándo los antecedentes van a ser o no suficientes (...) y no es facilitar la pega del fiscal, sino que facilitar el fluir de los procesos”. (Fiscal Antofagasta)*
- *“El tema del lenguaje hay que cultivarlo más. Estructurar el alegato no en un sentido teórico, sino en sentido práctico, no olvidando que se intenta convencer al tribunal que conoce el derecho pero, que lo que no conoce son los hechos, por lo que se anhela una completa descripción de los hechos; se agradece mucho una articulación entre la teoría y los hechos”. (Ministro Santiago)*
- *“... encuentro difícil otro elemento que no sea esa capacitación integral porque todo se difunde. Un ejemplo: la forma de construir los recursos - que ha dado muchos frutos, yo tengo 33 años de experiencia, tramité 10- y como 6 años se han demorado los defensores en aprender un problema estratégico, que va primero, que va segundo ... se han demorado en entender; y eso porque uno necesita hacer ejercicio práctico, y no se puede que en un jueves o viernes por la noche hagan ejercicios prácticos, que le pueda trascender en su vida laboral porque se les olvida! (...)”. (Ministro Antofagasta)*
- **Capacitaciones Integrales:** Se espera mayor desarrollo de capacitaciones a los Defensores por parte de la DPP en diversas estrategias vinculadas a su desempeño en la perspectiva del cuidado de los equipos.
 - *“...creo que el tema de las capacitaciones es algo que va a incidir en el mejor desempeño de los mismos, y claramente el tema del autocuidado en ellos”. (Fiscal Viña del Mar)*
 - *“... encuentro difícil otro elemento que no sea esa capacitación integral porque todo se difunde. Un ejemplo: la forma de construir los recursos - que ha dado muchos frutos, yo tengo 33 años de experiencia, tramité 10- y como 6 años se han demorado los defensores en aprender un problema estratégico, que va primero, que va segundo ... se han demorado en entender; y eso porque uno necesita hacer ejercicio práctico, y no se*

puede que en un jueves o viernes por la noche hagan ejercicios prácticos, que le pueda trascender en su vida laboral porque se les olvida! (...).
(Ministro Antofagasta)

- **Capacitación en Atención al Usuario:** Se sugiere que todos los actores de la DPP, se capaciten en prácticas de buena atención al cliente usuario: imputados y familiares.
 - *“...que se revisen los procedimientos, mejorar la atención al público, hay que hacer capacitaciones, no solo en los conocimientos, sino también en cómo atendemos al usuario”.* (Juez de Garantía Rancagua)
 - *“... es posible la capacitación... la Defensoría... puede determinar por ejemplo que se puede mejorar la relación defensor-cliente, sin perjuicio de que tengan un buen trato; mejorar ese trato o que puedan permitir que el cliente se sienta más a gusto con ellos; pero todo es fruto de esfuerzo y trabajo y eso requiere de capacitación en las diversas áreas ... no solo en los conocimientos jurídicos, sino también los que le pueda dar un psicólogo en el manejo con los imputados (...) para ser más eficiente en el trabajo (...)”.* (Ministro Arica)
- **Especialización de Defensores:** A través de mayor formación, se sugiere implementar la práctica de Defensores Especializados en cierto tipo de Imputados y/o de causas. Por ejemplo, en Responsabilidad Penal Adolescente (Puente Alto).
 - *“... lo bueno que tiene este tribunal es que se creó una sala especial para adolescentes, hay defensores especializados en responsabilidad penal adolescente, son dos súper buenos, eso conozco como experiencia”.* (Juez de Garantía Puente Alto)
 - *“...me parece que algunas defensorías del estado de Nueva York o de Miami, cuando un defensor debe tomar un homicidio, por ejemplo, cuando un defensor debe tomar una causa muy compleja no es lo mismo ... tomar un hurto que tomar un delito homicidio; entonces esa es una buena práctica..., tu estas capacitado para esta complejidad de juicio...”.* (Ministro Temuco)

- **Soporte Logístico y Tecnológico**

En éste ámbito se mencionan algunas acciones relevantes tendientes a hacer más eficiente y expedito el trabajo del Defensor, brindándole apoyo logístico y tecnológico que permita mayor y mejor uso del tiempo.

- **Asistente de Defensor:** Se percibe que los Defensores tienen que llevar a cabo labores administrativas que le restan tiempo para dedicar a la investigación y análisis de los casos. Se sugiere la presencia de asistentes que colaboren con los Defensores para que éstos se dediquen a lo meramente judicial.
 - *“tienen que cumplir con mucha cosa administrativa de control de su gestión y yo creo que eso es algo a mejorar... pierden mucho tiempo inútil llenando fichas y cosas así que debiera tener algún asistente o algo así que lo haga... tener alumnos en práctica, técnico jurídico que le ayuden en el tema”* (Juez de Garantía Antofagasta)
 - *“Yo creo que podría haber una especie de ayudante de Defensor, nuevamente es un problema de tiempo”* (Juez de Garantía San Bernardo)
- **Mejorar Sistema de Traslados:** En algunos casos, los Defensores deben trasladarse invirtiendo más tiempo del necesario, dado que no existe un sistema de locomoción institucional. Esta problemática se visualiza principalmente en regiones y comunas periféricas de Santiago (Puente Alto).
 - *“Hay Defensores que tienen que ir a un lugar alejado y no tienen sistema de locomoción institucional...”*. (Juez TOP Puerto Montt)
- **Contar con un Sistema Informático de Apoyo:** Se sugiere que se adopte el uso de tecnología en las prácticas asociadas a los procesos, por ejemplo, la implementación de carpetas electrónicas, tal como se realiza actualmente en Puerto Montt.
 - *“Lo que probablemente tienen que mejorar es que nosotros ya dejamos de tramitar en papel. Es un déficit de la defensoría no tener carpetas digitales, eso sería un buen avance”*. (Juez de Garantía Puerto Montt)

4. TABLA DE HALLAZGOS – FASE CUALITATIVA PERCEPCIÓN PARES

A continuación se presentan los principales hallazgos, sus causas e implicancias. Estos hallazgos y sus implicancias, constituyen aspectos a medir posteriormente en los estudios cuantitativos, desde donde se obtendrán datos precisos que contribuirán a su validación y a sugerir posibles oportunidades de mejora. Cabe mencionar además, que constituyen parte de los hallazgos de la fase cualitativa los atributos a ser luego evaluados en el estudio cuantitativo.

CONOCIMIENTO DEL ROL DEL DEFENSOR PÚBLICO Y ATRIBUTOS RELEVANTES

- El Rol del Defensor es explicado jurídicamente en relación con la Asistencia Jurídica a los imputados, que optan por el servicio de un Defensor Público por motivos de carencia económica, y confiados en que se hará valer sus derechos para que tenga un justo y debido proceso.
- Así mismo, en el segmento Ministros, se reconoce la relevancia del cambio de Sistema de Defensa, respecto al antiguo sistema procesa penal; en este sentido se valora la existencia de la Defensoría Penal Pública y el buen desempeño que ha presentado hasta el momento.
- Respecto a los Atributos del Defensor, se destaca la importancia del Compromiso que debe tener el Defensor con su rol, unido a una alta vocación de servicio y al no cuestionar la legitimidad de su rol. Esto por que las características de la actividad de un Defensor, requiere que éste se encuentre absolutamente comprometido con el imputado y con la institución (DPP).
- Particularmente, todos los segmentos entrevistados, consideran que existen atributos o habilidades que debe poseer el Defensor para lograr un adecuado desempeño con su rol, en diversos ámbitos, dentro de éstos, los considerados más relevantes por los segmentos entrevistados corresponden a:
 - La Preparación Técnica, en términos de conocimientos jurídicos que siempre deben ir actualizándose (en Derecho Penal, Derecho Procesal Penal y en Destrezas de Litigación.
 - La Empatía, la cuál se comprende de diversas formas, pero que en general refiere a la capacidad de comunicación con el imputado: saber escuchar y saber informar especialmente respecto de personas que a veces tiene bajo nivel cultural y se encuentra en una situación de mucho estrés.
 - Capacidad de negociación con sus pares, específicamente con los Fiscales.
 - La Proactividad del Defensor al momento de llevar sus causas.
 - Mantención de Buenas Relaciones Interpersonales con sus Pares.

EVALUACIÓN GENERAL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PÚBLICOS:

- Respecto a la evaluación del Desempeño de los Defensores Públicos, se observa que la evaluación general de todos los segmentos es positiva, aún cuando en la mayoría de los atributos o aspectos evaluados se observan críticas o aspectos posibles de mejorar.
- En este sentido se observa que la profundidad de la evaluación es distinta en los segmentos entrevistados:
 - En el **segmento Fiscales**, en general, evalúa a los Defensores desde un punto de vista altamente técnico y específico respecto del actuar del Defensor en su rol y en la relación que mantiene con la Fiscalía. Esta evaluación tiene como referente el actuar de los propios Fiscales, y en este sentido se realiza una especie de “crítica constructiva ” hacia el desempeño del Defensor.
 - **Los Jueces de Garantía**, realizan una evaluación desde su “posición neutral”, y en donde muchas veces los juicios se abordan desde cómo el desempeño del Defensor incide sobre el propio desempeño del Juez. De todas maneras, se observa que la evaluación de este segmento se basa en el conocimiento acabado del Defensor, de acuerdo a la cercanía y habitualidad que desarrolla con éste en los Tribunales de Garantía.
 - Por otro lado, los segmentos **Jueces TOP y Ministros**, si bien realizan una evaluación general positiva, ésta se basa en criterios más globales de lo que ellos observan desde su propio rol.
- En relación a los aspectos evaluados, se observan ciertos aspectos que inciden positiva o negativamente sobre el desempeño de los Defensores y que tienen relación con aspectos propios de estos y también propios del sistema en que se encuentran insertos.
 - En relación con los aspectos propios del Defensor, en general se observa que se desenvuelven positivamente desde su compromiso con el rol, su preparación técnica y respecto a la comunicación con sus pares. Sin embargo, **uno de los aspectos más críticos** es la tendencia a la monotonía y estandarización del ejercicio y en relación con esto una baja proactividad de los Defensores frente al abordaje de las causas. Esta situación, explican, por un lado tiende a darse por el ritmo natural de la actividad, pero en mayor medida por la carga laboral que tienen los defensores y que **finalmente atenta en contra de la calidad de la defensa**.
 - Lo anterior está directamente relacionado con los **aspectos propios del sistema** que fallan, principalmente en términos de coordinación y administración del tiempo vs. actividades que deben realizar los Defensores en su rol → La propia defensa + temas administrativos.
- En este contexto, se realiza una diferenciación espontánea del desempeño de Defensores Locales vs. licitados, que se da más fuertemente en Segmentos Fiscales y Jueces de Garantía.
 - Se percibe que son los Defensores Licitados quienes presentan un menor desempeño, respecto de los Locales, en términos de falta de experiencia y menor preparación en las audiencias. Esta evaluación se realiza, considerando

que las condiciones contractuales de los Licitados inciden en los aspectos críticos aquí mencionados.

- En este sentido, se considera que si bien los Licitados tienen potencial, dada la alta rotación, no alcanzan a desarrollar un adecuado expertise y que cuando lo alcanzan salen del sistema.
- Por otro lado, y en esta línea, se visualiza en algunos Defensores Licitados, un menor compromiso con la Institución y por tanto con el “rol social” del Defensor lo que e refleja en la calidad de la defensa y también en el trato que se le otorga al imputado.
- Por otro lado, la principal crítica hacia **los Defensores Locales** tiene relación con que dad su condición “segura” (contratados por la DPP) tienden hacia una falta de motivación y una menor iniciativa aplanamiento del ejercicio, por ejemplo, en relación a no darle tanta relevancia al término de las causas (aspecto cuestionado en los licitados) o a no ser más incisivos en su defensa.
- **Respecto a los aspectos de mejora, los segmentos hacen alusión a lograr nivelar los estándares de servicio de la Defensa, tanto para licitados como locales en relación a los siguientes aspectos:**
 - Gestionando de manera más exigente las licitaciones.
 - Realizando mayor fiscalización de los contratos de licitación, en torno a las características de desempeño que deben tener los Defensores en el ejercicio.
 - Realizando mayor y mejores capacitaciones en diversos ámbitos.
 - Revisando o regulando las condiciones laborales (remuneraciones) de los Defensores Licitados.
 - Aumentar la dotación de Defensores.
 - Velando por que se tenga un rol más activo en la declaración de la Defensa y en momentos anteriores a la formalización de las causas.
 - Desarrollar el aspecto humano o profesional, respecto del trato hacia el imputado (en términos de desarrollar herramientas que permitan tratar con un tipo de cliente difícil).

Tabla 97: Tabla de Hallazgos - Fase Cualitativa Percepción de Pares

AREA	SITUACIÓN	IMPACTO
Aspectos destacados para un Buen Desempeño del Defensor Público	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de Empatía como uno de los atributos relevantes en un Defensor 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En términos de ponerse en el lugar de una persona que esta pasando por una situación difícil y poder comunicarse adecuadamente con ella.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso con la Defensa, resulta ser un atributo altamente relevante para el desempeño del rol del Defensor. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El desempeño del Rol del Defensor, implica un trabajo más allá de lo jurídico y que requiere mucha convicción por parte de quién lo desempeña.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantención de buenas relaciones con sus pares 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se destaca la necesidad de que el defensor mantenga buenas relaciones con Fiscales y Jueces de modo de facilitar el trabajo diario.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Herramientas comunicacionales para manejarse con distintos interlocutores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Defensor debe poseer ciertas herramientas que le permitan lograr comunicarse tanto con los imputados (lenguaje simple y claro), como con sus pares (lenguaje técnico).
Evaluación Desempeño Defensores Públicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción positiva general del desempeño de los Defensores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En general el desempeño del Defensor es evaluado positivamente por sus Pares, principalmente en lo que refiere a su preparación técnica y compromiso con el rol.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalezas del Defensor centradas en aspectos propios de su desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los aspectos considerados positivos acerca del desempeño del Defensor, tienen relación con características propias del desempeño de su labor.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Críticas hacia el desempeño del Defensor, relacionados con aspectos propios y del funcionamiento del sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los aspectos considerados críticos en el desempeño del Defensor, tienen en algunos casos, relación con características propias de éste; sin embargo, se asocian mayormente a características de funcionamiento del sistema que inciden directamente sobre su desempeño.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de que existen factores externos al Defensor que inciden en su desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El segmento Pares en su totalidad percibe que existen elementos propios del funcionamiento del sistema y ajenos al alcance del Defensor, que inciden en un Desempeño positivo o negativo de este.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta carga de trabajo asignada a Defensores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se asigna alta carga de trabajo a los Defensores en términos de número de causas y labores administrativas que lo desgastan y restan tiempo para dedicar a una mejor

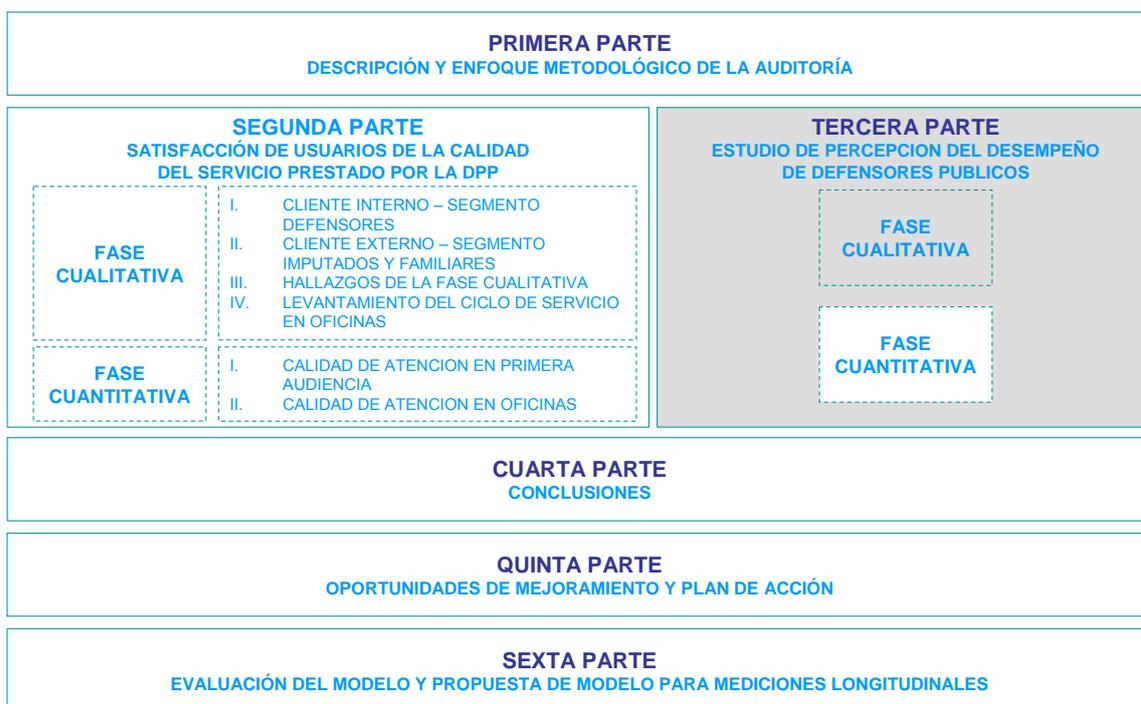
		defensa.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de Proactividad percibida en Defensores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se percibe que el Defensor no siempre realiza todas las actividades de investigación necesarias, ni la preparación jurídica adecuada del caso.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de Defensa Mecanizada 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se percibe una estandarización rutinaria del ejercicio de defensa que automatiza las acciones que se desarrollan, cuestión que puede generar sesgos en el análisis y en la omisión de acciones pertinentes.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de insuficiencia para vincular la teoría jurídica con los hechos probados de la causa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se detecta que los defensores tienden a argumentar de manera abstracta, estandarizada y reiterativa. Falta una vinculación más fina con los hechos del caso.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de diferencias en desempeño de Defensores Locales y Licitados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relacionado específicamente con la falta de preparación técnica, experiencia en litigación, y falta de compromiso con la defensa y la institución, en Defensores Licitados. ▪ Con menor relevancia en segmento ministros. ▪ No se observan diferencias en zona sur (Puerto Montt y Temuco).
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfoque de Género se percibe como irrelevante en la estructuración de la Defensa 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se basa en el principio de igualdad ante la ley. ▪ Sin perjuicio de esto, se considera que existen argumentos en torno a las condiciones de vida de hombres y mujeres que podrían ser relevantes de considerar en estrategia de defensa.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidad de generar espacios de coordinación y comunicación entre los actores que intervienen en el proceso penal. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se manifiesta un deseo de contar con mayores instancia de coordinación entre los actores en el proceso penal para mejorar el funcionamiento del sistema.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Este segmento evalúa el desempeño del Defensor, básicamente respecto de su actuar dentro de la audiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En general, se omiten aspectos relevantes del Desempeño del Defensor en etapas previas y posteriores a la audiencia.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de la importancia sobre la autonomía de la DPP respecto del Poder Ejecutivo (Ministerio de Justicia) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relevancia de que la DPP pueda participar con mayor libertad en la discusión sobre políticas criminales, prevenir eventuales presiones políticas respecto de su funcionamiento.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidad de realizar una campaña comunicacional respecto del rol y quehacer de la DPP 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En general, se observa que el rol de la DPP en la población, aún no está consolidado, en términos del servicio que brinda. ▪ Esta falta de conocimiento también incide sobre la responsabilidad del imputado frente a sus obligaciones durante el proceso.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de las Licitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se percibe que las condiciones establecidas en los contratos de licitación, principalmente respecto de los incentivos, inciden directamente sobre la calidad de la defensa.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de exceso de trabajo administrativo asignado a Defensores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existen ciertas labores administrativas que restan tiempo que los defensores podrían dedicar a la investigación y análisis de los casos.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiscales como evaluadores más exhaustivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dentro de los segmentos evaluados, se percibe que es el Segmento Fiscales, quienes realizan una evaluación más exhaustiva del desempeño del defensor, desde su rol de contraparte.

FASE CUANTITATIVA

ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PÚBLICOS

SEGMENTO PARES



1. INTRODUCCIÓN

En el siguiente capítulo se presentan los principales resultados del Estudio Cuantitativo de la percepción de los Pares acerca de la Calidad del Servicio de la Defensoría Penal Pública. El grupo objetivo para levantar estas percepciones y valoraciones se conformó con: los Fiscales del Ministerio Público, los Jueces de los Tribunales de Garantía y los Jueces de los Tribunales de Juicio Oral en lo Penal.

2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

■ OBJETIVO GENERAL

- **Evaluar la Percepción y valoraciones que tienen los Jueces, Ministros de Corte y Fiscales que actúan en el sistema procesal penal sobre el servicio de Defensa Penal, tanto desde el punto de vista técnico como de trato al cliente.**

■ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una evaluación general del desempeño actual de los Defensores Públicos, desde el punto de vista de sus pares.
 - Identificar aspectos propios del Defensor y propios del sistema que puedan incidir en su desempeño.
 - Identificar principales fortalezas y debilidades percibidas en el desempeño actual de los Defensores Públicos.
 - Indagar en la percepción de los pares respecto de si hay diferencias en el desempeño de Defensores Locales y Licitados.
- Realizar una evaluación específica de los atributos del Estándar de Defensa:
 - Nivel Argumentativo.
 - Destrezas de Litigación.
 - Conocimientos Técnicos y uso de Jurisprudencia.
 - Agotamiento de todos los Medios de Defensa.
 - Uso del Lenguaje y Oratoria.
 - Trato Hacia los Imputados.
 - Presentación Personal.
- Indagar desde la percepción de los pares, si el Enfoque de Género es relevante en la realización de una Defensa Jurídica.

3. METODOLOGÍA

Tipo de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de carácter Cuantitativo 																																																																																					
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta vía Web 																																																																																					
Grupo Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Fiscales del Ministerio Público Jueces de Tribunales de Garantía Jueces de Tribunales Oral en lo Penal (TOP) 																																																																																					
Distribución de la Muestra	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Segmentos</th> <th>Fiscales</th> <th>Jueces Garantía</th> <th>Jueces TOP</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Región XV</td><td>4</td><td>3</td><td>5</td><td>12</td></tr> <tr><td>Región I</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>6</td></tr> <tr><td>Región II</td><td>6</td><td>6</td><td>5</td><td>17</td></tr> <tr><td>Región III</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td><td>9</td></tr> <tr><td>Región IV</td><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>13</td></tr> <tr><td>Región V</td><td>19</td><td>14</td><td>10</td><td>43</td></tr> <tr><td>R. Metropolitana</td><td>70</td><td>38</td><td>13</td><td>121</td></tr> <tr><td>Región VI</td><td>9</td><td>7</td><td>5</td><td>21</td></tr> <tr><td>Región VII</td><td>12</td><td>5</td><td>11</td><td>28</td></tr> <tr><td>Región VIII</td><td>18</td><td>11</td><td>10</td><td>39</td></tr> <tr><td>Región IX</td><td>12</td><td>3</td><td>6</td><td>21</td></tr> <tr><td>Región XIV</td><td>3</td><td>6</td><td>2</td><td>11</td></tr> <tr><td>Región X</td><td>6</td><td>9</td><td>3</td><td>18</td></tr> <tr><td>Región XI</td><td>2</td><td>3</td><td>1</td><td>6</td></tr> <tr><td>Región XII</td><td>2</td><td>2</td><td>3</td><td>7</td></tr> <tr><td>Total</td><td>171</td><td>116</td><td>85</td><td>372</td></tr> </tbody> </table>	Segmentos	Fiscales	Jueces Garantía	Jueces TOP	Total	Región XV	4	3	5	12	Región I	1	2	3	6	Región II	6	6	5	17	Región III	3	3	3	9	Región IV	4	4	5	13	Región V	19	14	10	43	R. Metropolitana	70	38	13	121	Región VI	9	7	5	21	Región VII	12	5	11	28	Región VIII	18	11	10	39	Región IX	12	3	6	21	Región XIV	3	6	2	11	Región X	6	9	3	18	Región XI	2	3	1	6	Región XII	2	2	3	7	Total	171	116	85	372
Segmentos	Fiscales	Jueces Garantía	Jueces TOP	Total																																																																																		
Región XV	4	3	5	12																																																																																		
Región I	1	2	3	6																																																																																		
Región II	6	6	5	17																																																																																		
Región III	3	3	3	9																																																																																		
Región IV	4	4	5	13																																																																																		
Región V	19	14	10	43																																																																																		
R. Metropolitana	70	38	13	121																																																																																		
Región VI	9	7	5	21																																																																																		
Región VII	12	5	11	28																																																																																		
Región VIII	18	11	10	39																																																																																		
Región IX	12	3	6	21																																																																																		
Región XIV	3	6	2	11																																																																																		
Región X	6	9	3	18																																																																																		
Región XI	2	3	1	6																																																																																		
Región XII	2	2	3	7																																																																																		
Total	171	116	85	372																																																																																		
Fecha de realización	<ul style="list-style-type: none"> Las Encuestas se realizaron durante el mes de Noviembre 2009 																																																																																					

4. PRINCIPALES RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La información que a continuación se presenta recoge la percepción de los Pares desglosadas en los tres segmentos mencionados respecto del servicio de defensa que prestan los Defensores Públicos Locales y Licitados.

Las evaluaciones se presentan de acuerdo a la siguiente Escala de Notas:

Pésimo	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1	2	3	4	5	6	7

Las Calificaciones Netas que a continuación se presentan se obtienen de la diferencia entre las Notas positivas (5 a 7) y las notas negativas (1 a 3).

El estudio considera la percepción de los pares respecto de los defensores locales y licitados. Las calificaciones por dimensiones fueron evaluadas por separado por los pares, generándose indicadores específicos para cada tipo de defensor.

En cuanto en la presentación de los resultados estos quedan desagregados por segmentos de pares (Fiscales, Jueces de Garantía y Jueces TOP). Los universos muestrales y las encuestas obtenidas no permiten una desagregación de los resultados a nivel de cada región específica. Se considera una vista en cual se comparan los resultados a nivel de Región Metropolitana y Otras Regiones (Regiones).

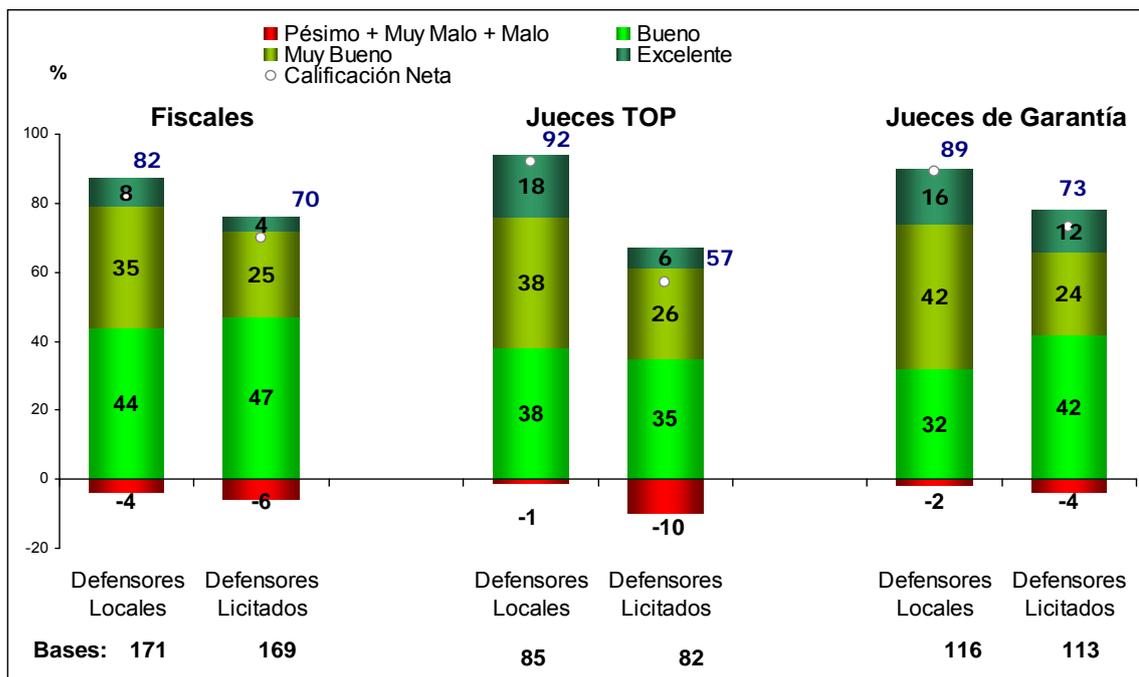
Los tamaños muestrales quedan representados por los tamaños de base de respondentes. Cabe mencionar que las bases de respuesta son diferentes por preguntas y segmentos debido a la presencia de preguntas que sólo podían ser contestados por segmentos específicos (Ver pauta en anexos). En el caso de las encuestas efectuadas vía Web, los respondentes no podían dejar de contestar una pregunta, pese a esto, se habilitó existía la alternativa “No aplica” (n/a) que permitía no contestar directamente una pregunta que se considerara que no correspondía. En el caso de las respuestas físicas efectuadas para completar las muestras regionales no contaron con estos controles ya que al tratarse de un instrumento autoaplicado el encuestado podía saltarse preguntas, o bien, dejarlas sin responder.

4.2. EVALUACIÓN GLOBAL DE LOS DEFENSORES PÚBLICOS

El análisis se inicia con la revisión de las Evaluaciones Globales de los Defensores Públicos. Una vez realizado esto, a continuación se revisan cada una de las dimensiones particulares del servicio y su respectiva evaluación.

En el Gráfico N° 90 se aprecia la Evaluación de los tres Segmentos respecto a los Defensores Locales comparada con la de los Defensores Licitados. De manera clara y transversal los Fiscales, Jueces TOP y Jueces de Garantía, otorgan una mejor evaluación a los Defensores Locales respecto de los Licitados. Esta diferencia se hace más evidente en el caso de los Jueces TOP, quienes otorgan una diferencia neta de 35 puntos porcentuales a los Defensores Locales respecto a los Licitados. Le siguen los Jueces de Garantía con una diferencia de 16 puntos porcentuales, y por último, los Fiscales le otorgan una diferencia de 12 puntos porcentuales.

Gráfico 90: Evaluación Global de los Defensores Públicos Por Segmento



Coincidente con la mejor percepción respecto del desempeño de los Defensores locales por cada segmento, el Gráfico N° 91 presenta la Evaluación Consolidada de los Pares, quienes en conjunto evalúan a los Defensores Locales con 18 puntos porcentuales sobre los Defensores Licitados.

Gráfico 91: Evaluación Global Defensores Públicos

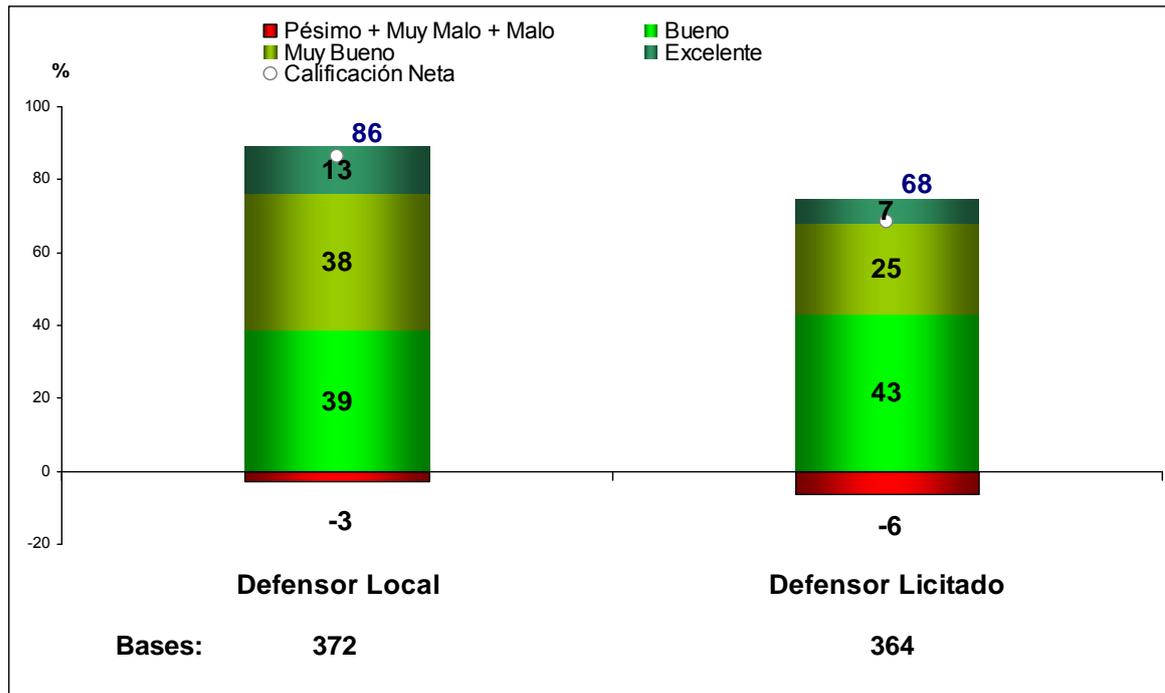
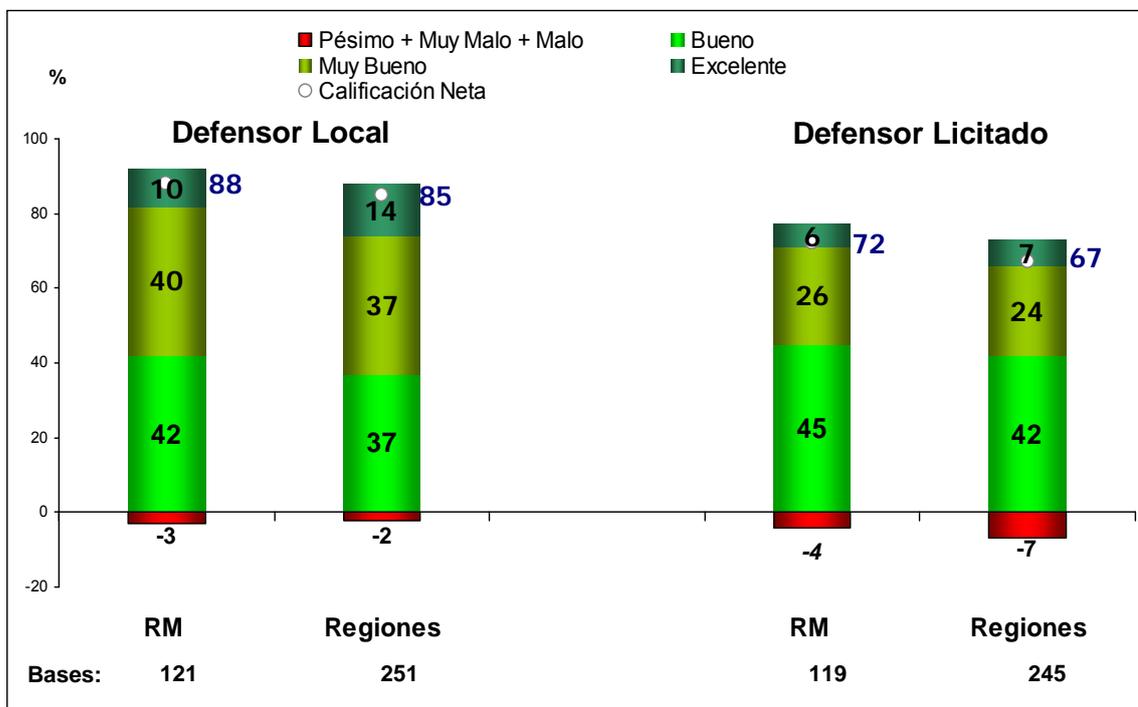


Tabla 98: Calificaciones Netas por Segmento Defensores Locales versus Defensores Licitados

	Fiscales	Jueces TOP	Jueces de Garantía	Base
Defensores Locales				
R. Metropolitana	87%	100%	87%	121
Regiones	78%	90%	90%	251
Total	82%	92%	89%	372
Defensores Licitados				
R. Metropolitana	79%	67%	62%	119
Regiones	65%	56%	79%	245
Total	70%	57%	73%	364

El Gráfico N° 92, finalmente, muestra que a nivel Regional también es posible advertir diferencias en la evaluación a favor de los Defensores Locales respecto de los Licitados. Este gráfico muestra, además, que los Pares evalúan de modo similar, tanto en la Región Metropolitana como en el resto de las regiones, a los Defensores Locales y a los Defensores Licitados, es decir, no hay diferencias significativas en las evaluaciones regionales de los tipos de Defensores Públicos.

**Gráfico 92: Evaluación Global Defensores Públicos
Región Metropolitana vs. Otras Regiones**



4.2.1 Aspectos que explican una Mala Evaluación de un Defensor Local

Los aspectos que explican la buena evaluación de un Defensor Local se concentran en tres Agrupaciones que son: el Servicio de Defensa (43%), el Conocimiento y la Experiencia (36,8%) y la Interacción con el Imputado y el Tribunal (8,9%).⁹

Tabla 99: Aspectos que explican la Mala Evaluación de un Defensor Local

Servicio de Defensa	43,0%
Se desempeñan correctamente/ Efectivamente	27,2%
Son comprometidos con su trabajo / Dedicados	11,3%
Organizan las defensas / Investigan	3,2%
Son mejores que los defensores privados	2,2%
Son responsables	1,9%
Demuestran uso de criterio	1,6%
Buscan sentencia mas bajas	1,1%
Tienen comportamiento ético	0,3%
Interacción con el Imputado y el Tribunal	8,9%
Preocupación por el imputado	2,4%
Buena relación con el imputado	1,9%
Buen trato en general/ Relación interpersonal	1,9%
Trato respetuoso en el tribunal	1,6%
Asesoran correctamente al imputado	0,8%
Empatía con el imputado	0,5%
Cumplen su palabra	0,5%
Honestos / Transparentes	0,3%
Conocimiento y Experiencia	36,8%
Conocen el sistema procesal/ penal	28,8%
Tienen habilidades para litigar	11,8%
Son profesionales	4,0%
Tienen experiencia	3,0%
Demuestra manejo de carpeta investigativa	0,5%
Rapidez	0,5%
No dilatan las causas / Rapidez en proceso	0,5%
Información	0,3%
Entregar información clara / transparente al imputado	0,3%

⁹ Los porcentajes de cada atributo representan el peso relativo de sus menciones sobre la base de respondentes. Por su parte, los porcentajes de las agrupaciones o familias representan el peso relativo de los respondentes que al menos efectúan una de las menciones de esa familia sobre la base de respondentes

4.2.2 Aspectos que explican una Mala Evaluación de un Defensor Local

Los aspectos que justifican la mala evaluación de un Defensor Local se concentran en las mismas tres Agrupaciones que explican la buena evaluación, y son: el Servicio de Defensa (18,5%), el Conocimiento y la Experiencia (11,3%) y la Interacción con el Imputado y el Tribunal (7,0%).

Tabla 100: Aspectos que explican la Mala Evaluación de un Defensor Local

Servicio de Defensa	18,5%
Dilatan los casos innecesariamente	3,2%
No demuestra compromiso/ Interés	2,7%
Mucha carga de trabajo / Sobrecarga	2,4%
No investigan / No organizan la defensa	2,2%
No negocian penas mas bajas	2,2%
Hay defensores buenos y malos / hay mejores que otros	1,9%
Estrategias de defensa poco innovadoras / versátiles	1,1%
Poco tiempo para preparar casos	1,1%
No hay criterios uniformes de actuación	0,8%
No se desempeña correctamente / Podrían mejorar	0,8%
No velan por los intereses de los imputados	0,8%
Poca objetividad	0,3%
DPP carece de fuerza política	0,3%
Bajo nivel ético	0,3%
Sólo se interesan por terminar el juicio en forma rápida	0,3%
Interacción con el Imputado y el Tribunal	7,0%
Poca preocupación/ Interés por el imputado	2,2%
Poca comunicación con el imputado	2,2%
No asesoran al imputado	0,8%
Desacreditan a la investigación / fiscales	0,5%
Poco respeto con los jueces	0,5%
Mucha condescendencia con el imputado	0,5%
Poca solidaridad entre defensores	0,3%
Poca cercanía con el imputado	0,3%
Conocimiento y Experiencia	11,3%
Poca capacidad para litigar	4,6%
Poco conocimiento de los casos / no los preparan	3,5%
Poca capacidad para negociar	3,2%
Presentación inadecuada / informal	1,3%
Poco conocimiento de la jurisprudencia	1,1%

4.2.3 Aspectos que explican una Buena Evaluación de un Defensor Licitado

Los aspectos que explican la buena evaluación de un Defensor Licitado también se concentran en las tres Agrupaciones presentadas: el Servicio de Defensa (30,6%), el Conocimiento y la Experiencia (16,1%) y la Interacción con el Imputado y el Tribunal (6,2%).

Tabla 101: Aspectos que explican la Buena Evaluación de un Defensor Licitado

Servicio de Defensa	30,6%
Se desempeñan correctamente/ Efectivamente	20,4%
Son comprometidos con su trabajo/ Dedicados	7,5%
Organizan las defensas/ Investigan	2,4%
Son proclives a la negociación	2,2%
Son responsables	1,9%
Buscan sentencia mas bajas	1,1%
Demuestran uso de criterio	0,8%
Son mejores que los defensores privados	0,5%
Interacción con el Imputado y el Tribunal	6,2%
Preocupación por el imputado	3,2%
Buen trato en general/ Relación interpersonal	1,3%
Trato respetuoso en el tribunal	0,8%
Cumplen su palabra	0,5%
Empatía con el imputado	0,3%
Buena relación con el imputado	0,3%
Asesoran correctamente al imputado	0,3%
Conocimiento y Experiencia	16,1%
Conocen el sistema procesal/ penal	11,3%
Tienen habilidades para litigar	7,0%
Son profesionales	1,1%
Tienen experiencia	0,8%
Otros	0,5%
Hay menos rotación de personal	0,3%
Hay suficiente personal	0,3%
Información	0,3%
Entregar información clara/ transparente al imputado	0,3%

4.2.4 Aspectos que explican una Mala Evaluación de un Defensor Licitado

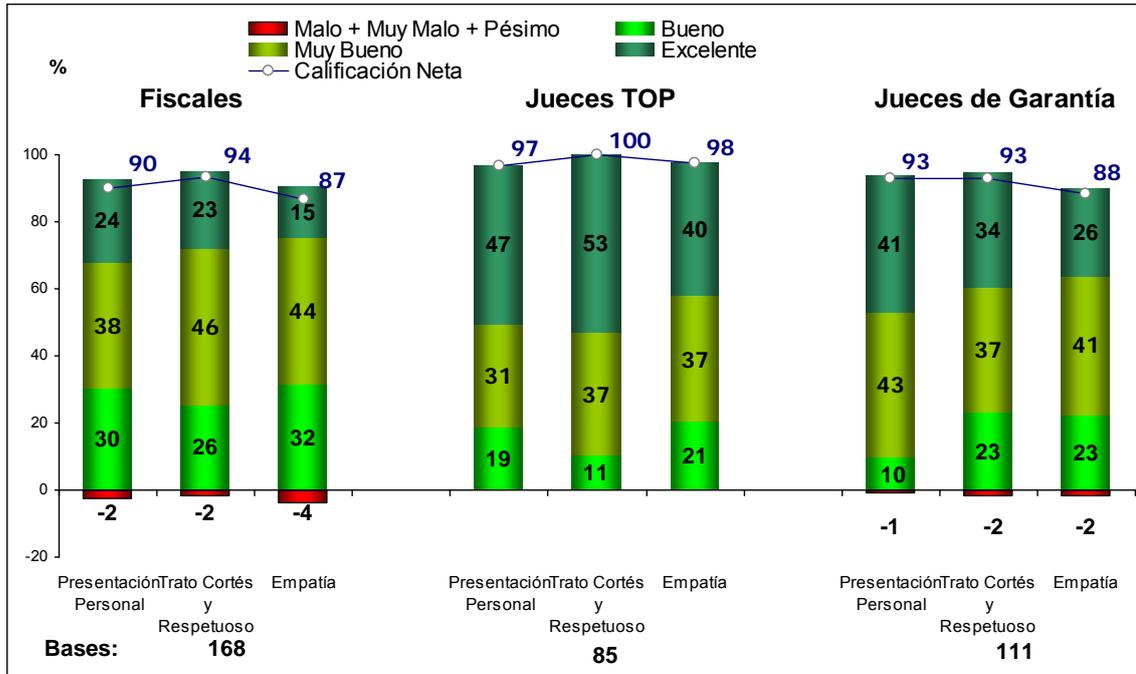
Las mismas agrupaciones de aspectos ya analizados explican la mala evaluación de un Defensor Licitado, y en este caso, se ordenan de la siguiente forma: el Conocimiento y la Experiencia (28,8%), el Servicio de Defensa (20,2%), y la Interacción con el Imputado y el Tribunal (9,9%).

Tabla 102: Aspectos que explican la Mala Evaluación de un Defensor Licitado

Servicio de Defensa	20,2%
Hay defensores buenos y malos / hay mejores que otros	4,8%
Poco tiempo para preparar casos	3,5%
No investigan/No organizan la defensa	3,0%
No demuestra compromiso/ Interés	2,7%
No se desempeña correctamente / Podrían mejorar	2,2%
Mucha carga de trabajo/ Sobrecarga	1,9%
Dilatan los casos innecesariamente	1,3%
No negocian penas mas bajas	1,1%
Estrategias de defensa poco innovadoras / versátiles	0,5%
Solo se interesan por terminar el juicio en forma rápida	0,5%
No hay criterios uniformes de actuación	0,3%
Bajo nivel ético	0,3%
Interacción con el Imputado y el Tribunal	9,9%
Poca comunicación con el imputado	3,8%
Poca preocupación/ Interés por el imputado	2,7%
No asesoran al imputado	1,1%
Poca cercanía con el imputado	0,8%
Poco respeto con los jueces	0,8%
No cumplen su palabra	0,5%
Desacreditan a la investigación / fiscales	0,3%
Mucha condescendencia con el imputado	0,3%
Mal trato en general	0,3%
Poca comunicación con fiscales y defensores públicos	0,3%
Conocimiento y Experiencia	28,8%
Poco conocimiento de los casos / no los preparan	13,2%
Poca capacidad para litigar	8,3%
Poca experiencia	5,4%
Poco conocimiento de la jurisprudencia	4,3%
Mucha rotación de personal	3,5%
Poca capacidad para negociar	2,7%
Presentación inadecuada / informal	1,3%
Están mal remunerados	0,8%

4.2.5 Aspectos Generales de los Defensores

Gráfico 93: Aspectos Generales Defensores Locales

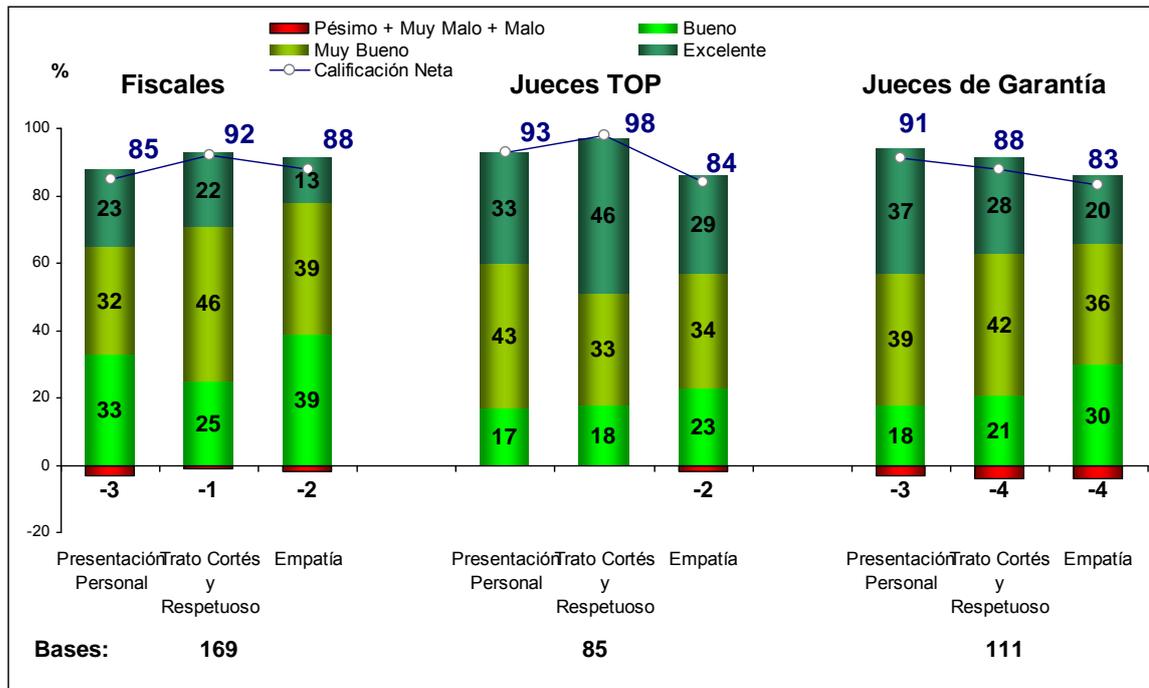


Al observar el Gráfico N°93: Aspectos Generales por parte de los Defensores Locales, se puede advertir que la visión tanto de los Fiscales como de los Jueces TOP y Jueces de Garantía es similar, evaluando satisfactoriamente las tres atributos considerados: *La expresión clara y precisa de sus argumentos; el Trato cortés y respetuoso hacia el imputado; y la Empatía con el imputado (capacidad de comunicación y comprensión para realizar la defensa).*

En los tres segmentos evaluados, las calificaciones netas (Notas 5 a 7 menos las Notas 1 a 3) superan el 87%. El segmento de mejor evaluación corresponde al de Jueces TOP, cuyas evaluaciones se concentran en notas superiores a 5 mientras que el segmento más crítico es el de los Fiscales, cuyas calificaciones muestran un leve mayor porcentaje de notas 3 ó inferiores.

En el Gráfico N° 94: Aspectos Generales de los Defensores Licitados también se aprecia una situación similar a la expuesta para los Defensores Locales. Las evaluaciones se centran en las Notas 5 a 7 para cada uno de las dimensiones consideradas.

Gráfico 94: Aspectos Generales Defensores Licitados



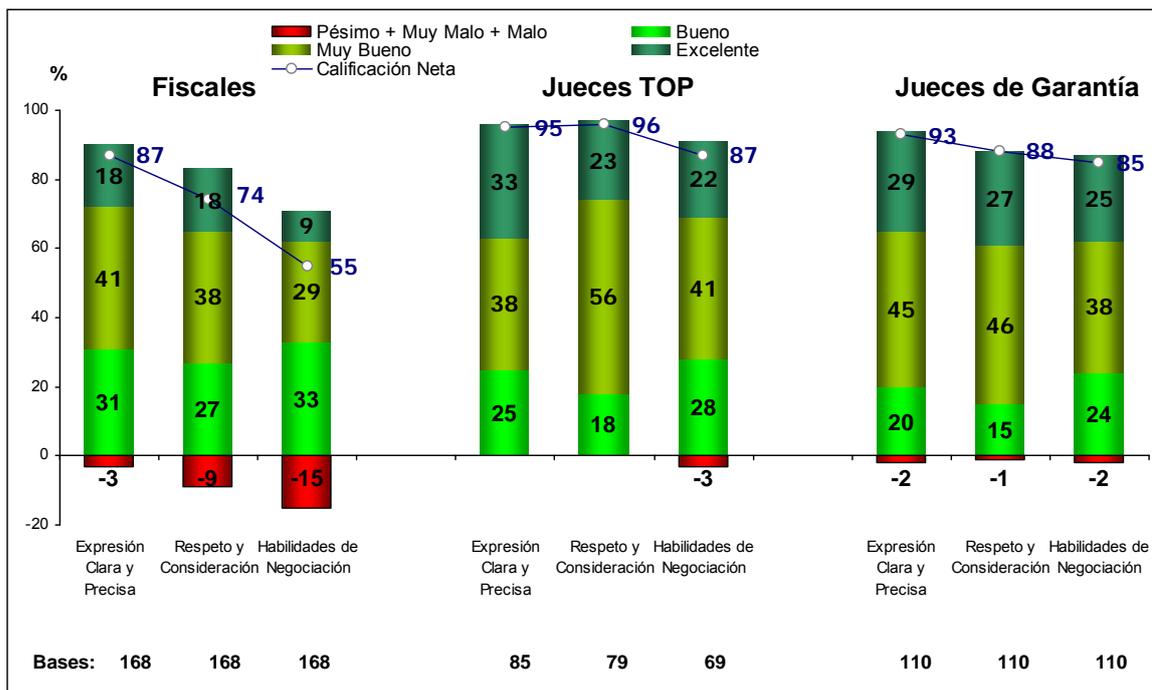
Sin embargo, comparativamente las evaluaciones de los Defensores Licitados se sitúan levemente por debajo de la Defensores Locales, en cada segmento evaluador y atributo evaluado.

4.2.6 Desempeño General de los Defensores

En cuanto a la percepción del Desempeño General de los Defensores Locales representada en el Gráfico N° 95, se advierte una buena calificación por parte de los tres Segmentos. Sin embargo, en este caso las evaluaciones de los Fiscales se distancian de las de los Jueces TOP y de Garantía, presentando una mayor cantidad de notas negativas (Notas 3 ó inferiores), fundamentalmente en los siguientes atributos: *Respeto y Consideración de la voluntad del imputado en el diseño de su estrategia de defensa y en las actividades que digan relación con ella*, y en *Habilidades de negociación en las distintas etapas del proceso*. Llama especialmente la atención este último aspecto tanto porque recibe el menor porcentaje de notas superiores a 5, como obtiene el mayor número de respuestas menores a 4. Por su parte,

el atributo *Expresión Clara y Precisa de sus argumentos en Audiencia*, aún cuando está evaluado a un nivel similar a sus pares, también presenta notas menores al resto.

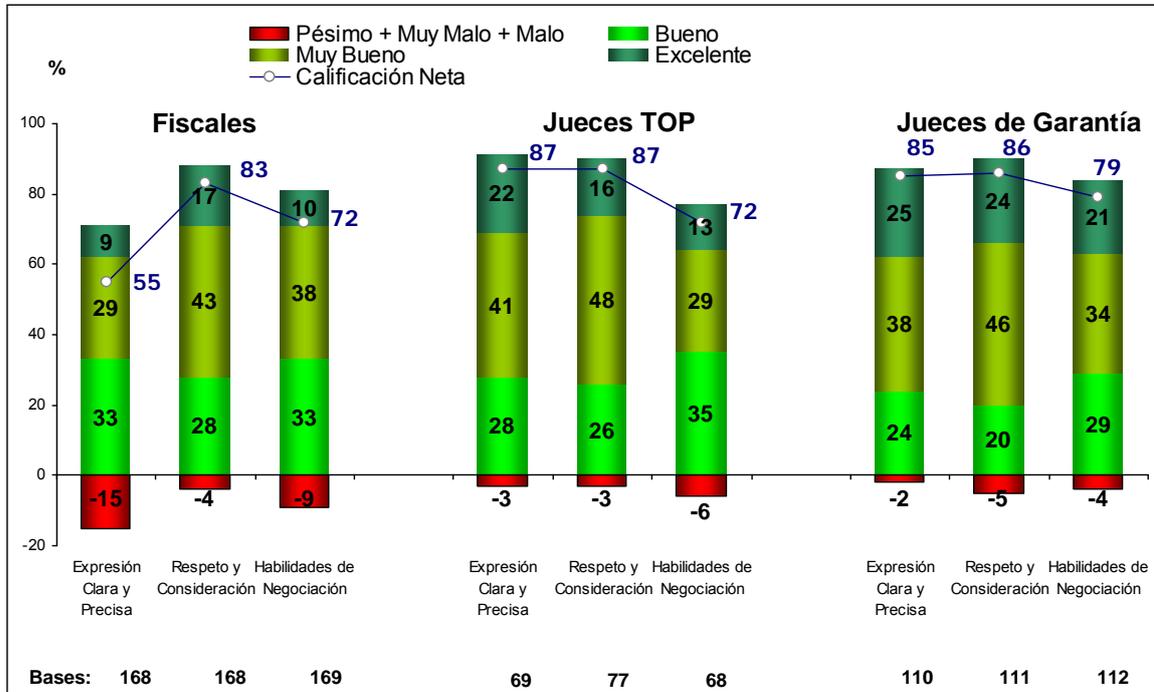
**Gráfico 95: Desempeño General de los Defensores
Defensores Locales**



La evaluación del Desempeño en general de los Defensores Licitados se refleja en el Gráfico N° 96. En él se mantiene la tendencia de evaluaciones altas, pero también se aprecia que las evaluaciones de los Defensores Licitados tienden a situarse levemente por debajo de las evaluaciones de los Defensores Locales.

Al igual que en el caso de los Defensores Locales, las evaluaciones de los Fiscales son más críticas, destacando en este caso dos atributos más mal evaluados: *la Expresión clara y precisa de sus argumentos en Audiencia* y las *Habilidades de negociación en las distintas etapas del proceso*. Hay que destacar que en el caso de los Licitados, el ámbito de la *Expresión clara y precisa de los argumentos en audiencia* recibe el menor porcentaje de notas superiores a 5 y también obtiene el mayor número de respuestas menores a 4.

Gráfico 96: Desempeño General de los Defensores Licitados

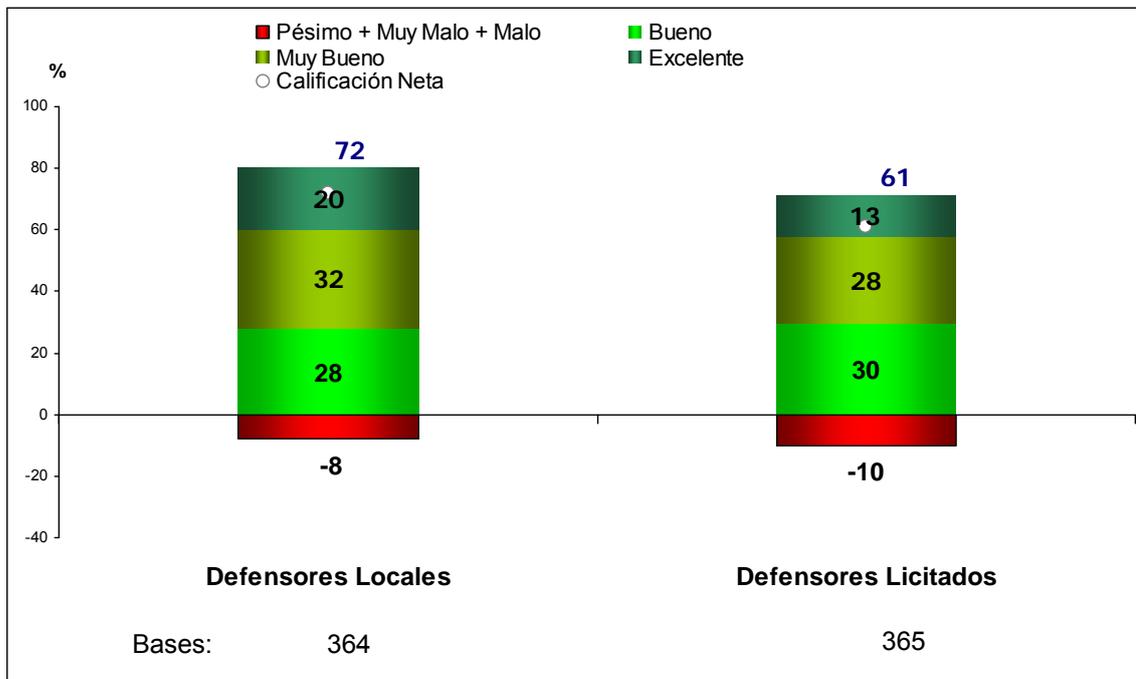


4.2.7 Agotamiento de los Medios de Defensa en Audiencia

4.2.7.1 CONOCIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN FISCAL Y ANTECEDENTES FÁCTICOS

El Gráfico N° 97 presenta la Evaluación tanto para los Defensores Locales como para los Defensores Licitados, en relación al aspecto Conocimiento de la investigación fiscal y todos los antecedentes fácticos relevantes para el caso.

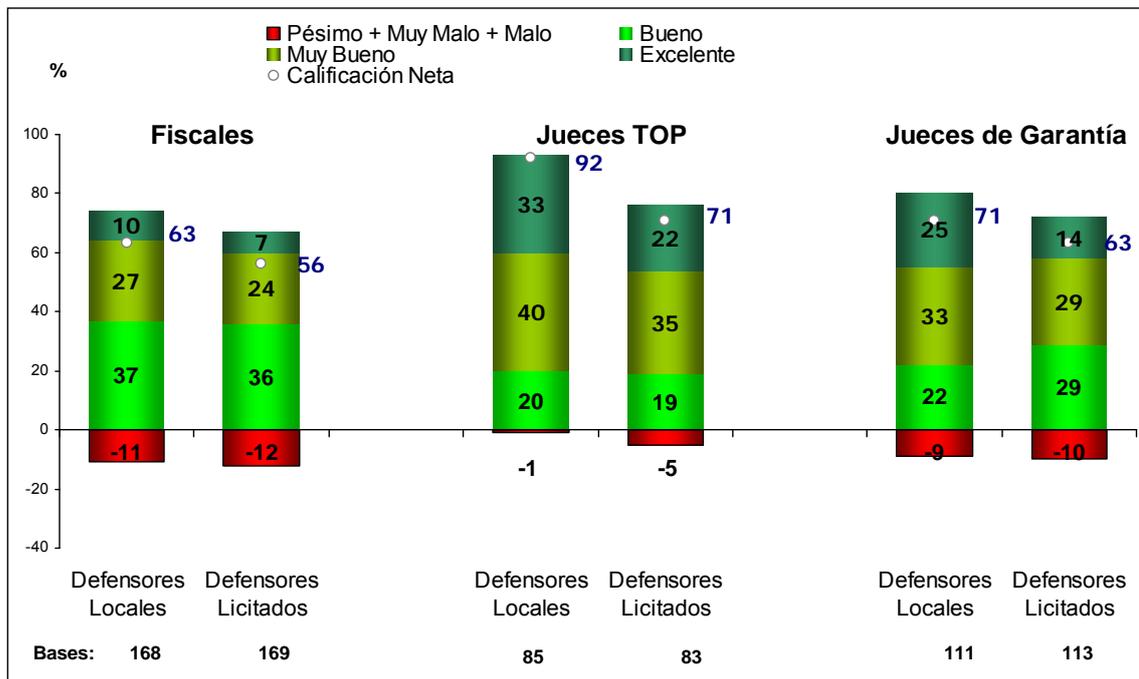
Gráfico 97: Conocimiento de la Investigación fiscal y antecedentes fácticos



Aún cuando las evaluaciones de ambos Defensores son buenas, claramente los Defensores Locales reciben una mejor evaluación que los Defensores Licitados que se refleja en la Calificación Neta (Notas 5 a 7 menos Notas 1 a 3) de 11 puntos porcentuales.

Cabe observar que los porcentajes de buenas notas obtenidas en este aspecto, son menores a las que los Pares entregan al evaluar de modo global el ámbito del Agotamiento de los medios de defensa por los Defensores locales y licitados.

**Gráfico 98: Conocimiento de la Investigación fiscal y antecedentes fácticos
Por tipo de Segmento**



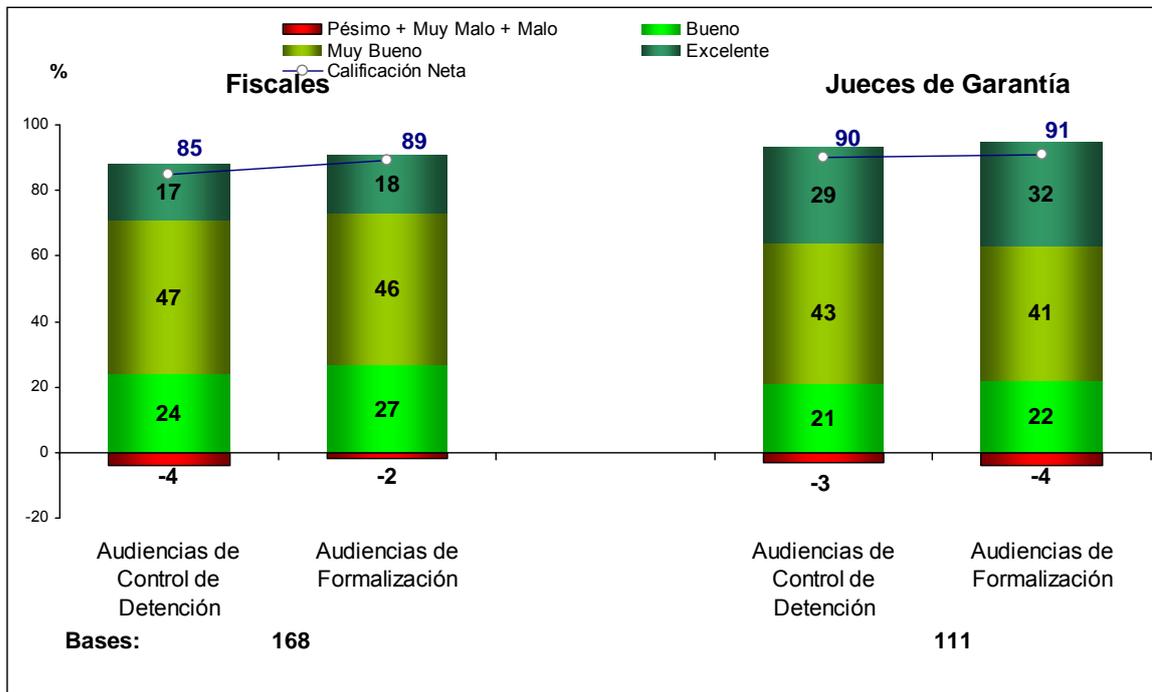
Al analizar la situación por cada Segmento representada en el Gráfico N° 98 se advierte que para cada uno de ellos la evaluación realizada a los Defensores Locales tiende a ser superior a la recibida por los Defensores Licitados, fundamentalmente en el caso de los Jueces TOP. Cabe destacar que los Fiscales, quienes son los responsables de la investigación, otorgan las evaluaciones más bajas (incluyendo menos notas sobre 5 y la mayor cantidad de notas bajo 4).

4.2.7.2 DESEMPEÑO EN AUDIENCIAS DE CONTROL DE DETENCIÓN Y FORMALIZACIÓN

En relación al desempeño de los Defensores Públicos Locales en las Audiencias de Control de Detención y Formalización los resultados se presentan en el Gráfico N° 99. En éste, se aprecian las evaluaciones de los Fiscales y Jueces de Garantía sobre los atributos: *Desempeño en las Audiencias de Control de Detención y ampliación del plazo de detención*; y *Desempeño en audiencia de formalización y discusión de medidas cautelares*.

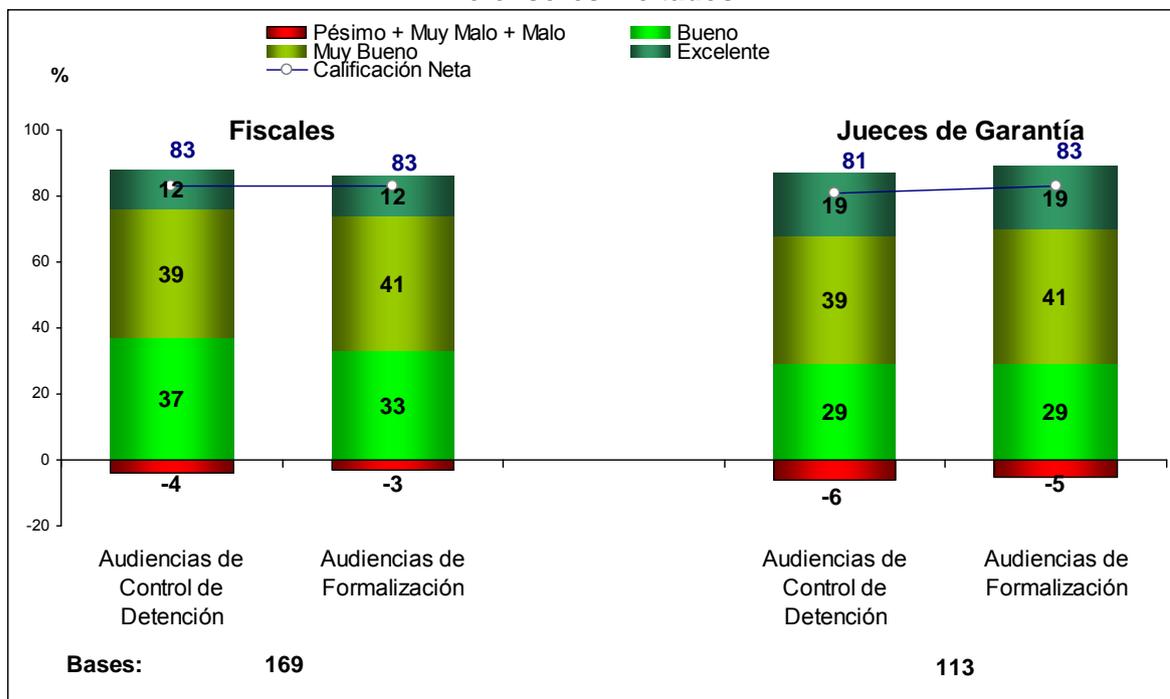
Las evaluaciones de ambos segmentos para ambos tipos de Defensores son bastante altas, alcanzando calificaciones netas en torno al 90%, sin apreciarse grandes diferencias entre los distintos tipos de defensores. Cabe consignar que esta dimensión específica obtiene un mejor resultado que la evaluación global de la dimensión que comentamos.

**Gráfico 99: Agotamiento de los Medios de Defensa
En Audiencias de Control de Detención y Formalización
Defensores Locales**



En el caso de la evaluación del desempeño de los Defensores Públicos Licitados en las Audiencias de Control de Detención y Formalización se aprecia en el Gráfico N°100 la misma tendencia que en los Defensores Locales, sólo que en niveles de calificación inferiores, en torno a los 10 puntos porcentuales. En cualquier caso, las calificaciones de este aspecto son mejores que las que se entregan para la evaluación global de la dimensión.

Gráfico 100: Agotamiento de los Medios de Defensa En Audiencias de Control de Detención y Formalización Defensores Licitados

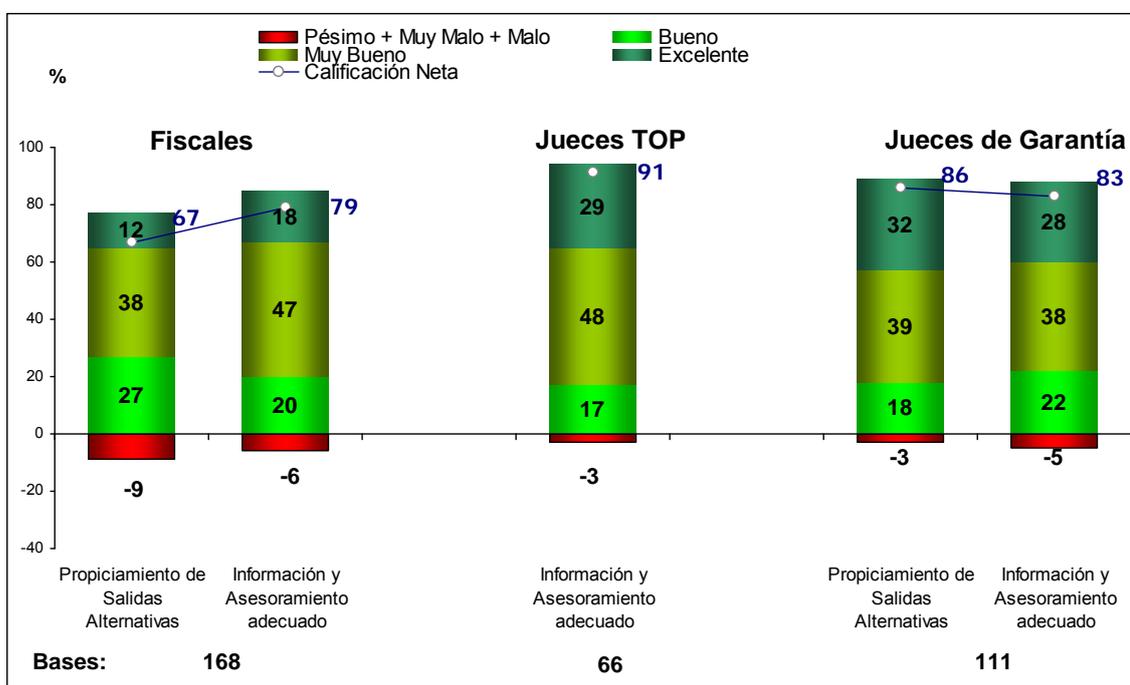


4.2.7.3 ACATAMIENTO DE VOLUNTARIEDAD DEL IMPUTADO PARA TERMINAR EL PROCESO (FORMAS DE TÉRMINO)

Respecto a la Voluntariedad del Imputado para terminar el proceso por parte de los Defensores Locales, el Gráfico N°101 nos muestra que tanto para Fiscales como Jueces TOP y Jueces de Garantía, el atributo *Información y asesoramiento adecuado a su cliente cuando admite responsabilidad en los hechos imputados* es bastante bien evaluado, siendo la

evaluación de los Fiscales la más crítica. En relación al atributo *Propiciamiento de salidas alternativas con la voluntad y comprensión completa del imputado*, evaluado sólo por los Fiscales y Jueces de Garantía, los primeros presentan la evaluación más baja con 9% de notas 3 ó inferiores.

**Gráfico 101: Voluntariedad del Imputado para terminar el Proceso¹⁰
Defensores Locales**

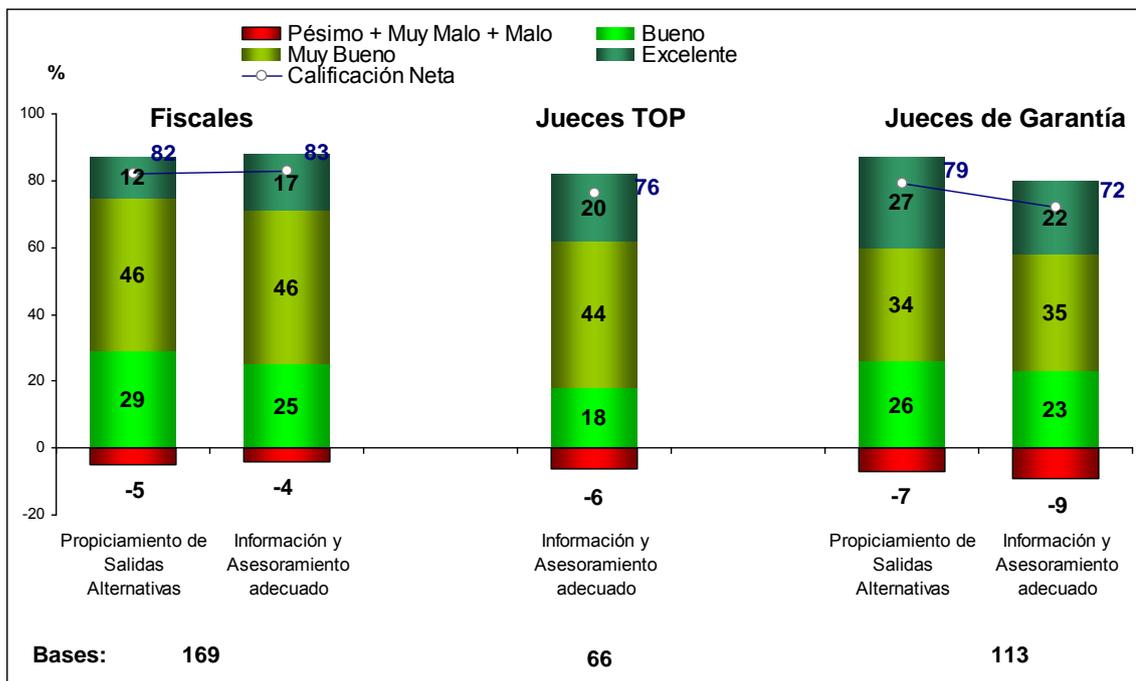


En el caso de los Defensores Licitados, el Gráfico N° 102 presenta la percepción referente a la Voluntariedad del Imputado para terminar el proceso. Se puede advertir que se mantiene la tónica de altas evaluaciones para cada uno de los atributos considerados. Sin embargo, para los Fiscales las evaluaciones otorgadas a los Defensores Licitados son levemente mayor a las entregadas a los Defensores Locales, a diferencia de la lógica evidenciada en el resto de los casos. Para los Jueces TOP y de Garantía las evaluaciones de los Defensores Licitados son

¹⁰ El Atributo Propiciamiento de salidas alternativas no es evaluado por los Jueces TOP.

más bajas respecto a los Defensores Locales. Es especialmente llamativa la diferencia que establecen entre ambos tipos de defensores los jueces TOP respecto al aspecto de la *Información y asesoramiento adecuado*.

Gráfico 102: Voluntariedad del Imputado para terminar el Proceso Defensores Licitados



4.2.7.4 EVALUACIÓN EN CUANTO A LA PREPARACIÓN DEL JUICIO ORAL

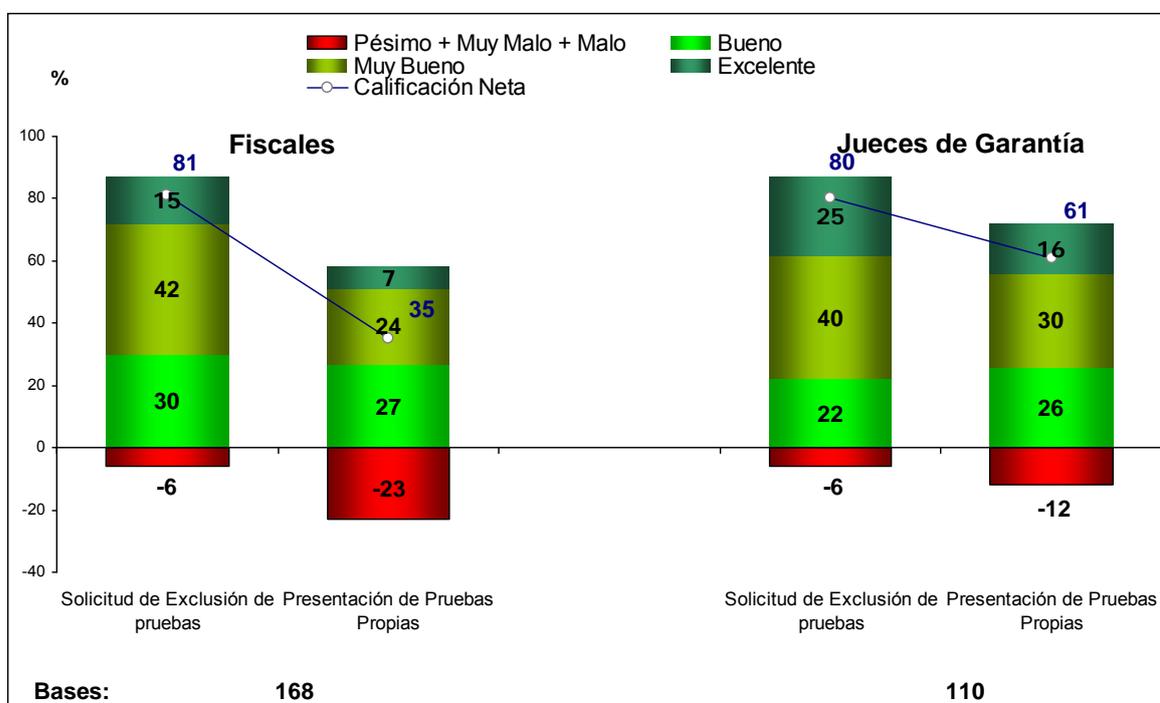
El Gráfico N° 103 presenta los resultados de la evaluación de la Preparación del Juicio Oral por parte los Defensores Locales. Este aspecto fue evaluado por Fiscales y Jueces de Garantía y presenta las evaluaciones más bajas registradas.

El atributo de más baja evaluación corresponde a la *Presentación de Pruebas Propias* por parte de los Defensores Locales. Los Fiscales lo evalúan con una calificación neta de sólo

35% (23% de notas 3 ó inferiores), mientras que los Jueces de Garantía le otorgan una evaluación neta de 61% (12% de notas 3 o inferiores).

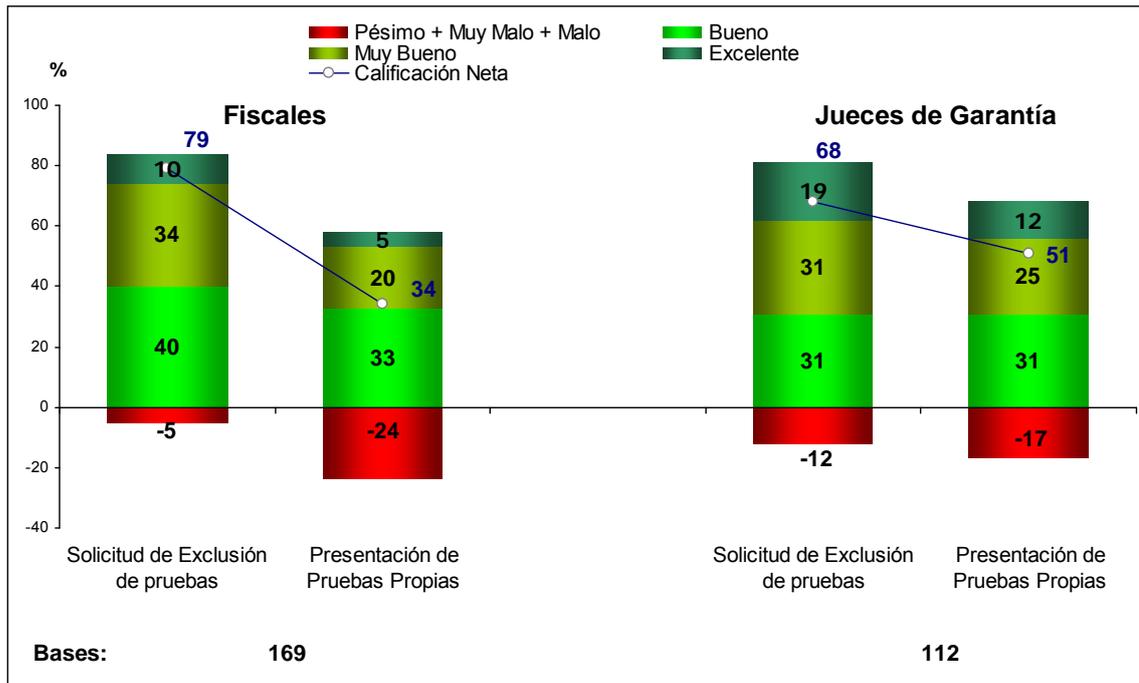
Por su parte, el atributo *Solicitud de exclusión de prueba cuando lo ameritan los antecedentes del proceso* presenta evaluaciones en niveles bastante altos, calificados con 81% y 80% como evaluación neta para Fiscales y Jueces de Garantía, respectivamente.

Gráfico 103: Preparación de Juicio Oral Defensores Locales



Por su parte, la evaluación de la Preparación del Juicio Oral de los Defensores Licitados se presenta en el Gráfico N° 104. Al igual que los Defensores locales, el atributo de más baja evaluación corresponde a la *Presentación de Pruebas Propias* por parte de los Defensores Locales. Las evaluaciones de los Fiscales le otorgan a este atributo incluso una evaluación levemente inferior a la de los Defensores Locales. En el caso de los Jueces de Garantía, las evaluaciones positivas (5 o superior a 5) bajan en 10% y las negativas (menores a 4) aumentan en 5%.

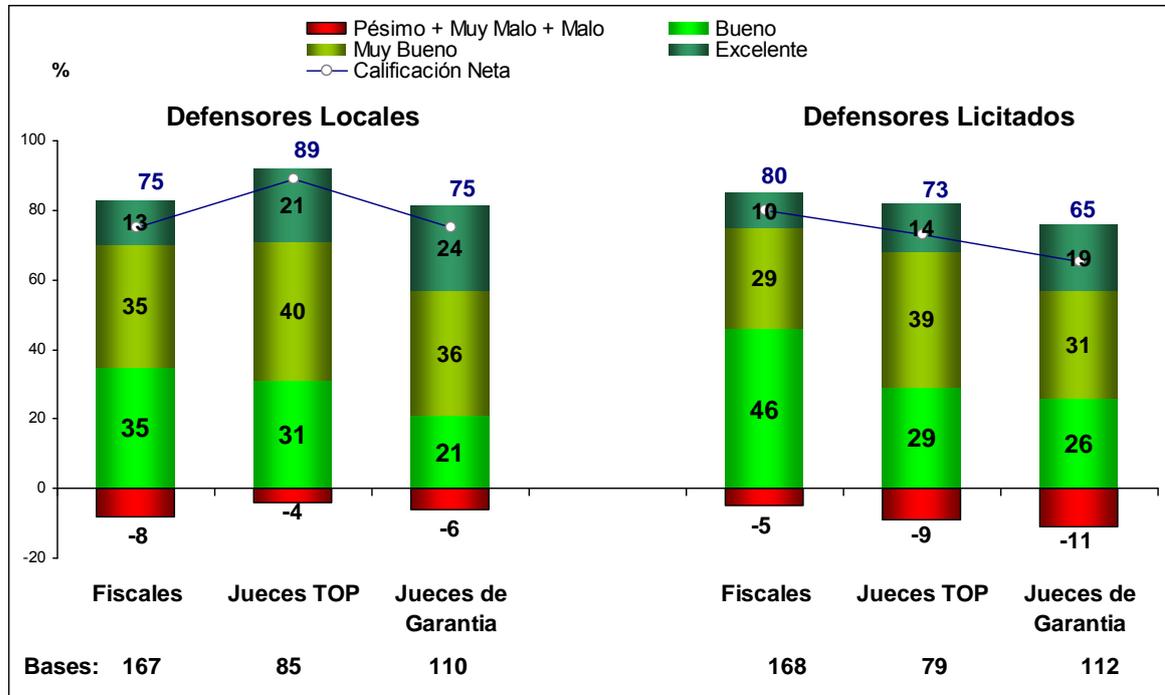
Gráfico 104: Preparación de Juicio Oral Defensores Licitados



4.2.7.5 EN USO DE LOS RECURSOS

El Gráfico N°105 presenta las evaluaciones respecto al Uso de los recursos cada vez que lo ameritan los antecedentes del caso. Se mantiene la tendencia, en el caso de los jueces TOP y de los Jueces de Garantía, de evaluar más bajo a los Defensores Licitados. Llama la atención, además, que las brechas que se generan entre ambos tipos de defensores es significativa en ambos segmentos de jueces. No obstante, en el caso de los Fiscales se presenta la situación inversa, evaluando levemente mejor a los Defensores Licitados por sobre los Defensores Locales en el uso de los recursos.

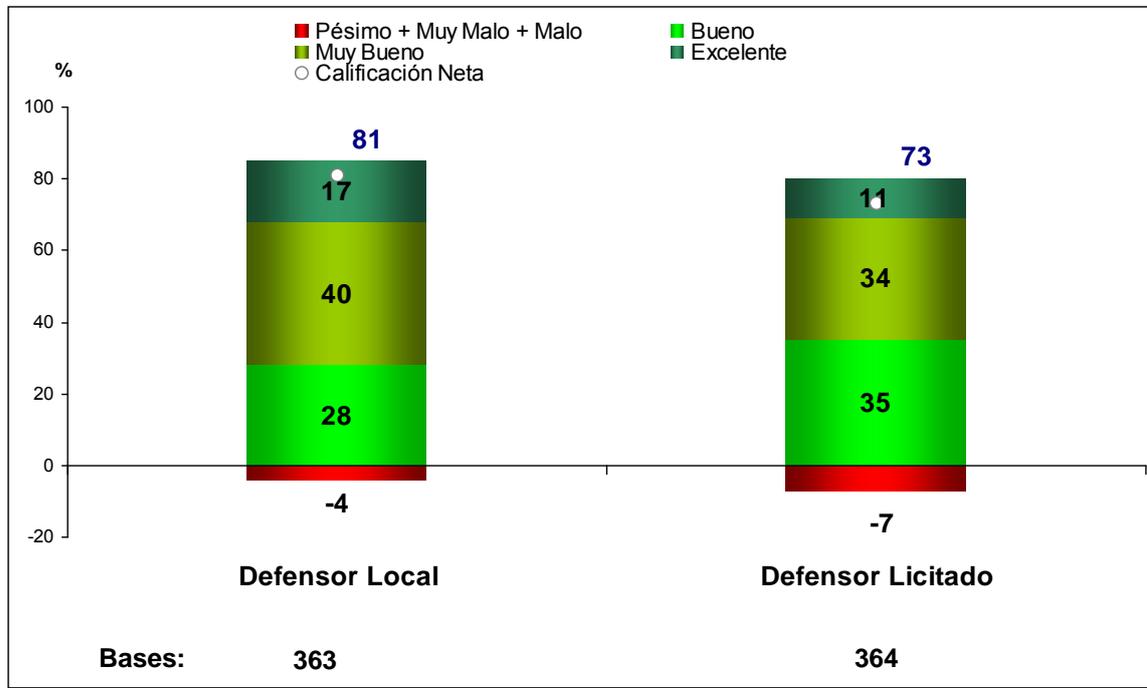
Gráfico 105: Agotamiento de los Medios de Defensa
Uso de los Recursos cada vez que lo ameritan los antecedentes del proceso



4.2.7.6 EVALUACIÓN GENERAL DEL AGOTAMIENTO DE LOS MEDIOS DE DEFENSA

En el gráfico N° 106 se presentan los resultados de la Evaluación General del aspecto Agotamiento de los Medios de Defensa. En él, se advierte en forma resumida, lo evidenciado en los Gráficos anteriores en cuanto a que el Defensor Local es mejor evaluado que el Defensor Licitado de manera consistente. En este caso, a nivel de Calificación Neta la diferencia se materializa en 8 puntos porcentuales.

**Gráfico 106: Agotamiento de los Medios de Defensa
Evaluación General**



**Tabla 103: Agotamiento de los Medios de Defensa
Evaluación General**

Defensores Locales versus Defensores Licitados

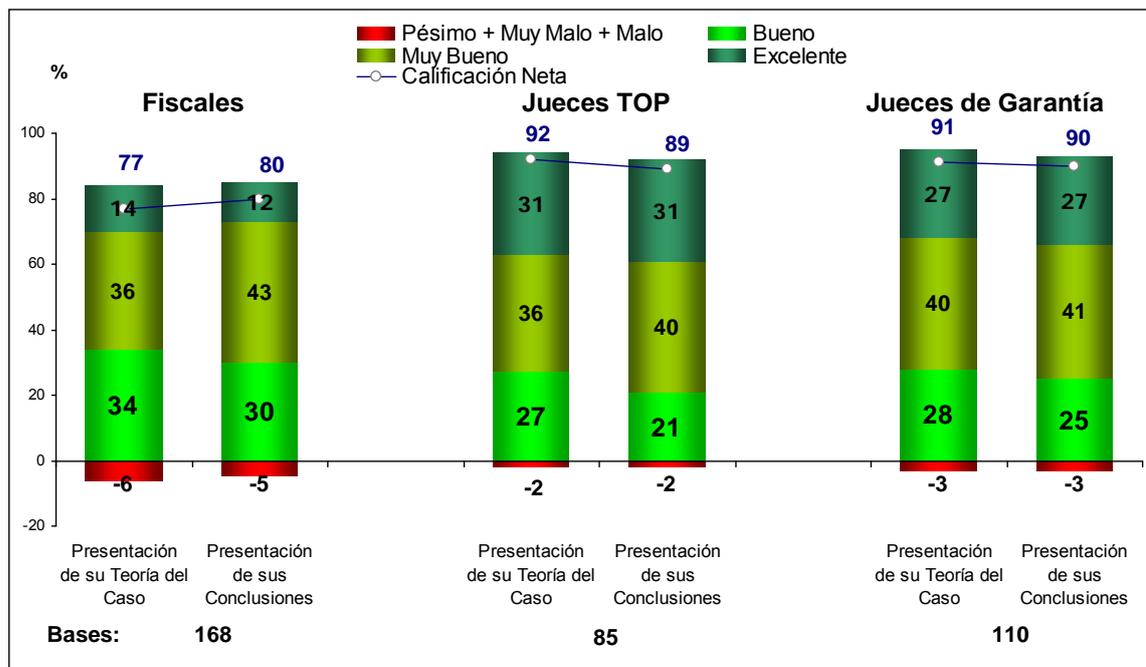
	Fiscales	Jueces TOP	Jueces de Garantía	Base
Defensores Locales				
R. Metropolitana	73%	92%	68%	121
Regiones	82%	90%	83%	242
Total	78%	91%	78%	363
Defensores Licitados				
R. Metropolitana	76%	83%	61%	120
Regiones	75%	72%	72%	244
Total	75%	73%	68%	364

4.2.8 Destrezas de Litigación y el Nivel Argumentativo de los Defensores

4.2.8.1 EN LOS ALEGATOS DE APERTURA Y DE CLAUSURA

Al analizar la opinión de Jueces y Fiscales respecto a las Destrezas de Litigación y Nivel Argumentativo de los Defensores Locales en el Gráfico N° 107, se advierte que las evaluaciones de los Fiscales tienden a ser más bajas que las de Jueces TOP y de Garantía en ambos atributos: la *Presentación de la Teoría del Caso en los alegatos de Apertura*; y la *Presentación de Conclusiones y peticiones de concordancia con su teoría del caso y las pruebas presentadas en el Juicio*.

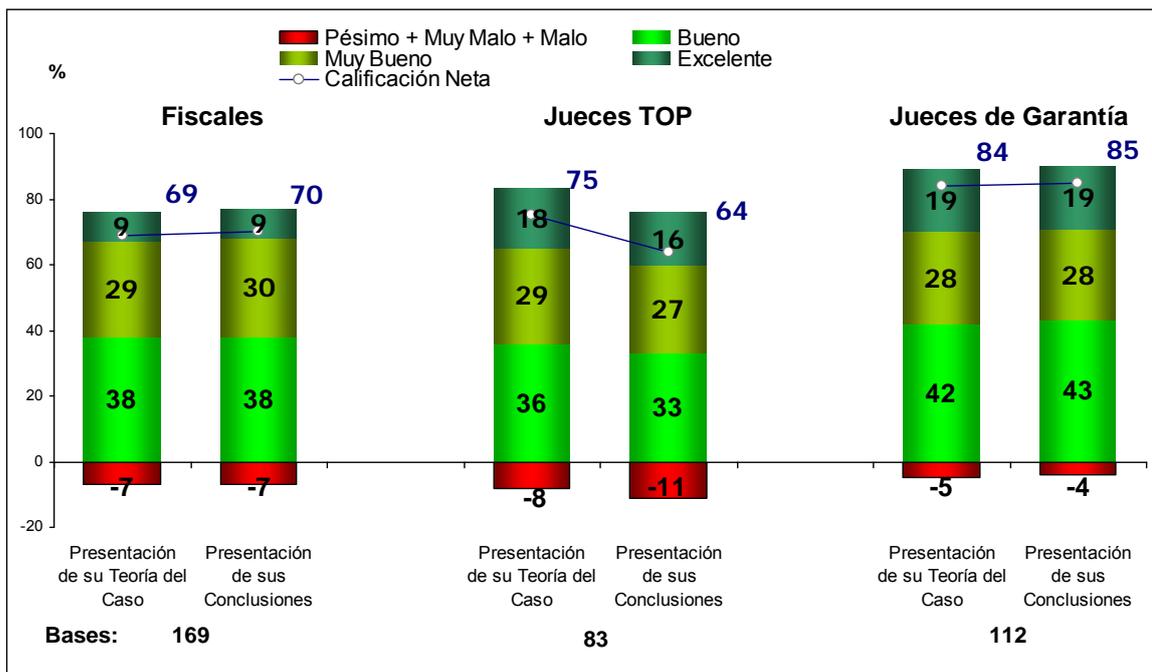
Gráfico 107: Destrezas de Litigación y Nivel Argumentativo Defensores Locales



Al observar la evaluación las Destrezas de Litigación y Nivel Argumentativo de los Defensores Licitados presentada en el Gráfico N° 108, se muestra una diferencia a la baja en las evaluaciones respecto a los Defensores Locales en cada uno de los Segmentos. No obstante, la diferencia más fuerte la exhiben los Jueces TOP, llegando, por un lado, a Notas negativas superiores al 10% en el atributo *Presentación de las conclusiones del Defensor* y, por otro, a una variación de notas positivas de 11% en *Presentación de la teoría del caso en el alegato de*

apertura, y 16% en la *Presentación de sus conclusiones y peticiones en concordancia con su teoría del caso y las pruebas presentadas en el juicio.*

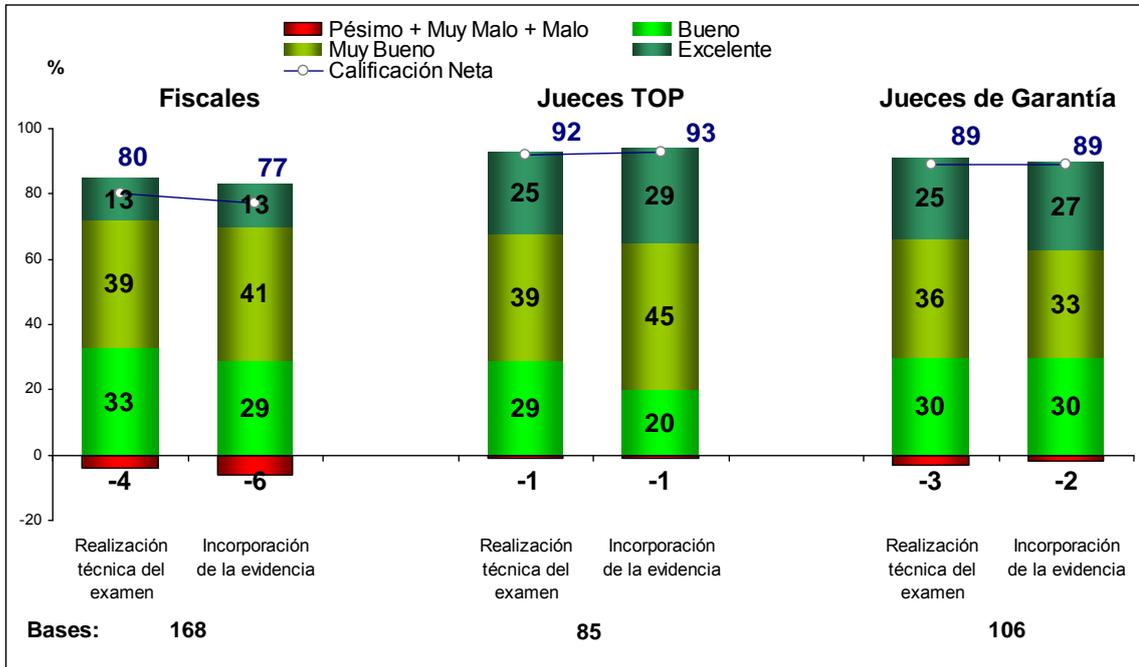
Gráfico 108: Destrezas de Litigación y Nivel Argumentativo Defensores Licitados



4.2.8.2 PRESENTACIÓN DE LAS PRUEBAS DE LA DEFENSA

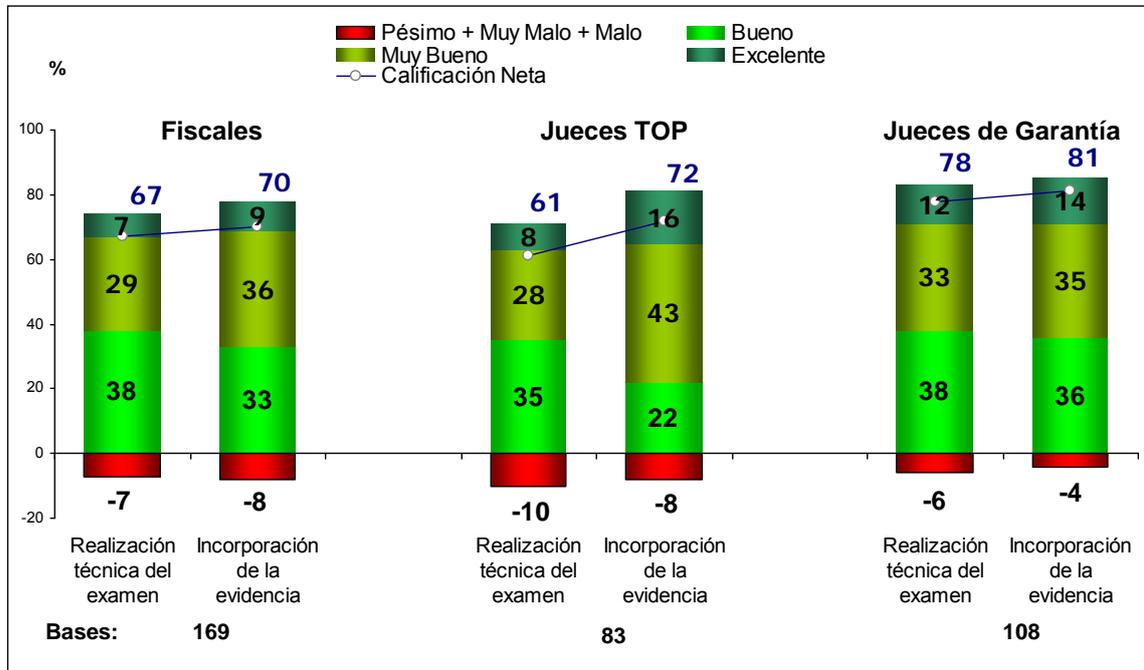
La Presentación de Pruebas de los Defensores Locales, mostradas en el Gráfico N° 109, es bien evaluada por los Pares. Sin embargo, nuevamente los Fiscales asignan la menor evaluación en relación a la opinión de los Jueces TOP y de Garantía, tanto en el atributo *Realización técnica del examen y contraexamen*, así como en la *Incorporación de la evidencia material y la prueba documental*.

Gráfico 109: Destrezas de Litigación y Nivel Argumentativo Presentación de Pruebas - Defensores Locales



Al contrastar los resultados con los recibidos por los Defensores Licitados, nuevamente se observa una caída generalizada en las evaluaciones respecto a las otorgadas a los Defensores Locales. Y, nuevamente, las diferencias más significativas las presentan los Jueces TOP, especialmente, en la *Realización de las técnicas del examen y contraexamen* (disminuyen las notas positivas en 22% y aumentan las negativas en 9%).

**Gráfico 110: Destrezas de Litigación y Nivel Argumentativo
Presentación de Pruebas - Defensores Licitados**



4.2.8.3 DESTREZAS DE LITIGACIÓN Y NIVEL ARGUMENTATIVO EN GENERAL

En cuanto a la Evaluación General a las Destrezas de Litigación y Nivel Argumentativo de los Defensores se observa una diferencia importante entre las calificaciones obtenidas por los Defensores Locales versus los Defensores Licitados, materializada en una calificación Neta de 16 puntos porcentuales de diferencia.

**Gráfico 111: Destrezas de Litigación y Nivel Argumentativo
Evaluación General**

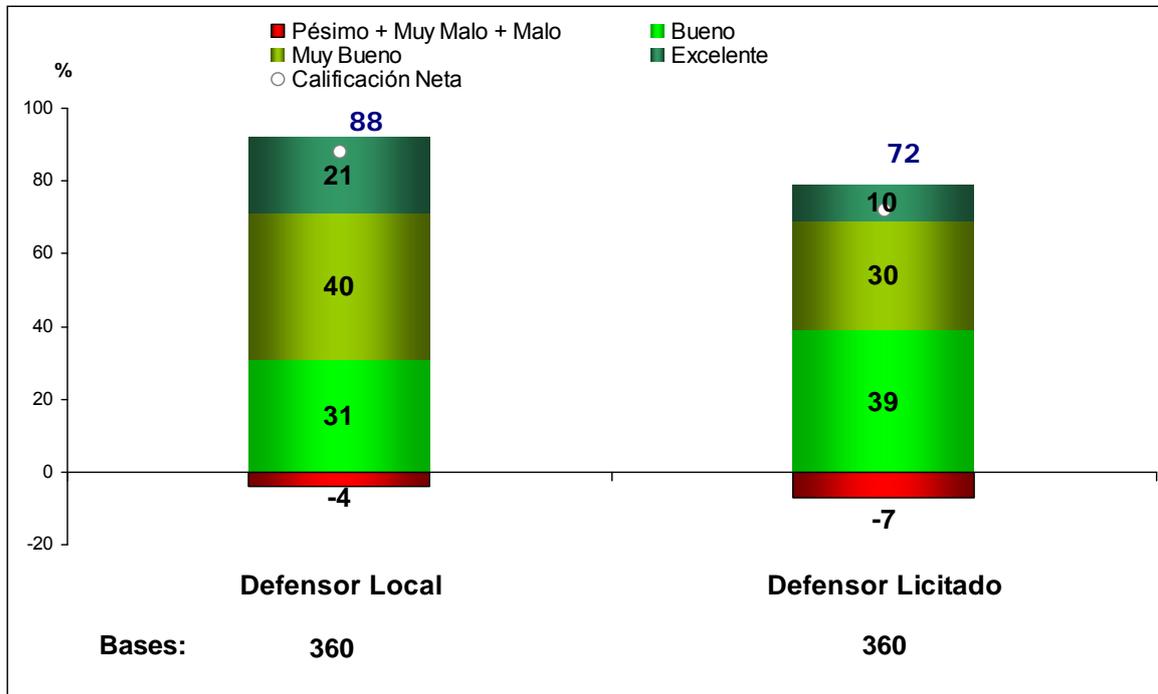


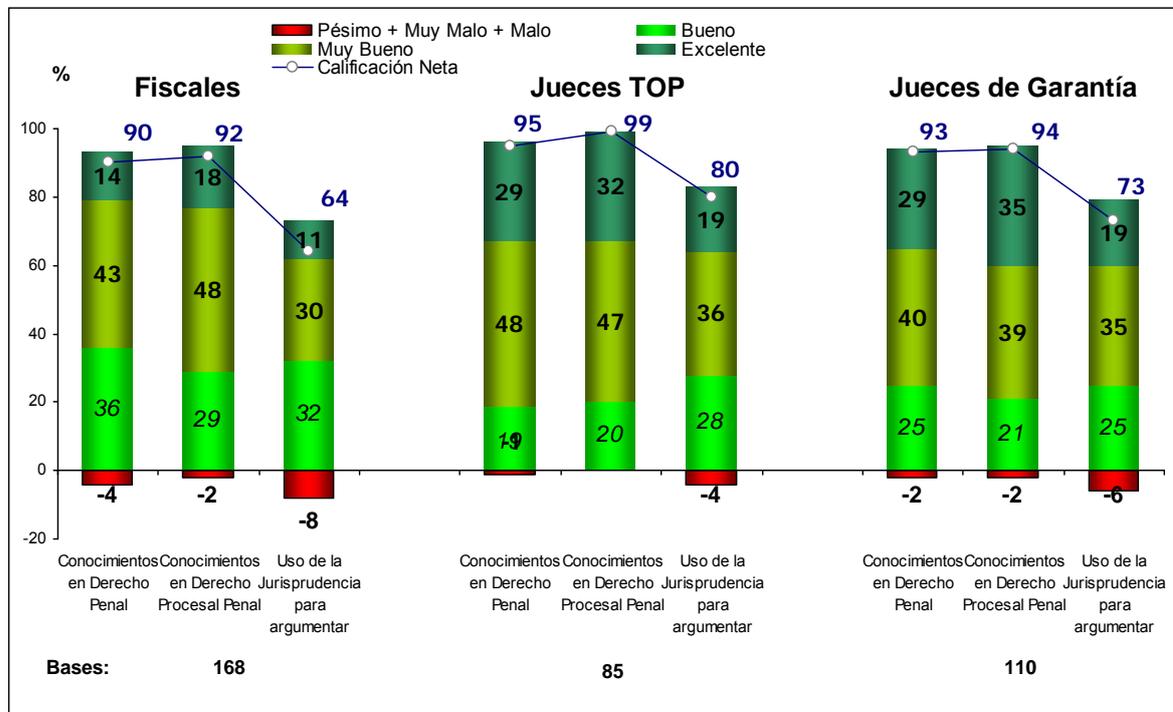
Tabla 104: Destrezas de Litigación y Nivel Argumentativo Defensores Locales versus Defensores Licitados

	Fiscales	Jueces TOP	Jueces de Garantía	Base
Defensores Locales				
R. Metropolitana	86%	92%	89%	120
Regiones	84%	90%	93%	240
Total	85%	91%	92%	360
Defensores Licitados				
R. Metropolitana	80%	67%	58%	118
Regiones	69%	63%	84%	242
Total	73%	63%	75%	360

4.2.9 Conocimientos Técnicos y Uso de la Jurisprudencia

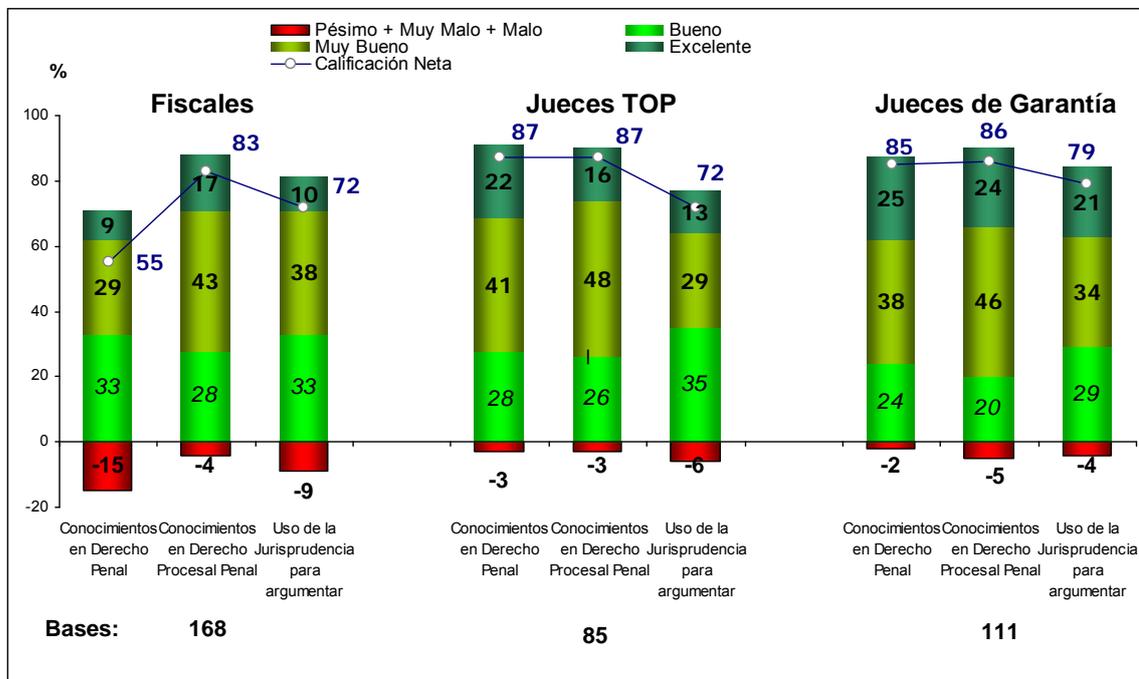
Analizando la dimensión Conocimientos Técnicos y Uso de Jurisprudencia de los Defensores Locales mostrada en el Gráfico N° 105 , se aprecia claramente que el aspecto más mal evaluado, y consistente entre los tres segmentos, tiene relación con el Uso de la Jurisprudencia para argumentar en los casos. En cambio, los atributos *Conocimientos en Derecho Penal* y *Conocimientos en Derecho Procesal Penal* obtienen evaluaciones netas de 90% o más.

Tabla 105: Conocimientos Técnicos y Uso de la Jurisprudencia Defensores Locales



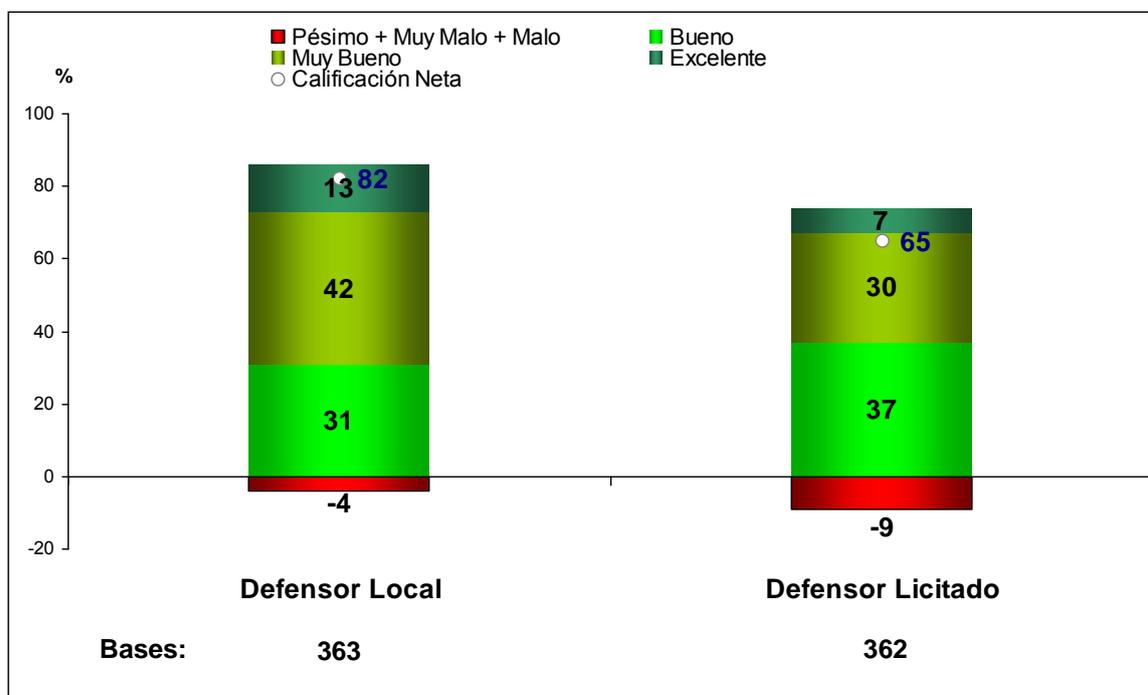
A diferencia de los Defensores Locales, la evaluación de los Defensores Licitados en materia de *Conocimientos Técnicos y Uso de Jurisprudencia* es bastante más baja en los tres segmentos evaluadores. En este caso, destacan las bajas calificaciones entregadas por los Fiscales en el atributo *Conocimientos en Derecho Penal* donde se llega a un 15% de evaluaciones negativas y sólo 71% de notas positivas (22% de diferencia con los Defensores Locales, evaluados por el mismo segmento).

Tabla 106: Conocimientos Técnicos y Uso de la Jurisprudencia Defensores Licitados



Resumidamente, la evaluación recibida por los Defensores Locales en Conocimientos Técnicos y Uso de Jurisprudencia es manifiestamente superior a la que se otorga a los Defensores Licitados, lo que se aprecia en el Gráfico N° 106. La diferencia en la calificación neta alcanza a 17 puntos porcentuales.

**Gráfico 112: Conocimientos Técnicos y Uso de la Jurisprudencia
Evaluación Global**



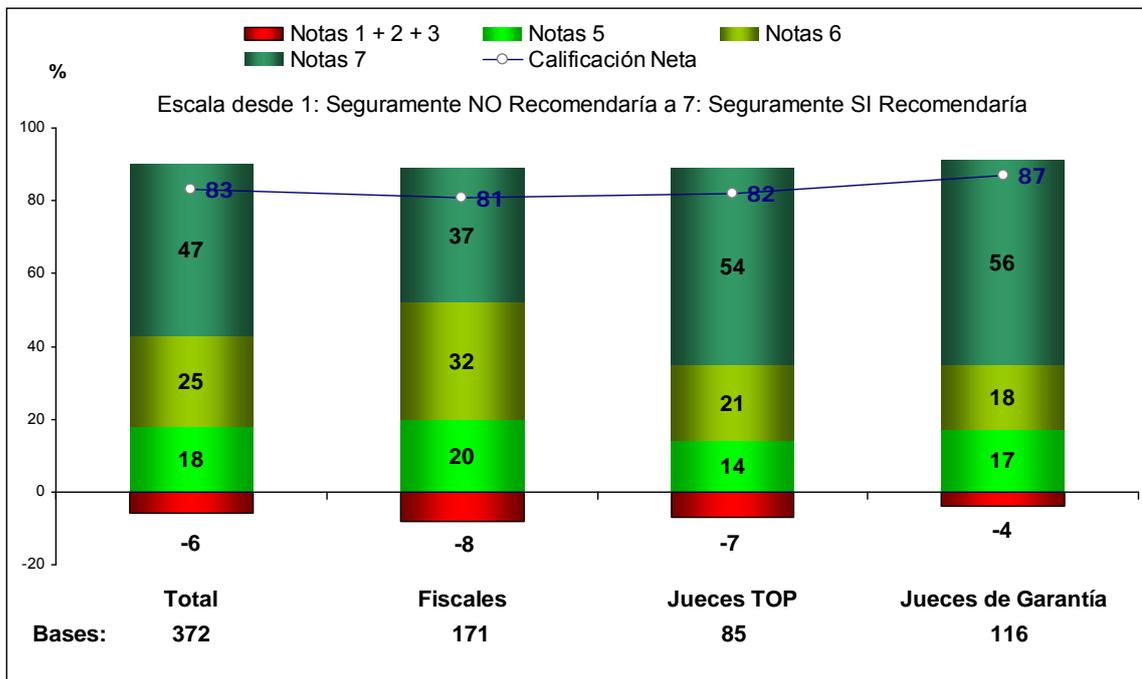
**Tabla 107: Conocimientos Técnicos y Uso de la Jurisprudencia
Defensores Locales versus Defensores Licitados**

	Fiscales	Jueces TOP	Jueces de Garantía	Base
Defensores Locales				
R. Metropolitana	77%	77%	76%	121
Regiones	81%	90%	86%	242
Total	79%	88%	83%	363
Defensores Licitados				
R. Metropolitana	70%	58%	50%	120
Regiones	63%	61%	75%	242
Total	66%	61%	67%	362

4.3. RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

Al revisar los Resultados de la Recomendación del Servicio de Defensoría Penal Pública de tres de los estamentos que forman parte del mismo Sistema, llama la atención que el 83% de los consultados recomienden el servicio (Gráfico N° 113). Siendo el segmento de los Jueces de Garantía quienes presentan mayor porcentaje de recomendación y menor, de no recomendación.

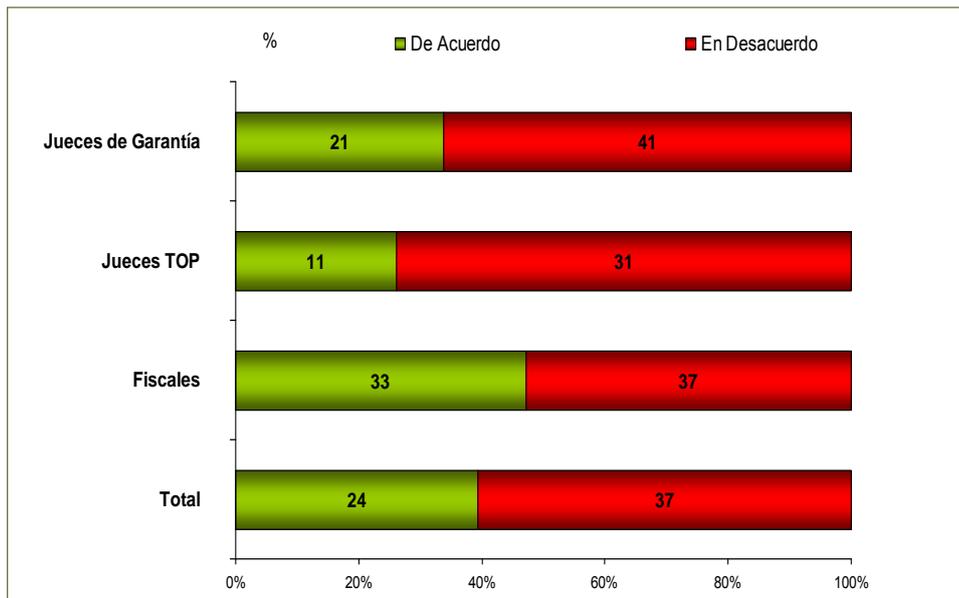
Gráfico 113: ¿Recomendaría usted el Servicio de la Defensoría Penal Pública?



4.4. ASPECTOS DEL ENFOQUE DE GÉNERO QUE PUEDEN INCIDIR EN EL DESEMPEÑO DEL DEFENSOR PÚBLICO

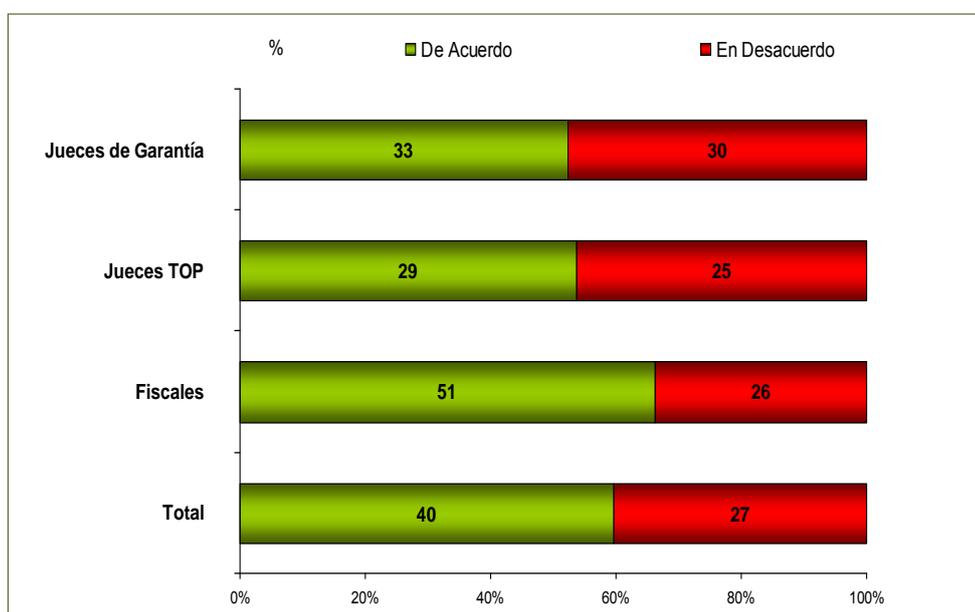
Consultados los Jueces TOP, Jueces de Garantía y Fiscales respecto a la incidencia del hecho de ser madre como una circunstancia relevante para decidir la aplicación de una medida cautelar, sólo un 24% (1 de cada 4) declara estar de acuerdo o totalmente de acuerdo, como se aprecia en la Gráfica 114.

Gráfico 114: El ser madre de familia es una circunstancia relevante para decidir la aplicación o mantención de una medida cautelar



Sin embargo, el 40% del mismo grupo estima que la condición de ser madre es esgrimida por los Defensores Públicos como un elemento gravitante para oponerse a una medida cautelar como la privación de libertad. Este pensamiento es especialmente fuerte en los Fiscales con el 51% (1 de cada 2).

Gráfico 115: Los Defensores Públicos utilizan esa circunstancia como elemento gravitante para la oposición a una medida cautelar como la privativa de libertad



4.5. PERCEPCIÓN SOBRE LA INFLUENCIA DE VARIABLES EN EL DESEMPEÑO DEL DEFENSOR PÚBLICO

Un 42% de los consultados estima que existen variables externas que influyen el Desempeño de un Defensor Público.

Gráfico 116: ¿Considera que hay Variables Externas que influyen el desempeño del Defensor?

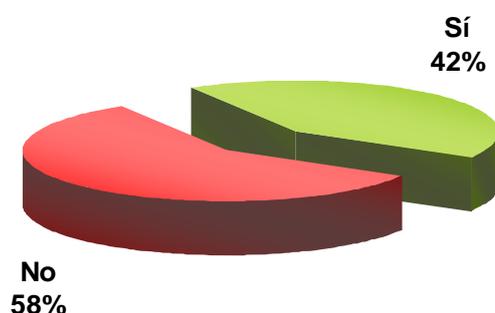


Tabla 108: Variables Externas influyen el desempeño del Defensor

	Fiscales	Jueces TOP	Juzgado de Garantía	Total
SI	47%	40%	36%	42%
NO	53%	60%	64%	58%

4.5.1 Variables externas que influyen en el desempeño de un defensor público.

De los 156 encuestados que consideran que existen Variables Externas que influyen en el Desempeño de un Defensor Público, las siguientes son las agrupaciones de las menciones enunciadas ordenadas por peso de importancia relativa:

Tabla 109: Variables externas que influyen en el desempeño de un defensor público.

Control de Gestión / Criterios y Exigencias Institucionales	21%
Recarga de trabajo / Alto Número de causas	20%
Circunstancias y Problemas personales	12%
Presiones de la Familia del imputado	10%
Auditorías permanentes / Fiscalizaciones	6%
Relación con el fiscal	6%
Recursos disponibles	5%
Cobertura de medios de prensa	4%
Selección de defensor	4%
Imputados poco colaboradores	4%
Remuneraciones	4%
Defensa Licitada	4%
Inestabilidad laboral	4%
Empatía con el imputado	3%
Jueces / relación con ellos	3%
Disposición de los fiscales	3%
Distancia de la corte / Ubicación	3%
Estadísticas	3%
Numero de imputados	2%
Poca comunicación con el imputado	2%
Ego del Defensor	1%
Poca solidaridad entre colegas	1%
Características del imputado	1%
Defensores poco experimentados	1%
Bono por término de causa	1%
Contexto político	1%
Tasa de resultados positivos	1%
Motivación profesional	1%
Resentimiento social	1%
Falta de medios de apoyo	1%
Falta de defensores	1%
Perspectivas de ascenso	1%
Inexistencia de estímulos	1%
No pago oportuno de remuneraciones	1%
Alta rotación de personal	1%
No Responde	10%

5. TABLA DE HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES DE LA FASE CUANTITATIVA: ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE PARES

Tabla 110: Tabla de Hallazgos y Recomendaciones –Fase Cuantitativa Percepción de Pares

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones & Sugerencias
Los Defensores Públicos son bien evaluados por sus Pares (Fiscales, Jueces de Garantía y Jueces TOP).	<ul style="list-style-type: none"> Los Defensores Locales reciben una calificación Neta de 86% . Por su parte, los Defensores Licitados son evaluados en forma neta con un 68%. <p>Quienes evalúan positivamente a los Defensores dan las siguientes razones para su evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se desempeñan de manera correcta y efectiva (27% de los D. Locales y 20,4% de los D. Licitados). Conocen adecuadamente el Sistema Penal y Procesal Penal (29% y 1,3% respectivamente) Habilidades para litigar (12% y 7% respectivamente) Están comprometidos con su trabajo (11% y 7,5%, respectivamente). 	<ul style="list-style-type: none"> A nivel de Pares, la percepción del Defensor Público es buena y esto podría implicar: primero, una favorable disposición inicial a escuchar sus planteamientos; segundo, un buen nivel de credibilidad por parte de los Pares hacia los Defensores. 	<ul style="list-style-type: none"> La primera es trabajar para mantener la buena percepción del servicio que prestan los defensores, ya sea consolidando los aspectos positivos que en el estudio se han hecho notar, o enfrentado institucionalmente las dimensiones que parecieron más deficitarias. La segundo es aprovechar la buena percepción para afinar las coordinaciones con las otras instituciones, en pos de enfrentar algunas variables externas que afectan el servicio de los Defensores.
	<ul style="list-style-type: none"> A nivel Global los Pares recomiendan el servicio de Defensoría Penal Pública en un 83% (Fiscales 81%, 	<ul style="list-style-type: none"> Según los Pares el servicio que prestan los Defensores Públicos es aceptable y recomendable. 	

	Jueces TOP 82% y Jueces de garantía 87%) .		
Los Defensores Públicos Locales son mejor evaluados por sus Pares respecto a los Defensores Licitados, en todo el país y por todos los segmentos de pares	<ul style="list-style-type: none"> A nivel de calificación Global, los Defensores Locales se sitúan 18 puntos porcentuales sobre los Defensores Licitados <p>Esta diferencia se puede desagregar en las siguientes dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Destrezas de Litigación y Nivel Argumentativo: Calificación Neta de 88% versus 72%. Agotamiento de los Medios de Defensa: Calificación Neta de 81% versus 73%. Conocimientos Técnicos y Uso de la Jurisprudencia: de 82% versus 65% 	<ul style="list-style-type: none"> Lo anterior podría generar consecuencias en una mayor credibilidad respecto de las actuaciones del defensor local, es decir, percepción de estar mejor fundamentadas. Por lo tanto, es posible que un defensor licitado deba realizar un trabajo extra para validarse con sus pares. Además, es posible pensar que en la dimensión de los Conocimientos Técnicos (especialmente en Derecho Penal), los Defensores Licitados realizan una labor que es claramente de un menor nivel. 	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda trabajar en los elementos del actual Sistema que puedan estar propiciando estas diferencias entre los Defensores Locales y los Licitados, como puede ser la inestabilidad laboral de los D. Licitados, bajas remuneraciones, alta carga de trabajo y causas, poca preparación y experiencia, etc. Realizar un trabajo intensivo de capacitación en aquellas dimensiones donde la brecha con los Defensores Locales fue especialmente relevante (quizás, previamente, realizar una evaluación de desempeño regionalizada de las defensorías licitadas) Generar un trabajo al interior de la Defensoría y en relación con los Pares para destacar aquellas Defensorías Licitadas que se desempeñan en forma óptima Además, se propone revisar las futuras bases de licitación para que estas permitan incorporar las variables de percepción de desempeño de pares como un mecanismo de

			control de los licitados.
<ul style="list-style-type: none"> • La diferencia ente Defensores Locales y Licitados se mantiene tanto a nivel de Región Metropolitana como en el resto de las Regiones del país. • Al contrario, no existen diferencias importantes al comparar Defensores Locales Metropolitanos y de Regiones (88% RM y 85% Regiones) . Lo mismo ocurre si se comparan los D. Licitados (72% RM y 67% Otras Regiones) 	<ul style="list-style-type: none"> • Las diferencias entre abogados Locales y Licitados es transversal a todo el país. • Esto implica que los planes de mejora deben tener un carácter nacional ya que los Defensores Licitados se encuentran distribuidos en todas las regiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda revisar los elementos del actual sistema, a nivel nacional, que están posibilitando estas diferencias entre los tipos de Defensores. 	
<ul style="list-style-type: none"> • En todos los segmentos se manifiestan diferencias importantes entre Defensores locales y Licitados (entre 8% y 35%). Los jueces TOP son quienes perciben mayores diferencias entre unos y otros, indicando una muy buena evaluación respecto de los Locales y una sólo regular respecto de los Licitados (92% vs. 57%). En el otro extremo, están los Fiscales que indican menores diferencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Las diferencias entre Locales y Licitados es transversal a todos los Pares. • La brecha que manifiestan las evaluaciones de los jueces TOP puede implicar que el desempeño de los Defensores Licitados es especialmente regular en el ámbito de los juicios orales (esto se relaciona con las evaluaciones de argumentación que también fueron las más bajas). 	<ul style="list-style-type: none"> • Se sugiere realizar talleres de trabajo a nivel de segmentos para levantar causas que explican estas diferencias. • Estas diferencias deberían ser consideradas en una revisión exhaustiva de las futuras bases de licitación para ajustar los requerimientos exigibles a los Defensores Licitados y que aseguren la mantención de un alto estándar por la duración del contrato. 	

	<p>(82% vs. 70%).</p> <ul style="list-style-type: none"> Las diferencias entre Locales y Licitados es transversal a todos los Pares. 		
<p>El aspecto Desempeño general de los Defensores es muy bien evaluado</p>	<ul style="list-style-type: none"> En todos los Segmentos la evaluación de todos aspectos es superior al 83%. Destaca especialmente que el trato cortés y respetuoso es la variable mejor evaluada en todos los segmentos. 	<ul style="list-style-type: none"> En esta dimensión no aparecen aspectos especialmente necesitados de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> El trabajo que la DPP emprenda para mejorar la calidad del servicio debe considerar la mantención de estos aspectos, destinando mayores esfuerzos a aquellos que luego se mencionarán como deficitarios.
<p>El Desempeño en Audiencia de los Defensores presenta una buena calificación, aunque destacan dos aspectos negativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> En todos los Segmentos la evaluación de todos aspectos está por sobre el 72%. Destaca una menor evaluación positiva de los Fiscales respecto a los Defensores Locales en lo referido a sus Habilidades de Negociación (55% 	<ul style="list-style-type: none"> La peor evaluación de los defensores locales en el aspecto indicado, puede tener como implicancia mayores dificultades para lograr acuerdos beneficiosos para el imputado. La dimensión mal evaluada de los licitados hay que considerarla en 	<ul style="list-style-type: none"> Se sugiere evaluar de modo específico el aspecto de las habilidades de negociación, para determinar si la mala evaluación se explica en un nivel insuficiente de destrezas, en dificultades de relación de los defensores locales con los fiscales, en las mayores restricciones que los

	<p>calificación neta versus 45% de calificaciones neutras y negativas).</p> <ul style="list-style-type: none"> También destaca una menor evaluación de los Fiscales de los Defensores Licitados en el atributo Expresión Clara y Precisa (55% calificación neta versus 45% de calificaciones neutras y negativas). 	<p>relación con los otros aspectos destacados en el estudio que parecen vincularse con ello, es decir, desempeño en juicio oral y nivel de argumentación. Esto podría implicar que el desempeño de los defensores licitados puede ser especialmente deficitario en aquellas causas más complejas que requieren destrezas de licitación más finas.</p>	<p>defensores locales ponen al momento de acordar algún compromiso o en otros factores. De lo anterior dependerá la estrategia que la DPP debiera seguir</p> <ul style="list-style-type: none"> Respecto de los licitados, se sugiere comenzar una capacitación que empiece a abordar los aspectos más claramente deficitarios. Se sugiere que en las bases de licitación futuras se valore especialmente estos aspectos de modo de mejorar desde allí también el desempeño.
<p>El aspecto Agotamiento de los Medios de Defensa tiene una evaluación global positiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> Es importante considerar que la evaluación sobre el Conocimiento de la investigación fiscal y de los antecedentes fácticos es más bajo que el promedio global del aspecto Agotamiento de los Medios de Defensa (72% en D. Locales y 61% en D. Licitados y en el Global, 81% y 73%, respectivamente). Pero, además, esta evaluación es especialmente baja en el segmento Fiscales (63% D.Locales y 56% D. Licitados:, con 44% negativo o neutro). Destaca la evaluación de los Jueces TOP por la 	<ul style="list-style-type: none"> Si bien los defensores se desempeñan bien en el ejercicio de sus posibilidades de defensa, la menor evaluación respecto del conocimiento de la investigación parece evidenciar que hay un modo de defender que están funcionando bien, pero que no considera un estudio afinado de la investigación. Este parece ser particularmente crítico en los defensores licitados. Esto es especialmente relevante porque dicho conocimiento es la actividad 	<ul style="list-style-type: none"> Se sugiere realizar un plan de trabajo a nivel nacional y regional que vincule los aspectos críticos que este estudio ha evidenciado (aspectos críticos de tiempo y carga de trabajo en relación con mayores problemas en el conocimiento de la investigación) para determinar acciones que permitan mejorarlos, especialmente, en lo relativo al conocimiento de la investigación Se sugiere evaluar con detenimiento el aspecto relativo al ámbito de negociación entre fiscales y defensores locales (esta evaluación, sin embargo, debe

	<p>gran diferencia que establecen entre Locales y Licitados (92% D. Locales versus 71% D. Licitados)</p> <ul style="list-style-type: none"> • En Controles de Detención el desempeño tanto de Locales como Licitados es evaluado positivamente por Fiscales y Jueces de Garantía. • En cuanto a la Voluntariedad del imputado para terminar el proceso, destaca la baja calificación que dan los Fiscales a los Locales a propósito del Propiciamiento de salidas alternativas (67% D. Locales y 82% D. Licitados) y también, destaca la diferencia que los Jueces TOP muestran entre los D. Locales y los D. Licitados en información y asesoramiento adecuado (91% y 76%, respectivamente) • En cuanto a la Preparación del Juicio Oral destaca la baja evaluación a la Presentación de pruebas propias de D. Locales y D. Licitados realizada por todos los Segmentos (por ejemplo, Fiscales evalúan con notas negativas o neutras en un 42% de este 	<p>fundamental para discriminar luego entre los medios de defensa que se ejercerán. Lo dicho debe vincular con el aspecto crítico que recogió la parte del estudio de primera audiencia, en lo relativo al tiempo para preparar la defensa y las cargas de trabajo. Finalmente, la diferencia que establecen los jueces TOP parece coincidente y puede reforzar lo dicho antes acerca del desempeño de los defensores licitados en el juicio oral</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mala evaluación de los fiscales respecto del propiciamiento de salidas alternativas por parte de los defensores locales, es coincidente con su baja evaluación en las habilidades de negociación. Ello parece mostrar que hay un aspecto crítico en esta dimensión • La mala evaluación en información y asesoramiento hacia los defensores licitados, por parte de los jueces TOP, puede estar mostrando un 	<p>considerar a los Defensores Licitados pues pueden jugar en las evaluaciones en comento, como segmento de comparación).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para los Defensores Licitados: lo ya sugerido respecto de los juicios orales. • Intensificar las capacitaciones y la gestión del trabajo para permitir un mejor desempeño en la audiencia de preparación de juicio oral. Esto se relaciona con las deficiencias que en se observaron en el estudio cualitativo respecto de la falta de investigación de la defensa problemas de licitados con juicio oral destrezas más finas. • Se sugiere una auditoría selectiva que considere una evaluación específica respecto del uso de los recursos en Defensores locales y licitados.
--	--	--	---

	<p>aspecto de los Locales y Licitados)</p> <ul style="list-style-type: none"> • También es baja la evaluación de los jueces de Garantía respecto de las Solicitudes de exclusión de prueba (49% negativo o neutro). • Los jueces manifiestan diferencias en la evaluación en cuanto al uso de los recursos entre los D. Locales y D. Licitados (D. Locales: 89%, Jueces TOP y 75% Jueces de Garantía versus D. Licitados: 73% Jueces TOP y 65% Jueces de Garantía) 	<p>problema en el desempeño de aquello en el ámbito del juicio oral</p> <ul style="list-style-type: none"> • El ámbito de la preparación del juicio oral es una de las dimensiones con más bajas evaluaciones en el estudio. Esto implica que aquí se encuentra uno de los aspectos más críticos del desempeño actual de los defensores, tanto locales como licitados. • La diferencia en la evaluación de los defensores licitados en el uso de los recursos puede implicar que no se estén impugnando todas las resoluciones que debieran serlo. Es interesante a este respecto que sean los mismos jueces quienes releven este aspecto y que sean los jueces de garantía quienes entreguen las más baja calificación. 	
<p>El aspecto Destrezas de Litigación y Nivel Argumentativo es bien evaluado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sin embargo, se evidencia una diferencia importante en la evaluación general entre los D. Locales y los D. Licitados (88% versus 72%, respectivamente). 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevamente la peor evaluación de los licitados en este aspecto y, especialmente, por los jueces TOP, parece implicar que hay un aspecto crítico en el ámbito 	<ul style="list-style-type: none"> • Se reafirma lo ya planteado sobre las capacitaciones y bases de licitación futuras.

	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los segmentos evalúan peor a los licitados en todos los aspectos preguntados; pero, los jueces TOP son quienes manifiestan importantes diferencias entre Licitados y Locales. Por ejemplo, en la presentación de sus conclusiones otorgan 89% a Locales y 64% a Licitados, o en la Realización de la técnica del examen dan 92% a Locales y 61% a Licitados 	del juicio oral.	
<p>Conocimientos Técnicos y Uso de la Jurisprudencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La evaluación general de los conocimientos técnicos y al uso de la jurisprudencia, manifiesta diferencias importantes entre D. Locales (82%) y D. Licitados (65%, esto implica que el 26% evalúa este aspecto como sólo suficiente o negativo). • Los Conocimientos en Derecho Penal y Procesal Penal de los Defensores Locales es muy bien evaluado por todos los segmentos (sobre 90%). El punto peor evaluado en ellos es el uso de jurisprudencia (los Fiscales, incluso, evalúan a los Licitados mejor en este aspecto). 	<ul style="list-style-type: none"> • Las implicancias son equivalentes a las presentadas ante el nivel de argumentación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se reafirma lo ya planteado sobre las capacitaciones y bases de licitación futuras.

	<ul style="list-style-type: none"> Llama especialmente la atención la baja evaluación de los Licitados en derecho penal por parte de los Fiscales que, en un 45%, considera sólo suficiente o negativo este aspecto. 		
<p>Un aspecto de Enfoque de Géneros (Madre de familia) aparece como un elemento relevante en la estrategia de Defensa</p>	<ul style="list-style-type: none"> A pesar que sólo un 24% de los Pares estima que el hecho de ser madre es una circunstancia relevante para decidir la aplicación de una medida cautelar, un 40% considera que esta condición es esgrimida por los Defensores Públicos como elemento gravitante. 	<ul style="list-style-type: none"> Existen elementos del enfoque de géneros, como ser madre, que parecen estar siendo usados en la estrategia de defensa, sin perjuicio que no se les llama enfoque de género. Sin perjuicio de lo anterior, el título “enfoque de género” genera una opinión de los pares respecto a que es un elemento irrelevante. 	<ul style="list-style-type: none"> Se sugiere evaluar más aspectos asociados al enfoque de géneros para ser concluyente con la incidencia de esta variable. Se sugiere afinar las consecuencias que el enfoque de género tendría en el la elaboración de estrategias de defensa, para que los defensores tuvieran más claridad sobre este aspecto y pudieran transmitirlo mejor en sus alegaciones.
<p>Se reconocen Variables Externas que influyen el desempeño del Defensor</p>	<ul style="list-style-type: none"> Un porcentaje relevante de los Pares (42%) consideran que hay variables externas que inciden en el desempeño de los defensores. Entre los aspectos más importantes se consideran: <ul style="list-style-type: none"> El Control de Gestión y los Criterios y Exigencias Institucionales (21%) como; La exigencia de resultados y metas; los 	<ul style="list-style-type: none"> Variables Externas afectan el desempeño de los Defensores, y por lo tanto, la calidad del servicio prestado a imputados. El trabajo destinado a mejorar el desempeño de los defensores, debe considerar no sólo las variables internas de su desempeño, sino 	<ul style="list-style-type: none"> A nivel de Sistemas se deben revisar los elementos propios del sistema que afectan la calidad del servicio prestado. Sin perjuicio que debieran afinarse la evaluación respecto de cuáles son las variables que más inciden, en el estudio cuantitativo de los pares aparecen como las más relevantes: <ul style="list-style-type: none"> El Control y exigencias institucionales La recarga de trabajo de los Defensores

	<p>Estándares de Defensa de la DPP; el Control de la Defensorías Regionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Recarga de Trabajo (20%): Alto número de causas por Defensor. • Presiones de la Familia del Imputado (10%) • Auditorías y Fiscalizaciones (6%) • Recursos Disponibles (5%) • Cobertura en Medios de Prensa (4%) 	<p>otros aspectos externos que parecen estar incidiendo fuertemente en su labor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las presiones de la familia de los imputados
--	---	---	--

CUARTA PARTE

CONCLUSIONES

PRIMERA PARTE DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"> SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP </td> </tr> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px; text-align: center; vertical-align: middle;"> FASE CUALITATIVA </td> <td style="padding: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> I. CLIENTE INTERNO – SEGMENTO DEFENSORES II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center; vertical-align: middle;"> FASE CUANTITATIVA </td> <td style="padding: 5px;"> <ol style="list-style-type: none"> I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS </td> </tr> </table>	SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP		FASE CUALITATIVA	<ol style="list-style-type: none"> I. CLIENTE INTERNO – SEGMENTO DEFENSORES II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS 	FASE CUANTITATIVA	<ol style="list-style-type: none"> I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"> TERCERA PARTE ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUALITATIVA </div> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUANTITATIVA </div> </td> </tr> </table>	TERCERA PARTE ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS		<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUALITATIVA </div>		<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUANTITATIVA </div>	
SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP													
FASE CUALITATIVA	<ol style="list-style-type: none"> I. CLIENTE INTERNO – SEGMENTO DEFENSORES II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS 												
FASE CUANTITATIVA	<ol style="list-style-type: none"> I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS 												
TERCERA PARTE ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS													
<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUALITATIVA </div>													
<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUANTITATIVA </div>													
CUARTA PARTE CONCLUSIONES													
QUINTA PARTE OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN													
SEXTA PARTE EVALUACIÓN DEL MODELO Y PROPUESTA DE MODELO PARA MEDICIONES LONGITUDINALES													

1. CONCLUSIONES

1.1. CONCLUSIÓN GENERAL:

Siendo el objetivo general de la auditoría examinar la calidad de servicio que ofrece al cliente del sistema de defensa penal pública, tanto del punto de vista formal como desde el punto de vista subjetivo, a través de la percepción que se genera entre los otros actores de la reforma y ante el propio imputado, los resultados permiten establecer que existe un alto nivel de evaluación positiva que se desagrega en las siguientes área de medición.

- **Área de Atención en Primera Audiencia:** En términos de satisfacción de usuarios se aprecian índices. La satisfacción neta alcanza los 67 puntos a nivel global, compuesta por un 49% que se manifiesta Totalmente Satisfecho (excelencia), un 28% con nota 6 y sólo un 10% con nota 4 ó menos (insatisfacción) de satisfacción global con la Atención en Primera Audiencia.
- **Atención en Oficinas:** Las satisfacción de los usuarios de las oficinas DPP asciende a un 81% de satisfacción neta, compuesto por un 66% de evaluaciones de excelencia, un 20% de evaluaciones de satisfacción (evaluaciones 6) y sólo un 5% de insatisfacciones.
- **Percepción de Pares:** Los Defensores Públicos son evaluados positivamente por sus Pares (Fiscales, Jueces de Garantía y Jueces TOP), alcanzando los Defensores Locales una calificación Neta de 86% mientras que los Defensores Licitados alcanzan una evaluación neta de 68%.

1.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS POR ÁREA DE EVALUACIÓN:

1.2.1 Área de Atención en Primera Audiencia:

Como se mencionó se observan alto niveles de satisfacción de usuarios. Al realizar la comparación en términos de satisfacción entre imputados atendidos por defensores locales y licitados no se constataron diferencias significativas, lo que muestra que desde la vista del cliente externo no existen elementos que discriminen entre ambos tipos de defensores públicos.

A nivel de los segmentos de imputados se constatan algunas diferencias, el segmento Menor de Edad muestra mayores niveles de satisfacción que los adultos en general con 79% de satisfacción neta versus 65% y 67% de los Hombres y Mujeres respectivamente. Cabe destacar que en el segmento de Menores de Edad sólo un 4% califica con nota 4 o menos comparado con un 10% entre los adultos.

No se aprecian diferencias relevantes en la satisfacción global respecto del servicio brindado en primera audiencia entre quienes acudieron a través de Audiencia Programada y Control de Detención. Sin embargo, sí es posible apreciar diferencias entre estos dos segmentos en cuanto a la satisfacción con el resultado final de la causa. Se verifica que la satisfacción neta con el resultado de la causa para quienes llegan por el conducto Audiencia Programada es de 66, mientras que para quienes fueron convocados a través del Control de Detención es de 72, lo que se puede explicar por las diferencias en el estado emocional de los imputados, la sensación de alivio y los niveles de contacto con el defensor entre otras.

Los aspectos más débiles en términos de satisfacción guardan relación con las actividades previas a la audiencia, específicamente las evaluaciones acerca de las condiciones físicas y ambientales y de privacidad en que se realiza la primera entrevista. En particular, respecto de las condiciones de privacidad, un 16% de los entrevistados califica como insatisfactorio este punto. A su vez, un 40% de los entrevistados manifiesta que la duración de la entrevista es insuficiente para el cumplimiento de los objetivos de esta. El 81% de los encuestados perciben que su entrevista duró de 10 minutos o menos, siendo el promedio nacional de 8,5 minutos.

Respecto del momento de realización de la entrevista se observa que el 44% de los imputados manifiestan que la entrevista se realizó en la audiencia. El 55% de los imputados que llegan por audiencias programadas señalan haberse entrevistado al momento de la audiencia. Para las audiencias producto de controles de detención se observa que sólo el 58% se cumple con la realización de la entrevista antes de la audiencia. En cuanto al lugar, es importante destacar que sólo un 15% de los imputados por audiencias programadas se entrevista en las oficinas del defensor.

En relación a la información entregada por el defensor se constata un alto cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Le señaló que sería su Defensor.
- Le tomó sus datos personales.
- Le indicó por qué se estaban entrevistando.

Se constata un cumplimiento es medio en las siguientes dimensiones:

- Le expuso sus derechos como imputado.
- Le entregó copia de la Ficha que llenó el Defensor.

Es la información respecto de informar que se podía solicitar cambio de Abogado Defensor tiene el más bajo cumplimiento. En cuanto a la preparación de la defensa en la entrevista previa 1 de cada 3 imputados declara que el defensor no le permitió exponer todo lo que le parecía relevante.

Los imputados evalúan positivamente el nivel de acatamiento de las instrucciones por parte del defensor, un 75% de los entrevistados está de acuerdo con esta afirmación. En cuanto al

la concordancia entre el acuerdo previo y lo realizado durante la audiencia, un 78% de los entrevistados está de acuerdo que la audiencia se llevó de acuerdo a la estrategia convenida.

Se constata un bajo uso de la instancia de presentación de reclamos. Del 2% total de encuestados que declaran haber tenido un problema, sólo un 20% de ellos manifiesta la intención de presentar un reclamo. Entre las causas para esta reticencia destaca principalmente la creencia en que no se obtendrían resultados al presentar el reclamo (43%). Otros motivos señalados son el temor a perjudicar el caso (15%), no saber que podía presentar un reclamo (13%) y no saber como hacerlo (4%).

Ciertas cualidades transversales del defensor durante las distintas etapas del proceso son los principales focos de mejora en el servicio de la Defensoría. El alto impacto que tiene el desempeño del defensor en la satisfacción global con el servicio de la defensoría (incidencia 27%) lo convierte en un aspecto a desarrollar y consolidar. Las debilidades del desempeño del defensor que tienen un mayor impacto en la satisfacción neta de esta dimensión son *la importancia que le dio el abogado al caso, la atención que el abogado prestó a su cliente, el conocimiento y preparación del defensor y la paciencia para explicar dudas*. Por otra parte, las cualidades del defensor que se establecen como sus fortalezas de cara a los usuarios son: *beneficios de los acuerdos del defensor con el fiscal, disposición del abogado para representarlo y el trato cordial y respetuoso*. En relación con esto, cabe indicar que la empatía desde el punto de vista del cliente interno (defensores) fue uno de los atributos más destacados; entendido no sólo en relación al trato si no también con la capacidad de ponerse en el lugar del imputado entendiendo su situación en contexto logrando mantener una buena comunicación con este a través de un lenguaje simple y claro apoyado con confianza y amabilidad y respeto.

En cuanto al enfoque de género cabe consignar que en pocos casos los entrevistados indican que se les piden antecedentes que pueden ser relevantes para generar una estrategia usando dicho enfoque. El sexo del imputado no discrimina en cuanto a la frecuencia con que el defensor solicita información adicional vinculada a dicho enfoque.

Fortalezas y Debilidades:

Proceso Previo a la Audiencia:

- *Fortalezas:* El vínculo que logra generar el defensor con el imputado en cuanto a la comprensión y contención.
- *Debilidades:* Las condiciones de infraestructura, ambientales y privacidad influyen en la satisfacción de los usuarios. Si bien estos elementos no dependen del defensor son elementos sistémicos que deben gestionarse en su totalidad. En el caso de audiencias programadas toma mayor relevancia en la medida que existe la posibilidad de realizar las entrevistas en las oficinas.

En Audiencia:

- *Fortalezas:* El desempeño del defensor en la percepción de los imputados, tanto desde el punto de vista técnico como en la relación emocional de comprensión y apoyo.
- *Debilidades:* La percepción de los clientes que no existe un acabado conocimiento de la causa y la percepción que el defensor omite elementos que parecen relevantes para los imputados. En este sentido las asimetrías de conocimiento del sistema, de información y de expectativas generan estas diferencias.

En el Término:

- *Fortalezas:* La importancia que tiene para los imputados el haber conseguido un término en primera audiencia y el impacto que esto tiene en las percepciones.
- *Debilidades:* Existe un alto % de carencia de conocimiento de las consecuencias del resultado de la audiencia y de las acciones que debe seguir el imputado. Esto se ve agravado por el hecho que la entrega de información de contacto no es eficiente y es escasa.

1.2.2 Atención en Oficinas:

Las oficinas presentan condiciones físicas que permiten una correcta atención de usuarios. La auditoría de infraestructura sobre oficinas licitadas muestra altos niveles de cumplimiento de los estándares comprometidos en las ofertas. En cuanto a la capacidad instalada de oficinas se verifica que esta es adecuada para las localidades donde se encuentran ubicadas y que en términos generales pueden absorber el flujo actual de usuarios.

La Infraestructura es evaluada con una satisfacción Neta de 83%. El atributo peor evaluado es la disponibilidad de asientos con una calificación de 72 puntos netos. Lo anterior coincide con el bajo nivel de cumplimiento detectado en la auditoría de Infraestructura.

No se evidencian diferencias significativas en la satisfacción de usuarios entre oficinas locales y licitadas, sí es posible evidenciar que la satisfacción de los usuarios de regiones más alta que la de la región Metropolitana.

Las visitas a las oficinas de la DPP se centran en causas que se encuentran vigentes, el 46% de las visitas corresponden a familiares de imputados en causas en desarrollo, el 38% se refieren a imputados en causas que no han terminado.

La entrevista con el abogado defensor y con asistente administrativo son los elementos más incidentes en la satisfacción de los usuarios en las oficinas con un 32% de incidencia cada uno. La resolutivez de los requerimientos que tiene una incidencia del 27% queda en tercer lugar.

Los motivos de visitas se centran fundamentalmente en contactarse con el abogado defensor. El 60% de las visitas son para entrevistarse con el defensor público (este porcentaje es similar en oficinas locales y licitadas) mientras que el 19% de las visitas se realizan para solicitar una entrevista con el abogado defensor. Por otra parte, el 26% de las visitas corresponden a solicitudes de información de la causa, un 8% a entregar información sobre la causa, un 4% para efectuar algún requerimiento y un 2% para efectuar un reclamo.

Los requerimientos hechos a las oficinas de la DPP en un 75% de los casos se realizan presencialmente. El 23% de los requerimientos se hacen vía telefónica dejando en niveles marginales los contactos por correo físico y otros medios. Esto presenta una oportunidad a mediano plazo para la inclusión de sistemas de agendamiento remotos y automatizados y de entrega de información no presencial.

Existe una evaluación satisfactoria de los tiempos de atención en oficinas. La duración promedio de la visita a las oficinas de la DPP alcanza los 41 minutos, donde la entrevista con el defensor tiene una duración promedio de 18 minutos. Por otra parte, Las entrevistas con el

asistente social y administrativo en promedio tienen una duración de 6 y 5 minutos. La evaluación de la entrevista con el abogado defensor alcanza una satisfacción neta de 86 puntos lo cual es mayoritariamente es considerado como adecuado.

Se evidencia una baja tasa de problemas en oficinas, tasa que alcanza sólo el 5%. Además, existe una baja tasa de conversión de problemas en reclamos.

El asistente administrativo recibe una evaluación de 88% de Satisfacción Neta (la variable más baja evaluación es *tiempo dedicado a su asunto* con 85%), mientras los imputados menores de edad tienden a evaluar menos positivamente al asistente administrativo, especialmente en relación a la entrega de *información suficiente sobre sus derechos* (74%). Se evidencia que los imputados menores de edad no sienten un trato diferenciado por su condición de menores.

No hay horarios de atención de abogados continuos de lunes a viernes en la totalidad de las oficinas. El hecho que la principal razón de visita a la oficina sea la entrevista con el abogado y estas funcionan con agendamiento previo genera una limitación al uso de éstas. En este sentido la organización y difusión de esta práctica genera incentivos contrarios al uso de las oficinas. La subutilización de las oficinas constatada implicaría la reducción del ámbito privilegiado para la realización de entrevistas que cualifiquen el servicio de la defensa. Esto tiene una incidencia en la calidad de la defensa, en particular en lo que atañe a la preparación del caso.

1.2.3 Percepción de Pares:

Los defensores Públicos son bien evaluados por sus Pares (Fiscales, Jueces de Garantía y Jueces TOP). Sin embargo, los defensores locales son mejor evaluados por sus pares respecto a los defensores licitados. A nivel de calificación global, los defensores locales se sitúan 18 puntos sobre la calificación de los defensores licitados.

En todos los segmentos se manifiestan diferencias importantes entre defensores locales y licitados (entre 8% y 35%). Los jueces TOP son quienes perciben mayores diferencias entre unos y otros, indicando una muy buena evaluación respecto de los locales y una sólo regular respecto de los licitados (92% vs. 57%). En el otro extremo, están los Fiscales que indican menores diferencias (82% vs. 70%). Lo anterior permite plantear que la diferencia en la evaluación puede tener relación con la etapa que cada segmento observa y en este sentido, que el desempeño del juicio oral de los defensores licitados adolece de mayores deficiencias.

La diferencia entre Defensores Locales y Licitados se constata a nivel nacional, es decir la diferencia de desempeño es señalada tanto en la Región Metropolitana como en el resto de las Regiones del país. Ahora bien, no existen diferencias importantes al comparar entre defensores locales metropolitanos (88%) y de regiones (85%). Lo mismo ocurre si se comparan los defensores licitados entre si (72% RM y 67% Otras Regiones).

Las principales diferencias entre defensores locales y licitados de defensores se observan respectivamente en las siguientes dimensiones:

- *Agotamiento de los Medios de Defensa:* Calificación Neta de 81% versus 73%.
- *Destrezas de Litigación y Nivel Argumentativo:* Calificación Neta de 88% versus 72%.
- *Conocimientos Técnicos y Uso de la Jurisprudencia:* de 82% versus 65%

En cuanto al desempeño general las tres dimensiones evaluadas (trato cortés y respetuoso, presentación personal y empatía) alcanzaron un alta evaluación pistita, la que se encuentra en torno a los 90 puntos netos.

En relación a los atributos generales de desempeño en audiencia, los defensores presentan una calificación positiva. Sin embargo, destacan dos aspectos negativos en la evaluación de los Fiscales respecto a los defensores locales en lo referido a sus *Habilidades de Negociación* y respecto de los licitados en el atributo *Expresión Clara y Precisa*.

La dimensión de agotamiento de los medios de defensa tiene una evaluación global positiva (81% para defensores locales y 73% para licitados). Sin embargo, es importante considerar que la evaluación sobre el Conocimiento de la investigación fiscal y de los antecedentes fácticos es más bajo que dicha evaluación global (72% en D. Locales y 61% en D. Licitados). Pero, además, esta evaluación es especialmente baja en el segmento Fiscales (63% D.

Locales y 56% D. Licitados, con 44% negativo o neutro). Por su parte, en este aspecto también destaca la evaluación de los Jueces TOP por la gran diferencia que establecen entre Locales y Licitados (92% D. Locales versus 71% D. Licitados)

En lo relativo a las *Destrezas de Litigación* y al *Nivel Argumentativo*, todos los segmentos evalúan peor a los licitados en todos los aspectos preguntados; pero, los jueces TOP son quienes manifiestan importantes diferencias entre Licitados y Locales. Por ejemplo, en la presentación de sus conclusiones otorgan 89% a Locales y 64% a Licitados o en la Realización de la técnica del examen dan 92% a Locales y 61% a Licitados.

Por su parte, los *Conocimientos en Derecho Penal y Procesal Penal* de los defensores Locales es muy bien evaluado por todos los segmentos (sobre 90%). El punto peor evaluado en ellos es el *uso de jurisprudencia* (los Fiscales, incluso, evalúan a los Licitados mejor en este aspecto). La evaluación general de los conocimientos técnicos y al uso de la jurisprudencia, manifiesta diferencias importantes entre defensores Locales (82%) y Licitados (65%, esto implica que el 26% evalúa este aspecto como sólo suficiente o negativo).

Presenta una alerta y una importante debilidad la baja evaluación de los Licitados en derecho penal por parte de los Fiscales que, en un 45%, considera sólo suficiente o negativo este aspecto.

Finalmente, cabe consignar que los pares reconocen variables externas que afectan el desempeño del defensor. Así, el 42% de los pares manifiestan la existencia de dichas variables externas. Entre las variables más importantes se consideran:

- El Control de Gestión y los Criterios y Exigencias Institucionales (21%), como la exigencia de resultados y metas, los Estándares de Defensa de la DPP y el Control de las Defensorías Regionales.
- La Recarga de Trabajo (20%): Alto número de causas por Defensor.
- Presiones de la Familia del Imputado (10%)
- Auditorías y Fiscalizaciones (6%)
- Recursos Disponibles (5%)
- Cobertura en Medios de Prensa (4%)

QUINTA PARTE

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN

PRIMERA PARTE DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"> SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP </td> </tr> <tr> <td style="width: 20%; padding: 5px; text-align: center; vertical-align: middle;"> FASE CUALITATIVA </td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> I. CLIENTE INTERNO – SEGMENTO DEFENSORES II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center; vertical-align: middle;"> FASE CUANTITATIVA </td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS </td> </tr> </table>	SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP		FASE CUALITATIVA	<ul style="list-style-type: none"> I. CLIENTE INTERNO – SEGMENTO DEFENSORES II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS 	FASE CUANTITATIVA	<ul style="list-style-type: none"> I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"> TERCERA PARTE ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUALITATIVA </div> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;"> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUANTITATIVA </div> </td> </tr> </table>	TERCERA PARTE ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS		<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUALITATIVA </div>		<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUANTITATIVA </div>	
SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP													
FASE CUALITATIVA	<ul style="list-style-type: none"> I. CLIENTE INTERNO – SEGMENTO DEFENSORES II. CLIENTE EXTERNO – SEGMENTO IMPUTADOS Y FAMILIARES III. HALLAZGOS DE LA FASE CUALITATIVA IV. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO EN OFICINAS 												
FASE CUANTITATIVA	<ul style="list-style-type: none"> I. CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS 												
TERCERA PARTE ESTUDIO DE PERCEPCION DEL DESEMPEÑO DE DEFENSORES PUBLICOS													
<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUALITATIVA </div>													
<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> FASE CUANTITATIVA </div>													
CUARTA PARTE CONCLUSIONES													
QUINTA PARTE OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN													
SEXTA PARTE EVALUACIÓN DEL MODELO Y PROPUESTA DE MODELO PARA MEDICIONES LONGITUDINALES													

1. INTRODUCCIÓN

En esta parte del informe se plantean los principales hallazgos señalados en cada una de las fases del estudio, con sus respectivas causas, implicancias y sugerencias.

Dichos hallazgos se ordenan siguiendo cada una de las temáticas consideradas en la investigación, indicando (seguir con párrafo anterior) el área, el hallazgo, hasta plantear una recomendación para mejorar eventuales debilidades.

Luego estas iniciativas son priorizadas, la luego presentar el plan de acción que presenta las iniciativas ordenadas según su prioridad.

La prioridad se asigna de acuerdo a la siguiente tabla:

Prioridad	Concepto de la prioridad
1	Alta
2	Media alta
3	Media
4	Media baja
5	Baja

1.1. TABLA DE HALLAZGOS – CAUSAS – IMPLICANCIAS – SUGERENCIAS

Tipo	Área Auditoría	Hallazgos	Causas	Implicancias	Sugerencias / Iniciativas	N° Iniciativa
PRODUCTOS	<p>MEDICIÓN DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA</p> <p>ENTREVISTA DEFENSOR IMPUTADO - CONTROL DE DETENCIÓN Y AUDIENCIA PROGRAMADA</p>	Poco tiempo para realizar la entrevista.	<p>El alto número de causas.</p> <p>Hora de llegada de los imputados al lugar de la entrevista con el defensor en los casos de controles de detención .</p> <p>Pocas entrevistas en las oficinas del defensor en el caso de audiencias programadas. Esto genera que las entrevistas se realizan mayoritariamente en el mismo tribunal sea antes o en el momento de la audiencia.</p> <p>Llenado de ficha FUI.</p>	<p>El poco tiempo para realizar la entrevista incide directamente en la calidad de la defensa.</p> <p>Dificultad para obtener información suficiente para generar una estrategia de defensa adecuada.</p> <p>Dificultad para generar vínculo de confianza adecuado entre Defensor e Imputado, lo que va en desmedro de la apertura del imputado respecto de la información que brinda y de la credibilidad frente al rol del Defensor.</p>	<p>1) Que la DPP establezca un tiempo mínimo para realizar una entrevista;</p> <p>2) Que con base en ese cálculo intente nuevamente coordinarse con las otras instituciones a fin de asegurar un tiempo mínimo de entrevistas que permitan una defensa de calidad;</p> <p>3) Que la DPP establezca un proceso que permita aprovechar las ventajas que presentan las audiencias programadas, en especial en el aspecto de la entrevista entre defensor e imputado (para esto también se puede utilizar el cálculo de tiempo del punto 2).</p>	1

		<p>El lugar de desarrollo de la entrevista es relevante para lograr una correcta comunicación entre Defensor e Imputado y los lugares que se utilizan actualmente son percibidos como inadecuados.</p>	<p>En las audiencias con control de detención, por el escaso tiempo y la falta de espacios adecuados, muchas entrevistas son realizadas en calabozos del tribunal o en otros lugares inadecuados.</p> <p>En el caso de las audiencias programadas, las entrevistas se realizan principalmente en el mismo tribunal o momento antes de la audiencia o en el mismo momento de ellas. Por lo tanto, el espacio donde se entrevista no fue establecido para ese objeto.</p>	<p>La falta de un lugar adecuado afecta la privacidad en la comunicación defensor-imputado. Esto, además de vulnerar derechos del segundo, implica generar condiciones desfavorables para que se genere un vínculo de confianza entre ambos. Es posible que lo anterior aumente las posibilidades de que disminuya la calidad de la información que el imputado entrega y, por lo tanto, con la que el defensor cuenta para hacer su defensa</p>	<p>En el caso de los controles de detención, se recomienda generar las coordinaciones necesarias para mejorar los aspectos deficitarios vinculados al lugar de la entrevista entre imputados y defensores.</p> <p>En el caso de audiencias programadas, se propone que la DPP establezca un modo que optimice el proceso previo a la audiencia, de manera tal que las entrevistas con los imputados se realicen en las oficinas de las distintas defensorías en condiciones adecuadas.</p>	2
<p>MEDICIÓN DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA</p> <p>ENTREVISTA DEFENSOR IMPUTADO - AUDIENCIA PROGRAMADA</p>	<p>Desconocimiento del derecho a contar con un Defensor Público.</p>	<p>En general, los imputados no tienen conocimiento previo del derecho a contar con un abogado público y las implicancias de esto para su causa. La notificación que llega del tribunal no señala expresamente la posibilidad de entrevistarse con el defensor designado</p>	<p>Los imputados no concurren a las oficinas de la DPP para realizar la entrevista previa a la audiencia. La ausencia de esa entrevista permite desperdiciar la posibilidad de una mejor defensa que se presenta en las audiencias programadas</p>	<p>Se propone que la DPP establezca un modo que optimice el proceso previo a la audiencia. Esto debiera implicar que o se contacta al imputado por la DPP o se coordina con el tribunal para que en sus notificaciones se explicita el paso que parece que no se está entendiendo, es decir, que el imputado tiene un defensor asignado y que puede acudir a conversar con el antes de la audiencia</p>	3	

	<p>MEDICIÓN DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA</p> <p>REVISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y NEGOCIACIÓN</p>	<p>Falta de conocimiento de los antecedentes a carpeta del Fiscal</p>	<p>Falta de tiempo para revisar la carpeta en detalle antes de la audiencia.</p>	<p>Incide directamente sobre la elaboración de estrategias de defensa, la capacidad de argumentación, y por tanto, en la calidad de la defensa. La falta de conocimiento genera riesgo de favorecer un trabajo rutinario que omita antecedentes relevantes para la defensa del imputado.</p>	<p>Que la DPP establezca ciertos tiempos mínimos que deben entregarse a los defensores para la revisión de las carpetas de investigación y, luego, intente generar acuerdos con los tribunales a fin de garantizar el respeto de ese periodo, en pos de una defensa de calidad</p>	<p>4</p>
	<p>MEDICIÓN DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA</p> <p>DESARROLLO DE AUDIENCIA</p>	<p>Existencia de Audiencias en Bloque percibidas negativamente por Imputados y Defensores</p>	<p>Al parecer son utilizadas por los jueces para hacer más eficiente el tiempo en audiencias por causas de similares características.</p>	<p>Este tipo de audiencias afecta la calidad de la defensa porque atentan contra los Derechos y la Dignidad de los Imputados y, además disminuye las posibilidades del defensor de realizar un buen trabajo del defensor</p>	<p>Se propone evaluar con todos los estamentos relevantes de la DPP, la estrategia más adecuada para intentar modificar la realización de audiencias en bloques en aquellas regiones donde se producen</p>	<p>5</p>

		<p>El enfoque de Género no es reconocido por ninguno de los segmentos evaluados como una perspectiva para la estructuración de la Defensa</p>	<p>Los argumentos se basan en el principio de igualdad ante la ley.</p>	<p>Se considera que existen argumentos en torno a las condiciones de vida de hombres y mujeres que podrían ser relevantes de considerar en estrategia de defensa, pero que esto no responde necesariamente a un enfoque de género.</p>	<p>1) Se recomienda que la DPP identifique las variables relevantes para generar una estrategia de defensa, usando el enfoque de género.</p> <p>2) Generar instancias de capacitación donde se expliquen las variables diferenciadoras que puedan ser utilizadas desde el enfoque de género.</p> <p>3) Evaluar la aplicación y resultado del enfoque.</p>	<p>6</p>
--	--	---	---	--	---	-----------------

	<p>MEDICIÓN DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA</p> <p>TÉRMINO DE AUDIENCIA</p>	Bajo nivel de comprensión de los Imputados al término de audiencia.	Los imputados no siempre comprenden lo ocurrido en la audiencia, respecto de sus obligaciones e implicancias de la infracción a estas.	Este desconocimiento genera mayores posibilidades de infringir las obligaciones judiciales.	Crear y utilizar formulario estándar que debiera ser entregado por los Abogados Defensores al término de la audiencia. Dicho formulario debiera contener en forma simple y clara para la comprensión del imputado, al menos los siguientes aspectos: 1) Datos de identificación de la causa; 2) Tipo de término que se produjo en su caso y las obligaciones a las que quedó sujeto; 3) Sugerencia de contactar al defensor para realizar una entrevista con posterioridad a la audiencia; 4) Datos que permitan el contacto con su defensor o la DPP	7
PRODUCTOS	FASE CUANTITATIVA: CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA	Los menores de edad evalúan mejor el servicio que los adultos.	A nivel de imputados se perciben algunas diferencias en la satisfacción con el servicio, en particular	El servicio que se presta a los imputados genera satisfacciones diversas según las edades de estos.	Realizar una investigación de carácter cualitativo exploratorio que permita identificar las variables relevantes que expliquen la mejor satisfacción	8

		<p>los menores de edad lo evalúan mejor que los adultos con 79 puntos de satisfacción neta versus 65 y 67 de los Hombres y Mujeres respectivamente. Destaca además que en el segmento de jóvenes que sólo un 4% califica con nota 4 o menos, en cambio entre los adultos esa calificación llega al 10%.</p>		<p>por parte de los menores de edad.</p>	
--	--	---	--	--	--

	<p>Los aspectos que obtuvieron la evaluación relativa menor en términos de satisfacción tienen relación con las actividades previas a la audiencia (control de detención y programada), específicamente las condiciones físicas, ambientales y de privacidad en que se realiza la primera entrevista. El tiempo de la entrevista también es un aspecto relevante.</p> <p>Generar las coordinaciones necesarias para mejorar los aspectos vinculados al lugar, a la privacidad y al tiempo de las entrevistas entre imputados y</p>	<p>La privacidad de la comunicación con el defensor es el aspecto más débil, con 16% de insatisfacción.</p> <p>Las condiciones físicas, a pesar de estar mejor evaluadas, tampoco destacan por una excelente satisfacción.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, mientras un 64% declara que el tiempo fue suficiente, un porcentaje importante (35%) lo considera insuficiente, generando disconformidad con el proceso.</p> <p>Según la percepción de los entrevistados, el tiempo promedio de la entrevista fue de 8,5 minutos. Además, el 81% señalaron que dichas entrevistas duraban 10 minutos o menos.</p>	<p>El usuario percibe que no se están dando las condiciones necesarias para preparar adecuadamente la audiencia, tanto en relación al tiempo dedicado como a la privacidad y a los lugares físicos dedicados.</p> <p>Potencialmente, lo informal del proceso puede afectar la percepción de la importancia que da el defensor al cliente.</p> <p>La ausencia de condiciones adecuadas (tiempo, lugar, privacidad) afectan derechos de los imputados, disminuyen las posibilidades que el imputado genere un vínculo de confianza y entregue información de calidad y, finalmente, afecta la prestación de un servicio de defensa de calidad</p>	<p>Remitir a la iniciativa 2 con recomendaciones sobre tiempo y lugar de entrevista</p>	<p>9</p>
--	--	---	---	---	----------

	defensores, para mejorar el proceso previo a la audiencia				
	Bajo uso de la instancia de presentación de reclamos	<p>Del total de encuestados que declaran haber tenido un problema con el defensor, solo un 20% manifiesta la intención de presentar un reclamo.</p> <p>Entre las causas para esta reticencia destaca principalmente la creencia en que no se obtendrían resultados al presentar el reclamo (43%). Otros motivos señalados son el temor a perjudicar el caso (15%), no saber que podía presentar un reclamo (13%), ni cómo hacerlo (4%).</p>	Debido a que los usuarios no están aprovechando las instancias existentes para presentar reclamos, se pierde un canal de información relevante respecto a los problemas que pueden estar afectando el servicio de la Defensoría.	Difundir los canales de atención de quejas y reclamos poniendo énfasis en los beneficios que estos generan en el mismo usuario, y recalcar que esto no implicará problemas para su causa.	10
	Se considera el desempeño del defensor durante el desarrollo de la audiencia como el principal foco de mejora en el servicio de la Defensoría.	El alto impacto que tiene el desempeño del defensor durante el desarrollo de la audiencia en la satisfacción global con el servicio de la defensoría (incidencia 51%) lo convierte en un aspecto a	Para los usuarios el aspecto más importante en la satisfacción es el desempeño del abogado durante la audiencia Es incluso más importante que el resultado propiamente tal. Lo anterior puede explicarse en que el resultado no es	Identificar los aspectos más débiles en el desempeño del abogado defensor y que impactan fuertemente en el desempeño de este (ver evaluación de desempeño realizado a través de la opinión de pares). Generar capacitaciones	11

		<p>desarrollar y consolidar.</p> <p>Actualmente la satisfacción neta con este aspecto (SNeta 66%) se ubica levemente por debajo del promedio de la satisfacción neta de los procesos del servicio,. Esto implica que aún hay espacio para desarrollar esta dimensión.</p> <p>Las debilidades más incidentes del desempeño del defensor durante el desarrollo de la audiencia son: la importancia que le dio el abogado al caso, la atención que el abogado prestó a su cliente, y el conocimiento y preparación del defensor.</p>	<p>atribuible única y exclusivamente al desempeño del defensor, sino que a otras variables existentes, como la actividad de los jueces.</p>	<p>especializadas para abordar los aspectos identificados.</p>	
--	--	---	---	--	--

PRODUCTOS	MEDICIÓN DE ATENCIÓN DE OFICINAS DE LA DPP Oficinas Locales	No siempre la Agenda Electrónica trae identificado el Defensor que lleva la causa	Tribunales no envía esa información	La Asistente Administrativa debe acceder el SIGDP, rescatar el nombre del Defensor y registrarlo manualmente en la Agenda Electrónica impresa, para luego buscar en la oficina del Defensor las carpetas/causas respectivas y adjuntarlas al total de causas a defender ese día. Esto implica un tiempo relevante para la atención del Defensor, Imputados y familiares.	Solicitar a Tribunales que informe siempre el nombre del Defensor en la Agenda, con lo que se optimizaría el tiempo del recurso Asistente. Esto implica un esfuerzo de concordar con Tribunales la importancia de que se entregue dicha información.	12
		Las Notificaciones judiciales para primera audiencia enviada por Tribunales no contienen la Sala donde será defendida la causa	Tribunales no envía esa información	Al no conocerse la Sala donde deberá ser defendida la causa, las oficinas de la defensoría no tienen la información necesaria para identificar el defensor de turno y eso dificulta la asignación anticipada del defensor.	Realizar la coordinación con Tribunales para que informe la sala en la Notificación.	13

		<p>Hay Defensorías que utilizan el recurso Guardia de Seguridad como Asistente</p>	<p>Las Asistentes de la oficina no dan abasto con las labores de su responsabilidad</p>	<p>Se descuida la labor de cautelar la seguridad de las personas dentro de las instalaciones de la Defensoría.</p> <p>Se sufre indebidamente una necesidad de funcionamiento de las oficinas</p>	<p>Se recomienda estudiar la dotación asignada de Asistentes a Oficinas Locales, considerando el estándar de 2 asistentes por Defensor.</p>	<p>14</p>
		<p>Los Defensores no disponen de equipos celulares que les permita recibir/enviar correos electrónicos</p>	<p>Se asignan equipos celulares a los Defensores, pero sin la tecnología que les permitan recibir correos electrónicos..</p>	<p>Dado que los Defensores pasan gran cantidad de horas en Tribunales atendiendo audiencias y que paralelamente reciben un promedio de 100 correos diarios, en su mayoría Notificaciones, no les es posible derivar a Asistente gran parte de lo solicitado en ellos, de modo de avanzar en tareas administrativas. Con esto se genera una carga extra post audiencias, que los defensores podrían destinar a otras labores, por ejemplo, atención de público. Además, se corre el riesgo que algunas Notificaciones no sean procesadas a tiempo por el exceso de correos que llegan.</p>	<p>Reestudiar el convenio institucional existente para que puedan asignarse equipos celulares con la posibilidad de recibir y enviar correos electrónicos. La diferencia monetaria para disponer de se tipo de equipos no parece ser significativa, más aún si existen convenios institucionales</p>	<p>15</p>

	<p>Hay Defensorías que manejan prototipos de cartas tales como citaciones a imputados, para lo cual generan bases de datos vía consultas implementadas en el SIGDP. No hay ninguna consulta que les permita seleccionar la dirección de los imputados para bajar a la base de datos.</p>	<p>El SIGDP no considera esa opción. Se ha solicitado y está pendiente de desarrollar.</p>	<p>Si bien las cartas se generan en un mínimo de tiempo, se produce un retraso para el despacho pues las Asistentes deben consultar el SIGDP por cada uno de los imputados, para rescatar uno a uno la dirección de éstos y poder efectuar el envío por correo tradicional.</p>	<p>Insistir en el requerimiento para que el SIGDP incluya la obtención de la lista de direcciones de los imputados.</p>	<p>16</p>
	<p>Hoy la DPP exige visita a cárcel cada 15 días, independiente del avance en la causa. Sin embargo, se constata en algunos casos que el Defensor no tiene novedades del proceso que informar al Imputado. Esto genera la percepción que</p>	<p>La DPP exige visita cada 15 días.</p>	<p>Frecuentemente el Defensor no tiene qué informar al Imputado en la visita a cárcel, al no haber avance en el desarrollo de la causa. Algunos Imputados han mencionado que los Defensores los visitan sólo por cumplir. Adicionalmente, los Defensores plantean que gastan mucho tiempo en desplazamiento a los distintos recintos carcelarios.</p>	<p>Reestudiar el estándar de visita de cárceles y los objetivos asociados con esa actividad.</p>	<p>17</p>

		se consume inútilmente importante cantidad de tiempo en una actividad sin mayores beneficios.				
MEDICIÓN DE ATENCIÓN DE OFICINAS DE LA DPP Oficinas Licitadas	No siempre la Agenda Electrónica trae identificado el Defensor que lleva la causa	Tribunales no envía esa información	La Asistente Administrativa debe acceder el SIGDP, rescatar el nombre del Defensor y registrarlo manualmente en la Agenda Electrónica impresa, para luego buscar en la oficina del Defensor las carpetas/causas respectivas y adjuntarlas al total de causas a defender ese día. Esto implica un tiempo relevante para la atención del Defensor, Imputados y familiares.	Solicitar a Tribunales que informe siempre el nombre del Defensor en la Agenda, con lo que se optimizaría el tiempo del recurso Asistente. Esto implica un esfuerzo de concordar con Tribunales la importancia de que se entregue dicha información.	18	
	Las Notificaciones judiciales para primera audiencia enviada por Tribunales no contienen la Sala donde será	Tribunales no envía esa información	Al no conocerse la Sala donde deberá ser defendida la causa, las oficinas de la defensoría no tienen la información necesaria para identificar el defensor de turno y eso dificulta la asignación anticipada del defensor.	Realizar la coordinación con Tribunales para que informe la sala en la Notificación.	19	

		defendida la causa				
		Hay defensorías que tienen un solo Asistente por más de 2 Defensores. El método de cálculo en las Bases de licitación da como resultado 1 Asistente por cada 3 Defensores	No es posible detectar la causa en esta auditoría.	El rol del Asistente es apoyar la labor de los Defensores y la atención de público. Si no hay suficientes Asistentes, implica debilidades en la atención de público y recarga de trabajo administrativo para los Defensores en desmedro directo de la calidad de atención de los imputados.	Se observó que el número necesario para cumplir con la calidad de servicio requerida es que cada Defensoría tenga 1 Asistente por cada 2 Defensores. Se recomienda modificar las Bases de Licitación para el futuro y negociar que las oficinas lleguen al estándar requerido durante el curso del presente contrato.	20
		En la práctica se pudo observar que es insuficiente una Asistente cada 3 defensores	En los llamados a licitación, el número de Asistentes se calcula de acuerdo al número de causas licitadas por oficina, con un valor máximo y rangos anuales por Defensor. El cálculo que resulta de lo indicado en la licitación es de un Asistente cada 3 Defensores,	Los Defensores deben invertir parte de su tiempo en hacer tareas administrativas en desmedro de la gestión de sus causas.	Incluir en la licitación una modificación al cálculo de modo de que entregue como mínimo un asistente cada dos Defensores.	21

	<p>Hoy la DPP exige visita a cárcel cada 15 días, independiente del avance en la causa. Sin embargo, se constata en algunos casos que el Defensor no tiene novedades del proceso que informar al Imputado. Esto genera la percepción que se consume inútilmente importante cantidad de tiempo en una actividad sin mayores beneficios.</p>	<p>La DPP exige visita cada 15 días.</p>	<p>Frecuentemente el Defensor no tiene qué informar al Imputado en la visita a cárcel, al no haber avance en el desarrollo de la causa. Algunos Imputados han mencionado que los Defensores los visitan sólo por cumplir. Adicionalmente, los Defensores plantean que gastan mucho tiempo en desplazamiento a los distintos recintos carcelarios.</p>	<p>Reestudiar el estándar de visita de cárceles y los objetivos asociados con esa actividad.</p>	<p>22</p>
	<p>No todas las Defensorías Licitadas cumplen la exigencia de una agenda centralizada. El uso de agendamiento coordinado es exigido en las bases de licitación, por lo</p>	<p>No todas las Defensorías manejan agenda personal por Defensor que sea de conocimiento de los Asistentes. En algunas oficinas, los Defensores se comunican entre ellos vía celular los compromisos que tienen para el día siguiente.</p>	<p>Ante cualquier eventualidad que le impida a uno de los Defensores comunicarse con el resto, podría traer como consecuencia que una o más audiencias no sean atendidas, quedando sin defensa los imputados.</p>	<p>Multar a las Defensorías Licitadas a las cuales se les compruebe que no disponen de una agenda centralizada.</p>	<p>23</p>

		que no se están cumpliendo las bases.				
PRODUCTOS	FASE CUANTITATIVA: CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS DE LA DPP	Las visitas a las Oficinas de la DPP son por causas que se encuentran vigentes.	El 46% de las visitas corresponden a familiares de imputados en causas en desarrollo. El 38% se refieren a imputados en causas que no han terminado. En el caso de menores de edad que visitan las oficinas, el 80% corresponde a imputados en causas vigentes.	El trabajo en Oficinas de la DPP consistente en atender las visitas de imputados y familiares, se concentra en las causas en desarrollo.	Se recomienda especializar la atención por dos grandes tipos de segmento: imputados con causas vigentes e imputados con causas terminadas. Considerando lo anterior, se propone diferencias tres grupos que visitan las oficinas de la DPP: Imputados mayores de edad Imputados menores de edad Familiares / Otros Cada uno de los segmentos y grupos tienen necesidades especiales y requieren soluciones particulares. La especialización puede considerar, entre otros, las necesidades de cada segmento, los niveles de información que se puede entregar a cada grupo (imputados/familiares), las particularidades de las personas o el caso (sicológicas, en relación a su riesgos del caso, etc) que influyen en el manejo de algunas técnicas especiales de entrevistas.	24
		Los motivos de visitas se centran fundamentalmente en	El 60% de las visitas son para entrevistarse con el Defensor Público (este porcentaje es similar	El Eje Central de las visitas a Oficinas es la Entrevista o la solicitud de una entrevista con el Abogado Defensor. Por lo	Se recomienda fomentar canales alternativos para solicitar y agendar las entrevistas con los Abogados Defensores, por ejemplo vía	25

		<p>contactarse con el Abogado Defensor.</p>	<p>en Oficinas Locales y Licitadas).</p> <p>El 19% de las visitas se realizan para solicitar una entrevista con el Abogado Defensor.</p>	<p>tanto, la atención en oficinas se centra es alrededor de la agenda del defensor.</p>	<p>telefónica o web. Esto reduciría el flujo de visitas a la Oficina por este motivo.</p>	
		<p>Los aspectos más relevantes que explican la satisfacción con Oficinas son: la atención del Abogado Defensor (32%), del Asistente Administrativo (32%) y la Resolutividad de la Oficina (27%).</p>	<p>El Abogado Defensor obtiene una calificación neta de 86%.</p> <p>El tiempo promedio de atención es de 18 minutos, el que mayoritariamente es considerado como adecuado por los entrevistados.</p> <p>El aspecto más crítico son las condiciones físicas y ambientales en que se realizó la entrevista.</p> <p>El Asistente Administrativo recibe una evaluación de 88% de Satisfacción Neta (la variable más baja evaluación es Tiempo dedicado a su asunto con 85%).</p> <p>Los imputados</p>	<p>La atención que entregue el Abogado Defensor representa la variable de mayor peso en la Satisfacción de los usuarios con el servicio de las Oficinas.</p> <p>Actualmente ese trabajo del defensor satisface las expectativas de los usuarios; sin embargo, entre los adolescentes es crítico el aspecto de información que, además, es particularmente relevante para este grupo.</p> <p>No se percibe un trato diferenciado o especial hacia los imputados menores de edad por parte de los Asistentes Administrativos o Asistentes Sociales.</p> <p>La percepción de los usuarios de las Oficinas acerca de su</p>	<p>El Sistema de agendamiento previo, así como el tiempo que los abogados destinan a la entrevista parecen estar funcionando adecuadamente.</p> <p>Se recomienda mantener el actual sistema; pero, mejorando los canales de agendamiento, asegurando la presencia del Abogado y garantizando un tiempo mínimo a destinar a la entrevista (por ejemplo, agendando entrevistas al menos cada 15 minutos o incorporando incentivos para asegurar una entrevista de calidad y una correcta dedicación por parte del defensor).</p> <p>Se recomienda especializar la atención de menores y sus familiares entre los Asistentes Administrativos.</p> <p>Además, se recomienda trabajar algunos aspectos a mejorar: su capacidad de</p>	<p>26</p>

			<p>menores de edad tienden a evaluar más críticamente al Asistente Administrativo, especialmente en el aspecto Información suficiente sobre sus derechos (74%).</p> <p>Estos imputados tampoco sienten un trato diferenciado por su condición de menores.</p> <p>La Infraestructura recibe una Satisfacción Neta de 83% (El atributo más mal evaluado es Disponibilidad de Asientos con 72%).</p> <p>Este aspecto coincide con el bajo nivel de cumplimiento que recibe en el Check List de Infraestructura.</p>	<p>Infraestructura es coincidente con la exigencia que imponen los estándares y actualmente no se cumplen en un 100%</p>	<p>resolución de requerimientos y la dedicación de tiempo a la atención.</p> <p>Se recomienda efectuar Auditorías de Infraestructura periódicas (idealmente en forma semestral), de manera de asegurar los estándares mínimos. Estos Informes deberían ser publicados y comunicados a sus responsables, y establecerse sistemas de incentivos para su cumplimiento. En el corto plazo se propone gestionar la incorporación de sillas para la espera.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

	<p>La Tasa de Problemas sólo alcanza al 5% mientras que la Tasa de conversión a Reclamos es del 16%</p>	<p>Un número menor de los entrevistados declara haber presentado problemas (Sólo 94 usuarios de la muestra de 2.006 casos).</p> <p>Los principales problemas son: lentitud en la atención (23%), poca amabilidad (14%), poca disponibilidad (12%) y el que no haya llegado el abogado (9%).</p> <p>De este grupo, sólo 15 casos (16% del grupo con problemas) presentó un reclamo. Dicho reclamo lo hizo principalmente por el canal presencial (67%).</p>	<p>El sistema de escucha de los clientes es ineficiente y por ello se pierde información valiosa para retroalimentar el sistema de mejoramiento continuo</p>	<p>Mejorar la difusión de los sistemas para hacer efectivos los reclamos (OIRS)</p>	<p>27</p>
	<p>Los Horarios de Atención formales de las Oficinas no se cumplen en la realidad.</p>	<p>Los Horarios de tiempo continuo de lunes a viernes no se cumplen, ya que los abogados atienden ciertos días a la semana y se reciben usuarios por agendamiento previo.</p>	<p>Los horarios “de pizarra” no son los que se siguen en el caso de los Abogados. Los imputados agendan con su Defensor según la disponibilidad de éstos. Esto implica que una de las informaciones que se entrega es equivocada y que algunas personas, siguiendo esa información, pueden estar</p>	<p>El Sistema de agendamiento previo, así como el tiempo que los abogados destinan a la entrevista parecen estar funcionando adecuadamente.</p> <p>Se recomienda mantener el actual sistema, pero mejorando: (1) la información sobre el sistema de atención (2) los canales de agendamiento (3) el</p>	<p>28</p>

				acudiendo a las oficinas en forma equivocada.	aseguramiento de la presencia del Abogado, así como un tiempo mínimo a destinar a la entrevista (15 minutos).	
PROCESOS	MEDICIÓN DE PARES FASE CUALITATIVA Evaluación Desempeño Defensores Públicos	Alta carga de trabajo asignada a Defensores	Se asigna alta carga de trabajo a los Defensores en términos de un elevado número de causas que exigen servicios de defensa y de labores administrativas adicionales a éstas	El alto de número de causas y labores administrativas desgasta a los defensores y restan tiempo para dedicar a una mejor defensa.	Se recomienda revisar la estadística histórica de causas por oficina, de modo de estimar el número óptimo de causas asignadas a cada Defensor y de ese modo reestudiar la dotación por número de causas asignadas a la oficina, ya sea local o licitada. En relación al trabajo administrativo, se determinó que el número necesario para cumplir con la calidad de servicio requerida es que cada Defensoría tenga 1 Asistente por cada 2 Defensores, por lo que se recomienda modificar las Bases de Licitación para el futuro y negociar que las oficinas lleguen al estándar requerido durante el curso del presente contrato.	29

		Gestión de las Licitaciones	Se percibe que las condiciones establecidas en los contratos de licitación, principalmente respecto de los incentivos, inciden directamente sobre la calidad de la defensa.	Los contratos deben incluir elementos que induzcan a las oficinas licitadas a un funcionamiento de alto desempeño. El hecho de que las licitaciones y los contratos no contengan esos elementos impiden la exigencia de un desempeño deseado.	Se recomienda reestudiar las Bases de Licitación de oficinas, incluyendo elementos medibles que induzcan a dichas oficinas a un desempeño deseado. Se recomienda adicionalmente una auditoría de los contratos vigentes.	30
		Percepción de Defensa Mecanizada	Se percibe una estandarización rutinaria del ejercicio de defensa que automatiza las acciones que se desarrollan, cuestión que puede generar sesgos en el análisis y en la omisión de acciones pertinentes. Lo anterior se debe vincular también a la percepción de falta de actividad de investigación fáctica y de preparación jurídica por parte de los defensores	Establecer “tipos de defensas” según los posibles términos del caso genera el riesgo de generar una práctica que no perciba elementos fácticos y jurídicos relevantes para el caso particular. Si a esto se agrega la falta de investigación mencionada por los pares, es posible establecer la hipótesis que, al menos en algunos casos, se está instalando una práctica de defensa poco acuciosa	Se propone la realización de un estudio de carácter exploratorio sobre los elementos que estén incidiendo en una defensa “mecanizada” y sobre los casos que están más propensos a recibir este tipo de servicio (Este informe contiene algunos elementos que parecen relevantes al respecto Cfr. lo dicho sobre el proceso previo a la audiencia). Luego de lo anterior, se recomienda generar las actividades que permitirían revertir aquellas variables más relevantes con el objetivo de generar buenas prácticas de defensa en aquellos casos que tienen mayor riesgo de recibir un servicio “mecanizado”	31

		<p>Críticas hacia el desempeño del Defensor, relacionados con aspectos propios y del funcionamiento del sistema.</p>	<p>Los aspectos considerados críticos en el desempeño del Defensor, tienen en algunos casos, relación con características propias de éste; sin embargo, se asocian mayormente a características de funcionamiento del sistema que inciden directamente sobre su desempeño.</p>	<p>El trabajo para mejorar el desempeño de los defensores (y por ello, la calidad del servicio que presta la DPP) no debe centrarse exclusivamente en el trabajo de éstos, sino también en la gestión actual del sistema procesal penal.</p>	<p>Se propone realizar una investigación de carácter exploratorio para determinar aquellas variables vinculadas al sistema procesal penal que estén incidiendo especialmente en el trabajo de los defensores (algunas de ellas han sido mencionadas en este informe, cfr., por ejemplo, los aspectos previos a la audiencia) y luego establecer una estrategia que permita abordarlos eficazmente, sea por acciones individuales de la DPP, sea por actividades conjuntas entre la DPP y otras instituciones del sistema (tribunales, ministerio público, etc)</p> <p>En relación a lo anterior se llama la atención que uno de los hallazgos de la fase cualitativa fue la percepción de los pares respecto a la necesidad de estaciones de coordinación y comunicación entre los actores que intervienen en el proceso penal</p>	<p>32</p>
--	--	---	--	--	--	------------------

<p>Productos</p>	<p>ESTUDIO DE PERCEPCIÓN DE PARES</p> <p>FASE CUANTITATIVA</p> <p>Evaluación Desempeño Defensores Públicos</p>	<p>Los Defensores Públicos Locales son mejor evaluados por sus Pares respecto a los Defensores Licitados, en todo el país y por todos los segmentos de pares.</p>	<p>A nivel de calificación Global, los Defensores Locales se sitúan 18 puntos porcentuales sobre los Defensores Licitados.</p> <p>Esta diferencia se puede desagregar en las siguientes dimensiones:</p> <p>Destrezas de Litigación y Nivel Argumentativo: Calificación Neta de 88% versus 72%.</p> <p>Agotamiento de los Medios de Defensa: Calificación Neta de 81% versus 73%.</p> <p>Conocimientos Técnicos y Uso de la Jurisprudencia: de 82% versus 65%</p> <p>En todos los segmentos se manifiestan diferencias importantes entre Defensores locales y Licitados (entre 8% y 35%).</p> <p>Los jueces TOP son quienes perciben</p>	<p>Estos resultados podrían generar consecuencias en una mayor credibilidad respecto de las actuaciones del Defensor Local, es decir, percepción de estar mejor fundamentadas. Por lo tanto, es posible que un Defensor Licitado deba realizar un trabajo extra para validarse con sus pares.</p> <p>Además, es posible pensar que en la dimensión de los conocimientos técnicos (especialmente en derecho penal), los Defensores Licitados realizan una labor que es claramente de un menor nivel.</p> <p>Las diferencias entre Locales y Licitados son transversales a todos los Pares.</p> <p>La brecha que manifiestan las evaluaciones de los jueces TOP puede implicar que el desempeño de los defensores licitados es especialmente regular en el ámbito de los juicios orales (esto se relaciona</p>	<p>Se recomienda trabajar en los elementos del actual Sistema que puedan estar propiciando estas diferencias entre los Defensores Locales y los Licitados, como puede ser la inestabilidad laboral de los Defensores Licitados, bajas remuneraciones, alta carga de trabajo y causas, poca preparación y experiencia, etc.</p> <p>Realizar un trabajo intensivo de capacitación en aquellas dimensiones donde la brecha con los Defensores Locales fue especialmente relevante (quizás, previamente, realizar una evaluación de desempeño regionalizada de las defensorías licitadas)</p> <p>Generar un trabajo al interior de la Defensoría y en relación con los pares para destacar aquellas Defensorías Licitadas que se desempeñan en forma óptima.</p> <p>Revisar las futuras Bases de Licitación para que éstas permitan incorporar las variables de percepción de desempeño de pares como un mecanismo de control de los licitados.</p> <p>Se sugiere realizar talleres de trabajo a nivel de segmentos</p>	<p>33</p>
------------------	---	---	--	--	---	------------------

			<p>mayores diferencias entre unos y otros, indicando una muy buena evaluación respecto de los Locales y una sólo regular respecto de los Licitados (92% vs. 57%). En el otro extremo, están los Fiscales que indican menores diferencias (82% vs. 70%).</p> <p>Las diferencias entre Locales y Licitados es transversal a todos los Pares.</p>	<p>con las evaluaciones de argumentación que también fueron las más bajas).</p>	<p>para levantar causas que explican las diferencias entre Defensores Locales y Licitados.</p> <p>Estas diferencias deberían ser consideradas en una revisión exhaustiva de las futuras Bases de Licitación para ajustar los requerimientos exigibles a los defensores licitados y que aseguren la mantención de un alto estándar por la duración del contrato.</p>	
--	--	--	--	---	---	--

		<p>El Desempeño en Audiencia de los Defensores presenta una buena calificación, aunque destacan dos aspectos negativos</p>	<p>En los todos los Segmentos la evaluación de todos aspectos está por sobre el 72%.</p> <p>Destaca una menor evaluación positiva de los Fiscales respecto a los Defensores Locales en lo referido a sus Habilidades de Negociación (55% calificación neta versus 45% de calificaciones neutras y negativas).</p> <p>También destaca una menor evaluación de los Fiscales de los Defensores Licitados en el atributo Expresión Clara y Precisa (55% calificación neta versus 45% de calificaciones neutras y negativas).</p>	<p>La peor evaluación de los defensores locales en el aspecto indicado, puede tener como implicancia mayores dificultades para lograr acuerdos beneficiosos para el imputado.</p> <p>La dimensión mal evaluada de los licitados hay que considerarla en relación con los otros aspectos destacados en el estudio que parecen vincularse con ello, es decir, desempeño en juicio oral y nivel de argumentación. Esto podría implicar que el desempeño de los defensores licitados puede ser especialmente deficitario en aquellas causas más complejas que requieren destrezas de licitación más finas.</p>	<p>Se sugiere evaluar de modo específico el aspecto de las habilidades de negociación, para determinar si la mala evaluación se explica en un nivel insuficiente de destrezas, en dificultades de relación de los defensores locales con los fiscales, en las mayores restricciones que los defensores locales ponen al momento de acordar algún compromiso o en otros factores. De lo anterior dependerá la estrategia que la DPP debiera seguir.</p> <p>Respecto de los licitados, se sugiere comenzar una capacitación que empiece a abordar los aspectos más claramente deficitarios.</p> <p>Se sugiere que en las bases de licitación futuras se valore especialmente estos aspectos de modo de mejorar desde allí también el desempeño.</p>	<p>34</p>
--	--	--	--	--	---	------------------

		<p>El aspecto Agotamiento de los Medios de Defensa tiene una evaluación global positiva</p>	<p>Es importante considerar que la evaluación sobre el Conocimiento de la investigación fiscal y de los antecedentes fácticos es más bajo que el promedio global del aspecto Agotamiento de los Medios de Defensa (72% en D. Locales y 61% en D. Licitados y en el Global, 81% y 73%, respectivamente). Pero, además, esta evaluación es especialmente baja en el segmento Fiscales (63% D. Locales y 56% D. Licitados:, con 44% negativo o neutro). Destaca la evaluación de los Jueces TOP por la gran diferencia que establecen entre Locales y Licitados (92% D. Locales versus 71% D. Licitados).</p> <p>En Controles de Detención el desempeño tanto de</p>	<p>Si bien los defensores se desempeñan bien en el ejercicio de sus posibilidades de defensa, la menor evaluación respecto del conocimiento de la investigación parece evidenciar que hay un modo de defender que están funcionando bien, pero que no considera un estudio afinado de la investigación. Este parece ser particularmente crítico en los defensores licitados. Esto es especialmente relevante porque dicho conocimiento es la actividad fundamental para discriminar luego entre los medios de defensa que se ejercerán. Lo dicho debe vincular con el aspecto crítico que recogió la parte del estudio de primera audiencia, en lo relativo al tiempo para preparar la defensa y las cargas de trabajo. Finalmente, la diferencia que establecen los jueces TOP parece coincidente y puede reforzar lo dicho antes acerca del desempeño de</p>	<p>Se sugiere realizar un plan de trabajo a nivel nacional y regional que vincule los aspectos críticos que este estudio ha evidenciado (aspectos críticos de tiempo y carga de trabajo en relación con mayores problemas en el conocimiento de la investigación) para determinar acciones que permitan mejorarlos, especialmente, en lo relativo al conocimiento de la investigación.</p> <p>Se sugiere evaluar con detenimiento el aspecto relativo al ámbito de negociación entre fiscales y defensores locales (esta evaluación, sin embargo, debe considerar a los defensores licitados pues pueden jugar en las evaluaciones en comento, como segmento de comparación.</p> <p>Para los licitados: lo ya sugerido respecto de los juicios orales.</p> <p>Intensificar las capacitaciones y la gestión del trabajo para permitir un mejor desempeño en la audiencia de preparación de juicio oral. Esto se relaciona con las deficiencias que en se observaron en el estudio</p>	<p>35</p>
--	--	---	---	--	--	------------------

			<p>Locales como Licitados es evaluado positivamente por Fiscales y Jueces de Garantía.</p> <p>En cuanto a la Voluntariedad del imputado para terminar el proceso, destaca la baja calificación que dan los Fiscales a los Locales a propósito del Propiciamiento de salidas alternativas (67% D. Locales y 82% D. Licitados) y también, destaca la diferencia que los Jueces TOP muestran entre los D. Locales y los D. Licitados en información y asesoramiento adecuado (91% y 76%, respectivamente).</p> <p>En cuanto a la Preparación del Juicio Oral destaca la baja evaluación a la Presentación de pruebas propias de D. Locales y D. Licitados realizada por todos los Segmentos (por ejemplo, Fiscales</p>	<p>los defensores licitados en el juicio oral.</p> <p>La mala evaluación de los fiscales respecto del propiciamiento de salidas alternativas por parte de los defensores locales, es coincidente con su baja evaluación en las habilidades de negociación. Ello parece mostrar que hay un aspecto crítico en esta dimensión.</p> <p>La mala evaluación en información y asesoramiento hacia los defensores licitados, por parte de los jueces TOP, puede estar mostrando un problema en el desempeño de aquello en el ámbito del juicio oral.</p> <p>El ámbito de la preparación del juicio oral es una de las dimensiones con más bajas evaluaciones en el estudio. Esto implica que aquí se encuentra uno de los aspectos más críticos del desempeño actual de los defensores, tanto locales como licitados.</p> <p>La diferencia en la</p>	<p>cualitativo donde respecto de la falta de investigación de la defensa problemas de licitados con juicio oral destrezas más finas.</p> <p>Se sugiere una auditoría selectiva que considere una evaluación específica respecto del uso de los recursos en defensores locales y licitados.</p>	
--	--	--	---	---	--	--

		<p>evalúan con notas negativas o neutras en un 42% de este aspecto de los Locales y Licitados).</p> <p>También es baja la evaluación de los jueces de Garantía respecto de las Solicitudes de exclusión de prueba (49% negativo o neutro).</p> <p>Los jueces manifiestan diferencias en la evaluación en cuanto al uso de los recursos entre los D. Locales y D. Licitados (D. Locales: 89%, Jueces TOP y 75% Jueces de Garantía versus D. Licitados: 73% Jueces TOP y 65% Jueces de Garantía)</p>	<p>evaluación de los defensores licitados en el uso de los recursos puede implicar que no se estén impugnando todas las resoluciones que debieran serlo. Es interesante a este respecto que sean los mismos jueces quienes releven este aspecto y que sean los jueces de garantía quienes entreguen la más baja calificación.</p>		
--	--	--	---	--	--

2. PLAN DE ACCIÓN SOBRE LAS RECOMENDACIONES

En este punto se enumeran las recomendaciones en la forma de Oportunidades de Mejoramiento entregadas para mejorar las eventuales debilidades, las que conllevan una iniciativa que debe ser priorizada y así generar el Plan de Acción.

2.1. TABLA RESUMEN Y PLAN PRIORIZADO DE ACCIÓN

En las páginas siguientes se incluye una Tabla de Iniciativas en la que se presentan ordenadas por tema donde se origina, cada una de las cuales mitiga el riesgo que se origina en el impacto que produce sobre el accionar de la DPP y la prioridad que se asigna a dicha iniciativa, basado en el impacto sobre los objetivos institucionales.

De acuerdo a los resultados de la Tabla de Iniciativas, puede establecerse el Plan de Acción en que las iniciativas se ordenan de acuerdo a su prioridad. En la siguiente tabla se presenta el Plan de Acción.

Para la simplificación de la lectura, se han omitido de esta tabla los hallazgos, las causas y las implicancias.

Tabla N°2: Plan de Acción

Sugerencias / Iniciativas	N° Iniciativa	Prioridad
1) Que la DPP establezca un tiempo mínimo para realizar una entrevista;	1	1
2) Que con base en ese cálculo intente nuevamente coordinarse con las otras instituciones a fin de asegurar un tiempo mínimo de entrevistas que permitan una defensa de calidad;		
3) Que la DPP establezca un proceso que permita aprovechar las ventajas que presentan las audiencias programadas, en especial en el aspecto de la entrevista entre defensor e imputado (para esto también se puede utilizar el cálculo de tiempo del punto 2).		
Que la DPP establezca ciertos tiempos mínimos que deben entregarse a los defensores para la revisión de las carpetas de investigación y, luego, intente generar acuerdos con los tribunales a fin de garantizar el respeto de ese periodo, en pos de una defensa de calidad	4	1
Crear y utilizar formulario estándar que debiera ser entregado por los Abogados Defensores al término de la audiencia. Dicho formulario debiera contener en forma simple y clara para la comprensión del imputado, al menos los siguientes aspectos: 1) Datos de identificación de la causa; 2) Tipo de término que se produjo en su caso y las obligaciones a las que quedó sujeto; 3) Sugerencia de contactar al defensor para realizar una entrevista con posterioridad a la audiencia; 4) Datos que permitan el contacto con su defensor o la DPP	7	1
Identificar los aspectos más débiles en el desempeño del abogado defensor y que impactan fuertemente en el desempeño de este (ver evaluación de desempeño realizado a través de la opinión de pares).	11	1

Generar capacitaciones especializadas para abordar los aspectos identificados.		
Incluir en la licitación una modificación al cálculo de modo de que entregue como mínimo un asistente cada dos Defensores.	21	1
Se recomienda revisar la estadística histórica de causas por oficina, de modo de estimar el número óptimo de causas asignadas a cada Defensor y de ese modo reestudiar la dotación por número de causas asignadas a la oficina, ya sea local o licitada. En relación al trabajo administrativo, se determinó que el número necesario para cumplir con la calidad de servicio requerida es que cada Defensoría tenga 1 Asistente por cada 2 Defensores, por lo que se recomienda modificar las Bases de Licitación para el futuro y negociar que las oficinas lleguen al estándar requerido durante el curso del presente contrato.	29	1
Se recomienda reestudiar las Bases de Licitación de oficinas, incluyendo elementos medibles que induzcan a dichas oficinas a un desempeño deseado. Se recomienda adicionalmente una auditoría de los contratos vigentes.	30	1
Se recomienda trabajar en los elementos del actual Sistema que puedan estar propiciando estas diferencias entre los Defensores Locales y los Licitados, como puede ser la inestabilidad laboral de los Defensores Licitados, bajas remuneraciones, alta carga de trabajo y causas, poca preparación y experiencia, etc. Realizar un trabajo intensivo de capacitación en aquellas dimensiones donde la brecha con los Defensores Locales fue especialmente relevante (quizás, previamente, realizar una evaluación de desempeño regionalizada de las defensorías licitadas) Generar un trabajo al interior de la Defensoría y en relación con los pares para destacar aquellas Defensorías Licitadas que se desempeñan en forma óptima. Revisar las futuras Bases de Licitación para que éstas permitan incorporar las variables de percepción de desempeño de pares como un mecanismo de control de los licitados. Se sugiere realizar talleres de trabajo a nivel de segmentos para levantar causas que explican las diferencias entre Defensores Locales y Licitados. Estas diferencias deberían ser consideradas en una revisión exhaustiva de las futuras Bases de Licitación para ajustar los requerimientos exigibles a los defensores licitados y que aseguren la mantención de un alto estándar por la duración del contrato.	33	1
En el caso de los controles de detención, se recomienda generar las coordinaciones necesarias para mejorar los aspectos deficitarios vinculados al lugar de la entrevista entre imputados y defensores. En el caso de audiencias programadas, se propone que la DPP establezca un modo que optimice el proceso previo a la audiencia, de manera tal que las entrevistas con los imputados se realicen en las oficinas de las distintas defensorías en condiciones adecuadas.	34	2

Se propone que la DPP establezca un modo que optimice el proceso previo a la audiencia. Esto debiera implicar que o se contacta al imputado por la DPP o se coordine con el tribunal para que en sus notificaciones se explicita el paso que parece que no se está entendiendo, es decir, que el imputado tiene un defensor asignado y que puede acudir a conversar con el antes de la audiencia	3	2
Se propone evaluar con todos los estamentos relevantes de la DPP, la estrategia más adecuada para intentar modificar la realización de audiencias en bloques en aquellas regiones donde se producen	5	2
Remitir a la iniciativa 2 con recomendaciones sobre tiempo y lugar de entrevista	9	2
Se recomienda estudiar la dotación asignada de Asistentes a Oficinas Locales, considerando el estándar de 2 asistentes por Defensor.	14	2
Se observó que el número necesario para cumplir con la calidad de servicio requerida es que cada Defensoría tenga 1 Asistente por cada 2 Defensores.	20	2
Se recomienda modificar las Bases de Licitación para el futuro y negociar que las oficinas lleguen al estándar requerido durante el curso del presente contrato.		
Multar a las Defensorías Licitadas a las cuales se les compruebe que no disponen de una agenda centralizada.	23	2
El Sistema de agendamiento previo, así como el tiempo que los abogados destinan a la entrevista parecen estar funcionando adecuadamente.	26	2
Se recomienda mantener el actual sistema; pero, mejorando los canales de agendamiento, asegurando la presencia del Abogado y garantizando un tiempo mínimo a destinar a la entrevista (por ejemplo, agendando entrevistas al menos cada 15 minutos o incorporando incentivos para asegurar una entrevista de calidad y una correcta dedicación por parte del defensor).		
Se recomienda especializar la atención de menores y sus familiares entre los Asistentes Administrativos.		
Además, se recomienda trabajar algunos aspectos a mejorar: su capacidad de resolución de requerimientos y la dedicación de tiempo a la atención.		
Se recomienda efectuar Auditorías de Infraestructura periódicas (idealmente en forma semestral), de manera de asegurar los estándares mínimos. Estos Informes deberían ser publicados y comunicados a sus responsables, y establecerse sistemas de incentivos para su cumplimiento. En el corto plazo se propone gestionar la incorporación de sillas para la espera.		
El Sistema de agendamiento previo, así como el tiempo que los abogados destinan a la entrevista parecen estar funcionando adecuadamente.	28	2
Se recomienda mantener el actual sistema, pero mejorando: (1) la información sobre el sistema de atención (2) los canales de agendamiento (3) el aseguramiento de la presencia del Abogado, así como un tiempo mínimo a destinar a la entrevista (15 minutos).		
Se propone la realización de un estudio de carácter exploratorio sobre los elementos que estén incidiendo en una defensa "mecanizada" y sobre los casos que están más propensos a recibir este tipo de servicio (Este informe contiene algunos elementos que parecen relevantes al respecto Cfr. lo dicho sobre el proceso previo a la audiencia).	31	2
Luego de lo anterior, se recomienda generar las actividades que permitirían revertir aquellas variables más relevantes con el objetivo de generar buenas prácticas de defensa en aquellos casos que tienen mayor riesgo de recibir un servicio		

“mecanizado”		
<p>Se propone realizar una investigación de carácter exploratorio para determinar aquellas variables vinculadas al sistema procesal penal que estén incidiendo especialmente en el trabajo de los defensores (algunas de ellas han sido mencionadas en este informe, cfr., por ejemplo, los aspectos previos a la audiencia) y luego establecer una estrategia que permita abordarlos eficazmente, sea por acciones individuales de la DPP, sea por actividades conjuntas entre la DPP y otras instituciones del sistema (tribunales, ministerio público, etc)</p> <p>En relación a lo anterior se llama la atención que uno de los hallazgos de la fase cualitativa fue la percepción de los pares respecto a la necesidad de estaciones de coordinación y comunicación entre los actores que intervienen en el proceso penal</p>	32	2
<p>Se sugiere realizar un plan de trabajo a nivel nacional y regional que vincule los aspectos críticos que este estudio ha evidenciado (aspectos críticos de tiempo y carga de trabajo en relación con mayores problemas en el conocimiento de la investigación) para determinar acciones que permitan mejorarlos, especialmente, en lo relativo al conocimiento de la investigación.</p> <p>Se sugiere evaluar con detenimiento el aspecto relativo al ámbito de negociación entre fiscales y defensores locales (esta evaluación, sin embargo, debe considerar a los defensores licitados pues pueden jugar en las evaluaciones en comento, como segmento de comparación.</p> <p>Para los licitados: lo ya sugerido respecto de los juicios orales.</p> <p>Intensificar las capacitaciones y la gestión del trabajo para permitir un mejor desempeño en la audiencia de preparación de juicio oral. Esto se relaciona con las deficiencias que en se observaron en el estudio cualitativo donde respecto de la falta de investigación de la defensa problemas de licitados con juicio oral destrezas más finas.</p> <p>Se sugiere una auditoría selectiva que considere una evaluación específica respecto del uso de los recursos en defensores locales y licitados.</p>	35	2
<p>Difundir los canales de atención de quejas y reclamos poniendo énfasis en los beneficios que estos generan en el mismo usuario, y recalcar que esto no implicará problemas para su causa.</p>	10	3
<p>Reestudiar el convenio institucional existente para que puedan asignarse equipos celulares con la posibilidad de recibir y enviar correos electrónicos. La diferencia monetaria para disponer de se tipo de equipos no parece ser significativa, más aún si existen convenios institucionales</p>	15	3
<p>Insistir en el requerimiento para que el SIGDP incluya la obtención de la lista de direcciones de los imputados.</p>	16	3
<p>Reestudiar el estándar de visita de cárceles y los objetivos asociados con esa actividad.</p>	17	3
<p>Reestudiar el estándar de visita de cárceles y los objetivos asociados con esa actividad.</p>	22	3
<p>Se recomienda especializar la atención por dos grandes tipos de segmento: imputados con causas vigentes e imputados con causas terminadas. Considerando lo anterior, se propone diferencias tres grupos que visitan las oficinas de la DPP:</p>	24	3

<p>Imputados mayores de edad Imputados menores de edad Familiares / Otros Cada uno de los segmentos y grupos tienen necesidades especiales y requieren soluciones particulares.</p> <p>La especialización puede considerar, entre otros, las necesidades de cada segmento, los niveles de información que se puede entregar a cada grupo (imputados/familiares), las particularidades de las personas o el caso (sicológicas, en relación a su riesgos del caso, etc) que influyen en el manejo de algunas técnicas especiales de entrevistas.</p> <p>Mejorar la difusión de los sistemas para hacer efectivos los reclamos (OIRS)</p>	27	3
<p>1) Se recomienda que la DPP identifique las variables relevantes para generar una estrategia de defensa, usando el enfoque de género.</p> <p>2) Generar instancias de capacitación donde se expliquen las variables diferenciadoras que puedan ser utilizadas desde el enfoque de género.</p> <p>3) Evaluar la aplicación y resultado del enfoque.</p>	6	4
<p>Solicitar a Tribunales que informe siempre el nombre del Defensor en la Agenda, con lo que se optimizaría el tiempo del recurso Asistente.</p> <p>Esto implica un esfuerzo de concordar con Tribunales la importancia de que se entregue dicha información.</p>	12	4
<p>Solicitar a Tribunales que informe siempre el nombre del Defensor en la Agenda, con lo que se optimizaría el tiempo del recurso Asistente.</p> <p>Esto implica un esfuerzo de concordar con Tribunales la importancia de que se entregue dicha información.</p>	18	4
<p>Se recomienda fomentar canales alternativos para solicitar y agendar las entrevistas con los Abogados Defensores, por ejemplo vía telefónica o web. Esto reduciría el flujo de visitas a la Oficina por este motivo.</p>	25	4
<p>Se sugiere evaluar de modo específico el aspecto de las habilidades de negociación, para determinar si la mala evaluación se explica en un nivel insuficiente de destrezas, en dificultades de relación de los defensores locales con los fiscales, en las mayores restricciones que los defensores locales ponen al momento de acordar algún compromiso o en otros factores. De lo anterior dependerá la estrategia que la DPP debiera seguir.</p> <p>Respecto de los licitados, se sugiere comenzar una capacitación que empiece a abordar los aspectos más claramente deficitarios.</p> <p>Se sugiere que en las bases de licitación futuras se valore especialmente estos aspectos de modo de mejorar desde allí también el desempeño.</p>	34	4
<p>Realizar una investigación de carácter cualitativo exploratorio que permita identificar las variables relevantes que expliquen la mejor satisfacción por parte de los menores de edad.</p>	8	5
<p>Realizar la coordinación con Tribunales para que informe la sala en la Notificación.</p>	13	5
<p>Realizar la coordinación con Tribunales para que informe la sala en la Notificación.</p>	19	5

SEXTA PARTE

EVALUACIÓN DEL MODELO Y PROPUESTA DE MODELO PARA MEDICIONES LONGITUDINALES



I. EVALUACIÓN DEL MODELO DE MEDICIÓN APLICADO

1. INTRODUCCIÓN

Este informe describe los resultados de la evaluación de sistema de mediciones implementado, recuperando las fortalezas de la evaluación y las sugerencias de mejora a ser implementadas en futuras mediciones.

2. EVALUACIÓN DE LAS MEDICIONES DE ATENCIÓN DE USUARIOS

Como se ha explicado el área de atención de usuarios comprende tanto el área de atención en primera audiencia como la atención en oficinas de la DPP. A continuación se presenta la evaluación de las implementaciones de ambas mediciones.

La evaluación del equipo auditor sobre la implementación de la auditoría en esta área es satisfactoria, en términos generales se cumplieron los objetivos de las mediciones. A continuación se destacan aquellos aspectos positivos y negativos significativos de ser considerados en esta evaluación y en futuras mediciones.

Aspectos Positivos:

- La incorporación de un equipo de abogados para la capacitación y supervisión en terreno permite asegurar que estos procesos sean realizados con la vista especializada de personas con alto conocimiento técnico del sistema para asegurar la calidad en la toma del dato.
- La generación de material especializado en el sistema a evaluar como material de apoyo resultó fundamental para poder transferir conocimiento técnico básico a todos los encuestadores a nivel nacional.
- La incorporación de defensores como parte de la muestra evaluada (cualitativamente), se considera positiva, en tanto otorga una visión general del proceso de servicio desde el punto de vista interno, y por otro lado, constituye el segmento que puede entregar mayor información acerca de los aspectos propios del funcionamiento del sistema (Variables externas) incidentes en las calidad del servicio de Defensa Penal Público. En este contexto, se recomienda aplicara este segmento una metodología cuantitativa del tipo Diagnóstico Interno del Servicio (DISC), a modo de contar con información complementaria al estudio de satisfacción de usuarios, que permita generar posteriores acciones de mejoramiento sobre la calidad del servicio prestado por la DPP.
- Se constató altos niveles de apoyo de los defensores hacia los encuestadores en el sentido de entregarles información sobre los imputados que eventualmente terminarían su causa en primera audiencia y la motivación de los imputados a contestar la

entrevista. Se recomienda mantener y promover este apoyo en futuras mediciones ya que el defensor puede entregar un valioso impulso al imputado para que acepte la entrevista.

- Se constató un alto interés por parte de los usuarios por participar entregando su opinión. En este sentido resulta un estímulo para los usuarios saber que su opinión sirve para retroalimentar el sistema.
- Los instrumentos utilizados, fueron adecuados para el entendimiento de los usuarios y permitieron la respuesta de las preguntas de acuerdo al tiempo previamente estimado de aplicación.
- La incorporación de la evaluación de satisfacción emocional presentó un aporte en la percepción de los entrevistados respecto del instrumento. El carácter lúdico del modelo Emoti*Scape presenta una forma distinta de cerrar la entrevista, donde los encuestados se mostraron interesados y motivados por la naturaleza de la evaluación.

Aspectos Negativos:

- Durante la fase cualitativa se detectó que la realización de entrevistas en profundidad a imputados, inmediatamente después de la audiencia es complejo, ya que éstos no se encuentran en las condiciones emocionales óptimas para responder a una entrevista de estas características.
- Las mediciones cuantitativas comenzaron con retrasos, producto de la extensión del proceso de validación de instrumentos. Para esto se propone la utilización del instrumento propuesto de manera estándar. A su vez que se propone que las auditorías de oficinas y atención en primera audiencia no se desarrollen en paralelo, de este modo se pueden optimizar los recursos de coordinación del auditor y de la contraparte técnica.
- No se dio cumplimiento en su totalidad las muestras mínimas propuestas, tanto en atención de primera audiencia como en oficinas. Las muestras solicitadas por la contraparte técnica en las bases de licitación alcanzaban los 3.199 casos en el área de atención en primera audiencia y 3.122 en área de atención de oficinas, alcanzándose 2.467 y 2.006 respectivamente.
 - En atención de Primera Audiencia, los flujos de causas en algunas zonas no permitieron el cumplimiento del objetivo en el tiempo determinado. Por esto se propone que se establezca un diseño muestral basado en muestras mínimas homologas por tribunal que contenga flexibilidad en cuanto al tiempo de implementación.
 - En cuanto a atención en oficinas, el paro de actividades ANEF generó inconvenientes y la no apertura completa de algunas oficinas durante el periodo de mediciones (información entregada a la contraparte técnica). Además, la constatación de horarios de atención diferenciados en oficinas y el hecho que estas basan en general su funcionamiento en la presencia de los abogados, no generó flujo suficiente en algunas localidades para cumplir con los tamaños mínimos requeridos. En este sentido, se plantea que el diseño muestral en el futuro se base en muestras mínimas homologas por tipos de oficinas y a partir de

eso trabajar con ponderación de resultados en base a los flujos anuales establecidos por oficina.

- Las auditorías presenciales en oficinas fueron resistidas por algunas de ellas, producto de descoordinaciones en la entrega de información y retardo en las mediciones. Para esto se propone generar comunicaciones a todas las oficinas con anterioridad a la auditoría de modo de disminuir estos problemas.
- Tanto para posteriores mediciones de Atención de Usuarios en Primera Audiencia y en Oficinas, se recomienda generar un set de información y datos de contacto en forma previa al comienzo de la fase de campo, a modo de optimizar los tiempos de coordinación y preparación de los estudios.

3. EVALUACIÓN DE LAS MEDICIONES DE PERCEPCIÓN DE PARES

A continuación se presenta la evaluación de las implementaciones del estudio de percepción de pares.

La evaluación del equipo auditor sobre la implementación de la auditoría en esta área es satisfactoria ya que en términos generales se cumplieron los objetivos y muestras de acuerdo al diseño del estudio. A continuación se destacan aquellos aspectos positivos y negativos significativos de ser considerados en esta evaluación y en futuras mediciones.

Aspectos Positivos:

- La encuesta Web mostró ser una técnica idónea para la medición. El uso de sistemas computacionales y la penetración de Internet en el sistema permite proponer la mantención de esta técnica para la realización de estas mediciones.
- Se cumplieron las cuotas establecidas en los tiempos determinados dejando un rol marginal en el cumplimiento de cuotas al seguimiento presencial.
- El tiempo medio de respuesta se encontró bajo al estimado en el diseño, lo que permitió que existieran bajos niveles de rechazo y alto niveles de participación de los pares.

Aspectos Negativos:

- La negativa de la Fiscalía para facilitar los contactos de correos electrónicos de fiscales, plantea ciertas dificultades técnicas en la entrega de claves para poder identificar y asegurar la unicidad de las respuestas por parte de este segmento. Esto significa una pérdida de control sobre las respuestas del segmento ya que el seguimiento queda en manos de la Fiscalía y no de la contraparte técnica ni el equipo auditor. La recomendación es buscar la forma de conseguir dicha información, entregando la seguridad de que la información será tratada con altos niveles de confidencialidad y sólo para estos fines.
- El apoyo presencial debe comenzar en paralelo con el envío de encuestas físicas a todos aquellos pares que no cuentan con información actualizada de correos electrónicos.

II. MODELO DE MEDICIONES LONGITUDINALES

1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la auditoría contempla la elaboración de un modelo de mediciones para ser aplicado permanentemente en las áreas de atención en primera audiencia, atención en oficinas y percepción de pares. Para dar cumplimiento a este objetivo y bajo el mismo esquema conceptual de la presente auditoría se plantean modelos específicos de medición para atención de usuarios y percepción de pares, los que a continuación se detallan.

2. MODELO DE MEDICIÓN: ATENCIÓN DE USUARIOS

Se plantea la utilización del modelo de medición Satisfactor™, modelo de medición utilizado por Ipsos a nivel mundial y que se ha aplicado para el desarrollo de evaluaciones de la presente auditoría. Satisfactor™ mide las percepciones de los usuarios, centrando el análisis en la entrega de información para el desarrollo de planes de acción operacionales priorizado en orden decreciente según la importancia relativa de cada hallazgo.

El modelo permite establecer cuáles son los *drivers* de esas percepciones, pudiendo mostrar diferencia con los estándares de servicio. El estudio de las diferencias de impacto hace posible un seguimiento más efectivo de los planes de acción, basándose en una jerarquía de las prioridades.

Para la evaluación de los niveles de satisfacción, el modelo satisfactor parte de escalas semánticas o Numéricas, como lo es la escala de Notas de 1 a 7. Estas escalas pueden ser analizadas a posteriori como índices o como agrupación de puntuaciones positivas y negativas. Este es un análisis descriptivo que es útil para visualizar la evaluación que hacen los clientes/usuarios da cada aspecto del servicio considerado en forma independiente.

La correcta definición de los grados semánticos es muy importante para la correcta ubicación de los encuestados. Esto se torna crucial cuando hablamos de los extremos, se propone la rotulación de los extremos como “Totalmente Satisfecho” para identificar los verdaderos encantados con un grado semántico bien definido. De manera inversa, para el extremo contrario se plantea el uso del rotulo “Totalmente Insatisfecho”.

Escala de Mediciones Propuesta

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente Insatisfecho						Totalmente Satisfecho

Se descarta el uso de de puntos “neutrales” (ni satisfecho ni insatisfecho) ya que la evidencia muestra que no existen ventajas analíticas en incorporar alternativas neutras en las escalas. Además, se plantea una duda lingüística, dado que las personas en general no se expresan con frases de ese tipo.

La satisfacción general con un servicio es una función de un conjunto determinado de aspectos concretos del servicio. Por ello la estimación de la importancia o peso de los diferentes elementos involucrados en la satisfacción general es una etapa clave y una herramienta indispensable para la toma de decisiones en vista al mejoramiento o mantenimiento de la calidad de un servicio.

Las validaciones del modelo realizadas por Ipsos plantean que los proyectos exitosos de satisfacción de usuarios deben integrar, las necesidades de los usuarios y los procesos del servicio. Esto es fundamental en el desarrollo de los instrumentos ya que si el investigador centra en los procesos del servicio los instrumentos serán difíciles de responder para los usuarios y habrá pérdida de información. En el otro extremo, si el investigador sólo se enfoca en las necesidades de los usuarios esto llevará a un plan de acción no operacional. Por esto, el balance entre los dos aspectos debe ser definido antes de la encuesta, durante sesiones de revisión que incluya representantes operacionales del servicio y el equipo investigador.

La técnica estadísticas propuesta la estimación de importancia de los atributos en la satisfacción general con el servicio corresponde al análisis de regresión múltiple ya ofrece una manera de establecer los pesos que tienen las variables “causales” sobre un efecto, además de presentar ventajas técnicas en implementación sucesivas producto de la parsimonia del modelo. Se establecen así las fortalezas y debilidades del sistema evaluado, pudiendo enfocar las acciones de mejora prioritarias y las secundarias.

2.1. MODELO DE MEDICIONES PARA ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA:

2.1.1 Modelo Conceptual:

Para la utilización del en régimen del modelo Satisfactor™ en torno a la medición de satisfacción de usuarios en primera audiencia se plantea una estructura que combine la evaluación de los tres momentos principales que determinan el proceso además de la evaluación transversal del Defensor:

- ***Entrevista con el Defensor / Preparación de la Audiencia:*** Corresponde al proceso previo a la audiencia. La evaluación de esta etapa es de alta relevancia ya que la investigación realizada con defensores e imputados muestra que esta instancia es necesaria para lograr una defensa de calidad. La apreciación de este momento plantea las evaluaciones de la satisfacción con las *condiciones físicas y ambientales* del lugar donde se realizó la primera entrevista y las *condiciones de privacidad* en que se realizó la primera entrevista con el Abogado Defensor. Adicionalmente se recupera información de contexto que permite identificar el momento temporal y lugar de realización de la

entrevista. Este momento considera la evaluación del cumplimiento de estándares de *entrega de información* básica para el imputado. También, se incorpora el intercambio de información relevante para la *preparación de la defensa*.

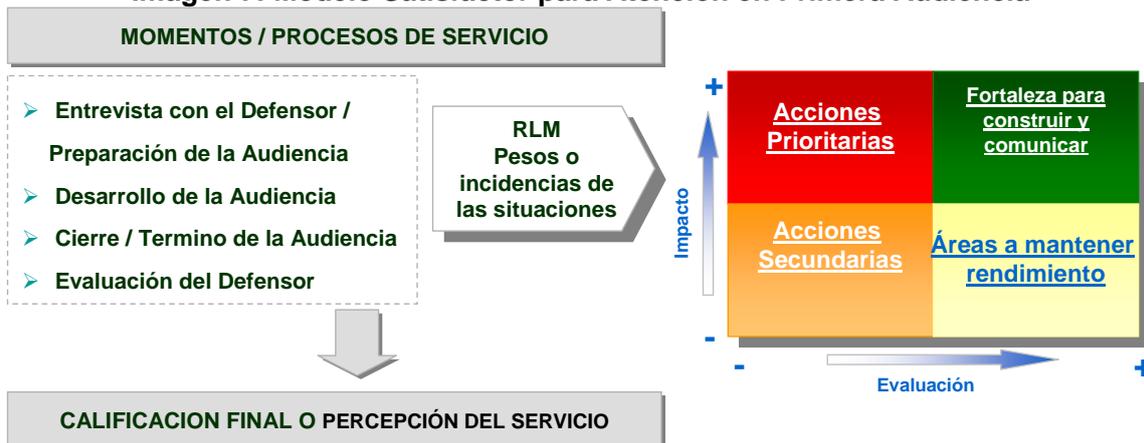
- **Desarrollo de la Audiencia:** Este proceso se refiere a la realización de la Audiencia, la exposición ante el Juez de los hechos por parte del Fiscal y Defensor, y el posible acuerdo que haya surgido entre ellos para el término de la causa de acuerdo al interés del imputado. Las evaluaciones entonces se centran en el *actuar del Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia*.
- **Cierre / Termino de la Audiencia:** Corresponde a la etapa de término de la audiencia donde el Defensor, aclara al Imputado la resolución del Juez y entrega información de contacto, por cualquier duda que éste tenga con posterioridad a la Audiencia. al resultado de su causa en Primera Audiencia, En esta etapa se evalúa la satisfacción con el *resultado de la audiencia y la información entregada* por parte del defensor.
- **Defensor.** Si bien el defensor tiene una participación directa durante los tres momentos anteriores se plantea un modulo que permita recuperar la percepción transversal de los usuarios con el servicio prestados.

En paralelo se considera el levantamiento de la **Tasa de Problemas**, que permite recuperar aquellos elementos críticos en el servicio que generan altos niveles de insatisfacción.

Estas evaluaciones ayudan al entrevistado a estructurar su pensamiento antes de hacer una evaluación general del servicio que abarca todas las dimensiones preceptuales consideradas.

Se incluyen variables actitudinales como la intención de recomendación que tiene alta correlación la lealtad de usuarios. En este sentido se propone la incorporación de la intención de recomendar los servicios de la Defensoría Pública.

Imagen 7: Modelo Satisfactor para Atención en Primera Audiencia



2.1.2 Implementación del Modelo:

La aplicación longitudinal del modelo se plantea como una evaluación cuantitativa anual, esto basado principalmente en el alto nivel actual de satisfacción de los usuarios, del tiempo de ejecución que tienen los planes de mejora que dada la cantidad de defensores y el carácter nacional de la medición tienen un horizonte de planificación de mediano plazo. En este modelo, se considera la realización de una fase cualitativa previa, luego de al menos dos mediciones, a modo de diagnosticar los efectos de los posibles cambios implementados y validar los atributos a medir posteriormente.

En este sentido se propone mantener la evaluación simultánea a nivel nacional de modo que las estacionalidades y variables coyunturales tengan la misma influencia en las mediciones de satisfacción. Así mismo, se recomienda que las mediciones se programen en los meses donde históricamente el uso del sistema se encuentra en el promedio histórico de modo de no afectar o sesgar los resultados producto de excesos o falta de carga producto de variables estacionales.

En cuanto al diseño muestral se propone la utilización de un diseño flexible de cuotas por región donde se establezca un mínimo muestral por tribunal y luego los resultados sean ponderados por el flujo promedio de causas anuales por región y tribunal. Los resultados además, deben ser luego ponderados por la proporción de causas llevadas por abogados defensores regionales y licitados, de modo de cuidar la representación de ambos tipos de defensores. El diseño con muestras homologas permite asegurar un mínimo de representatividad por tribunal y región para hacer seguimiento en el tiempo y realizar comparaciones entre tribunales y regiones.

Se propone la realización de encuestas presenciales en punto de atención (en los tribunales), esto principalmente por la dificultad de contar con bases de datos actualizadas con información de contacto para la realización de otro tipo de entrevistas en un periodo cercano a la experiencia de servicio.

2.1.3 Indicadores de Desempeños Claves (Key Performance Index – KPI):

Los Output de los modelos corresponden a los Indicadores de Desempeño Claves o KPI, los cuales conforman el Tablero de Indicadores de la Satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública. A este conjunto de Indicadores se les debe efectuar seguimiento en el tiempo.

Los Indicadores principales (KPI) del Modelo de Atención de Primera Audiencia son:

1. Satisfacción Global con el Defensor
2. Satisfacción con al Entrevista con el Defensor (Preparación de la Audiencia)
3. Satisfacción con el Desarrollo de la Audiencia
4. Satisfacción con el Cierre o Término de la Audiencia
5. Satisfacción con la Información tanto en la Preparación como en el Termino.

2.2. MODELO DE MEDICIONES PARA ATENCIÓN EN OFICINAS:

2.2.1 Modelo Conceptual:

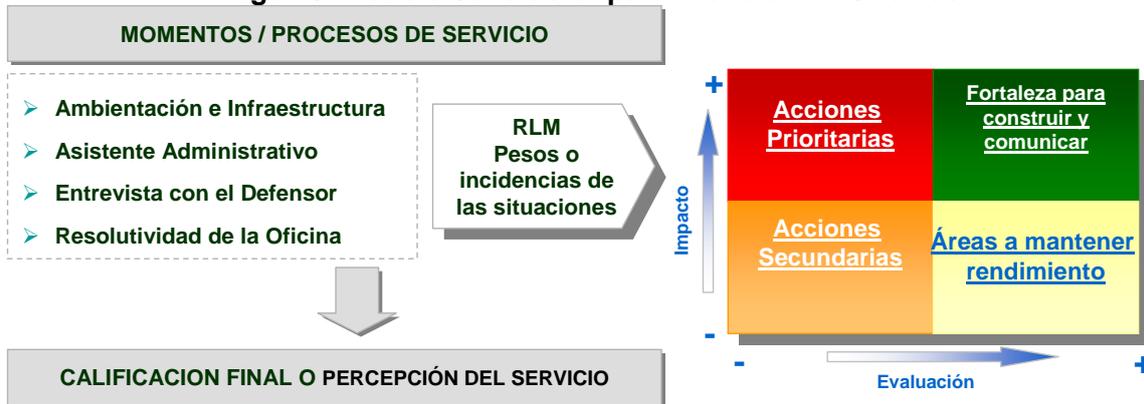
Para la evaluación en régimen de la satisfacción en oficinas de se plantea la utilización del modelo Satisfactor™ de acuerdo a los procesos / puntos de contacto que tiene experimenta el usuario al visitar las dependencias de la DPP:

- **Ambientación e Infraestructura de la Oficina:** Corresponde a la evaluación de los elementos circunstanciales de la oficina, que aseguran comodidad y seguridad para el usuarios, entre los cuales se encuentran, la claridad de la señalización en el interior de la oficina, la comodidad, el orden y aseo, la iluminación, la temperatura y ventilación adecuada y la disponibilidad de asientos.
- **Asistente Administrativo:** Corresponde a la evaluación de personal en contacto directo con los usuarios, quienes son responsables de mantener las coordinaciones operativas de las oficinas y resolución de requerimientos de solicitud y entrega de información. Se consideran aspectos permiten evaluar la percepción de los usuarios sobre el servicio prestado por los Asistentes Administrativos entre los cuales se cuentan, la presentación personal, la amabilidad y disposición para atender requerimientos, la claridad de la respuestas, la resolución de requerimientos y el tiempo dedicó a los asuntos del usuario,
- **Entrevista con el Abogado Defensor:** La evaluación de esta etapa es de alta relevancia ya que se constata esta es la principal razón de visita a las oficinas. La apreciación de este momento plantea las evaluaciones de la satisfacción con las *condiciones físicas y ambientales* del lugar donde se realizó la entrevista y las *condiciones de privacidad* en que se realizó la entrevista con el Abogado Defensor.
- **Resolución de Requerimientos y Solicitudes:** Un elemento clave en la satisfacción de la visita pasa a ser el cumplimiento de los objetivos de la visita. Estos se basan en el consecución de requerimientos hechos presencial o vía remota donde el usuario pueden evaluar el grado de resolución de sus solicitudes construyendo así una percepción de cumplimiento de objetivos.

Se debe considerar el levantamiento de la **Tasa de Problemas**, que permite recuperar aquellos elementos críticos en el servicio que generan altos niveles de insatisfacción.

Estas evaluaciones ayudan al entrevistado a estructurar su pensamiento antes de hacer una evaluación general del servicio que debe abarcar todas las dimensiones preceptuales consideradas.

Imagen 8: Modelo Satisfactor para Atención en Oficinas



2.2.2 Implementación del Modelo:

La aplicación longitudinal del modelo se plantea como una evaluación anual, esto basado principalmente en el alto nivel actual de la satisfacción de usuarios, en el tiempo de ejecución que tienen los planes de mejora que dada la cantidad de defensores y el carácter nacional de la medición tienen un horizonte de planificación de mediano plazo. En este al igual que en las evaluaciones de primera audiencia se propone mantener la evaluación simultánea a nivel nacional de modo que las estacionalidades y variables coyunturales tengan la misma influencia en las mediciones, programando las mediciones en los meses donde históricamente el uso de las oficinas se encuentre en el promedio histórico para así no afectar o sesgar los resultados productos de excesos o falta de carga producto de variables estacionales.

En relación al diseño muestral se propone la utilización cuotas homologas por tipos de oficinas, donde se agrupen las oficinas en tres grupos de acuerdo al numero de abogados defensores que trabajen en las oficinas. El diseño con muestras homologas permite asegurar un mínimo de representatividad por oficina y región para hacer seguimiento en el tiempo y realizar comparaciones entre tribunales y regiones.

Se propone trabajar con resultados ponderados por el flujo promedio de causas anuales por oficina. En el caso de no incluirse todas las oficinas en la evaluación de propone ponderar los resultados por el numero de causas tratadas por oficina en términos de defensores regionales y licitados, de modo se asegura la correcta representación de ambos tipos de oficinas.

Se propone la realización de encuestas presenciales en punto de atención (Oficinas), esto principalmente por la dificultad de contar con bases de datos actualizadas con información de contacto para la realización de otro tipo de entrevistas en un periodo cercano a la experiencia de servicio.

2.2.3 Indicadores de Desempeños Claves (Key Performance Index – KPI):

Los Indicadores principales (KPI) del Modelo de Atención de Oficinas DPP son:

1. Satisfacción Global con el servicio de atención en Oficinas DPP
2. Satisfacción con la Ambientación e Infraestructura
3. Satisfacción con la Entrevista con el Defensor
4. Satisfacción con Resolución de Requerimientos de la Oficina

2.3. MODELO DIAGNÓSTICO INTERNO DEL SERVICIO (DIS):

2.3.1 Modelo Conceptual:

El modelo planteado recupera la percepción y valoración que entregan los defensores Públicos acerca del servicio de Defensa Penal Pública. Las investigaciones cualitativas previas, demuestran que existen aspectos sistémicos que inciden sobre el desempeño del Defensor Público, lo que si bien, puede no ser percibido por el usuario en la evaluación de satisfacción con el servicio, finalmente atenta contra la eficiencia global del sistema.

El modelo se basa en la evaluación que realizan los defensores de los aspectos relevantes que inciden en cada proceso de servicio, tanto propios de su rol (autoevaluación) como propios del funcionamiento del sistema, y en la identificación de oportunidades de mejora del funcionamiento interno, a modo de impactar finalmente la calidad del servicio entregado.

Este modelo permite complementar la información obtenida desde los estudios de satisfacción de usuarios (atención en primera audiencia y oficinas) y de Percepción de Pares, a modo de contar con una visión global de los aspectos que inciden sobre el servicio de la DPP.

2.3.2 Implementación del Modelo

Se propone la evaluación de la percepción de defensores de manera anual, basado en la aplicación de encuestas vía Web ya que estas son poco invasivas y demuestran tener una tasa de eficiencia adecuada para los propósitos de la investigación.

En cuanto al momento de la aplicación de este estudio durante el año, se recomienda aplicarlo en meses donde la carga histórica del sistema se encuentre en el promedio, de modo que los elementos estacionales no tengan influencia sobre la percepción recogida.

2.4. MODELO DE MEDICIONES PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN DE PARES:

2.4.1 Modelo Conceptual:

El modelo planteado recupera la percepción y valoración sobre los servicios de defensa penal prestado por los defensores públicos desde el punto de vista que tienen Jueces y Fiscales que actúan en el nuevo sistema procesal penal, tanto desde el punto de vista técnico como del trato al cliente.

El modelo se basa en la evaluación de la percepción de los pares respecto al cumplimiento de los estándares básicos de la defensa penal por parte de los defensores que tienen por finalidad “garantizar una defensa penal de calidad, a través de la evaluación y control de los servicios de defensa penal, tanto en los aspectos formales o procedimentales, como en los aspectos materiales o sustantivos, todos ellos vinculados a los derechos y garantías de los imputados”¹¹.

Los estándares son los siguientes:

- **Estándar de la defensa:** El defensor resguarda lealmente en todo momento los intereses de imputadas e imputados, desde el inicio del procedimiento dirigido en su contra hasta su completa terminación, proporcionando una asesoría jurídica técnico penal adecuada, relativa al caso.
- **Estándar de la dignidad del imputado:** En el proceso penal, el defensor respeta la voluntad de imputadas e imputados en el diseño de la estrategia de defensa y las actividades que digan relación con ella.
- **Estándar de la información:** El defensor penal público siempre mantendrá informados a la imputada y al imputado.
- **Estándar de la libertad:** El defensor realiza las actividades necesarias para que las imputadas y los imputados no sean sometidos a restricciones de libertad arbitrarias ni ilegales
- **Estándar de la prueba:** El defensor se ocupa que la prueba se produzca resguardando los intereses, derechos y garantías de la imputada y del imputado
- **Estándar de los recursos:** En los recursos, el defensor público respeta la voluntad de la imputada y del imputado y protege sus derechos, garantías e intereses
- **Estándar del plazo razonable:** El defensor se ocupa que la persecución iniciada en contra de la imputada y del imputado se realice en un tiempo razonable
- **Estándar de los principios del sistema acusatorio:** El defensor vela por el cumplimiento de los principios del sistema acusatorio

La evaluación de los pares además considera elementos transversales propios del defensor como lo son el, nivel argumentativo, las destrezas de litigación, los conocimientos técnicos, uso de la jurisprudencia, el uso de la jurisprudencia, la oratoria, agotamiento de los medios de la defensa, presentación personal, trato con el imputado, la empatía y el uso del enfoque de genero.

¹¹ Resolución Exenta del Defensor Nacional de 23 de junio de 2006

De la constatación de diferencias estadísticamente significativas en la percepción de pares entre defensores locales y licitados se propone mantener la valoración de ambos tipos de defensores de manera independiente, para así poder hacer seguimiento a la evaluación de ambos conglomerados de defensores.

2.4.2 Implementación del Modelo

Se propone la evaluación de la percepción de pares de manera anual, esto basado en el hecho que la naturaleza, alto nivel de interrelación y conocimiento que tienen los pares de los defensores hace que cualquier modificación de la percepción global se manifieste en un mediano plazo.

Se recomienda la mantención de la aplicación de encuestas vía Web ya que estas son poco invasivas y mostraron tener una tasa de eficiencia adecuada para los propósitos de la investigación.

En cuanto al momento de la aplicación de este estudio durante el año, se recomienda aplicarlo en meses donde la carga histórica del sistema se encuentre en el promedio, de modo que los elementos estacionales no tengan influencia sobre la percepción de los pares.

2.5. MODELO DE MEJORAMIENTO CONTINUO

2.5.1 Modelo Conceptual:

Luego de la revisión de resultados de los estudios realizados, se identifican los principales problemas que han de ser enfrentados, y se deben trabajar en el desarrollo de planes de acción que se implementarán en forma continua luego de cada medición.

Este trabajo requiere un proceso interno, priorizando los problemas a enfrentar; para esto se debe identificar cada uno de los responsables de cada área a abordar y formar equipos de trabajo, que generen los correspondientes planes de mejoramiento.

2.5.2 Implementación del Modelo

Se propone realizar una asesoría en la formación de equipos de mejora, los que serán capacitados en metodologías de desarrollo de planes de acción. El grupo de mejora es un equipo de personas reducido al que se le asigna la solución de un problema, con un objetivo concreto, utilizando herramientas para la calidad.

Se propone realizar el abordaje de la metodología mediante el modelo de Siete Pasos:

- Paso 1:** Selección del proyecto de mejora
- Paso 2:** Descripción del estatus actual
- Paso 3:** Análisis de la situación actual
- Paso 4:** Identificación acciones correctoras.
- Paso 5:** Resultados esperados
- Paso 6:** Estandarización y control
- Paso 7:** Nuevas oportunidades y pasos futuros

Para abordar el modelo se propone la realización de Focus Group internos para recoger mayor información respecto de los problemas detectados. Luego se realizarán Talleres de Mejora, que permiten establecer mecanismos formales de participación a través de sistema de reuniones frecuentes y ágiles que permitan favorecer el seguimiento del trabajo y la sistematización de iniciativas de mejora.

ANEXOS

1. FORMAS DE TÉRMINO DE UNA CAUSA EN PRIMERA AUDIENCIA

1. SUSPENSIÓN CONDICIONAL DEL PROCEDIMIENTO
2. ACUERDO REPARATORIO
3. SOBRESEIMIENTO TEMPORAL [sea por: una cuestión prejudicial civil, rebeldía del imputado, enajenación mental del imputado, art. 10 CPP]
4. SOBRESEIMIENTO DEFINITIVO [sea por: hecho no constitutivo de delito, inocencia del imputado, imputado exento de responsabilidad penal, extinción de responsabilidad penal, hecho sobreviviente, hecho con sentencia de término, suspensión condicional cumplida, cumplimiento de acuerdo reparatorio, fiscal no acusa, fiscal no corrige vicios formales de la acusación, por exclusión de prueba, fiscal no formaliza en el plazo del art. 186 CPP, cumplimiento de observación en procedimiento simplificado, querrela de capítulos rechazado, abandono de la acción privada, desistimiento de la querrela en procedimiento de acción privada]
5. DERIVACIÓN [sea por: incompetencia, desacumulación o acumulación según el art. 274 CPP o 28 de la ley 20.084, derivación a abogado particular, derivación por incompatibilidad a otro defensor o tribunal, agrupación o desagrupación de investigaciones por art. 185 CPP o por art. 28 de la ley 20.084, derivación a tribunales de familia]
6. FACULTATIVOS DE LA FISCALÍA [sea por: facultad de no perseverar, excluido de hecho, principio de oportunidad, archivo provisional, facultad de no iniciar la investigación]
7. SENTENCIA CONDENATORIA [si no hay privación de libertad efectiva, sea en: procedimiento abreviado, simplificado, de acción, privada o monitorio cuando se conforma con la multa]
8. SENTENCIA ABSOLUTORIA [sea en: procedimiento abreviado, simplificado, de acción, privada]
9. OTRO [conciliación en procedimiento de acción privada]

2. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: IMPUTADOS (AUDIENCIA PROGRAMADA)

Introducción (5 min.)

- Solicitar al Abogado:
 - Que introduzca la entrevista con el imputado.
 - Solicitar el RUD (Rol Único Defensoría)
- Agradecimiento al entrevistado por acceder a dar la entrevista a **IPSOS CHILE.**
- Presentación del moderador.
- Objetivo de la Entrevista:

“El objetivo de esta reunión es realizar una entrevista informal para conocer sus impresiones acerca del trabajo realizado por el Abogado contratado por la DPP”

Dado que para este proyecto estamos realizando varias entrevistas, necesitamos tener un registro de audio para realizar el posterior análisis de la información, sin embargo, si usted lo considera necesario, puede pedir que se apague la grabadora cuando lo considere apropiado”
- **Calentamiento:**

“Para iniciar quisiera conocer más sobre Usted, sé que esto se lo han preguntado muchas veces en las últimas horas, pero necesito que me de algunos datos”:

 - Nombre
 - Edad
 - Estado Civil
 - No. de hijos (si aplica)
 - Ocupación actual (si aplica)

Exploración sobre Defensoría Penal Pública (5 min.)

Para comenzar quisiera que habláramos un poco de la DPP:

- ¿Ud. sabe qué es la Defensoría Penal Pública? ¿Para que sirve?
- ¿Ud. ha ido a las oficinas de la DPP? ¿Sabe donde están?
- ¿Cómo lo atendieron? Explorar si lo atendieron Bien / Mal y las razones asociadas.

Exploración sobre Servicio de Defensor Público (30 min.)

- Cuénteme... ¿Qué pasó desde que a Ud. lo detuvieron hasta que terminó la audiencia? Que cuente qué pasos siguió en este proceso. Anotar los pasos que describe el imputado, luego indagar en relación a los siguientes puntos.
- Vamos a hablar más profundamente de lo que Ud. me acaba de contar; vamos a partir por **(Mencione primer paso nombrado)**, piense en esto y dígame con respecto a:

1. PRIMER CONTACTO CON LA DPP

- ¿Cómo se enteró de la fijación de audiencia? Citación, llamado telefónico, etc. Indagar respecto de si enteró a través de la DPP o del tribunal.
- ¿Qué información le dieron?
- ¿Ud. sabía que tenía derecho a un Abogado Público?
- ¿Cómo se contactó con ese Abogado?

2. ATENCIÓN EN OFICINAS

- ¿Ud. fue a las oficinas de la Defensoría Penal Pública?
- ¿Cómo lo atendieron? ¿Cómo fue el trato que le dieron en oficinas?
- ¿Le entregaron la información que necesitaba?
- ¿Esa información fue adecuada respecto de los trámites?
- ¿Qué aspectos mejoraría de la atención en oficinas de la DPP? Explorar.

3. ENTREVISTA CON DEFENSOR PÚBLICO:

- En general ¿Cómo describiría ud. la entrevista que le realizó el Abogado Público? Rescatar las impresiones espontáneas del imputado respecto de la entrevista con el Abogado.
- ¿Cuánto tiempo duró la entrevista? ¿Dónde fue realizada?

¿Qué le preguntó en la entrevista? Consignar si le preguntó aspectos formales y/o asociados a la preparación de la defensa: Usar estos atributos como guía, para indagar en respuestas espontáneas: Aspectos Formales	Preparación de la Defensa
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de datos personales. • Lugar en donde lo entrevistó. • Privacidad de la entrevista • Entrega de información ¿cuál? • Tiempo de duración. • Información acerca de la modalidad de pago de multa. • Entrega copia de de ficha FUI de cada imputado 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivo de la detención • Indagar en hechos sucedidos; causas y antecedentes para la investigación. • Alternativas que tiene para terminar el caso. • Estrategias a seguir en la audiencia. • Explicación de riesgos u consecuencias que implica esas estrategias. • Entrega de información clara acerca de las implicancias de su caso. • Preguntar por preferencia en relación a la resolución del caso. • Información acerca del desarrollo de la audiencia.

- Cuénteme ¿Cómo se sentía Ud. durante la entrevista? Nervioso/Tranquilo/Ansioso
- ¿Cómo fue el trato del Defensor hacia Ud. en esta entrevista? Amable / respetuoso/ etc.
- ¿Qué fue lo más importante para Ud. en el momento de la entrevista? ¿Por qué?
- ¿Qué aspectos de esa entrevista Ud. mejoraría? ¿Por qué? Razones.

4. DESARROLLO DE AUDIENCIA:

- En general ¿Qué le parece el Desempeño que tuvo el Abogado en relación a su caso? Espontáneo.
- ¿Qué aspectos del desempeño del Abogado le parecieron adecuados? ¿Por qué? Explicar.
- ¿Qué aspectos del desempeño del abogado le parecieron inadecuados? ¿Por qué? Explicar.

Atributos que podrían mencionar Usar estos atributos como guía, para indagar en respuestas espontáneas: <i>Después de conocer su caso</i>	<i>Preparación de la Defensa</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento adecuado del caso. • Conocimiento de la investigación del fiscal. • Siguió la estrategia acordada anteriormente. • Adecuación de los argumentos usados en relación a la estrategia. • Aspectos que se debieron incluir en la defensa y no se incluyó. • Aspectos relevantes para el caso que no se mencionaron. • Colaboración para que el imputado comprendiera los cargos que se le han formulado. • Interés del Defensor en resolver el caso rápidamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivo de la detención • Indagar en hechos sucedidos; causas y antecedentes para la investigación. • Alternativas que tiene para terminar el caso. • Estrategias a seguir en la audiencia. • Explicación de riesgos u consecuencias que implica esas estrategias. • Entrega de información clara acerca de las implicancias de su caso. • Preguntar por preferencia en relación a la resolución del caso. • Información acerca del desarrollo de la audiencia.

- **Enfoque de Género**
- ¿Ud. entregó información personal / familiar que fuese relevante para su caso? ¿Cuál era esa información?
- El Abogado ¿Usó esta información para generar la estrategia del caso durante la audiencia? ¿Cómo la utilizó?
- ¿Su Audiencia fue personal o en bloque? ¿Qué les parece esto? ¿Por qué?
- ¿El Abogado facilitó la entrada de sus familiares a la Audiencia? ¿Hubo problemas asociados a esto? ¿Cuáles?
- ¿El Abogado le comunicó la o las decisiones que el juez tomó en su caso? ¿Qué le dijo?
- **Con respecto a los cargos en su contra – Claridad de la información:**
- ¿Ud. entendió lo que se discutió en la Audiencia?
- ¿Ud. entendió cuál fue la resolución del juez?
- ¿Sabe cuáles sus obligaciones y/o consecuencias en relación con ésta?
- ¿Mejoraría algo del trabajo del Abogado Público en la Audiencia que acaba de tener? ¿Qué cambiaría? Razones.
- En general ¿Cómo se sentía Ud. durante la Audiencia? ¿Por qué?
- ¿Cómo se sintió Ud. al terminar la Audiencia? tranquilo / nervioso / alegre / triste, etc.
- ¿Hay algo que Ud. cambiaría o mejoraría en relación con el término de la Audiencia? ¿Qué cambiaría? Razones.

Entrega de Información

- ¿Qué información le dieron al terminar la Audiencia? ¿Quién se la dio? Indagar respecto del origen de la información y si se entregó a través del tribunal o de la DPP.
- ¿Sabe dónde tiene que dirigirse para pedir información de su causa? ¿Dónde?
- ¿Qué información de su caso necesita Ud. al finalizar la audiencia?
- Ejemplo:
 - Resolución y obligaciones impuestas en ellas
 - Consecuencias del incumplimiento de esas obligaciones: ¿Que pasa si no cumple?
 - Formas de cumplimiento.
 - Datos para contactarse con el Abogado

5. PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LA DPP

Luego de haber terminado su proceso:

- ¿Cómo se sintió tratado durante este proceso? Explorar si sintió que tuvo un trato digno, cortés y respetuoso por parte del Abogado.
- ¿Ud. piensa que tuvo una defensa justa y de calidad? Si / No ¿Por qué? Razones.
- En caso de tener nuevamente un problema con la justicia ¿Ud. confiaría su defensa a un Abogado Público? ¿Por qué? Identificar si se siente seguro / protegido con el servicio.
- En caso de que algún conocido o familiar tuviese un problema con la justicia ¿Ud. recomendaría los servicios de la DPP para la defensa del caso? ¿Por qué?

Agradecimiento por el tiempo y atención prestada para esta entrevista.

3. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: IMPUTADOS (AUDIENCIAS QUE COMIENZAN CON CONTROL DE DETENCIÓN)

Introducción (5 min.)

- Solicitar al Abogado:
 - Que introduzca la entrevista con el imputado.
 - Solicitar el RUD (Rol Único Defensoría)
- Agradecimiento al entrevistado por acceder a dar la entrevista a **IPSOS CHILE**.
- Presentación del moderador.
- Objetivo de la Entrevista:

“El objetivo de esta reunión es realizar una entrevista informal para conocer sus impresiones acerca del trabajo realizado por el Abogado contratado por la DPP”

Dado que para este proyecto estamos realizando varias entrevistas, necesitamos tener un registro de audio para realizar el posterior análisis de la información, sin embargo, si usted lo considera necesario, puede pedir que se apague la grabadora cuando lo considere apropiado”
- **Calentamiento:**

“Para iniciar quisiera conocer más sobre Usted, sé que esto se lo han preguntado muchas veces en las últimas horas, pero necesito que me de algunos datos”:

 - Nombre
 - Edad
 - Estado Civil
 - No. de hijos (si aplica)
 - Ocupación actual (si aplica)

Exploración sobre Defensoría Penal Pública (5 min.)

Para comenzar quisiera que habláramos un poco de la DPP:

- ¿Ud. sabe qué es la Defensoría Penal Pública? ¿Para que sirve?
- ¿Ud. ha ido a las oficinas de la DPP? ¿Sabe donde están?
- ¿Cómo lo atendieron? Explorar si lo atendieron Bien / Mal y las razones asociadas.

Exploración sobre Servicio de Defensor Público (20 min.)

- Cuénteme... ¿Qué pasó / cuáles fueron los hechos que ocurrieron o sucedieron, desde que a Ud. lo detuvieron hasta el término de la audiencia?. Anotar los pasos que describe el imputado, luego indagar en relación a los siguientes puntos.
- Vamos a hablar más profundamente de lo que Ud. me acaba de contar; vamos a partir por **(Mencione primer paso nombrado)**, piense en esto y dígame con respecto a:

6. ENTREVISTA CON DEFENSOR PÚBLICO:

- ¿Se logró entrevistar con el abogado defensor antes del Control de Detención?.
- En general ¿Cómo describiría ud. la entrevista que le realizó el Abogado Público? Rescatar las impresiones espontáneas del imputado respecto de la entrevista con el Abogado.
- ¿Cuánto tiempo duró la entrevista? ¿Dónde fue realizada?
- ¿Qué le preguntó en la entrevista? Consignar si le preguntó aspectos formales y/o asociados a la preparación de la defensa:

Usar estos atributos como guía, para indagar en respuestas espontáneas:

<i>Aspectos Formales</i>	<i>Preparación de la Defensa</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Toma de datos personales. • Lugar en donde lo entrevistó. • Privacidad de la entrevista • Entrega de información ¿cuál? • Tiempo de duración. • Información acerca de la modalidad de pago de multa. • Entrega copia de de ficha FUI de cada imputado 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivo de la detención • Indagar en hechos sucedidos; causas y antecedentes para la investigación. • Alternativas que tiene para terminar el caso. • Estrategias a seguir en la audiencia. • Explicación de riesgos u consecuencias que implica esas estrategias. • Entrega de información clara acerca de las implicancias de su caso. • Preguntar por preferencia en relación a la resolución del caso. • Información acerca del desarrollo de la audiencia.

- Cuénteme ¿Cómo se sentía Ud. durante la entrevista? Nervioso/Tranquilo/Ansioso
- ¿Cómo fue el trato del Defensor hacia Ud. en esta entrevista? Amable / respetuoso/ etc.
- ¿Qué fue lo más importante para Ud. en el momento de la entrevista? ¿Por qué?
- ¿Qué aspectos de esa entrevista Ud. mejoraría? ¿Por qué? Razones.

7. DESARROLLO DE AUDIENCIA:

- En general ¿Qué le parece el Desempeño que tuvo el Abogado en relación a su caso? Espontáneo.
- ¿Qué aspectos del desempeño del Abogado le parecieron adecuados? ¿Por qué? Explicar.
- ¿Qué aspectos del desempeño del abogado le parecieron inadecuados? ¿Por qué? Explicar.

Atributos que podrían mencionar: Usar estos atributos como guía, para indagar en respuestas espontáneas:

<i>Después de conocer su caso</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento adecuado del caso. • Conocimiento de la investigación del fiscal. • Siguió la estrategia acordada anteriormente. • Adecuación de los argumentos usados en relación a la estrategia. • Aspectos que se debieron incluir en la defensa y no se incluyó. • Aspectos relevantes para el caso que no se mencionaron.

- Colaboración para que el imputado comprendiera los cargos que se le han formulado.
- Interés del Defensor en resolver el caso rápidamente.

- **Enfoque de Género**
- ¿Ud. entregó información personal / familiar que fuese relevante para su caso? ¿Cuál era esa información?
- El Abogado ¿Usó esta información para generar la estrategia del caso durante la audiencia? ¿Cómo la utilizó?
- ¿Su Audiencia fue personal o en bloque? ¿Qué les parece esto? ¿Por qué?
- ¿El Abogado facilitó la entrada de sus familiares a la Audiencia? ¿Hubo problemas asociados a esto? ¿Cuáles?
- ¿El Abogado le comunicó la o las decisiones que el juez tomó en su caso? ¿Qué le dijo?
- **Con respecto a los cargos en su contra – Claridad de la información:**
- ¿Ud. entendió lo que se discutió en la Audiencia?
- ¿Ud. entendió cuál fue la resolución del juez?
- Finalmente ¿Qué entendió de lo que se habló en la audiencia?
- ¿Sabe cuáles sus obligaciones y/o consecuencias en relación con ésta?
- ¿Mejoraría algo del Trabajo del Abogado Público en la Audiencia que acaba de tener? ¿Qué cambiaría? Razones.
- En general ¿Cómo se sentía Ud. durante la Audiencia? ¿Por qué?
- ¿Cómo se sintió Ud. al terminar la Audiencia? tranquilo / nervioso / alegre / triste, etc.
- ¿Hay algo que Ud. cambiaría o mejoraría en relación con el término de la Audiencia? ¿Qué cambiaría? Razones.

Entrega de Información

- ¿Qué información le dieron al terminar la Audiencia? ¿Quién se la dio? Indagar respecto del origen de la información y si se entregó a través del tribunal o de la DPP.
- ¿Sabe dónde tiene que dirigirse para pedir información de su causa? ¿Dónde? Si responde algo distinto a la DPP, indagar respecto del nivel de conocimientos de ésta y de forma de contactarse con el defensor.
- ¿Qué información de su caso necesita Ud. al finalizar la audiencia?
- Ejemplo:
 - Resolución y obligaciones impuestas en ellas
 - Consecuencias del incumplimiento de esas obligaciones: ¿Que pasa si no cumple?
 - Formas de cumplimiento.
 - Datos para contactarse con el Abogado

8. PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LA DPP

Luego de haber terminado su proceso:

- ¿Cómo fue tratado por el abogado durante este proceso? Explorar si sintió que tuvo un trato digno, cortés y respetuoso por parte del Abogado.
- ¿Ud. piensa que tuvo una defensa justa y de calidad? Si / No ¿Por qué? Razones.
- En caso de tener nuevamente un problema con la justicia ¿Ud. confiaría su defensa a un Abogado Público? ¿Por qué? Identificar si se siente seguro / protegido con el servicio.
- En caso de que algún conocido o familiar tuviese un problema con la justicia ¿Ud. recomendaría los servicios de la DPP para la defensa del caso? ¿Por qué?

Agradecimiento por el tiempo y atención prestada para esta entrevista.

4. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: FAMILIARES (AUDIENCIA PROGRAMADA Y CONTROL DE DETENCIÓN)

Introducción (5 min.)

- Solicitar al Abogado:
 - Introduzca la entrevista con el familiar.
 - Entrega de RUD de la causa para registro interno.
- Agradecimiento al entrevistado por acceder a dar la entrevista a **IPSOS CHILE**.
- Presentación del moderador.
- Objetivo de la Entrevista:

“El objetivo de esta reunión es realizar una entrevista informal para conocer sus impresiones acerca del trabajo realizado por el Abogado contratado por la DPP.

Dado que para este proyecto estamos realizando varias entrevistas, necesitamos tener un registro de audio para realizar el posterior análisis de la información, sin embargo, si usted lo considera necesario, puede pedir que se apague la grabadora cuando lo considere apropiado”
- **Calentamiento:**

Para iniciar quisiera conocer más sobre Usted:

 - Nombre
 - Edad
 - Estado Civil
 - Relación con el imputado (madre, padre, etc.)

Exploración sobre Defensoría Penal Pública (5 min.)

Para comenzar quisiera que habláramos un poco de la DPP:

- ¿Ud. sabe qué es la Defensoría Penal Pública? ¿Para que sirve?
- ¿Ud. ha ido a las oficinas de la DPP? ¿Sabe donde están?
- ¿Cómo lo atendieron? Explorar si lo atendieron Bien / Mal y las razones asociadas.

Exploración sobre Servicio de Abogado Público (30 min.)

- Cuénteme... ¿Qué sabe Ud. de lo que pasó entre que detuvieron a su familiar hasta que terminó la audiencia?. Anotar los pasos que describe, luego indagar en relación a los siguientes puntos.
- Vamos a hablar más profundamente de lo que Ud. me acaba de contar; vamos a partir por **(Mencione primer paso nombrado)**, piense en esto y dígame con respecto a:

EN CASO DE FAMILIARES DE IMPUTADOS CON AUDIENCIA PROGRAMADA

9. PRIMER CONTACTO CON LA DPP

- ¿Cómo se enteró de la fijación de audiencia? Citación, llamado telefónico, etc. Indagar respecto de si la información se la entregaron desde el tribunal o desde la Defensoría (Sea a través del defensor o de las oficinas)
- ¿Qué información le dieron?
- ¿Ud. sabía que su familiar tenía derecho a un Abogado Público?
- ¿Cómo se contactó con ese Abogado?

10. ATENCIÓN EN OFICINAS

- ¿Ud. fue a las oficinas de la Defensoría Penal Pública? ***Si fue a oficinas, realizar las preguntas que siguen:***
- ¿Cómo lo atendieron? ¿Cómo fue el trato que le dieron en oficinas?
- ¿Le entregaron la información que necesitaba?
- ¿Esa información fue adecuada respecto de los trámites que tenía que hacer?
- ¿Qué aspectos mejoraría de la atención en oficinas de la DPP? Explorar.

EN TODOS LOS CASOS:

11. DESARROLLO DE AUDIENCIA:

- En general ¿Qué le parece el Desempeño que tuvo el Abogado en relación al caso de su familiar? Espontáneo.
- ¿Qué aspectos del desempeño del Abogado le parecieron adecuados? ¿Por qué? Explicar.
- ¿Qué aspectos del desempeño del abogado le parecieron inadecuados? ¿Por qué? Explicar.

Atributos que podrían mencionar (Entrevistador: usarlos solo como guía, al momento de indagar en respuestas espontáneas):

<i>Después de conocer su caso</i>
<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento adecuado del caso.• Conocimiento de la investigación del fiscal.• Siguió la estrategia acordada anteriormente.• Adecuación de los argumentos usados en relación a la estrategia.• Aspectos que se debieron incluir en la defensa y no se incluyó.• Aspectos relevantes para el caso que no se mencionaron.• Colaboración para que el imputado comprendiera los cargos que se le han formulado.• Interés del Abogado en resolver el caso rápidamente.

- ***Enfoque de Género***
- ¿Ud. o su familiar entregaron información personal / familiar que fuese relevante para el caso? ¿Cuál era esa información?
- El Abogado ¿Usó esta información para generar la estrategia del caso durante la audiencia? ¿Cómo la utilizó?
- ¿La Audiencia de su familiar fue personal o en bloque? ¿Qué le parece esto? ¿Por qué?

- ¿El Abogado facilitó la entrada de los familiares a la Audiencia? ¿Hubo problemas asociados a esto? ¿Cuáles?
- ¿Qué le parece a Ud. poder entrar a la audiencia? Explorar si es valorado o no.
- ¿Mejoraría algo del desempeño del Abogado Público en la Audiencia que acaba de tener? ¿Qué cambiaría? Razones.
- **Con respecto a los cargos en contra de su familiar – Claridad de la información:**
- ¿Ud. entendió lo que se discutió en la Audiencia?
- ¿Ud. entendió cuál fue la resolución del juez?
- Finalmente ¿qué entendió de lo que se habló en la audiencia?
- ¿Sabe cuáles las obligaciones y/o consecuencias de su familiar en relación con ésta?

Entrega de Información

- ¿Qué información le dieron a su familiar al terminar la Audiencia? ¿Quién se la dio? Indagar respecto del origen de la información y si se entregó a través del tribunal o de la DPP.
- ¿Sabe dónde tiene que dirigirse para pedir información de la causa de su familiar? ¿Dónde? Si responde algo distinto a la DPP, indagar respecto del nivel de conocimientos de ésta y de forma de contactarse con el defensor.
- ¿Qué información de su caso necesitaría Ud. al finalizar la audiencia? Ejemplo:
 - Resolución y obligaciones impuestas en ellas
 - Consecuencias del incumplimiento de esas obligaciones: ¿Que pasa si no cumple?
 - Formas de cumplimiento.
 - Datos para contactarse con el Abogado Defensor

12. PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LA DPP

Luego de haber terminado el proceso de su familiar:

- Su familiar ¿Cómo fue tratado por el abogado durante este proceso? Explorar piensa que tuvo un trato digno, cortés y respetuoso.
- ¿Ud. piensa que su familiar tuvo una defensa justa y de calidad? Si / No ¿Por qué? Razones.
- En caso de tener un problema con la justicia ¿Ud. confiaría su defensa o la de un familiar a un Abogado Público? ¿Por qué? Identificar si se siente seguro / protegido con el servicio.
- En caso de que algún conocido o familiar tuviese un problema con la justicia ¿Ud. recomendaría los servicios de la DPP para la defensa del caso? ¿Por qué?

Agradecimiento por el tiempo y atención prestada para esta entrevista.

5. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: DEFENSORES EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CON EL PROCESO HASTA 1ERA AUDIENCIA

Introducción (5 min.)

- Agradecimiento al entrevistado por acceder a dar la entrevista a **IPSOS CHILE**.
- Presentación del moderador.
- Objetivo de la Entrevista:
“El objetivo de esta reunión es realizar una entrevista informal para conocer sus impresiones acerca del proceso de Defensa Penal Pública, que contempla casos que terminan en 1° Audiencia”.
“Dado que para este proyecto estamos realizando varias entrevistas, necesitamos tener un registro de audio para realizar el posterior análisis de la información, sin embargo, si usted lo considera necesario, puede pedir que se apague la grabadora cuando lo considere apropiado”

Exploración sobre Rol del Defensor Público

- Cuénteme por favor, de acuerdo a su perspectiva ¿Cuál es el rol de un Defensor Público? ¿Cuáles son sus responsabilidades? Indagar en la percepción que tiene el Defensor acerca de su trabajo y sus responsabilidades.
- ¿Qué **características o atributos debe tener un Defensor Público**, para lograr satisfacer las necesidades del sistema y de los clientes / imputados? Explorar en los atributos que surgen espontáneamente de los entrevistados.

Evaluación del Proceso de Defensoría hasta 1° Audiencia

- En general... ¿Qué tipo de casos suelen terminar en 1° Audiencia? Explorar formas de término.
- En relación con esto, cuénteme... ¿Cuáles son las etapas que Ud. sigue habitualmente en juicios que terminan en 1° Audiencia?
- **Solicitar al entrevistado que especifique si este proceso refiere a Control de Detención o Audiencias Programadas.**
- Anotar las etapas que describe y luego indagar:

13. ENTREVISTA CON EL IMPUTADO:

- Respecto a la entrevista con el imputado:
- En general ¿Cómo evaluaría Ud. el proceso de entrevista que se realiza al imputado? Rescatar el espontáneo. Luego indagar:
 - ¿Cuáles son los objetivos que usted se fija en estas entrevistas? Espontáneo.
 - ¿Cómo se desarrolla la entrevista en relación a esos objetivos?
 - ¿Dónde se realiza la entrevista la mayor parte de las veces? Diferenciar evaluación de entrevistas que se realizan en zona de tránsito vs. calabozos.

- ¿Cuánto tiempo en promedio dura la entrevista? (habitualmente)
 - De acuerdo a su realidad ¿Qué información cree Ud. que es la más importante de indagar durante esta entrevista?
 - ¿Bajo qué criterios prioriza la información que debe obtener de esa entrevista, considerando el tiempo que tiene para realizarla?
- ¿Qué **aspectos** del desarrollo de esa entrevista Ud. considera que son los **más relevantes**? Explorar aspectos y sus razones. Ej. Duración, privacidad, etc.
 - ¿Qué aspectos de esa entrevista Ud. mejoraría? ¿Por qué? Razones.

14. PREPARACIÓN DE LA AUDIENCIA:

- ¿Qué significa para usted la etapa de preparación de la Audiencia? Espontáneo. Aclarar si se refiere a audiencia programada o control de detención.
- ¿Qué **aspectos de este proceso son relevantes** para lograr una preparación satisfactoria de esta etapa?
- ¿Cómo evaluaría Ud. el proceso de preparación de Audiencia?
- ¿Qué aspectos positivos visualiza Ud. en esta etapa? ¿Por qué?
- ¿Qué aspectos de esta etapa mejoraría? ¿Por qué?

15. DESARROLLO DE AUDIENCIA:

- ¿En qué consiste la Audiencia? Espontáneo. Aclarar si se refiere a audiencia programada o control de detención.
- ¿Qué **aspectos de este proceso son relevantes** para entregar un servicio de Defensoría satisfactorio para el imputado? Respuestas espontáneas.
 - **En relación a lo anterior:**
 - ¿Ud. considera que es relevante considerar si el imputado es hombre o mujer al momento de elaborar la estrategia de un caso? ¿Por qué? ¿En qué sentido?
 - Considerando que existiesen diferencias por género ¿Qué tipo de información diferenciada entre hombre y mujeres considera relevante para elaborar la estrategia del caso?
 - **Por otro lado...**
 - ¿Qué opinión tiene Ud. acerca de las audiencias en bloque? Explorar.
 - ¿En qué caso se utilizan? ¿Cuáles son los criterios que allí priman?
 - En el caso de que no esté de acuerdo con las audiencias en bloque, consultar respecto a qué hace como defensor para evitar este tipo de audiencias o que acciones podría realizar.
- ¿Cómo evaluaría Ud. el servicio que entrega la Defensoría en casos que terminan en Primera audiencia?
 - ¿Qué aspectos, **externos y/o propios del desempeño del Defensor**, considera Ud. que son **positivos** en esta etapa?

- ¿Qué aspectos, **externos y/o propios del desempeño del Defensor**, considera Ud. que **debieran mejorar** en el desarrollo de la audiencia para entregar un mejor servicio?

16. TÉRMINO DE LA AUDIENCIA:

- *¿Cree usted que el imputado entendió cabalmente:*
 - lo que se discutió en la Audiencia?
 - la resolución del Juez?
- Al finalizar la audiencia ¿El imputado sabe cuáles son sus obligaciones y/o consecuencias? Si / No
¿Quién le entregó esta información? Indagar respecto de si solo se entregó información desde el tribunal o si el defensor instruyó al imputado al respecto.
- ¿Qué aspectos piensa Ud. que se podrían mejorar para hacer esta etapa más satisfactoria? ¿Por qué? Razones.

17. ENTREGA DE INFORMACIÓN

- ¿Qué piensa Ud. acerca de la información que se le entrega al imputado luego de la audiencia? Espontáneo. En general indagar respecto de si la información es entregada por el tribunal o por el defensor y la defensoría.
 - ¿Qué tipo de información se le entrega al imputado al finalizar la audiencia?
 - ¿Quién le entrega esa información? Explorar si él entrega algún tipo de información: ¿De qué tipo? ¿De qué forma?
- ¿Qué aspectos relativos a la entrega de información Ud. mejoraría en este proceso? Razones.
- ¿Qué tipo de información Ud. considera relevante de entregar a los imputados luego del término de su audiencia? ¿Por qué?
- Ejemplo: Dejar esta pregunta abierta y utilizar los ejemplos sólo de guía para indagar en caso de haber respuesta espontánea.
 - Resolución y obligaciones impuestas en ella.
 - Consecuencias del incumplimiento de esas obligaciones.
 - Formas de cumplimiento.
 - Datos para contactarse con el Abogado

18. EVALUACIÓN DESEMPEÑO DE LOS DEFENSORES PÚBLICOS (Locales y Licitados):

Finalmente necesitamos conocer su punto de vista en relación al desempeño actual de los Defensores Públicos en general:

- En términos generales ¿Cómo evaluaría Ud. el desempeño actual de los Defensores públicos? ¿Por qué?
- ¿Qué variables externas y/o propias del Defensor cree Ud. que inciden en el desempeño (positivo o negativo) de los Defensores Públicos? Indagar en los principales aspectos que sustentan esa percepción y las variables que inciden en esto.

- De acuerdo a su evaluación ¿Cuáles serían las principales fortalezas que Ud. observa en el desempeño actual de los Defensores Públicos?
- ¿Cuáles cree Ud. que serían las principales debilidades asociadas al desempeño actual de los Defensores Públicos?
- **¿Ud. percibe diferencias en el desempeño actual de Defensores Locales vs. Licitados?**
¿Cuáles? ¿Por qué? Explorar cuáles son los atributos en los que se perciben diferencias.
- Actualmente ¿Conoce Ud. buenas prácticas aplicadas en general en este sistema o en otro que se podrían tomar como ejemplo para mejorar el desempeño de la Defensoría Penal Pública? ¿Cuáles?
¿Por qué?

Agradecimiento por el tiempo y atención prestada para esta entrevista.

6. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: ENTREVISTA FISCALES

INTRODUCCIÓN

- Agradecimiento al entrevistado por acceder a dar la entrevista a **IPSOS CHILE**.
- Presentación del moderador.
- Objetivo de la Entrevista:
“El objetivo de esta reunión es realizar una entrevista informal para conocer su percepción acerca del servicio de defensa penal que prestan Defensores y abogados de Corte, que actúan en el nuevo Sistema Procesal Penal, tanto desde el punto de vista técnico como respecto del trato hacia el cliente”.

EXPLORACIÓN SOBRE ROL DEL DEFENSOR PÚBLICO

- Dentro de este sistema ¿Cuál es el rol del Defensor Público? Explorar.
- ¿Qué **características o atributos relevantes** debe tener un Defensor Público, a modo de satisfacer las necesidades del sistema y de los clientes / imputados? Explorar en los atributos que surgen espontáneamente de los entrevistados.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL DEFENSOR PÚBLICO

- En términos generales ¿Cómo evaluaría Ud. el desempeño actual de los Defensores públicos? ¿Por qué?
- ¿Qué variables externas y propias del Defensor cree Ud. que inciden en el desempeño (positivo o negativo) de los Defensores Públicos? Indagar en los principales aspectos que sustentan esa percepción y las variables que inciden en esto.
- De acuerdo a su evaluación ¿Cuáles serían las principales fortalezas que Ud. observa en el desempeño de los Defensores Públicos?
- ¿Cuáles cree Ud. que serían las principales debilidades asociadas al desempeño de los Defensores Públicos?
- Ahora vamos a evaluar el desempeño de los Defensores Públicos en cada uno de los atributos anteriormente definidos como importante de considerar en el servicio de la DPP:
- Nombrar cada atributo anteriormente mencionado por el entrevistado y evaluar del desempeño de los Defensores en relación con éstos.
- Luego si no son mencionados, evaluar puntualmente los siguientes aspectos:
 - **Nivel argumentativo:**
 - Nivel de preparación de los casos.
 - Elaboración de teorías para los casos.
 - Teorías bien elaboradas jurídicamente.

- Teorías acordes a los hechos.
- Presentación adecuada de teorías.
- **Destrezas de Litigación:**
 - Presentación adecuada del caso en los alegatos de apertura.
 - Conclusiones concordantes con la teoría del caso en alegato de clausura.
 - Presenta conclusiones en concordancia con la prueba conocida en el juicio.
 - Entrega de perspectivas interesante para la resolución del caso.
 - Uso adecuado de preguntas al hacer examen de testigos / peritos.
 - Presentación adecuada de la prueba material.
 - Uso adecuado de preguntas para realizar el contraexamen.
 - Uso de objeción adecuada.
- **Conocimientos técnicos y uso de jurisprudencia:**
 - Adecuado conocimiento de derecho penal.
 - Adecuado conocimiento de derecho procesal penal.
 - Uso adecuado de jurisprudencia al argumentar su caso.
- **Agotamiento de todos los medios de defensa:**
 - Conocimiento acabado de la investigación para ejercer adecuadamente medios de defensa.
 - Durante el proceso ejerce acciones necesarias para que las restricciones de derechos se realicen según la ley.
 - Promueve acuerdos de salidas alternativas que beneficien al imputado.
 - Presenta antecedentes relevantes para el desarrollo de la investigación.
 - Adecuada asesoría del Defensor al imputado en ocasiones en que se reconoce responsabilidad.
- **Enfoque de Género:**
 - ¿El enfoque de género le parece un enfoque relevante para realizar una defensa jurídica? ¿Por qué?
 - En el caso de las mujeres imputadas ¿le parece que existe alguna(s) variables relevantes que el Defensor debe considerar para realizar su defensa? ¿cuáles?
 - Para hacer la defensa de un caso ¿Ud. ha observado si la construcción de argumentos que realiza el Defensor es diferente cuando se trata de una imputada mujer o de un imputado hombre?
- **Uso de lenguaje / oratoria**
- **Trato con el imputado**
 - Trato cortés y respetuoso
 - Recaba su voluntad y la respeta

- **Presentación Personal**

- Luego de evaluar los atributos, indagar:
- ¿Ud. percibe diferencias en el desempeño de Defensores Locales vs. Licitados? ¿en qué sentido? Explorar cuáles son los atributos en los que se perciben diferencias.

ASPECTOS POSIBLES DE MEJORAR EN EL DESEMPEÑO DE LOS DEFENSORES PUBLICOS Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA DPP

- ¿Qué variables externas al Defensor se podrían trabajar para mejorar su desempeño? Variables asociadas al funcionamiento del sistema.
- Actualmente ¿Conoce Ud. buenas prácticas aplicadas en general en este sistema o en otro que se podrían tomar como ejemplo para mejorar el desempeño de la Defensoría Penal Pública? ¿Cuáles? ¿Por qué?

Agradecimiento por el tiempo y atención prestada para esta entrevista.

7. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: JUECES DE GARANTÍA

INTRODUCCIÓN

- Agradecimiento al entrevistado por acceder a dar la entrevista a **IPSOS CHILE**.
- Presentación del moderador.
- Objetivo de la Entrevista:
“El objetivo de esta reunión es realizar una entrevista informal para conocer su percepción acerca del servicio de defensa penal que prestan Defensores y abogados de Corte, que actúan en el nuevo Sistema Procesal Penal, tanto desde el punto de vista técnico como respecto del trato hacia el cliente”.

EXPLORACIÓN SOBRE ROL DEL DEFENSOR PÚBLICO

- Dentro de este sistema ¿Cuál es el rol del Defensor Público? Explorar.
- ¿Qué **características o atributos relevantes** debe tener un Defensor Público, a modo de satisfacer las necesidades del sistema y de los clientes / imputados? Explorar en los atributos que surgen espontáneamente de los entrevistados.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL DEFENSOR PÚBLICO

- En términos generales ¿Cómo evaluaría Ud. el desempeño actual de los Defensores públicos? ¿Por qué?
- ¿Qué variables externas y propias del Defensor cree Ud. que inciden en el desempeño (positivo o negativo) de los Defensores Públicos? Indagar en los principales aspectos que sustentan esa percepción y las variables que inciden en esto.
- De acuerdo a su evaluación ¿Cuáles serían las principales fortalezas que Ud. observa en el desempeño de los Defensores Públicos?
- ¿Cuáles cree Ud. que serían las principales debilidades asociadas al desempeño de los Defensores Públicos?
- Ahora vamos a evaluar el desempeño de los Defensores Públicos en cada uno de los atributos anteriormente definidos como importante de considerar en el servicio de la DPP:
- Nombrar cada atributo anteriormente mencionado por el entrevistado y evaluar del desempeño de los Defensores en relación con éstos.
- Luego si no son mencionados, evaluar puntualmente los siguientes aspectos:
 - **Nivel argumentativo:**
 - Nivel de preparación de los casos.
 - Elaboración de teorías para los casos.
 - Teorías bien elaboradas jurídicamente.

- Teorías acordes a los hechos.
- Presentación adecuada de teorías.
- **Destrezas de Litigación:**
 - Presentación adecuada del caso en los alegatos de apertura.
 - Conclusiones concordantes con la teoría del caso en alegato de clausura.
 - Presenta conclusiones en concordancia con la prueba conocida en el juicio.
 - Entrega de perspectivas interesante para la resolución del caso.
 - Uso adecuado de preguntas al hacer examen de testigos / peritos.
 - Presentación adecuada de la prueba material.
 - Uso adecuado de preguntas para realizar el contraexamen.
 - Uso de objeción adecuada.
- **Conocimientos técnicos y uso de jurisprudencia:**
 - Adecuado conocimiento de derecho penal.
 - Adecuado conocimiento de derecho procesal penal.
 - Uso adecuado de jurisprudencia al argumentar su caso.
- **Agotamiento de todos los medios de defensa:**
 - Conocimiento acabado de la investigación para ejercer adecuadamente medios de defensa.
 - Durante el proceso ejerce acciones necesarias para que las restricciones de derechos se realicen según la ley.
 - Promueve acuerdos de salidas alternativas que beneficien al imputado.
 - Presenta antecedentes relevantes para el desarrollo de la investigación.
 - Adecuada asesoría del Defensor al imputado en ocasiones en que se reconoce responsabilidad.
- **Enfoque de Género:**
 - ¿El enfoque de género le parece un enfoque relevante para realizar una defensa jurídica? ¿Por qué?
 - En el caso de las mujeres imputadas ¿le parece que existe alguna(s) variables relevantes que el Defensor debe considerar para realizar su defensa? ¿cuáles?
 - Para hacer la defensa de un caso ¿Ud. ha observado si la construcción de argumentos que realiza el Defensor es diferente cuando se trata de una imputada mujer o de un imputado hombre?
- **Uso de lenguaje / oratoria**
- **Trato con el imputado**
 - Trato cortés y respetuoso
 - Recaba su voluntad y la respeta

- **Presentación Personal**

- Luego de evaluar los atributos, indagar:
- ¿Ud. percibe diferencias en el desempeño de Defensores Locales vs. Licitados? ¿en qué sentido? Explorar cuáles son los atributos en los que se perciben diferencias.

ASPECTOS POSIBLES DE MEJORAR EN EL DESEMPEÑO DE LOS DEFENSORES PUBLICOS Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA DPP

- ¿Qué variables externas al Defensor se podrían trabajar para mejorar su desempeño? Variables asociadas al funcionamiento del sistema.
- Actualmente ¿Conoce Ud. buenas prácticas aplicadas en general en este sistema o en otro que se podrían tomar como ejemplo para mejorar el desempeño de la Defensoría Penal Pública? ¿Cuáles? ¿Por qué?

Agradecimiento por el tiempo y atención prestada para esta entrevista.

8. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: JUECES TOP

INTRODUCCIÓN

- Agradecimiento al entrevistado por acceder a dar la entrevista a **IPSOS CHILE**.
- Presentación del moderador.
- Objetivo de la Entrevista:
“El objetivo de esta reunión es realizar una entrevista informal para conocer su percepción acerca del servicio de defensa penal que prestan Defensores y abogados de Corte, que actúan en el nuevo Sistema Procesal Penal, tanto desde el punto de vista técnico como respecto del trato hacia el cliente”.

EXPLORACIÓN SOBRE ROL DEL DEFENSOR PÚBLICO

- Dentro de este sistema ¿Cuál es el rol del Defensor Público? Explorar.
- ¿Qué **características o atributos relevantes** debe tener un Defensor Público, a modo de satisfacer las necesidades del sistema y de los clientes / imputados? Explorar en los atributos que surgen espontáneamente de los entrevistados.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL DEFENSOR PÚBLICO

- En términos generales ¿Cómo evaluaría Ud. el desempeño actual de los Defensores públicos? ¿Por qué?
- ¿Qué variables externas y propias del Defensor cree Ud. que inciden en el desempeño (positivo o negativo) de los Defensores Públicos? Indagar en los principales aspectos que sustentan esa percepción y las variables que inciden en esto.
- De acuerdo a su evaluación ¿Cuáles serían las principales fortalezas que Ud. observa en el desempeño de los Defensores Públicos?
- ¿Cuáles cree Ud. que serían las principales debilidades asociadas al desempeño de los Defensores Públicos?
- Ahora vamos a evaluar el desempeño de los Defensores Públicos en cada uno de los atributos anteriormente definidos como importante de considerar en el servicio de la DPP:
- Nombrar cada atributo anteriormente mencionado por el entrevistado y evaluar del desempeño de los Defensores en relación con éstos.
- Luego si no son mencionados, evaluar puntualmente los siguientes aspectos:
 - **Nivel argumentativo:**
 - Nivel de preparación de los casos.
 - Elaboración de teorías para los casos.
 - Teorías bien elaboradas jurídicamente.

- Teorías acordes a los hechos.
- Presentación adecuada de teorías.
- **Destrezas de Litigación:**
 - Presentación adecuada del caso en los alegatos de apertura.
 - Conclusiones concordantes con la teoría del caso en alegato de clausura.
 - Presenta conclusiones en concordancia con la prueba conocida en el juicio.
 - Entrega de perspectivas interesante para la resolución del caso.
 - Uso adecuado de preguntas al hacer examen de testigos / peritos.
 - Presentación adecuada de la prueba material.
 - Uso adecuado de preguntas para realizar el contraexamen.
 - Uso de objeción adecuada.
- **Conocimientos técnicos y uso de jurisprudencia:**
 - Adecuado conocimiento de derecho penal.
 - Adecuado conocimiento de derecho procesal penal.
 - Uso adecuado de jurisprudencia al argumentar su caso.
- **Agotamiento de todos los medios de defensa:**
 - Conocimiento acabado de la investigación para ejercer adecuadamente medios de defensa.
 - Durante el proceso ejerce acciones necesarias para que las restricciones de derechos se realicen según la ley.
 - Promueve acuerdos de salidas alternativas que beneficien al imputado.
 - Presenta antecedentes relevantes para el desarrollo de la investigación.
 - Adecuada asesoría del Defensor al imputado en ocasiones en que se reconoce responsabilidad.
- **Enfoque de Género:**
 - ¿El enfoque de género le parece un enfoque relevante para realizar una defensa jurídica? ¿Por qué?
 - En el caso de las mujeres imputadas ¿le parece que existe alguna(s) variables relevantes que el Defensor debe considerar para realizar su defensa? ¿cuáles?
 - Para hacer la defensa de un caso ¿Ud. ha observado si la construcción de argumentos que realiza el Defensor es diferente cuando se trata de una imputada mujer o de un imputado hombre?
- **Uso de lenguaje / oratoria**
- **Trato con el imputado**
 - Trato cortés y respetuoso
 - Recaba su voluntad y la respeta

- **Presentación Personal**

- Luego de evaluar los atributos, indagar:
- ¿Ud. percibe diferencias en el desempeño de Defensores Locales vs. Licitados? ¿en qué sentido? Explorar cuáles son los atributos en los que se perciben diferencias.

ASPECTOS POSIBLES DE MEJORAR EN EL DESEMPEÑO DE LOS DEFENSORES PUBLICOS Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA DPP

- ¿Qué variables externas al Defensor se podrían trabajar para mejorar su desempeño? Variables asociadas al funcionamiento del sistema.
- Actualmente ¿Conoce Ud. buenas prácticas aplicadas en general en este sistema o en otro que se podrían tomar como ejemplo para mejorar el desempeño de la Defensoría Penal Pública? ¿Cuáles? ¿Por qué?

Agradecimiento por el tiempo y atención prestada para esta entrevista.

9. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: MINISTROS DE CORTE

INTRODUCCIÓN

- Agradecimiento al entrevistado por acceder a dar la entrevista a **IPSOS CHILE**.
- Presentación del moderador.
- Objetivo de la Entrevista:
“El objetivo de esta reunión es realizar una entrevista informal para conocer su percepción acerca del servicio de defensa penal que prestan defensores y abogados de Corte, que actúan en el nuevo Sistema Procesal Penal, tanto desde el punto de vista técnico como respecto del trato hacia el cliente”.

EXPLORACIÓN SOBRE ROL DEL DEFENSOR PÚBLICO

- Según lo que Ud. entiende ¿Cuál es el rol de la Defensoría Penal Pública como institución en el nuevo Sistema Procesal Penal?
- Dentro de este sistema ¿Cuál es el rol del Defensor Público? Explorar.
- ¿Qué **características o atributos relevantes debe tener un Defensor Público**, a modo de satisfacer las necesidades del sistema y de los clientes / imputados? Explorar en los atributos que surgen espontáneamente de los entrevistados.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL DEFENSOR PÚBLICO

- En términos generales ¿Cómo evaluaría Ud. el desempeño actual de los Defensores públicos? ¿Por qué?
- ¿Qué variables externas y propias del defensor cree Ud. que inciden en el desempeño (positivo o negativo) de los Defensores Públicos? Indagar en los principales aspectos que sustentan esa percepción y las variables que inciden en éste.
- De acuerdo a su evaluación ¿Cuáles serían las principales fortalezas que Ud. observa en el desempeño de los Defensores Públicos?
- ¿Cuáles cree Ud. que serían las principales debilidades asociadas al desempeño de los Defensores Públicos?
- Ahora vamos a evaluar el desempeño de los Defensores Públicos en cada uno de los atributos anteriormente definidos como importante de considerar en el servicio de la DPP.
 - Nombrar cada atributo anteriormente mencionado por el entrevistado y evaluar del desempeño de los Defensores en relación con éstos.
 - Evaluar particularmente respecto a los siguientes aspectos:
 - **Agotamiento de medio de Defensa:**

- Los defensores ¿conocen suficientemente el recurso y los antecedentes en que se funda para ejercer adecuadamente todos los medios de defensa?
- ¿Los recursos interpuestos por los defensores les parecen bien fundados (sin importar que sean acogidos o rechazados)?

- **Nivel argumentativo:**
- Durante la audiencia ¿los Defensores presentan adecuada y coherentemente los argumentos en que se funda el recurso?
- ¿Esos argumentos están lógicamente estructurados?

- **Destrezas de litigación**
- ¿La estructura expositiva de los alegatos de los Defensores, permite enfatizar los aspectos en los que se funda el recurso?
- ¿Los Defensores son capaces de reaccionar adecuadamente en su replica los argumentos presentados por la parte contraria?

- **Conocimientos Técnicos**
- ¿El Defensor tiene conocimientos suficientes en Derecho Penal? ¿Los usan adecuadamente al alegar?
- ¿El Defensor tiene conocimientos suficientes en Derecho Procesal Penal? ¿Los usan adecuadamente al alegar?
- El Defensor ¿Usa la jurisprudencia relevante para argumentar sus casos?

- **Enfoque de Género:**
- ¿El enfoque de género le parece un enfoque relevante para realizar una defensa jurídica? ¿Por qué?
- En el caso de las mujeres imputadas ¿le parece que existe alguna(s) variables relevantes que el defensor debe considerar para realizar su defensa? ¿cuáles?
- Para hacer la defensa de un caso ¿Ud. ha observado si la construcción de argumentos que realiza el defensor es diferente cuando se trata de una imputada mujer o de un imputado hombre?

- **Uso de lenguaje / oratoria**
- **Presentación personal**
- **Trato con los imputados**
 - Trato cortés y respetuoso
 - Recaba su voluntad y la respeta

- **Luego de evaluar los atributos, indagar:**

- ¿Ud. percibe diferencias en el desempeño de Defensores Locales vs. Licitados? ¿En qué sentido? Explorar cuáles son los atributos en los que se perciben diferencias.

ASPECTOS POSIBLES DE MEJORAR EN EL DESEMPEÑO DE LOS DEFENSORES PUBLICOS Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA DPP

- ¿Qué variables externas al Defensor se podrían trabajar para mejorar su desempeño? Variables asociadas al funcionamiento del sistema.
- Actualmente ¿Conoce Ud. buenas prácticas aplicadas en general en este sistema o en otro que se podrían tomar como ejemplo para mejorar el desempeño de la Defensoría Penal Pública? ¿Cuáles? ¿Por qué?

Agradecimiento por el tiempo y atención prestada para esta entrevista.

10. PAUTA GUÍA ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD: LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO

DEFENSORÍA:

Fecha :

TIPO: Local, Licitada, Abogados Convenio

DEFENSOR:

ASISTENTE:

1. ¿Cuántas personas laboran en la Defensoría (Defensores, Asistentes, Junior, Guardia, Administrador de Causas, otro)?
2. Tipos de atención de público:
 - Telefónica (¿en qué caso la toma el defensor?)
 - Presencial (¿con cita?)
 - Otra
3. ¿Que pasa si consultan por causa que no esta ingresada al SIGDP?
4. ¿Sólo manejan causas penales? ¿Derivadas de la DPP?
5. Derivación de causas:
 - ¿Entre Defensorías licitadas? ¿Con qué frecuencia?
 - ¿Entre Defensoría local y licitada? ¿Con qué frecuencia?
6. ¿Atienden causas mixtas? (adolescentes con adultos) ¿Son derivadas o por control de detención?
7. Las Notificaciones, además de llegarles por correo electrónico, ¿les llegan por otra vía?
8. ¿En que casos una Defensoría licitada devuelve causa a Defensoría local?
9. Una Defensoría licitada ¿podría rechazar derivaciones de una causa emanada de la Defensoría local? ¿en que casos?
10. ¿Cómo se recepcionan las causas derivadas?
11. ¿Quién ingresa las causas al SIGDP? ¿Quién las actualiza?
12. Aparte de la agenda electrónica, ¿manejan agendas por Defensor (citas programadas, audiencias orales, otro) ?
13. La agenda electrónica (que envía Tribunales) ¿viene una por Control de Detención y otra por Audiencia Programada?
14. En SIGDP ¿existe algo similar a agenda?
15. ¿Con qué periodicidad Tribunales envía las agendas?
16. ¿Las agendas vienen con el Defensor asignado? ¿Puede cambiarse? ¿Quien puede autorizar el cambio?
17. ¿Pueden llegarles causas que pertenecen a una zona no incluida en el contrato?
18. Cuando llaman o vienen a consultar por el status de una causa, ¿qué información de identificación se le pide a la persona que consulta? ¿Se valida que quien pregunta tenga relación con el imputado?
19. ¿Cuál es el procedimiento cuando una causa se cierra?
20. ¿Con qué frecuencia se facturan las causas cerradas?
21. ¿Quién administra y como lo hace, con la cantidad de causas ejecutadas versus las asignadas por contrato?
22. ¿Qué pasa si se procesan y completan la cantidad de causas contratadas en un período menor al correspondiente a la duración del contrato?

11. LEVANTAMIENTO DEL CICLO DE SERVICIO: TABLA DE ENTREVISTADOS

TIPO OFICINA	CIUDAD	DEFENSORIA	ENTREVISTADO	CARGO	
LOCAL	Santiago	Centro de Justicia	Francisco García	Defensor local	
				Asistente	
			Pablo Aranda	Defensor Juvenil Jefe	
			Leonardo Di-Domenico	Defensor Juvenil	
				Noelia Morales	Asistente juvenil
	Puente Alto	Defensoría Local	Ximena Silva	Defensor Encargado	
			Juan Pablo Gómez	Defensor local	
			Isabel Balladares	Asistente	
	Melipilla	Defensoría Local	Eduardo Libretti	Defensor Encargado	
	Viña del Mar	Defensoría Local	Claudio Pérez	Defensor Encargado	
			Evelyn Pinto	Asistente	
	Valparaíso	Defensoría Local	Marcos Schmitt	Defensor Encargado	
			Claudia Pacheco	Asistente	
	LICITADA	Santiago	Defensoría Licitada DJP de Santiago	José Rojas	Defensor Encargado
Marcela Moya				Asistente	
Paola Jaramillo				Asistente	
Santiago		Defensoría Licitada Asesorías Jurídicas y Defensas Legales	Christian Rojas	Defensor Encargado	
				Asistente	
Santiago		Defensoría y Servicios Penales Ltda	Diana Correa	Defensor Encargado	
Puente Alto		Piddo, Ossandón, Montiglio SA	Alejandra Fuentes	Asistente	
Melipilla		Ab González, Núñez Y Pino Ltda	Abraham Núñez	Defensor Encargado	
Rancagua		Guzmán, Retamal y Suarez Ab Ltda	Roxana Fincheira	Defensor Encargado	
			Ángela Vidal	Asistente	
			Jaime Lobos	Defensor Encargado	
Rancagua		Soc de Serv jurídicos ADEIUS Ltda	José Ignacio Barahona	Defensor	
			Ximena Fuenzalida	Asistente	
			Daniel Cerda	Asistente	
	Jacqueline Astorga		Asistente		
ABOGADO EN CONVENIO	Valparaíso	Ana Carolina Brintrup	Jacqueline Astorga	Asistente	
	Viña del Mar		Marco Martínez	Defensor en convenio	
				Mauricio Ramírez	Asistente
			Karol Aguilera	Asistente	

12. INSTRUMENTO CUANTITATIVO: SATISFACCION ATENCION PRIMERA AUDIENCIA

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**
IMPUTADOS AUDIENCIA PROGRAMADA Y CONTROL DE DETENCIÓN
Medición: OCTUBRE 2009

ID

NOMBRE IMPUTADO:

TRIBUNAL TELÉFONO ENCUESTADO:

ABOGADO DEFENSOR:

EDAD AÑOS → 14 a 18 Años 1 26 a 35 Años 3 46 a 55 Años 5
18 a 25 Años 2 36 a 45 Años 4 56 a 65 Años 6
66 y + Años 7

SEXO Hombre 1 ESTADO CIVIL Casado 1 ¿Cuál es su posición en la familia?
Mujer 2 Soltero 2 Jefe de Hogar 1
Cónyuge 2
Hijo 3
Otro 4

LUGAR DE RESIDENCIA

Santiago 1 Comuna
Regiones 2 Ciudad

¿Es usted el Jefe de hogar? Sí 1 Responder sólo por Jefe de hogar NO 2 Responder por entrevistado y Jefe de hogar

SITUACION LABORAL	Entrevistado	Jefe de hogar	ACTIVIDAD	Entrevistado	Jefe de hogar
Actividad remunerada	1	1	Trabaja Ocasionalmente	1	1
Desempleado	2	2	Obrero no calificado, oficio menor, Servicio domestico	2	2
Estudiante	3	3	Obrero calificado, capataz, microempresario	3	3
Jubilado	4	4	Empleado administrativo medio, vendedor, Jefe de sección	4	4
Dueña de casa	5	5	Ejecutivo medio, profesional, mediano empresario	5	5
			Alto ejecutivo, profesión liberal independiente, Gran empresario	6	6

NIVEL EDUCACIONAL	Entrevistado	Jefe de hogar		Entrevistado	Jefe de hogar		Entrevistado	Jefe de hogar
Básica Incompleta	1	1	Media Completa	4	4	Univers. Incompleta	7	7
Básica Completa	2	2	Técnica Incompleta	5	5	Univers. Completa	8	8
Media Incompleta	3	3	Técnica Completa	6	6	Post Grado	9	9

CÓDIGO ENCUESTADORA

CÓDIGO REVISOR

CONTROL DE MUESTRA

CIUDADES			
Iquique	<input type="text"/>	Rancagua	<input type="text"/>
Antofagasta	<input type="text"/>	San Fernando	<input type="text"/>
Calama	<input type="text"/>	Curicó	<input type="text"/>
Copiapó	<input type="text"/>	Linares	<input type="text"/>
Coquimbo	<input type="text"/>	Talca	<input type="text"/>
La Serena	<input type="text"/>	Chillán	<input type="text"/>
Ovalle	<input type="text"/>	Concepción	<input type="text"/>
Los Andes	<input type="text"/>	Los Ángeles	<input type="text"/>
San Antonio	<input type="text"/>	Talcahuano	<input type="text"/>
Valparaíso	<input type="text"/>	Temuco	<input type="text"/>
Viña del Mar	<input type="text"/>	Osorno	<input type="text"/>
		Puerto Montt	<input type="text"/>
		Coyhaique	<input type="text"/>
		Punta Arenas	<input type="text"/>
		Conchalí	<input type="text"/>
		Las Condes	<input type="text"/>
		Santiago	<input type="text"/>
		La Florida	<input type="text"/>
		Maipú	<input type="text"/>
		San Bernardo	<input type="text"/>
		Valdivia	<input type="text"/>
		Arica	<input type="text"/>

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA - DPP

Buenos días / tardes, mi nombre es..... Soy de Ipsos-PuntoVista, empresa de Investigación de Mercados, y estamos realizando un estudio para conocer la percepción sobre la Satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública. Para esto, le solicitamos nos ayude respondiendo unas preguntas, lo que sólo le tomará algunos minutos. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar el servicio de la DPP.

- 0.- Para comenzar, nos podría decir si su abogado defensor se lo proporcionó el Estado: **(Pregunta Filtro)**
- Si 1 No 2
 Pasar a Preg. 1 Agradecer y Terminar
- 1.- Quisieramos saber si esta es su Primera Audiencia: **(Pregunta Filtro)**
- Si 1 No 2
 Pasar a Preg. 2 Agradecer y Terminar
- 2.- ¿Usted terminó su causa en Primera Audiencia?: **(Pregunta Filtro)**
- Si 1 No 2
 Pasar a Preg. 3 Agradecer y Terminar
- 3.- ¿Cómo terminó su causa en Primera Audiencia? **(Respuesta Espontánea)**
- | | |
|--|----|
| Suspensión Condicional del Procedimiento | 1 |
| Acuerdo Reparatorio | 2 |
| Sobreseimiento Temporal | 3 |
| Sobreseimiento Definitivo | 4 |
| Derivación | 5 |
| Facultativos de la Fiscalía | 6 |
| Sentencia Condenatoria | 7 |
| Sentencia Absolutoria | 8 |
| Otro / Conciliación : | 9 |
| No Sabe / No Responde | 10 |
- 4.- De qué forma acudió a Primera Audiencia?: **(Respuesta Única)**
- **Audiencia Programada** (Usted fue citado a un tribunal) 1
- **Control de detención** (Usted fue detenido y pasado al tribunal dentro de 24 horas) 2

ENTREVISTA CON EL DEFENSOR / PREPARACIÓN DE LA AUDIENCIA

- 5.- ¿En qué lugar tomó contacto por primera vez con el Abogado Defensor? **(Respuesta Única)**
- | | |
|---|---|
| En dependencias policiales | 1 |
| En la zona de tránsito | 2 |
| En el recinto del Tribunal de Garantía (calabozo, pasillo, otro no Audiencia) | 3 |
| En la sala de Audiencia | 4 |
| En las oficinas del Abogado Defensor | 5 |
| Otras (Especificar): | 6 |
- 6.- ¿En qué momento se entrevistó con el Abogado Defensor?
- | | |
|---|---|
| Antes de la Primera Audiencia con el Juez de Garantía | 1 |
| En la misma Audiencia | 2 |
| No conversó ni antes ni durante la Primera Audiencia | 3 |
| Otras (Especificar): | 4 |
- Pasar a Preg.14
- 7.- Con respecto a las **condiciones físicas y ambientales** del lugar donde se realizó **la primera entrevista**, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con ellas? → Entregar Tarjeta
- 8.- Con respecto a las **condiciones de privacidad** en que se realizó **la primera entrevista** con el Abogado Defensor, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con ellas? → Entregar Tarjeta

9.- En la entrevista que Ud. sostuvo con el Abogado Defensor, éste le informó adecuadamente sobre las siguientes materias:

(Marque con una X aquellas que efectivamente ocurrieron)

- Le indicó por qué se estaban entrevistando 1
- Le señaló que sería su Defensor 2
- Le expuso sus derechos como imputado 3
- Le tomó sus datos personales 4
- Le informó que podía solicitar cambio de Abogado Defensor si no estaba conforme 5
- Le entregó copia de la Ficha que llenó el Defensor 6

10.- En la preparación de la defensa, el Defensor le expuso los siguientes temas:

(Marque con una X aquellas que efectivamente ocurrieron)

- Le preguntó el motivo por el que Ud. está detenido 1
- Le preguntó por los hechos sucedidos: Causa y antecedentes para la investigación. 2
- Le dió a conocer las alternativas que tenía para terminar el caso. 3
- Le informó acerca de los riesgos o las posibles consecuencias que cada una de las alternativas implicaba. 4
- Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted 5
- Le preguntó qué prefería Ud. respecto a la resolución del caso. 6
- Le informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían 7
- Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso. 8

11.- Con respecto a la **Entrevista con el Abogado Defensor**, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con ella?

Entregar Tarjeta

11.1. ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma?

12.- ¿Cuánto tiempo duró esa primera Entrevista?

Minutos

13.- ¿Estima que ese tiempo fue suficiente para que el Abogado Defensor conociera bien su caso en la Primera Audiencia?

Si 1 No 2

ENFOQUE DE GÉNERO

14.- A su juicio, ¿Entregó información personal o familiar que considera que fue relevante para su caso?

Si 1 No 2

Pasar a Preg. 14.1

Pasar a Preg. 16

14.1. ¿Cuál fue esa información?

15.- El Defensor ¿Usó esta información para desarrollar la estrategia del caso durante la audiencia?

Si 1 No 2

Pasar a Preg. 15.1

Pasar a Preg. 16

15.1. ¿Cómo la utilizó?

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

16.- A su juicio, ¿Contó el Abogado Defensor con antecedentes suficientes de su caso en la Primera Audiencia?

Si No

17.- ¿Me podría indicar cuán de acuerdo o en desacuerdo está Ud. con que en **el actuar de su Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia?**

(Marque con una X donde corresponda)

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	
La Defensa se realizó siguiendo sus indicaciones	1	2	3	4	5	Entregar Tarjeta
La estrategia estuvo de acuerdo con lo que habían acordado	1	2	3	4	5	
El desempeño del Defensor y los argumentos que usó en relación a esa estrategia fueron adecuados	1	2	3	4	5	
Le pareció que hubo algo que el Defensor debió incluir y que no mencionó	1	2	3	4	5	
Hubo algo que consideró importante para el caso, y que no pudo decir en la Audiencia	1	2	3	4	5	
Le pareció que el Defensor conocía bien su caso, incluido lo que había investigado el fiscal.	1	2	3	4	5	
El Defensor colaboró para que Ud. entendiera los cargos que le formularon	1	2	3	4	5	
Los acuerdos entre su Defensor y el Fiscal fueron adecuados y convenientes para Usted.	1	2	3	4	5	
El Defensor facilitó la entrada de sus familiares a la Audiencia	1	2	3	4	5	
El Defensor le explicó la o las decisiones que el juez tomó en su caso	1	2	3	4	5	

18.- En relación al desempeño de su Abogado Defensor en **el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal)**, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?

Entregar Tarjeta

18.1. ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma?

19.- Pensando en la **experiencia que ha tenido con el Abogado Defensor**, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, me podría indicar que tan satisfecho quedó con lo siguiente.....

- La importancia que le dió el Abogado Defensor a su caso
- La paciencia para explicarle y aclararle sus dudas
- La atención que el Abogado Defensor le prestó a lo que Ud. le dijo sobre los hechos
- El trato cordial y respetuoso
- La calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor
- El conocimiento y la preparación que tenía el Abogado Defensor de su caso
- La disposición que tuvo el Abogado Defensor para representarlo en la Audiencia
- Los acuerdos del Abogado Defensor con el Fiscal fueron beneficiosos para Usted

Entregar Tarjeta

20.- ¿Qué aspectos mejoraría del desempeño del Defensor Público en la Audiencia que acaba de tener?

PROBLEMAS / QUEJAS

21.- Durante el desarrollo de la Audiencia y en el contacto con su defensor ¿se presentó algún problema con el servicio que le prestaba el Abogado Defensor?

Si No
 Pasar a Preg. 22 Pasar a Preg. 25

22.- ¿Qué tipo de problema se presentó? **(Respuesta Espontánea)**

- No me gustó el trato que me dio
- No le dió suficiente importancia al caso
- Fue poco eficiente
- Fue poco competente
- Mala comunicación
- No me informó lo suficiente
- No me prestó la ayuda necesaria
- No me gustó el resultado de mi caso
- El Defensor no entregó suficiente información al juez
- Otros (especificar):
- No responde

23.- ¿Presentó o piensa presentar un Reclamo por el problema señalado?

Si No
 Pasar a Preg. 25 Pasar a Preg. 24

24.- ¿Por qué razón no presentó o no piensa presentar un reclamo? **(Respuesta Espontánea)**

- Me gustó el Abogado Defensor
- Por temor a perjudicar su caso
- No sabía que podía hacerlo
- No sabía dónde ni cómo hacerlo
- Porque todo iba a quedar en nada
- Otros (especificar):

CIERRE / TÉRMINO DE LA AUDIENCIA

25.- En relación al **resultado de su causa en Primera Audiencia**, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?

Entregar Tarjeta

25.1. ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma?

26.- ¿Me podría indicar cuán de acuerdo o en desacuerdo está Ud. con la **información entregada al término de la Audiencia?**

(Marque con una X donde corresponda)

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
El Defensor le entregó información suficiente y adecuada de su resolución luego de terminar la Audiencia	1	2	3	4	5
El Defensor le informó de las obligaciones impuestas en la resolución y consecuencias del incumplimiento de éstas	1	2	3	4	5
El Defensor le entregó información de contacto en caso que fuese necesario	1	2	3	4	5
Le parece que pueda dirigirse al Defensor en caso que tenga alguna duda o problema sobre este caso	1	2	3	4	5
Sabe dónde tiene que dirigirse para pedir información adicional de su causa	1	2	3	4	5
Sabe dónde están las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	1	2	3	4	5
Conoce los teléfonos de las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	1	2	3	4	5
En caso de que la sentencia le imponga alguna obligación, Usted sabe cómo, cuándo y dónde cumplirla.	1	2	3	4	5

Entregar Tarjeta

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LA DPP

27.- Considerando todos los aspectos conversados, en relación a la **Entrevista y Preparación del caso con el Defensor, el Desarrollo de la Audiencia y el Resultado final de su causa**, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública en su conjunto? → **Entregar Tarjeta**

28.- A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar la Defensoría Penal Pública? **(Respuesta Espontánea)**

29.- En caso de tener nuevamente un problema con la justicia ¿Ud. confiaría su defensa a un Defensor Público?
Si No
Pasará a Preg. 30 Pasará a Preg. 31

30.- ¿Por qué lo haría? **(Pregunta Espontánea)**

El servicio es justo y de calidad	1
El servicio le da Confianza	2
El servicio le da Seguridad	3
Por la preparación de los Abogados Defensores	4
Porque no tengo otra opción	5
Otro: Especificar	6

EMOCIONES

31.- Después de todo lo que hemos conversado, le agradecería indicarme, ¿cuál de las siguientes imágenes representa mejor sus emociones con relación al servicio de la DPP?

EMOCIÓN	Emoción Principal	→ Entregar Tarjeta
Solitario / rechazado	1	
Apático / indiferente	2	
Aburrido	3	
Cansado / agotado	4	
Tímido	5	
Confundido	6	
Arrogante / engreído	7	
Escéptico	8	
Triste / deprimido	9	
Decepcionado / desilusionado	10	
Preocupado	11	
Alterado / dolido	12	
Intimidado	13	
Avergonzado / apenado	14	
Con culpa / remordido	15	
Disgustado / Descontento	16	
Molesto	17	
Explotado / abusado	18	
Enojado / furioso	19	
Odio	20	
Impactado / Shokeado	21	
Curioso / interesado	23	
Deseoso	24	
Agradecido	25	
Normal / en paz	26	
Tranquilo	27	
Entretenido / divertido	28	
Confiado	29	
Feliz / contento	30	
Cálido	31	
Amor / apasionado	32	
Reconocido / especial	33	
Afinidad / camaradería	34	
Inspirado / optimista	35	
Atraído / encantado	36	
Libre	37	
Seducido	38	
Seguro	39	
Orgullosa / con auto-estima	40	
Entusiasmado	41	
Ninguna (No estimular)	99	

AGRADECER Y PASAR A LA TAPA

13. **INSTRUMENTO CUANTITATIVO: SATISFACCION
ATENCION EN OFICINAS**

**ESTUDIO DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN EN OFICINAS DE LA DPP
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA**
IMPUTADOS, FAMILIARES Y OTROS QUE HAYAN VISITADO LAS OFICINAS DPP
Medición: OCTUBRE 2009

ID

NOMBRE:

OFICINA: TELÉFONO ENCUESTADO:

EDAD AÑOS → 14 a 18 Años 1 26 a 35 Años 3 46 a 55 Años 5
18 a 25 Años 2 36 a 45 Años 4 56 a 65 Años 6
66 y + Años 7

SEXO Hombre 1 ESTADO CIVIL Casado 1 ¿Cuál es su posición en la familia?
Mujer 2 Soltero 2 Jefe de Hogar 1
Cónyuge 2
Hijo 3
Otro 4

LUGAR DE RESIDENCIA

Santiago 1 Comuna

Regiones 2 Ciudad

¿Es usted el Jefe de hogar? Sí 1 *Responder sólo por Jefe de hogar* NO 2 *Responder por entrevistado y Jefe de hogar*

SITUACION LABORAL	Entrevistado	Jefe de hogar	ACTIVIDAD	Entrevistado	Jefe de hogar
Actividad remunerada	1	1	Trabaja Ocasionalmente	1	1
Desempleado	2	2	Obrero no calificado, oficio menor, Servicio domestico	2	2
Estudiante	3	3	Obrero calificado, capataz, microempresario	3	3
Jubilado	4	4	Empleado administrativo medio, vendedor, Jefe de sección	4	4
Dueña de casa	5	5	Ejecutivo medio, profesional, mediano empresario	5	5
			Alto ejecutivo, profesión liberal independiente, Gran empresario	6	6

NIVEL EDUCACIONAL	Entrevistado	Jefe de hogar		Entrevistado	Jefe de hogar		Entrevistado	Jefe de hogar
Básica Incompleta	1	1	Media Completa	4	4	Univers. Incompleta	7	7
Básica Completa	2	2	Técnica Incompleta	5	5	Univers. Completa	8	8
Media Incompleta	3	3	Técnica Completa	6	6	Post Grado	9	9

CÓDIGO ENCUESTADORA

CÓDIGO REVISOR

CONTROL DE MUESTRA

CIUDADES			
Iquique	<input type="text"/>	Rancagua	<input type="text"/>
Antofagasta	<input type="text"/>	San Fernando	<input type="text"/>
Calama	<input type="text"/>	Curicó	<input type="text"/>
Copiapó	<input type="text"/>	Linares	<input type="text"/>
Coquimbo	<input type="text"/>	Talca	<input type="text"/>
La Serena	<input type="text"/>	Chillán	<input type="text"/>
Ovalle	<input type="text"/>	Concepción	<input type="text"/>
Los Andes	<input type="text"/>	Los Ángeles	<input type="text"/>
San Antonio	<input type="text"/>	Talcahuano	<input type="text"/>
Valparaíso	<input type="text"/>	Temuco	<input type="text"/>
Viña del Mar	<input type="text"/>	Osorno	<input type="text"/>
		Puerto Montt	<input type="text"/>
		Coyhaique	<input type="text"/>
		Punta Arenas	<input type="text"/>
		Conchalí	<input type="text"/>
		Las Condes	<input type="text"/>
		Santiago	<input type="text"/>
		La Florida	<input type="text"/>
		Maipú	<input type="text"/>
		San Bernardo	<input type="text"/>
		Valdivia	<input type="text"/>
		Arica	<input type="text"/>

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN OFICINAS - DPP

Buenos días / tardes, mi nombre es..... Soy de Ipsos-PuntoVista, empresa de Investigación de Mercados, y estamos realizando un estudio para conocer la percepción sobre la Satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública. Para esto, le solicitamos nos ayude respondiendo unas preguntas, lo que sólo le tomará algunos minutos. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar el servicio de la DPP.

1.- Para comenzar, me podría indicar ¿en qué calidad acude a una Oficina de la DPP? **(Pregunta Filtro / Respuesta Única)**

- Es familiar de un imputado con una causa que no ha terminado
- Es familiar de un imputado con una causa terminada
- Es imputado en alguna causa en desarrollo
- Es imputado en alguna causa terminada
- Es conocido o amigo de un imputado
- Otro: Especificar

1
2
3
4
5
6

¿El familiar imputado es Menor de Edad? :

Si	No
1	2

¿Usted es Menor de Edad? :

Si	No
1	2

2.- ¿Por qué razón acudió a esta Oficina de la DPP?

(Respuesta Múltiple)

- Para solicitar una entrevista con un Defensor Público
- Para entrevistarse con un Defensor Público
- Para efectuar un reclamo
- Para efectuar una solicitud (pago, información de la DPP, etc.)
- Para pedir información de la causa
- Para entregar información sobre la causa
- Otra: Especificar

1
2
3
4
5
6
7

3.- Me puede indicar, ¿Cuál es el motivo principal por el que vino a la Oficina de la DPP?

4.- ¿Con quién se atendió en esta visita a la Oficina de la DPP?

(Respuesta Múltiple)

- Con un Asistente Administrativo
- Con un Abogado Defensor
- Con un Asistente Social
- Con otro: Especificar

Si	No
1	2
Si	No
1	2
Si	No
1	2

5.- Contando esta visita ¿Cuántas veces ha acudido a esta Oficina de la DPP?

Una vez Más de Una vez? → Cuántas?

AMBIENTACIÓN / INFRAESTRUCTURA DE LA OFICINA DPP

6.- En relación a la **Ambientación de las Oficinas de la DPP**, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con

↘ **Entregar Tarjeta**

- 6.1. La claridad de la señalización al interior de la Oficina
- 6.2. La comodidad de la Oficina
- 6.3. El orden y aseo en la Oficina
- 6.4. La iluminación de la Oficina
- 6.5. La temperatura y ventilación adecuada
- 6.6. La disponibilidad de asientos (la cantidad necesaria disponible)
- 6.7. **Evaluación Global** de La Ambientación e Infraestructura

ENCUESTADOR: EXCLUSIVO PARA QUIENES SE ATENDIERON CON EL ASISTENTE ADMINISTRATIVO SEGÚN PREGUNTA N°4 ASISTENTE ADMINISTRATIVO

7.- Pensando en la atención brindada por el **Asistente Administrativo de la Oficina**, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con los siguientes aspectos....?

↘ **Entregar Tarjeta**

- 7.1. La presentación personal de los asistentes
- 7.2. La amabilidad y disposición para atender sus requerimientos
- 7.3. La claridad de la respuesta recibida
- 7.4. La resolución de su requerimiento

8.- ¿Me podría decir por qué evaluó de esa forma al Asistente Administrativo?

ENCUESTADOR: EXCLUSIVO PARA QUIENES SE ENTREVISTARON CON EL ABOGADO DEFENSOR SEGÚN PREGUNTA N°4
ABOGADO DEFENSOR

9.- Considerando la **Entrevista con el Abogado Defensor**, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con lo siguiente?

Entregar Tarjeta

- 9.1. Las condiciones físicas y ambientales
- 9.2. Las condiciones de privacidad en que se realizó
- 9.3. La **Evaluación Global** de la Entrevista con el Abogado Defensor

10.- ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma la **Entrevista con el Abogado Defensor**?

11.- ¿Cuánto tiempo duró la Entrevista con su Abogado Defensor? Minutos

12.- ¿Estima que ese tiempo fue suficiente?

Si 1 No 2

ENCUESTADOR: EXCLUSIVO PARA MENORES DE EDAD SEGÚN PREGUNTA N°1
SÓLO PARA IMPUTADOS MENORES DE EDAD

13.- Pensando en su **interrelación con los Asistentes Administrativos y/o Asistentes Sociales** durante su visita a la Oficina de la DPP, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con los siguientes aspectos....?

- 13.1. El trato respetuoso y cortés
- 13.2. El lenguaje claro y adecuado a adolescentes
- 13.3. La Información suficiente sobre los derechos de los menores de edad

14.- ¿Sintió que le dieron una atención y trato distinto por ser menor de edad?

Si 1 No 2
Pasará a Preg. 14.1. Pasará a Preg. 15

14.1. ¿Me podría decir en qué se manifestó la atención diferenciada?

ENCUESTADOR: EXCLUSIVO PARA FAMILIARES DE MENORES DE EDAD SEGÚN PREGUNTA N°1
SÓLO PARA FAMILIARES DE IMPUTADOS DE MENORES DE EDAD

15.- Pensando en la **interrelación de su familiar menor de edad con los Asistentes Administrativos y/o Asistentes Sociales** durante su visita a la Oficina de la DPP, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con los siguientes aspectos....?

- 15.1. El trato respetuoso y cortés
- 15.2. El lenguaje claro y adecuado a adolescentes
- 15.3. La Información suficiente sobre los derechos de los menores de edad

16.- ¿Sintió que le dieron una atención y trato especial a su familiar por ser menor de edad?

Si 1 No 2
Pasará a Preg. 16.1. Pasará a Preg. 17

16.1. ¿Me podría decir en qué se manifestó la atención diferenciada?

PROBLEMAS / QUEJAS

17.- Durante esta visita a las Oficinas de la DPP ¿Tuvo algún problema con la atención en la Oficina de la DPP?

Si 1 No 2
Pasará a Preg. 18. Pasará a Preg. 21

18.- ¿Qué tipo de Problema se presentó? *(Respuesta Espontánea)*

19.- ¿Presentó o piensa presentar un Reclamo por el problema señalado?

Si No
 Pasar a Preg. 20 Pasar a Preg. 21

20.- ¿Por qué medio presentó o presentará su Reclamo? **(Respuesta Espontánea)**

Por Carta
 Por Correo Electrónico
 Por medio telefónico
 En forma presencial por escrito
 Por la página web
 Otro (especificar):.....

REQUERIMIENTO / SOLICITUD

21.- Anteriormente a esta visita de hoy a una Oficina de la DPP, ¿Usted había realizado algún requerimiento o solicitud?

Si No
 Pasar a Preg. 22 Pasar a Preg. 26

22.- ¿Qué tipo de Requerimiento efectuó? **(Respuesta Única: Si fue más de uno elegir el más importante)** **CONTESTAR EN REJILLA**

23.- ¿Por qué medio o canal realizó su requerimiento? → Entregar Tarjeta **CONTESTAR EN REJILLA**

24.- ¿Cuánto demoró la respuesta a su requerimiento? **CONTESTAR EN REJILLA**

25.- En relación al **Requerimiento efectuado**, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con su resultado? → Entregar Tarjeta

CONTESTAR EN REJILLA

- Pedir información o antecedentes sobre una causa
- Averiguar el nombre del Abogado Defensor que lleva su caso
- Solicitar una entrevista con el Abogado Defensor
- Pedir información del estado de una Audiencia
- Efectuar un reclamo sobre cómo se lleva su causa
- Efectuar un reclamo sobre la atención en Oficinas de la DPP
- Solicitar información administrativa (pagos, etc.)
- Otro: Especificar

Tipo	Canal					Tiempo (días) Preg.24	Satisfacción Preg.25
	Preg. 23						
Preg.22	Correo físico	Correo Electrónico	Llamada Telefónica	En forma Presencial	Sitio Web		
1	1	2	3	4	5		
2	1	2	3	4	5		
3	1	2	3	4	5		
4	1	2	3	4	5		
5	1	2	3	4	5		
6	1	2	3	4	5		
7	1	2	3	4	5		
8	1	2	3	4	5		

PERCEPCIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE OFICINAS DPP

26.- En relación a los **Objetivos de su visita a la Oficina de la DPP**, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con el cumplimiento de éstos? → Entregar Tarjeta

27.- Considerando todos los aspectos conversados, en relación a la **Atención global en Oficinas de la DPP**, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con ésta? → Entregar Tarjeta

28.- A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio de atención en oficinas se debería mejorar? **(Respuesta Espontánea)**

29.- De las siguientes afirmaciones, ¿Cuál cree Usted que representa de mejor manera la **misión institucional de la Defensoría Penal Pública?** (Marque con una X)

↳ Entregar Tarjeta

- La Defensoría entrega una defensa de alta calidad a las víctimas de los delitos, velando por la igualdad ante la ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de los representados.
- La Defensoría entrega una defensa de alta calidad sólo a las personas que han sido condenadas por otros delitos anteriormente, velando por la igualdad ante la ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de los representados.
- La Defensoría sólo defiende personas acusadas de delitos graves, velando por la igualdad ante la ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de los representados.
- La Defensoría entrega una defensa de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, velando por la igualdad ante la ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de los representados.

1
2
3
4

EMOCIONES

30.- Después de todo lo que hemos conversado, le agradecería indicarme, ¿cuál de las siguientes imágenes representa mejor sus emociones con relación a su experiencia con la atención de hoy en la Oficina de la DPP?

↳ Entregar Tarjeta

EMOCIÓN	Emoción Principal
Solitario / rechazado	1
Apático / indiferente	2
Aburrido	3
Cansado / agotado	4
Tímido	5
Confundido	6
Arrogante / engreído	7
Escéptico	8
Triste / deprimido	9
Decepcionado / desilusionado	10
Preocupado	11
Alterado / dolido	12
Intimidado	13
Avergonzado / apenado	14
Con culpa / remordido	15
Disgustado / Descontento	16
Molesto	17
Explotado / abusado	18
Enojado / furioso	19
Odio	20
Impactado / Shokeado	21
Curioso / interesado	23
Deseoso	24
Agradecido	25
Normal / en paz	26
Tranquilo	27
Entretenido / divertido	28
Confiado	29
Feliz / contento	30
Cálido	31
Amor / apasionado	32
Reconocido / especial	33
Afinidad / camaradería	34
Inspirado / optimista	35
Atraído / encantado	36
Libre	37
Seducido	38
Seguro	39
Orgullosa / con auto-estima	40
Entusiasmado	41
Ninguna (No estimular)	99

AGRADECER Y PASAR A LA TAPA

14. TARJETAS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN

Nivel Educativo

- 1 Básica Incompleta
- 2 Básica Completa
- 3 Media Incompleta
- 4 Media Completa
- 5 Técnica Incompleta
- 6 Técnica Completa
- 7 Universitaria Incompleta
- 8 Universitaria Completa
- 9 Postgrado

Situación Laboral

- 1 Actividad remunerada
- 2 Desempleado
- 3 Estudiante
- 4 Jubilado
- 5 Dueña de casa
- 6 Otro

Actividad

- 1 Trabaja ocasionalmente
- 2 Obrero no calificado, oficio menor o servicio doméstico
- 3 Obrero calificado, capataz, Microempresario
- 4 Empleado administrativo medio, vendedor, jefe de sección
- 5 Ejecutivo medio, profesional o mediano empresario
- 6 Alto Ejecutivo, profesional independiente o gran empresario

Tarjeta de Acuerdo

- 1 Totalmente en Desacuerdo
- 2 En Desacuerdo
- 3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo
- 4 De Acuerdo
- 5 Totalmente de Acuerdo

Tarjeta de Satisfacción Escala de 1 a 7

- 1 Totalmente Insatisfecho
- .
- .
- .
- .
- .
- .
- .
- 7 Totalmente Satisfecho

15. DISEÑO ORIGINAL: MUESTRAS PRIMERA AUDIENCIA POR EDAD Y SEXO

Región	Tribunal	Muestra	Muestra por Región	N° Menores por Región	N° Adultos por Región	N° Mujeres por Región
1	Iquique	155	155	6	149	24
2	Antofagasta	89	157	11	146	27
2	Calama	68				
3	Copiapó	76	76	6	70	14
4	Coquimbo	63	172	15	157	26
4	La Serena	71				
4	Ovalle	38				
5	Los Andes	52	242	18	224	35
5	San Antonio	47				
5	Valparaíso	63				
5	Viña Del Mar	80				
6	Rancagua	209	262	20	242	42
6	San Fernando	53				
7	Curicó	60	224	15	209	34
7	Linares	74				
7	Talca	90				
8	Chillán	100	259	31	228	47
8	Concepción	70				
8	Los Ángeles	42				
8	Talcahuano	47				
9	Temuco	98	98	17	81	13
10	Osorno	117	256	22	234	34
10	Puerto Montt	139				
11	Coyhaique	23	23	1	22	2
12	Punta Arenas	41	41	2	39	6
13	Conchalí	165	1.103	131	972	204
13	Las Condes	161				
13	Santiago	206				
13	La Florida	210				
13	Maipú	172				
13	San Bernardo	189				
14	Valdivia	56	56	5	51	9
15	Arica	75	75	1	74	15
TOTALES		3.199	3.199	301	2.898	532

16. DISEÑO ORIGINAL: MUESTRAS DE OFICINAS DE LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

Región	Localidad	Defensoría	Muestra
1	Iquique	CORDUNAP	71
1	Iquique	Iquique	77
2	Antofagasta	CORDUNAP	51
2	Antofagasta	Antofagasta	59
2	Calama	Calama	34
2	Calama	CORDUNAP	37
3	Copiapó	Abogados Arica	34
3	Copiapó	Copiapó	31
3	Copiapó	Hernández y Cia Ltda	35
4	Coquimbo	Abogados Arica	31
4	La Serena	E. J. Álvarez y Rodríguez Cia LTDA.	25
4	La Serena	La Serena	45
4	Ovalle	Ovalle	38
5	San Antonio	Defensas Penales R y S LTDA	31
5	San Antonio	San Antonio	35
5	Valparaíso	Astorga y Salvo Compañía Limitada	29
5	Valparaíso	Soc. Penal Nuevo Inicio	28
5	Valparaíso	Valparaíso	41
5	Viña Del Mar	Habeas Consultora LTDA	31
5	Viña Del Mar	Etchegaray, Pizarro y as.	29
5	Viña Del Mar	Viña Del Mar	31
6	Rancagua	Guzmán, Retamal y Suárez Ab. Ltda	51
6	Rancagua	Rancagua	71
6	Rancagua	Soc. de Serv. Jurídicos ADEIUS Ltda	75
6	San Fernando	San Fernando	41
6	San Fernando	Soc. Ramírez, Cornejo, Escobar, Aguilera y Ortega Ab.	37
7	Curicó	As Jurídicas Bahamondes y Pinochet	26
7	Curicó	Curicó	30
7	Talca	Consultoría Proyectos Sociales	35
7	Talca	Talca	30
7	Talca	Vigueras Abogados LTDA	30
8	Chillan	Chillan	41
8	Chillan	Rojo y Cía. LTDA.	29
8	Chillan	Vigueras Abogados LTDA	31
8	Concepción	Concepción	45
8	Concepción	Ríos y Compañía LTDA	29
8	Talcahuano	Defensa Integral Jurídica LTDA	21
8	Talcahuano	Talcahuano	29
9	Temuco	Cruz de la Harpe	54
9	Temuco	Temuco	43
10	Osorno	Jiménez y Cárdenas Abogados Defensores	41
10	Osorno	Osorno	78
10	Puerto Montt	Defensas Penales Pto.Montt LTDA	52
10	Puerto Montt	Puerto Montt	77
11	Coyhaique	Coyhaique	30
12	Punta Arenas	Punta Arenas	21
12	Punta Arenas	S.J.D Guillermo Ibacache	25
13	Conchalí	Defensa Jurídico Penal S.A.	42
13	Conchalí	Defensores Penales	53
13	Conchalí	Lo Prado	59
13	La Florida	Defensa Jurídico Penal S.A.	21
13	La Florida	Defensores Penales Juveniles	45
13	La Florida	Defensoría y Servicios Penales Ltda.	52
13	La Florida	La Florida	71
13	Las Condes	Defensa Jurídico Penal S.A.	46
13	Las Condes	Nuñoa	102
13	Maipú	Defensa Jurídico Penal S.A.	35
13	Maipú	Defensores Penales Juveniles	21
13	Maipú	I Vásquez, Dávila y Cía. Ltda.	33
13	Maipú	Maipú	71
13	San Bernardo	Guzmán, Retamal y Suárez Ab. Ltda	81
13	San Bernardo	San Bernardo	70
13	Santiago	Defensa Jurídico Penal S.A.	51
13	Santiago	Defensores Penales Juveniles	45
13	Santiago	Estación Central	60
13	Santiago	Nexum LTDA	45
13	Santiago	Santiago	70
15	Arica	Ab. Arica	34
15	Arica	Arica	51
14	Valdivia	Daniel Medina y Cia	34
14	Valdivia	Valdivia	35
Total General			3.122

17. PAUTA: PERCEPCION DE PARES

Cuestionario Percepción de Pares - DPP

El siguiente cuestionario responde al sistema de Evaluación de Calidad de Servicio de la defensa penal que prestan defensores locales y licitados, que actúan en el nuevo Sistema Procesal Penal: Agradecemos que ingrese en cada recuadro la alternativa correspondiente a su elección.

Si cambia de parecer sólo pinche la nueva alternativa. La escala de evaluación es la siguiente:

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DEFENSORES Y ABOGADOS DE CORTE
Excelente - Muy Bueno - Bueno - Regular - Malo - Muy Malo - Pésimo

Para comenzar le pedimos contestar las siguientes preguntas entregando una evaluación para los **Defensores Licitados** y para los **Defensores Institucionales (Locales)**.

1. De acuerdo a su observación del desempeño en audiencia de los defensores, ¿cómo califica los siguientes aspectos?

- 1.1 La presentación personal del defensor público
- 1.2 El trato cortés y respetuoso hacia el imputado
- 1.3 La empatía (capacidad de comunicación y comprensión para realizar la defensa) con el imputado

Defensores Locales	Defensores Licitados

2. De acuerdo a su observación del desempeño de los defensores, ¿cómo califica los siguientes aspectos?

- 2.1 La expresión clara y precisa de sus argumentos en audiencia
- 2.2 El respeto y la consideración de la voluntad del imputado en el diseño de su estrategia de defensa y en las actividades que digan relación con ella
- 2.3 Habilidades de negociación en las distintas etapas del proceso

Defensores Locales	Defensores Licitados

3. En relación al **Agotamiento de los Medios de Defensa** y de acuerdo a la observación que usted ha podido realizar del desempeño del defensor en audiencia, ¿cómo califica los siguientes aspectos?:

3.1 Conocimiento la investigación fiscal y todos los antecedentes fácticos relevantes para el caso

Defensores Locales	Defensores Licitados

EN AUDIENCIAS DE CONTROL DE DETENCIÓN Y FORMALIZACIÓN

- 3.2 Desempeño en las audiencias de control de detención y ampliación del plazo de detención *(Sólo Fiscales y J.Garantía)*
- 3.3 Desempeño en audiencia de formalización y discusión de medidas cautelares *(Sólo Fiscales y J.Garantía)*

Defensores Locales	Defensores Licitados

VOLUNTARIEDAD DEL IMPUTADO PARA TERMINAR EL PROCESO (FORMAS DE TERMINO)

- 3.3 Propiciamiento de salidas alternativas con la voluntad y comprensión completa del imputado *(Sólo Fiscales y J.Garantía)*
- 3.4 Información y asesoramiento adecuado a su cliente cuando admite responsabilidad en los hechos imputados

Defensores Locales	Defensores Licitados

EN CUANTO A LA PREPARACIÓN DE JUICIO ORAL

- 3.5 Solicitud de exclusión de prueba cuando lo ameritan los antecedentes del proceso *(Sólo Fiscales y J.Garantía)*
- 3.6 Presentación de pruebas propias *(Sólo Fiscales y J.Garantía)*

Defensores Locales	Defensores Licitados

EN RECURSOS

- 3.7 Uso de los recursos cada vez que lo ameritan los antecedentes del proceso

Defensores Locales	Defensores Licitados

3.9 Y en general como califica el **Agotamiento de los Medios de Defensa** de los defensores públicos

Defensores Locales	Defensores Licitados

4. En relación a la **Destrezas de Litigación y al Nivel Argumentativo** de los Defensores Públicos, y de acuerdo a la observación que usted ha podido realizar del desempeño del defensor en la audiencia, ¿cómo calificaría el desempeño de estos los siguientes aspectos?

EN LOS ALEGATOS DE APERTURA

- 4.1 Presentación de su teoría del caso en los alegatos de apertura

Defensores Locales	Defensores Licitados

EN LOS ALEGATOS DE CLAUSURA

- 4.2 Presentación de sus conclusiones y peticiones en concordancia con su teoría del caso y las pruebas presentadas en el juicio.

Defensores Locales	Defensores Licitados

PRESENTACIÓN DE LAS PRUEBAS DE LA DEFENSA

- 4.3 Realización técnica del examen y contraexamen
- 4.4 Incorporación de la evidencia material y la prueba documental

Defensores Locales	Defensores Licitados

4.5 Y en general como califica las **Destrezas de Litigación y el Nivel Argumentativo** de los defensores públicos

Defensores Locales	Defensores Licitados

5. En relación a los **Conocimientos Técnicos y Uso de la Jurisprudencia** y de acuerdo a la observación que usted ha podido realizar de los defensores, de su desempeño en la audiencia, ¿cómo califica los siguientes aspectos?

- 5.1 Conocimientos en derecho penal
- 5.2 Conocimientos en derecho procesal penal
- 5.3 Uso de la Jurisprudencia para argumentar en sus casos

Defensores Locales	Defensores Licitados

5.4 Y en general como califica los **Conocimientos Técnicos y Uso de Jurisprudencia** de los defensores públicos

Defensores Locales	Defensores Licitados

6. Considerando todos los aspectos relacionados a los defensores institucionales (locales) ¿Cómo califica a éste en general?

Defensores Locales

6.1 Por favor indicar por qué evaluó de esa forma a los defensores institucionales (locales)

7. Considerando todos los aspectos relacionados a los defensores licitados ¿Cómo califica a éste en general?

Defensores Licitados

7.1 Por favor indicar por qué evaluó de esa forma a los defensores institucionales (locales)

8. De acuerdo a la observación que usted ha podido realizar del defensor, de su desempeño en la audiencia, ¿cómo califica los siguientes aspectos? En una escala de Acuerdo y Desacuerdo.

8.1 El ser madre de familia es una circunstancia relevante para decidir la aplicación o mantención de una medida cautelar

8.2 Los defensores públicos utilizan esa circunstancia como elemento gravitante para la oposición a una medida cautelar como la privativa de libertad

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
8.1					
8.2					

9. ¿Usted considera que hay variables externas que influyen el desempeño del defensor?

Si	1	Pasar a pregunta 9.1
No	2	Pasar a pregunta 10

9.1. ¿Cuáles son estas variables externas que en su opinión influyen el desempeño del defensor?

10. Si un amigo o familiar necesitara un abogado defensor, ¿recomendaría usted el servicio de la Defensoría Penal Pública? Considere una escala de 1 a 7, donde 1 es Seguramente NO Recomendaría y 7 es Seguramente SI Recomendaría. Puede usar números intermedios.

Seguramente NO Recomendaría	1	2	3	4	5	6	7	Seguramente SI Recomendaría
-----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------

Muchas gracias por su tiempo. Su opinión nos ayudará a entregarle cada vez un mejor servicio.

18. PAUTA: CHECK LIST INFRAESTRUCTURA Y TIEMPOS DE ESPERA

	FORMULARIO CHECK LIST INFRAESTRUCTURA Y TIEMPOS DE ESPERA EN OFICINAS DPP DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA
Medición: OCTUBRE 2009 - NOVIEMBRE 2009	

CÓDIGO OFICINA

NOMBRE OFICINA

DIRECCIÓN OFICINA

CÓDIGO ENCUESTADORA

CÓDIGO REVISOR

CONTROL DE MUESTRA

CIUDADES					
Iquique	<input type="checkbox"/>	Rancagua	<input type="checkbox"/>	Puerto Montt	<input type="checkbox"/>
Antofagasta	<input type="checkbox"/>	San Fernando	<input type="checkbox"/>	Coyhaique	<input type="checkbox"/>
Calama	<input type="checkbox"/>	Curicó	<input type="checkbox"/>	Punta Arenas	<input type="checkbox"/>
Copiapó	<input type="checkbox"/>	Linares	<input type="checkbox"/>	Conchalí	<input type="checkbox"/>
Coquimbo	<input type="checkbox"/>	Talca	<input type="checkbox"/>	Las Condes	<input type="checkbox"/>
La Serena	<input type="checkbox"/>	Chillán	<input type="checkbox"/>	Santiago	<input type="checkbox"/>
Ovalle	<input type="checkbox"/>	Concepción	<input type="checkbox"/>	La Florida	<input type="checkbox"/>
Los Andes	<input type="checkbox"/>	Los Ángeles	<input type="checkbox"/>	Maipú	<input type="checkbox"/>
San Antonio	<input type="checkbox"/>	Talcahuano	<input type="checkbox"/>	San Bernardo	<input type="checkbox"/>
Valparaíso	<input type="checkbox"/>	Temuco	<input type="checkbox"/>	Valdivia	<input type="checkbox"/>
Viña del Mar	<input type="checkbox"/>	Osorno	<input type="checkbox"/>	Arica	<input type="checkbox"/>

CHECK LIST INFRAESTRUCTURA - OFICINAS DPP										
1.- INFRAESTRUCTURA DE ATENCIÓN										
								SI	NO	
1. El Acceso de la oficina está en buen estado: paredes sin rayar, vidrios en buen estado								1	2	
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar										
2. La Oficina está limpia:										
a) Pisos								1	2	
b) Murallas								1	2	
c) Puertas								1	2	
3. La Oficina está ordenada										
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar										
4. El Mobiliario de la oficina está en buen estado (sillas, mesones, etc.)								1	2	
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar										
5. Existe señalética al interior de la oficina								1	2	
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar										
6. La señalización de la oficina es clara y visible								1	2	
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar										
7. La oficina cuenta con baño para los usuarios del servicio								1	2	
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar										
8. La Oficina cuenta con Sala de Espera		SI	1	NO	2	Cuantás ?				
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar										
8.1. La(s) sala(s) de espera tienen una superficie de:		Sala 1		m2	Sala 2		m2	Sala 3		m2
9. La oficina y la sala de espera tienen acceso para personas con movilidad reducida (discapacitados)								1	2	
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar										
10. La sala tiene publicado y visible el afiche con los derechos de los imputados								1	2	
11. La sala tiene publicado visiblemente la información con los aranceles de la Defensoría								1	2	
12. La sala tiene publicado visiblemente un letrero que indique que es una DEFENSORÍA LICITADA								1	2	
13. La sala tiene información visible respecto a la posibilidad de realizar reclamos y cómo se deben realizar								1	2	
13.1. Existe información de las OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias):		SI	1	NO	2					
13.2. Medios para realizar Reclamos:		Buzón	1	Libro de Reclamos	2	Otro: Especificar:	3			
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar										
14. Tiene Mesón de Atención								1	2	
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar										
15. Tiene Mural con información relacionada a Audiencias agendadas para la semana								1	2	
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar										

2.- EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL, MECANISMOS DE CONTROL Y SISTEMAS DE REGISTROS															
										SI	NO				
16. Todos los Abogados, Asistentes y/o Secretarías tienen computador										1	2				
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar															
17. Los equipos computacionales cumplen con las siguientes características: N° Computadores															
a) Procesador 2.8 GH o equivalente										Contestar en Hoja "Equipos Computacionales"					
b) 256 MB RAM															
c) Tarjeta de Red															
d) Disco Duro de 20 GB															
e) Monitor Color															
f) Navegador WEB															
g) Sistema de antivirus															
h) Procesador de texto y planilla electrónica MS Office															
i) Conectividad a Banda Ancha															
j) N° Licencia Sistema Operativo Windows															
k) N° Licencia															
18. Las secretarías tienen agendas para la consignación de distinta información:										Electrónica	1	Manual	2	1	2
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar															
19. Se ingresa la información de las causas y gestiones al sistema informático del la DPP (SIGDP)										1	2				
19.1. Frecuencia de Ingreso al sistema de la DPP:										Diaria	1	Semanal	2	Otra: Especificar	3
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar															
3.- DOTACIÓN DE ABOGADOS Y APOYO ADMINISTRATIVO															
N° Abogados		N° de Salas Privadas de Atención		Administrador de Oficina		SI	1	NO	2						
N° Asistentes Administrativos		N° de Secretarías		N° Asistentes Sociales		N° de Asesores Criminalistas									
20. Las Oficina privadas están limpias: pisos, ventanas y puertas										1	2				
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar															
21. Oficinas Privadas limpias:															
a) Pisos										1	2				
b) Murallas										1	2				
c) Puertas										1	2				
d) Mobiliario de la oficina en buen estado										1	2				
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar															
22. La oficinas privadas cumplen con las condiciones de privacidad para la atención										1	2				
Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar															

CHECK LIST : EQUIPOS COMPUTACIONALES

17. Los equipos computacionales cumplen con las siguientes características:																					
	a) Procesador 2.8 GH o equivalente		b) 256 MB RAM		c) Tarjeta de Red		d) Disco Duro de 20 GB		e) Monitor Color		f) Navegador WEB		g) Sistema de antivirus		h) Procesador de texto y planilla electrónica MS Office		k) Conectividad a Banda Ancha		i) N° Licencia Sistema Operativo Windows	j) N° Licencia oficial MS Office	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Número	Número	
PC 1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
PC 2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
PC 3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
PC 4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
PC 5	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
PC 6	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
PC 7	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
PC 8	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
PC 9	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
PC 10	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
PC 11	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
PC 12	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
PC 13	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
PC 14	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
PC 15	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2			
<i>Observaciones, si la respuesta es negativa se deben justificar</i>																					

MEDICIÓN TIEMPOS DE ATENCIÓN EN OFICINAS DPP

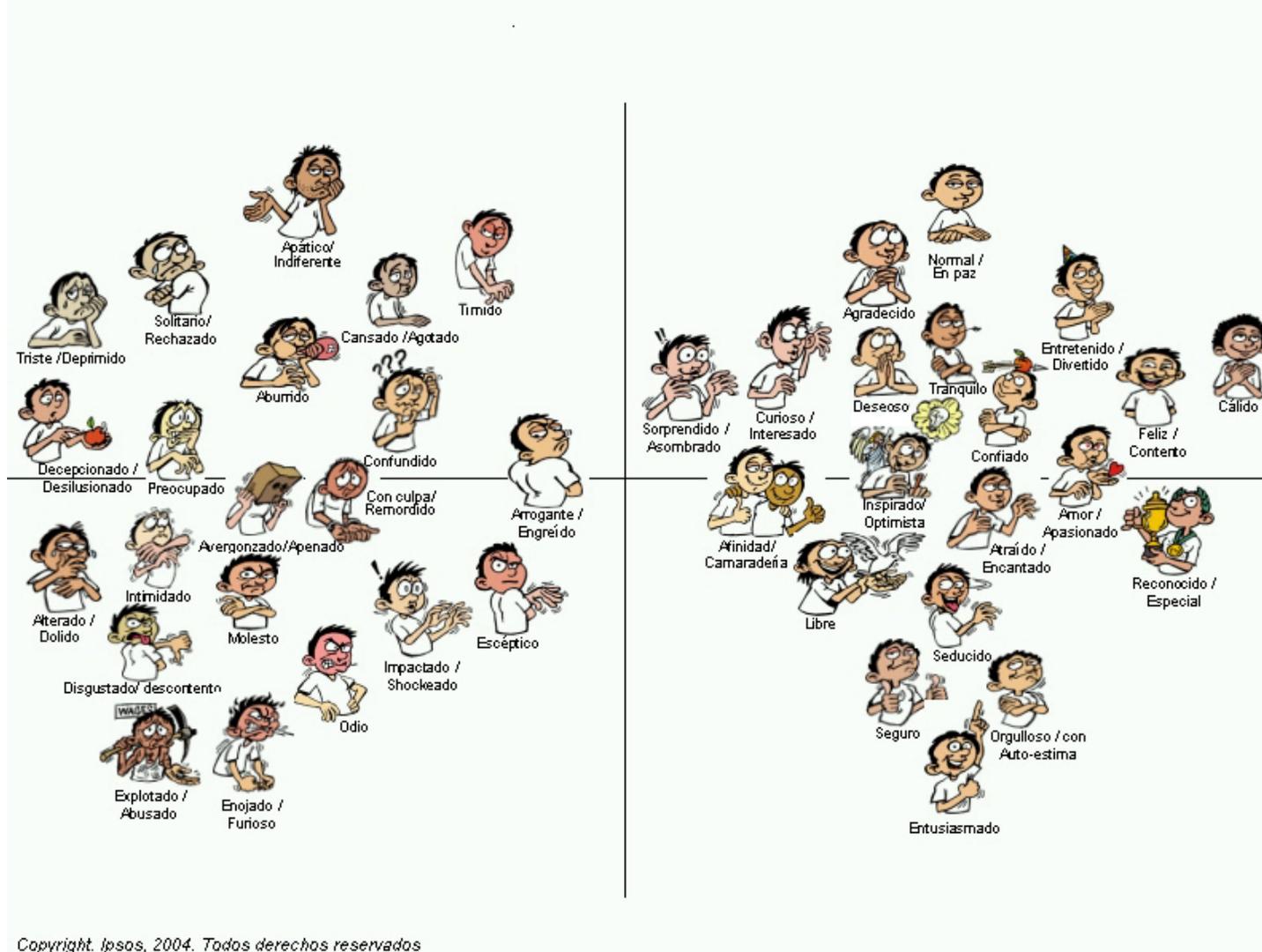
Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y trabajo en Ipsos Chile. Estamos realizando un estudio que tiene como fin mejorar la atención en las oficinas de la Defensoría Penal Pública. Para ello me gustaría solicitar su colaboración para responder unas breves consultas y guardar este número durante todo el proceso de espera, no le quitaremos mucho tiempo...Muchas Gracias!

***SE UTILIZARÁ FORMATO 24 HORAS HH:MM

***RECUERDE ENTREGAR NÚMERO A TODOS LOS USUARIOS QUE PASAN POR EL FLUJO DE ATENCIÓN

ENCUESTADOR 1												MESÓN DE ATENCIÓN		ASISTENTE ADMINISTRATIVO			ASISTENTE SOCIAL			ENTREVISTA CON ABOGADO DEFENSOR			EVALUACIÓN GLOBAL TIEMPO DE ESPERA	HORA DE SALIDA DE LA OFICINA	
Asignar Folio	Sólo si solicitó hora		Consultar por el Tipo de Atención									HORA DE ENTRADA AL MESÓN DE ATENCIÓN	HORA DE SALIDA DEL MESÓN DE ATENCIÓN	¿SE ATENDIÓ CON EL ASISTENTE ADMINISTRATIVO?	HORA DE ENTRADA ASISTENTE	HORA DE SALIDA ASISTENTE	¿SE ATENDIÓ CON EL ASISTENTE SOCIAL?	HORA DE ENTRADA ASISTENTE	HORA DE SALIDA ASISTENTE	¿SE ENTREVISTÓ CON EL ABOGADO DEFENSOR?	HORA DE ENTRADA CON ABOGADO	HORA DE SALIDA CON ABOGADO	EN UNA ESCALA DE NOTAS DE 1 A 7, DONDE 1 ES TOTALMENTE INSATISFECHO Y 7 ES TOTALMENTE SATISFECHO ¿QUE TAN SATISFECHO QUEDÓ UD. CON EL TIEMPO DE ATENCIÓN EN ESTA OFICINA DE LA DEFENSORÍA?	HORA DE SALIDA DE LA OFICINA	
FOLIO	HORA DE INGRESO A LA OFICINA	¿SOLICITÓ HORA PREVIA PARA LA ATENCIÓN ANTES DE LLEGAR A ESTA DEFENSORÍA?	¿A QUÉ HORA TIENE SU CITA CON EL ABOGADO?	Solicitar una Entrevista con Defensor Público	Entrevistarse con Defensor Público	Efectuar un Reclamo	Efectuar una Solicitud (pagos, información)	Pedir Información de la Causa	Entregar información sobre la Causa	Otra: Especificar			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2	3	4	5	6	7			1. SI	2. NO		1. SI	2. NO		1. SI	2. NO				
		1. SI	2. NO		1	2																			

19. MODULO EMOTI*SCAPE



20. ANÁLISIS DE APOYO: MINISTROS CORTES DE APELACIONES

20.1. ROL DEL DEFENSOR Y LA DEFENSORIA PENAL PÚBLICA:

Si bien se indagó por separado acerca del rol de la Defensoría Penal Pública y del Defensor, los Ministros respondieron vinculando ambas en sus respuestas. De todos modos se puede destacar que respecto de la Defensoría, se subraya que facilita que un imputado pueda tener acceso a defensa letrada.

Por su parte, en lo referido al rol del Defensor, enfatizan una aproximación jurídica similar, señalando que debe otorgar una defensa de calidad para hacer valer los derechos del imputado durante el proceso penal y, con ello, hacer efectivo el derecho constitucional de todo ciudadano.

Es interesante que al describir ambas cuestiones, varios Ministros comparen el sistema procesal penal antiguo y el nuevo, notando la importancia del cambio y el gran aporte que ha significado que exista una Defensoría, no sólo porque existe una institución con ese rol:

- *“es un valor de la mayor importancia porque en definitiva si no hay una buena defensa el sistema no se legitima”* (Ministro Temuco)

Así también porque lo ha desempeñado de buena manera:

- *“Puedo decir que ha implicado realmente para nuestra realidad jurídica y los derechos de las personas, un gran avance, y es lo que ha marcado la diferencia. La Defensoría ha marcado la diferencia entre el antiguo y el actual. Porque realmente nunca falta la defensa del imputado y eso es importante”* (Ministro Temuco).
- *“Lo importante es que hay una institución pública, es tal el éxito de la Defensoría penal pública, que la Defensoría laboral está siguiendo los mismo pasos, en el sentido de que el estado tiene que hacerse cargo de la defensa”* (Ministro Rancagua).
- *“Defender, obviamente defender, hacer lo que nunca se hizo en el antiguo sistema, o sea dar una adecuada, una seria defensa al imputado, en e sistema antiguo eso en realidad estaba bastante abandonado, había un sistema de abogados de turno, los aspirantes a abogados que hacían su práctica profesional, lo hacían claro tal vez con bastante dedicación, pero no de la manera seria, profunda, sistemática que se requería como lo hace hoy día la Defensoría, así que desde ese punto de vista con la presencia de la Defensoría penal pública en realidad la justicia penal en Chile ha tenido un avance pero notabilísimo”* (Ministro Puente Alto)

20.2. ATRIBUTOS RELEVANTES DEL DEFENSOR PÚBLICO:

En relación con la definición de su rol, un primer grupo de atributos se vincula con los propios de un buen abogado, es decir, tener conocimientos de derecho penal y procesal penal, tener buenas destrezas para litigar en forma oral, creatividad para elaborar teorías para los casos, buena capacidad de negociación, ser diligentes en la preparación estratégica de sus casos, tanto en primera instancia como en las impugnaciones de las resoluciones que allí se toman. Ser activos en su actividad (presentar pruebas, por ejemplo).

Junto con lo anterior, también se mencionan algunos atributos un poco más alejados de la litigación en audiencias. En particular se menciona:

- El compromiso con el trabajo que realiza, la *“sensibilidad social. Conocimiento de la persona, poder valorar al imputado”* (Ministro de Temuco).
- La buena comunicación con el imputado que implica, por ejemplo, poder mostrarle cuál es la estrategia que más le conviene:
 - *“ejercer influencia sobre la familia y el imputado, porque a veces la familia exige mucho y ellos no saben cuáles son las eventualidades y entonces ellos dicen juicio oral pero ellos saben que en el juicio oral ellos no va a obtener lo que si tendrían en un procedimiento abreviado y eso son decisiones de los abogados”* (Ministro Antofagasta)

Finalmente, hay algunos atributos que son comunes a todos los actores del sistema: *“Otros atributos son compartidos por todos los intervinientes como la honestidad, la honorabilidad”* (Ministro Santiago)

20.3. EVALUACIÓN DESEMPEÑO DEFENSORES PUBLICOS:

En general los Ministros consideran que en la parte del proceso que ellos conocen, los Defensores se desempeñan muy bien. Tienen los conocimientos jurídicos suficientes, son responsables, hacen un trabajo serio y profesional:

- *“siempre me ha parecido una labor muy seria, tienen mucha dedicación, diría a veces que lo toman muy apasionadamente, lo que me parece muy bien, así que en general más allá de que uno pueda o no compartir puntos de vista jurídicos con ellos, la verdad que me parece que lo que se está haciendo es un trabajo muy serio, muy profesional, muy respetable”* (Ministro Rancagua)

Sin perjuicio de lo anterior, algunos Ministros observan algunos aspectos críticos:

- La falta de mención de los hechos de la causa en momentos que esto parece necesario:
 - *“a mi me parece que en muchas oportunidades son un poquito teóricos, no necesariamente prácticos y esto cae un poco dentro de la característica o requisito de la habilidad para litigar. Por ejemplo, al empezar con un caso, lo primero que se hace es presentar al imputado, donde vive, que hace, etc. y si tiene algún antecedente lo señalan, con esto el tribunal queda de inmediato con la idea. (...) Por eso yo creo que son un poco teóricos, también porque empiezan muchas veces a argumentarnos sobre lo derechos y la constitución”*

más que sobre lo hechos. Nosotros a los Defensores los vemos en dos niveles, un nivel es el de las llamadas medidas cautelares y otro es el de las sentencias. Cuando uno está en la cautelar uno necesita hechos concretos, se necesitan más que cosas estrictamente jurídicas se necesita lo concreto, es más importante la realidad específica del sujeto y de los hechos. Pero en general la evaluación es buena, están muy preparados y son muy preocupados, sólo que de pronto son teóricos, esto de la teoría hay que dejarlo para los momentos adecuados” (Ministro de Santiago)

- La falta preparación del caso para impugnar de modo más adecuado:
 - *“dictada la sentencia la forma de construir impugnaciones entiéndase quejas recursos de nulidad y de amparo y en eso hay mucha deficiencia en términos generales y antes de la sentencia, el manejo de la destreza requiere siempre de reuniones previas para poder evaluar cual es la estrategia más viable y que mejor se acerca a los derechos de los imputados en ese caso concreto, ha habido errores graves que han significado por ejemplo que una persona haya quedado condenada a 5 años y un día sin beneficios en circunstancias que por la forma o el caso concreto por la jurisprudencia general habría tenido 3 años y un día con libertad vigilada y eso es un manejo de estrategia sobre la base de un manejo interdisciplinario previo” (Ministro Antofagasta).*
- Una última cuestión que se menciona es la falta de participación durante la investigación y la escasa preparación que tienen en algunos momentos del proceso. Estas cuestiones se explican en la falta de recursos:
 - *“tiene que ser activo, tiene necesariamente que presentar pruebas y producir los argumentos necesarios para enfrentar la Fiscalía, ese es el rol específico del Defensor, hacer un asesoramiento, nos basta, por razones que uno entiende porque la Defensoría es muy pobre. La práctica indica, el Defensor muchas veces llega antes para el control de detención, donde tiene que ir al calabozo a través de una reja, entrevistar al imputado, donde hay 5 ó 6 esperando, para que les diga de qué lo van a formalizar. El Defensor no está más que a la hora de la audiencia, no está antes, no está en los interrogatorios, en la comisaría, porque no puede, no porque no quiera, los recursos no llegan. Cuantas veces no hay que suspender la audiencia porque el Defensor dice que no tiene antecedentes, porque no ha tenido ni un minuto para conversar y a veces piden 10 minutos para conversar con su representado y en 10 minutos tiene que manejar la defensa. Si no es nada de fácil, a demás está del lado que siempre pierde” (Ministro Rancagua)*

20.4. COMPARACIÓN ENTRE DEFENSORES LOCALES VS. LICITADOS

- Mayoritariamente los Ministros no visualizan diferencias importantes entre ambos tipos de Defensores.

- En un caso se señala que los Defensores locales se “empoderaban” más de su rol.
- En otro caso, se indicó que, si bien los licitados eran igualmente buenos que los locales, en las nuevas licitaciones se había contratado personas sin experiencia y ahí sí se veían diferencias.

20.5. VARIABLES QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO DEL DEFENSOR:

Dentro de las variables que incidirían en el Desempeño del Defensor Público, se visualizan tanto variables propias del Defensor (positivas y negativas) como variables del sistema (positivas y negativas), las que se describen a continuación:

a. Variables del sistema que inciden negativamente:

- Una primera cuestión que se identifica es la falta de recursos, cuestión que incide en que los Defensores tienen más causas de las deseables y, por ello, su preparación a veces, es sólo sobre lo básico *“la cantidad de carga, como variable externa, que tiene el Defensor que en algunos momentos le impidieran estudiar con mas detención una determinada causa entonces llega al momento de ver la causa solo con los elementos básicos”* (Ministro Temuco). También se atribuye a ese problema el que los Defensores no puedan producir más pruebas durante los procesos.
- En relación con lo anterior se mencionan dos situaciones importantes para el funcionamiento de las audiencias en las Cortes de Apelaciones. En primer lugar, que en ocasiones, cuando las causas son derivadas por el Defensor titular, los abogados de Corte no cuentan con todos los antecedentes necesarios para hacer una buena defensa. Por eso, un Ministro menciona que se produce una mala gestión interna en las derivaciones
 - *“la administración interna de la gestión de la propia Defensoría que permita que el Defensor pueda tener todos los elementos y todos los antecedentes del punto de vista de sistema, (...) los Defensores de corte normalmente son funcionarios asignados a la defensa de los recursos en la corte exclusivamente, por lo tanto no son aquellos que estuvieron en los juicios respectivos, por lo tanto si no hay una debida coordinación entre el Defensor del juicio y el Defensor de corte hay información de repente que se pierde, información que a veces no está entregada en forma óptima, adecuada y puede darse ahí una incorrección, alguna incongruencia, creo que podría repercutir en la exposición del recurso y de alguna manera hacer más compleja la decisión que podamos adoptar, precisamente por no tener todos los elementos necesarios para dar una decisión”* (Ministro San Bernardo)
- Una segunda cuestión que se menciona por un ministro consiste en que hay pocos abogados asignados a la Corte y, aunque esto no ha provocado problemas hasta ahora, ello se ha debido a que las distintas salas esperan a quienes están alegando en otra parte (Ministro San Bernardo).

- Otra variable mencionada se refiere al escaso tiempo para preparar los casos, especialmente los vinculados con los controles de detención:
 - *“La primera variable externa es lo complicado del trabajo que les toca realizar, por una parte desde la detención es un trabajo de posta, como el medico de posta que no se puede equivocar mucho y lo que es muy meritorio, es que sin nada tiene que tratar de orientar un diagnostico, un procedimiento, acá igual. Me ha tocado ir a tribunales de garantía y el Defensor está entrevistando, con cinco o diez minutos, que les hace dos o tres preguntas que deben ser de un formulario, es como sacar conejos de un sombrero, son lugares inhóspitos, a veces los tribunales son inhóspitos en cuanto a que son muchos detenidos y las entrevistas van de forma muy rápida, casi ni se entiende lo que hablan, es tan rápido que casi es un “coa” de tribunales, es porque no hay tiempo”* (Ministro Santiago)
- En relación también con el apuro en el trabajo, varios Ministros mencionan las metas de gestión de la Defensoría. Ellas incidirían en que el servicio no sea de mayor calidad:
 - *“La segunda cosa que me parece que conspira negativamente pero que es inevitable, es este famoso tema de las metas de gestión. Todo el trabajo (...) está enfocado desde la perspectiva de cumplir ciertas metas y eso lleva a acelerar, eso lleva a hacer planteamientos que terminen los juicios y muchas veces las cosas no quedan bien afinadas. El problema es que todo está pensado así, para cumplir las metas y ganar los bonos”* (Ministro Santiago).
- El tipo de cliente es mencionado como variable importante para el trabajo del Defensor. Por un lado, porque ha de tener una buena comunicación con él para que le proporcione toda la información necesaria para una buena defensa
 - *“una buena relación con el imputado, una relación muy cercana”* (...) *“la relación con (...) el imputado en cuanto a que éste le proporcione todos los antecedentes necesarios para plantear una adecuada defensa”* (Ministro San Bernardo)
- Por otro lado, se menciona que algunos imputados, especialmente los más avezados, muchas veces dificultan un mejor trabajo
 - *“Otro factor complicado es el interlocutor, el imputado, hay imputados transparentes, otros que no lo son tanto y otros que caen en la categoría del “choro”, que ellos casi quieren dirigir la defensa, que son ellos los que quieren entregar los antecedentes”* (Ministro Santiago)
- También aparece mencionada la dependencia del Ministerio de Justicia, como una debilidad en el funcionamiento del sistema, y por tanto, en el desempeño de los Defensores.

b. Variables Propias del Defensor que Inciden Positivamente:

- Un factor considerado positivo es el compromiso y la “mística” con que los Defensores realizan su trabajo. También se menciona la empatía hacia el imputado *“Desde el punto de vista interno, factores que están ahí presentes, es esto del compromiso, la mística, creerse el cuento de lo importante que son, la dedicación, la empatía que es muy importante”* (Ministro Santiago).
- En algunos casos, los Ministros reconocen como una variable positiva, el conocimiento y la experiencia de los Defensores: *“Tienen una muy buena capacitación, los Defensores públicos tienen un nivel altísimo”* (Ministro Rancagua); sin embargo, algunos Ministros advierten en este punto una diferencia con los licitados: *“El problema se da en los licitados, sobretodo cuando se produce el cambio de los licitados, sale el que lleva 3 o 4 años y que cambia éste por un tema económico, porque pagan menos. Creo que mientras más experiencia tenga el abogado, mejor”* (Ministro Rancagua). A propósito de este punto, en un caso se propone como mejora, realizar capacitaciones periódicas y mucha calidad, tanto en lo teórico como en lo práctico (ejercicios) (Ministro Antofagasta)
- Otro aspecto mencionado fue la falta de idoneidad de la persona que fiscaliza a los Defensores licitados en Antofagasta (Ministro Antofagasta).

c. Variables Propias del Defensor que inciden negativamente:

- Si bien la empatía hacia el imputado es considerado un factor positivo, la excesiva cercanía se estima perjudicial para el trabajo del Defensor *“Dentro de los factores internos que pueden conspirar en contra puede ser simpatizar demasiado con el problema, más allá de empatizar”* (Ministro Santiago).
- Se considera que también conspira contra el buen desempeño del Defensor el mal carácter y la falta de transparencia.
- **Otras variables mencionadas en este aspecto son:**
 - Que no se va centran en lo que quieren pedir *“de repente no se van al meollo, sino que hacen un rodeo, entonces eso también implica sintetizar qué es lo que le quiero pedir al tribunal”* (Ministro Temuco).
 - Que los Defensores discuten a título personal con los jueces, especialmente los de primera instancia *“el Defensor empieza a discutir con los jueves y eso es un elemento negativo. El no tiene que discutir con el tribunal al momento de eso, sino que tiene que dar los argumentos de derecho y de hecho para que el tribunal lo escuche. Desde momento que entra en una situación personal, él esta haciendo una mala defensa en perjuicio del imputado, porque predispone a los jueces. Bueno no se, yo creo que ese es un error que no pueden cometer”* (Ministro Temuco).

20.6. FORTALEZAS Y DEBILIDADES PERCIBIDAS EN LOS DEFENSORES PÚBLICOS:

FORTALEZAS:

- Sin duda, la mayor fortaleza que advierten los Ministros es que el Compromiso que los Defensores presentan con su trabajo:
 - *“un compromiso, una responsabilidad muy grande, eso es lo primero, puedo decir que noto muy posicionado a los Defensores de su labor, o sea eso sin ninguna duda puedo decir que advierto mucha responsabilidad, siempre están muy interiorizados y la verdad es que cumplen su rol en forma diría yo muy adecuada”* (Ministro San Bernardo).
- Incluso, algunos Ministros destacan en este contexto que admira el entusiasmo de los Defensores, sus deseos de aportar al debate jurídico y su espíritu de sacrificio
 - *“ellos suplen esas deficiencias con espíritu de sacrificio, con buena voluntad, estudiando bien las causas y como le digo con los conocimientos jurídicos que adquieren con la experiencia”* (Ministro Puente Alto)
 - *“Lo que más me gusta a mi es el entusiasmo, es el entusiasmo con que realizan el trabajo, el entusiasmo, o sea uno ve que es gente joven en su gran mayoría, muy entusiasta, como se dice vulgarmente lo que uno aprecia es que se ponen la camiseta por el servicio, lo hacen muy bien; y en segundo lugar un afán de verdaderamente aportar, aportar al debate jurídico que significa el conflicto penal, eso me parece muy notable y eso se aprecia muy claramente”* (Ministro Arica)
- Vinculado con lo anterior, se destaca recurrentemente los conocimientos jurídicos de los Defensores y sus destrezas de litigación
 - *“Y hay algunos Defensores que se destacan por su capacidad, sus estudios (...). Es un aspecto interesante, porque hay gente valiosa y son gente joven, generalmente son todos jóvenes, bien preparados”* (Ministro Temuco).
- Finalmente, otras fortalezas de los Defensores destacadas por este segmento son: la buena disposición con el tribunal (por ejemplo, para tomar recursos en que el Defensor privado no comparece); la capacidad de negociación con los fiscales y la capacidad de resolver por esta vía los conflictos.

DEBILIDADES:

- Varios Ministros mencionan como una debilidad los roces que se producen con los fiscales, indicando además que es indispensable mantener una buena relación y coordinación entre todos los intervinientes (incluyendo a los jueces). Incluso alguno señala que son demasiado hoscos también con los jueces. Sobre este punto las opiniones son bastante divergentes, pues mientras algunos Ministros destacan esta

dificultad, otros resaltan las buenas relaciones que hay entre los intervinientes; por lo que esta parece ser una cuestión valorada cuya realización varía mucho de región en región.

- *“Lo que yo veo en las cortes es que sí, hay un muy buen trato en general, muy buen trato entre Defensores y fiscales, por lo menos los que trabajan en corte, yo he trabajado en 3 cortes de apelaciones y en los 3 lugares eso lo he apreciado muy bien, me imagino que en el ámbito de los tribunales de garantía u orales debe pasar lo mismo.”* (Ministro Puente Alto).

20.7. EVALUACIÓN ESTÁNDARES DEL DEFENSOR:

- a. Agotamiento de los medios de defensa:** Los Ministros evalúan bien el trabajo de los Defensores en este aspecto. Destacan que preparan sus causas “*Se nota que cuando asisten a alegar preparan sus cosas y las estudian*” (Ministro Puerto Montt), que son creativos en la elaboración de sus tesis para los casos “*tienen mucha imaginación para presentar los casos, generalmente son teorías bastante interesantes, se manejan muy bien*” (Ministro Rancagua) y que los recursos los obligan a pensar “*vienen como corresponde, argumentando bien, obligan a pensar para responder de una manera coherente, vienen bien fundamentados*” (Ministro Arica).

Sin perjuicio de lo anterior, algunos Ministros señalan que los Defensores recurren más de lo necesario (aunque esto se atribuye a las presiones de los imputados). También, contrario a la opinión mayoritaria, un ministro indica que a veces los recursos no están del todo bien estructurados, e incluso presentan argumentos incoherentes entre sí. Por ello, se espera más trabajo en equipo para preparar los recursos “*a veces el Defensor que viene no es el mismo que planteó la impugnación y hay veces que el planteamiento de la impugnación es muy disímil e incoherente y se trata de corregir en el momento del recurso, (...) ayer por ejemplo uno de los Defensores tuvo que renunciar a uno de los argumentos porque aparecían totalmente incoherente, y necesitamos más coherencia para que convenza al tribunal... falta trabajo en equipo, debe haber un estudio estratégico y táctico de todos los juicios, por lo menos exigirles a licitados y públicos que hagan un trabajo en equipo o terminado el caso que haya una reunión donde se exponga el caso y se diga este es el lineamiento general y que lo decida el Defensor pero que tenga los elementos o criterios para decidirlo, hay veces que no lo tiene*” (Ministro Antofagasta)

- b. Nivel argumentativo:** En general los Ministros califican bien este aspecto, aunque no dan demasiado detalles. Sin embargo, dos observaciones adicionales son relevante. Una es que algunos Ministros observan que a veces los casos no llegan bien preparados “*A lo mejor se podrían distinguir dos niveles. Cuando el Defensor ha logrado estudiar un poco más, tienen argumentos de hecho muy buenos (...) y también tienen argumentos de doctrina. Cuando no logra estudiar, no puede dar doctrina ni autores, pero los argumentos de hecho yo diría que son muy buenos. En dar vueltas las cosas, en dar vuelta bien los hechos, estudiarlos bien indicarle al tribunal lo que ha sucedido, yo diría esas dos líneas. Algunas veces, por lo que decíamos las estabilidades, no logran llegar muy bien a la causa entonces pero aun así ellos hacen una defensa lo mejor posible dentro de...*”(Ministro Temuco).

Otra es que en un caso se señala que falta señalar argumentos subsidiarios y ordenar mejor la exposición ante el tribunal “*les falta el conocimiento específico de hacer argumentos subsidiarios, hay les falta, ocupar la subsidiaridad, es decir, para el evento de esto en el recurso yo alego esta nulidad y no esta, y las*

estrategia general, porque alegado el motivo absoluto de nulidad tu le dejas espacio inmediatamente al tribunal para que invoque de oficio un motivo absoluto, si tu no invocas un motivo absoluto nunca va a acoger la nulidad. Y en las replicas, si también, en general bien, les falta no mas que hay temas que deben dejarlo para la réplica, sobre todos cuando ellos están defendiendo una sentencia porque ahí ellos terminan la réplica” (Ministro Antofagasta)

- c. Destrezas de litigación:** Los Ministros las califican bien y los califican igual o mejor que los fiscales. Un ministro indicó como falencia que a veces les faltaba centrar sus argumentos a las cuestiones principales *“falta poder de síntesis en primer lugar eso es importantísimo y falta poder tener la claridad suficiente para poder centrar el problema jurídico que es el que realmente tu empiezas a destacar, entonces a veces se van demasiado en las formalidades, hay mucha reiteración y eso atenta contra la atención, que no solamente el Defensor sino que finalmente esto también podría ser para los fiscales, la atención que tiene que captar del tribunal, ahí yo noto, o sea no es solamente hablar y hablar durante un tiempo determinado sino que lo justo y necesario, captar al tribunal, eso es muy importante y ahí claro, yo muchas veces siento que falta capacidad de síntesis y de enfatizar aquello que es lo relevante, pero en fin, son cosas que con el tiempo se van logrando” (Ministro Puente Alto)*

- d. Conocimientos de Derecho Penal, Procesal Penal y Uso de Jurisprudencia:** Los Ministros evalúan bien todos estos aspectos, aunque mayoritariamente destacan su preparación en derecho procesal penal. Algunos, sin embargo, resaltan sus aportes en derecho penal también *“Lo usan adecuadamente y además están en sintonía con las nuevas propuestas diría yo, yo creo que eso también es interesante porque les permite discutir frente a cuestiones que son novedosas y porque en el derecho siempre existen nuevas miradas y ellos están diría yo conciente y conoces estas nuevas miradas” (Ministro San Bernardo).*

En cuanto al uso de Jurisprudencia, la práctica parece disímil entre los Defensores, pues mientras algunos Ministros dicen que hay exceso de jurisprudencia, otros indican que no se usa mucho (Ministro Santiago).

- e. Uso del lenguaje/oratoria:** En general este aspecto es bien calificado, salvo un ministro que vincula la velocidad con que se habla y las posibilidades de comprensión del imputado *“terminamos en un lenguaje muy poco variado, en hablar muy rápido, poco articulado, con poco alto y bajo, es una crítica en general y que se aplica a los Defensores. Estuve en un control de detención, y es que no entendí nada, no se como la señora imputada entiende. El tribunal de garantía es metrallita” (Ministro Santiago)*
- f. Presentación personal:** Es bien calificada, *“de acuerdo a los tiempos y las costumbres” (Ministro Temuco)*
- g. Trato con el imputado:** Los Ministros mayoritariamente señalan que no ven esa relación porque generalmente a las Cortes no acuden los imputados. Sin

embargo, a quienes les ha tocado presenciarla, la evalúan bien. Un ministro llama la atención que por la rapidez de las audiencias, se da una relación más impersonal y con menos información *“He visto muy poco, pero me parece bien, dentro de lo que es la situación, entiendo que los Defensores les digan rápidamente lo que le conviene al imputado, no hay mucho tiempo para explicaciones, esto muchas veces justifica la contratación de Defensores particulares, van a costar mas caro, no van a obtener algo distinto, pero satisfacen esa aspiración del ser humano de ser informado”* (Ministro Santiago)

20.8. PERCEPCIÓN ENFOQUE DE GÉNERO

Mayoritariamente los Ministros consideran que el enfoque de género no es relevante para resolver el caso *“Creo que no hay diferencia, absolutamente, ninguna”* (Ministro Puerto Montt).

Una minoría, sin embargo, sí lo considera relevante en función del hecho que deba conocerse *“En la actual cultura latina americana chilena yo creo que es relevante. Porque estamos sometidos a una cultura machista, yo creo que en ese sentido es relevante, porque el Defensor puede contar una historia, sobre todo en violencia intrafamiliar. Yo creo que es relevante en ese sentido. No es que los tribunales por ser mujer, vayan a absorberla o al contrario vayan a condenarla. Pero es relevante para las circunstancias en que se desarrollan los hechos”* (Ministro Temuco)

Mayoritariamente, tampoco se considera que haya factores que puedan ser invocados especialmente en el caso de la defensa de una mujer imputada. Sin embargo, en este aspecto hay más Ministros que mencionan algunas circunstancias que pueden ser relevantes, aunque usualmente no se les mencione en estrados como cuestión de género: *“Quizás no lo ha construido tan formalmente, pero en ciertas líneas de la argumentación por ejemplo en “es madre” “tiene hijos” “tiene que cuidar, mantener a la mama, a la abuela” “Esta mujer se vio en estas circunstancias” “el marido la dejó”; Esto se dice habitualmente, que en el hogar sola ¿Quién va a proveer de los ingresos? entonces en ese sentido se construye la argumentación de género”* (Ministro Temuco).

Finalmente, entre estos últimos Ministros, se mencionan algunos ámbitos donde el enfoque de género puede tener incidencia: medidas cautelares o algún caso de parricidio cometido por la mujer.

- *“Puede ser el en momento tal vez de las cautelares personales, de las libertades; ahí sí. (...) Si pues, imagínate dejo la guagua ahí sola. No se va a arrancar, porque era jefe de hogar y tiene todos los cabros a su... Claro, entonces es darle un arresto domiciliario. Todos saben que no se va a fugar porque tiene a sus hijos. Son realidades que se consideran”* (Ministros Temuco),

20.9. ASPECTOS DE MEJORA SUGERIDOS

Si bien los Ministros identificaron numerosas variables, la mayoría de ellas sólo fue mencionada una vez. La única excepción fue la valoración de reuniones de coordinación entre los distintos intervinientes para conversar y mejorar la gestión del sistema

- *“me parece que es necesario desde el punto de vista quizás de sistema, (...) lo fundamental aquí es que existe una buena coordinación entre los distintos estamentos, llámese Defensoría penal pública, ministerio público, tribunales, no sé, policías, o sea todos los que de alguna manera cuyas actividades confluyen en un buen resultado de todo esto que significa el proceso penal es trascendental hacer una buena relación orgánica, no para discutir cuestiones que tienen que ver con los roles de cada uno de estos intervinientes, sino que traspaso de información, a veces cuestiones de gestión, coordinación.” (Ministro San Bernardo)*

Se menciona como ejemplo exitoso el ocurrido en San Bernardo y Puente Alto en la implementación de la ley de responsabilidad penal adolescente y continúa detallando el tipo de coordinación en que piensa: *“normalmente hay una relación bastante fluida pero yo creo que no es malo y sería muy bueno y muy beneficioso que tuviéramos reuniones mensuales por ejemplo, por qué no, para tratar con el ministerio público, con la Defensoría, con otro organismo, tratar de poder solucionar todas las dificultades que se puedan producir, por ejemplo generar sistemas de trabajo frente a eventualidades como éstas, del abandono de la defensa de los privados, o sea que ocurre si el Defensor de corte no puede asumir o necesite un plazo mayor, entonces todo eso ya debe estar todo ya arreglado, normado, o sea ahora funciona muy bien pero funciona porque tenemos buenas relaciones aquí con todos, con el ministerio público o con la Defensoría, pero pudiera a lo mejor en algún minuto frente a alguna situación coyuntural especial a lo mejor estos esfuerzos no son suficientes y ahí se necesitaría quizás algo previo y algo coordinado y algo ya pensado previamente” (Ministro San Bernardo)*

Otros aspectos de mejora mencionados fueron:

- Mejoras en los sueldos, coordinación en los juicios para que la prueba de la defensa no empiece al terminar la tarde, mejor articulación entre los hechos y el derecho al alegar en las cortes.
 - *“Estructurar el alegato no en un sentido teórico, sino en sentido práctico, no olvidando que se intenta convencer al tribunal, que conoce el derecho pero que lo que no conoce son los hechos, por lo que se anhela es una completa descripción de los hechos, se agradece mucho una articulación entre la teoría y los hechos” (Ministro Arica)*
- Disminuir el número de informes que le piden a los Defensores desde la Defensoría Nacional, más financiamiento para que hagan defensas más activas, mantenerse permanente en capacitaciones (por ejemplo, en la relación abogado y cliente).

Entre **las buenas prácticas conocidas por los Ministros y posibles de aplicar en la Defensoría Penal Pública** se mencionan varias prácticas que les parecían interesantes. Unas corresponden a su región, otras de otros países y algunas eran simplemente sus pensamientos:

- **Relacionar la distribución de causas con la calidad del abogado: a quien está más capacitado, entregarle las causas más complejas** *“me parece que algunas Defensorías lo hacen, por ejemplo, me parece que algunas Defensorías del estados de Nueva York o de Miami, cuándo un Defensor debe tomar un homicidio, por ejemplo, cuándo un Defensor debe tomar una causa muy compleja no es lo mismo, que este Defensor que ingresó recién tomar un hurto que tomar un delito homicidio. Entonces esa es una buena práctica, mire, tu estas capacitado para esta complejidad de juicio vas a empezar con estas complejidades, me parece que eso es una buena práctica, no se si la Defensoría penal lo hace así, pero yo creo que esa es una práctica buena que copiar”* (Ministro Temuco)
- **Realizar o participar de actividades de difusión de derechos y del sistema de justicia en general.**
- **Promover más salidas alternativas.**
- **Vincular la gestión con adecuados niveles de justicia:** *“esto de jugar a la estadística va en perjuicio de la justicia y eso se puede apreciar en cierto modo”* (Ministro de Temuco)
- **Que en las audiencias para la revocación de los beneficios de la ley 18.216 se escuche al imputado** *“respecto de las sentencias que resuelven los beneficios de la ley 18.216 a propósito de la solicitud de revocación ellos han planteado que la aplicación de los tratados internacionales el condenado debiera ser interrogado y por lo tanto se ha incorporado un procedimiento ad hoc para la revocación de los beneficios, que pasa necesariamente por la interrogación, ellos lo sustentaron aquí hace 3 o 4 años atrás y eso debiera ser de práctica general en Chile”* (Ministro Antofagasta)
- **Principio del doble conforme:** *“ellos están exigiendo que se respete el principio de doble conforme a propósito del evento de que se acoja un recurso de nulidad para que le digamos nosotros al tribunal oral o de garantía que va a dictar esta nueva sentencia, que ésta no sea más gravosa, esa es una práctica que se está difundiendo aquí y que es muy buena”* (Ministro Antofagasta)

20.10. APRENDIZAJES

- En general, se observa que las opiniones vertidas por los Ministros se encuentra en general, alineadas con los otros segmentos de pares evaluados.
- Sin embargo, se pueden destacar algunas particularidades de este segmento respecto del resto:
 - En primer lugar se destaca que los Ministros fueron menos locuaces que los demás segmentos y, en general, no tienden a involucrarse en sus respuestas. De hecho, en este segmento se presentó la única entrevistada que se opuso a dar información (ministra Puerto Montt).

- En segundo lugar, en este segmento se observa un discurso menos homogéneo respecto de los otros segmentos, es decir, da la impresión de que cada Ministro fuera un tribunal distinto.
- Respecto a las temáticas abordadas, se observa que los Ministros hacen énfasis en lo siguiente:
 - Los Ministros destacan la importancia al cambio de Sistema Procesal Penal, destacando allí la creación de la DPP y la existencia de un Defensor para todo imputado. Esto es consistente que en luego mencionen la importancia de las reuniones de coordinación entre los actores.
 - Se realiza una crítica mayor a algunos aspectos de la litigación y nivel argumentativo de los Defensores.
 - Finalmente se observa que en este segmento se destaca la importancia que se otorga a mantener buenas relaciones entre los intervinientes.

21. RESULTADOS: SATISFACCION DE USUARIOS EN PRIMERA AUDIENCIA

Gráfico 117: Satisfacción con condiciones físicas y ambientales del lugar donde se realizó la primera entrevista, apertura por región

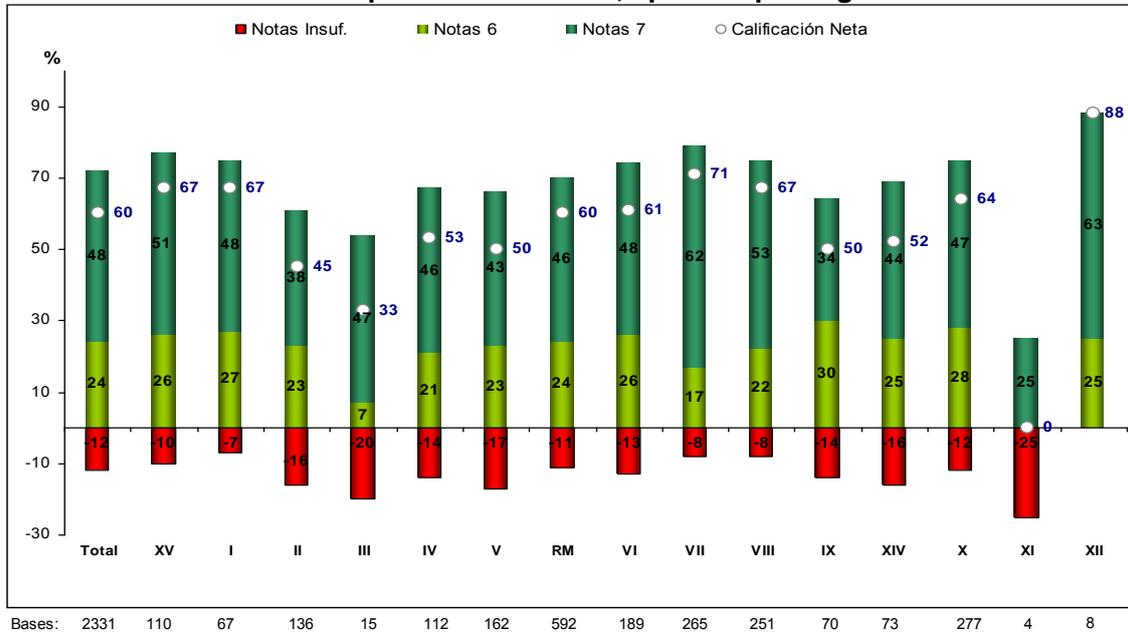


Tabla 111: Satisfacción con condiciones físicas y ambientales del lugar donde se realizó la primera entrevista, apertura por género

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
Hombres	61	65	65	40	36	56	49	62	66	69	68	51	61	62	0	80
Mujeres	62	81	77	69	50	65	58	58	48	74	71	22	22	67	--	100
Jóvenes	54	--	67	67	0	28	45	39	44	86	61	67	25	71	0	100

Gráfico 118: Satisfacción con las condiciones de privacidad en que se realizó la primera entrevista, apertura por región

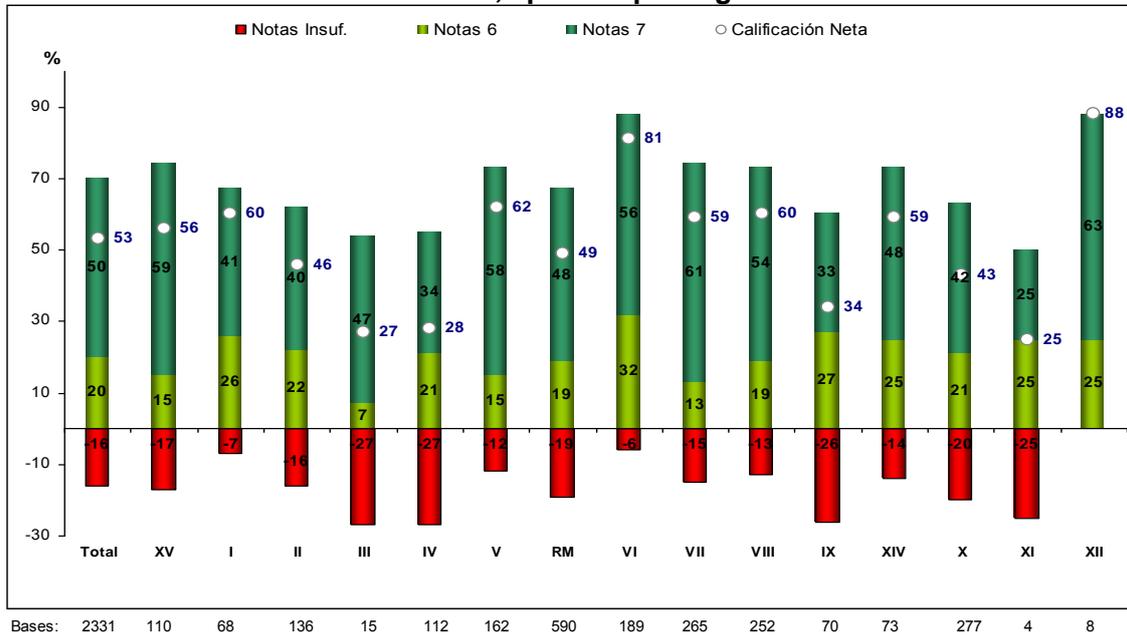


Tabla 112: Satisfacción con las condiciones de privacidad en que se realizó la primera entrevista, apertura por género

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
TOTAL	53	56	60	46	27	28	62	48	81	59	60	34	59	43	25	88
Hombres	51	53	61	43	36	25	57	48	84	56	55	31	59	36	0	80
Mujeres	59	75	69	56	0	41	70	53	71	60	74	11	44	55	-	100
Jóvenes	62	-	33	67	0	28	73	31	78	81	67	67	75	82	100	100

Gráfico 119: Experiencia con el Abogado Defensor

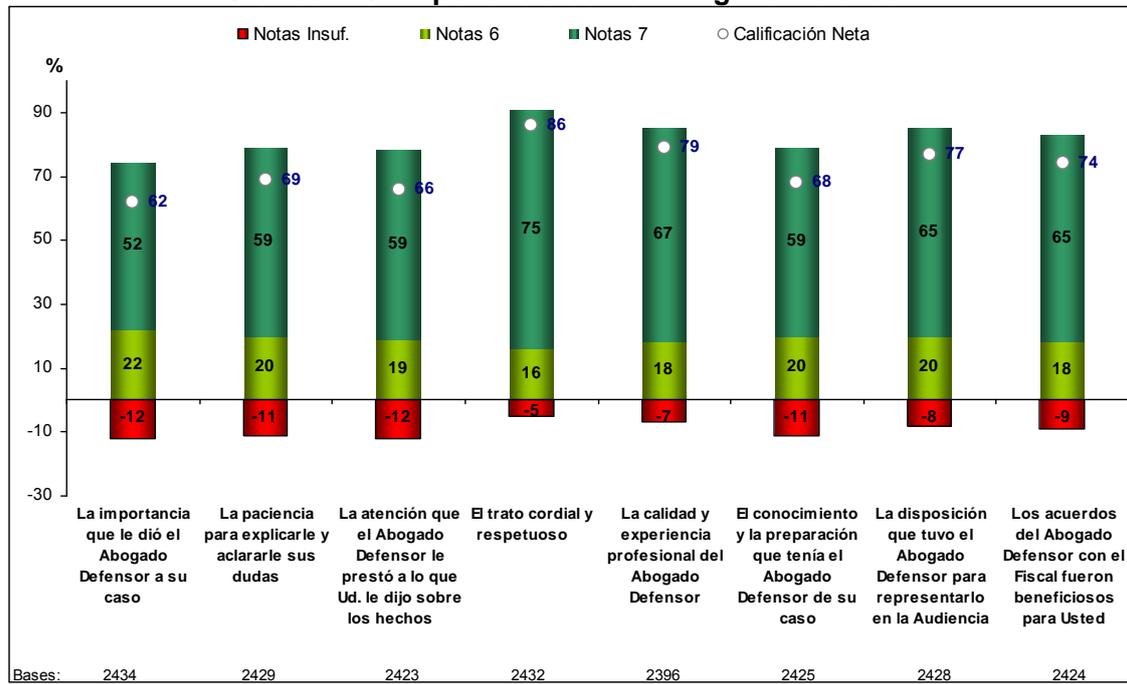


Gráfico 120: Experiencia con el Abogado Defensor: “La importancia que le dio el Abogado Defensor a su caso”, apertura por región

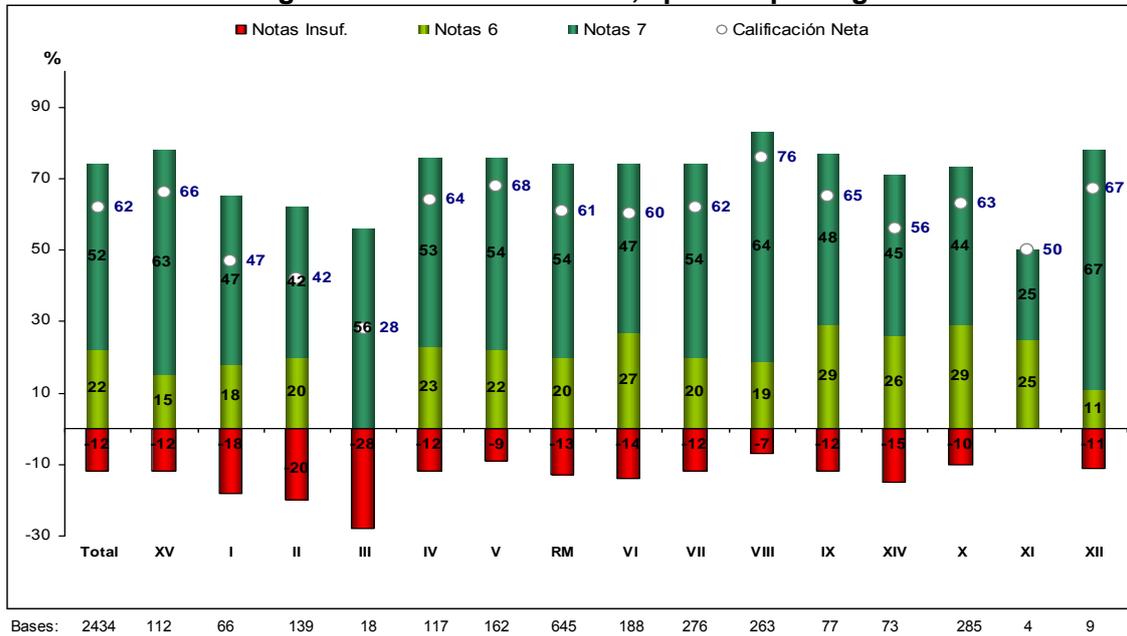


Tabla 113: Experiencia con el Abogado Defensor: “La importancia que le dio el Abogado Defensor a su caso”, apertura por género

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
TOTAL	62	0	47	42	28	64	57	100	48	80	100	42	33	46	62	100
Hombres	60	68	48	39	8	60	63	58	63	60	77	59	63	58	67	67
Mujeres	64	56	57	47	50	65	70	67	33	61	74	90	22	74	–	100
Jóvenes	75	–	17	67	100	83	91	70	78	86	76	73	50	82	0	50

Gráfico 121: Experiencia con el Abogado Defensor: “La atención que el Abogado Defensor le prestó a lo que Ud. Le dijo sobre los hechos”, apertura por región

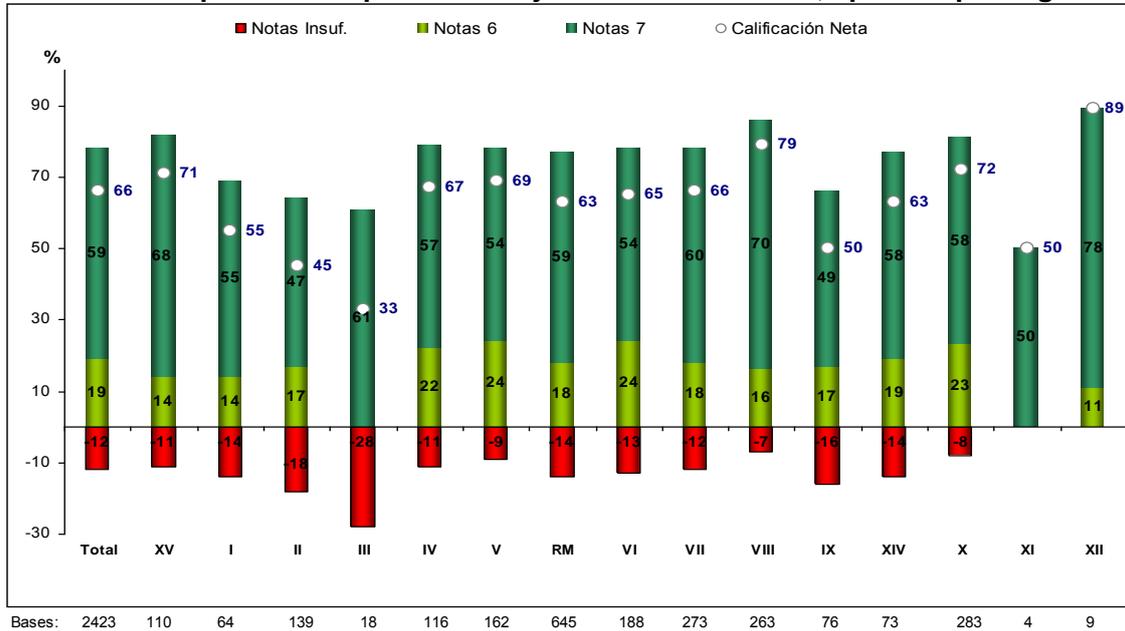
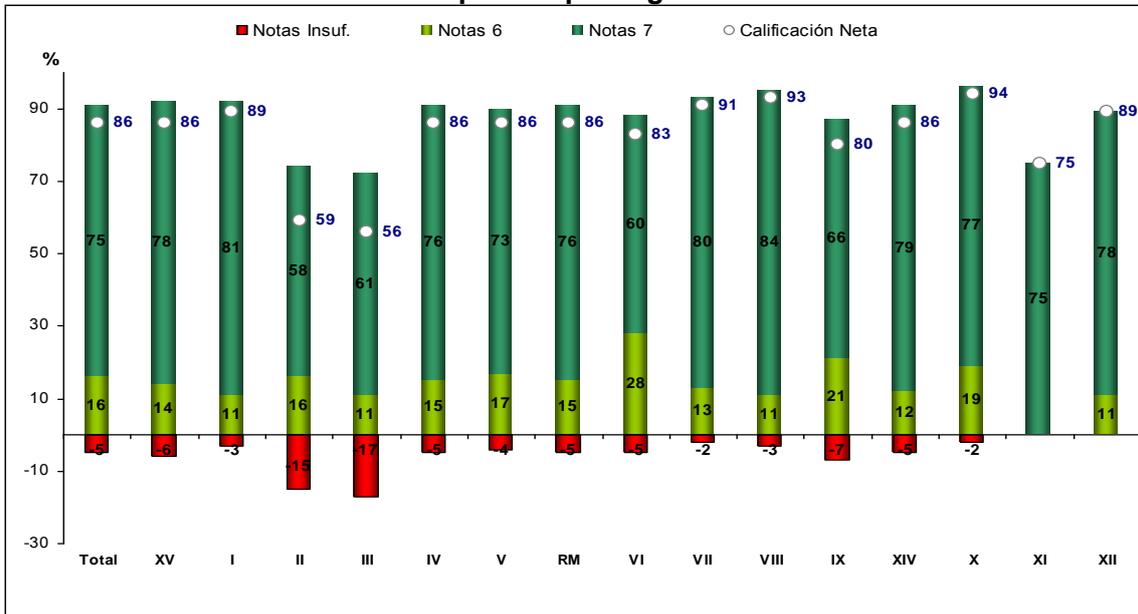


Tabla 114: Experiencia con el Abogado Defensor: “La atención que el Abogado Defensor le prestó a lo que Ud. Le dijo sobre los hechos”, apertura por género

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
TOTAL	66	0	55	45	33	67	57	100	42	70	100	50	45	45	81	100
Hombres	64	76	56	42	23	62	68	61	66	63	78	44	70	73	67	83
Mujeres	65	44	69	59	0	71	61	67	47	65	86	80	33	61	-	100
Jóvenes	76	-	17	67	100	89	82	72	89	91	70	55	50	86	0	100

Gráfico 122: Experiencia con el Abogado Defensor: “El trato cordial y respetuoso”, apertura por región



Bases: Total 2432, XV 111, I 64, II 139, III 18, IV 117, V 162, RM 647, VI 188, VII 277, VIII 263, IX 76, XIV 73, X 284, XI 4, XII 9

Tabla 115: Experiencia con el Abogado Defensor: “El trato cordial y respetuoso”, apertura por género

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
TOTAL	86	33	89	59	56	85	57	100	68	100	100	92	86	73	95	100
Hombres	85	88	89	58	38	83	87	85	82	92	92	76	86	94	67	83
Mujeres	84	69	85	53	100	82	85	85	80	86	92	80	78	93	—	100
Jóvenes	96	—	100	78	100	100	86	95	94	100	100	100	100	93	100	100

Gráfico 123: Experiencia con el Abogado Defensor: “La calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor”, apertura por región

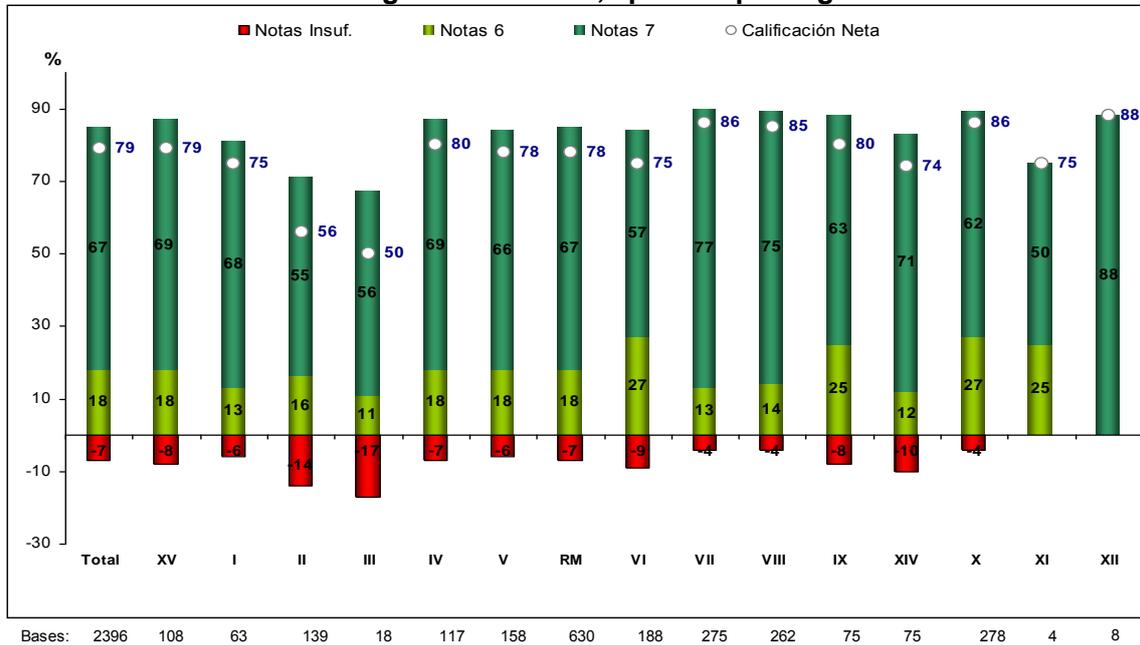


Tabla 116: Experiencia con el Abogado Defensor: “La calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor”, apertura por género

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
TOTAL	79	33	75	56	50	80	57	100	58	80	100	58	65	64	86	100
Hombres	77	81	70	55	38	79	75	76	76	85	83	76	79	83	67	100
Mujeres	78	67	85	53	50	76	75	78	60	88	90	80	44	89	-	100
Jóvenes	91	-	83	78	100	89	95	90	94	95	88	100	75	96	100	50

Gráfico 124: Experiencia con el Abogado Defensor: “El conocimiento y la preparación que tenía el Abogado Defensor de su caso”, apertura por región

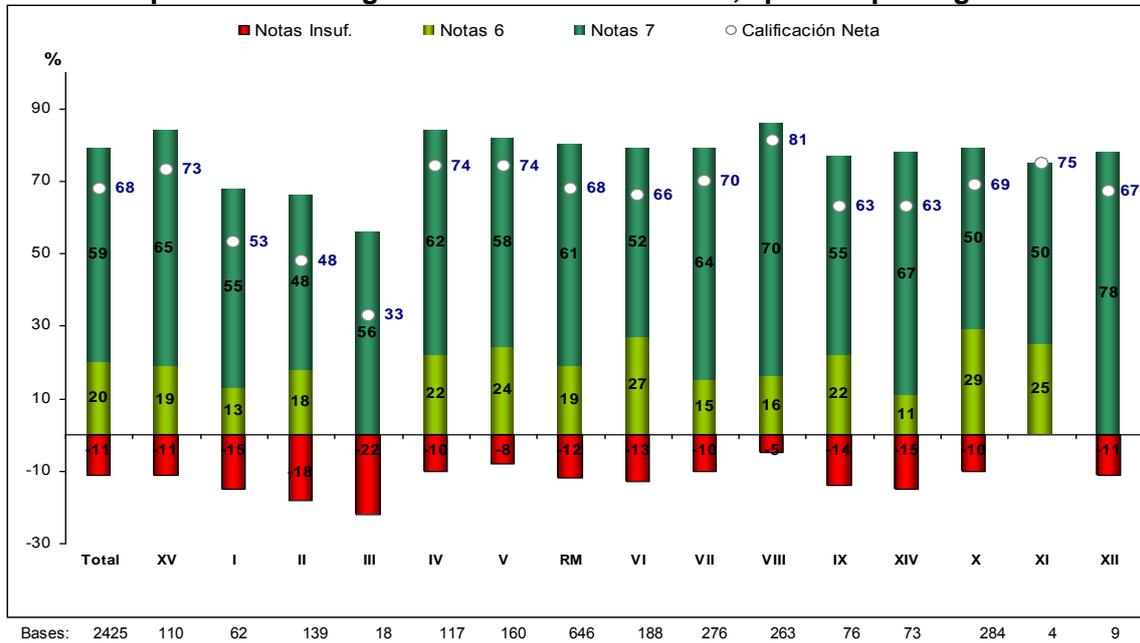


Tabla 117: Experiencia con el Abogado Defensor: “El conocimiento y la preparación que tenía el Abogado Defensor de su caso”, apertura por género

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
TOTAL	68	73	53	48	33	74	43	100	68	70	100	33	51	55	57	100
Hombres	68	76	51	45	15	71	68	66	67	68	81	60	66	67	67	67
Mujeres	68	56	62	53	50	71	76	70	50	65	80	80	33	75	-	100
Jóvenes	83	-	50	78	100	89	100	86	83	91	82	64	75	79	100	50

Gráfico 125: Experiencia con el Abogado Defensor: “La disposición que tuvo el Abogado Defensor para representarlo en la Audiencia”, apertura por región

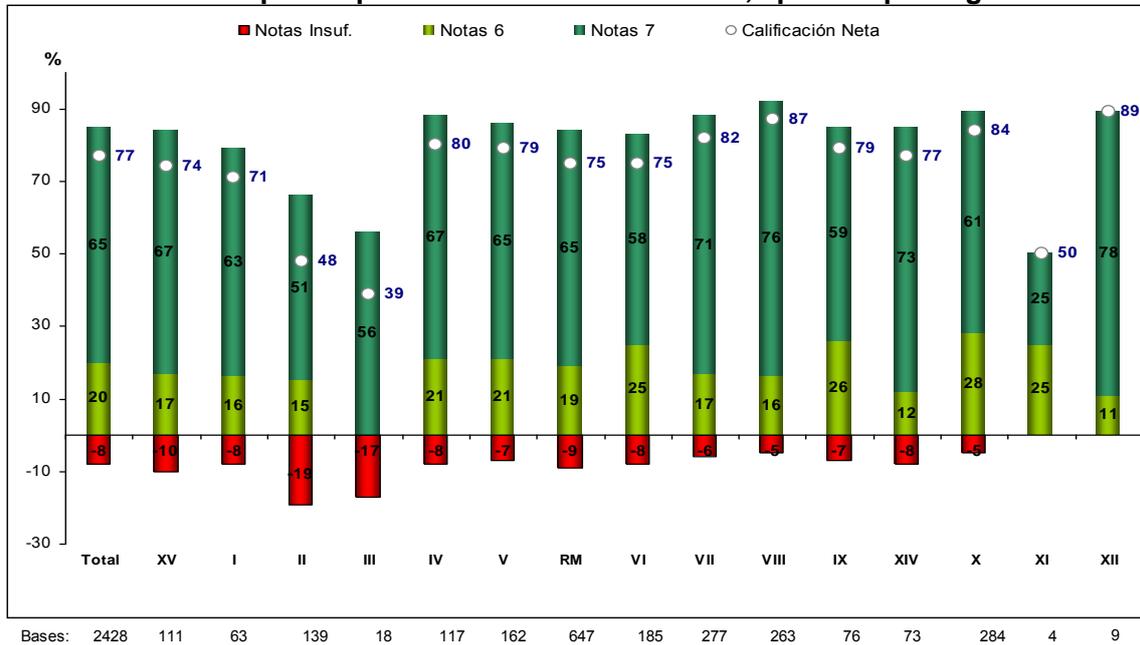


Tabla 118: Experiencia con el Abogado Defensor: “La disposición que tuvo el Abogado Defensor para representarlo en la Audiencia”, apertura por género

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
TOTAL	77	33	71	47	39	79	57	100	58	100	100	58	69	73	86	100
Hombres	75	77	70	44	23	78	76	74	73	81	86	75	82	83	67	83
Mujeres	78	56	69	53	50	82	82	77	75	82	92	100	44	84	—	100
Jóvenes	85	—	83	78	100	83	91	84	89	91	85	82	75	86	0	100

Gráfico 126: Experiencia con el Abogado Defensor: “Los acuerdos del Abogado Defensor con el Fiscal fueron beneficiosos para usted”, apertura por región

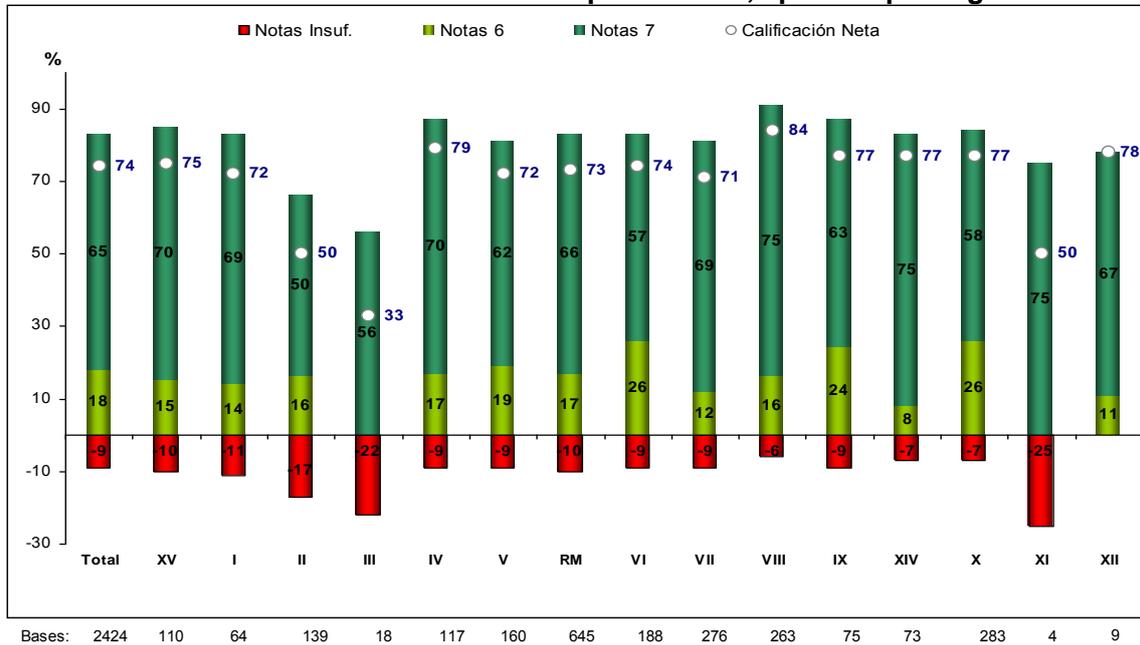


Tabla 119: Experiencia con el Abogado Defensor: “Los acuerdos del Abogado Defensor con el Fiscal fueron beneficiosos para usted”, apertura por género

%NETAS	Total	XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII
TOTAL	74	33	72	50	33	79	57	100	67	60	100	67	65	82	84	100
Hombres	70	77	70	47	15	74	67	70	73	69	83	69	71	73	33	83
Mujeres	80	69	86	53	50	76	76	80	83	78	86	100	89	89	—	100
Jóvenes	85	—	50	78	100	100	91	81	67	82	88	100	100	89	100	50

22. RESULTADOS: CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS

Tabla 120: Ranking de Satisfacción en Oficinas Locales

Oficina	Satisfacción Neta	Muestra
Calama-Calama	100%	35
Copiapó -Copiapó	100%	30
San Antonio-San Antonio	100%	11
San Fernando-San Fernando	100%	29
Curicó-Curicó	100%	24
Puerto Montt-Puerto Montt	100%	26
Coyhaique-Coyhaique	100%	30
Osorno Osorno	96%	47
Chillán-Chillán	96%	45
Santiago-Santiago	94%	36
Temuco-Temuco	94%	47
Talca-Talca	93%	30
Antofagasta-Antofagasta	91%	23
Talcahuano-Talcahuano	87%	47
San Bernardo-San Bernardo	87%	23
Iquique-Iquique	86%	29
Conchalí-Lo Prado	84%	25
Viña del Mar-Viña del Mar	82%	22
Valdivia-Valdivia	82%	22
Rancagua-Rancagua	81%	27
La Serena-La Serena	79%	39
Maipú-Defensores Penales Juveniles	75%	12
Maipú-Maipú	75%	36
Arica-Arica	75%	48
Valparaíso-Valparaíso	68%	19
Concepción-Concepción	67%	45
La Florida-Defensores Penales Juveniles	63%	19
La Florida-La Florida	61%	36
Santiago-Defensores Penales Juveniles	58%	26
Punta Arenas-Punta Arenas	57%	14
Las Condes-Ñuñoa	54%	26
Ovalle-Ovalle	50%	20
Santiago-Estación Central	33%	24

Tabla 121: Ranking de Satisfacción en Oficinas Licitadas

Oficina	Satisfacción Neta	Muestra
La Florida-Defensa Juridico Penal S.A.	100%	4
Antofagasta-CORDUNAP	100%	23
Puerto Montt-Defensas Penales Pto. Montt Ltda.	100%	33
Conchalí-Defensa Juridico Penal S.A.	98%	41
Las Condes-Defensa Juridico Penal S.A.	95%	20
Chillán-Rojo y Cía. Ltda.	92%	13
San Antonio-Defensas Penales R y S Ltda.	91%	32
Calama-CORDUNAP	89%	37
Osorno-Jiménez y Cárdenas Abogados Defensores	89%	45
Valparaíso-Soc. Penal Nuevo Inicio	89%	35
Viña del Mar-Etchegaray, Pizarro y as.	88%	33
Curicó-As. Jurídicas Bahamondes y Pinochet	88%	33
Santiago-Defensa Juridico Penal S.A.	88%	16
San Bernardo-Guzmán, Retamal y Suárez Ab. Ltda	87%	46
Astorga y Salvo Cia Ltda	84%	25
Chillán-Vigueras Abogados Ltda.	83%	18
Coquimbo-Abogados Arica	83%	35
Rancagua-Soc. de Serv. Jurídico ADEIUS Ltda.	82%	28
Arica-Ab. Arica	82%	33
Maipú-Sociedad Asesorías e Inversiones Vásquez Dávila y Cía	81%	32
Nexum Ltda.	81%	16
Conchalí-Defensores Penales S.A.	81%	21
Talca-Vigueras Abogados Ltda.	81%	31
Punta Arenas-S.J.D Guillermo Ibacache	80%	25
La Florida-Defensoría y Servicios Penales Ltda.	70%	40
Copiapó -Hernández y Cía. Ltda.	68%	25
Viña del Mar-Habeas Consultores Ltda.	68%	28
Temuco-Cruz de la Harpe	66%	35
Iquique Cordunap	65%	46
Copiapó -Abogados Arica	65%	34
Maipú-Defensa Juridico Penal S.A.	64%	11
San Fernando-Soc. Ramírez, Cornejo, Escobar, Aguilera y Ort	60%	5
La Serena-E. J. Álvarez y Rodríguez Cía. Ltda.	58%	12
Concepción-Ríos y Compañía Ltda.	58%	26
Valdivia-Daniel Medina y Cía.	56%	9
Talca-Consultoría Proyectos Sociales	51%	35
Talcahuano-Defensa Integral Jurídica Ltda.	50%	14
Rancagua-Guzmán, Retamal y Suárez Ab. Ltda.	47%	17

23. RESULTADOS: AUDITORIA INFRAESTRUCTURA

Tabla 122: Auditoria Infraestructura (Parte 1)

Clasificación	Región	Nombre Oficina	Ciudad	1. El Acceso de la oficina está en buen estado: paredes sin rayar, vidrios en buen estado	2. La Oficina está limpia:			3. La Oficina está ordenada	4. El Mobiliario de la oficina está en buen estado (sillas, mesones, etc.)	5. Existe señalética al interior de la oficina	6. La señalización de la oficina es clara y visible	7. La oficina cuenta con baño para los usuarios del servicio	8. La Oficina cuenta con Sala de Espera	Cuantas
					a) Pisos	b) Murallas	c) Puertas							
					100%	97%	91%							
Licitada	2	Cordenap	Antofagasta	100%	100%	95%	95%	97%	97%	55%	32%	100%	100%	46
Licitada	14	Defensoría Penal Pública	Anica	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	3
Licitada	5	Astorga y Salcio Ltda.	Valparaiso	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%	1
Licitada	2	Defensoría Penal Licitada	Calama	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	8	Rojo y Cia. Ltda.	Chilán	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	8	Viguera Ltda.	Chilán	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	8	Ríos y Compañía Ltda.	Concepción	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	13	Defensa Jurídica Penal S.A.	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Licitada	13	Defensores Penales S.A.	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Licitada	3	Abogados Anica	Copiapó	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	3	Hernández y Cia Ltda	Copiapó	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	2
Licitada	4	Abogados Anca Defensoría Penal Licitada de Coquimbo	Coquimbo	0%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	1
Licitada	7	Aseosora Bahamondes y Pinochet Ltda.	Curicó	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	1	Cardenas	Iquique	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	13	Defensa Jurídica Penal	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	1
Licitada	13	Defensoría y Servicios Generales Ltda.	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	2
Licitada	4	E.J. Alvarez Y Rodriguez Cia. Ltda.	La Serena	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Licitada	13	Defensa Jurídica Penal S.A.	Santiago	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	1
Licitada	13	Defensa Jurídica Penal S.A.	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Licitada	13	J.Vasquez, Dávila y Cia. Ltda.	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	2
Licitada	13	Neaun	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Licitada	10	Jiménez y Cardenas abogados Defensores	Osorno	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	100%	100%	2
Licitada	10	Defensoría Penal de Puerto Montt Ltda.	Puerto Montt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	2
Licitada	12	Defensoría Penal Pública	Punta Arenas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	6	Guzmán, Retamal y Suarez AB. Ltda.	Rancagua	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Licitada	6	Sociedad de Servicios Jurídicos Adeius Ltda.	Rancagua	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	5	Defensas penales RYS Ltda	San Antonio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	13	Guzmán, Retamal y Suarez AB. Ltda.	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Licitada	6	So. Ramirez, Cornejo, Escobar, Aguilera y Ortega AB.	San Fernando	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	2
Licitada	13	Defensa Jurídico Penal S.A.	Santiago	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	1
Licitada	7	Consultoría y Proyecto Social	Talca	0%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	8	Defensa Integral Jurídica Ltda.	Talcahuano	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	7	Viguera Abogados Ltda.	Talca	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	9	De la Harpe	Temuco	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Licitada	15	Daniel Medina y Cia. Ltda.	Valdivia	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	5	Sociedad Penal Nuevo Inicio	Valparaiso	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	5	Etcheberry Pizamo y Asociados	Viña del Mar	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Licitada	5	Habeas consultora Ltda.	Viña del Mar	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%	1
Local	2	Defensoría Local Antofagasta	Antofagasta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	2
Local	14	Defensoría Penal Pública	Anica	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	1
Local	2	Defensoría Penal Pública	Calama	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	1
Local	8	Chilán	Concepción	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Local	8	Concepción	Concepción	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Local	13	Defensoría Lo Prado	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Local	3	Defensoría Penal Pública	Copiapó	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Local	11	Defensoría Regional Coyhaique	Coyhaique	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	1
Local	7	Defensoría Penal Pública Local de Curicó	Curicó	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Local	1	Iquique	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Local	13	Defensores Penales Juveniles	Santiago	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	1
Local	13	Florida	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	1
Local	4	Defensoría Penal Pública La Serena	La Serena	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Local	13	Nuñoa	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	1
Local	13	Defensores Penales Juveniles	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	1
Local	13	Av. Pedro Montt 1606, piso 5.	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Local	10	D.P.P. Local Osorno	Osorno	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Local	4	Ovalle	Ovalle	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	1
Local	4	Defensoría Local	Puerto Montt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Local	12	Defensoría Punta Arenas	Punta Arenas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Local	6	Defensoría Penal Pública	Rancagua	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	1
Local	5	San Antonio	San Antonio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Local	13	San Bernardo	Santiago	100%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Local	6	Defensoría Local San Fernando	San Fernando	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Local	13	Defensores Penales Juveniles.	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	1
Local	13	Estación Central	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	1
Local	13	Santiago	Santiago	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	1
Local	8	Defensoría Local de Talcahuano	Talcahuano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	1
Local	7	Defensoría Local de Talca	Talca	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	1
Local	9	Defensoría Penal Pública	Temuco	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Local	15	Defensoría Local Valdivia	Valdivia	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	1
Local	5	Defensoría Penal Pública	Valparaiso	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	1
Local	5	Viña del Mar	Viña del Mar	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	1

Tabla 125: Auditoria Equipos Computacionales (Parte 2)

Clasificación	Región	Nombre Oficina	Ciudad	3.- DOTACIÓN DE ABOGADOS Y APOYO ADMINISTRATIVO												22. Las oficinas cumplen con las condiciones de privacidad para la atención	ABOGADOS Y APOYO ADMINISTRATIVO
				Nº Abogados	Nº de Salas	Administrador de Oficina	Nº Asistentes Administrativos	Nº Asistentes Sociales	Nº Asesores Criminalistas	20. Las Oficinas privadas están limpias: pisos, ventanas y puertas	d) Mobiliario de la oficina en buen estado						
											a) Pisos	b) Muralas	c) Puertas	d) Mobiliario de la oficina en buen estado			
				193	153	0	89	12	2	91%	97%	94%	97%	92%	91%	84%	
				178	153	0	89	12	2	97%	97%	95%	97%	92%	97%	85%	
Licitada	2	Cardenas	Antofagasta	10	10	SI	5	5	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	14	Defensoría Penal Pública	Arica	8	8	SI	5	0	1	100%	100%	0%	100%	100%	100%	75%	
Licitada	5	Astorga y Salcio Ltda.	Valparaiso	3	4	SI	2	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	2	Defensoría Penal Licitada	Calama	6	6	SI	3	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	8	Rojo y Cia Ltda.	Chillán	3	1	No	1	1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	8	Viqueiras Ltda.	Chillán	2	2	SI	1	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	9	Rico y Compañía Ltda.	Concepción	7	6	SI	1	0	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	13	Defensa Jurídica Penal S.A.	Santiago	8	8	SI	2	0	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	13	Defensores Penales S.A.	Santiago	7	7	SI	3	0	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	3	Abogados Arica	Copiapó	4	4	SI	2	0	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	3	Hernández y Cia Ltda.	Copiapó	4	7	SI	3	0	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	4	Abogados Arica Defensoría Penal Licitada de Coquimbo	Coquimbo	5	4	SI	4	1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	7	Asesoría Bahamondes y Pinochet Ltda.	Curicó	3	3	SI	1	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	1	Cardenas	Iquique	10	13	SI	7	0	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	13	Defensa Jurídica Penal	Santiago	1	1	SI	1	1	1	0%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	
Licitada	13	Defensoría y Servicios Generales Ltda.	Santiago	8	8	SI	4	0	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	4	E.J. Alvarez y Rodríguez Cia. Ltda.	La Serena	4	4	SI	2	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	13	Defensa Jurídica Penal S.A.	Santiago	7	7	SI	3	0	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	13	Defensa Jurídica Penal S.A.	Santiago	3	3	SI	1	0	1	100%	100%	100%	100%	0%	100%	75%	
Licitada	13	J. Vasquez, Dávila y Cia. Ltda.	Santiago	8	8	SI	4	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	13	Nexum	Santiago	4	4	SI	1	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	10	Jiménez y Cardenas abogados Defensores	Osorno	7	7	SI	4	0	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	10	Defensoría Penal de Puerto Montt Ltda.	Puerto Montt	4	4	No	4	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	12	Defensoría Penal Pública	Punta Arenas	4	4	SI	3	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	6	Guzmán, Retamal y Suarez AB. Ltda.	Rancagua	1	1	SI	1	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	6	Sociedad de servicios Jurídicos Adelus Ltda.	Rancagua	4	4	SI	2	0	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	5	Defensas penales RYS Ltda.	San Antonio	3	3	SI	2	0	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	13	Guzmán, Retamal y Suarez AB. Ltda.	Santiago	6	6	SI	3	0	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	6	Sa. Ramirez, Cornejo, Escobar, Aguilera y Ortega AB.	San Fernando	3	3	SI	3	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	13	Defensa Jurídica Penal S.A.	Santiago	3	3	SI	1	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	7	Consultoría y Proyecto Social	Talca	4	5	SI	2	0	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	8	Defensa Integral Jurídica Ltda.	Talcahuano	3	5	SI	3	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	7	Viqueiras Abogados Ltda.	Talca	7	3	SI	3	0	0	100%	0%	0%	0%	0%	100%	35%	
Licitada	9	De la Harpe	Temuco	8	8	SI	4	0	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	15	Daniel Medina y Cia. Ltda.	Valdivia	1	1	No	0	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	5	Sociedad Penal Nuevo Inicio	Valparaiso	5	5	SI	3	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	5	Elchezaray Pizarro y Asociados	Viña del Mar	2	1	SI	0	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Licitada	5	Habesa consultora Ltda.	Viña del Mar	2	2	SI	2	1	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	2	Defensoría Local Antofagasta	Antofagasta	4	4	SI	2	1	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	14	Defensoría Penal Pública	Arica	3	1	SI	2	0	0	100%	0%	100%	100%	100%	100%	75%	
Local	2	Defensoría Legal Pública	Calama	3	3	No	1	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	8	Chillán	Concepción	4	4	No	2	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	8	Concepción	Concepción	5	0	SI	2	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	13	Defensoría Lo Prado	Santiago	8	6	SI	4	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	3	Defensoría Penal Pública	Copiapó	3	3	SI	2	1	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	11	Defensoría Regional Coyhaique	Coyhaique	2	4	SI	1	1	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	7	Defensoría Penal Pública Local de Curicó	Curicó	3	3	No	1	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	1	Iquique	Santiago	3	3	SI	2	1	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	13	Defensores Penales Juveniles	Santiago	18	9	No	3	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	
Local	13	Florida	Santiago	6	6	No	3	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	4	Defensoría Penal Pública La Serena	La Serena	8	6	SI	2	0	2	0%	100%	0%	0%	100%	100%	50%	
Local	13	Nuñoa	Santiago	5	3	No	3	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	13	Defensores Penales Juveniles	Santiago	18	9	No	9	1	0	100%	100%	100%	100%	100%	0%	75%	
Local	13	Av. Pedro Montt 1606, piso 5.	Santiago	6	3	SI	3	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	10	D.P.F. Local Osorno	Osorno	3	3	No	1	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	4	Ovalle	Ovalle	3	4	SI	2	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	10	Defensoría Local	Puerto Montt	5	4	SI	2	1	0	0%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	
Local	12	Defensoría Punta Arenas	Punta Arenas	2	1	SI	1	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	6	Defensoría Penal Pública	Rancagua	3	3	SI	3	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	5	San Antonio	San Antonio	1	2	SI	1	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	13	San Bernardo	Santiago	5	3	No	3	0	0	100%	100%	0%	100%	100%	100%	75%	
Local	6	Defensoría local San Fernando	San Fernando	3	3	No	1	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	13	Defensores Penales Juveniles.	Santiago	18	9	SI	9	1	0	100%	100%	100%	100%	100%	0%	75%	
Local	13	Estación Central	Santiago	14	14	SI	10	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	13	Santiago	Santiago	10	10	SI	5	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	8	Defensoría Local de Talcahuano	Talcahuano	4	4	SI	2	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	7	Defensoría Local de Talca	Talca	3	4	SI	2	1	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	9	Defensoría Penal Pública	Temuco	6	6	No	2	1	0	0%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	
Local	15	Defensoría Local Valdivia	Valdivia	2	2	No	1	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	5	Defensoría Penal Pública	Valparaiso	6	6	SI	2	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	
Local	5	Viña del Mar	Viña del Mar	5	5	SI	3	0	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	88%	

24. RESULTADOS: AUDITORIA HORARIOS DE ATENCION

Tabla 126: Auditoria Horarios de Atención (1 Parte)

Región	Localidad	Defensoría	Observaciones	N° de días de Atención	N° de Abogados	Atenciones Diarias	N° Atenciones promedio por abogado
TOTAL (Promedio)				4	5	13	3
2	Antofagasta	Antofagasta	Días de atención Lunes a Viernes de 8:30 a 13:00 y de 15:00 a 17:30	5	4	15	3,8
2	Antofagasta	CORDUNAP	Días de atención Lunes a Viernes de 8:30 a 13:00 y de 15:00 a 17:30 horas	5	10	16	1,6
14	Calama	Calama	Días de atención Lunes a Viernes 8:00 a 13:00 y de 15:00 A 17:00 horas	5	6	26	4,3
14	Calama	CORDUNAP	Días de atención Lunes a Viernes 8:00 a 14:30 y de 15:30 A 18:30 horas	5	3	9	3,0
2	Concepción	Concepción	Días de atención Lunes a Viernes de 9:00 a 12:00 y de 15:00 a 19:00 hrs.	5	5	19	3,8
2	Concepción	Ríos y Compañía Ltda.	Días de atención Lunes a Viernes 15:00 a 18:30 horas	5	7	21	3,0
8	Conchalí	Defensores Penales	Días de atención abogados lunes a viernes desde las 14:00 horas	5	7	7	1,0
8	Copiapó	Abogados Arica	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 17:30 horas	5	4	18	4,5
8	Copiapó	Hernández y Cia Ltda	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 17:30 horas	5	4	10	2,5
8	Coyhaique	Coyhaique	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 17:00 horas	5	2	8	4,0
8	Curicó	As Jurídicas Bahamondes y Pinochet	Días de atención Lunes a Viernes desde las 15:30 a las 17:30	5	3	6	2,0
13	Curicó	Curicó	Días de atención Lunes a Viernes desde las 15:30 a las 17:30 hrs.	5	3	10	3,3
13	Iquique	CORDUNAP	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 17:00 horas	5	3	18	6,0
13	La Serena	La Serena	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 19:00 horas	5	8	13	1,6
3	Las Condes	Ñuñoa	Días de atención abogados de lunes a Viernes entre 12:30 a 18:30 horas	5	5	15	3,0
3	Ovalle	Ovalle	Días de atención Lunes a Viernes de 9:00 a 13:00	5	3	4	1,3
3	Puerto Montt	Defensas Penales Pto.Montt LTDA	Días de atención Lunes a Viernes de 8:30 a 13:00 y de 15:00 a 19:00 horas	5	4	8	2,0
4	Puerto Montt	Puerto Montt	Días de atención Lunes a Viernes de 8:30 a 13:00 y de 14:30 a 17:30 horas	5	5	3	0,6
11	Punta Arenas	Punta Arenas	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 18:30 horas	5	4	11	2,8
7	Punta Arenas	S.J.D Guillermo Ibacache	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 18:30 horas	5	2	25	12,5
7	Rancagua	Guzmán, Retamal y Suárez Ab. Ltda	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 17:00 horas	5	1	9	9,0
1	Rancagua	Rancagua	Días de atención Lunes a Viernes de 15:30 a 17:30 horas	5	3	25	8,3
1	San Fernando	San Fernando	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 17:30 horas	5	3	9	3,0
13	San Fernando	Soc. Ramírez, Cornejo, Escobar, Aguilera y Ortega Ab.	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 17:30 horas	5	3	8	2,7
13	Talca	Consultoría Proyectos Sociales	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 17:30 horas	5	4	5	1,3
13	Talca	Talca	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 17:30 horas	5	3	7	2,3
13	Talca	Viguera Abogados LTDA	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 17:30 horas	5	3	10	3,3
4	Talcahuano	Talcahuano	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 17:00 horas	5	4	20	5,0
4	Valparaíso	Astorga y Salvo Compañía Limitada	Días de atención Lunes a Viernes de 15:00 a 18:00 hrs.	5	3	12	4,0

Tabla 127: Auditoria Horarios de Atención (2 Parte)

Región	Localidad	Defensoría	Observaciones	N° de días de Atención	N° de Abogados	Atenciones Diarias	N° Atenciones promedio por abogado
TOTAL (Promedio)				4	5	13	3
13	Valparaíso	Valparaíso	Días de atención Lunes a Viernes de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 hrs.	5	6	7	1,2
13	Arica	Ab. Arica	Días de atención abogados Lunes a Jueves desde las 15:00 hasta las 17:30, el viernes solo hasta las 16:00	4	8	10	1,3
13	Arica	Arica	Días de atención abogados Lunes a Jueves desde las 15:00 hasta las 17:30, el viernes solo hasta las 16:00	4	3	9	3,0
13	La Florida	Defensa Jurídico Penal S.A.	Días de atención abogados martes y jueves todo el día	4	8	27	3,4
13	Osorno	Jimenez y Cardenas Abogados Defensores	Días de atención Lunes a Jueves de 15:00 a 19:00 horas	4	7	18	2,6
13	Rancagua	Soc. de Serv. Jurídicos ADEIUS Ltda	Días de atención Lunes a Jueves de 16:00 a 18:00 horas	4	4	17	4,3
10	San Antonio	Defensas Penales R y S LTDA	Días de atención Lunes a Jueves de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 horas	4	3	9	3,0
10	San Antonio	San Antonio	Días de atención Lunes a Jueves de 9:00 a las 13:00 horas	4	1	3	3,0
4	Temuco	Cruz de la Harpe Abogados	Días de atención Lunes a Jueves de 15:30 a 17:30 horas	4	8	32	4,0
10	Viña Del Mar	Etchegaray, Pizarro y as.	Días de atención Lunes a Jueves de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 hrs.	4	2	6	3,0
10	Viña Del Mar	Viña Del Mar	Días de atención Lunes a Jueves de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:00 hrs.	4	5	20	4,0
12	Coquimbo	Abogados Arica	Días de atención Lunes a Miércoles de 15:00 a 19:00 horas	3	5	5	1,0
12	Iquique	Iquique	Días de atención Lunes, Martes y Miércoles de 15:00 a 17:30 horas	3	10	12	1,2
6	La Florida	Defensores Penales Juveniles	Días de atención abogados, martes y jueves 15:00 horas	3	18	12	0,7
6	La Florida	Defensoría y Servicios Penales Ltda.	Días de atención abogados, martes, miércoles y jueves desde las 14:00 horas	3	8	4	0,5
6	Las Condes	Defensa Jurídico Penal S.A.	Días de atención abogados de lunes a jueves entre 15:30 a 18:30 horas	3	7	10	1,4
5	Maipú	Defensa Jurídico Penal S.A.	Días de atención abogados lunes, martes y miércoles de 15:00 a 19:00 horas	3	3	9	3,0
5	Maipú	Defensores Penales Juveniles	Días de atención abogados, martes, miércoles y jueves todo el día	3	18	9	0,5
13	Maipú	I Vázquez, Dávila y Cia. Ltda.	Días de atención abogados, martes, miércoles y jueves desde las 15:00 horas	3	8	14	1,8
13	San Bernardo	Guzmán, Retamal y Suárez Ab. Ltda	Días de atención abogados lunes, Martes y Miércoles desde las 15:00 horas	3	6	5	0,8
6	Santiago	Estación Central	Días de atención abogados martes y jueves a partir de las 15:00 horas	3	14	5	0,4
6	Santiago	Santiago	Días de atención abogados, martes, miércoles y jueves 15:00 horas	3	10	11	1,1
13	Valparaíso	Soc. Penal Nuevo Inicio	Días de atención Lunes, Miércoles y Viernes de 15:00 a 18:00 hrs.	3	5	27	5,4
13	Chillán	Chillán	Días de atención Martes y Jueves de 14:30 a 18:30 hrs	2	4	24	6,0
13	Chillán	Rojo y Cia. Ltda.	Días de atención Lunes y Viernes de 15:00 a 18:00 hrs.	2	3	10	3,3
13	Chillán	Vigueras Abogados Ltda.	Días de atención Miércoles y Jueves de 15:00 a 17:30 horas	2	2	16	8,0
13	Conchalí	Defensa Jurídico Penal S.A.	Días de atención abogados lunes, martes y miércoles de 15:00 a 19:00 horas	2	3	9	3,0
7	Conchalí	Lo Prado	Días de atención abogados martes y jueves todo el día	2	8	8	1,0
7	Copiapó	Copiapó	Días de atención Martes y Jueves de 15:00 a 19:00 horas	2	3	26	8,7
7	La Florida	La Florida	Días de atención abogados martes y jueves todo el día	2	6	15	2,5
8	La Serena	E. J. Álvarez y Rodríguez Cia LTDA.	Días de atención Lunes y Jueves de 9:00 a 13:00 y de 15:00 a 18:30 horas	2	4	8	2,0
8	Maipú	Maipú	Días de atención abogados martes y jueves todo el día	2	6	22	3,7
9	Osorno	Osorno	Días de atención Martes y Miércoles de 15:00 a 17:30 horas	2	4	13	3,3
9	San Bernardo	San Bernardo	Días de atención abogados martes y jueves a partir de las 12:00 horas	2	5	4	0,8
15	Santiago	Defensa Jurídico Penal S.A.	Días de atención abogados de lunes a jueves entre 15:30 a 19:30 horas	2	4	21	5,3
15	Santiago	Defensores Penales Juveniles	Días de atención abogados martes, jueves y viernes de 12:00 a 17:00 horas	2	18	9	0,5
5	Santiago	Nexum LTDA	Días de atención abogados martes y jueves a partir de las 12:00 horas	2	4	6	1,5
5	Temuco	Temuco	Días de atención Martes y Jueves de 15:00 A 18:00 horas	2	6	29	4,8
5	Valdivia	Daniel Medina y Cia	Días de atención Lunes y Miércoles de 15:00 a 19:00 horas	2	1	3	3,0
5	Valdivia	Valdivia	Días de atención Martes y Miércoles de 15:00 a 17:30 horas	2	2	7	3,5
5	Viña Del Mar	Habeas Consultora LTDA	Días de atención solo en las tardes Martes y Jueves desde las 15:00 a 18:00 horas	2	2	11	5,5
5	Talcahuano	Defensa Integral Jurídica Ltda.	Días de atención solo Martes de 15:00 a 18:30 hrs.	1	3	9	3,0



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia