

## Informe Final

### *“Auditoría Externa sobre la Calidad de la Atención Prestada por La Defensoría Penal Pública Año 2012”*

Preparada especialmente para:



Santiago, Agosto de 2012

## Contenido

<b>I. ANTECEDENTES .....</b>	<b>6</b>
<b>II. MODELO DE MEDICIÓN. ....</b>	<b>9</b>
<b>1) ACTIVA TRACK SAT .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2 ¿CÓMO CONTROLAMOS LA PRESENCIA DE RELACIONES ESPURIAS EN EL MODELO? .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 EL MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES (MEE) COMO HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DEL MODELO ACTIVA TRACK SAT.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 LA IDENTIFICACIÓN DE LOS DRIVERS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>1.5 SÍNTESIS.....</b>	<b>16</b>
<b>III. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA AUDITORÍA. ....</b>	<b>19</b>
<b>1 ESTUDIO MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN EN TRIBUNALES A IMPUTADOS CON CAUSAS TERMINADAS EN PRIMERA AUDIENCIA Y CON JUICIOS ABREVIADOS.....</b>	<b>20</b>
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3 GRUPO OBJETIVO	21
1.4 TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR MUESTRAL	22
1.5 SELECCIÓN MUESTRAL	23
1.6 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	24
1.7 TRABAJO DE CAMPO	24
1.8 PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO: MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN DE IMPUTADOS CON CAUSAS TERMINADAS EN PRIMERA AUDIENCIA	25
ANEXO : TABLAS DE SATISFACCIÓN NETA SEGÚN REGIONES	55
1.9 PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO: MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN DE IMPUTADOS CON CAUSAS TERMINADAS EN JUICIO ABREVIADO	68
ANEXO: TABLAS DE SATISFACCIÓN NETA SEGÚN REGIONES	100
<b>2 ESTUDIO MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN EN CENTROS DE DETENCIÓN PREVENTIVA Y CENTROS DE INTERNACIÓN PROVISORIA A IMPUTADOS EN PRISIÓN PREVENTIVA O INTERNACIÓN PROVISORIA POR CAUSAS VIGENTES. ....</b>	<b>109</b>
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	109
2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	111

2.3 GRUPO OBJETIVO	111
2.4 TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR MUESTRAL	111
2.5 SELECCIÓN MUESTRAL	113
2.6 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	113
2.7 TRABAJO DE CAMPO	113
2.8 PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO: MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN DE IMPUTADOS CON CAUSAS VIGENTES EN PRISIÓN PREVENTIVA E INTERNACIÓN PROVISORIA	114
2.8.2.1 SATISFACCIÓN GLOBAL	120
2.8.2.2 ENTREVISTA CON EL ABOGADO DEFENSOR	125
2.8.2.3 DESARROLLO DE LA AUDIENCIA	133
2.8.2.4 ACTUACIÓN POSTERIOR A LA AUDIENCIA, EXPERIENCIA EN PRISIÓN PREVENTIVA O INTERNACIÓN PROVISORIA	138
ANEXO: TABLAS DE SATISFACCIÓN NETA SEGÚN REGIONES	156
2.9 HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES: CALIDAD DE ATENCIÓN A IMPUTADOS EN PRISIÓN PREVENTIVA O INTERNACIÓN PROVISORIA	165

**3 ESTUDIO MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN EN OFICINAS..... 169**

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	169
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	170
3.3 GRUPO OBJETIVO	170
3.4 TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR MUESTRAL	170
3.5 SELECCIÓN MUESTRAL	171
3.6 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	171
3.7 TRABAJO DE CAMPO	171
3.8 PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO: MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN EN OFICINAS	172
3.8.2.5 REQUERIMIENTOS EN OFICINA	197
ANEXO TABLAS DE SATISFACCIÓN NETA SEGÚN REGIONES	203

**4 ESTUDIO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN CENTROS DE CUMPLIMIENTO PENITENCIARIO (CCP) A CONDENADOS PRIVADOS DE LIBERTAD DE LAS REGIONES DE COQUIMBO, BIO-BIO Y REGIÓN METROPOLITANA. .... 214**

4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	214
4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	215
4.3 GRUPO OBJETIVO	215
4.4 TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR MUESTRAL	215
4.5 SELECCIÓN MUESTRAL	216
4.6 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	216
4.7 TRABAJO DE CAMPO	216
4.8 PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO: MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN EN CENTROS DE CUMPLIMIENTO PENITENCIARIOS A CONDENADOS PRIVADOS DE LIBERTAD DE LAS REGIONES DE COQUIMBO, BIOBÍO Y METROPOLITANA.	217
ANEXO TABLAS DE SATISFACCIÓN NETA SEGÚN REGIONES	244
4.9 HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES: CALIDAD DE ATENCIÓN A CONDENADOS PRIVADOS DE LIBERTAD	252

**5 ESTUDIO MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A LOS RECLAMOS POR PRESTACIÓN DE DEFENSA A TRAVÉS DEL SISTEMA SIGO..... 256**

5.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	256
5.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	256
5.3	GRUPO OBJETIVO	257
5.4	TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR MUESTRAL	257
5.5	SELECCIÓN MUESTRAL	257
5.6	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	258
5.7	TRABAJO DE CAMPO	258
5.8	PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO: MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A LOS RECLAMOS POR PRESTACIÓN DE DEFENSA A TRAVÉS DEL SISTEMA SIGO	259
5.8.3.1	SATISFACCIÓN GLOBAL	264
5.8.3.2	SATISFACCIÓN CON PROCESO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS	266
5.9	HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES: CALIDAD DE ATENCIÓN DE LAS RESPUESTAS A LOS RECLAMOS POR PRESTACIÓN DE DEFENSA A TRAVÉS DEL SISTEMA SIGO	275

**6 INFORMES COMPLEMENTARIOS ..... 277**

6.1	INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO	277
6.2	INFORME DE ENFOQUE DE EDAD	295
6.3	INFORME DE ENFOQUE DE PERTENENCIA ÉTNICA	313
6.4	INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DIGNIDAD	331
7	<b><u>INFORMES CUALITATIVO “WORK SHOP CON DEFENSORES PÚBLICOS” ..... 336</u></b>	

**1.- INTRODUCCIÓN ..... 336**

**2.- OBJETIVOS DEL ESTUDIO ..... 338**

**3.- CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS Y ANALÍTICAS..... 339**

**4.- VISION GENERAL ..... 341**

4.1.-	CAUSAS TERMINADAS EN PRIMERA AUDIENCIA	343
4.2.-	USUARIOS EN PRISIÓN PREVENTIVA O INTERNACIÓN PROVISORIA	345
4.3.-	ATENCIÓN EN OFICINAS	348
4.4.-	DEFENSA PENITENCIARIA	349
4.5.-	JUICIOS ABREVIADOS Y SIGO.	351

**5.- SITUACIÓN REGIONAL ..... 353**

5.1.-	REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	353
5.2.-	REGIÓN DE TARAPACÁ	355

5.3.- REGIÓN DE ANTOFAGASTA	356
5.4.- REGIÓN DE ATACAMA	357
5.5.- REGIÓN DE COQUIMBO	359
5.6.- REGIÓN DE VALPARAÍSO	360
5.7.- REGIÓN DE O´HIGGINS	362
5.8.- REGIÓN DEL MAULE	363
5.9.- REGIÓN DEL BIO BIO	364
5.10.- REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	365
5.11.- REGIÓN DE LOS RÍOS	367
5.12.- REGIÓN DE LOS LAGOS	368
5.13.- REGIÓN DE AYSÉN	369
5.14.- REGIÓN DE MAGALLANES	370
5.15.- REGIÓN METROPOLITANA	371
<b>6.- CONSIDERACIONES FINALES</b> .....	<b>373</b>

## I. ANTECEDENTES

El siguiente informe son los resultados de la Auditoría Externa sobre la Calidad de la Atención Prestada en el sistema de defensa penal pública.

El desarrollo de este programa constituye uno de los principales insumos para el desarrollo de planes de mejora en todos los procesos de contacto con los clientes de la Defensoría Penal Pública.

El seguimiento y evaluación de los niveles de satisfacción de los clientes de la Defensoría Penal Pública se viene desarrollando desde al año 2007 a la fecha y está estructurado sobre la base de un modelo de medición que es resultado del conocimiento y experiencia acumulada en este período. En la presente Medición 2012, además del monitoreo histórico a los segmentos tratados con anterioridad se incorporan nuevos segmentos al estudio, el de “Imputados con Causas Vigentes Terminadas en Juicios Abreviados” y el de “Usuarios que Establecen Reclamos a la Prestación de Defensa a través del Sistema SIGO”.

Como todo sistema de medición de la satisfacción de clientes, su objetivo principal es nutrir los planes de mejora continua que las instituciones públicas llevan a cabo para lograr los niveles de excelencia esperados en lo que a entrega de servicio al cliente se refiere.

El modelo de Medición de la Satisfacción del cliente se detalla a continuación:



La implementación del modelo contempló para 2012 la ejecución de 7 estudios complementarios en 5 áreas:

- ***Medición de la Satisfacción con la Atención en Tribunales a Imputados con causas con las siguientes características:***
  - i. ***Imputados en Libertad, por causas terminadas en primera audiencia, ya sea por audiencia programada o por control de detención.***
  - ii. ***Imputados en Libertad o con privación de libertad con audiencias en juicios abreviados (regiones de Valparaíso, Bio Bio y Metropolitanas Norte y Sur).***
  
- ***Medición de la Satisfacción con la Atención en Centros de Detención Preventiva (CDP) o Centros de Internación Provisoria a Imputados en prisión preventiva o internación provisoria en el caso de menores de edad, por causas vigentes, con las siguientes características:***
  - i. ***Imputados que no hayan sido visitados por el abogado defensor desde la audiencia en que se decretó su prisión preventiva.***
  - ii. ***Imputados que hayan sido visitados al menos una vez por el abogado defensor desde la audiencia en que se decretó su prisión preventiva.***
  
- ***Medición de la Satisfacción con la Atención en Oficinas a imputados y familiares de éstos que acudan a las oficinas de la DPP, sean locales o licitadas.***
  
- ***Medición de la Satisfacción con la Atención en Centros de Cumplimiento Penitenciario (CCP) a condenados privados de libertad de las Regiones de Coquimbo, Bio Bio y Metropolitanas Norte y Sur.***
  
- ***Medición de la Satisfacción con la Atención y respuestas dadas a los reclamos por prestación de defensa consignados a través del Sistema Informático de Gestión OIRS (SIGO).***

En los siete estudios en cuestión se aplicaron instrumentos cuantitativos de medición a una muestra representativa de la población sujeta de evaluación.

Finalmente y como ejercicio de cierre de la investigación y construcción de recomendaciones y tal como se desarrollo en el año 2011 , se realizaron 6 WorkShops con Defensores, cuya información apoya y fortalece la interpretación de los resultados del estudio sobre la base de la opinión de Defensores elegidos al azar a lo largo del país.

Para efectos de presentación, la primera parte de este informe se concentrará en explicar el Modelo de Medición “Activa Track Sat.” utilizado para cada estudio considerado en la Auditoría.

Luego de presentado el modelo se procederá a describir el Diseño de la Investigación para cada estudio, indicando los objetivos, Tamaño Muestral, Método de Recolección de la muestra, período de recolección de la muestra y principales resultados.

Se debe tener también presente, que los resultados de satisfacción se presentarán con datos comparativos de 2011.

**Ramón Cavieres Tobar**

Director Ejecutivo

**Rodrigo de La Riva Espinosa**

Director de Investigación



## II. Modelo de Medición.

## 1) Activa Track Sat

Es una solución continua, que permite evaluar en forma sistemática y estandarizada la Satisfacción de los clientes y consumidores finales.

Permite comparar el desempeño de la Satisfacción con distintos tipos de **clientes y servicios** en el tiempo.

Para la evaluación de los niveles de satisfacción, el modelo Activa Track Sat 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 de cada aspecto del servicio considerado en forma independiente.

Ahora bien, 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 técnicas estadísticas utilizadas para ello (la estimación de importancia de los atributos en la satisfacción general con el servicio) van desde el cálculo de correlaciones bivariadas hasta la combinación de técnicas multivariadas como el análisis de regresión múltiple y el análisis factorial.

### 1.2 ¿Cómo controlamos la presencia de relaciones espurias en el modelo?

La única forma de asegurarnos que las asociaciones que establecemos entre los procesos y atributos del servicio y la satisfacción general no sean espurias<sup>1</sup> es que nuestras variables independientes no estén correlacionadas. Lamentablemente esto no siempre sucede (por no decir casi nunca).

Una manera de atacar este problema de correlación no deseada entre variables es llevando a cabo, de manera previa al análisis de regresión, un análisis de factores exploratorio.

---

<sup>1</sup> Una asociación es espuria cuando se identifican variables correlacionadas no asociadas a un esquema de causa y efecto.

Esta técnica permite conformar objetos abstractos o variables latentes que agrupan o representan a un conjunto de variables originales (en general variables manifiestas) que se encuentren correlacionadas.

Dos son las grandes ganancias de la aplicación del análisis de factores:

Ortogonalidad de las variables latentes. La herramienta permite la definición de objetos abstractos que cumplan con el requisito de estar no correlacionados.

Reducción de dimensionalidad. Esto significa la posibilidad de trabajar con un número relativamente manejable de objetos, abstractos, los cuales están articulados por las variables originales y que reflejan la mayor parte de su variabilidad.

Para efectos de la auditoría de calidad del servicio entregado por la Defensoría Penal Pública, se efectuaron sucesivos análisis factoriales exploratorios en los cuestionarios ya aplicados en el año 2010, con el objeto de asegurar la calidad de los instrumentos en cuanto al cumplimiento de los objetivos de la investigación.

### 1.3 El Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) como herramienta de análisis del Modelo Activa Track Sat

Los MEE nacieron de la necesidad de dotar de mayor flexibilidad a los modelos de regresión.

***“Son ecuaciones de regresión con supuestos menos restrictivos y análisis factoriales que permiten efectos directos e indirectos entre los factores. Habitualmente incluyen múltiples indicadores y variables latentes” Bollen (1989)***

La diferencia entre el análisis de factores tradicional y el utilizado en el MEE (también conocido como *análisis de factores confirmatorio*) es que en el MEE se parte de la definición a *priori* de las variables latentes y de las relaciones que guardan con las variables manifiestas.

Mientras que el análisis factorial exploratorio agrupa a las variables originales más correlacionadas, el confirmatorio evalúa en qué medida un modelo teórico de agrupación de variables en factores se ajusta al modelo de máxima correlación intra y mínima correlación entre factores (ya que permite forzar la agrupación para obtener factores ortogonales).

Para la definición de este modelo teórico, Activa Research recomienda realizar análisis cualitativo que permitieron detectar los aspectos involucrados en las evaluaciones del servicio de los entrevistados. No obstante para el levantamiento del año 2012 considerando el historial existente en el desarrollo del modelo de medición para la mayoría de las áreas de medición, a excepción de los nuevos capítulos de medición de la “Calidad de Atención a Imputados con Juicios Abreviados” y de “Calidad de Atención y Respuestas dadas a Reclamaciones en el SIGO”, para la depuración de las variables a medir en el modelo sólo se rehicieron los análisis factoriales permitiendo confirmar o reconformar las dimensiones medidas.

En los casos de los nuevos capítulos de medición, y tal como propone el modelo teórico Activa Research, se realizaron aproximaciones cualitativas que permitieron lograr mayor expertis en los temas de medición. Los acercamientos específicos a los temas se adquirieron a través del desarrollo de dos talleres que analizaron y definieron los aspectos de servicios que inciden en la satisfacción general en las áreas de medición, tanto de la “Calidad de atención a imputados en libertad o con privación de libertad con audiencia con juicios abreviados”, como con la medición de “Calidad de atención y respuestas dadas a reclamaciones en el SIGO”. A partir del análisis de los resultados de los talleres se complemento el cuestionario para **imputados en prisión preventiva con juicios abreviados** y se definió el modelo de medición de la **calidad de atención y respuestas dadas a reclamaciones en el SIGO**.

#### 1.4 La identificación de los Drivers de Satisfacción e Insatisfacción.

Una vez que contamos con los resultados del estudio es factible comenzar a hacer los análisis requeridos para identificar las variables relevantes y sus respectivos umbrales, es decir los aspectos que influyen en la satisfacción.

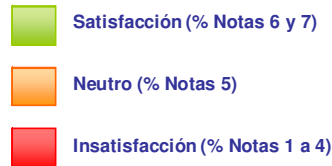
A través de análisis estadísticos (Ecuaciones Estructurales) estaremos en condiciones de definir qué factores influyen en la satisfacción e insatisfacción:

- ✓ Qué dimensiones son las de mayor impacto en la Satisfacción Global
- ✓ Qué aspectos específicos son los de mayor impacto en cada Dimensión

A partir de este análisis y en conjunto con los niveles de satisfacción declarados por los usuarios, podremos generar una matriz de Fortalezas y Debilidades u Oportunidades de Mejoramiento:

- ✓ **Fortalezas:** Dimensiones y/o Atributos de alta Satisfacción e Impacto
- ✓ **Debilidades:** Dimensiones y/o Atributos de baja Satisfacción e Impacto

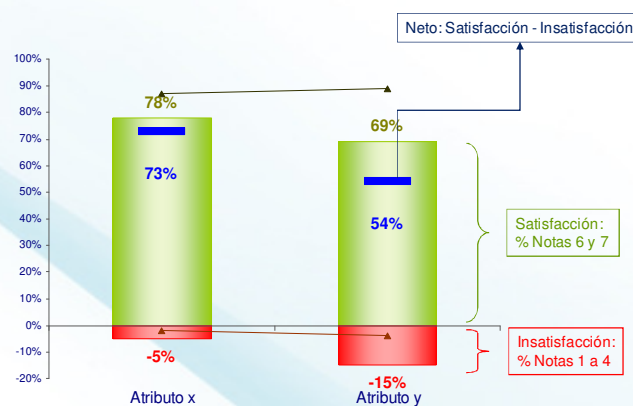
La satisfacción Global con un servicio determinado se mide en función a una sola pregunta de satisfacción general que utiliza la siguiente escala, a partir de la cual se obtienen 3 indicadores básicos:



Para el análisis de los datos se utilizó como principal indicador el **puntaje de satisfacción neto** que corresponde a la diferencia entre el porcentaje de notas 6 y 7 y las notas de 1 a 4. Esto es válido tanto a nivel global como para los porcentajes de satisfacción e insatisfacción por dimensión, tipo de usuario y región

La nota 5, si bien se presenta, se excluye del análisis debido a que da cuenta de una posición intermedia, que por tanto no siempre es clara respecto a si la evaluación es más bien satisfactoria o más bien insatisfactoria.

### Nomenclatura e Indicadores



Con el fin de determinar el impacto de cada dimensión en la Satisfacción Global, se utilizó Regresión Lineal Múltiple lo que permite cuantificar dicho impacto y jerarquizar las dimensiones, facilitando el análisis. Para efectos de facilitar la interpretación de la importancia de las Dimensiones en la Satisfacción General, y de los atributos en sus respectivas dimensiones, los valores betas resultantes de las regresiones son llevados a base 100.

Además del valor del impacto/importancia de cada dimensión en la Satisfacción Global se mostrarán más adelante diversos mapas o esquemas que permiten observar la distribución de los ítems que conforman cada dimensión en torno a dos ejes, un eje de Satisfacción y un Eje de Importancia/Impacto. El eje X contiene los representa los puntajes de satisfacción neta. Este eje divide el mapa en fortalezas y debilidades utilizando como parámetro un puntaje de satisfacción neta de 65 puntos. El eje Y, por otra parte, nos presenta los impactos de cada dimensión o atributo según corresponda, y divide el mapa en alta y baja importancia en un punto equivalente al impacto esperado de cada atributo, si asumiéramos que cada variable pesa lo mismo en la determinación de la dimensión (esto es, si en la dimensión hay n atributos, el impacto esperado sería  $100/n$ )

Cabe señalar que los estudios de satisfacción en Chile, tradicional y mayoritariamente utilizan una escala de notas discretas de 1 a 7, en la cual 1 significa que el cliente consultado está muy insatisfecho con el servicio entregado y 7 que está muy satisfecho con este.

Luego de medir, la pregunta que surge de inmediato es ¿cuál es un buen nivel de satisfacción?, para responder a esta pregunta es posible establecer tres puntos de comparación:

- 1.-Comparación Histórica: La evaluación en el tiempo permite ir comprobando el incremento o decremento de los niveles de satisfacción.
- 2.-Comparación con Pares: Si existe un parámetro de comparación en la industria es una buena medida para evaluar el nivel de satisfacción obtenido.
- 3.- Comparación con “El Mejor de la Clase”: en muchos casos la industria logra resultados de satisfacción que pueden estar muy por debajo de los niveles de satisfacción de la propia organización. En este escenario es recomendable compararse

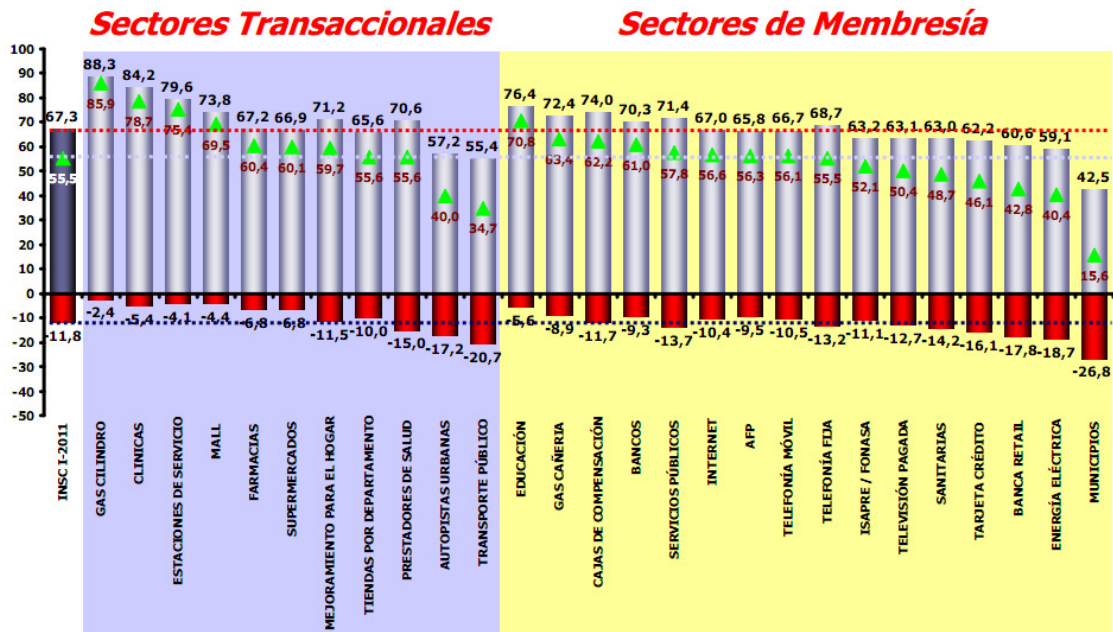
con “El Mejor de la Clase”, es decir una Organización, empresa o industria con la cual “aspiro a compararme”.

La lámina siguiente entrega algunos parámetros de comparación que anualmente mide la encuesta ProCalidad

Ilustración 1: ProCalidad: Estudio Satisfacción

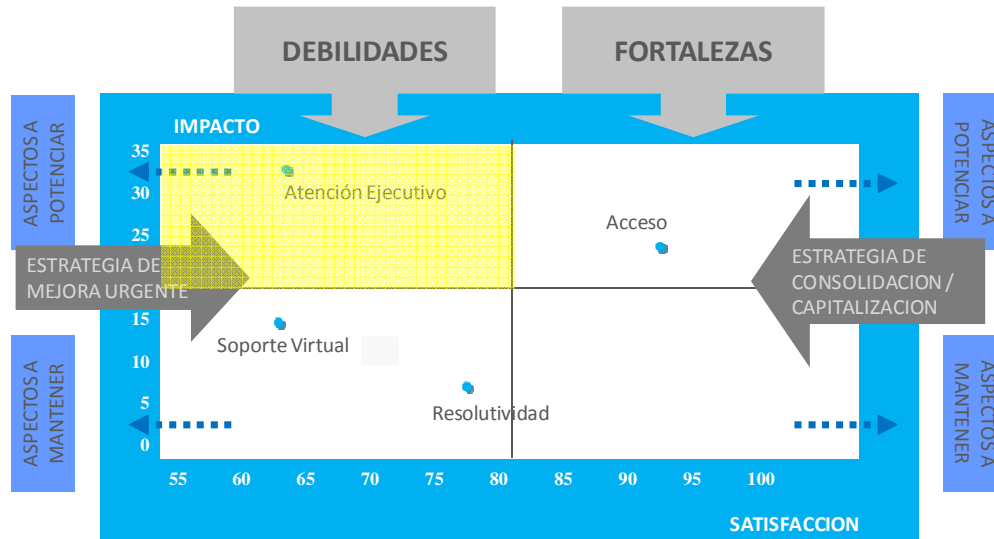
## II. Satisfacción Global con el Servicio

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega... En una escala de 1 a 7  
PRIMER SEMESTRE 2011



En función de lo anterior, se definió que para el análisis de la satisfacción de los usuarios en el servicio que brinda la Defensoría Penal Pública, se establece como parámetro para calificar una atención buena un 75% de notas 6 y 7 (satisfacción) y un 10% de notas insuficientes; estos es, un puntaje de satisfacción neta de 65 puntos, lo que en el estudio de ProCalidad corresponde a acercarse a los niveles de calidad de atención brindada por los bancos.

### Matriz de Fortalezas y Debilidades en el servicio



### 1.5 Síntesis

Recapitulando, el modelo de medición de la satisfacción Activa Track Sat contempla los siguientes pasos:



- En relación a la precisión o correcta definición de un modelo de medición, se hace necesario implementar una profunda investigación cualitativa, en caso de no existir un modelo.

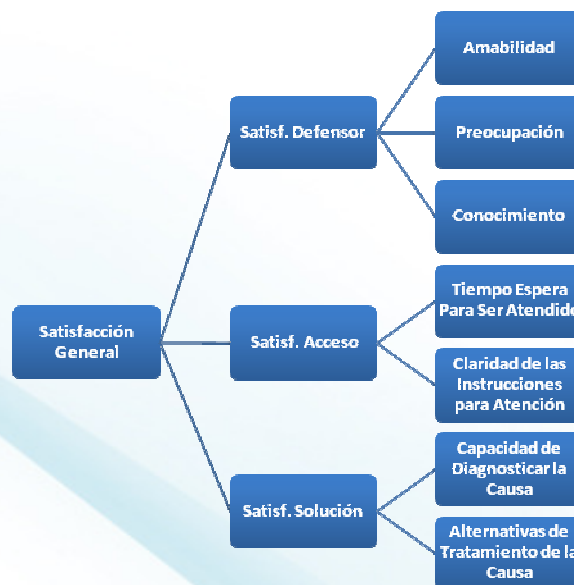


- Si el escenario considera la existencia de un modelo de medición ya aplicado en el pasado, se recomienda controlar la correlación existente entre las variables que conforman el modelo, tanto a nivel de dimensiones (procesos) de satisfacción como de los atributos que componen cada una de las dimensiones.
- Para los efectos de jerarquizar la importancia de los atributos en cada dimensión, o de las dimensiones en tanto su capacidad explicativa de los niveles de satisfacción general medidos, se recomienda utilizar el análisis de regresión múltiple.

El modelo **Activa Track Sat (ATS)**, se define por medio de:

- ✓ Identificar Procesos y Atributos, que explican el modelo de servicio
- ✓ Medir Satisfacción Global, en Procesos y Atributos, por medio de una escala de 1 a 7, similar a la utilizada en el colegio.
- ✓ Determinar impacto de Procesos en la Satisfacción General
- ✓ Determinar impacto de los atributos en cada Proceso.
- ✓ Se utilizan técnicas de Ecuaciones Estructurales, análisis factorial y Regresiones múltiples para definir el modelo.

Modelo de Satisfacción General (Ejemplo).



Por último cabe destacar que Activa Track Sat comprende la entrega de resultados como Web Solution Delivery, plataforma dinámica de resultados gráficos on line la cual se desarrolla de manera Ad Hoc para la DPP. Esta aplicación Web ya se implemento en 2011, sistema que para la actual medición además de ser cargada con los datos 2012 considera mejoras en la entrega de información al agregarse en su aplicación nuevos filtros para revisar y analizar los resultados de manera más específica y completa.

### **III. Principales Resultados de la Auditoría.**

# 1 Estudio Medición de la Atención en Tribunales a Imputados con Causas Terminadas en Primera Audiencia y con Juicios Abreviados.

## 1.1 Objetivos Específicos

- a) Evaluar el grado de satisfacción del cliente del servicio cuya causa termina en la primera audiencia, quedando en libertad.
- b) Evaluar el grado de satisfacción del cliente del servicio cuya causa termina mediante juicio abreviado.
- c) 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.
- d) Comparar los niveles de satisfacción de cada una de las regiones con los resultados obtenidos en la evaluación del año 2011 en lo que respecta a imputados con causa terminada en primera audiencia, en libertad.
- e) Evaluar el grado de satisfacción de los imputados con el servicio de la DPP en las siguientes etapas:
  - i) Actividades previas al desarrollo de las audiencias efectuadas por el Defensor Público, especialmente la entrevista Defensor-Imputado.
  - ii) Actuar del Defensor público en el desarrollo de la audiencia.
  - iii) Información entregada al imputado por la DPP con posterioridad a la Audiencia.

Específicamente en estos tres momentos se deberá evaluar el nivel de conformidad con el tiempo de dedicación, con el nivel de información entregado y con el trato cortés y respetuoso, ya sea en oficina, en dependencias de tribunales o en dependencias policiales.

- f) Evaluar el nivel de conocimiento y nivel de satisfacción con el procedimiento para la presentación de quejas o reclamos por parte de los clientes del servicio.

- g) Determinar el nivel de satisfacción de los menores de edad imputados entrevistados a la salida de audiencias en tribunales, ya sea con términos en primera audiencia como con menores con juicios abreviados, diferenciándolos de la percepción de los adultos en general y de sus familiares acompañantes, asumiendo como dimensiones de análisis las mismas etapas de la audiencia mencionadas anteriormente.
- h) Evaluar, a través de la determinación del nivel de satisfacción del imputado, los estándares relativos a la relación del Defensor con el Cliente incluidos en la resolución exenta N°3389 del 04 de Noviembre del 2010 de la DPP que dicta los nuevos estándares de defensa penal, especialmente en lo referente a la influencia que tiene la voluntad del imputado en la defensa que se le presta por el profesional y en las decisiones de que este último toma, al trato cortés y respetuoso que debe tener el defensor con el imputado y la información que entrega a éste.
- i) 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, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades del área de medición.

## 1.2 Diseño de la Investigación

Estudio cuantitativo concluyente sobre la base de entrevistas presenciales, aplicadas en tribunales, a una muestra representativa del universo de imputados en libertad, por causas terminadas en primera audiencia e imputados cuya causa termina mediante juicio abreviado.

El análisis de la información se realizará aplicando el modelo **Activa Track Sat** descrito en la propuesta inicial del presente estudio.

## 1.3 Grupo Objetivo

- i. Imputados en Libertad, por causas terminadas en primera audiencia, ya sea por audiencia programada o por control de detención.*
- ii. Imputados en Libertad o con privación de libertad con audiencias en juicios abreviados (regiones de Valparaíso, Bio Bio y Metropolitanas Norte y Sur).*

## 1.4 Tamaño Muestral y Error Muestral

Para los casos de las entrevistas imputados en libertad por causas terminadas en primera audiencia la muestra original contempla la realización de 2000 entrevistas, 100 en cada región del país a excepción de la Región Metropolitana que contemplaba 300 casos para la RM Norte y 300 para la RM Sur.

La tabla siguiente muestra la distribución muestral lograda con el peso por región logrado y ponderado según las estadísticas de flujo de 2012. Así también se da cuenta del error muestral asociado a las estimaciones a nivel total y de Región:

Región	Muestra	% sin ponderar	% ponderado	Error Muestral
XV	98	4.6%	2.1%	9,9%
I	98	4.6%	2.7%	9,9%
II	129	6.1%	3.9%	8,6%
III	101	4.8%	1.9%	9,7%
IV	108	5.1%	4.1%	9,4%
V	115	5.4%	9.3%	9,1%
VI	99	4.7%	5.9%	9,8%
VII	100	4.7%	5.2%	9,8%
VIII	101	4.8%	10.3%	9,7%
IX	108	5.1%	3.1%	9,4%
XIV	97	4.6%	2.3%	9,9%
X	99	4.7%	5.9%	9,8%
XI	34	1.6%	1.1%	17,0%
XII	104	4.9%	1.2%	9,6%
RM Norte	346	16.4%	18.4%	5,2%
RM Sur	379	17.9%	22.5%	5,0%
<b>Total</b>	<b>2116</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>2,1%</b>

Con excepción de Aysén, que producto del bajo flujo de población atendida no fue posible completar la muestra asignada, en todas las otras regiones se logró completar la muestra acordada incluso en siete de ellas se realizaron más encuestas de modo de compensar los casos no realizados en la Undécima Región, cerrando con un total de **2.116 entrevistas**.

En el caso de la muestra para los imputados con causas terminadas con juicios abreviados se contemplaba originalmente la realización de 785 entrevistas, distribuidas en las siguientes regiones/zonas geográficas: 195 entrevistas en la Quinta Región de Valparaíso, 150 casos en la Octava Región del Biobío, 210 casos en la Región Metropolitana Norte y 230 en la Región Metropolitana Sur.

La tabla siguiente señala la distribución muestral lograda con el peso por región logrado y ponderado según las estadísticas de flujo de 2012. Así también se da cuenta del error muestral asociado a las estimaciones a nivel total y de Región:

Región	Muestra	% Sin Ponderar	% Ponderado	Error Muestral
Valparaíso	61	22,8%	22,4%	12,6%
RM Norte	88	33%	28,4%	10,4%
RM Sur	88	33%	35,5%	10,4%
Bío Bío	30	11,%	13,7%	18,1%
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>5,9%</b>

Los 267 casos logrados para este segmento reflejan una merma considerable de cumplimiento (32%) en relación a la muestra original, las razones de esta diferencia entre lo real y lo teórico se explican principalmente por deficiencias importantes en los datos disponibles para realizar el levantamiento de información.

Si bien se siguió rigurosamente la metodología definida para la consecución de la muestra para el estudio de Imputados atendidos en Juicios Abreviados, la calidad de la información registrada en la base de datos de personas a entrevistas, fue muy deficiente.

Entre los principales problemas detectados se puede señalar que en general las bases de datos no registran dirección, comunas, ni teléfonos; En Prisión Preventiva, GENCHI no contaba con información del tipo de audiencia a la que han asistido o asistirán los imputados, por lo que no supo indicarnos quiénes tienen Juicios abreviados (señalan que sólo los imputados tienen conocimiento de esto); en tribunales llegan menos personas de las que están citadas o menos de las que indica la base de datos respecto a las audiencias que están previamente agendadas. Es importante consignar que los problemas de insuficiencia de información de contacto se presentaron en las bases de datos (listados) de Audiencias Programadas entregadas por las Defensorías Locales.

En este estudio fue necesario implementar el Plan de Contingencia, yendo a los hogares de los imputados previamente a la realización de los Juicios Abreviados. Si bien esta medida permitió avanzar en el trabajo de terreno, no estuvo exenta de dificultades al momento de contactar a los entrevistados: Dispersión Geográfica de la Muestra, Sectores de Alta Vulnerabilidad Social y Negación por Parte de Familiares o bien los mismos imputados.

### 1.5 Selección Muestral

Para la selección de los entrevistados, se dispuso de un equipo de encuestadores en cada sala de Tribunales. Éstos abordaron a las personas que cuyas causas terminaron en

primera audiencia. Para determinar si las personas eran sujetos de entrevista ANTES DEL INICIO DE LAS AUDIENCIAS los encuestadores se acercaron al defensor a fin de:

- Presentarse como encuestador de Activa Research
- Consultar nombre y tipo de defensor (local, licitado, de convenio directo o penal juvenil).
- Consultar con el Defensor el calendario de audiencias del tribunal o sala, a fin de establecer si las audiencias por control de detención o programadas se realizan todos los días o en días y horarios específicos de la semana.
- Consultar por causas que terminarán en esta primera audiencia para verificar qué individuos son seleccionables para efectos del estudio.
- Consultar por las causas que eventual o potencialmente terminarían en primera audiencia.
- Anotar ruc y rit de las causas.

Como se explicitó recientemente, debido a las dificultades que se presentaron para identificar y contactar efectivamente a imputados con juicio abreviado mediante utilización de listados, visitas a tribunales y a centros de prisión preventiva; se implementó un plan de contingencia de apoyo a los procedimientos originales visitando los hogares de los imputados antes de la realización de los juicios abreviados. Para la selección de los entrevistados se hizo un barrido de los listados de imputados en prisión preventiva que tenían o tuvieron audiencia en las fechas en que se realizaba el trabajo de campo, teniendo que identificarse in situ quienes tenían juicios abreviados

## **1.6 Instrumento de Medición**

Para la realización de las entrevistas de los Imputados con causas terminadas en primera audiencia se utilizó el cuestionario estándar a la fecha utilizado por la Defensoría Penal Pública para obtener los indicadores de satisfacción.

No obstante, tal y como se recomienda en el modelo Activa Track Sat, el cuestionario fue validado sobre la base de sucesivos análisis factoriales en cada una de las dimensiones que se definen en él. Para el análisis en cuestión se utilizó la base de respuestas de la medición realizada en la auditoría de 2011.

En el caso de las entrevistas de los imputados con causas terminadas mediante juicio abreviado, se utilizó como base el cuestionario de imputados con causas terminadas en primera audiencia, el cual se complementó en base a los resultados obtenidos de las definiciones y modelos acordados en los talleres de expertos realizados previamente.

## **1.7 Trabajo de Campo**

El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 8 de Junio y el 13 de Julio de 2012.

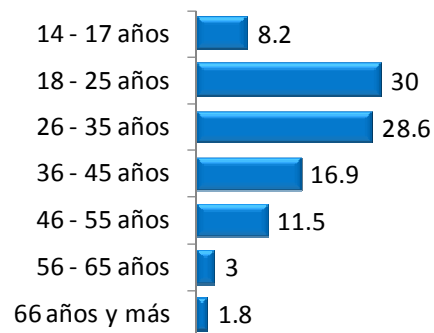


## 1.8 Principales Resultados Área de Estudio: Medición de la Atención de Imputados con Causas Terminadas en Primera Audiencia

### 1.8.1 Perfil de los Entrevistados

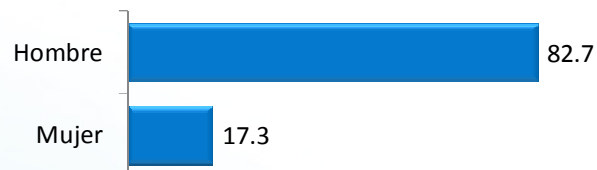
Al analizar el Gráfico N°1: Distribución de la muestra por Edad, se aprecia que los segmentos de 18-25 y 26-35 es donde se concentran la mayor cantidad de imputados, con un 30% y 28,66% respectivamente. En el tramo siguiente de 36-45 años el número de casos alcanzan el 16,9%, en tanto que los menores de edad representan el 8,2% de la muestra levantada.

**Gráfico 1: Distribución de la Muestra Según Edad (%)**



Al observar el Gráfico N° 2: Distribución de la muestra por sexo, se informa que de un total de 2.098 personas entrevistadas en las quince regiones del país, el 82,7% de ellas corresponden a hombres y el 17,3% mujeres.

**Gráfico 2: Distribución de la Muestra Según Sexo (%)**



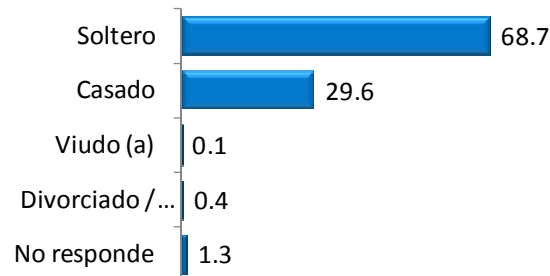
Al observar la Tabla1: Distribución de la Muestra según Edad y Sexo, se aprecia que la distribución de edades es similar en hombres y mujeres adultos; en ambos sexos los segmentos 18-25 y 26-35 años son los que presentan la mayor proporción de imputados.

**Tabla 1: Distribución de la Muestra Según Edad y Sexo**

Muestra		14 – 17 años	18 – 25 años	26 - 35 años	36 – 45 años	46 – 55 años	56 – 65 años	66 años y más
Total	2116	8,2%	30,0%	28,6%	16,9%	11,5%	3,0%	1,8%
Menores	172	99,7%	0,3%	0%	0%	0%	0%	0%
Adultos Hombres	1607	0,1%	32,7%	31,7%	18,5%	12,4%	2,6%	2,0%
Adultos Mujeres	336	0%	32,6%	28,3%	18,0%	12,9%	6,3%	1,8%

El gráfico 3: Distribución de la Muestra según estado Civil, indica que solo un 29,6% de los entrevistados son Casados, en tanto que el 68,7% está Soltero(a)s. Al observar la Tabla 2, apreciamos que entre los imputados adultos la proporción de casados es prácticamente igual entre las mujeres y los hombres (31,7% y 32,1% respectivamente).

**Gráfico 3: Distribución de la Muestra Según Estado Civil (%)**

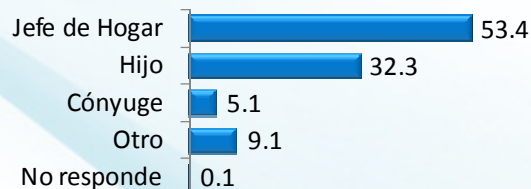


**Tabla 2: Distribución de la Muestra Según Edad y Sexo**

Muestra		Casado	Soltero	Viudo (a)	Divorciado / Separado (a)	No responde
Total	2116	29,6%	68,7%	0,1%	0,4%	1,3%
Menores	172	1,7%	96,0%	0%	0%	2,4%
Adultos Hombres	1607	32,1%	66,6%	0%	0,1%	1,2%
Adultos Mujeres	336	31,7%	65,1%	0,4%	1,9%	0,9%

El gráfico N° 4 muestra que un poco más de la mitad de los imputados son Jefes de Hogar (53,4%). Por otra parte, un 32,3% de los imputados entrevistados indica que su posición en la familia es de Hijo. Sólo el 5,1% de los casos señala ser Cónyuge del jefe de hogar.

**Gráfico 4: Distribución de la Muestra Según Posición en el Hogar (%)**

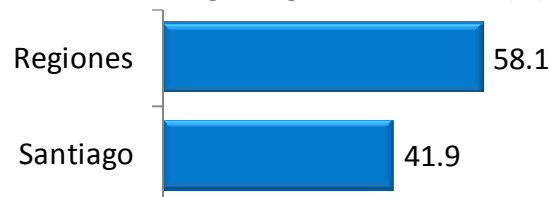


**Tabla 3: Distribución de la Muestra Según Posición en el Hogar, Sexo y Tramo Etario**

Muestra		Jefe de Hogar	Hijo	Cónyuge	Otro	No responde
Total	2116	53,4%	32,3%	5,1%	9,1%	0,1%
Menores	172	0,8%	90,0%	0,8%	7,9%	0,5%
Adultos Hombres	1607	61,6%	28,4%	1,4%	8,5%	0,1%
Adultos Mujeres	336	40,8%	21,3%	25,1%	12,8%	0%

El gráfico N° 5 indica que el 58,1% de los imputados entrevistados residen en regiones del país distintas a la Región Metropolitana. La Tabla 4 muestra que esta proporción es menor entre las imputadas mujeres adultas (54,3%).

**Gráfico 5: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia (%)**



**Tabla 4: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia, Sexo y Tramo Etario.**

Muestra		Santiago	Regiones
Total	2116	41,9%	58,1%
Menores	172	41,4%	58,6%
Adultos Hombres	1607	41,1%	58,9%
Adultos Mujeres	336	45,7%	54,3%

Como muestra el gráfico 6, un 45,9% de los imputados entrevistados declara tener una actividad remunerada, un 24% tiene una condición de estudiante y un 20,5% declara que está desempleado al momento de la entrevista. Al desagregar por grupo etario, como muestra la Tabla 5, se aprecia que la proporción de imputados con actividad remunerada es mayor en el segmento de los adultos hombres (83,9%) que en la mujeres adultas (74,6%). Respecto a este último grupo, el 8,8% de las imputadas es dueña de casa.

**Gráfico 6: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar (%)**



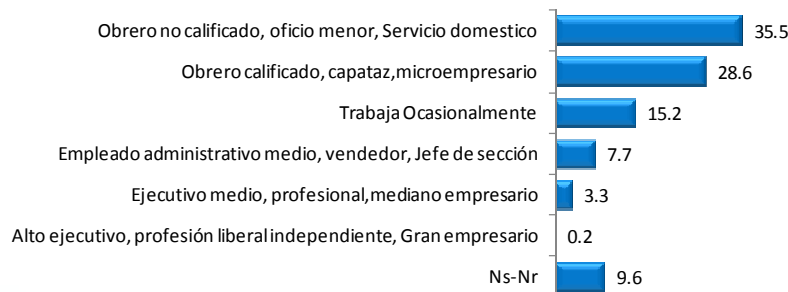
**Tabla 5: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar, Sexo y Tramo Etario**

Muestra		Actividad remunerada	Estudiante	Desempleado	Dueña de casa	Jubilado	No contesta
Total	2116	45,9%	24,0%	20,5%	7,3%	1,7%	0,6%
Menores	172	77,7%	2,8%	6,9%	7,3%	4,9%	0,4%
Adultos Hombres	1607	83,9%	0,6%	8,8%	1,2%	4,7%	0,9%
Adultos Mujeres	336	74,0%	1,4%	10,5%	8,8%	5,3%	

En cuanto a la actividad laboral de aquellos que declaran tener una actividad remunerada, el 35,5% pertenece al grupo de obreros no calificados, oficios menores, servicio doméstico y el 28,6% son obreros calificados, capataces o microempresarios.

En un segundo nivel, con un 15,2% están los que declaran tener trabajos ocasionales y con 7,7% se encuentran los empleados administrativos medios, los vendedores y Jefes de sección.

**Gráfico 7: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar (%)**

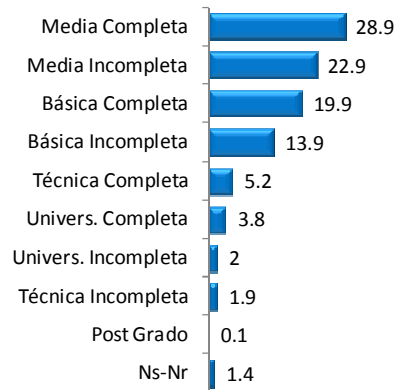


**Tabla 6: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar, Sexo y Tramo Etario.**

Muestra		Trabaja Ocasional-mente	Obrero no calificado, oficio menor, Servicio domestico	Obrero calificado, capataz, microempresario	Empleado administrativo o medio, vendedor, Jefe de sección	Ejecutivo medio, profesional, mediano empresario	Alto ejecutivo, profesión liberal independiente, Gran empresario	No sabe /no responde
Total	2116	15,2%	35,5%	28,6%	7,7%	3,3%	0,2%	9,6%
Menores	172	24,3%	36,0%	20,7%	8,5%	2,1%	0%	8,4%
Adultos Hombres	1607	13,1%	36,5%	31,2%	7,3%	3,1%	0,2%	8,5%
Adultos Mujeres	336	20,6%	30,6%	20,1%	8,7%	4,4%	0,3%	15,4%

Respecto al nivel educacional del jefe de hogar, más de la mitad de los imputados entrevistados (56,7%) señalan que no han completado la enseñanza media (de este grupo un 33,8% a lo más ha cursado enseñanza básica), en tanto que un 28,9% si tiene su educación media completa. Finalmente quienes tienen educación Universitaria o Técnica completa solo alcanzan el 9%.

**Gráfico 8: Distribución de la Muestra Según Educación del Jefe de Hogar (%)**

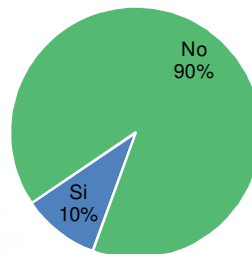


**Tabla 7: Distribución de la Muestra Según Educación del Jefe de Hogar, Sexo y Tramo Etario.**

Muestra		Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa	Técnica Incompleta	Técnica Completa	Univers. Incompleta	Univers. Completa	Post Grado	No contesta
Total	2116	13,9%	19,9%	22,9%	28,9%	1,9%	5,2%	2,0%	3,8%	0,1%	1,4%
Menores	172	18,9%	27,0%	14,9%	25,2%	4,2%	6,1%	0%	0%	0%	3,7%
Adultos Hombres	1607	13,6%	19,1%	23,3%	29,4%	1,7%	5,1%	2,3%	4,0%	0,1%	1,4%
Adultos Mujeres	336	12,7%	20,1%	25,3%	28,2%	1,8%	4,9%	1,5%	4,8%	0,4%	0,2%

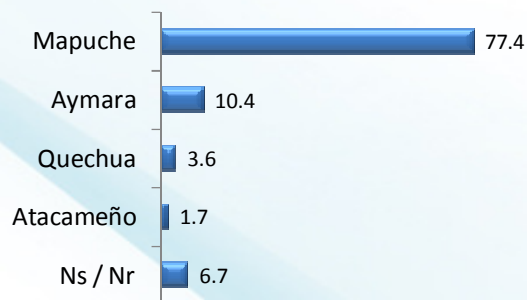
Finalmente se pregunta a los imputados en primera audiencia respecto a si se consideran perteneciente a un pueblo originario, existiendo un 10% de los casos que reconocen tener una condición étnica de pueblo de origen.

**Gráfico 9: Distribución de la Muestra según Pertenencia a Pueblo Originario (%)**



Entre quienes pertenecen a alguna etnia originaria, un 77,4% se declara de origen Mapuche, un 10,4% Aymara y un 3,6% de origen Quechua.

**Gráfico 10: Distribución de la Muestra según Tipo de Pueblo Originario (%) (230 Casos)**



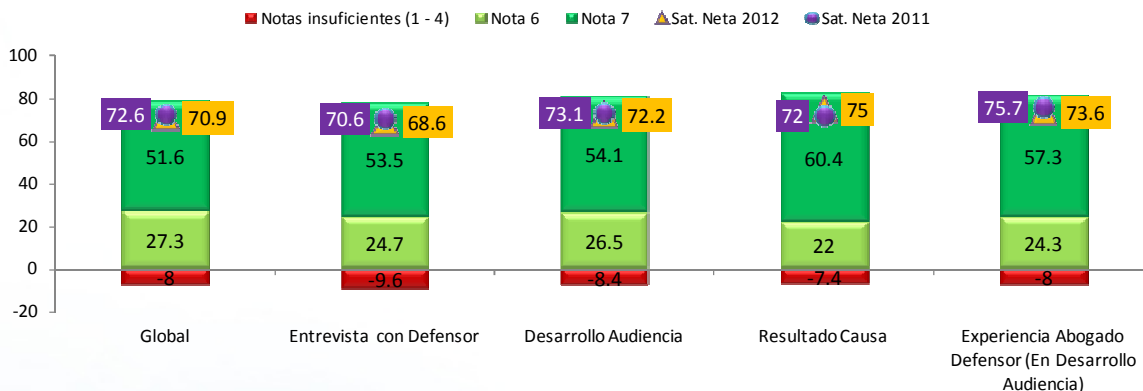
## 1.8.2 Satisfacción con la Atención de Imputados con Causas Terminadas en Primera Audiencia

### 1.8.2.1 Satisfacción General<sup>2</sup>

Como se observa en el gráfico 11 entre los aspectos del servicio entregado por la Defensoría, el que obtiene la mejor evaluación es la experiencia con el abogado defensor al final de la causa que alcanza un 75 puntos de satisfacción neta, en tanto que la etapa con menor puntaje de satisfacción (68,6) es la de la entrevista con el defensor.

Al comparar con el año 2011, se observa un leve descenso en la puntuación en tres de los cuatro aspectos evaluados, así como también la satisfacción neta global baja levemente desde 72,6 a 70,9 puntos. Si bien hay pequeñas fluctuaciones a favor o en contra de la situación actual con el año anterior, podemos afirmar que los puntajes de satisfacción neta se mantienen ya que las diferencias no son estadísticamente significativas considerando el error muestral de 2,1% del total de la muestra.

**Gráfico 11: Satisfacción Global y Satisfacción con Dimensiones Entrevista con el Abogado Defensor, Desarrollo de la Audiencia, Resultado de la Causa y Experiencia con el Abogado Defensor (En Desarrollo Audiencia).**



Se consultó a los imputados en causas terminadas en primera audiencia qué aspectos mejoraría del desempeño del Defensor Público en relación a su última audiencia. Como se muestra en la Tabla 7: Aspectos de mejora satisfacción global, los aspectos más mencionados en todos los segmentos fueron solicitar “Más tiempo de Entrevistas/Audiencia” con un 7,7%, y “Tener mejor conexión con los Abogados/ Defensores” con un 7,4%.

<sup>2</sup> Importante consignar que los resultados de satisfacción general que se presentan, tanto en este capítulo como en los otros segmentos presentes en el estudio, no son producto de un índice construido a partir de las dimensiones y/o atributos que la componen sino que provienen de una pregunta directa que se hizo en la parte final de la entrevista donde el encuestado responde directamente por su nivel de satisfacción general con toda su experiencia de servicio con la defensoría.

En este sentido es probable que la evaluación que se obtenga en este indicador general sea más similar a los resultados de la dimensión de servicio relacionada con el término de la causa que la que se obtenga en otras fases previas o específicas de la experiencia de servicio.

Importante de considerar es el 44,7% de entrevistados que señalan que no mejoraría ningún aspecto, dando a entender que estarían satisfechos con el desempeño del Defensor.

**Tabla 7: Aspectos de mejora satisfacción global** (solo aparecen menciones con al menos un 2%)

P27.- A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar la Defensoría Penal Pública? (Respuesta Espontánea)

% Verticales	TOTAL	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
<b>BASE</b>	<b>2116</b>	<b>148</b>	<b>1606</b>	<b>362</b>
Mas Tiempos de Entrevistas /Audiencias	7,7	2,5	8	9,1
Tener Mejor Conexión Con Los Abogados / Defensores	7,4	6,8	7,4	7,5
Recabar Más Información De Las Causas	4,5	0,3	5,1	3,7
Falta Tiempo Para Defensa De Imputado	4	10	3,7	2,7
Más Rapidez en las Audiencias / Entrevistas, Etc.	2,8	2	2,7	3,8
Falta Privacidad	2,7	1,6	2,6	3,8
Poder Hablar / Expresar en Audiencia	2,6	1,9	3	1,2
Mejorar El Trato De Los Gendarme / Policías	2,5	7,4	2,2	1
Mejorar Trato Hacia Los Imputados	2,3	0,5	2,3	3,3
Falta Información	2,2	4,3	1,9	2,7
Los abogados Realicen Bien su Trabajo	1,8	0,5	1,9	1,7
Tener Mas Abogados	1,7		1,7	2,7
Mejorar Infraestructura (Calabozos, Celdas, etc. )	1,6	1,5	1,7	1,5
Ninguno / Nada	44,7	50,9	44	44,8
Ns/Nc	4,2	4,7	4,5	2,7

En el siguiente grafico N°12 se compara el nivel de satisfacción por Región; señalando que las regiones con los niveles de satisfacción más bajas corresponden a la Tercera Región de Atacama (63,3 puntos), Valparaíso y Rancagua (con 62,4 y 61,3 puntos respectivamente).

De las regiones con menor nivel de satisfacción, la que experimenta una mayor caída en la satisfacción general de un año a otro es la Tercera Región (baja 21,7 puntos). Las razones responden a la evaluación general que los imputados entrevistados hacen de su experiencia con el sistema en general más que con el resultado particular que obtiene de su causa. Según los antecedentes aportados por los defensores en el WorkShop<sup>3</sup> realizado en Atacama, durante el año 2012 aumentaron el volumen de las causas incidiendo en la programación regular de las audiencias la cual se vieron colapsadas, situación que repercutió directamente en la sensación de falta de atención por parte del imputado<sup>4</sup>.

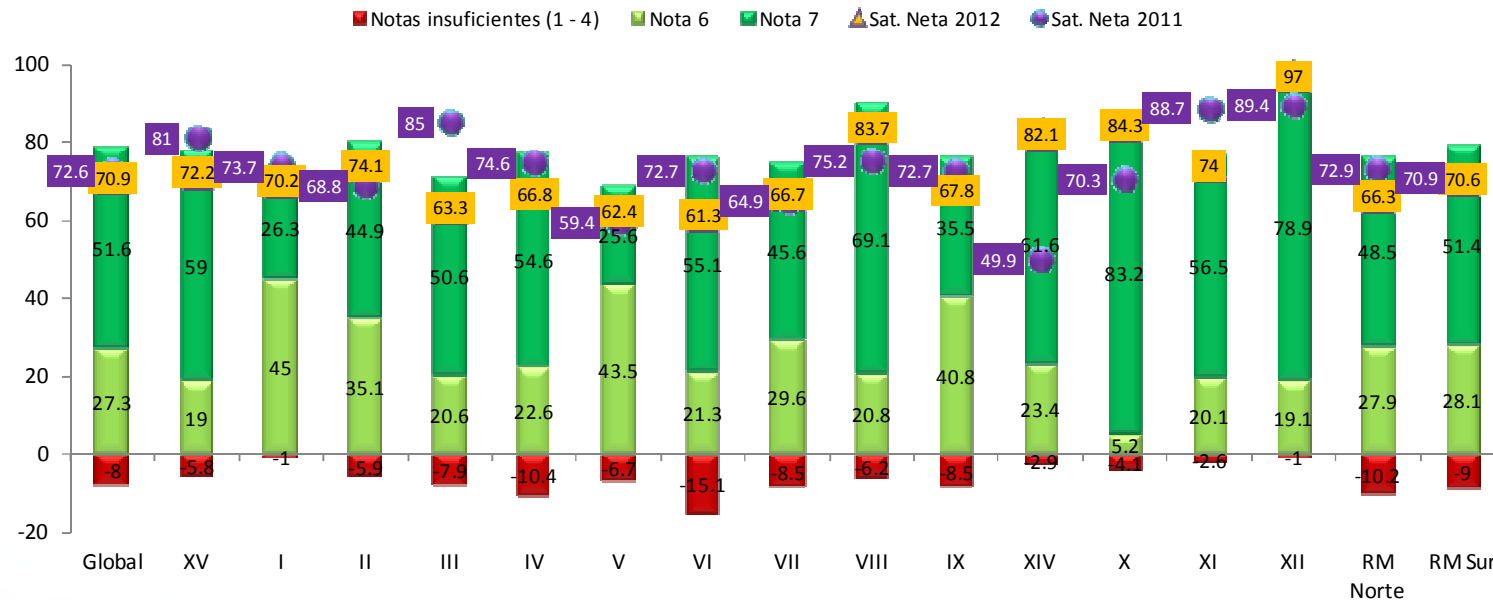
<sup>3</sup> Ver los resultados del “WorkShop” realizado en la tercera región en capítulo correspondiente

<sup>4</sup> La desatención inicial detectada en el WorkShop se confirma de alguna forma con los bajos resultados de satisfacción que manifiesta el imputado en las dimensiones de servicio “Entrevista” y “Desempeño del Abogado Defensor” (ver páginas siguientes)

Al igual que en 2011 la región con el mayor nivel de satisfacción es Magallanes que subió levemente de un año a otro de 89,4 a 97 puntos. Le siguen la región de Los Lagos con 84,3 puntos, con un alza importante de 14 puntos en relación al 2011, la región del Biobío con un puntaje de 83,7 puntos (sube 8,5 puntos), y la Región de Los Ríos con un puntaje de 82,1 puntos que la ubica como la región con mayor alza en relación a la medición 2011 (sube 32 puntos).

Respecto a la Región Metropolitana en la Zona Norte se registra descenso en la satisfacción neta obtenida en relación al año 2011, disminuyendo de 72,9 a 66,3 puntos, en tanto que la RM Sur se mantiene el puntaje de un año a otro. Las regiones del Norte Grande obtienen un nivel de satisfacción neta en torno a los 72 puntos, específicamente Arica - Parinacota 72,2 puntos, Iquique 70,2 puntos, y Antofagasta 76,4 puntos.

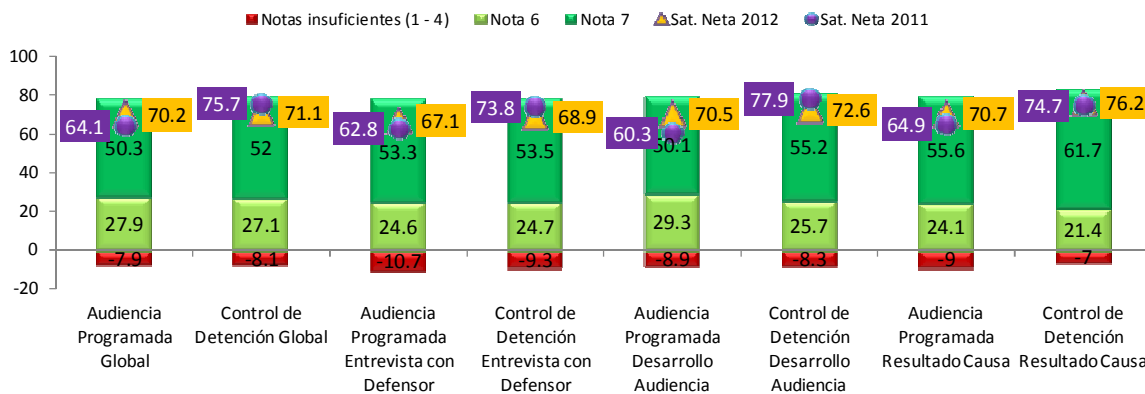
Gráfico 12: Satisfacción Global Total y por Regiones Desagregadas





Para contextualizar los niveles de satisfacción neta, el gráfico 13 presenta los niveles de satisfacción neta por tipo de audiencia. Al igual que en la medición 2011, los imputados que tuvieron control de detención presentan un mayor nivel de satisfacción que los imputados que tuvieron audiencia programada. Esto sucede tanto en los niveles de satisfacción global como en cada uno de los aspectos evaluados.

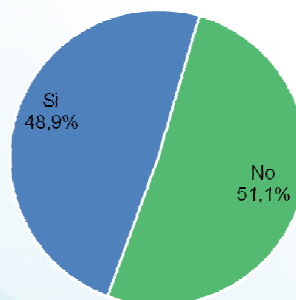
**Gráfico 13: Satisfacción Global Total por Tipo de Audiencia**



Como antecedente previo a la evaluación final obtenida por la Defensoría, resulta importante saber el conocimiento previo que tenían los imputados con respecto del trabajo que realiza la Defensoría Penal Pública en casos como los cuales fueron imputados. Como se refleja en el gráfico 14, casi la mitad del total de entrevistados (48,9%) si tenía conocimiento previo del rol que le compete a la Defensoría Penal Pública con los imputados.

**Gráfico 14: Conocimiento del Rol y Trabajo de la DPP antes de Audiencia**

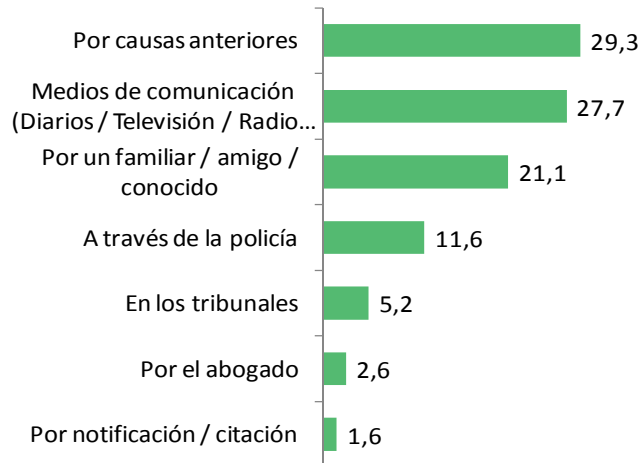
P28.- ¿Tenía conocimiento sobre el rol y el trabajo de la DPP antes de la audiencia que tuvo?



Entre quienes están familiarizados con las labores de la DPP, el conocimiento previo se explica principalmente por experiencias anteriores de los imputados en otras causas (29,3%) y por información obtenida a través de medios de comunicación (27,7%). En tercera posición como fuente de información del rol de la defensoría penal pública esta los familiares o amigos con un 21,1%.

### Gráfico 15: Medios por los cuales logro ese conocimiento (%)

P28.1- ¿A través de qué medios logró ese conocimiento?

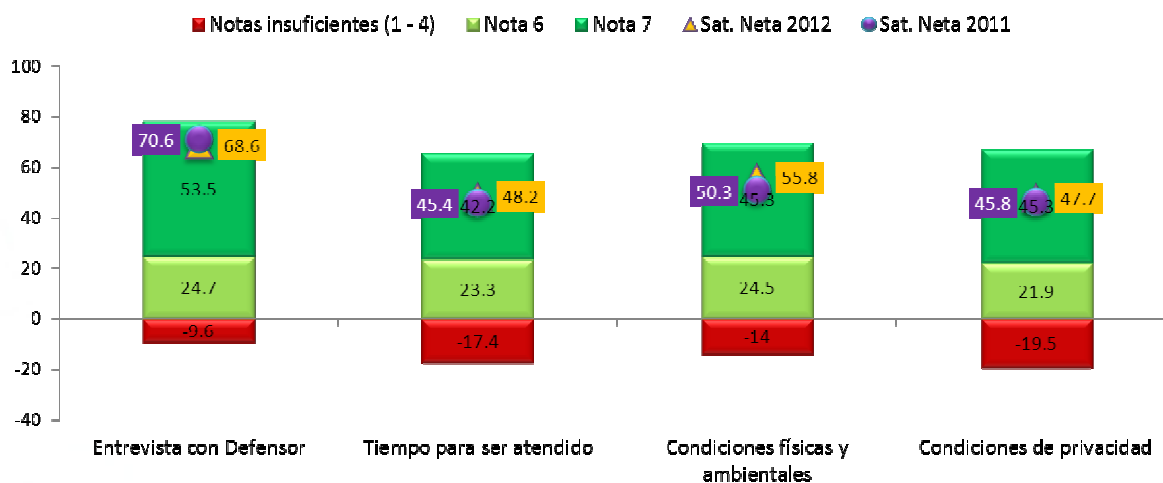


### 1.8.2.2 Entrevista con el Abogado Defensor

Entre los aspectos que componen la entrevista con el abogado defensor, y al igual que en el 2011, las condiciones físicas y ambientales son el aspecto mejor evaluado (55,8 puntos), en tanto que las condiciones de privacidad presentan los mayores niveles de insatisfacción (-19,5%).

Con excepción de la satisfacción global que baja levemente en la medición 2012, la satisfacción en cada uno de los aspectos de la entrevista con el abogado aumenta en promedio 3 puntos en comparación con 2011.

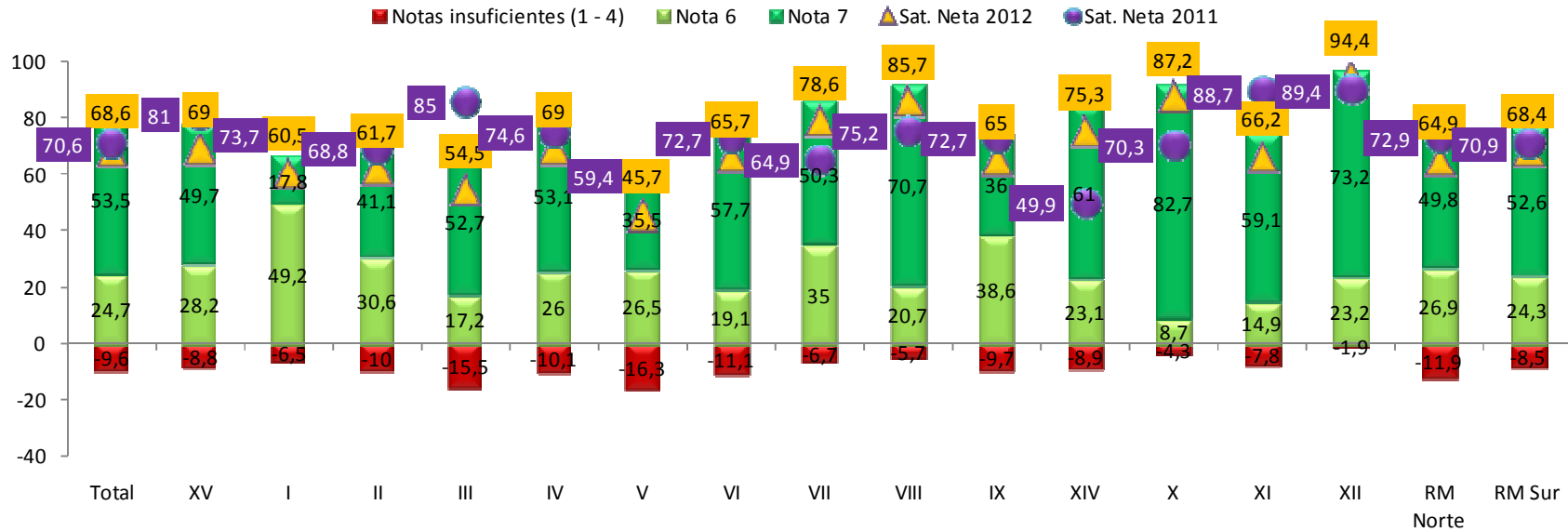
**Gráfico 16: Satisfacción con Dimensión Entrevista con el Abogado Defensor**



Las regiones con el nivel de satisfacción más altas respecto a la entrevista con el Abogado Defensor corresponden a Magallanes y Los Lagos (netas de 94,4 y 88,7 respectivamente). A su vez, la región que presenta el menor nivel de satisfacción neta es la región de Valparaíso con solo 45,7 puntos de satisfacción neta.

En comparación con 2011 se aprecia que la mayoría de las regiones bajaron significativamente sus niveles de satisfacción neta respecto de la entrevista con el abogado defensor, siendo la baja más brusca de 30,5 puntos en la Región de Atacama. Sin embargo las regiones de Maule, Biobío, Los Ríos y Magallanes aumentaron sus puntajes de satisfacción respecto del año pasado, destacando el Biobío por presentar la mayor alza pasando de un neto de 72,7 en 2011 a 85,7 puntos en el 2012.

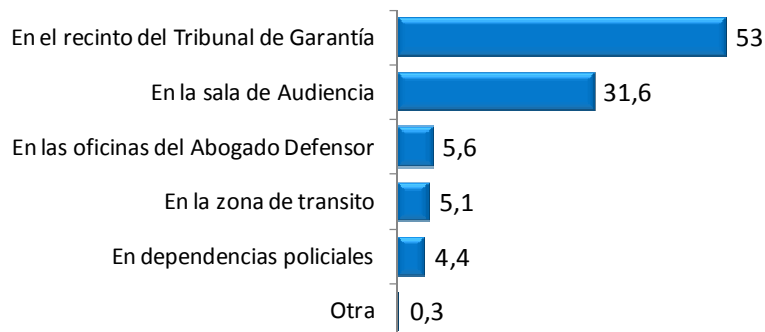
**Gráfico 17: Satisfacción con Dimensión Entrevista con el Abogado Defensor según Región**



Se observa en el gráfico 18 que la mayoría de los imputados solo tiene contactos mínimos y obligatorios con los abogados, un 53% lo hace en el tribunal de garantía y un 31,6% 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: Lugar de toma de contacto con abogado (%)**

P5.- ¿En qué lugar tomó contacto por primera vez con el Abogado Defensor? (Respuesta Única)



Ahora al analizar la información según grupo etario y sexo del imputado, como muestra la tabla 8, podemos apreciar que la proporción de menores que toma contacto con el abogado en el Tribunal es mayor a la proporción de adultos en la misma situación (59% v/s el promedio de hombres y mujeres de un 50%). A su vez, la proporción de menores cuyo contacto con el defensor se da en la sala de audiencia, solamente es significativamente menor en comparación con los adultos mujeres (27,8% v/s 35,8%).

**Tabla 8: Lugar de toma de contacto según Edad-Sexo**

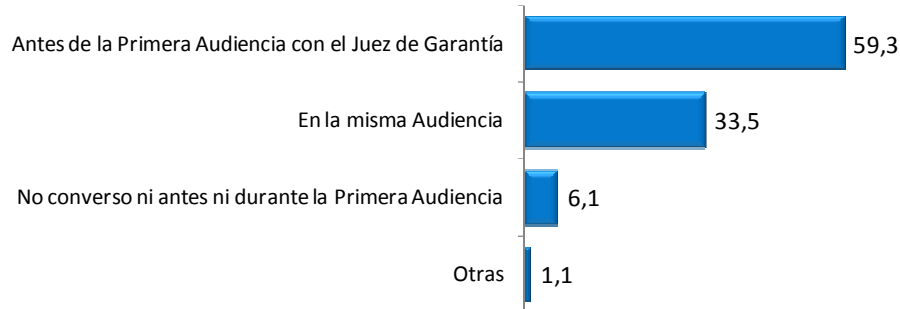
P5.- ¿En qué lugar tomó contacto por primera vez con el Abogado Defensor? (Respuesta Única)

Muestra		En el recinto del Tribunal de Garantía	En la sala de Audiencia	En las oficinas del Abogado Defensor	En la zona de transito	En dependencias policiales	Otra
Total	2116	53%	31,6%	5,6%	5,1%	4,4%	0,3%
Menores	172	59%	27,8%	4,5%	4,2%	3,7%	0,8%
Adultos Hombres	1607	53,5%	31,2%	5,4%	5,2%	4,4%	0,2%
Adultos Mujeres	336	47,2%	35,8%	6,8%	4,6%	5,1%	0,4%

Un 54,3% de los imputados señala que la entrevista con el abogado defensor se produjo antes de la primera audiencia. Por su lado un 39,5% de los entrevistados indican que la entrevista se produjo en la misma audiencia.

**Gráfico 19: Momento de la entrevista**

P6.- ¿En qué momento se entrevistó con el Abogado Defensor?



Al desagregar la información, se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas entre adultos y menores respecto a los distintos momentos de la audiencia en que se desarrolló la entrevista entre imputados y abogados defensor.

**Tabla 9: Momento de la entrevista según Edad-Sexo**

P6.- ¿En qué momento se entrevistó con el Abogado Defensor?

Muestra		Antes de la Primera Audiencia con el Juez de Garantía	En la misma Audiencia	No converso ni antes ni durante la Primera Audiencia	Otras
Total	2116	59,3%	33,5%	6,1%	1,1%
Menores	172	56,4%	34,1%	7,4%	2,2%
Adultos Hombres	1607	60,2%	32,5%	6,1%	1,1%
Adultos Mujeres	336	56,4%	37,9%	5,7%	0%

El Cuadro 1 entrega información respecto al tiempo promedio de duración de la primera entrevista con el Abogado Defensor la que estaría en torno a los 9 minutos.

**Cuadro 1: Estadígrafos de Duración de Entrevistas con Abogado Defensor**

P13.- ¿Cuánto tiempo duró esa primera Entrevista?

Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
8.91	7.00	5.0	6.60	0	70

La tabla 10, presenta los niveles efectivos de información que recibió el imputado respecto a temas esenciales que debe contener la entrevista con el Abogado/ Defensor. Se observa que en todos los ítems hay un alto porcentaje (al menos un 88%) de efectividad en la información adecuada de las materias, resultando el aspecto de informar al imputado quien será el defensor el ítems con mayor reconocimiento con un 95,4% de los casos, seguido de la indicación del porque lo están entrevistando con un 93%.

**Tabla 10: Entrevista con el Defensor. Le informaron adecuadamente sobre...**

P10. - En la entrevista que Ud. sostuvo con el Abogado Defensor, éste le informó adecuadamente sobre las siguientes materias:

	Sí	No	No Sabe/No Responde
Le indicó por qué se estaban entrevistando	93	6,6	0,4
Le señaló que sería su Defensor	95,4	4,4	0,2
Le expuso sus derechos como imputado	88,5	11,3	0,2
Le preguntó el motivo por el que se le imputa el delito	90,2	7,6	2,3
Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que ud. podría aportar.	88	11,6	0,4

De modo complementario a la evaluación referente a la adecuada entrega de información de determinadas materias por parte del Abogado Defensor, también se preguntó cómo se consigna en la tabla 11, por el registro y entrega de la información referida a toma de datos personales, posibilidad de cambio de abogado y entrega de copia de ficha.

**Tabla 11: Entrevista con el Defensor. Registraron y Entregaron de Información.**

P10.1- En la entrevista que Ud. sostuvo con el Abogado Defensor, éste registró y entregó la siguiente información:

	Sí	No	No Sabe/No Responde
Le tomó sus datos personales	93,5	6,3	0,2
Le informó que podía solicitar cambio de Abogado Defensor si no estaba conforme	63,3	36,4	0,3
Le entregó copia de la Ficha que llenó el Defensor	87,6	11,9	0,4

Los resultados nos indica un regular nivel de cumplimiento en el ítem de “Posibilidad de solicitar cambio de abogado si el imputado está disconforme” con un 63,3%. En cambio con altos niveles de cumplimientos están la “Toma de sus datos personales” y la “Entrega de copia de ficha que lleno el Defensor” con un 93,5% y 87,6% respectivamente.

Finalmente la tabla 12 señala los niveles de cumplimiento de información relevante para el Abogado Defensor para la fase de preparación de la defensa.

**Tabla 12: Entrevista con el Defensor. Exposición de Temas.**

P11.- En la preparación de la defensa, el Defensor le expuso los siguientes temas:

	Sí	No	No Sabe/No Responde
Le dió a conocer las alternativas que tenía para terminar el caso.	89,3	10,4	0,3
Le informó acerca de los riesgos o las posibles consecuencias que cada una de las alternativas implicaba y considero su opinión para elegir la alternativa usada.	87	12,6	0,3
Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted	92,9	7	0,1
Le preguntó qué prefería Ud. respecto a la resolución del caso	85,3	14,4	0,4
Le Informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían	87,5	12,3	0,2
Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso.	85,1	14,7	0,3

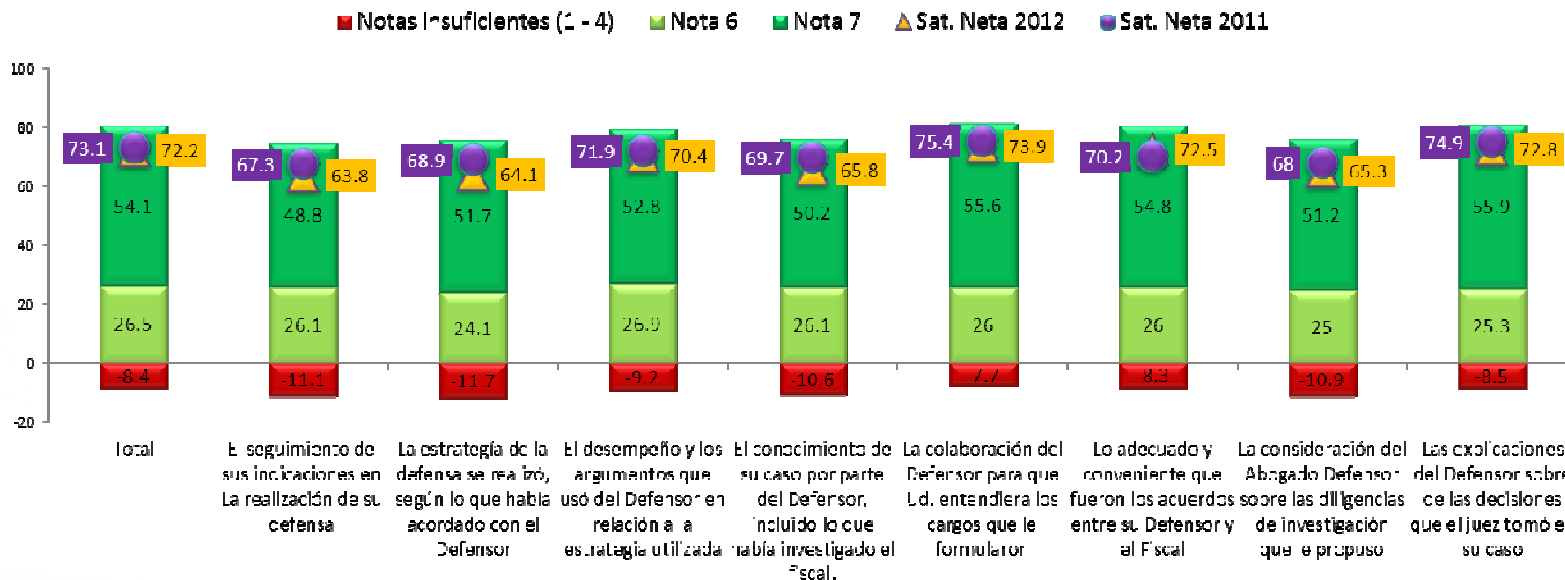
La entrega de información en los temas de preparación de la defensa, presenta niveles de cumplimiento en torno al 87%, destacando con el más alto nivel de cumplimiento la entrega por parte del abogado de información en lenguaje claro y entendible al imputado con afirmaciones de un 92,9%. Le siguen en el reconocimiento de exposición efectiva de información para la defensa los ítems de “Dar a conocer las alternativas que tenía para terminar el caso” con un 89,3% e “Informar de cómo se desarrollaría la Audiencia y las implicancias de las decisiones judiciales que se tomarían” con un 87,5%.



### 1.8.2.3 Desarrollo de la Audiencia

La satisfacción con el desempeño del abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia es positiva (72,2 puntos), manteniendo prácticamente el nivel de satisfacción obtenido en la medición del año 2011 (73,1 puntos). Al observar los niveles de satisfacción neta en cada uno de los atributos que componen la dimensión, se aprecia al igual que en la medición 2011, que los aspectos con los más altos niveles de satisfacción neta son los que dicen relación con la colaboración del Defensor para que el imputado entienda los cargos (73,9) y las explicaciones del Defensor sobre las decisiones tomadas por el juez (72,8). Por otra parte, el aspecto con más bajo nivel de satisfacción es “el seguimiento de sus indicaciones en la defensa” (63,8).

**Gráfico 20: Satisfacción con Dimensión Desempeño del Abogado en el Desarrollo de la Audiencia**



Como muestra la Tabla 13, los principales motivos para calificar con una nota 6 o 7 se sitúan en una percepción de buen desempeño del Defensor (44,5%), de la mano del resultado obtenido de lograr la libertad del imputado (11,3%) y conformidad con el modo en que se desarrolló la audiencia (8,7%).

Por su lado, las razones para evaluar con una nota 4 o menos, se sostienen por la percepción de falta de mayor comunicación con el imputado (4,5%), calificar de mala gestión del abogado (4,3%) y considerar que faltaron datos de la causa (3,5%).

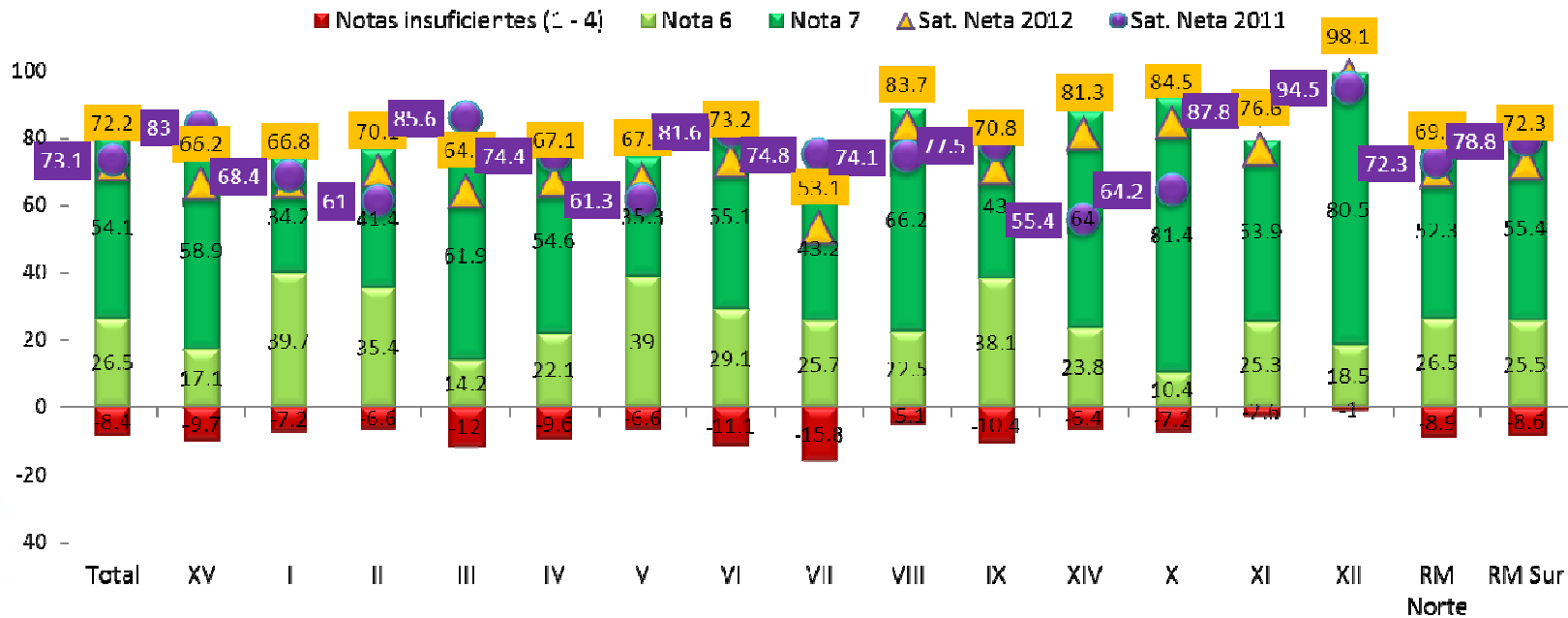
**Tabla 13: Motivos de evaluación Satisfacción Global Desarrollo Audiencia**

P17.1 ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma?

	TOTAL	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
<b>BASE</b>	<b>2116</b>	<b>148</b>	<b>1606</b>	<b>362</b>
<b>--- POSITIVO</b>	<b>76,8</b>	<b>81,1</b>	<b>75,8</b>	<b>79,4</b>
<b>Buen desempeño de los defensores (Buenos Argumentos, Desplante, muy Profesionales)</b>	<b>44,5</b>	49,9	44,7	40,6
<b>Logran la libertad</b>	<b>11,3</b>	14,5	11,1	11,1
<b>Estoy conforme</b>	<b>8,7</b>	8,4	8,9	8
<b>Utilizan Lenguaje Claro</b>	<b>5,5</b>	7	5,4	5,6
<b>Mantiene informado al imputado</b>	<b>4,5</b>	4,2	4,5	4,7
<b>La audiencia es breve /rápido / concisa</b>	<b>4,3</b>	3,1	4,2	5,3
<b>Es todo muy claro</b>	<b>3,8</b>	1,4	3,8	5,1
<b>Existe apoyo/me sentí apoyado</b>	<b>2,2</b>	3	1,9	3,5
<b>Se informan con anticipación de las causas</b>	<b>1,9</b>	2	1,6	3,7
<b>Entregan Confianza / Seguridad</b>	<b>1,4</b>	1	1,2	2,7
<b>Son amables / Simpáticos</b>	<b>1,1</b>	0,5	0,9	2
<b>Me Escuchan / Ponen Atención</b>	<b>1</b>	1,4	0,9	1,3
<b>--- NEGATIVO</b>	<b>23,4</b>	<b>19</b>	<b>24,4</b>	<b>20,7</b>
<b>Falta más comunicación</b>	<b>4,5</b>	1,4	4,6	5,7
<b>Mala gestión del abogado / defensor</b>	<b>4,3</b>	1,6	4,6	4
<b>Faltan datos de la causa / información</b>	<b>3,5</b>	2	4,1	1,5
<b>Falta tiempo para explicar el caso</b>	<b>3,4</b>	2,2	3,7	3
<b>Falta mas apoyo hacia el imputado</b>	<b>2,3</b>	2,8	2,4	1,3
<b>No quede conforme / Satisfecho</b>	<b>1,5</b>	3,4	1,4	1,2
<b>No tienen interés en los casos</b>	<b>1,5</b>	1,9	1,4	1,6
<b>Lenguaje Poco Claro / Palabras muy Técnicas</b>	<b>1,4</b>	2,8	1,4	0,4
<b>Poco tiempo de entrevista</b>	<b>1</b>		1,3	
<b>NO SABE / NO RESPONDE</b>	<b>1</b>	0,9	1	0,7
<b>No tuvo Contacto</b>	<b>0,9</b>	0,9	0,6	2,6
<b>Media menciones</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>

Las regiones con los niveles más altos de satisfacción neta con el desarrollo de la audiencia son la Duodécima (98,1), Decima (84,5), Octava (83,7) y Decimocuarta Región (81,3). Como contrapartida, las regiones con los niveles de satisfacción neta más bajos son la Región del Maule (53,1), Antofagasta (61) y Valparaíso (61,3).

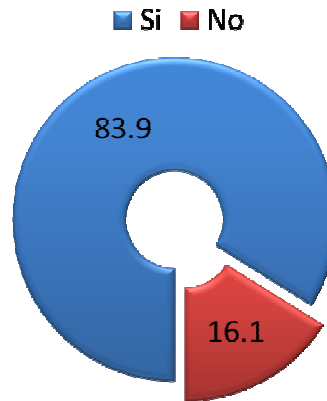
Gráfico 21: Satisfacción con Dimensión Desempeño del Abogado en el Desarrollo de la Audiencia según Regiones



Tal como muestra el gráfico 22, la mayoría de los entrevistados (83,9%) considera que el Defensor contó con antecedentes suficientes para el caso. Este porcentaje es similar en las tres categorías de imputados – menores, adultos hombres, adultos mujeres.

**Gráfico 22: Antecedentes suficientes para el caso**

P15. -A su juicio, ¿Contó el Abogado Defensor con antecedentes suficientes de su caso en la Primera Audiencia?



**Tabla 14: Antecedentes suficientes para el caso según Edad-Sexo**

P15. -A su juicio, ¿Contó el Abogado Defensor con antecedentes suficientes de su caso en la Primera Audiencia?

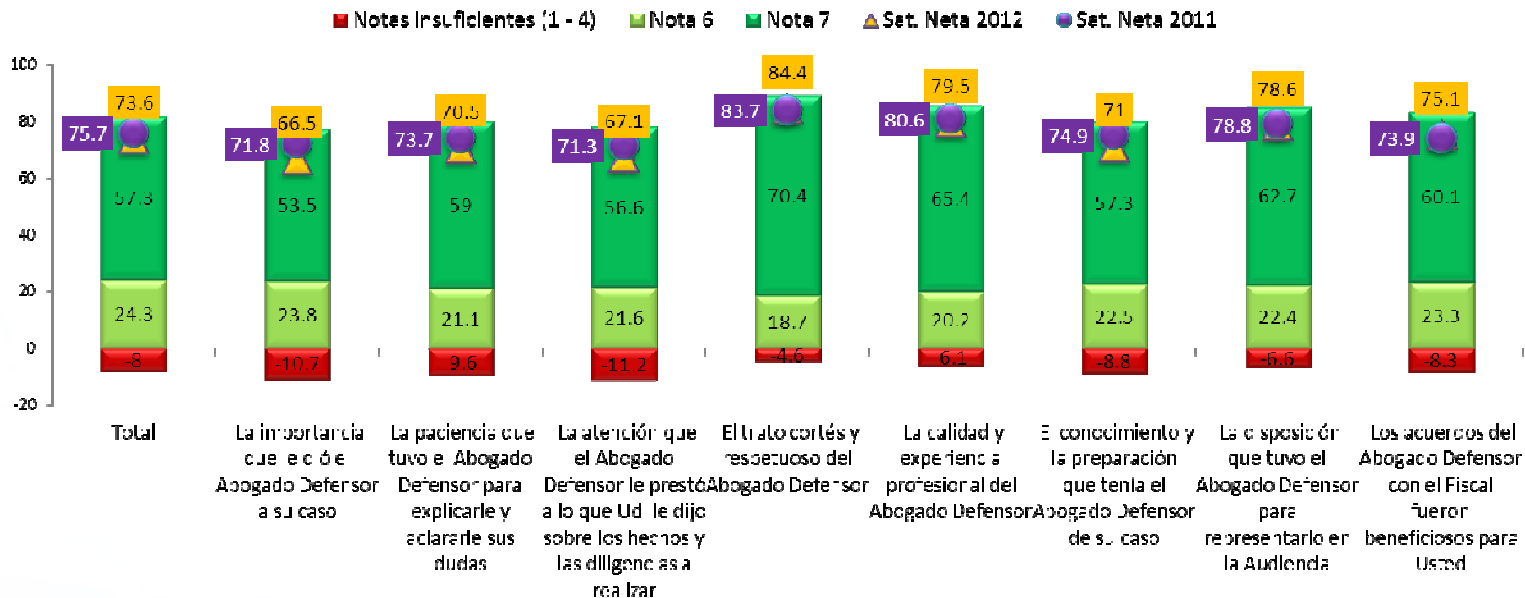
Muestra		SI	NO
Total	2116	83,9%	16,1%
Menores	172	88,6%	11,4%
Adultos Hombres	1607	83,3%	16,7%
Adultos Mujeres	336	84,5%	15,5%

### 1.8.2.4 Experiencia con Abogado Defensor

En cuanto a los atributos que describen al abogado defensor destaca por su buena evaluación el trato cordial y respetuoso que dio, aspecto que alcanzó un nivel de satisfacción neta de 84, 4 puntos. Asimismo, se destaca también la calidad y experiencia profesional del abogado defensor (79,5%). En un nivel más bajo, aunque también con buenas evaluaciones se encuentran la atención sobre los hechos que mencionó el imputado (67,1) y la importancia que le dio el abogado defensor al caso (66,5).

Cada uno de los atributos considerados en esta dimensión tuvo variaciones mínimas en su puntaje de satisfacción neta en relación al obtenido en la medición 2011. Es decir, se mantiene el desempeño ya que las diferencias no son estadísticamente significativas

**Gráfico 23: Satisfacción con Dimensión Experiencia del Abogado y sus Atributos**



### Aspectos de Mejoramiento

Para el 58,6% de los imputados el servicio no necesita aspecto que mejorar. Entre quienes señalan que si hay falencias, el aspecto más recurrente es destinar más tiempo de entrevistas (12,9%) y mejorar comunicación con Abogado - Imputado (8,7%).

**Tabla 15: Aspectos de Mejora Experiencia del Abogado**

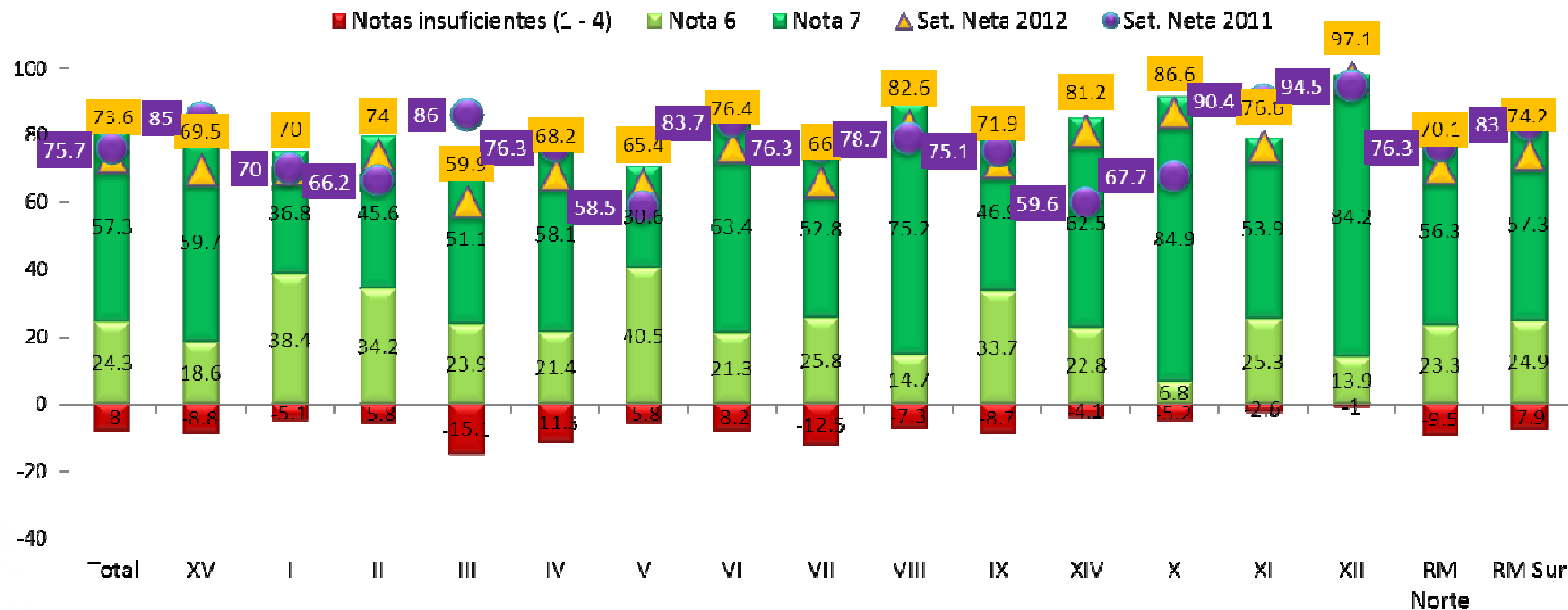
P19.- ¿Qué aspectos mejoraría del desempeño del Defensor Público en la Audiencia que acaba de tener?

	TOTAL	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
<b>BASE</b>	<b>2116</b>	<b>148</b>	<b>1606</b>	<b>362</b>
<b>Más tiempo Entrevistas / Entrevistas Previas</b>	<b>12,9</b>	6,4	13,5	13,3
<b>Mejorar comunicación Abogado- Imputado</b>	<b>8,7</b>	5,7	8,4	11,8
<b>Mejorar el Conocimiento de las Causas</b>	<b>4,7</b>	4,3	5,1	3
<b>Atenciones más Rápidas</b>	<b>2,1</b>		1,6	5,7
<b>Que tengan interés en los casos</b>	<b>1,8</b>	0,7	2,1	1,2
<b>Usar lenguaje más claro</b>	<b>1,6</b>	2,3	1,3	2,4
<b>Falta más apoyo</b>	<b>1,3</b>	2,4	1,2	1,5
<b>Poder Hablar / Expresar en Audiencia</b>	<b>1,2</b>	0,5	1,4	0,3
<b>Poner importancia a cada caso</b>	<b>1,1</b>	1,9	1	1,2
<b>Falta más privacidad</b>	<b>0,9</b>	0,2	0,7	2,2
<b>Mejorar trato Abogado -Imputado</b>	<b>0,9</b>	0,5	0,8	1,3
<b>Atención Más Personalizada (No Juntar a Todos)</b>	<b>0,8</b>	0,5	0,9	0,5
<b>Brindar Más Información</b>	<b>0,8</b>	2,8	0,7	0,2
<b>Abogados / Defensores Con más Experiencia</b>	<b>0,7</b>	0,9	0,8	0,2
<b>Otros</b>	<b>2,9</b>	1,3	3,0	3,1
<b>Nada Que Mejorar</b>	<b>58,6</b>	<b>71,1</b>	<b>57,8</b>	<b>56,2</b>
<b>No Sabe / No Responde</b>	<b>1,9</b>	1,5	2,3	0,3

Como muestra el gráfico 24, las regiones con los niveles de satisfacción neta más altos en relación a la experiencia con el abogado son Magallanes (97,1), Los Lagos (86,6), Biobío (82,6) y Los Ríos (81,2).

Por otro lado, las regiones con los niveles de satisfacción neta más baja son Valparaíso (65,4), Maule (66) y Coquimbo (68,2).

**Gráfico 24: Satisfacción con Dimensión Experiencia del Abogado según región**

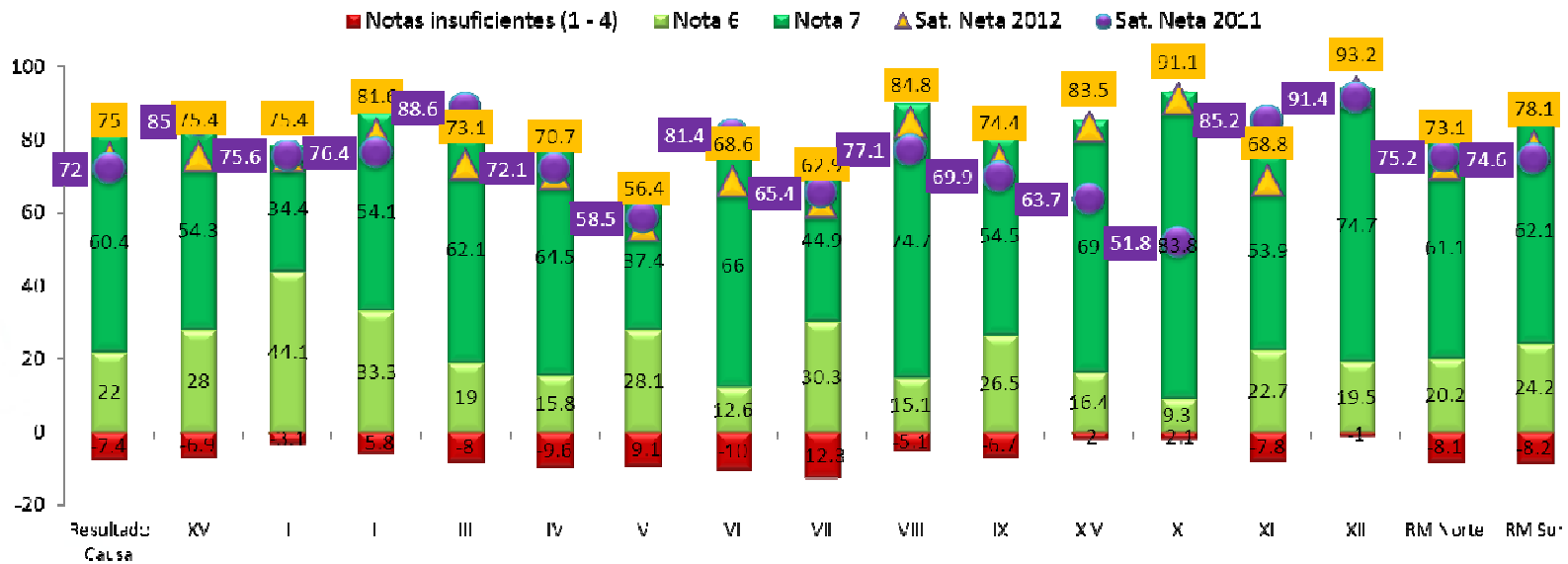


### 1.8.2.5 Cierre de la Audiencia

Existe un buen nivel de satisfacción entre los imputados entrevistados respecto del cierre de su causa (satisfacción neta 75). Desempeño que incluso es levemente superior al obtenido en la medición 2011 cuando obtuvo una satisfacción neta de 72 puntos.

Las regiones que presentan el nivel de satisfacción neta más alto respecto del término de la audiencia, así como también durante etapas previas de la defensa, son Magallanes (93,2), Los Lagos (91,1) subiendo casi 30 puntos de una medición a otra, Biobío (84,8) y Los Ríos (83,5). Por otra parte, las regiones con los niveles más bajos de satisfacción son Valparaíso (56,4) y el Maule (62,9).

Gráfico 25: Satisfacción con Dimensión Resultado de la Audiencia según Región





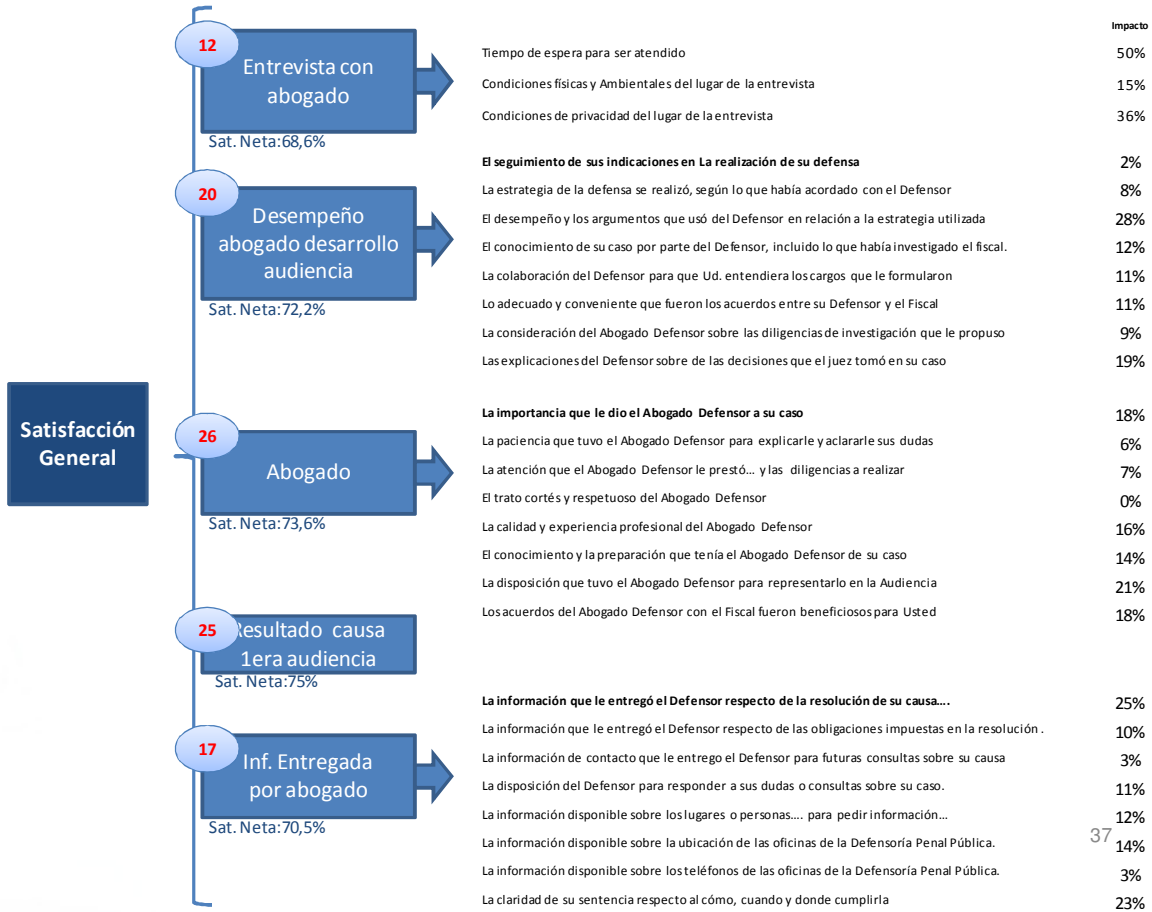
#### 1.8.2.6 Activa Track Sat

El modelo de la DPP se organiza en términos de los niveles de satisfacción de los imputados en cada uno los momentos de la audiencia (entrevista, desarrollo de la audiencia y término de la audiencia) y en la satisfacción respecto de atributos transversales del abogado defensor, referidos fundamentalmente a sus competencias profesionales y al tipo de relación que establece con el imputado. Mediante análisis de regresión múltiple se estimó el impacto de cada uno de estos procesos sobre el nivel de satisfacción global.

De acuerdo al esquema siguiente se observa que todas las instancias evaluadas tienen una incidencia relevante en la satisfacción global. Cabe destacar que la satisfacción con la dimensión referida a la valoración de los atributos que posee el abogado defensor para desempeñarse adecuadamente en la causa es la instancia que más pesa en la evaluación del servicio de la DPP con un 26% de incidencia en la satisfacción global. Le sigue y casi con el mismo nivel de impacto el resultado de la causa en primera audiencia con un 25% de incidencia.

Un poco más atrás y reflejando el margen estrecho de diferencia de impactos en la satisfacción global que presentan cada una de las dimensiones de servicio, están el desempeño del abogado defensor en el desarrollo de la audiencia con un 20% de incidencia y la información que entregada por el abogado con un 17% de impacto en la satisfacción final.

**i. Modelo General Primera Audiencia**



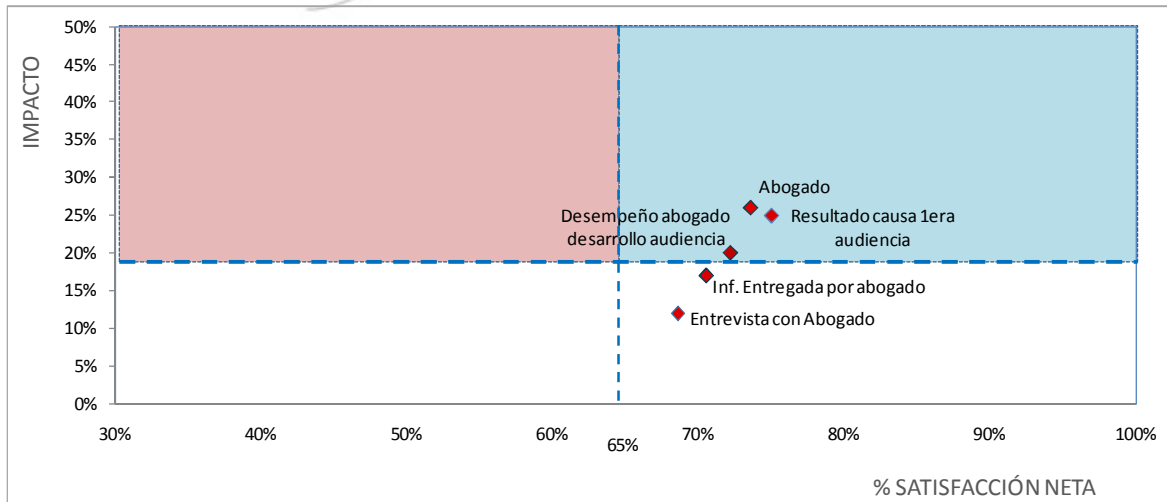
## ii. Mapas de Fortalezas y Debilidades

Los Mapas de Fortalezas y Debilidades 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 estándar de calidad de 65 puntos de satisfacción neta, recomendado por Pro-Calidad. El punto de corte del eje Y corresponde al valor esperado de la incidencia, asumiendo que cada uno de los atributos debiera incidir en igual grado en la satisfacción global (esto es, si hay n atributos graficados, el valor esperado corresponde a  $1/n$ ).

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. El cuadrante superior izquierdo, en cambio, muestra aquellos atributos con un alto impacto en la satisfacción global y una evaluación baja, candidatos prioritarios para una estrategia de mejora.

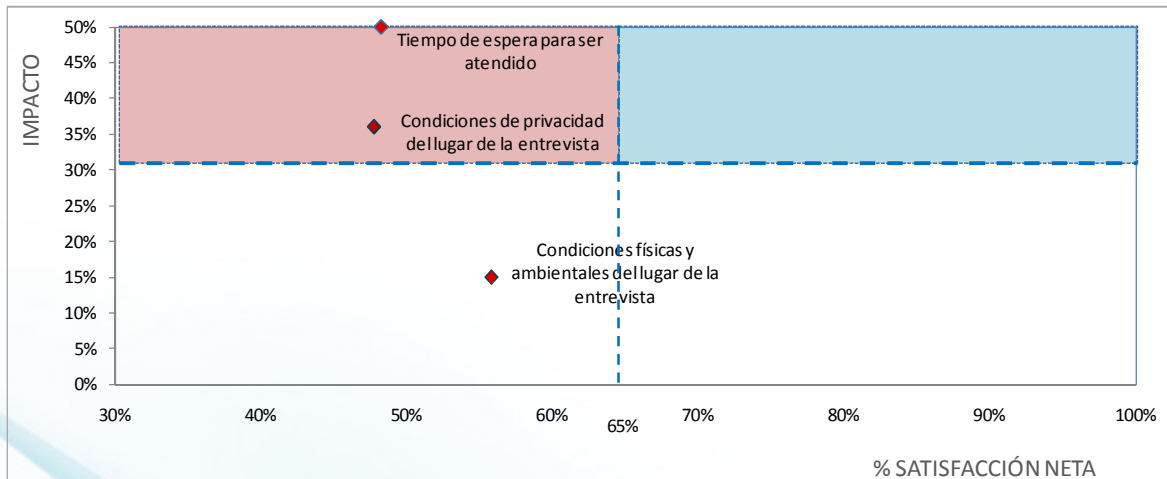
Al analizar el gráfico 26, que presenta el posicionamiento en el mapa de fortalezas y debilidades de las dimensiones de servicio que impactan en los niveles de satisfacción global con la experiencia con la defensoría en casos de primera audiencia, se aprecia que las Dimensiones Abogado, Resultado de la Causa y Desempeño del Abogado en el Desarrollo de la Audiencia se ubican en el cuadrante de Fortalezas, vale decir, sus niveles de satisfacción no sólo son superiores al estándar de calidad de 65 puntos sino que además el impacto de estas dimensiones sobre el nivel de satisfacción global es superior al esperado. Por otra parte, las dimensiones Información entregada por el abogado y la etapa inicial de entrevista con el abogado aun cuando sus niveles de satisfacción son superiores al estándar de calidad, el impacto sobre el nivel de satisfacción global es más bajo.

Gráfico 26: Mapa general primera audiencia



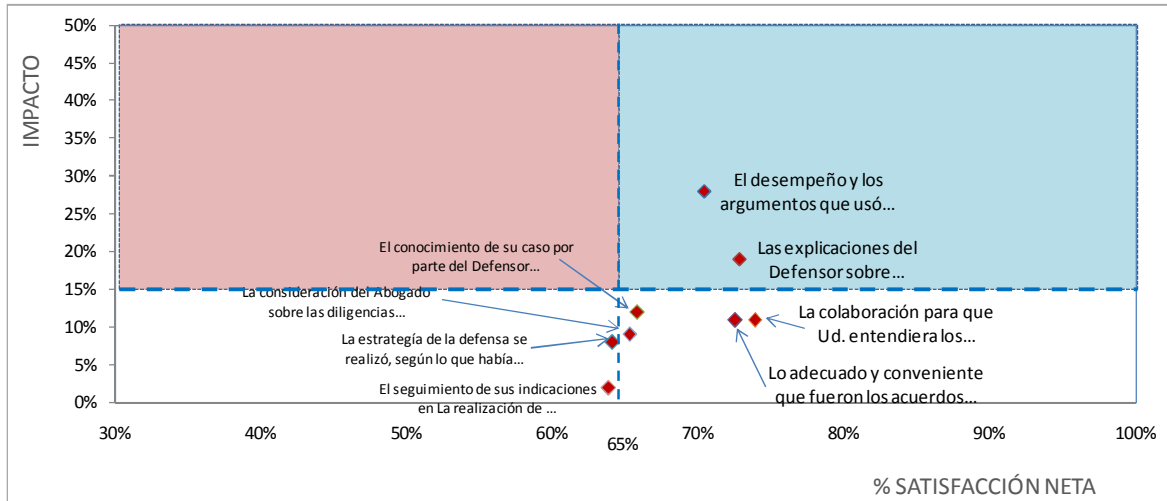
Al analizar la dimensión Entrevista con el Abogado y ver el posicionamiento de los atributos que la componen, podemos ver que todos ellos están bajo los 65 puntos de satisfacción neta. Sin embargo, considerando que el impacto de Condiciones físicas y ambientales es bajo, el enfoque de mejoramiento debiera estar en Tiempo de espera y Condiciones de privacidad, cuyo impacto está sobre lo esperado.

Gráfico 27: Mapa general "Entrevista con el Abogado"



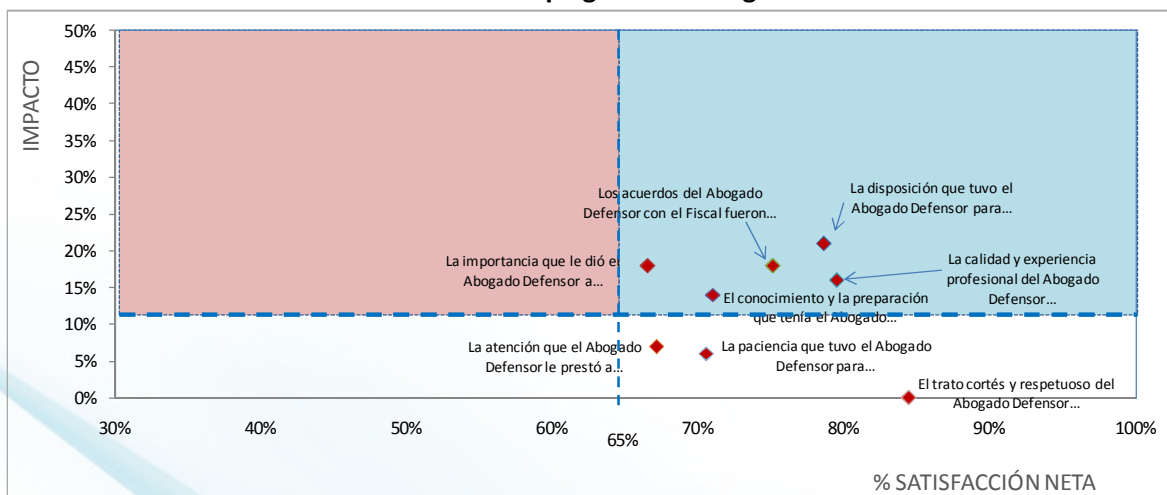
En relación al Desempeño del Abogado, se aprecia que la satisfacción de seis de los ocho atributos considerados está sobre el estándar de 65 puntos de satisfacción neta, quedando bajo lo esperado pero con un impacto no relevante "El seguimiento de sus indicaciones en la realización de su defensa" y "La estrategia de la defensa se realizó". Ahora considerando el impacto de estos atributos en la dimensión, es prioritario que se debe consolidar y potenciar las fortalezas en relación a Las explicaciones del defensor y El desempeño y argumentos usados.

Gráfico 28: Mapa general “Desempeño del abogado”



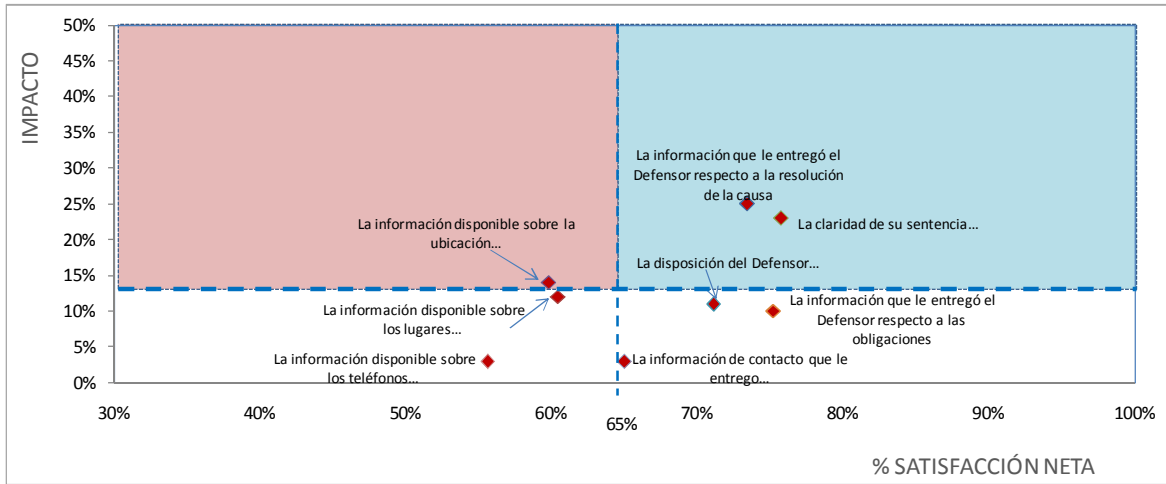
La disposición que tuvo el Abogado Defensor para representar al imputado en la audiencia y Los acuerdos del Abogado Defensor con el Fiscal son las variables que más pesan a la hora de evaluar su desempeño. Cabe destacar que no hay variables que tengan un alto impacto y que posean una baja evaluación, es mas todos los atributos tiene un nivel de satisfacción neto sobre el estándar.

Gráfico 29: Mapa general “Abogado”



Al analizar la dimensión Información entregada por el abogado, se observa que los atributos “Información que le entrego el Defensor respecto a la resolución de la causa” y “La claridad de su sentencia” tienen óptimos niveles de satisfacción y constituyen las principales fortalezas en la información entregada por el abogado (tienen alto impacto) por lo que deben ser consolidadas y potenciadas.

**Gráfico 30: Mapa general “Información entregada por abogado”**



### Anexo : Tablas de satisfacción neta según regiones

	Alta satisfacción, alto impacto
	Alta satisfacción, bajo impacto
	Baja satisfacción, alto impacto
	Baja satisfacción, bajo impacto

Tabla 16: Dimensiones Satisfacción Global según regiones

	Nacional	RM Norte	RM Sur	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII
Entrevista con abogado	68,6	64,9	68,4	69	60,5	61,7	54,5	69	45,7	65,7	78,6	85,7	65	87,2	75,3	66,2	94,4
Desempeño abogado en... audiencia	72,2	69,9	72,3	66,2	66,8	70,1	64,1	67,1	67,7	73,2	53,1	83,7	70,8	84,5	81,3	76,6	98,1
Abogado	73,6	70,1	74,2	69,5	70	74	59,9	68,2	65,4	76,4	66	82,6	71,9	86,6	81,2	76,6	97,1
Resultado causa primera audiencia	75	73,1	78,1	75,4	75,4	81,6	73,1	70,7	56,4	68,6	62,9	84,8	74,4	91,1	83,5	68,8	93,2
Info. entregada por abogado al término...	70,5	65	72,3	76,5	68,7	76,4	36,7	68,6	72,1	54,9	67	77,1	54,2	89,5	84,9	76,6	95,2

Tabla 17: Atributos dimensión "Entrevista" según regiones

	Nacional	RM Norte	RM Sur	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII
Tiempo de espera para ser atendido	48,2	42	45,1	69,3	45,8	67,9	53,6	25,2	17,4	46,6	65,6	68,6	13,6	79,9	67,8	61	49,6
Condiciones físicas y ambientales del lugar de la entrevista	55,8	46,7	54,8	55,2	54,5	68,2	79,3	50,7	45	37,5	73,5	67,4	24	85,4	77,6	63,6	44,8
Condiciones de privacidad del lugar de la entrevista	47,7	40	39,8	73,2	50,5	44,4	61,9	38,3	21,1	52	48,5	74,3	16,3	87,3	81,2	59,1	30,7

Tabla 18: Atributos dimensión “Desempeño abogado en desarrollo audiencia” según regiones

	Nacional	RM Norte	RM Sur	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII
El seguimiento de sus indicaciones en La realización de su defensa	63,8	54,8	63,7	66,7	63,1	75,8	56,2	70,2	47,9	69,6	45,8	81	55,3	80,9	77,1	61	89,2
La estrategia de la defensa se realizó, según lo que había acordado con el Defensor	64,1	58,3	65,9	65,4	66,8	72,1	39,9	70	48,8	68	37,8	78,2	56,1	83,5	78,8	61	93,8
El desempeño y los argumentos que usó del Defensor en relación a la estrategia utilizada	70,4	65,3	70,6	66,4	68	72,3	51,4	70,2	69,4	74,4	48,4	82,6	59,2	85,5	81	71,4	95,6
El conocimiento de su caso por parte del Defensor, incluido lo que había investigado el fiscal.	65,8	62,6	67,2	63,5	67	62	48,4	67,5	50,4	67,7	52,3	78,2	54,2	82,4	78,1	74	96,3
La colaboración del Defensor para que Ud. entendiera los cargos que le formularon	73,9	68,9	76,6	69,5	64,9	66,4	57	71,9	63,7	86,1	65,2	81,5	69,3	87,6	87,8	71,4	93,2
Lo adecuado y conveniente que fueron los acuerdos entre su Defensor y el Fiscal	72,5	68,1	74	70,4	66,2	68,8	70	65,6	66,3	73	58,8	84,8	68,4	87,6	84,3	66,2	85,7
La consideración del Abogado Defensor sobre las diligencias de investigación que le propuso	65,3	61,2	68,2	67,2	62,3	70,1	48	68,1	43,7	64,2	50,1	79,9	52,9	85,9	84,1	65,3	90,5
Las explicaciones del Defensor sobre de las decisiones que el juez tomó en su caso	72,8	70,2	74	63,3	66,8	72,4	65,1	68,4	69,9	77,2	52,2	82,1	62,8	87,5	87,4	68,8	85



Tabla 19: Atributos dimensión “Abogado” según regiones

	Nacional	RM Norte	RM Sur	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII
La importancia que le dió el Abogado Defensor a su caso	66,5	60	68,7	68,5	68	70,4	48,4	67,5	49,3	71,4	58,9	77,4	57,2	83,5	82,7	63,6	92,9
La paciencia que tuvo el Abogado Defensor para explicarle y aclararle sus dudas	70,5	66	71	72,3	63,9	71,1	61,8	69,3	63,5	73,3	61,4	76,7	63,5	86,6	86,3	68,8	97,1
La atención que el Abogado Defensor le prestó a lo que Ud. le dijo sobre los hechos y las diligencias a realizar	67,1	62,4	67,7	66,4	64,1	68,1	53	69,1	47,6	68,9	54,8	81,6	64,1	84,5	85,7	71,4	97,1
El trato cortés y respetuoso del Abogado Defensor	84,4	82,3	83	81,2	70,2	79,3	83,1	76,5	84,9	98,9	81,4	88,8	85,1	87,6	94,1	79,2	97,1
La calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor	79,5	75,4	83,2	74,3	69,4	75,6	68,9	72,3	73,8	77,9	77,2	88,1	74,8	87,6	88,8	84,4	97,1
El conocimiento y la preparación que tenía el Abogado Defensor de su caso	71	68,3	73,6	73,5	67,2	72,3	53,1	71,2	54,3	73,1	58,4	82	55,5	87,6	88	74	95,2
La disposición que tuvo el Abogado Defensor para representarlo en la Audiencia	78,6	74,1	78,9	71,4	66	79	61,9	73	78,9	88,2	76,2	82,4	74,5	88,6	88,9	76,6	97,1
Los acuerdos del Abogado Defensor con el Fiscal fueron beneficiosos para Usted	75,1	71,5	76,6	69,3	64,9	76,8	76	71,9	73	66,9	65,3	83,1	71,7	89,7	85,5	66,2	89,8

Tabla 20: Atributos dimensión “Información entregada por el abogado” según regiones

	Nacional	RM Norte	RM Sur	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII
La información que le entregó el Defensor respecto de la resolución de su causa, luego de terminada su audiencia.	73,4	72	73,6	72,7	70	81,4	46,4	65,6	71,6	69,8	61,5	81	54,5	91,1	85,6	74	98,1
La información que le entregó el Defensor respecto de las obligaciones impuestas ...y consecuencias del incumplimiento..	75,2	73	75,1	78,5	69,7	81,4	47,4	69,3	79	69	63,1	86,4	52,2	89,5	82,1	74	98,1
La información de contacto que le entrego el Defensor para futuras consultas sobre su causa	65	60,9	63,9	77,3	65	81,8	27,9	67,7	60,9	41,1	61,7	80	37,2	85,7	74,3	79,2	97,1
La disposición del Defensor para responder a sus dudas o consultas sobre su caso.	71,1	67,1	70,5	78,5	69,9	73,8	34,5	70,4	65,8	66,8	65,7	82,4	57,4	87,8	86,2	71,4	98,1
La información disponible sobre los lugares o personas donde puede dirigirse para pedir información adicional de su causa	60,4	57,6	60	80,4	71,3	72,2	26,1	66,7	55,1	23,3	62,2	71,9	19,9	85,7	76,7	74	96,1
La información disponible sobre la ubicación de las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	59,8	56,6	58,8	78,3	67	71,5	26,1	66,9	55,7	27,9	58,3	68,6	27,7	85,3	79,2	74	93,2
La información disponible sobre los teléfonos de las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	55,6	52,7	52,2	78,6	72,1	72,4	22,2	63,5	60,2	5,1	47,2	69,7	17,8	79,7	82,7	76,6	92,2
La claridad de su sentencia respecto al cómo, cuando y donde cumplirla	75,7	74,5	75,5	75,1	69	74,9	44,8	70,4	73,8	73,1	70,4	82,7	69,6	88,8	86,5	78,6	97,1

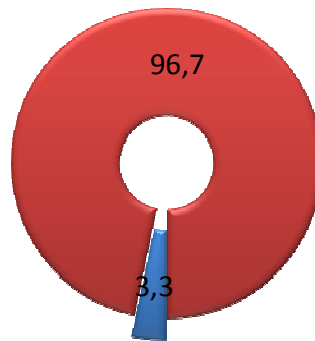
### 1.8.2.7 Tasas de Problemas y Reclamos

El gráfico 31 muestra que existe una tasa de Problemas muy baja, ya que sólo un 3,3% de los entrevistados señala haber tenido un problema con el servicio. Este porcentaje es similar para todas las categorías de imputado entrevistado.

**Gráfico 31: Tasa de problemas**

P20.- 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



**Tabla 21: Tasa de problemas según Edad-Sexo**

P20.- 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?

Muestra		SI	NO
Total	2116	3,3%	96,7%
Menores	148	2,4%	97,6%
Adultos Hombres	1606	3,6%	96,4%
Adultos Mujeres	362	1,9%	98,1%

Entre los imputados que señalan la existencia de algún problema, los inconvenientes principales se relacionan con problemas de comunicación con el abogado (36,8%) y con la percepción que el Abogado Defensor no le dio la suficiente importancia al caso (34,7%). En una posición intermedia de quejas se encuentran la sensación de que el Abogado no entregó suficiente información al juez (17,6%) y la insatisfacción por el resultado final de la causa (10,9%).

**Tabla 22: Tipo de Problemas**

P21.- ¿Qué tipo de problema se presentó? (Respuesta Espontánea)

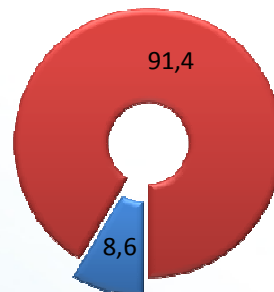
% Verticales	TOTAL	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
<b>BASE</b>	<b>69</b>	<b>5</b>	<b>56</b>	<b>8</b>
Mala comunicación	36,8	19,4	37,5	42,1
No le dio suficiente importancia al caso	34,7	19,7	37,2	22
El Defensor no entrego suficiente información al juez	17,6	0	20,8	0
No me gusto el resultado de mi caso	10,9	22,1	11,3	0
No me gusto el trato que me dio	8,8	0	6,8	32,3
Fue poco eficiente	7,5	22,1	7,3	0
NO me informo lo suficiente	6,3	0	5,5	17,7
No me presto la ayuda necesaria	4,3	0	5,1	0
No se Pudo Hablar con el Abogado / Defensor Antes de la Audiencia	3,5	0	4,2	0
No le entendió al Defensor	3,4	0	4	0
Fue poco competente	3,1	22,1	2,1	0
No pudo entregar evidencia	1	0	1,1	0
Cambio de Abogado sin Aviso	0,9	0	1,1	0
Otros	4,3	0	3,5	14,1
No Sabe / No Responde	3,9	38,8	1,9	0

El grafico 32, presenta la tasa de reclamos entre quienes señalan haber tenido algún problema. Como se puede observa, del 3,3% de los imputados que tuvo algún problema con el servicio, sólo el 8,6% presentó o piensa presentar un reclamo. La tabla 23 evidencia que son los menores de edad quienes en mayor proporción presentan reclamos.

**Gráfico 32: Tasa de Reclamos.** (Base 69 entrevistados)

P22.- ¿Presentó o piensa presentar un Reclamo por el problema señalado?

■ Si ■ No



**Tabla 23: Tasa de Reclamos según Edad-Sexo**

P22.- ¿Presentó o piensa presentar un Reclamo por el problema señalado?

Muestra		SI	NO
Total	69	8,6%	91,4%
Menores	5	41,5%	58,5%
Adultos Hombres	56	7,2%	92,8%
Adultos Mujeres	8	0%	100%

Las principales razones para no presentar un reclamo son la consideración que no se lograra nada (37,7%), el temor a perjudicar su caso (22%) y el desconocimiento que podía hacerlo (17,1%).

**Tabla 24: Razones para no presentar un reclamo**

P23. - ¿Por qué razón no presentó o no piensa presentar un reclamo? (Respuesta Espontánea)

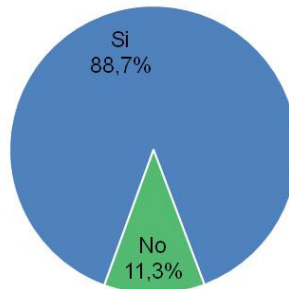
% Verticales	TOTAL	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
<b>BASE</b>	<b>63</b>	<b>2</b>	<b>52</b>	<b>8</b>
<b>Porque todo iba a quedar en nada</b>	<b>37,7</b>	33,2	40,9	13,2
<b>Por temor a perjudicar su caso</b>	<b>22</b>	0	25,6	0
<b>No sabia que podía hacerlo</b>	<b>17,1</b>	33,6	12,8	46,3
<b>No sabia donde ni como hacerlo</b>	<b>13,8</b>	0	15	8,7
<b>Se Termino / Cerro la Causa</b>	<b>1,8</b>	0	0	17,7
<b>Me gusto el Abogado Defensor</b>	<b>1,3</b>	33,2	0	0
<b>Otros</b>	<b>1,5</b>	0	0	14,1
<b>No Sabe / No Responde</b>	<b>10</b>	33,2	10,2	0

### 1.8.2.8 Recomendación

Al cerrar la evaluación se les pregunto a los imputados por el nivel de confianza que finalmente lograron con el servicio que recibieron por parte de la Defensoría Penal Pública.

#### Gráfico 33: Frente a un nuevo un problema con la Justicia ¿Confiaría su defensa a un Defensor Público?

P29.- En caso de tener nuevamente un problema con la justicia ¿Ud. confiaría su defensa a un Defensor Público?

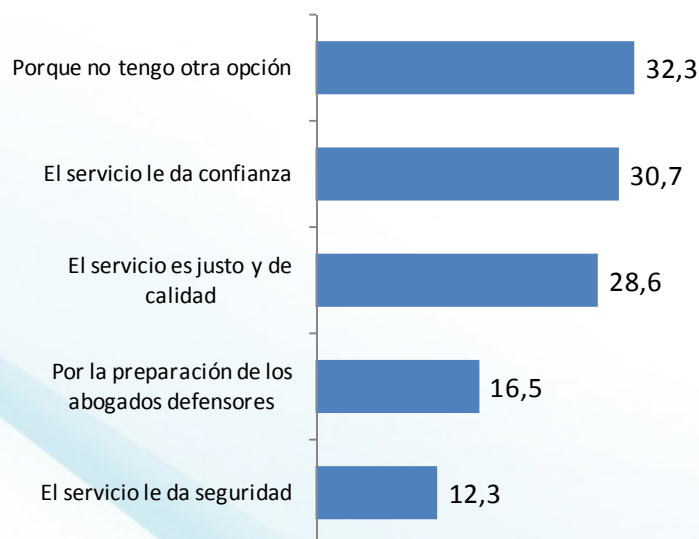


El grafico 33, nos señala que la mayoría de los imputados (88,7%) si volvería a confiar su defensa en un Defensor Público en caso de tener un nuevo problema con la justicia.

Ahora al analizar el grafico 34 referido a las razones por las que volverían a confiar en la Defensoría Penal Pública, un 32,2% de los casos argumenta que lo haría por no contar con otra opción de defensa, seguido de quienes señalan que el servicio les da confianza con un 30,7% y quienes consideran que el servicio es justo y de calidad con un 28,6%

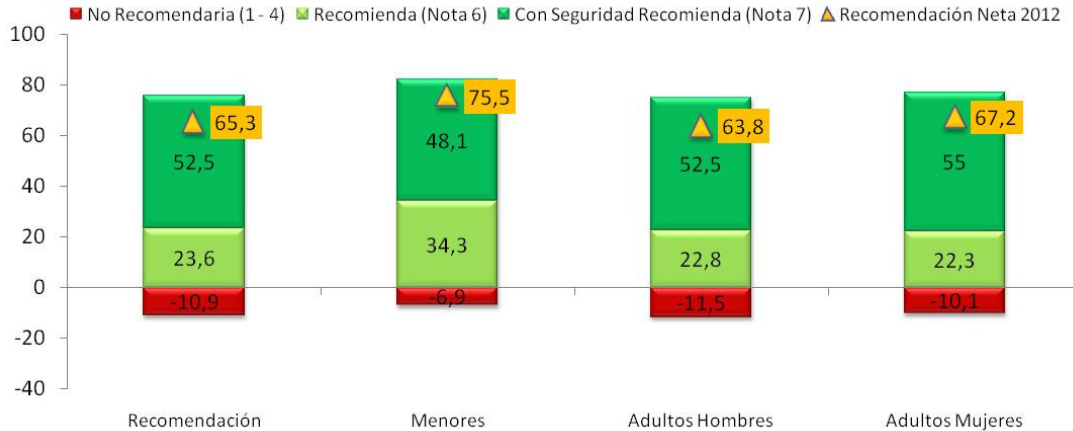
#### Gráfico 34: Razones de Confiar su defensa a un Defensor Público (%)

P29.1.- ¿Por qué lo haría? (Pregunta Espontánea)



Finalmente el gráfico 35 presenta resultados de nivel de recomendación por Tramo Etario

**Gráfico 35: Recomendación Defensor Público por Edad según Género (%)**



Al observar el indicador de recomendación cuyo lógica de interpretación es similar a la utilizada para evaluar la satisfacción, es decir presenta resultados con notas de 1 a 4 que significan que “No recomendaría”, notas 6 y 7 que se interpretan como que “Si recomendarían” y la Recomendación Neta que es la resultante de la operatoria final de quienes “Si Recomiendan” menos los que “No Recomiendan”; tenemos que un 65,3% del total de los imputados recomendaría el servicio que brindado por la Defensoría Penal Publica a sus familiares y amigos en caso de que eventualmente lo necesiten, recomendación que en el caso de los menores sube a 75,5%.

### 1.8.3 Hallazgos y Recomendaciones: Calidad de la Atención en Primera Audiencia.

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>En general, el servicio prestado por el abogado defensor es bien evaluado. En todo caso, hay dimensiones que ha disminuido su estimación respecto a 2011</b></p>	<p>Se evalúa positivamente la experiencia del defensor al final de la causa (75 puntos). Siendo la entrevista la de menor puntaje (68,6 puntos).</p> <p>Comparado con 2011 se observa un leve descenso de la satisfacción global de 72,6 a 70,9 puntos.</p> <p>Tres de cuatro segmentos han tenido un descenso respecto de 2011.</p> <p>Entrevista con el defensor: 70,6 a 68,6.</p> <p>Desarrollo de audiencia: 73,1 a 72,2.</p> <p>Experiencia defensor en audiencia: 75,7 a 73,6.</p> <p>Sólo Resultado de la causa ha tenido un ascenso respecto a 2011: 72 a 75</p>	<p>Debe prestarse especial atención a estos descensos, pues si bien no son significativos respecto del año anterior, pueden afectar en el futuro la satisfacción global. Al respecto, debe considerarse que los aspectos a mejorar más mencionados son: “Más tiempo de Entrevistas/Audiencia” con un 7,7%, y “Tener mejor conexión con los Abogados/ Defensores” con un 7,4%.</p>	<p>Considerando que se presentan dimensiones que han experimentado un descenso es preciso establecer mecanismos de monitoreo permanente de satisfacción del usuario. No se requiere que estos sean particularmente extensos, sino más bien que se construyan instrumentos que permitan una rápida medición. Deben aplicarse aleatoriamente y sin aviso previo.</p> <p>Disponer de estrategias que permitan mejorar aquellas áreas que han reflejado un descenso. Como asimismo, fortalecer aquellas áreas donde se observa un nivel de satisfacción alto.</p> <p>Mantener las autorías anuales, pues son los mejores instrumentos para medir adecuadamente los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio, considerando que se entrega información con un mejor nivel de análisis y de mayor proyección en el tiempo.</p>



**Se aprecian niveles de satisfacción dispares en la medición por regiones. Observándose a nivel global una disminución en relación a 2011, pasando de 72,6 a 70,9**

Sigue siendo la Región de Magallanes la que obtiene el porcentaje más alto con 97 puntos (aumentando respecto de 2011 — 89,4—). Asimismo, se destacan las regiones de Los Lagos con 84,3 puntos (alza de 14), Los Ríos con 82,1 (alza de 32 puntos), y Biobío con 83,7 puntos.

Los más bajos niveles de satisfacción se aprecian en Atacama con 63,3 puntos, bajando en relación a 2011 (descenso de 21,7 puntos), Valparaíso con 62,4 puntos (el 2011 obtuvo 59,4 puntos).

En lo que se refiere a la Región Metropolitana, la variación más significativa tiene lugar en la Norte, donde se aprecia un descenso de 72,9 a 66,3 puntos. En la Sur se mantiene el puntaje de 71 puntos.

Las diferencias entre algunas regiones es significativa, lo que puede afectar el logro de objetivos.

Estas diferencias no son atribuibles a cargas de trabajo, pues existen resultados diversos entre regiones con niveles de densidad poblacional relativamente similares.

Se deben implementar planes de trabajo en respecto de regiones con bajos niveles de satisfacción global. Particularmente en el ámbito de entrevista, experiencia y desarrollo de la audiencia.

Especial atención en aquellas regiones que han tenido descensos importantes como Atacama y Rancagua. Determinar qué factores han incidido para ello, que permita disponer de medidas que pudieran ser aplicadas en otras regiones.

En este sentido, se deben realizar estudios que expliquen si las particularidades regionales inciden en estas diferencias.

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>Se aprecia niveles de satisfacción diversa, atendiendo la clase de audiencia. Mayor puntaje en los controles de detención (71,1) que respecto a las audiencias programadas (70,2). En todo caso, las diferencias se han reducido en relación a 2011. En efecto, para los controles de detención era de 75.7 y en las audiencias programadas de 64,1</b></p> <p><b>Lo anterior acontece tanto en los niveles de satisfacción global como en cada uno de los aspectos evaluados</b></p>	<p>En comparación a 2011 donde las diferencias entre ambas era mayor a los 10 puntos, en 2012 éstas se han reducido considerablemente.</p> <p>La diferencia mayor se observa en el resultado de la causa, siendo de 6 puntos. En cambio en otros segmentos, como desarrollo de la audiencia no supera los 3 puntos.</p> <p>Se observa que los contactos del defensor con el imputado se desarrollan fundamentalmente en el tribunal de garantía (53%) y en la misma sala de audiencia (31,6%).</p> <p>Durante la entrevista destaca una alta satisfacción en cuanto a la información entregada en un lenguaje claro y preciso (92,9%).</p>	<p>Dado que la duración promedio de la entrevista es de 9 minutos, se evidencia un contacto mínimo e imprescindible con el abogado. Si aquello lo asociamos a que gran parte tiene lugar en el tribunal o en la sala de audiencia puede dar lugar a una menor calidad de la defensa.</p> <p>Destaca la reducción de las diferencias entre audiencias programadas y controles de detención, lo que evidencia una mejoría respecto a 2011. En este sentido, resalta positivamente el aumento de valoración positiva de las audiencias programadas.</p>	<p>Aun cuando se mantienen las diferencias entre ambas modalidades de audiencia, se debe incentivar las políticas que han permitidos reducir tales distinciones.</p> <p>Disponer de estrategias que permitan un mayor contacto del defensor con el imputado. Procurar que la entrevista tenga lugar antes de la audiencia.</p>

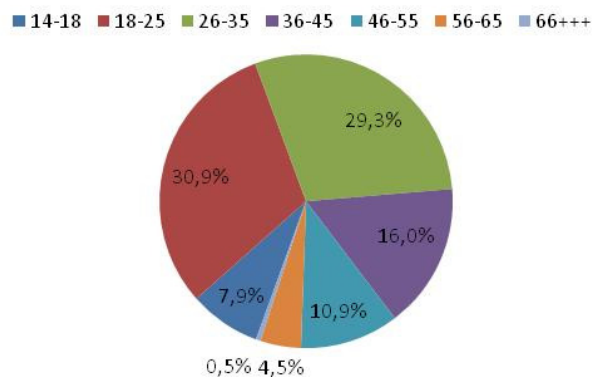
	<p>Se mantiene un nivel de satisfacción similar a 2011 en el segmento desarrollo de la audiencia (hoy de 72,2 puntos), lo que se aprecia en las altas valoraciones a la disposición del defensor para que el imputado entienda los cargos (73,9) o la explicación a lo que resuelva el juez (72,8).</p> <p>Se valora positivamente la experiencia del defensor, como trato cordial y respetuoso (84,4 puntos) y su experiencia (79,5%)</p>		
--	--	--	--

## 1.9 Principales Resultados Área de Estudio: Medición de la Atención de Imputados con Causas Terminadas en Juicio Abreviado

### 1.9.1 Perfil de los Entrevistados

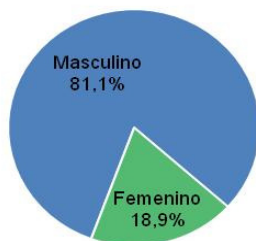
Al analizar el Gráfico N°36: Distribución de la muestra por Edad. En el caso de los menores de edad estos representan un 7,9% del total de los entrevistados, cifra que va creciendo con el transcurso de los años observándose que la mayoría de los imputados, un 60,2% de los casos, se concentra en población joven en plena edad productiva (población activa). Específicamente un 30,9% de los imputados corresponde al segmento de 18-25 años y el 29,3% restante a población entre 26-35 años. Desde el tramo de los 36 – 45 años comienza a disminuir el número de imputados representando el 16% de los casos en ese segmento y un 10,9% en el tramos siguientes de 46- 55 años.

**Gráfico 36 Distribución de la Muestra según Edad (%)**



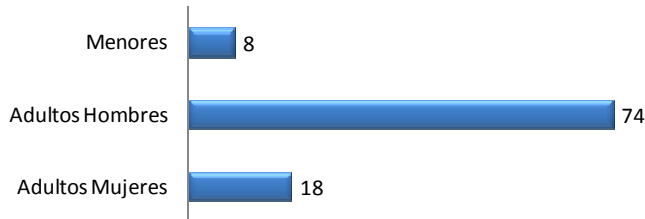
En el Gráfico N° 37: Distribución de la muestra por genero, se observa que de los 267 imputados con juicio abreviado que se entrevistaron, el 81,1% de ellos son hombres y el 18,9% mujeres.

**Gráfico 37: Distribución de la Muestra según Genero (%)**



El Grafico Nº 38: Distribución de la muestra por edad según género, se aprecia la distribución final por sexo separando a los menores de edad, quedando un 74% de adultos hombres y un 18% de adultos mujeres cifras femeninas que develan que casi la totalidad de los imputados menores (que representan el 8% de la muestra) corresponden a individuos de género masculino.

**Gráfico 38: Distribución de la Muestra por Edad según Género (%)**



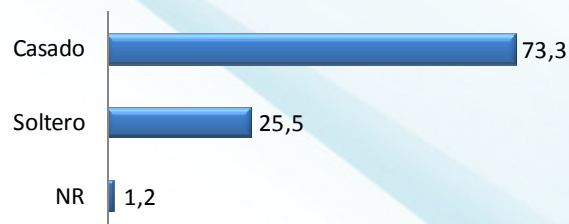
Ahora al revisando en detalle la distribución de la considerando el tramo etario por edad según género se observa en la tabla 25 que la distribución de edades es distinta en hombres y mujeres adultos, concentrándose mayoritariamente los imputados en los casos de los hombres en los tramos etarios de 18-25 y 26-35 años; en tanto que las mujeres presentan mayor proporción de imputadas en los segmentos 26-35 y 36-45 años lo que refleja una población de imputadas femeninas proporcionalmente más adulta que en comparación con los casos masculinos.

**Tabla 25: Distribución de la Muestra; Tramo Etario por Edad según Género**

%	14-18	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66 y más
<b>Total</b>	<b>7,9</b>	<b>30,9</b>	<b>29,3</b>	<b>16</b>	<b>10,9</b>	<b>4,5</b>	<b>0,5</b>
<b>Menores</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Adultos Hombres</b>	<b>0</b>	<b>38,9</b>	<b>32,4</b>	<b>14,3</b>	<b>10,1</b>	<b>3,8</b>	<b>0,6</b>
<b>Adultos Mujeres</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>29,4</b>	<b>30,2</b>	<b>19,1</b>	<b>9,3</b>	<b>0</b>

El gráfico Nº 39: Distribución de la Muestra según estado Civil, muestra que solo un cuarto (25,5%) de los entrevistados declaran estar solteros y un 73,3% están casados, situación que refleja una población imputada en teoría mayoritariamente en condiciones de jefes de hogar. Al observar la Tabla 2, se observa que entre los imputados adultos la proporción de casados es muy superior entre los hombres – 74,6% versus 58,6% de las mujeres.

**Gráfico 39: Distribución de la Muestra según Estado Civil (%)**

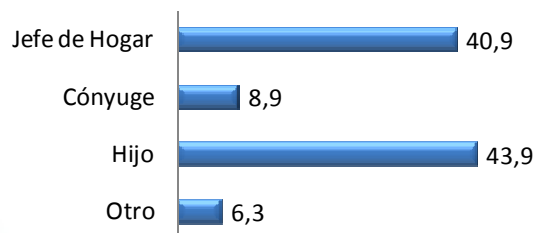


**Tabla 26: Distribución de la Muestra; Estado Civil por Edad según Género**

%	Soltero	Casado	NR
<b>Total</b>	<b>25,5</b>	<b>73,3</b>	<b>1,2</b>
<b>Menores</b>	<b>0</b>	<b>94,9</b>	<b>5,1</b>
<b>Adultos Hombres</b>	<b>24,9</b>	<b>74,6</b>	<b>0,5</b>
<b>Adultos Mujeres</b>	<b>39,2</b>	<b>58,6</b>	<b>2,2</b>

Al observar el gráfico N°40 y la Tabla 27, los datos permiten contrastar la hipótesis recientemente planteada de encontrarnos con una población imputada mayoritariamente en condiciones de Jefes de Hogar, ya que solamente un 40,9% efectivamente tiene esta posición en su hogar (en el caso de las Adultos Hombres es un 46%), siendo la posición en la familia de Hijo la predominante con un 43,9% de los casos. Por otra parte, sólo el 8,9% de los imputados señala ser Cónyuge del Jefe de Hogar.

**Gráfico 40: Distribución de la Muestra según Posición en el Hogar (%)**

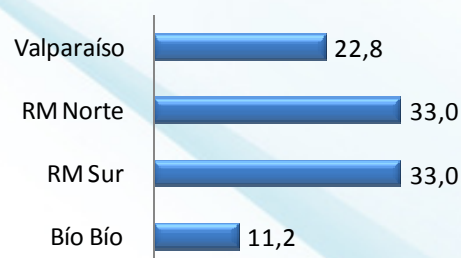


**Tabla 27: Distribución de la Muestra; Posición en el Hogar, Edad según Género**

%	Jefe de Hogar	Cónyuge	Hijo	Otro
<b>Total</b>	<b>40,9</b>	<b>8,9</b>	<b>43,9</b>	<b>6,3</b>
<b>Menores</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>90,2</b>	<b>9,8</b>
<b>Adultos Hombres</b>	<b>46</b>	<b>3,7</b>	<b>43,9</b>	<b>6,4</b>
<b>Adultos Mujeres</b>	<b>38</b>	<b>33,8</b>	<b>23,9</b>	<b>4,3</b>

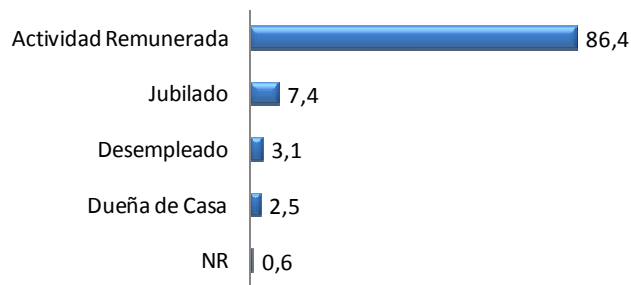
Respecto a la zona de residencia de los imputados como se observa en el gráfico N° 41, el 66% de los imputados entrevistados residen en la Región Metropolitana, en tanto que en Valparaíso alcanzan el 22,8% de los casos y en Biobío es un 11,2%.

**Gráfico 41: Distribución de la Muestra según Lugar de Residencia (%)**



El gráfico N° 42 nos muestra que un 86,4% de los imputados entrevistados declara que el Jefe de Hogar tiene una actividad remunerada y solamente un 3,1% señala situación de desempleo en el Jefe de Hogar. Al desagregar por Edad según Género, como muestra la Tabla 28, se observa similitud de los segmentos en la proporción de imputados con actividad remunerada (todos alrededor de 86%), mientras que solamente en los Hogares de menores de edad se aprecia una proporción importante (13,2%) de Jefe de Hogares en situación de Jubilados.

**Gráfico 42: Distribución de la Muestra según Situación Laboral del Jefe de Hogar (%)**



**Tabla 28: Distribución de la Muestra según Situación Laboral del Jefe de Hogar, Edad según Género.**

%	Actividad Remunerada	Desempleado	Jubilado	Dueña de Casa	NR
<b>Total</b>	<b>86,4</b>	<b>3,1</b>	<b>7,4</b>	<b>2,5</b>	<b>0,6</b>
<b>Menores</b>	<b>86,8</b>	<b>0</b>	<b>13,2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Adultos Hombres</b>	<b>86,4</b>	<b>3,6</b>	<b>7,6</b>	<b>1,5</b>	<b>0,9</b>
<b>Adultos Mujeres</b>	<b>86,2</b>	<b>2,2</b>	<b>4</b>	<b>7,6</b>	<b>0</b>

En cuanto a la actividad laboral de aquellos que señalan tener una actividad remunerada, el gráfico 43 nos indica que el 41,4% corresponden a obreros no calificados, un 26,7% son obreros calificados y un 18,9% son trabajadores ocasionales.

**Gráfico 43: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar (%)**

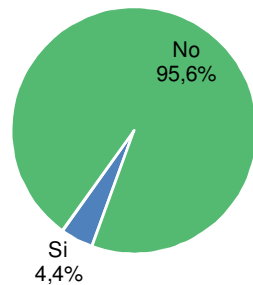


**Tabla 29: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar, Edad y Género.**

%	Trabaja Ocasionalmente	Obrero No Calificado	Obrero Calificado	Empleado Administrativo Medio	Ejecutivo Medio	Alto Ejecutivo	NR
<b>Total</b>	<b>18,9</b>	<b>41,4</b>	<b>26,7</b>	<b>3,4</b>	<b>2,6</b>	<b>0,5</b>	<b>6,5</b>
<b>Menores</b>	<b>5,1</b>	<b>43,2</b>	<b>34,4</b>	<b>9,1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8,1</b>
<b>Adultos Hombres</b>	<b>18,8</b>	<b>41,3</b>	<b>26,8</b>	<b>3,1</b>	<b>3</b>	<b>0,6</b>	<b>6,4</b>
<b>Adultos Mujeres</b>	<b>25,7</b>	<b>40,9</b>	<b>22,5</b>	<b>2,4</b>	<b>2,4</b>	<b>0</b>	<b>6,1</b>

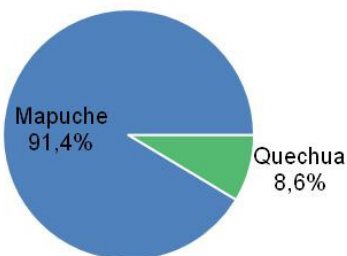
Finalmente en el Gráfico N°44 de distribución de la muestra según pertenencia a pueblo originario, señala que un mayoritario 95,6% de los entrevistados declaran no pertenecer a una etnia originaria

**Gráfico 44: Distribución de la Muestra según Pertenencia a Pueblo Originario (%)**



Entre quienes reconocen su origen en un pueblo originario (4,4%) un 91,4% declara pertenecer al pueblo mapuche y un 8,6% como quechua.

**Gráfico 45: Distribución de la Muestra según Tipo de Pueblo Originario (%)**



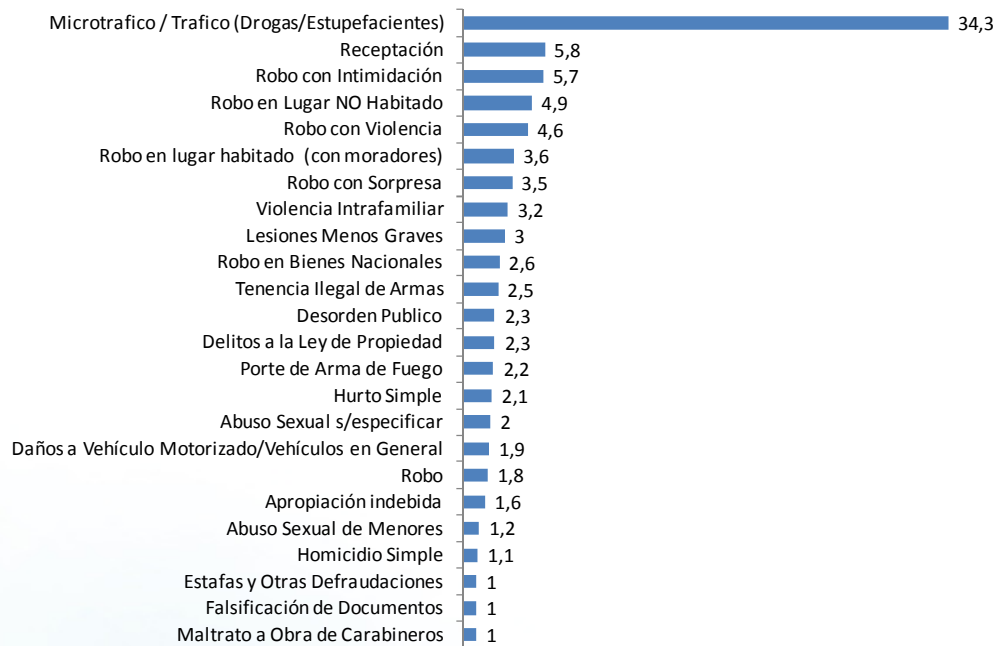


### 1.9.1.1 Antecedentes de los Imputados con Causas Terminadas a Juicio Abreviado

Como muestra el gráfico 46, un 34,2% de los imputados entrevistados declara que el delito que se le está imputando en la causa se relaciona con Microtráfico /Tráfico de Drogas; le siguen las distintas causas relacionadas con Robo/Hurto que en su conjunto constituyen más de un 30% del total. Dentro de las causas por Robo se observa que las principales imputaciones corresponden a “Receptación” y “Robo con Intimidación”, con un 5,8% y 5,7% respectivamente, seguido de “Robo en Lugar no Habitado” con un 4,9% y “Robo con Violencia” con un 4,6%.

Respecto a otros delitos que no estén relacionados con Robo/Hurto, la “Violencia Intrafamiliar” representa el 3,2% de los casos, las “Lesiones menos graves” el 3% y “La tenencia ilegal de armas” un 2,5%.

**Gráfico 46: Tipos de Delitos Imputados en Causa (%)**



Respecto a la cantidad de audiencias que asistió el imputado, como indica el cuadro 2, el promedio de asistencia es de 2,8 veces.

**Cuadro 2: Estadígrafos de Número de audiencias asistidas por el delito que se le imputa**

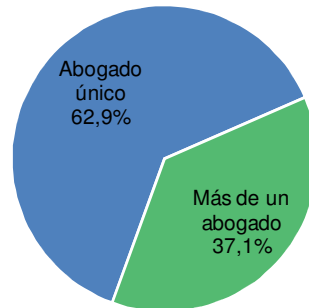
P1.- ¿A cuántas audiencias ("Juicios en Palabras del Imputado") ha asistido por el delito que se le imputa?

Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
2.87	2.00	2	2.132	0	20

En cuanto a la cantidad de abogados que dispuso el imputado para la defensa en el juicio, en el Gráfico 47 se observa que un 62,9% conto con un Abogado Único y un 37,1% con Más de un Abogado.

**Gráfico 47: Cantidad de Abogados requeridos para el tratamiento de la causa con Juicio Abreviado**

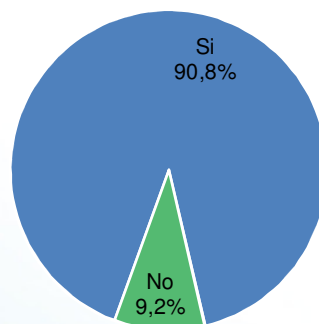
P2.- ¿Tiene usted uno o más Abogados que lo hayan defendido en estas Audiencias o Juicios?



Respecto al conocimiento de los imputados de su situación procesal sujeta a juicio abreviado, en el Grafico 48 se observa que 9 de cada 10 acusados si estaba al tanto de que tenían agendado una audiencia de “Juicio Abreviado”.

**Gráfico 48: Sabía que tenía agendado una Audiencia de Juicio Abreviado**

P5.- ¿Sabe/sabía usted que tiene/ tenía agendado una audiencia conocida como "Juicio abreviado"?

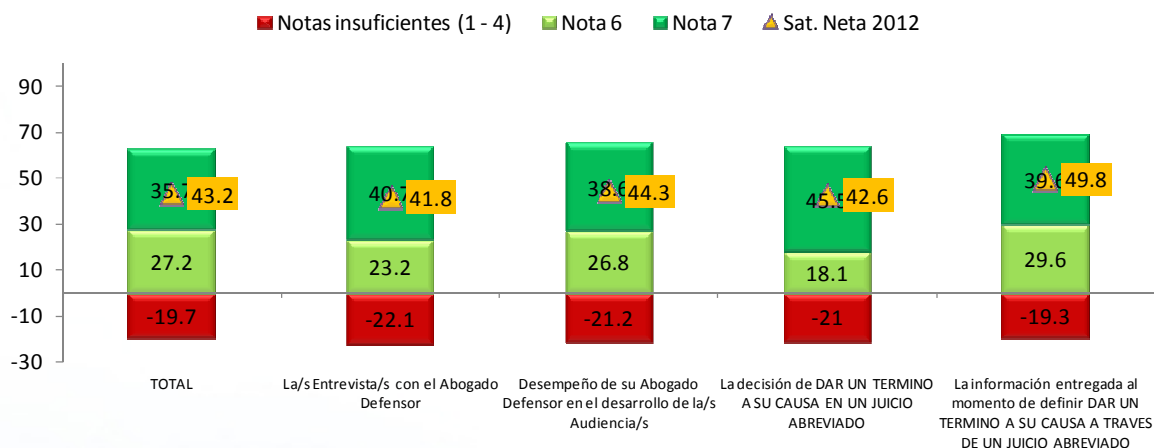


## 1.9.2 Satisfacción con la Atención de Imputados con Causas Terminadas en Juicio Previo

### 1.9.2.1 Satisfacción General

La evaluación general que recibe el imputado con juicios previos alcanza un puntaje de 43,2 de satisfacción neta, calificación considerada intermedia si los comparamos con otros resultados de este indicador en otros segmentos del presente estudio. Entre los aspectos específicos del servicio entregado por la defensoría al imputado la prestación de servicio que obtiene la mejor evaluación es la información que se le entrega al momento de definir dar un término a su causa en un juicio abreviado, calificación que alcanza un 49,8 puntos de satisfacción neta, seguido del desempeño del abogado durante el desarrollo de la audiencia con 44,3 puntos en el indicador de satisfacción neta.

**Gráfico 49: Satisfacción Global y Satisfacción con Dimensiones Específicas de la Atención Recibida por el Imputado con causas terminadas en Juicio Previo.**



Para conocer las razones de la evaluación se preguntó a los entrevistados qué aspectos mejoraría del desempeño entregado por el Defensor Público. Como se muestra en la Tabla 30: Aspectos de mejora satisfacción global, “la permanencia de un solo abogado en el juicio” y “la necesidad de tener abogados más preparados” son los aspectos que mayormente mencionan los entrevistados con un 7,4% cada uno. Le siguen en las demandas de mejoramiento de servicio la “Mayor rapidez en cerrar casos” y “Más interés en el caso” con un 6,9 % y 6% respectivamente. En una posición intermedia se mencionan la “Falta de tiempo para defensa de imputado” con un 4,9% de los casos y “Mas preocupación hacia el imputado” con un 4,5%. Importante de destacar que el 29% de los entrevistados señalan que no mejoraría ningún aspecto, situación que en el caso de los menores alcanza el 48%.

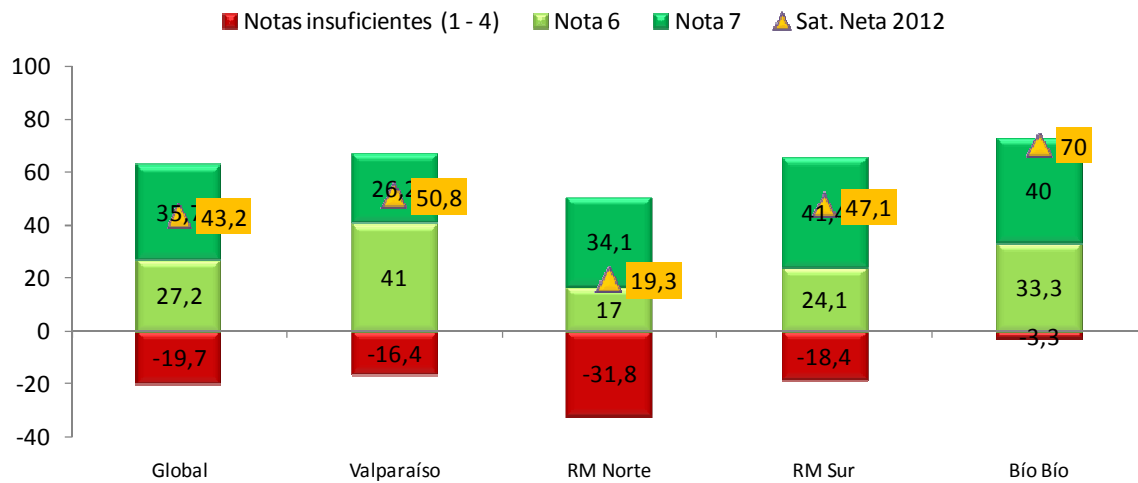
**Tabla 30: Aspectos de mejora satisfacción global**

P27.- A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar la Defensoría Penal Pública? (Respuesta Espontánea)

% Verticales	TOTAL	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
<b>BASE</b>	<b>267</b>	21	197	49
<b>No cambiar abogados durante juicios</b>	<b>7,4</b>	15,6	7,4	4
<b>Tener Abogados más preparados</b>	<b>7,4</b>	0	8,3	7,3
<b>Más rapidez en cerrar casos</b>	<b>6,9</b>	4,6	8,4	1,8
<b>Mas interés en el caso</b>	<b>6</b>	8,7	5,7	5,8
<b>Falta tiempo para defensa de imputado</b>	<b>4,9</b>	0	6	2,5
<b>Mas preocupación hacia el imputado</b>	<b>4,5</b>	0	5,7	1,8
<b>Tener mejor conexión con los abogados /defensores</b>	<b>3,7</b>	0	3,9	4,4
<b>Poco espacio en oficinas DPP</b>	<b>3,7</b>	0	5	0
<b>Respetar el horario de atención</b>	<b>3,5</b>	0	3,8	4
<b>Recabar más información de las causas</b>	<b>3,5</b>	0	3,9	3,5
<b>Mejorar Todo el Servicio que Entrega la DPP.</b>	<b>3,2</b>	4,1	1,9	8
<b>Tener más abogados</b>	<b>3,1</b>	0	3,1	4,4
<b>Visitas sean más seguidas</b>	<b>2,6</b>	0	2,9	2,2
<b>Que los defensores se presenten a las audiencias</b>	<b>2,5</b>	4,1	2,3	2,5
<b>Dar a Conocer Pruebas /Informes /Datos</b>	<b>2,3</b>	0	3,1	0
<b>Usar vocabulario más claro, menos técnico</b>	<b>2,3</b>	0	1,6	6,2
<b>Falta información</b>	<b>2,2</b>	5,8	2,3	0
<b>Es poco personalizado</b>	<b>1,9</b>	5,1	1	4
<b>Entrevistas mas extensas</b>	<b>1,7</b>	0	1,9	1,8
<b>Mas comunicación con la familia</b>	<b>1,4</b>	4,1	1,5	0
<b>Mejorar el trato de los gendarmes</b>	<b>1</b>	0	0,9	2,2
<b>No Discriminar a la Gente</b>	<b>1</b>	4,6	0,9	0
<b>Otros</b>	<b>8,2</b>	4,1	9,3	4
<b>Ninguno</b>	<b>29</b>	<b>48,1</b>	<b>24,8</b>	<b>37,5</b>
<b>No sabe / No responde</b>	<b>2,1</b>	0	2,3	2,2
<b>Media menciones</b>	<b>1,15</b>	<b>1,08</b>	<b>1,18</b>	<b>1,10</b>

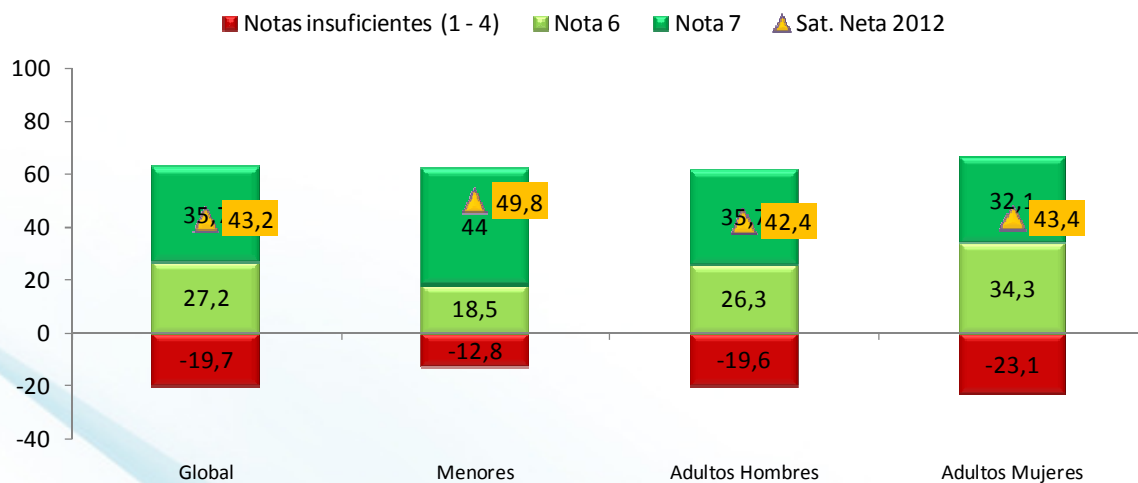
Ahora al observar la satisfacción global en las regiones específicas donde se levanto información de Imputados en Juicios Abreviados, el Grafico 50 nos muestra que es en la Región del Bio – Bio donde hay una mayor satisfacción (70 puntos). En una situación intermedia de evaluación se ubica Valparaíso con 50,8 puntos de satisfacción neta y la Región Metropolitana Sur con 47,1 puntos en este indicador. La zona con menor nivel de satisfacción neta es la Región Metropolitana Norte con solo 19,3 puntos.

**Gráfico 50: Satisfacción Global Total por Regiones /Zonas**



En el gráfico 51 de Satisfacción Global por Edad según Género, se constata que no hay mayor diferencia en el nivel de satisfacción neta según el sexo del entrevistado (Hombres 42,4 y Mujeres 43,4 puntos), evaluación que aumenta levemente en los menores de edad quienes presentan una satisfacción neta de un 49,8 puntos.

**Gráfico 51: Satisfacción Global Total por Edad según Género**



Finalmente el gráfico 52 nos ilustra el conocimiento previo que tenían los imputados del trabajo que realiza la Defensoría Penal Pública antes de ser asistido por un abogado defensor para la causa por la cual fueron imputados.

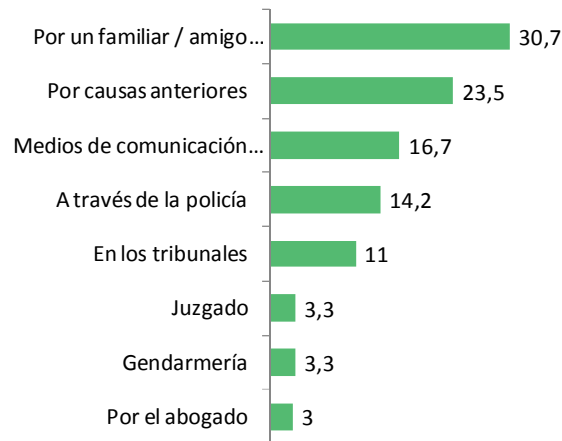
**Gráfico 52: Conocimiento del Rol y Trabajo de la DPP antes de asistencia por Abogado Defensor en la Defensoría Penal Pública**

P28.- ¿Tenía conocimiento sobre el rol y el trabajo de la DPP antes de ser asistido por un Abogado Defensor de la Defensoría Penal Pública?

Dos tercios del total de entrevistados si tenía conocimiento previo del rol que le compete a la Defensoría Penal Pública con los imputados. Esta familiaridad a priori con las labores de la DPP se explica - como se aprecia en el gráfico 53 referido a medios de los cuales logró el conocimiento-, principalmente por información obtenida por un familiar /amigo (30,7% de los casos)y por experiencia anteriores de los imputados en otras causas (23,5%). En una posición intermedia de fuente de información están los medios de comunicación con un 16,7% y a través de la policía con un 14,2%.

**Gráfico 53: Medios por los cuales logro ese conocimiento (%)**

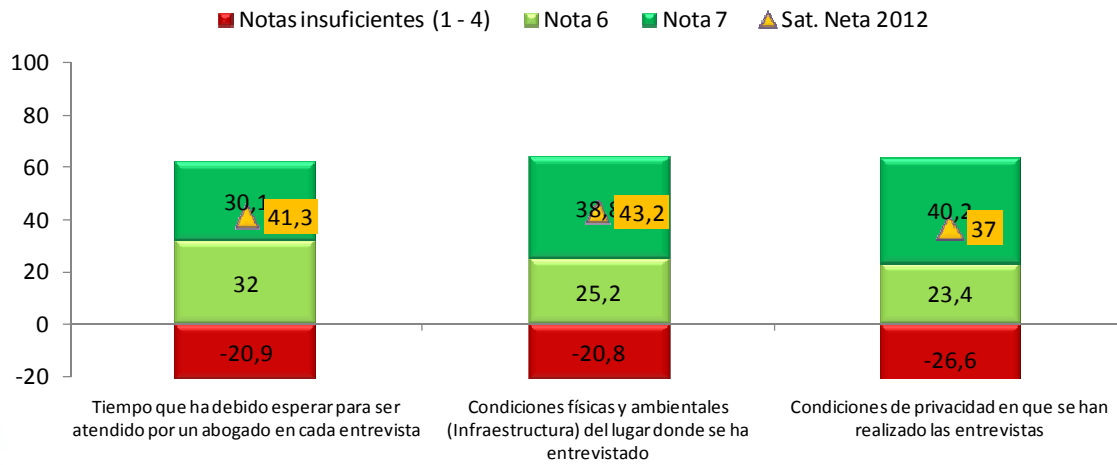
P28.1- ¿A través de qué medios logró ese conocimiento?



### 1.9.2.2 Entrevista con el Abogado Defensor

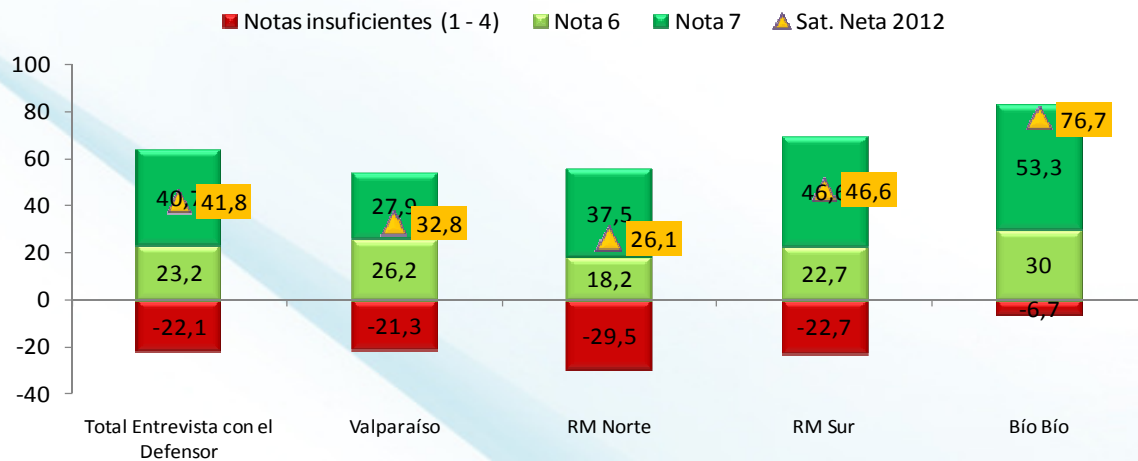
Entre los aspectos que conforman la entrevista con el abogado defensor para preparar las audiencia, las condiciones físicas y ambientales son el aspecto mejor evaluado (43,2 puntos), mientras que las condiciones de privacidad es la que presenta menor nivel de satisfacción neta (37 puntos).

**Gráfico 54: Satisfacción con Dimensión Entrevista con el Abogado Defensor**



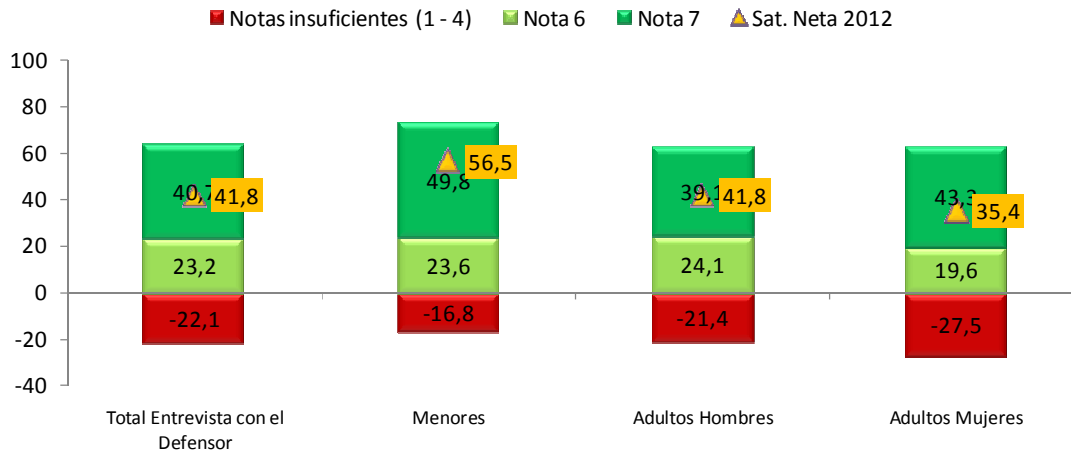
Respecto a la Evaluación General con la entrevista/s con el Abogado Defensor según Regiones, como nos señala el gráfico 55 es en el Biobío donde se obtienen los niveles de satisfacción más altas (neto de 76,7 puntos). A su vez, la región que presenta el menor nivel de satisfacción es la Región Metropolitana Norte con solo 26,1 puntos de satisfacción neta.

**Gráfico 55: Satisfacción con Dimensión Entrevista con el Abogado Defensor según Región.**



Observando la evaluación de la entrevista por Edad según Género, el gráfico 56 nos muestra diferencias importantes en el puntaje obtenido en los distintos segmentos de análisis. Se aprecia mayores niveles de satisfacción en los hombres que en las mujeres, 41,8 versus 35,8 puntos respectivamente, evaluación que es aún más favorable en el grupo de menores de edad (56,5 puntos).

**Gráfico 56: Satisfacción con Dimensión Entrevista con el Abogado Defensor por Edad según Género.**



Ahora al indagar en los motivos de la evaluación (sea positiva o negativa) que otorgan los imputados a la Entrevista con el Defensor las razones que se esgrimen son las siguientes:

**Gráfico 57: Razones de Evaluación Preparación de Audiencias (%).**

P14.1- ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma?



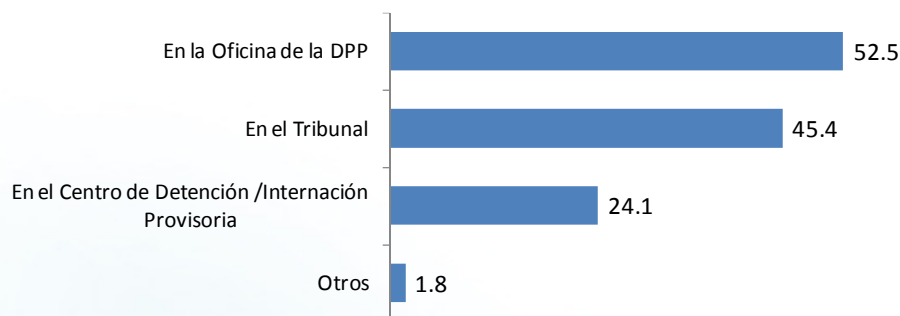


Del 64% de las razones positivas que entregan los imputados un 31,5% señalan como fundamental la “Entrega de información clara y bien explicada”. Le siguen a distancia como motivos de buena evaluación la percepción de que el Defensor “Hace un buen trabajo” con 13,1% y la apreciación personal de que “Son amables o buenas personas” con un 8,4%. En el caso de las razones negativas dadas por los imputados (que representan el 36,1%) los principales argumentos que explican la insatisfacción es lo “Poco personalizado y breve de la atención” con un 10,9% y la “Poca claridad y No entrega de información” por parte del Abogado/Defensor con un 7,1%.

Conocidas las evaluaciones y razones que tienen los imputados con la experiencias recibidas en la(s) entrevistas de preparación con el Abogado/Defensor, a continuación se presentan los resultados que permiten visualizar las características específicas del servicio que la Defensoría le entrego al imputado.

Al analizar el gráfico 58 se observa que la mayoría de los imputados tienen sus entrevistas en las dependencias oficialmente consignadas para esas instancias, un 52,5% lo tienen “En la Oficina de la DPP” y 45,4% lo hace en el “Tribunal de Garantía”. La otra instancia que se presenta propicia para las entrevistas es en el “Centro de Detención /Internación Provisoria” lugar que ha permitido la interacción del 24,1% de los casos.

**Gráfico 58: Donde se entrevista con Abogado/s Defensores (%)**  
P8.- ¿Y donde se ha entrevistado con el/los Abogado/s Defensor/es de su causa?



De manera complementaria a los antecedentes del lugar donde se realizan las entrevistas el Cuadro 3 entrega información respecto a la cantidad de veces que se entrevisto con el Defensor de su causa, cifra que alcanza la periodicidad de 2,9 veces. Respecto al tiempo que transcurrió - al momento de la entrevista al imputado -, de la última entrevista con algún Abogado/Defensor el Cuadro 4 nos indica que fue en promedio de 27 días atrás. Finalmente el tiempo promedio de duración de la entrevistas con el Abogado Defensor esta en torno a los 13 minutos (ver Cuadro 5).

**Cuadro 3: Estadígrafos Número de Entrevistas con Abogado Defensor de la Causa**

Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
2.92	2.00	1	2.944	0	25

**Cuadro 4: Estadígrafos Días transcurridos desde su Última Entrevistas con Abogado Defensor**

Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
26.96	15.00	30	34.818	0	260

**Cuadro 5: Estadígrafos Duración de Entrevistas con Abogado Defensor**

Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
13.81	10.00	10	11.024	0	60

La tabla 31, presenta los niveles efectivos de información que recibió el imputado respecto a temas esenciales que debe contener la entrevista con el Abogado/ Defensor. Como se puede apreciar, en los cinco ítems hay al menos un 86% de efectividad en la información adecuada de las materias, cifra que si bien se visualiza como buena debiese estar situada por sobre el 95% en todas las materias debido a lo fundamentales que resultan para conocimiento del imputado; ejemplos de esta afirmación es “La exposición de sus Derechos” y la “Señalización que sería su defensor” que tienen un 11% y 5,7% de respuestas negativas respectivamente.

**Tabla 31: Entrevista con el Defensor/Preparación de las audiencias. Le informaron adecuadamente sobre...**

P12.- En la/s entrevista/s que Ud. ha tenido con un Abogado Defensor, éste le informó adecuadamente sobre las siguientes materias:

	Sí	No
Le indicó por qué se estaban entrevistando	93,3	6,7
Le señaló que sería su Defensor	94,3	5,7
Le expuso sus derechos como imputado	88,5	11,5
Le preguntó el motivo por el que se le imputa el delito	89,8	10,2
Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que ud. podría aportar.	86,7	13,3

Respecto al cumplimiento por parte del Abogado Defensor con el Imputado relacionadas con el registro y entrega de la información referida a toma de datos personales, posibilidad de cambio de abogado, y entrega de copia de ficha, en la tabla 32 podemos apreciar los siguientes resultados.

**Tabla 32: Entrevista con el Defensor/Preparación de las audiencias. Registraron y Entregaron de Información.**

P12.1.- En la/s entrevista/s que Ud. ha tenido con el Abogado Defensor, éste registró y entregó la siguiente información:

	Sí	No	No Sabe/ No Responde
Le tomó sus datos personales	96,4	3,6	-
Le informó que podía solicitar cambio de Abogado Defensor si no estaba conforme	59,9	39,7	0,5
Le entregó copia de la Ficha que llenó el Defensor	67,8	31,8	0,4

Hay un nivel mas bien bajo respecto a “Informar la posibilidad de solicitar cambio de abogado si el imputado está disconforme” con un 59,9% de cumplimiento y regular en la “Entrega de copia de ficha que lleno el defensor” con 67,8%.

Finalmente en la tabla 33 se presentan los resultados de la efectividad de exposición de materias relevantes para la fase de preparación de audiencia por medio de la defensa

**Tabla 33: Entrevista con el Defensor/Preparación de las audiencias. Exposición de Temas.**

P13.- En la preparación de la defensa, el Defensor le expuso los siguientes temas:

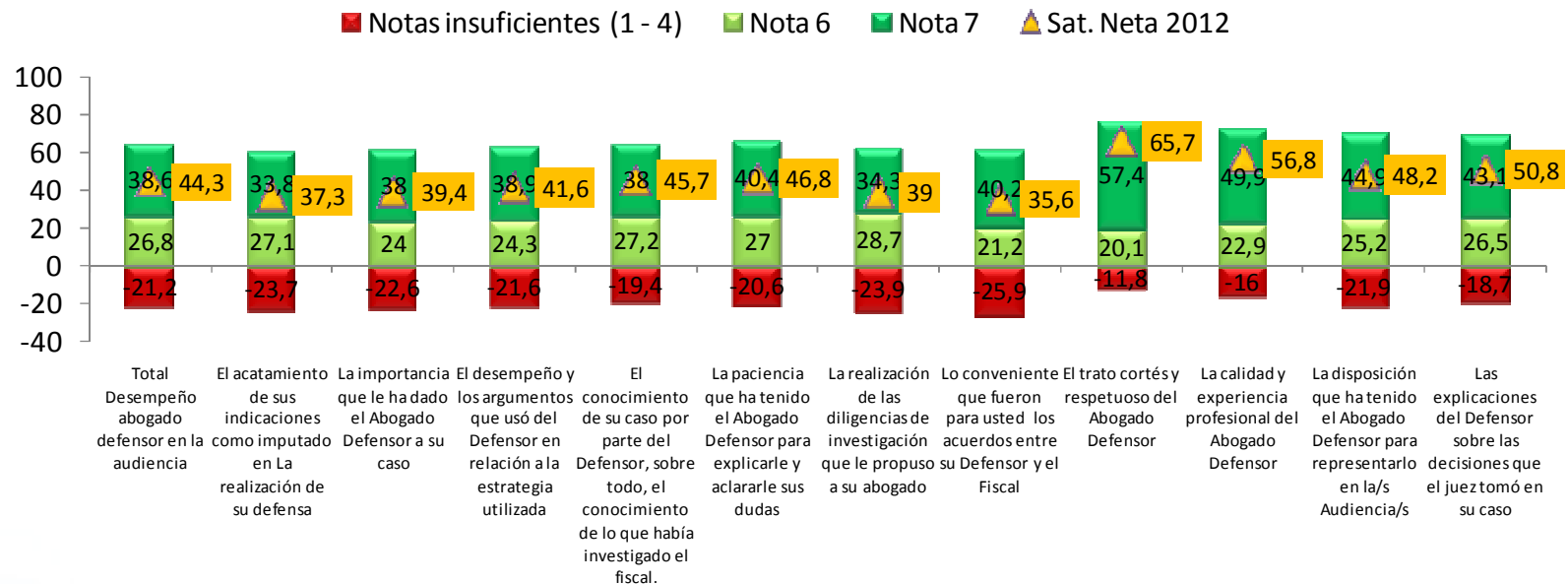
	Sí	No	No Sabe/ No Responde
Le dio a conocer las alternativas que tenía para terminar el caso.	84,2	15,8	-
Le informo que una de las alternativas era ir a un juicio oral	77,9	22,1	-
Le informó que una de las alternativas era acudir a un Juicio Abreviado	86,6	13,4	-
Le informó acerca de los riesgos o las posibles consecuencias que cada una de las alternativas implicaba	79,4	20,6	-
Consideró su opinión para elegir la alternativa usada.	75,7	22,9	1,3
Le informó que el Juicio Abreviado implicaba que usted aceptara responsabilidad en el delito que se le Imputa	85,7	13,9	0,5
Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted	81,3	17,8	0,9
Le preguntó qué prefería Ud. respecto a la resolución del caso	76,3	23,7	-
Le Informó cómo se iba/n a desarrollar la/s Audiencia/s y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían	75	24,5	0,5
Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso.	78,2	21,8	-

En los temas de preparación de la Defensa los niveles de cumplimiento se sitúan mayoritariamente en un rango promedio entre un 75% y 85%, destacando la exposición efectiva de los temas de “Informar que una de las alternativas era acudir a Juicio Abreviado” e “Informar que el Juicio Abreviado implicaba aceptar responsabilidad en el delito imputado” con afirmaciones de un 86,6% y 85,7% respectivamente. Junto a estos temas también obtienen niveles altos de cumplimiento de exposición de temas los ítems de “Dar a conocer las alternativas que tenía para terminar el caso” con un 84,2% y “La entrega de información en lenguaje claro y entendible” que logra un 81,3%. Finalmente los aspectos menos expuestos por el defensor tienen relación con la “Consideración de la opinión del Imputado respecto a que alternativa de juicio elegir” con un 75,7% de los casos, y el “Informar de cómo se desarrollaría la Audiencia y las implicancias de las decisiones judiciales que se tomarían” con un 75%.

### 1.9.2.3 Desarrollo de la Audiencia

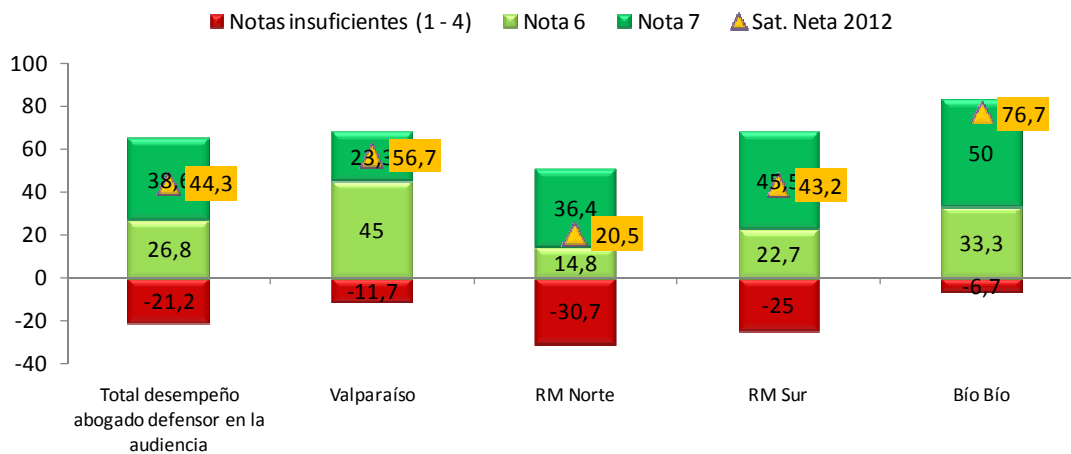
La satisfacción con el desempeño del abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia es regular (44,3 puntos). Al observar los niveles de satisfacción neta en cada uno de los atributos que componen la dimensión, se aprecia que los aspectos con los más altos niveles de satisfacción neta son los que dicen relación con la positiva valoración que hace el imputado respecto atributos de personalidad y expertis profesional del Abogado/Defensor, específicamente “El trato cortés y respetuoso del Abogado/Defensor” y el “La calidad y experiencia profesional del Abogado/Defensor para representarlo en las Audiencias” con 65,7 y 56,8 puntos respectivamente. Por otra parte, el aspecto con más bajo nivel de satisfacción tiene relación con los resultados de la defensa específicamente “Lo conveniente que fueron para usted los acuerdos entre su Defensor y el Fiscal” (35,6 puntos)

**Gráfico 59: Satisfacción con Dimensión Desempeño del Abogado en el Desarrollo de la Audiencia**



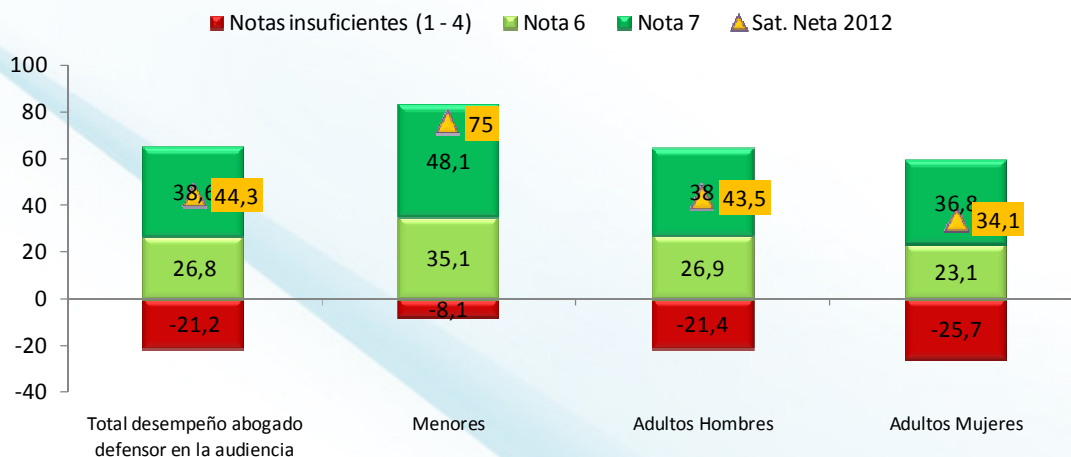
Respecto de la satisfacción obtenida según regiones, el gráfico 60 nos señala que son los imputados de la región del Biobío son los que presentan los niveles más altos de satisfacción neta con el desarrollo de la audiencia (76,7). Como contraparte en la Zona Norte de la Región Metropolitana es la que registra los niveles de satisfacción neta más bajos (20,5).

**Gráfico 60: Satisfacción con Dimensión Desempeño del Abogado en el Desarrollo de la Audiencia según Regiones**



Ahora analizando la satisfacción obtenida con el Desarrollo de la Audiencia por Edad según Género, el gráfico 58 nos señala (al igual que en la fase de preparación de la audiencia), que son los Menores de Edad quienes mayormente evalúan favorablemente la experiencia (75 puntos de satisfacción neta); en tanto que el segmento de las Mujeres Adultas es donde se aprecia más insatisfacción (-25,7%).

**Gráfico 61: Satisfacción con Dimensión Entrevista con el Abogado Defensor por Edad según Género.**

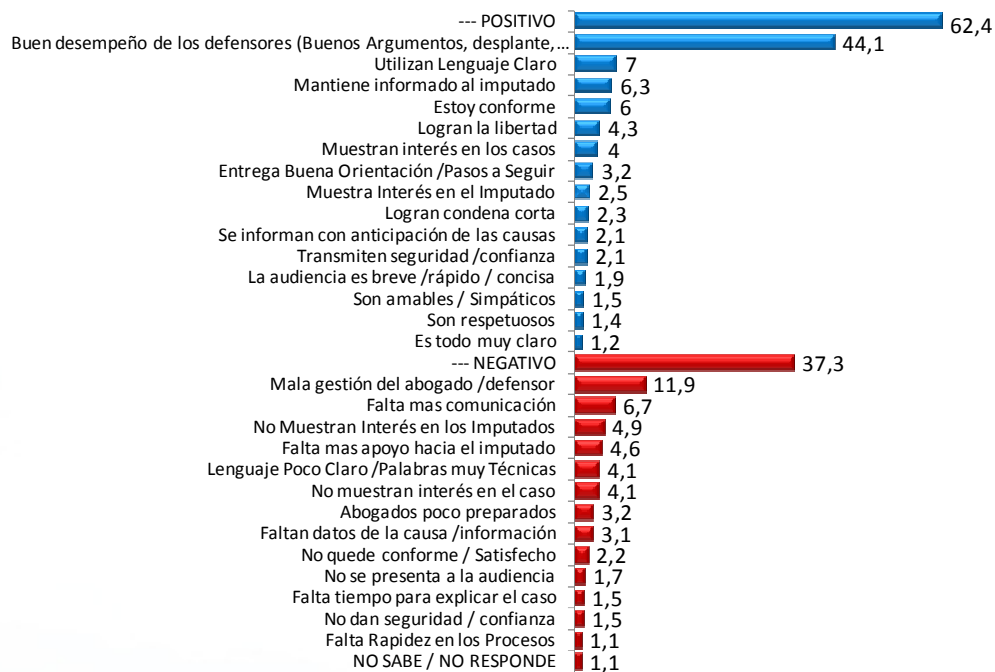


Como muestra el gráfico 62, los principales argumentos para calificar con una nota 6 o 7 se sitúan en una percepción de buen desempeño y argumentación del Defensor (44,1%), seguido de lejos por la utilización de un lenguaje claro (7%) y de mantener informado al imputado (6,3%).

Por otro lado, las razones para evaluar con una nota 4 o menos, se deben principalmente por la percepción de disconformidad de la gestión del abogado (11,9%) y por problemas de comunicación con este (6,7%).

**Gráfico 62: Razones de Evaluación Desarrollo de Audiencias (%).**

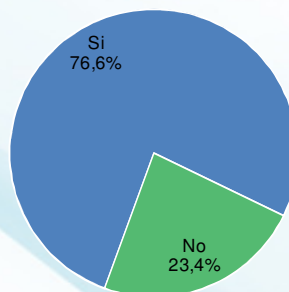
P19.1- ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma?



Finalmente y tal como muestra el gráfico 63, tres de cada cuatro imputados (76%) consideran que el Abogado Defensor sí utilizó los antecedentes del caso entregados por el acusado para el desarrollo del la/s Audiencias.

**Gráfico 63: Uso de Antecedentes Entregados por el Imputado para el Desarrollo de la Audiencia**

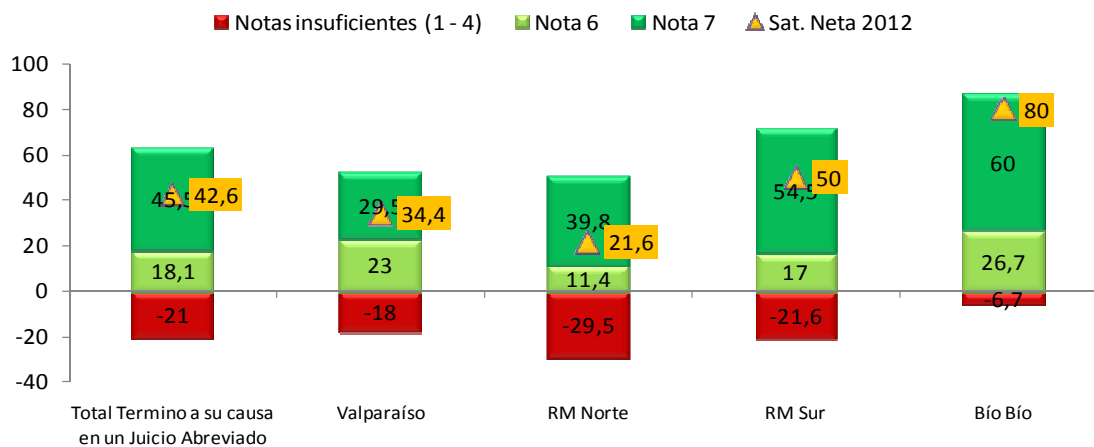
P17.- A su juicio, ¿El Abogado Defensor utilizó los antecedentes que usted le entregó de su caso en el desarrollo de la/s Audiencia/s?



### 1.9.2.4 Termino de la Audiencia

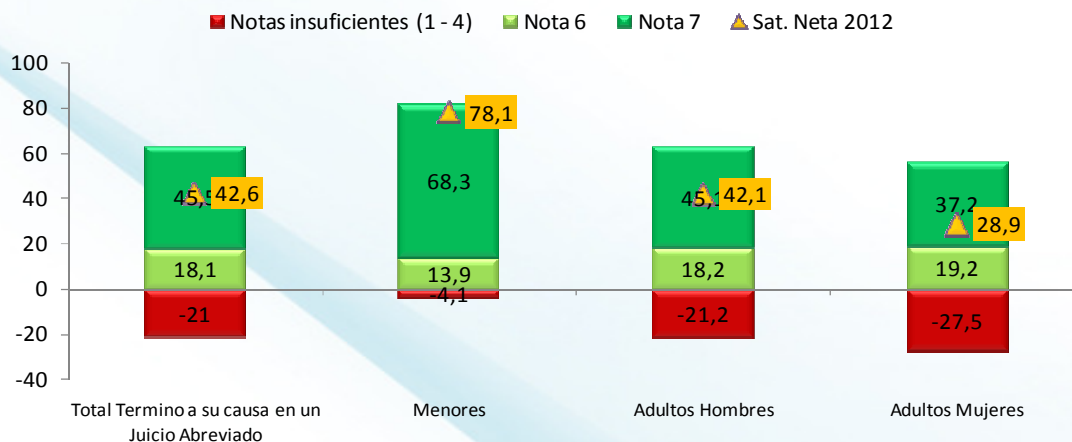
Respecto a la decisión tomada de dar un término a la causa en un juicio abreviado existe un nivel de satisfacción dispar entre los imputados de las distintas regiones. Como se observa en el gráfico 64, la mayor satisfacción neta se visualiza en la región del Biobío con 80 puntos, en tanto que en Valparaíso este indicador llega a 34,4 puntos y en la Región Metropolitana Norte solo alcanza a 21,6 puntos.

**Gráfico 64: Decisión de dar termino a la causa en un Juicio Abreviado según Regiones**



Analizando las satisfacciones netas según Edad por Género, como indica el gráfico 65, existen diferencias en los niveles de satisfacción logrados entre los tres segmentos, donde la mayor satisfacción neta la tienen los menores de edad (78,1 puntos), en tanto que la menor calificación la otorgan las mujeres adultas (-27,5 % de Insatisfacción).

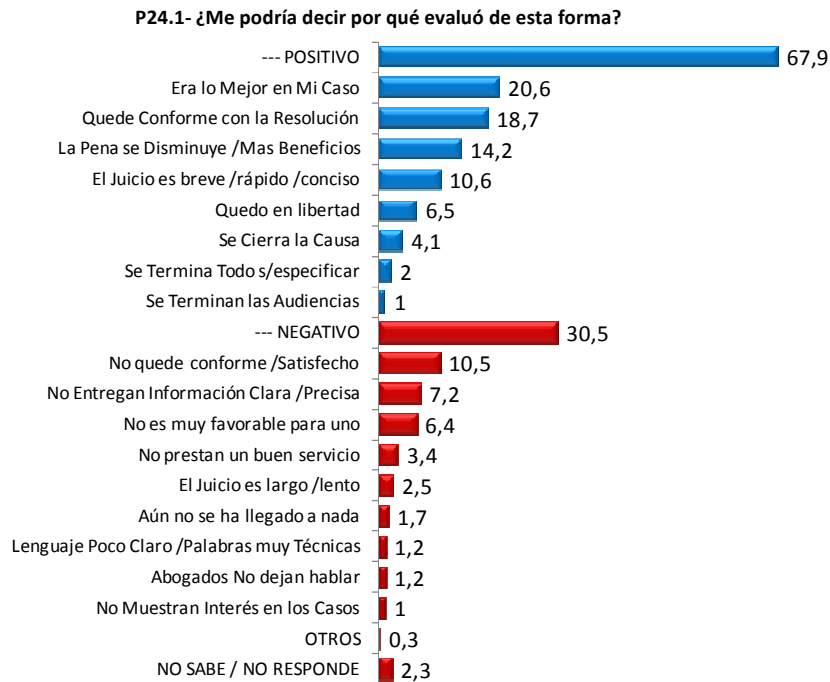
**Gráfico 65: Decisión de dar termino a la causa en un Juicio Abreviado, Edad según Género**





Los motivos que tienen los imputados para evaluar favorable o desfavorablemente la decisión de terminar la causa mediante juicio abreviado, se presentan en el gráfico 66.

**Gráfico 66: Razones de Evaluación de dar termino a causa a través de Juicio Abreviado (%).**

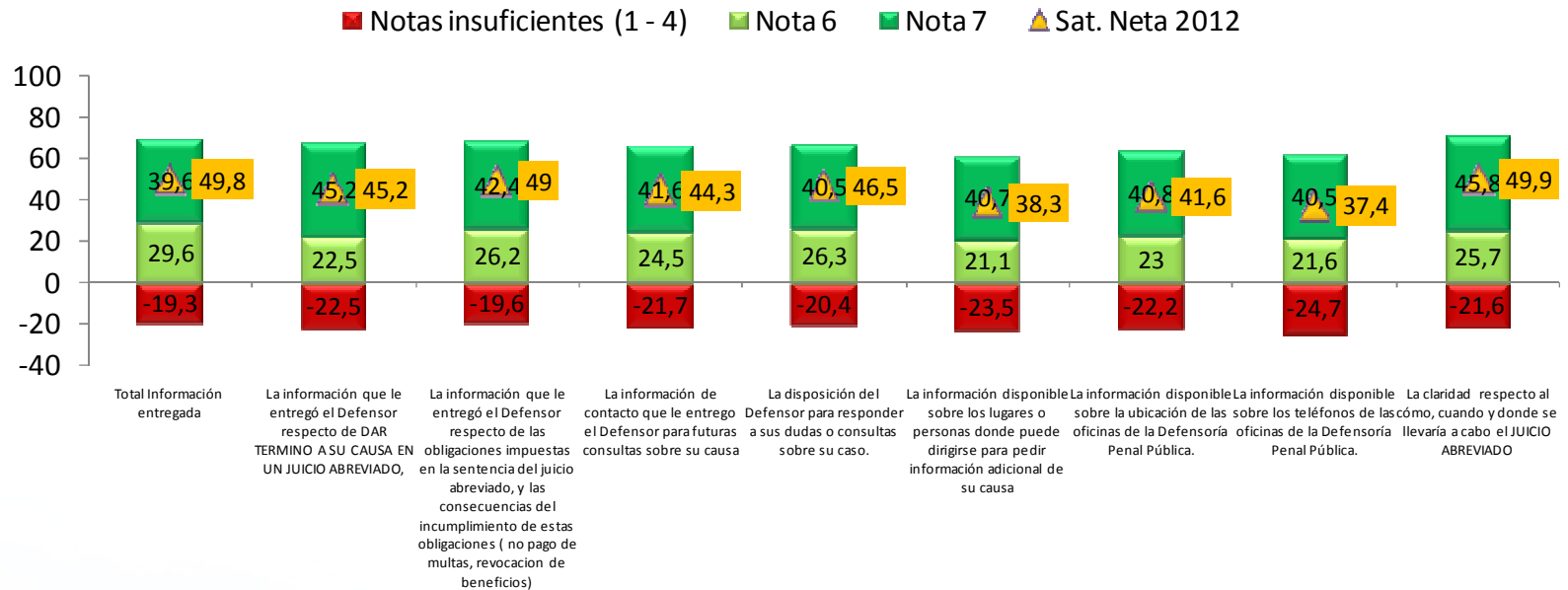


De las razones de satisfacción positiva el convencimiento de que era lo mejor en su caso es la causa con mayores menciones entre los imputados (20,6%), le siguen el declarar quedar conforme con la resolución (18,7%) y la percepción de obtener ventajas con este procedimiento al disminuir la pena y tener más beneficios (14,2%). En los motivos negativos, el no quedar conforme (10,5%) y la percepción de que no se entrego información clara (7,2%) aparecen como los aspectos que los imputados tienen para justificar su baja evaluación a la decisión de cerrar causas por medio de juicio abreviado.

Una vez evaluada la decisión de la defensoría de terminar la causa a través de juicio abreviado, se solicito al imputado que señalara su satisfacción con los diversos aspectos específicos de la información que se entrego al momento de definir dar término a su causa a través de un juicio abreviado.

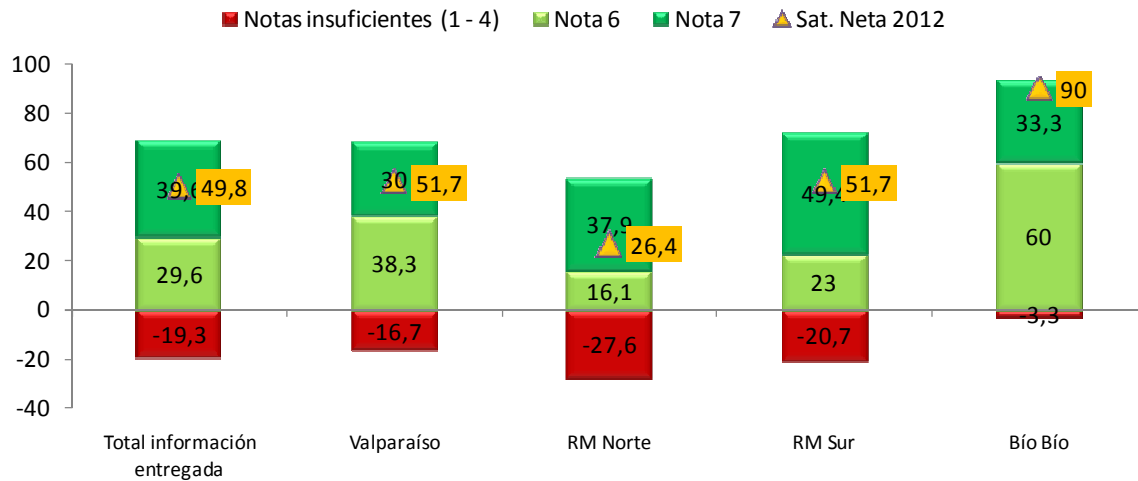
Como se aprecia en el gráfico 67, en los resultados se observan niveles de satisfacción neta regulares y bajos en todos los ítems, destacando con los más altos niveles de satisfacción los aspectos de “La claridad respecto al cómo, cuando y donde se llevaría a cabo el juicio abreviado” y “La información que le entregó el Defensor respecto de las obligaciones impuestas en la sentencia del juicio abreviado y las consecuencias del incumplimiento de estas obligaciones” con satisfacciones netas de 49,9 y 49 puntos respectivamente. Ahora en contraste los aspectos que presentan menor nivel de satisfacción resultaron ser los ítems “La información disponible sobre los lugares o personas donde puede dirigirse para pedir información adicional de su causa” con 38,3 puntos de satisfacción neta y “La información disponible sobre los teléfonos de las oficinas de la Defensoría Penal Pública” que solamente obtiene 37,4 puntos en el indicador de satisfacción final (neto).

**Gráfico 67: Satisfacción con Dimensión Termino de la Causa A través de Juicio Abreviado**

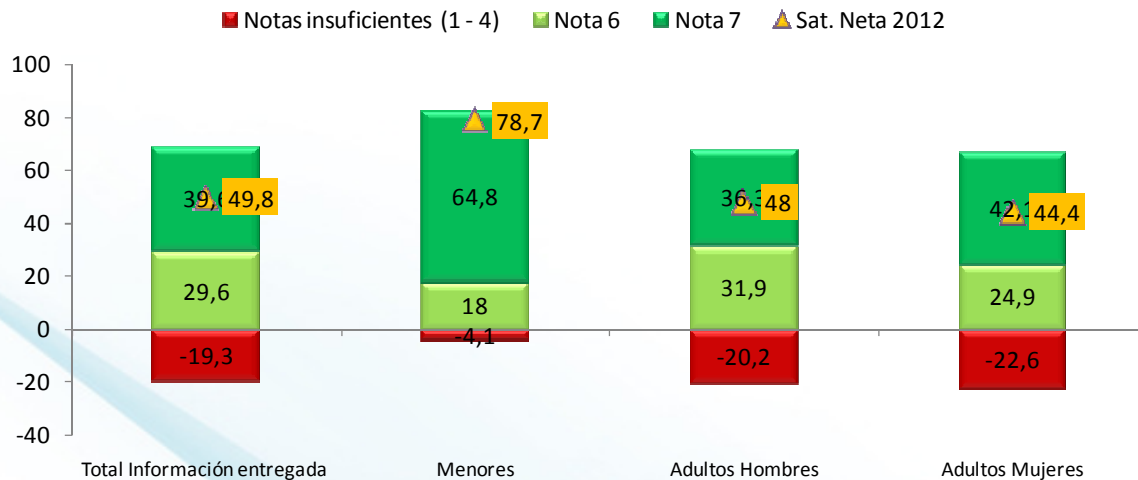


En los gráficos 68 y 69 se presentan los resultados de satisfacción general con la información entregada para el término de la causa a través de juicio abreviado, según zona de los imputados y segmentos de Edad según Género.

**Gráfico 68: Satisfacción con Información Entregada para Término de la causa a través de Juicio Abreviado, según Regiones.**



**Gráfico 69: Satisfacción con Información Entregada para Término de la causa a través de Juicio Abreviado, por Edad según Género.**

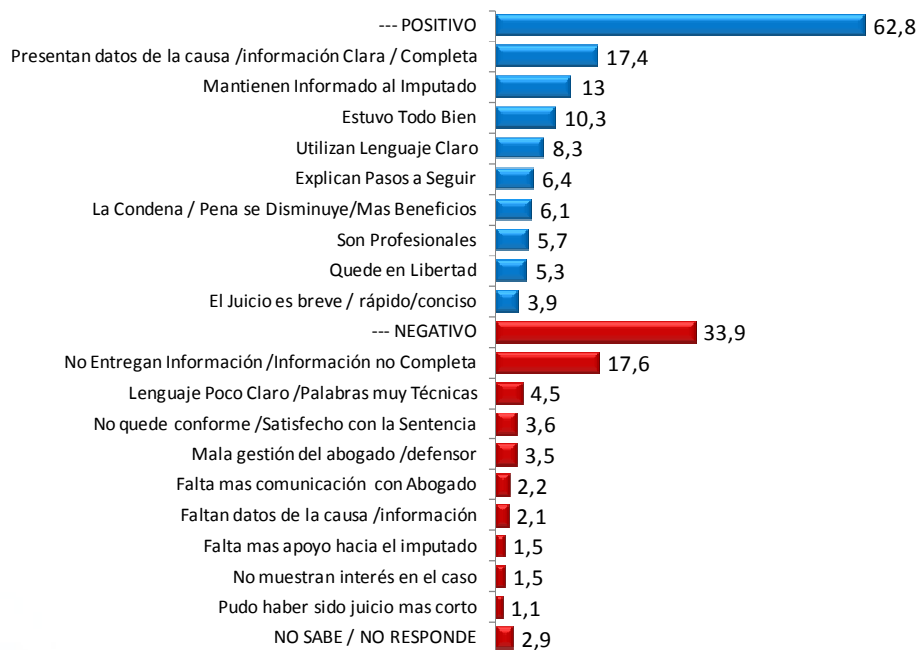


Al igual que en los pasados indicadores de satisfacción neta relativos a etapas previas del servicio de Juicio Abreviado experimentado con la Defensoría, es en la Región del Biobío (90 puntos) y en el grupo de imputados menores de edad (78,7 puntos) donde se aprecian los mejores resultados de satisfacción neta.

Finalmente el gráfico 70 nos ilustra las razones esgrimidas por los imputados para explicar la satisfacción que declaran tener respecto al término de la causa a través de Juicio Abreviado, destacando como principales razones para calificar satisfactoriamente los aspectos de entregar información clara del defensor (17,4%) y mantener informado al imputado (13%). En el caso de los motivos negativos la percepción de no entregar toda la información se esgrime como la mayor razón (17,6%) para tener baja satisfacción.

**Gráfico 70 Razones de Evaluación General de Dimensión Término de la causa a través de Juicio Abreviado (%).**

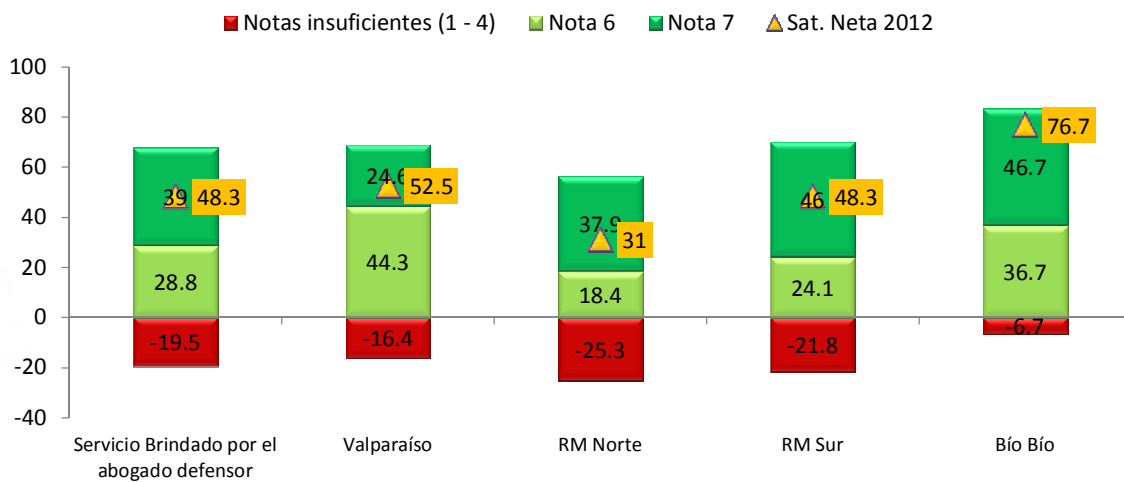
P25.2- ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma?



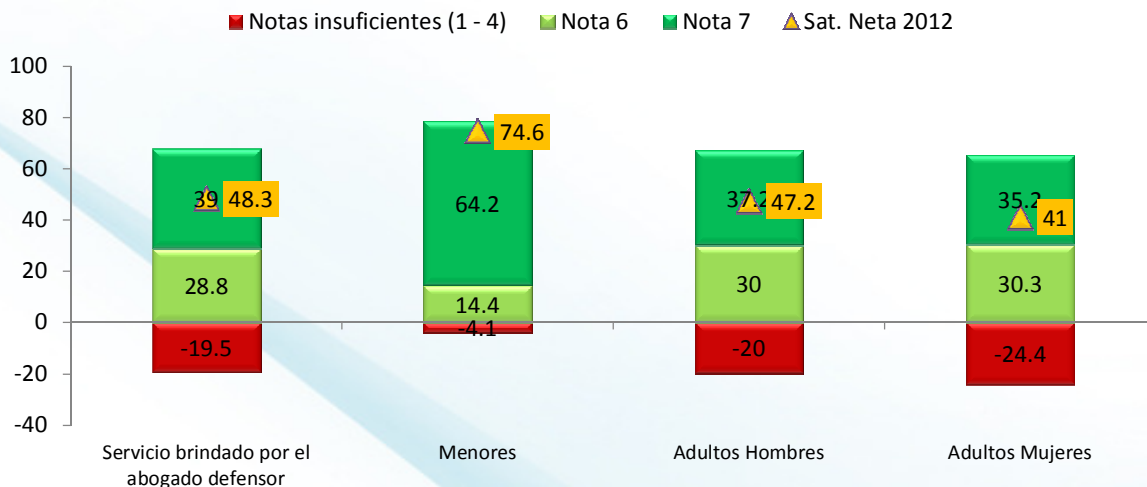
### 1.9.2.5 Experiencia con Abogado Defensor

En cuanto al desempeño que obtuvo el Abogado Defensor considerando todo el servicio entregado al imputado, como se aprecia en los gráficos 71 y 72, la satisfacción neta en el total de imputados es solo es regular (48,3 puntos) calificación que es aún menor en los casos de la Región Metropolitana Norte (31 puntos de satisfacción neta) y en el segmento de Mujeres Adultas (41 puntos de satisfacción neta). En tanto los segmentos que mejor evalúan la experiencia obtenida con el Abogado Defensor corresponden a la Región del Biobío (76,7 puntos) y a los imputados menores de edad (74,6 puntos).

**Gráfico 71: Satisfacción con Servicio entregado por Abogado Defensor según Región**



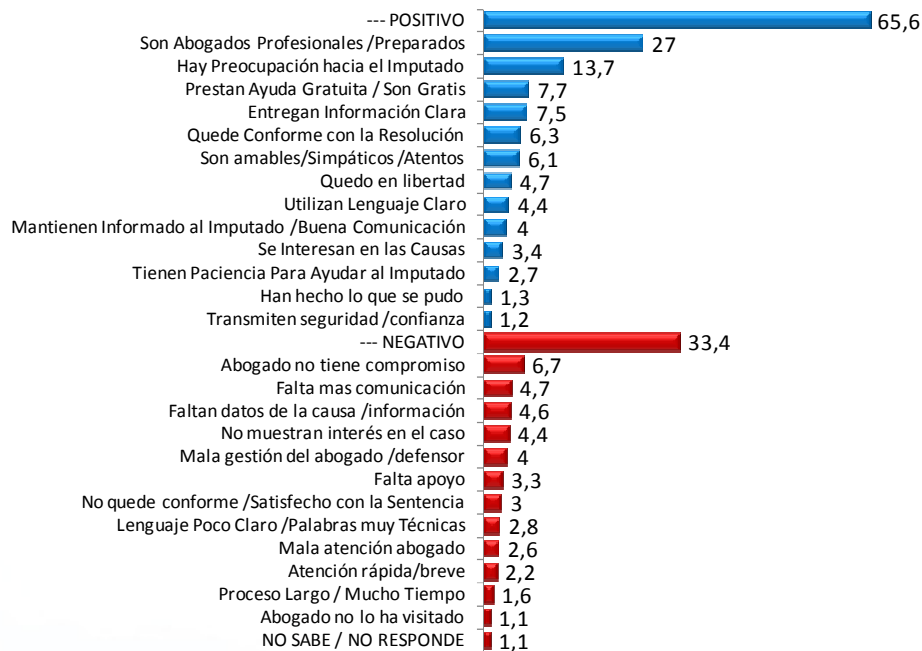
**Gráfico 72: Satisfacción con Servicio entregado por Abogado Defensor, Edad según Género**



Como se observa en el gráfico 73, los principales motivos para evaluar positivamente la experiencia de servicio con el Defensor se debe a la buena valoración de la capacidad profesional de los Abogados (27%) y a la preocupación del Abogado hacia el imputado (13,7%). En el caso de los imputados que calificaron negativamente su experiencia con el Abogado Defensor un 6,7% declara que es por causa del poco compromiso que perciben del Abogado, le siguen a estas razones un 4,7% que considera que es por falta de comunicación y un 4,6% que estima que faltan datos de la causa.

**Gráfico 73: Razones de Evaluación Experiencia Servicio Entregado por Abogado Defensor (%).**

P26.1- ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma?



### 1.9.2.6 Activa Track Sat

De acuerdo al esquema Activa Track Sat para el caso de imputados en causas terminadas en juicio abreviado, se observa en el modelo expuesto en la página siguiente, que la mayoría de las instancias evaluadas tienen algún grado de incidencia en la Satisfacción Global con el servicio de la DPP, destacando la satisfacción con la “Información Entregada para dar Término a la Causa a través de Juicio Abreviado” con 48% de incidencia.

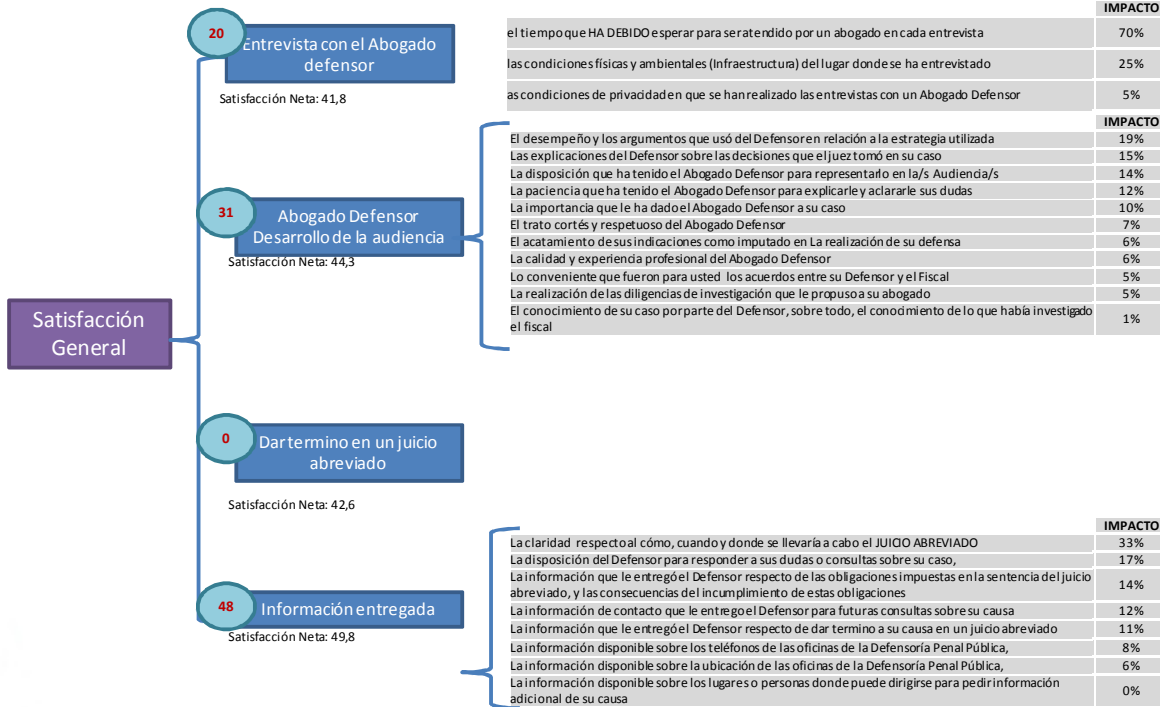
La otra dimensión relevante en términos de impacto en los niveles de satisfacción global, es la dimensión referida a los atributos del abogado defensor durante el “Desarrollo de la Audiencia” que explica un 31%, en tanto que fase de “Entrevista con el Abogado Defensor” impacta un 20% de la Satisfacción General.

Sin impacto en la Satisfacción Global se presenta la dimensión “Dar termino en un juicio abreviado”, aspecto de servicio que se constituye por sí sola como categoría (no tiene atributos específicos) dando cuenta de la evaluación que hace el imputado de la decisión acordada por el defensor de dar termino a su causa mediante un Juicio Abreviado.

El hecho que no tenga impacto esta dimensión de servicio sobre la satisfacción global se debe a que existiría una alta correlación de esta categoría con otros atributos específicos de la dimensión de mayor impacto “Información Entregada” la cual explica en detalle aspectos relacionados con el procedimiento de juicio abreviado.

Para el modelo, el nulo impacto que tiene la dimensión “Dar termino en un juicio abreviado” no reviste mayores implicancias, ya que como se explico recientemente es en la Dimensión “Información Entregada” donde indirectamente se da cuenta de la importancia que tiene la evaluación de los imputados sobre su experiencia de que su causa de haya resuelto bajo procedimiento de Juicio Abreviado.

**i. Modelo General Juicio Abreviado**

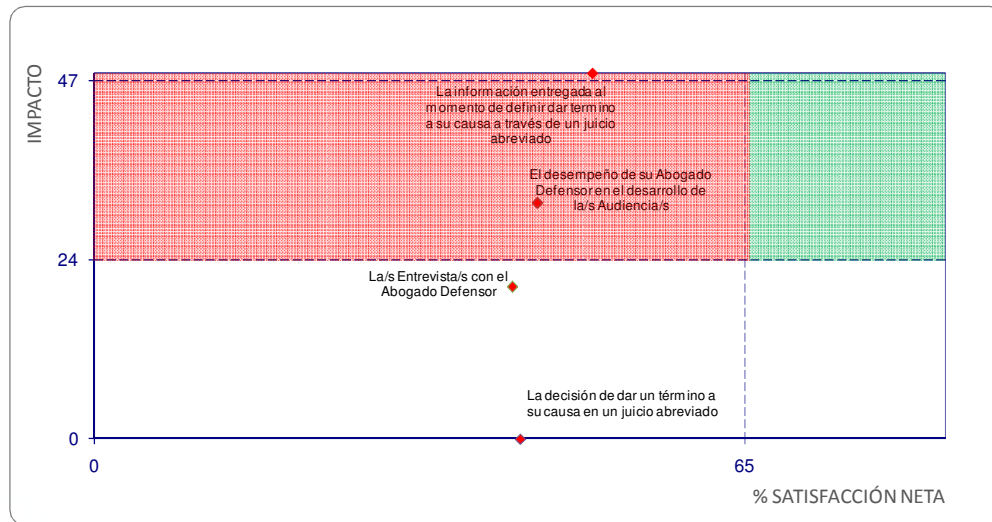




**ii. Mapas de Fortalezas y Debilidades**

Al analizar el gráfico 74 del Mapa General de Juicio Abreviado se aprecia en el mapa que todas las dimensiones evaluadas están bajo los estándares de servicio esperado; sin embargo las medidas de mejoramiento deben focalizarse principalmente en las Dimensiones de “Información Entregada para dar termino en Juicio Abreviado” y en “Desempeño del Abogado Defensor en el Desarrollo de la Audiencia” debido al alto impacto que tienen en la evaluación de desempeño global.

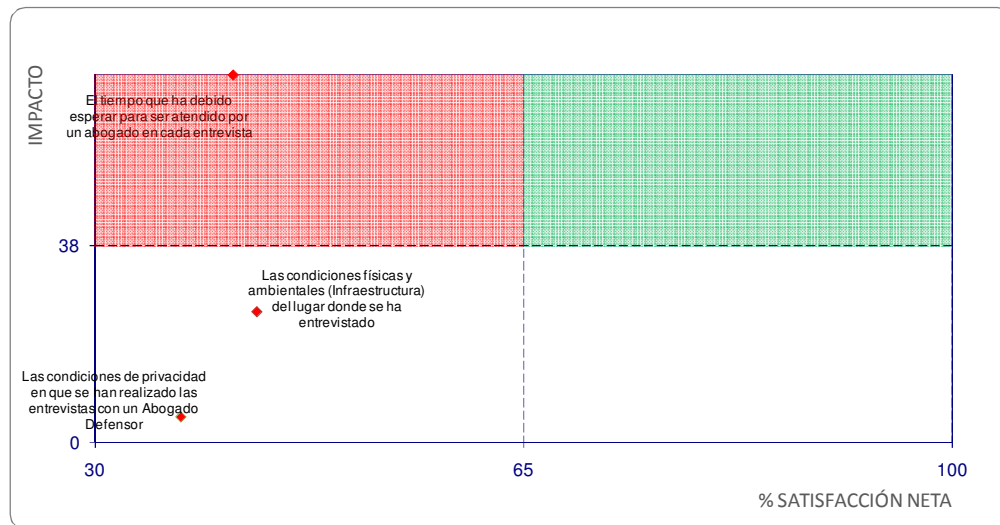
**Gráfico 74: Mapa General Juicios Abreviados**



Ahora al analizar los aspectos específicos que inciden en cada una de las dimensiones de servicio, podemos observar en el grafico 75 que en la dimensión Entrevista con el Abogado el posicionamiento de todos los atributos que la componen están bajo los 65 puntos de satisfacción neta.

Considerando que el impacto de las condiciones físicas y ambientales es nulo, la prioridad de mejoramiento debe dirigirse al “Tiempo de espera para ser atendido por el abogado” cuyo impacto está sobre lo esperado.

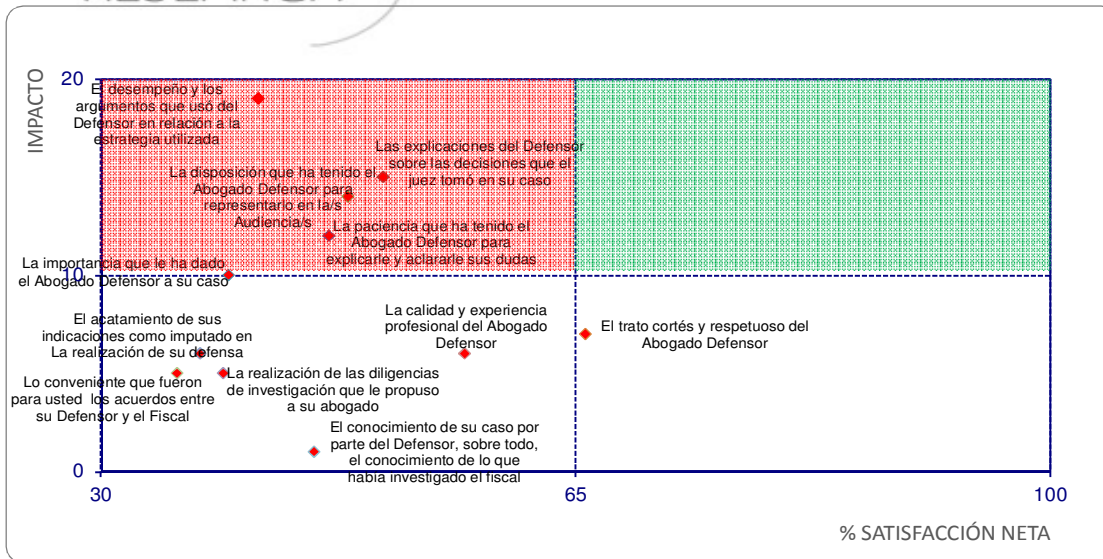
Gráfico 75: Mapa general “Entrevista con el abogado”



En relación al “Desempeño del Abogado en el Desarrollo de la Audiencia” (ver gráfico 76) se observa que la satisfacción en casi todos los atributos considerados está bajo el estándar de 65 puntos de satisfacción neta; la única excepción en este aspecto es “El trato cortés y respetuoso del Abogado Defensor” que obtiene una puntuación levemente superior al estándar, no obstante el impacto que tiene en la satisfacción es bajo al igual que en la mitad de los aspectos evaluados.

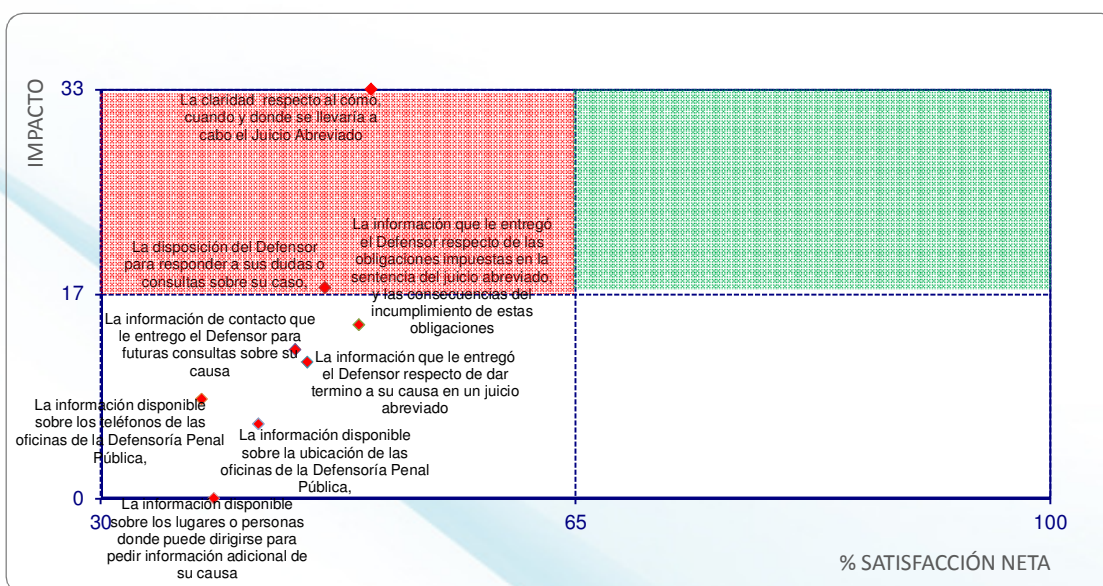
Los atributos del Abogado Defensor que urgen revisar y mejorar su desempeño debido a que tienen un alto impacto en la satisfacción neta y en el mapa obtiene baja satisfacción son en orden de importancia los siguientes: El desempeño y argumentos usados, Las explicaciones del defensor, La disposición para representarlo en las audiencias, y La paciencia para explicar y aclarar dudas.

**Gráfico 76: Mapa general “Desarrollo de la Audiencia”**



Finalmente al analizar el grafico 77 correspondiente a la Dimensión “Información entregada por el Abogado para dar Termino a la Causa en un Juicio Abreviado”, se aprecia tal como en las etapas anteriores de la audiencia, que no hay aspectos de información que logren tener una evaluación alta y a su vez tengan un alto impacto para la evaluación del servicio. En este escenario, como focos prioritarios de mejoramiento por tratarse de aspectos que tienen un peso importante a la hora de evaluar la satisfacción, debe fortalecerse “La claridad respecto a las condiciones en que se desarrollara el juicio abreviado” y en menor medida “La disposición de defensor para responder consultas sobre el caso”.

**Gráfico 77: Mapa general “Información Entregada por Abogado para Termino de Causa a través de Juicio Abreviado”.**



## Anexo: Tablas de satisfacción neta según regiones

	Alta satisfacción, alto impacto
	Alta satisfacción, bajo impacto
	Baja satisfacción, alto impacto
	Baja satisfacción, bajo impacto

Tabla 34: Dimensiones Satisfacción Global según regiones

	Total	V Región	RM Norte	RM Sur	VIII
Entrevista con abogado	41,8	32,8	26,1	46,6	76,7
Desempeño abogado en... audiencia	44,3	56,7	20,5	43,2	76,7
Dar término en un Juicio Abreviado	42,6	34,4	21,6	50	80
Información Entregada	49,8	51,7	26,4	51,7	90

Tabla 35: Atributos dimensión “Entrevista” según regiones

	Total	V Región	RM Norte	RM Sur	VIII
El tiempo que ha debido esperar para ser atendido por un abogado en cada entrevista	41,3	44,3	14,8	44,3	83,3
Las condiciones físicas y ambientales (Infraestructura) del lugar donde se ha entrevistado	43,2	26,2	33	46,6	83,3
Las condiciones de privacidad en que se han realizado las entrevistas con un Abogado Defensor	37	45,9	23,9	26,4	76,7

Tabla 36: Atributos dimensión “Desempeño abogado en desarrollo audiencia” según regiones

	Total	V Región	RM Norte	RM Sur	VIII
El acatamiento de sus indicaciones como imputado en La realización de su defensa	37,3	43,3	8	39,5	85,7
La importancia que le ha dado el Abogado Defensor a su caso	39,4	53,3	9,1	43,2	70
El desempeño y los argumentos que usó del Defensor en relación a la estrategia utilizada	41,6	50	26,1	39,8	65,5
El conocimiento de su caso por parte del Defensor, sobre todo, el conocimiento de lo que había investigado el fiscal.	45,7	58,3	27,3	46,6	62,1
La paciencia que ha tenido el Abogado Defensor para explicarle y aclararle sus dudas	46,8	63,3	22,7	45,5	73,3
La realización de las diligencias de investigación que le propuso a su abogado	39	51,7	9,1	40,9	78,6
Lo conveniente que fueron para usted los acuerdos entre su Defensor y el Fiscal	35,6	41,4	8	44,3	62,1
El trato cortés y respetuoso del Abogado Defensor	65,7	75	54,5	62,1	83,3
La calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor	56,8	63,3	43,2	55,2	79,3
La disposición que ha tenido el Abogado Defensor para representarlo en la/s Audiencia/s	48,2	58,3	26,1	50	73,3
Las explicaciones del Defensor sobre las decisiones que el juez tomó en su caso	50,8	56,7	37,5	46,6	82,1

Tabla 37: Atributos dimensión “Información entregada por el abogado” según regiones

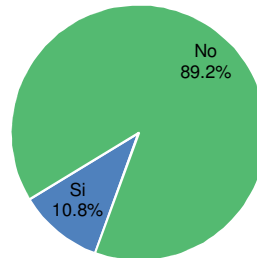
	Total	V Región	RM Norte	RM Sur	VIII
La información que le entregó el Defensor respecto de dar término a su causa en un juicio abreviado.	45,2	50,8	20,7	46,5	85,7
La información que le entregó el Defensor respecto de las obligaciones impuestas en la sentencia del juicio abreviado, y las consecuencias del incumplimiento de estas obligaciones	49	50	31	48,8	86,2
La información de contacto que le entrego el Defensor para futuras consultas sobre su causa	44,3	40	35,6	41,4	78,6
La disposición del Defensor para responder a sus dudas o consultas sobre su caso.	46,5	50	36,8	40,2	76,7
La información disponible sobre los lugares o personas donde puede dirigirse para pedir información adicional de su causa	38,3	33,3	32,2	33,3	72,4
La información disponible sobre la ubicación de las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	41,6	25	36,8	40,2	82,8
La información disponible sobre los teléfonos de las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	37,4	23,3	27,6	36	83,3
La claridad respecto al cómo, cuando y donde se llevaría a cabo el juicio abreviado	49,9	53,3	26,4	53,5	83,3

**1.9.2.7 Tasas de Problemas y Reclamos**

Tal como muestra el gráfico 78 existe una tasa de problemas baja de sólo el 10,8% de los entrevistados respecto al servicio que entrego el Abogado Defensor. Ahora y como se aprecia en el gráfico 79, entre quienes se quejan señalan como principales inconvenientes algunos aspectos relacionados con el inadecuado tratamiento dado por el Abogado al caso, específicamente en los aspectos de “No informarle lo suficiente” (44,1%), “No haberle dado suficiente importancia al caso” (37%), “No gustarle el trato que recibió de parte de Abogado (34,7%), y la apreciación de que fue poco eficiente (30,5%).

**Gráfico 78: Tasa de problemas con el Abogado Defensor**

P20.- Durante el contacto con su/s defensor/es ¿se presentó algún problema con el servicio que le prestaba el Abogado Defensor?



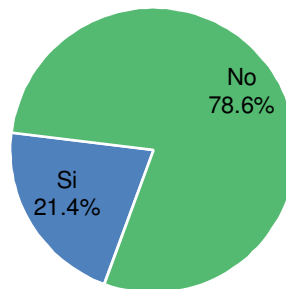
**Gráfico 79: Tipo de Reclamos con el Abogado Defensor (%)**

P21.- ¿Qué tipo de problema se presentó? (Respuesta Espontánea)



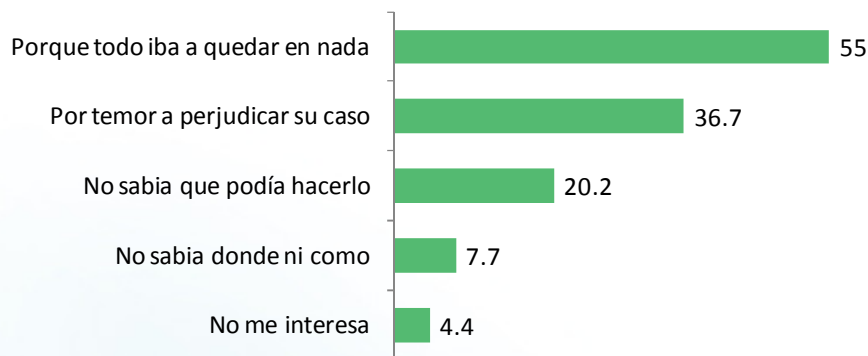
En el gráfico 80 se presenta la tasa de reclamos entre quienes señalan haber tenido algún problema. Como se puede observar del 10,8% de los imputados que tuvo algún problema con el servicio, sólo el 21,4% presentó o piensa presentar un reclamo.

**Gráfico 80: Tasa de reclamos.** (Base 30 entrevistas)  
P22.- ¿Presentó o piensa presentar un Reclamo por el problema señalado?



Entre las principales razones para no presentar un reclamo se basan, como se puede apreciar en gráfico 81, por la poca confianza de que la situación cambie “Porque todo iba a quedar en nada” (55%) y, por otro lado por el temor de perjudicar su caso (36,7%).

**Gráfico 81: Razones para no presentar reclamos (%)** (Base 24 entrevistas)  
P23.- ¿Por qué razón no presentó o no piensa presentar un reclamo? (Respuesta Espontánea)

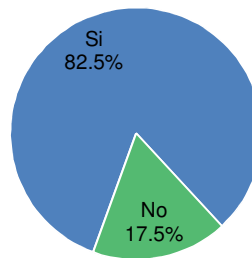


**1.9.2.8 Recomendación**

Al cerrar la evaluación se les pregunto a los imputados por el nivel de confianza que finalmente lograron con el servicio que recibieron por parte de la Defensoría Penal Pública.

**Gráfico 82: Frente a un nuevo problema con la Justicia. ¿Confiaría su defensa a un Defensor Público?**

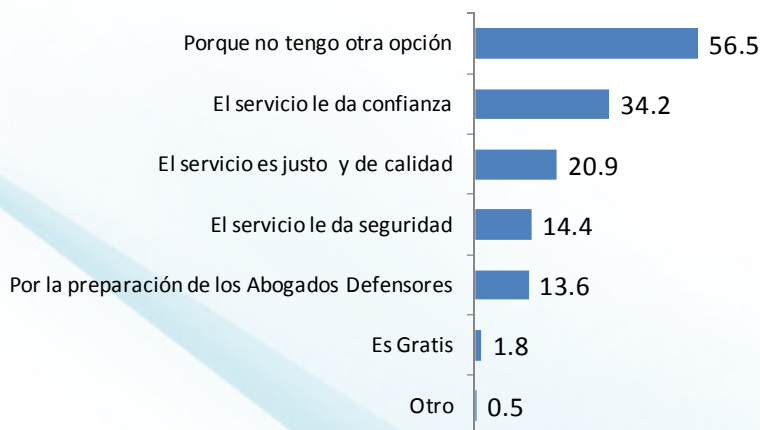
P29.- En caso de tener nuevamente un problema con la justicia ¿Ud. confiaría su defensa a un Defensor Público?



Como se observa en el grafico 82, los imputados que terminaron su causa a través de Juicio Abreviado en su mayoría (82,5%) volvería a confiar su defensa en un Defensor Público en caso de tener un nuevo problema con la justicia. Sin embargo al observar en el grafico 83 las razones por las cuales este grupo volverían a confiar en la Defensoría Penal Pública un 56,5% de los casos lo haría por no contar con otra opción de defensa, es decir por no tener los recursos para considerar otra alternativa lo que implicaría que no necesariamente la confianza es por haber tenido una excelente experiencia de servicio. Entre quienes responden otras razones, destacan el 34,2% que responde porque el servicio les da confianza y el 20,9% por considerar que el servicio es justo y de calidad.

**Gráfico 83: Razones de Confiar su defensa a un Defensor Público (%)**

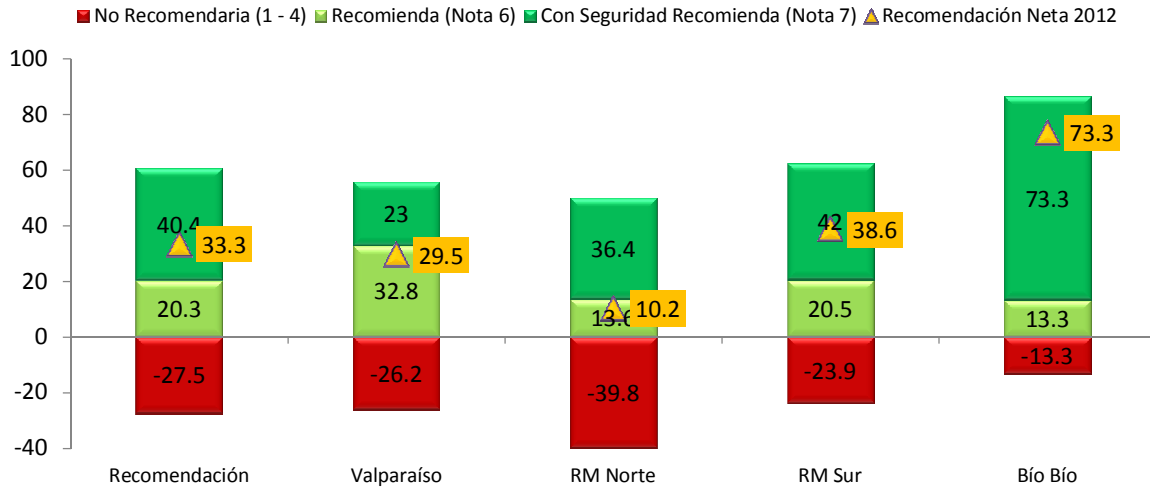
P29.1- ¿Por qué lo haría? (Pregunta Espontánea)



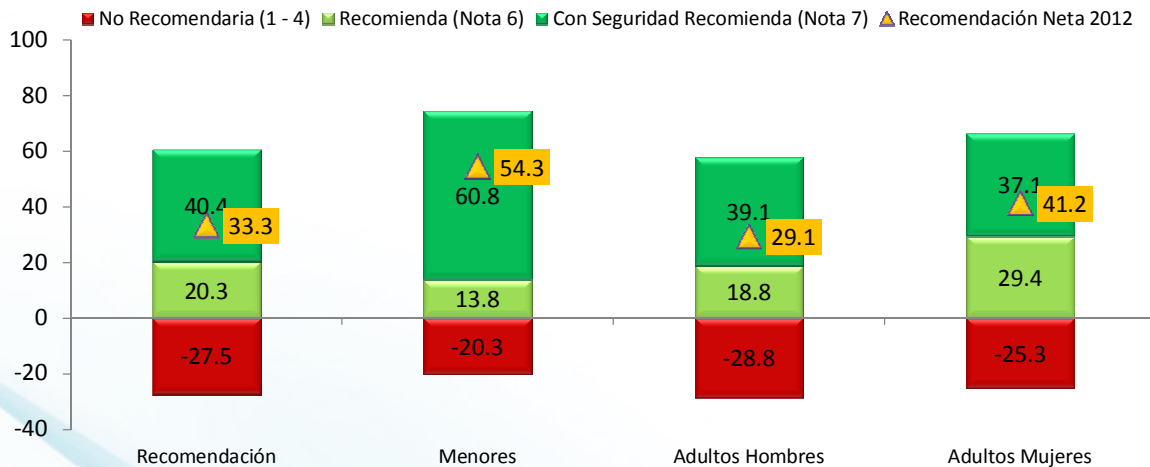


Finalmente los gráficos 84 y 85 presentan resultados de recomendación según los distintos segmentos evaluados.

**Gráfico 84: Recomendación Defensor Público por Regiones**



**Gráfico 85: Recomendación Defensor Público por Edad según Género**



Los resultados de recomendación nos indican que solamente un 33,3% del total de los imputados recomendaría el servicio que brindado por la Defensoría Penal Pública a sus familiares y amigos en caso de que eventualmente lo necesiten, situación que mejora en el tramo de los menores de edad y las mujeres adultas, quienes si recomendarían en un 54,3% y 41,2% respectivamente.

**1.10 Hallazgos y Recomendaciones: Atención de Imputados con Causas Terminadas en Juicio Abreviado.**

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>El nivel de satisfacción por el servicio prestado por los abogados defensores es evaluado como regular (43,2 de satisfacción neta)</b></p>	<p>Atendido lo que señala el modelo Track Sat se observa que todas las dimensiones evaluadas están bajo los estándares de servicio esperado. Es por ello que solamente un 33,3% del total de los imputados recomendaría el servicio.</p> <p>Las mayores demandas para un mejor servicio se refieren a la permanencia de un solo abogado y que estén más preparados.</p> <p>Precisamente, un 37,1% de los imputados contó con más de un abogado.</p> <p>Se puede explicar el regular nivel de satisfacción el que los imputados aprecien que su parecer no es mayormente considerado en el</p>	<p>Se debe prestar mayor atención al parecer de los imputados durante el desarrollo de la audiencia.</p> <p>Si bien se valora la entrega de información una vez terminada la causa, se aprecia negativamente el que ésta puede no ser completa.</p>	<p>Se debe disponer de políticas que presten particular atención a las dimensiones que han sido evaluadas como regulares.</p> <p>Especial atención en las Dimensiones de “Información Entregada para dar termino en Juicio Abreviado” y en “Desempeño del Abogado Defensor en el Desarrollo de la Audiencia” debido al alto impacto que tienen en la evaluación de desempeño global.</p> <p>Revisar, dado los bajos niveles de satisfacción neta: El desempeño y argumentos usados, Las explicaciones del defensor, La disposición para representarlo en las audiencias, y La paciencia para explicar y aclarar dudas.</p>

	<p>desarrollo de la audiencia. Es así, que el acatamiento de sus indicaciones como imputado alcanza a 37,3 puntos y lo conveniente que fueron los acuerdos para el imputado 35,6 puntos.</p>		
--	--	--	--

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>Aun cuando se han medido todas las defensorías regionales, sí se aprecia una variabilidad importante entre aquellas comprendidas en el estudio (RM Norte, RM Sur, Valparaíso, Bío-Bío)</b></p> <p><b>Es así, que en la satisfacción global las diferencias pueden ser de 50 puntos.</b></p>	<p>La Defensoría con más alto nivel de satisfacción global es Bío-Bío con 70 puntos y una muy baja insatisfacción (-3,3 puntos).</p> <p>En cambio, llama considerablemente la atención lo que acontece con la RM Norte, pues sólo alcanza a 19,3 puntos de satisfacción. Siendo más alto su nivel de insatisfacción con -31,8 puntos. Se observan diferencias relevantes en relación con las otras regiones.</p> <p>Respecto de las otras regiones, los rangos fluctúan entre los 43,2 y 50,8 puntos.</p>	<p>Si bien no se trata de una medición de todas defensorías regionales, las diferencias observadas son una voz de alerta en cuanto pueden afectar sustentabilidad global de las metas perseguidas.</p>	<p>Se deben establecer políticas de acción en las regiones que obtienen bajos resultados, especialmente la RM Norte.</p> <p>Lo anterior, no impide que tales políticas puedan también implementarse en las otras regiones evaluadas, así como en el resto de las regiones. Al respecto, debe considerarse que la evaluación del servicio en esta materia ha sido regular.</p> <p>Disponer de estudios que permitan explicar estas diferencias, las que pueden deberse a particularidades regionales.</p>

	<p>Asimismo, los niveles de insatisfacción son parejos, fluctuando entre los 16,4 y 19,7 puntos.</p> <p>Lo que acontece con la RM Norte también permite explicar por qué la recomendación es tan baja, pues la no recomendación llega a -39,8.</p>		
--	--	--	--

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>Si bien los niveles de información recibidos por el imputado son altos, se puede esperar mayor satisfacción, pues se trata de temas esenciales</b></p>	<p>Se observa que las exposiciones del defensor en temas importantes no alcanzan el 95% de efectividad, considerando que se refiere materias fundamentales, como exposición de sus derechos (88,5%); darle a conocer qué se le imputa (89,8%); preguntar por los hechos sucedidos y pruebas (86,7%).</p>	<p>Aun cuando pueda parecer que se trata de porcentajes altos, no lo son, dado que constituyen temas esenciales de información. Un 13,3% indicó que no se le preguntó acerca de lo hechos y las pruebas que se podían aportar. Incluso, a un 11% no se le expusieron sus derechos.</p>	<p>Impulsar políticas de mayor información, pues ello genera altos niveles de confianza por parte del usuario del sistema.</p> <p>Además, mayor información permite al defensor comprender de mejor forma el caso. Es porcentaje de carencia de preguntas acerca de los hechos y de pruebas es alto.</p>

## **2 Estudio Medición de la Atención en Centros de Detención Preventiva y Centros de Internación Provisoria a Imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria por causas vigentes.**

### **2.1 Objetivos Específicos**

- a) Evaluar el grado de satisfacción del imputado con causa vigente que queda en Prisión Preventiva o Internación Provisoria luego de la primera audiencia, a fin de medir su grado de conformidad con el desempeño del defensor tanto en las etapas de la audiencia, como con la visita carcelaria. Esta evaluación se realizó distinguiendo entre dos grupos de imputados:
  - i) Imputados que no hayan sido visitados en el centro de detención por el abogado defensor desde la audiencia en que se decretó su Prisión Preventiva o Internación Provisoria.
  - ii) Imputados que hayan sido visitados al menos una vez en el centro de detención por el abogado defensor desde la audiencia en que se decretó su Prisión Preventiva o Internación Provisoria.
- b) Comparar los niveles de satisfacción de cada una de las regiones con los resultados obtenidos en la evaluación del año 2011 en lo que respecta a imputados con causa terminada en primera audiencia, en libertad.
- c) 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.
- d) Evaluar el grado de satisfacción de los imputados con el servicio de la DPP en las siguientes etapas:
  - i) Actividades previas al desarrollo de las audiencias efectuadas por el Defensor Público, especialmente la entrevista Defensor-Imputado.
  - ii) Actuar del Defensor público en el desarrollo de la audiencia.
  - iii) Información entregada al imputado por la DPP con posterioridad a la Audiencia.
  - iv) Actuar del Defensor Público en la visita de Cárcel.
  - v) Calidad de la visita de cárcel en general.

Específicamente en estos cinco momentos se deberá evaluar el nivel de conformidad con el tiempo de dedicación, con el nivel de información entregado y con el respeto a la voluntad del imputado, además del trato cortés y respetuoso, ya sea en la cárcel, en dependencias de tribunales o en dependencias policiales.

- e) Evaluar, a través de la determinación del nivel de satisfacción del imputado, los estándares relativos a la relación del Defensor con el Cliente incluidos en la resolución exenta N°3389 del 04 de Noviembre del 2010 de la DPP que dicta los nuevos estándares de defensa penal, especialmente en lo referente a la influencia que tiene la voluntad del imputado en la defensa que se le presta por el profesional y en las decisiones de que este último toma, al trato cortés y respetuoso que debe tener el defensor con el imputado y la información que entrega a éste.
- f) Determinar el nivel de satisfacción de los menores de edad imputados sujetos a internación provisoria, diferenciándolos de la percepción de los adultos en general, asumiendo como dimensiones de análisis las mismas etapas mencionadas anteriormente y la evaluación de la visita del defensor al centro de internación provisoria.
- g) 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, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades del área de medición.

## 2.2 Diseño de la Investigación

El estudio tiene por objetivo medir y cuantificar los niveles de satisfacción de los usuarios de la DPP imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria en todo Chile. En este sentido hablamos de un estudio cuantitativo concluyente en su diseño, sobre la base de entrevistas presenciales, aplicadas en los Centros de Detención Preventiva a lo largo de Chile, a una muestra representativa del universo de imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria.

El análisis de la información se realizará aplicando el modelo **Activa Track Sat**.

## 2.3 Grupo Objetivo

Imputados con causa vigente que se encuentren en Prisión Preventiva o Internación Provisoria en los Centros de Detención Provisoria. Es importante distinguir dos grupos de imputados, siendo estos:

- i) *Imputados que no hayan sido visitados en el centro de detención por el abogado defensor.*
- ii) *Imputados que hayan sido visitados al menos una vez en el centro de detención por el abogado defensor.*

## 2.4 Tamaño Muestral y Error Muestral

El estudio contemplaba la realización de 1.800 entrevistas, 100 entrevistas por región, a excepción de la Región Metropolitana, donde se realizarían 400 entrevistas entendiendo que la Región Metropolitana contempla dos zonas, Norte y Sur, por lo que se aplicarían 200 entrevistas en cada una de estas.

En concordancia con lo sucedido en todas las áreas de estudio se cumplió con la cuota muestral en casi la totalidad de las regiones, a excepción de Aysen y Magallanes, dado los flujos de población atendida (bajos) se realizaron menos encuestas, las que se compensaron con más encuestas en las restantes regiones llegando a un total de **1.866 entrevistas**.

Por otra parte, la distribución muestral contemplaba la realización al interior de cada región de 50 encuestas a Imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria que hayan recibido la visita de un Defensor Público y 50 Imputados que no hayan recibido la visita de un Defensor Público. Dado que a priori resultó muy difícil de determinar, quienes

habían recibido visita y quienes no la había tenido con el Defensor asignado (Gendarmería no Disponía de esa información), esta variable finalmente se dejó aleatoria.

La tabla siguiente muestra la distribución muestral lograda con el peso por región logrado y ponderado según las estadísticas de flujo de 2012. Así también se da cuenta del error muestral asociado a las estimaciones a nivel total y de Región:

Región	Muestra	% sin ponderar	% ponderado	Error Muestral
XV	99	5.3%	3.1%	9,9%
I	128	6.9%	4.6%	8,6%
II	107	5.7%	6.4%	9,4%
III	101	5.4%	2.3%	9,7%
IV	94	5%	3.3%	10,1%
V	122	6.5%	11.1%	8,5%
VI	95	5.1%	5.9%	10,0%
VII	102	5.5%	4.8%	9,7%
VIII	164	8.8%	9.7%	7,6%
IX	103	5.5%	6%	9,6%
XIV	101	5.4%	1.5%	9,7%
X	99	5.3%	3.2%	9,9%
XI	27	1.4%	0.6%	19,19%
XII	70	3.8%	0.5%	11,7%
RM Norte	198	10.6%	15.5%	6,9%
RM Sur	256	13.7%	21.4%	6,0%
<b>Total</b>	<b>1866</b>	<b>5.3</b>	<b>3.1</b>	<b>2,2%</b>



## **2.5 Selección Muestral**

Inicialmente, la selección de los entrevistados se quiso hacer sobre la base de listados generados por Gendarmería de Chile. Recibidos los listados, con los códigos de los imputados en prisión preventiva e internación provisoria en el caso de los Jóvenes, se comprobó en terreno que el personal de Gendarmería no disponía de los códigos asociados a la población vigente, razón por la cual este método de selección se reemplazó por un barrido de la población presente al momento de la visita de los encuestadores a los recintos de internación.

En concomitancia con esta situación, tampoco fue posible identificar con anterioridad si los imputados tenían menos de 30 días o más de 30 días de internación provisoria. Variable de alta relevancia para determinar si el imputado habría sido visitado o no por su defensor, ya que este hecho es más probable toda vez que el tiempo de internación sea menor a 30 días. Por lo tanto esta diferenciación permitiría asegurar el cumplimiento de cuotas muestrales segmentadas por la variable visita y no visita del defensor.

## **2.6 Instrumento de Medición**

Para la realización de las entrevista se utilizó el cuestionario estándar a la fecha utilizado por la Defensoría Penal Pública para obtener los indicadores de satisfacción, el cual fue validado según el modelo Activa Track Sat. en base de sucesivos análisis factoriales en cada una de las dimensiones que estaban definidas en este. Para el análisis en cuestión se utilizó la base de respuestas de la medición realizada en la auditoría de 2011.

## **2.7 Trabajo de Campo**

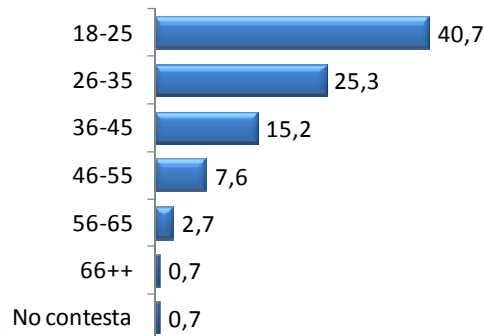
El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 8 de Junio y el 5 de Julio de 2012.

## 2.8 Principales Resultados Área de Estudio: Medición de la Atención de Imputados con Causas Vigentes en Prisión Preventiva e Internación Provisoria

### 2.8.1 Perfil de los Entrevistados

Al observar la distribución por edad, se observa que la mayoría (40,7%) de los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria se concentran entre los 18 y 35 años de edad.

**Gráfico 86: Distribución de la Muestra Según Edad**



**Tabla 38: Distribución de la Muestra Según Edad, Tipo de Entrevistado y Visita en Prisión.**

Muestra		14-17	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66++	No contesta
Total		1866	7,0%	40,7%	25,3%	15,2%	7,6%	2,7%	0,7%
Tipo Entrevistado	Menores	126	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Adultos Hombres	1409	0,0%	48,0%	25,1%	16,0%	7,4%	2,1%	0,7%
	Adultos Mujeres	331	0,0%	27,7%	35,4%	17,9%	11,2%	6,2%	0,6%
Visitado en Prisión	Si	1352	7,8%	40,4%	24,9%	15,3%	7,1%	2,9%	0,8%
	No	514	5,0%	41,4%	26,3%	15,0%	9,1%	2,3%	0,5%

Respecto al sexo de los entrevistados, un 80,2% corresponde a hombres y el 19,8% a mujeres. Esta distribución varía levemente al considerar si el entrevistado ha sido o no visitado por el abogado desde su reclusión.

**Gráfico 87: Distribución de la Muestra Según Sexo (%)**

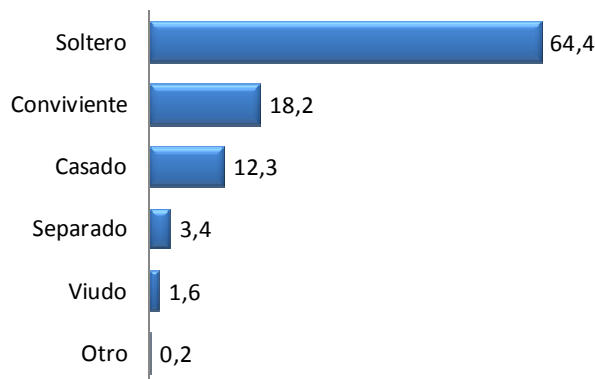


**Tabla 39: Distribución de la Muestra Según Sexo, Tramo Etario y Visita en Prisión.**

Muestra		Masculino	Femenino
Total		1866	80,2%
Tipo Entrevistado	Menores	126	92,9%
	Adultos Hombres	1409	100,0%
	Adultos Mujeres	331	0,0%
Visitado en Prisión	Si	1352	78,7%
	No	514	84,1%

En relación al estado civil, y como se aprecia en el siguiente gráfico y tabla, el 64,4% de los encuestados es soltero, condición que aumenta lógicamente a 95,9% entre los menores y baja a 56,1% en mujeres adultas. Esta distribución del estado civil se mantiene casi igual respecto de si el entrevistado ha sido o no visitado por el abogado.

**Gráfico 88: Distribución de la Muestra Según Estado Civil (%)**



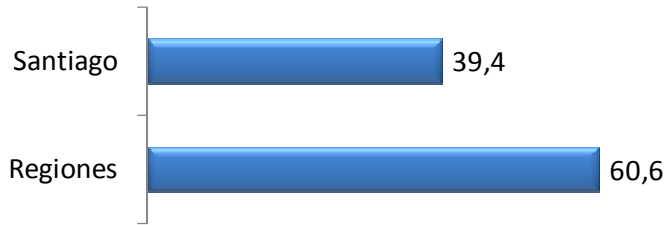
**Tabla 40: Distribución de la Muestra Según Estado Civil, Tramo Etario y Visita en Prisión.**

Muestra		Soltero	Casado	Viudo	Separado	Conviviente	Otro
Total		1866	64,4%	12,3%	1,6%	3,4%	18,2%
Tipo Entrevistado	Menores	126	95,9%	0,0%	0,0%	0,0%	4,1%
	Adultos Hombres	1409	63,5%	11,8%	0,8%	3,4%	20,2%
	Adultos Mujeres	331	56,1%	18,6%	5,1%	4,5%	15,7%
Visitado en Prisión	Si	1352	65,5%	12,4%	1,5%	3,2%	17,2%
	No	514	61,6%	11,9%	1,6%	3,8%	20,6%

En relación al lugar de residencia, un 39,4% reside en la Región Metropolitana y el 60,6% lo hace en regiones. Esta proporción de casos en regiones aumenta a 65,4% entre quienes han sido visitados por su abogado.

Por su parte, entre quienes no han sido visitados en prisión por el abogado, en su mayoría (51,7%) vive en Santiago.

**Gráfico 89: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia (%)**

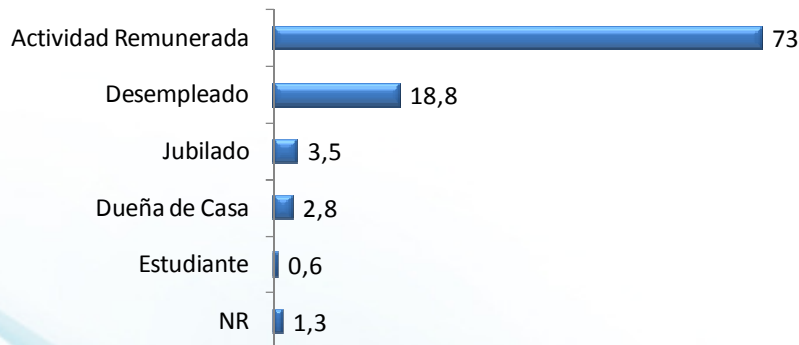


**Tabla 41: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia, Tramo Etario y Visita en Prisión.**

Muestra		Santiago	Regiones
Total		1866	60,6%
Tipo Entrevistado	Menores	126	54,4%
	Adultos Hombres	1409	62,9%
	Adultos Mujeres	331	54,1%
Visitado en Prisión	Si	1352	65,4%
	No	514	48,3%

El 73% de los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria encuestados, declaran que el Jefe del Hogar al que pertenecen posee actividad remunerada, dedicándose la gran mayoría de ellos a labores de Obrero (calificado y no calificado), como se aprecia en las gráficas 90 y 91.

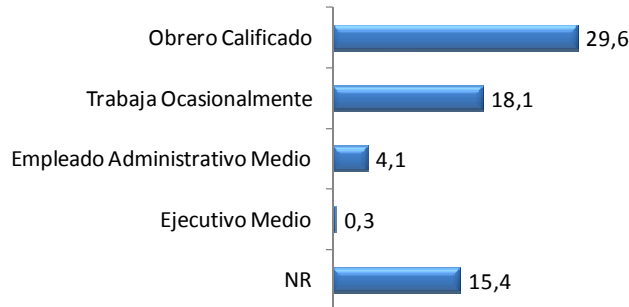
**Gráfico 90: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar (%)**



**Tabla 42: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar, Tramo Etario y Visita en Prisión.**

Muestra		Actividad Remunerada	Desempleado	Estudiante	Jubilado	Dueña de Casa	NR
Total		1866	73,0%	18,8%	0,6%	3,5%	2,8%
Tipo Entrevistado	Menores	126	86,8%	4,6%	0,5%	3,2%	4,2%
	Adultos Hombres	1409	72,6%	21,2%	0,7%	2,9%	1,4%
	Adultos Mujeres	331	69,4%	14,6%	0,4%	6,0%	7,7%
Visitado en Prisión	Si	1352	73,1%	18,6%	0,6%	3,3%	2,8%
	No	514	72,6%	19,3%	0,9%	3,8%	2,7%

**Gráfico 91: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar (%)**

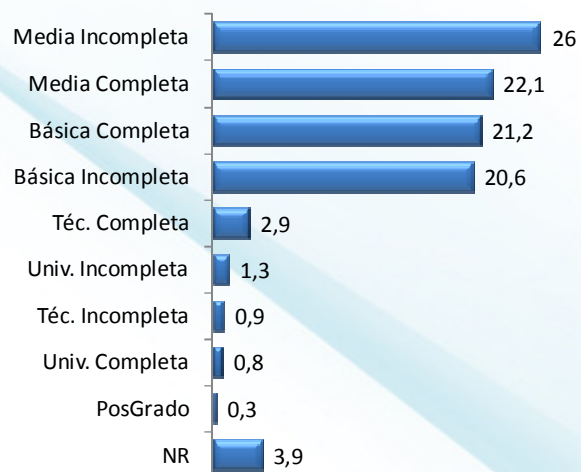


**Tabla 43: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar, Tramo Etario y Visita en Prisión.**

Muestra		Trabaja Ocasionalmente	Obrero No Calificado	Obrero Calificado	Empleado Administrativo Medio	Ejecutivo Medio	Alto Ejecutivo	NR	
Total		1866	18,1%	32,4%	29,6%	4,1%	0,3%	0,0%	15,4%
Tipo Entrevistado	Menores	126	14,0%	35,4%	33,2%	7,1%	0,2%	0,0%	10,2%
	Adultos Hombres	1409	16,2%	32,3%	31,4%	4,5%	0,4%	0,1%	15,0%
	Adultos Mujeres	331	26,4%	31,8%	21,1%	1,5%	0,0%	0,0%	19,1%
Visitado en Prisión	Si	1352	19,0%	32,3%	29,9%	3,8%	0,3%	0,1%	14,7%
	No	514	15,6%	32,8%	28,8%	4,9%	0,4%	0,0%	17,4%

Como se observa en el gráfico 92, solamente el 28,3% de los entrevistados señala pertenecer a hogares en que el jefe de hogar (sea el imputado u otro miembro de su familia) tiene al menos enseñanza media completa. Esta proporción, como muestra la tabla 44, es aún menor (20,6%) entre las mujeres adultas.

**Gráfico 92: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativo del Jefe de Hogar (%)**

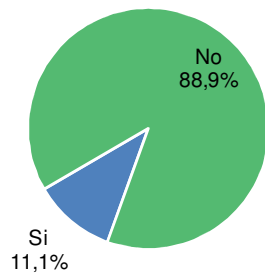


**Tabla 44: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativo del Jefe de Hogar, Tramo Etario y Visita en Prisión.**

Muestra		Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa	Téc. Incompleta	Téc. Completa	Univ. Incompleta	Univ. Completa	PosGradado	NR	
Total		1866	20,6%	21,2%	26,0%	22,1%	0,9%	2,9%	1,3%	0,8%	0,3%	3,9%
Tipo Entrevistado	Menores	126	27,5%	21,4%	19,8%	20,7%	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%	0,0%	8,6%
	Adultos Hombres	1409	18,1%	21,1%	26,8%	23,5%	1,1%	3,5%	1,7%	0,8%	0,3%	3,2%
	Adultos Mujeres	331	27,5%	21,6%	25,3%	17,1%	0,4%	1,6%	0,5%	0,6%	0,4%	5,0%
Visitado en Prisión	Si	1352	20,8%	20,6%	25,4%	23,4%	0,8%	2,4%	1,3%	1,0%	0,2%	4,1%
	No	514	20,1%	22,7%	27,6%	18,6%	1,2%	4,4%	1,4%	0,1%	0,4%	3,5%

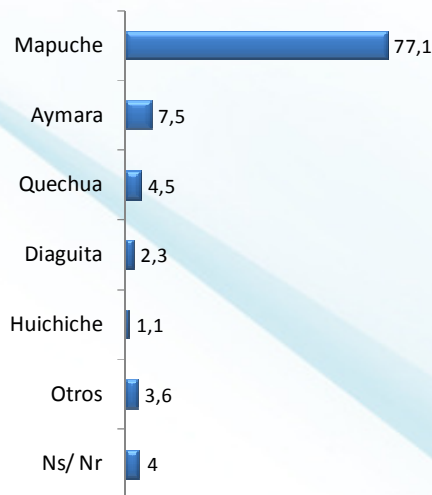
Respecto a la pertenencia a pueblo originario por parte de la muestra de encuestados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria, en un 11,1% de los casos se reconoce pertenecer a una etnia originaria

**Gráfico 93: Distribución de la Muestra según Pertenencia a Pueblo Originario (%)**



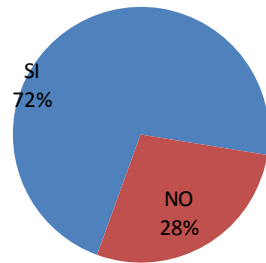
Entre los encuestados que declaran tener una identidad de una etnia originaria, un 77,1% declara pertenecer al pueblo mapuche, un 7,5% señala que es aymara y un 4,5% es quechua.

**Gráfico 94: Distribución de la Muestra según Tipo de Pueblo Originario (%) (225 Casos)**



Finalmente el gráfico 95 nos señala que el 72% de los encuestados declaran haber sido visitado por un abogado de la DPP durante su Prisión Preventiva o Internación Provisoria. Como evidencia la tabla 45, este porcentaje es significativamente menor para adultos (70,4%) hombres en comparación con adultos mujeres (77,5%).

**Gráfico 95: ¿Fue Visitado por el Abogado Defensor en Prisión? (%)**



**Tabla 45: Distribución de la Muestra Según Visita en Prisión y Tipo de Entrevistado.**

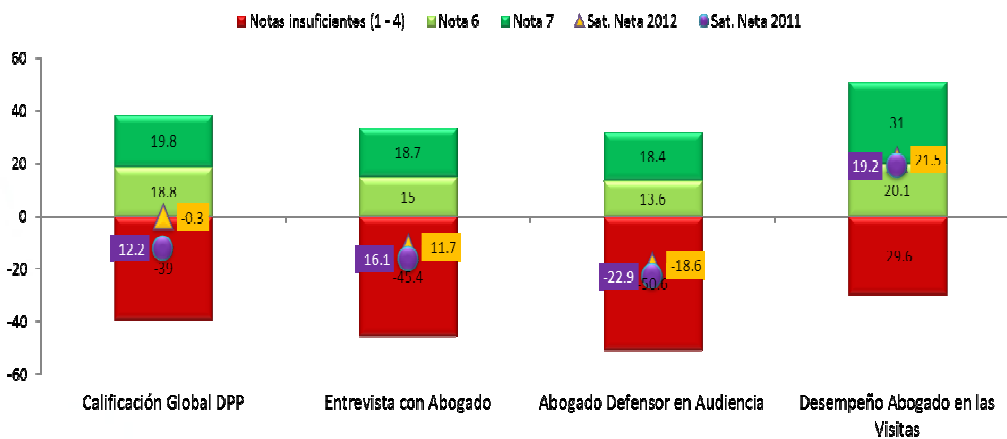
Muestra		Fue Visitado	No fue Visitado
Total		1866	72%
Tipo Entrevistado	Menores	126	80,4%
	Adultos Hombres	1409	70,4%
	Adultos Mujeres	331	77,5%

## 2.8.2 Satisfacción con la Atención de Imputados con Causas Vigentes en Prisión Preventiva e Internación Provisoria

### 2.8.2.1 Satisfacción Global

A continuación el gráfico 95 resume la evaluación global de satisfacción que obtiene la defensoría penal pública en causas en situación de Prisión Preventiva o Internación Provisoria. Junto a ella y de manera complementaria también se califican cada una de las instancias del servicio que configuran la experiencia de servicio recibida por los imputados partícipes de la evaluación.

**Gráfico 95: Satisfacción Global y Satisfacción con Dimensiones Entrevista con Abogado Defensor, Desempeño de Abogado Defensor en la Audiencia y Desempeño del Abogado Defensor en las Visitas.**



Se observa que la evaluación global que obtiene el servicio de la Defensoría Penal Pública en los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria es negativa, es decir insatisfactoria, obteniéndose una puntaje de satisfacción neta cercano a cero (-0.3).

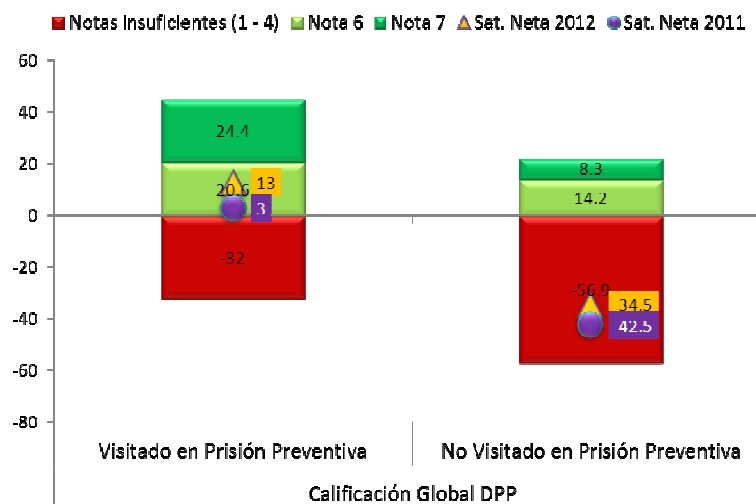
El pobre desempeño obtenido a nivel global se explica en los resultados insatisfactorios que logran dos de las instancias de servicios fundamentales, como lo son la Entrevista Previa a la Audiencia que obtiene un -45,4% de Insatisfacción y el Desarrollo de la Audiencia que alcanza un nivel de insatisfacción de -50,6%. La excepción, aunque con una evaluación más bien regular es el desempeño del abogado en las visitas que alcanza a los 21,5 puntos de satisfacción neta.

Este escenario negativo es diametralmente opuesto a los niveles de satisfacción neta alcanzado en relación a los casos imputados en primera audiencia y también – aunque en menor medida - a los casos de juicios abreviados. A su vez es importante destacar que si bien la evaluación es negativa, los puntajes de satisfacción neta obtenido en el 2012 aumentan en relación a las calificaciones del 2011.



Al comparar los niveles de satisfacción neta entre quienes fueron visitados por el abogado durante la Prisión Preventiva o Internación Provisoria y quienes no fueron visitados por el defensor, se aprecia que si bien los niveles de satisfacción neta entre ambos grupos son bajos son al menos positivo (13 puntos) entre quienes si han sido visitados en la Prisión Preventiva o Internación Provisoria. Por otro lado los imputados que no han recibido visitas en Prisión Preventiva o Internación Provisoria presentan un nivel de satisfacción neto negativo (-34,5 puntos).

**Gráfico 96: Satisfacción Global según fue o no visitado en Prisión Preventiva o Internación Provisoria.**



Para entender las razones de la calificación que realizaron los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria respecto a su experiencia general con el Defensor, se les pregunto qué aspectos debería mejorar la DPP. Como se muestra en la Tabla 46: Aspectos de Mejoramiento del servicio de la Defensoría Penal Pública, los aspectos más solicitados al abogado en todos los segmentos evaluados fueron “Mas interés/ Compromiso con el caso” con un 14,6%, y que las “Visitas sean más seguidas” con un 13,7%.

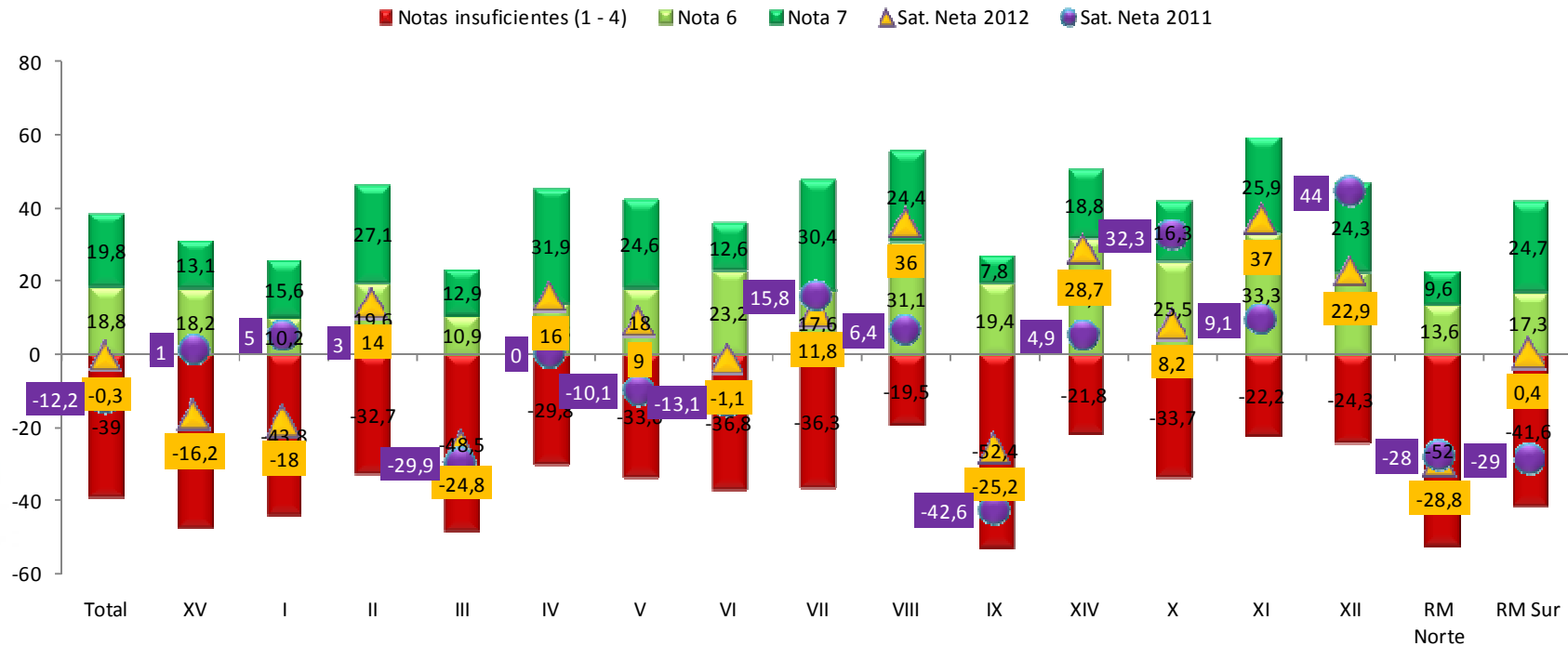
Con un nivel de demanda intermedia por parte de los imputados también destacan las siguientes solicitudes: “Abogados más preparados” con un 9%, “Mas preocupación hacia el imputado” con un 8,3%, y la exigencia que el abogado “Realice bien su trabajo” con un 7,9%.

**Tabla 46: Aspectos de Mejoramiento del Servicio de la Defensoría Penal Pública**  
**P36.- A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar la Defensoría Penal Pública?**

% Verticales	Total	TIPO DE ENTREVISTADO			VISITADO EN PRISIÓN	
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Si	No
<b>BASE</b>	<b>1866</b>	<b>126</b>	<b>1409</b>	<b>331</b>	<b>1352</b>	<b>514</b>
Mas interés / Compromiso en el caso	14,6	7,6	16,1	11,1	14,5	14,7
Visitas sean mas seguidas	13,7	14,4	13,8	13,1	11,4	19,7
Abogados mas preparados	9,0	5,6	9,3	9,4	9,7	7,2
Mas preocupación hacia el imputado	8,3	8,3	8,2	8,7	8,3	8,4
Que realicen su trabajo bien	7,9	5,2	8,1	8,2	6,6	11,1
Recabar más información de las causas	6,3	4,5	6,8	4,9	5,6	7,9
Tener mejor conexión con los abogados / defensores	5,2	4,2	4,9	6,6	3,8	8,6
Mas rapidez en cerrar casos	4,9	7,4	4,5	5,6	5,9	2,3
Falta tiempo para defensa de imputado	4,8	0,8	5,4	3,9	4,0	6,8
Falta información	3,9	3,8	4,3	2,2	4,0	3,5
Usan palabras muy técnicas /no hay claridad	3,5	3,9	3,4	3,8	3,6	3,2
Tener mas abogados	3,0	0,4	3,5	2,3	3,1	2,8
Solicitar Beneficios	2,3	3,5	2,1	2,8	2,3	2,4
mas tiempo de entrevista	2,1	0,3	2,5	0,8	1,7	3,1
Mejorar trato de los abogados	1,4	0,7	1,0	3,2	1,2	1,8
Mejorar trato hacia los imputados	1,4	-	1,2	2,6	1,4	1,4
Mas fiscalizaciones a los Defensores	1,4	-	1,5	1,6	1,5	1,1
Es poco personalizado	1,2	-	1,6	0,3	1,1	1,5
No cambiar abogados durante juicios	1,2	3,4	0,8	2,2	1,6	0,3
Dar a Conocer Pruebas /Informes /Datos	1,2	1,5	1,1	1,3	1,3	1,0
Mejorar los canales de comunicación entre la defensoría y la fiscalía	1,2	0,9	1,4	0,5	1,3	1,0
Saber diferenciar la gravedad de las causas /delitos	1,0	0,8	0,9	1,4	0,8	1,5
Cambiar jueces /fiscales/abogados	1,0	0,2	1,0	1,2	0,8	1,3
Poder hablar/expresarse en sala de audiencia	1,0	2,5	1,1	-	0,7	1,8
<b>Ninguno</b>	<b>15,7</b>	<b>26,3</b>	<b>14,3</b>	<b>17,4</b>	<b>19,6</b>	<b>5,8</b>
<b>No sabe/ No responde</b>	<b>2,8</b>	<b>5,6</b>	<b>2,3</b>	<b>3,4</b>	<b>2,7</b>	<b>2,9</b>

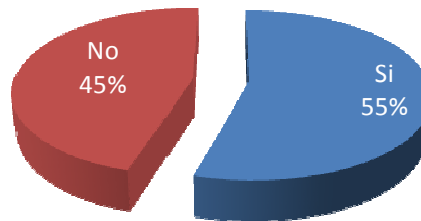
Al desagregar la satisfacción global por regiones se aprecia que en las Regiones de Aysén (37 puntos), Biobío (36 puntos) y Los Ríos (28,7 puntos) son las que tienen los mayores niveles de satisfacción neta, sin embargo, están todavía muy por debajo del estándar de calidad. Calificación que es aún más crítica en las Regiones Metropolitana Norte, Temuco y Atacama que tienen niveles de satisfacción neta negativos, puntuando -28,8, -25,2 y -24,3 respectivamente.

**Gráfico 97: Satisfacción Global según Regiones.**



Ahora observando el gráfico 98 respecto del conocimiento previo por parte de los encuestados del rol de la DPP antes del inicio de su causa, un 55% de los casos afirmó conocerlo. Este porcentaje es levemente superior entre las mujeres adultas (58,9%).

**Gráfico 98: Conocimiento del rol de la DPP antes del inicio del caso**  
P34.- ¿Tenía conocimiento sobre el rol y el trabajo de la DPP antes del inicio de su caso?



**Tabla 47: Conocimiento del rol de la DPP antes del inicio del caso**  
P34.- ¿Tenía conocimiento sobre el rol y el trabajo de la DPP antes del inicio de su caso?

Muestra		Si	No
Total		1866	54,6%
Tipo Entrevistado	Menores	126	52,7%
	Adultos Hombres	1409	53,6%
	Adultos Mujeres	331	58,9%
Visitado en Prisión	Si	1352	56,5%
	No	514	49,7%

Como se muestra en la Tabla 48, la experiencia previa por causas anteriores (43,2%) es el principal medio por el cual los entrevistados se enteraron del rol de DPP, le siguen a distancia los antecedentes que tienen de un familiar, amigo o conocido con un 12,8% y la información obtenida a través de un medio de comunicación con un 12,3%. En un segundo plano, y a niveles menores, están “A través de la policía” (8,5%), “Por el Abogado” (7,2%) y “En los tribunales” (6,9%).

**Tabla 48: Medios a través de los cuales logró ese conocimiento**  
P34.1.- ¿A través de qué medios logró ese conocimiento? (Respuesta Múltiple)

% Verticales	Total	TIPO DE ENTREVISTADO			VISITADO EN PRISIÓN	
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Si	No
<b>BASE</b>	<b>1866</b>	<b>126</b>	<b>1409</b>	<b>331</b>	<b>1352</b>	<b>514</b>
Por causas anteriores	43,2	43,4	43,3	43,0	41,4	48,6
Por un familiar / amigo /conocido	12,8	16,4	11,6	15,7	12,0	15,2
Medios de comunicación (Diarios, TV, etc)	12,3	2,7	12,6	14,5	12,3	12,2
A través de la policía	8,5	9,6	8,8	7,2	8,3	9,1
Por el abogado	7,2	11,4	7,4	4,9	7,8	5,3
En los tribunales	6,9	7,0	7,1	6,2	8,4	2,6
En la audiencias anteriores	2,3	0,6	2,5	2,1	2,3	2,4
Otros	7,4	9,1	7,9	4,2	7,5	5,7

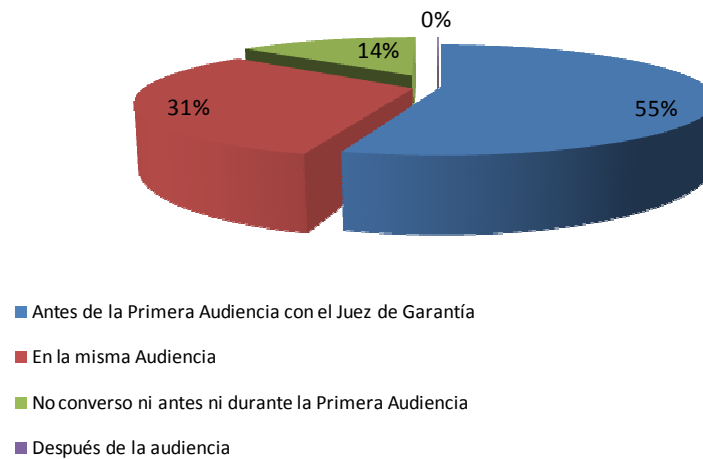
### 2.8.2.2 Entrevista con el Abogado Defensor

El 55% de los entrevistados señala haber tenido una entrevista con el abogado defensor previo a la primera audiencia con el Juez de Garantía.

Por otra parte, un 14% de los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria encuestados, declaran no haber tenido conversado con el abogado ni antes durante la audiencia donde se decretó su situación judicial actual.

**Gráfico 99: Entrevista Previa**

P3.- Recordando lo sucedido antes de la Audiencia, ¿En qué momento se entrevistó con el Abogado Defensor?



**Tabla 49: Entrevista Previa**

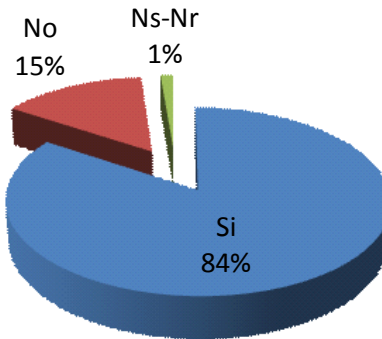
P3.- Recordando lo sucedido antes de la Audiencia, ¿En qué momento se entrevistó con el Abogado Defensor?

Muestra		Antes de la Primera Audiencia con el Juez de Garantía	En la misma Audiencia	No converso ni antes ni durante la Primera Audiencia	Después de la audiencia	
Total		1866	54,7%	31,5%	13,7%	0,1%
Tipo Entrevistado	Menores	126	54,7%	28,7%	16,6%	0,0%
	Adultos Hombres	1409	55,5%	31,5%	12,9%	0,2%
	Adultos Mujeres	331	51,6%	32,6%	15,7%	0,0%
Visitado en Prisión	Si	1352	55,3%	31,3%	13,2%	0,2%
	No	514	53,1%	31,9%	15,0%	0,0%

A los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria que declararon no haber conversado ni antes ni durante la Audiencia, se les preguntó si creen que su situación actual sería distinta si hubiera tenido una entrevista o conversación con el abogado defensor antes de la audiencia. Como se observa en el gráfico 100, la respuesta es que un 84% señala que si, percepción que es aún más optimista entre los menores (92,8%).

**Gráfico 100: Hubiera cambiado su situación de haber tenido entrevista previa**  
(232 casos, solo quienes declaran no haber tenido entrevista)

P8.- ¿Cree usted que su actual situación sería distinta si hubiera tenido una entrevista o conversación con el Abogado Defensor antes de la Audiencia donde quedó en prisión preventiva?



**Tabla 50: Hubiera cambiado su situación de haber tenido entrevista previa**  
(232 casos, solo quienes declaran no haber tenido entrevista)

Muestra		Si	No	Ns-Nr	
Total		232	84,3%	14,4%	1,3%
Tipo Entrevistado	Menores	20	92,8%	7,2%	0,0%
	Adultos Hombres	169	85,6%	13,4%	1,0%
	Adultos Mujeres	43	77,1%	20,1%	2,8%
Visitado en Prisión	Si	160	81,3%	16,9%	1,8%
	No	72	91,1%	8,9%	0,0%

Entre quienes señalan que de haber tenido entrevista previa hubiera cambiado su situación, las principales razones esgrimidas por este grupo son porque hubiese mejorado tanto “el conocimiento respecto de la causa” (31,1%), como “la comunicación entre las partes” (21,9%). A su vez un 16,9% de los encuestados considera que si hubiesen tenido antes una entrevista con el abogado es probable que “hubiera ayudado más a obtener un resultado más favorable”. Esta apreciación de que la resolución sería distinta se fortalece con las razones dadas de que “pudo haber sido diferente” y que “la sentencia pudo ser diferente” con menciones de 8,9% y 7,5% respectivamente.

**Tabla 51: Razones de por qué cambiaría o no su situación**

P9.- ¿Por qué cree eso? (Refiérase a Respuesta en P8) Respuesta Múltiple

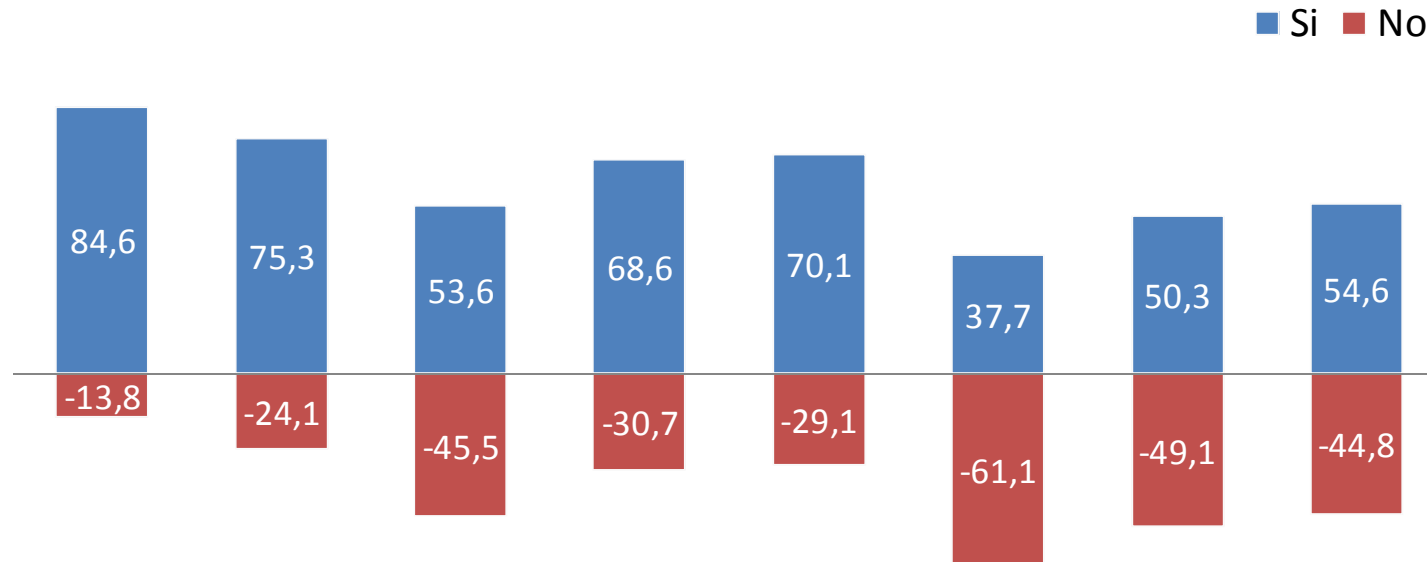
%Verticales	Total	TIPO DE ENTREVISTADO			VISITADO EN PRISIÓN	
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Si	No
<b>BASE</b>	<b>229</b>	<b>20</b>	<b>167</b>	<b>42</b>	<b>157</b>	<b>72</b>
Mejorar el Conocimiento de las Causas	31,1	28,5	29,1	38,5	31,8	29,6
Falto comunicación entre las partes	21,9	24,7	22,9	17,4	26,2	12,4
Pudo haber ayudado / apoyado mas	16,9	11,2	18,2	15,2	16,3	18,3
Pudo haber sido diferente	8,9	7,3	9,6	7	7	12,9
La sentencia pudo ser diferente	7,5	-	7,2	11,4	6,9	8,7
La situación seria la misma	6,3	-	7,5	4,8	9,2	-
El Abogado Estaría Mas Preparado	5,8	-	6,6	5,6	7,3	2,5
Pudo haber dado orientación/Indicado pasos a seguir	4,4	5,1	5,6	-	4,2	4,6
El delito era grave / No se podía hacer nada	3,5	17,6	1,9	2,7	4,7	0,8
Falto Información	3,4	10,7	2,6	2,8	1,7	6,9
El abogado no se presento	1,2	-	1,7	-	-	3,8
Hay buena defensa	1,1	5,3	1	-	1,7	-

Por otra parte, a los imputados que afirmaron haber sostenido una entrevista previa, se les preguntó si el abogado en la preparación de la defensa les expuso una serie de temas protocolares. Tal como se muestra en el siguiente gráfico 101, los ítems mejor evaluados tienen relación con los antecedentes básicos de la acusación que requiere conocer el abogado para preparar su defensa, específicamente por preguntar “El motivo de la detención” (84,6%) y “Por los hechos y pruebas que el acusado podía aportar” (75,3%).

En una situación más bien intermedia de evaluación estaría la exposición de “Entregar la información en lenguaje claro y entendible” e “Informar que era probable que quedara en Prisión Preventiva o Internación Provisoria” con un 70,1% y 68,6% respectivamente.

Los ítems de preparación de la defensa que tienen los niveles más bajos de evaluación en cuanto a su exposición fueron si “Le pregunto por la estrategia de defensa” que en un 61,1% de los casos señala que no se expuso, y si “Le informaron de cómo se iba a desarrollar la audiencia y las implicancias de las decisiones judiciales que se tomarían” que un 49,1% de los encuestados niegan haber obtenido esa información por parte del abogado defensor.

**Gráfico 101: Preparación de la Defensa**



- a. Le preguntó el motivo por el que Ud. está detenido
- b. Le preguntó por los hechos sucedidos y pruebas que ud. podría aportar.
- c. Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir su estrategia de defensa...
- d. Le informó que era posible que usted quedara en prisión preventiva.
- e. Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted
- f. Le preguntó qué estrategia de defensa ud. Prefería respecto de su caso
- g. Le Informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían
- h. Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso.



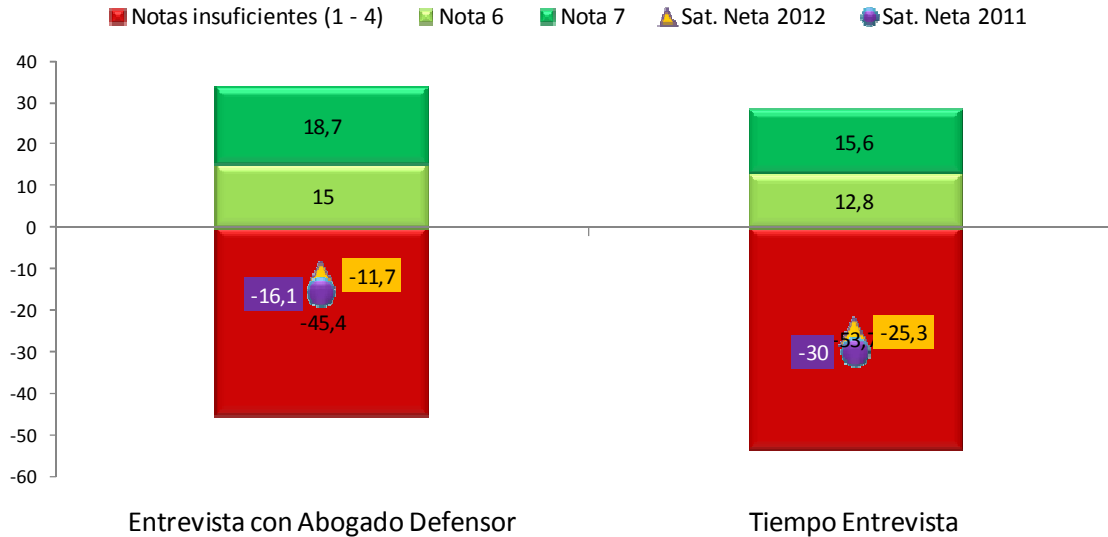
**Tabla 52: Preparación de la Defensa**

% SI	Total	TIPO DE ENTREVISTADO			VISITADO EN PRISIÓN	
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Si	No
<b>BASE</b>	<b>1634</b>	<b>106</b>	<b>1240</b>	<b>288</b>	<b>1192</b>	<b>442</b>
a. Le preguntó el motivo por el que Ud. está detenido	<b>84,6</b>	93,2	84,3	82,7	85,7	81,8
b. Le preguntó por los hechos sucedidos y pruebas que ud. podría aportar.	<b>75,3</b>	87,8	74,6	73,2	76,7	71,4
c. Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir su estrategia de defensa...	<b>53,6</b>	75	51,6	53,6	56,7	45,5
d. Le informó que era posible que usted quedara en Prisión Preventiva o Internación Provisoria.	<b>68,6</b>	71,1	67,5	72,1	73,9	54,8
e. Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted	<b>70,1</b>	74,4	69,7	70	73,9	60,1
f. Le preguntó qué estrategia de defensa ud. Prefería respecto de su caso	<b>37,7</b>	47,7	36,8	37,6	42,9	24,2
g. Le Informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían	<b>50,3</b>	65,6	48,4	52,6	56,4	34,6
h. Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso.	<b>54,6</b>	73,2	52,2	57,4	58,5	44,5

Ahora al observar el nivel de satisfacción neta que otorgan los encuestados respecto a su experiencia con la entrevista sostenida con el defensor, el resultado es negativo (-11,7 puntos) aunque levemente superior a lo obtenido durante el 2011 (-16,1 puntos).

Respecto al tiempo de duración de la entrevista, que según indica el cuadro 6 es de 8 minutos, el nivel de satisfacción que se obtiene es aún más baja (-25,3 puntos).

**Gráfico 102: Satisfacción Dimensión Entrevista con el Defensor y Tiempo de Duración de la Entrevista.**



**Cuadro 6: Estadígrafo Duración promedio de la entrevista**

Media	Moda	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
7.71	5	8.799	1	120

Si bien el tiempo de duración de la entrevista es un aspecto que los imputados señalan estar disconformes, los motivos tanto negativos como positivos para evaluar la experiencia de servicio son múltiples como se observan en el gráfico 103.

**Gráfico 103: Razones de Evaluación Entrevista con el Abogado.**

P5.1.- ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma?(Respuesta Múltiple)



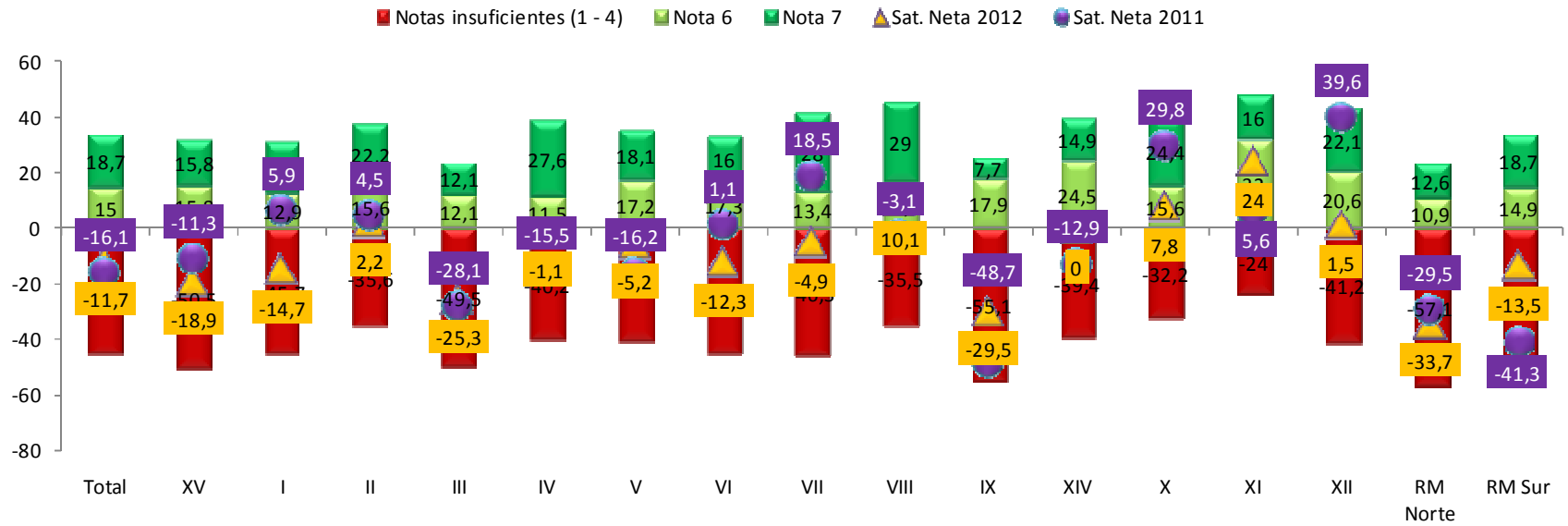
Como aspectos negativos de la experiencia en la entrevista con el abogado, las principales razones que entregan los imputados están relacionadas más con el mal desempeño que estiman que tuvo su abogado en todo el proceso, como lo fue el que “No defendió bien” con un 17,6%, “No entregan información /son poco claros” con un 12,6% y que “Faltara comunicación” con un 11,9%

Por otro lado quienes evaluaron positivamente, las principales razones son porque “Hacen un buen trabajo” y “Entregan información clara y explican bien” con un 13,9% y 8,9% respectivamente.

El grafico 104 que se expone en la siguiente pagina, nos muestra los niveles de satisfacción respecto de la entrevista en todas las regiones del país.

Los resultados nos señalan que solamente tres regiones tienen un nivel de satisfacción al menos positivo (pero lejano al estándar de 65 puntos), estas son: Aysén, Biobío y Los Lagos con satisfacciones netas de 24, 10,1 y 7,8 puntos respectivamente. En tanto que las regiones con los niveles más bajos de satisfacción son: La Región Metropolitana Norte (-33,7), Temuco (-29,5), Atacama (-25,3) y Arica- Parinacota (-18,9).

Gráfico 104: Satisfacción Dimensión Entrevista con el Defensor según Región

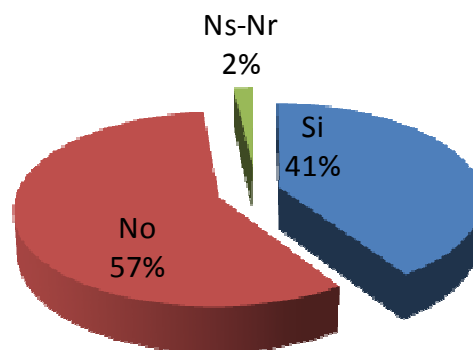


### 2.8.2.3 Desarrollo de la Audiencia

Respecto a que si el Abogado contaba con antecedentes suficientes sobre su causa durante el desarrollo de la audiencia, un 57% de los encuestados considero que no tenían todos los antecedentes. Opinión que baja a un 51,8% en el caso de los imputados menores de edad, y aumenta entre quienes no han sido visitados por abogado (65,6%).

**Gráfico 105: Antecedentes suficientes**

P10.- A su juicio, ¿contó el Abogado Defensor con antecedentes suficientes de su caso en la Audiencia en que se discutió y luego se decretó su Prisión Preventiva o Internación Provisoria?



**Tabla 53: Antecedentes Suficientes**

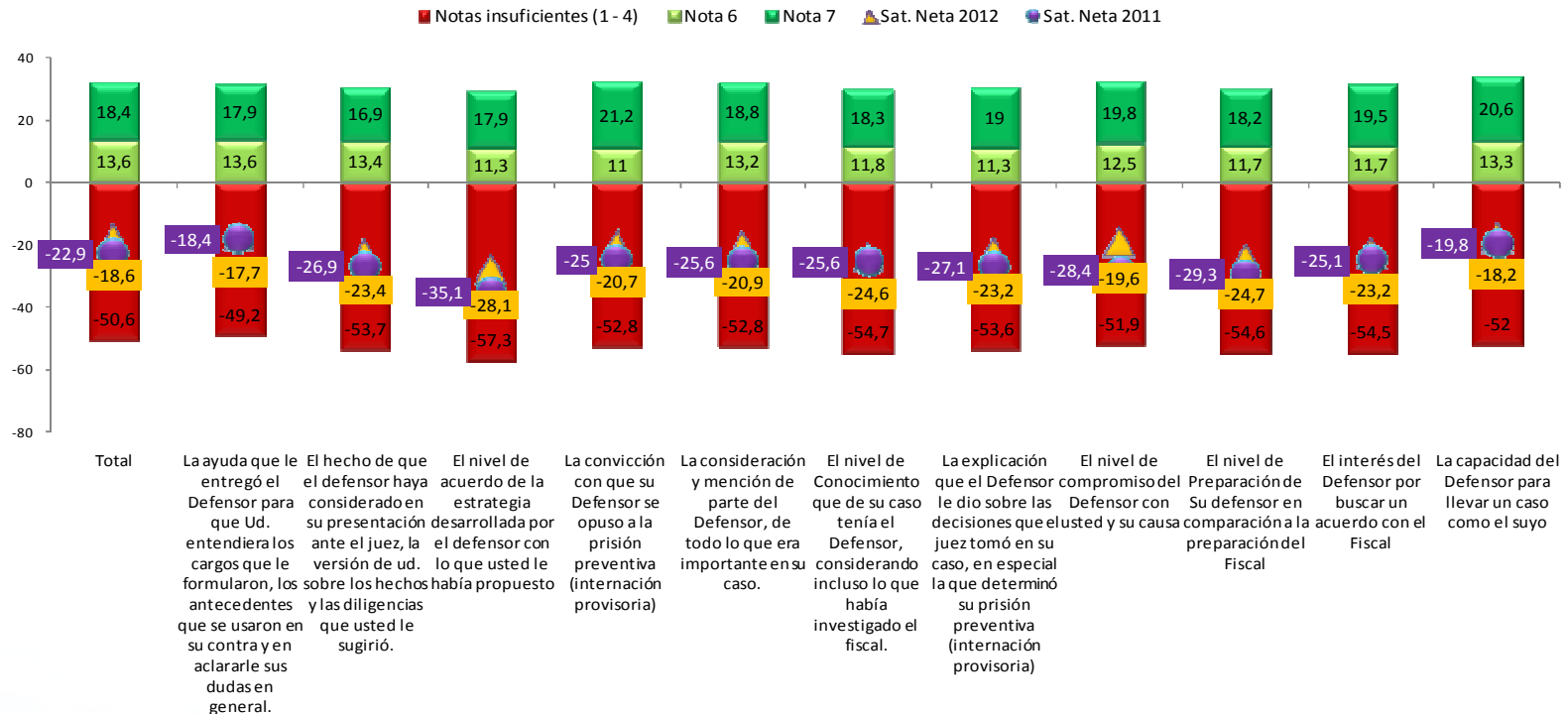
P10.- A su juicio, ¿contó el Abogado Defensor con antecedentes suficientes de su caso en la Audiencia en que se discutió y luego se decretó su Prisión Preventiva o Internación Provisoria?

Muestra			Si	No	Ns-Nr
Total		232	40,7%	57,6%	1,7%
Tipo Entrevistado	Menores	20	47,0%	51,8%	1,2%
	Adultos Hombres	169	38,7%	59,5%	1,8%
	Adultos Mujeres	43	46,0%	52,4%	1,5%
Visitado en Prisión	Si	160	44,0%	54,5%	1,6%
	No	72	32,4%	65,6%	2,0%

El gráfico 106 muestra los niveles de satisfacción neta con el desempeño del defensor durante el desarrollo de la audiencia, evaluación que tanto a nivel de satisfacción global como en cada uno de los aspectos específicos considerados para esta dimensión obtienen puntaje negativo, alcanzando los -18,9 puntos en la dimensión general.

Si bien los resultados presentan índices de satisfacción negativos para todas las variables, podemos observar una leve mejoría en los resultados obtenidos en la medición actual en relación al 2011

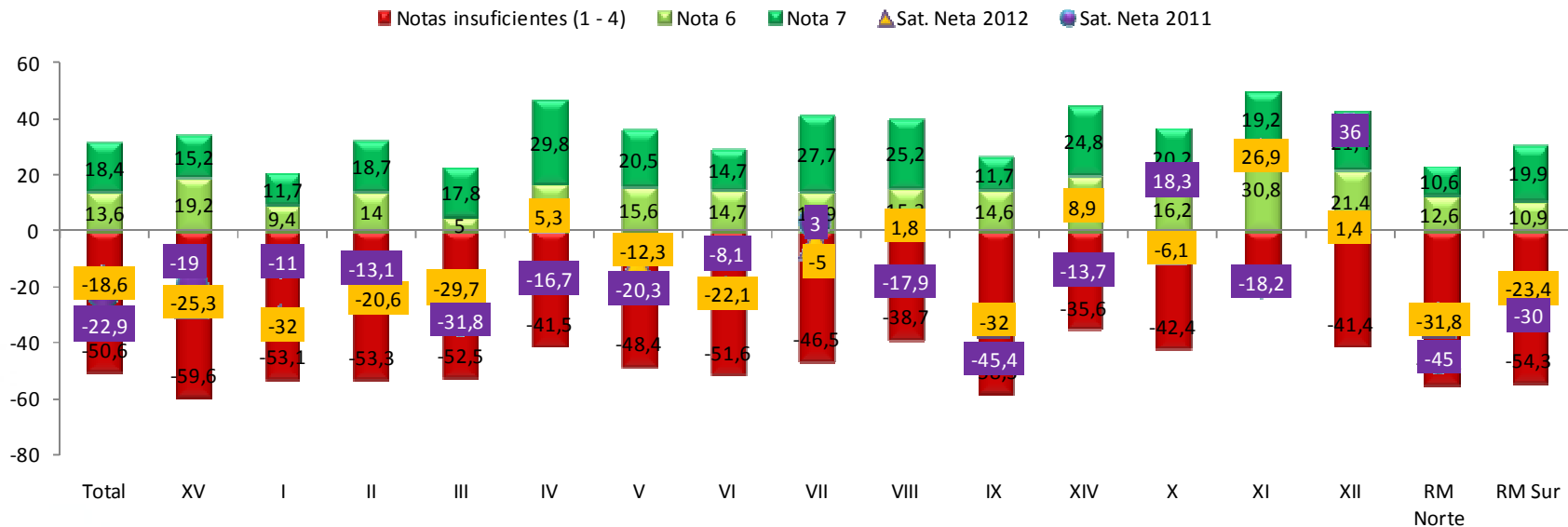
Gráfico 106: Satisfacción Dimensión Desempeño del Defensor en Desarrollo de la Audiencia



A nivel regional se aprecia que la mayoría de las regiones presentan niveles negativos de satisfacción destacando desfavorablemente por tener Índices de satisfacción neta de al menos -30 puntos las regiones de; Iquique (-32), Atacama (-29,7), Temuco (-32) y Región Metropolitana Norte (-31,8). Las zonas donde los encuestados manifiestan niveles de satisfacción positivos, aun cuando muy por debajo del estándar, son las regiones de Aysén (26,9), Los Ríos (8,9) y Coquimbo (5,3).

Respecto a la comparación regional según año 2012 y 2011 el escenario es dispar en las distintas regiones. Por ejemplo en las dos zonas de la Región Metropolitana si bien el resultado es negativo hay una mejoría en comparación con la medición anterior, en tanto que en situación de baja en el nivel de satisfacción de un año otro están las regiones de Arica, Tarapacá, Rancagua y Los Lagos

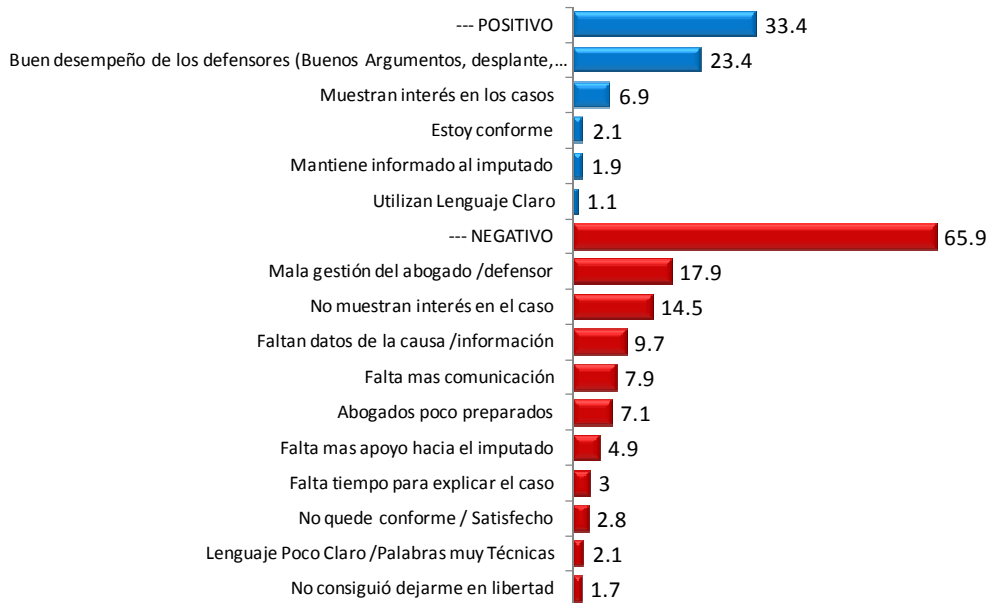
**Gráfico 106: Satisfacción Dimensión desempeño del Defensor en la Audiencia según Región**



En cuanto a los motivos que tuvo el imputado para la evaluación que hizo de su experiencia durante el desarrollo de su audiencia, quienes califican positivamente señalan en un 23,4% que es porque consideran que tuvo un buen desempeño el abogado defensor, en tanto quienes reprueban el servicio que ofreció el abogado argumentan como principales razones la “mala gestión de defensor” y “no mostrar interés en el caso” en un 17,9% y 14,5% respectivamente.

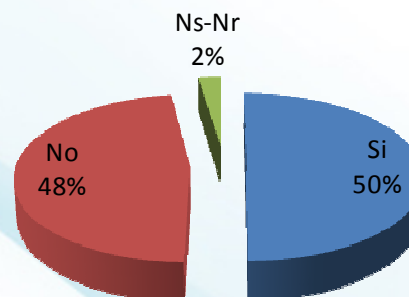
**Gráfico 107: Razones de Evaluación Desarrollo de la Audiencia en que se Decretó la Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

P12.1.-¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma? (Respuesta Múltiple)



El gráfico 108 entrega los resultados a la interrogante de si el encuestado cambiaría su satisfacción con el abogado defensor si no estuviera en Prisión Preventiva o Internación Provisoria, señalándonos que la mitad de los casos afirman que su evaluación probablemente cambiaría si no estuviera en esa condición.

**Gráfico 108: P13.-Si usted ahora no estuviera en Prisión Preventiva o Internación Provisoria ¿Cambiaría su Satisfacción hacia su Abogado Defensor?**





**Tabla 54: P13.-Si usted ahora no estuviera en Prisión Preventiva o Internación Provisoria ¿Cambiaría su Satisfacción hacia su Abogado Defensor?**

Muestra			Si	No	Ns-Nr
Total		1866	50,2%	47,5%	2,4%
Tipo Entrevistado	Menores	126	49,4%	50,6%	0,0%
	Adultos Hombres	1409	49,8%	47,5%	2,7%
	Adultos Mujeres	331	51,8%	46,2%	2,0%
Visitado en Prisión	Si	1352	49,6%	48,4%	1,9%
	No	514	51,6%	45,0%	3,4%

Entre las razones que señalan los imputados para considerar que cambiaría su satisfacción si actualmente no estuvieran en situación de internación provisional, esta obviamente la condición de haber podido ser absuelto de condena y tener libertad con un 24,7%, seguido de la apreciación de que el abogado no hizo bien su trabajo con un 15,2%.

**Gráfico 109: Razones de cambio en la satisfacción si no estuviera en Prisión Preventiva o Internación Provisoria (%) Respuesta Múltiple**



### 2.8.2.4 Actuación Posterior a la Audiencia, Experiencia en Prisión Preventiva o Internación Provisoria

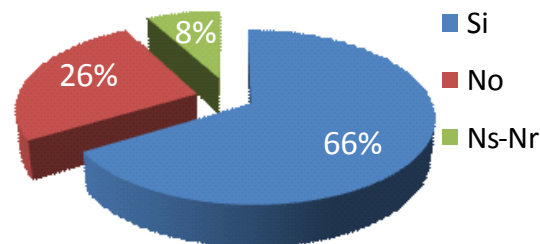
Dos de cada tres imputados (66%) señala que su abogado defensor sigue siendo el mismo que lo representó en la audiencia que decreto la Prisión Preventiva o Internación Provisoria. En el caso de los menores esta cifra baja a un 54,9%.

Al comparar según si ha sido o no visitado por el abogado, se observan diferencias importantes. Entre quienes si han sido visitados por el abogado un mayoritario 72,8 señalan que su abogado es sigue siendo el mismo, en tanto que en quienes señalan que no han sido aun visitados por el abogado solamente en la mitad de los casos (49,8 %) señalan que el abogado se mantuvo.

Como es de esperar, la proporción de quienes no saben quién es su abogado, es mayor entre quienes no han recibido la visita del abogado (26,6 %) que entre quienes si la tuvieron (0,5%).

**Gráfico 110:**

**P14.-Ahora hablando de su prisión preventiva ¿El Abogado Defensor Responsable de su caso sigue siendo el Abogado de la DPP que lo representó en la audiencia donde se decretó la prisión preventiva/internación provisoria?**



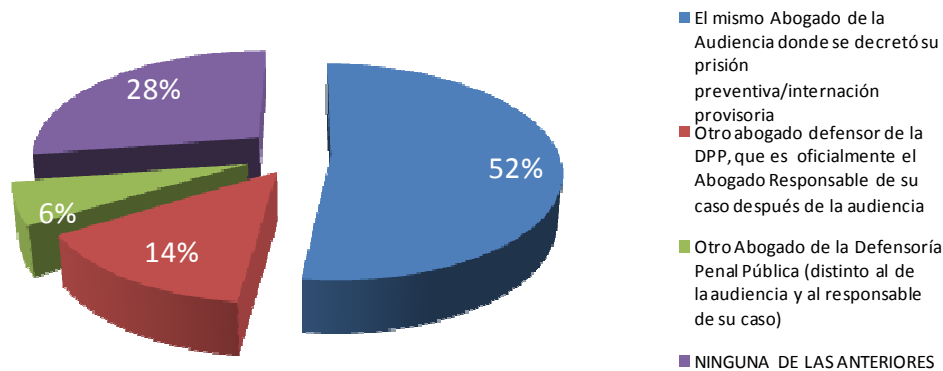
**Tabla 55: Actual abogado en Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

Muestra			Si	No	Ns-Nr
Total		1866	66,3%	25,8%	7,9%
Tipo Entrevistado	Menores	126	54,9%	35,0%	10,1%
	Adultos Hombres	1409	66,1%	25,4%	8,5%
	Adultos Mujeres	331	71,0%	24,4%	4,6%
Visitado en Prisión	Si	1352	72,8%	26,7%	0,5%
	No	514	49,8%	23,6%	26,6%

Al ser consultados por el o los abogado(s) de la defensoría penal pública que los ha visitado desde que están en Prisión Preventiva o Internación Provisoria, el 51% de los entrevistados señala que lo ha visitado el mismo abogado defensor de la audiencia, mientras que el 14% indica que recibió visitas de un nuevo abogado que es el responsable de su caso en su actual condición. Finalmente un 28% desconoce que personal específico de la DPP los visito y un 6% reconoce visitas de otros abogados que no tienen relación con su caso.

**Gráfico 111: Visitas desde que está en Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

P15.- ¿Quién de las siguientes personas de la DPP que le voy a nombrar lo ha visitado desde que está en Prisión Preventiva o Internación Provisoria? (Respuesta Múltiple)



La tabla 56 muestra esta información desagregada por tipo de entrevistado, número de visitas y duración promedio de las entrevistas. Podemos observar que en los casos de los adultos imputados, estos independientes de su sexo han sido visitados en proporción similar por cada tipo de abogado que ha recurrido a verlos.

La excepción son los menores, que en relación a los adultos proporcionalmente han recibido más visitas de abogados distintos a los que comparecieron a la audiencia, específicamente en un 21,5% correspondieron a los nuevos abogados responsables de su causa y en un 15,5% a otros abogados de la defensoría penal pública.

En todos los segmentos de los distintos tipos de visita de abogados el promedio de visitas es 4 o 5, con tiempos de duración que generalmente fluctúan entre 9 y 13 minutos.

**Tabla 56: Visitas desde que está en Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

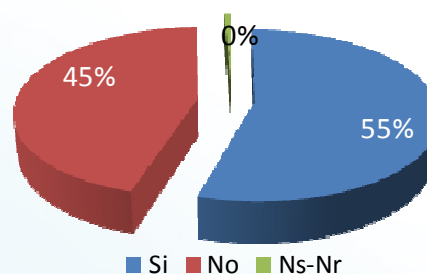
P15.- ¿Quién de las siguientes personas de la DPP que le voy a nombrar lo ha visitado desde que está en Prisión Preventiva o Internación Provisoria? (Respuesta Múltiple)

El mismo Abogado de la Audiencia ...		BASE	%	N° Visitas Promedio	Duración Promedio
Total		1866	53,2	4	10
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	126	46,9	4	12
	Adultos Hombres	1409	52,4	4	9
	Adultos Mujeres	331	58,7	4	11
VISITADO EN PRISIÓN	Si	1352	74,2	4	10
Otro abogado defensor de la DPP ...		BASE	%	N° Visitas Promedio	Duración Promedio
Total		1866	14,4	5	11
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	126	21,5	4	12
	Adultos Hombres	1409	13,8	5	10
	Adultos Mujeres	331	14,2	4	13
VISITADO EN PRISIÓN	Si	1352	20,1	5	11
Otro Abogado de la Defensoría Penal Pública...		BASE	%	N° Visitas Promedio	Duración Promedio
Total		1866	6,4	5	9
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	126	15,5	5	13
	Adultos Hombres	1409	5,7	4	7
	Adultos Mujeres	331	6	6	12
VISITADO EN PRISIÓN	Si	1352	9	5	9

Entre los imputados que han sido visitados, un 55% opina que la cantidad de visitas que ha recibido es la adecuada. Este porcentaje es mayor entre los menores (65,2%).

**Gráfico 112: Opinión de la cantidad de visitas**

P18.- ¿Le ha parecido adecuada esa cantidad de visitas?



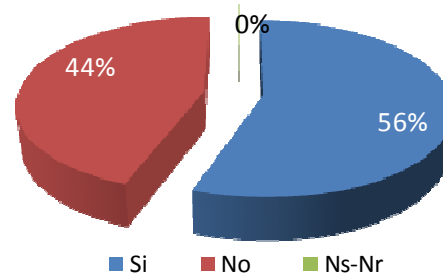
**Tabla 57: Opinión de la cantidad de visitas**

Muestra			Si	No	Ns-Nr
Total		1340	54,6%	44,8%	0,6%
Tipo Entrevistado	Menores	103	65,2%	34,8%	0,0%
	Adultos Hombres	987	52,6%	47,1%	0,4%
	Adultos Mujeres	250	57,7%	40,6%	1,7%
Visitado en Prisión	Si	1340	54,6%	44,8%	0,6%

Respecto a la información que recibieron los imputados de conocer con qué frecuencia lo visitaría un Abogado Defensor, un 56% señala que si recibió esta información, porcentaje que en el caso de los mayores es significativamente mayor (71,6%).

**Gráfico 113: Información sobre frecuencia de visitas**

P20.- ¿Le informaron con qué frecuencia lo visitaría un Abogado Defensor?



**Tabla 58: Información sobre frecuencia de visitas**

Muestra			Si	No	Ns-Nr
Total		1340	55,5%	44,3%	0,1%
Tipo Entrevistado	Menores	103	71,6%	28,4%	0,0%
	Adultos Hombres	987	51,7%	48,1%	0,2%
	Adultos Mujeres	250	63,1%	36,9%	0,0%
Visitado en Prisión	Si	1340	55,5%	44,3%	0,1%

El cuadro 7 nos muestra la frecuencia diaria en que el imputado es visitado por el abogado defensor.

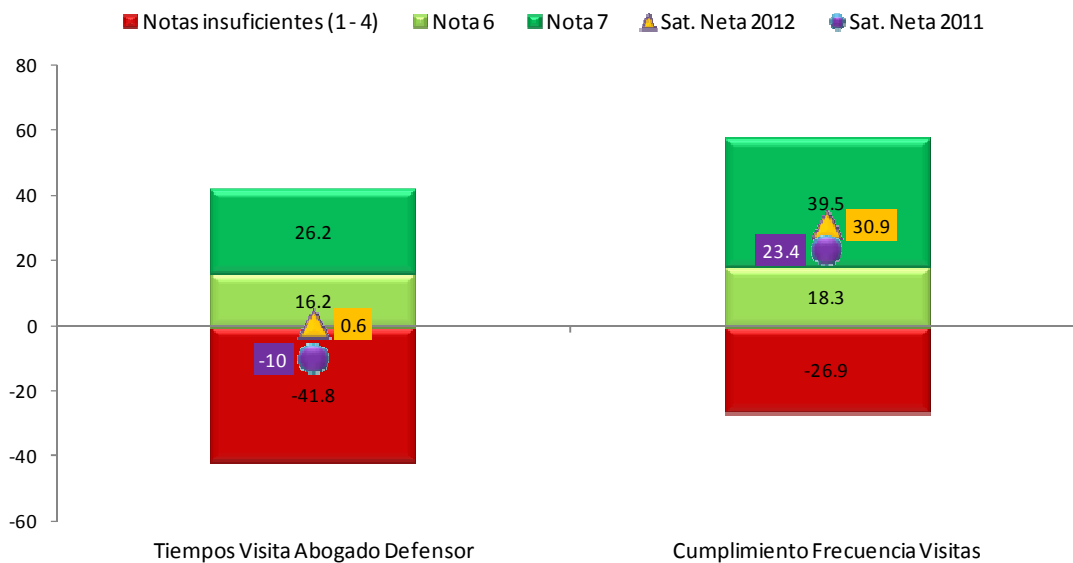
**Cuadro 7: Estadígrafos Frecuencia de Visita**

Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
14.99	15.00	15	3.158	1	60

El gráfico 114 muestra que los niveles de satisfacción con el cumplimiento de la frecuencia de las visitas (30,9) son positivos y mejores a los obtenidos en la medición 2011. No obstante está aún muy por debajo del estándar de satisfacción.

Respecto de los tiempos de las visitas estos son considerados insatisfactorios para gran parte de los imputados (-41,8%), obteniéndose apenas 0,6 puntos de satisfacción neta, aunque mejora en relación a lo obtenido el 2011.

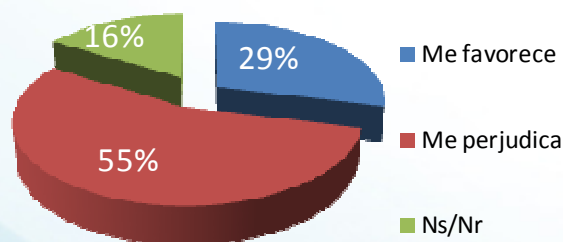
**Gráfico 114: Satisfacción con el Tiempo y Frecuencia de las Visitas**



Entre los imputados que declaran haber sido visitados por más de un abogado de la DPP, se les consultó si esta situación los favorece o los perjudica. El 55% cree que los perjudica, porcentaje que aumenta a un 80% en los menores

**Gráfico 115: Opinión sobre la visita de más de un abogado**

P21.- ¿El hecho de que lo haya visitado más de un Abogado de la Defensoría Penal Pública, siente que lo favorece o que lo perjudica?



**Tabla 59: Opinión sobre la visita de más de un abogado**

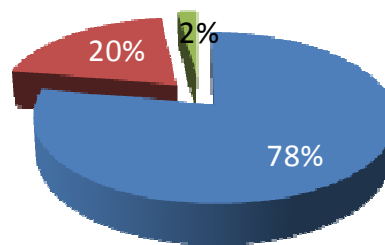
Muestra		Me favorece	Me perjudica	Ns/Nr	
Total		51	28,7%	55,1%	16,2%
Tipo Entrevistado	Menores	8	19,8%	80,2%	0,0%
	Adultos Hombres	35	31,3%	48,4%	20,2%
	Adultos Mujeres	8	24,7%	63,5%	11,9%
Visitado en Prisión	Si	51	28,7%	55,1%	16,2%

En cuanto a las condiciones de privacidad en que se desarrollaron las conversaciones con el Abogado Defensor, el 78% de los imputados declara que siempre tuvieron un carácter privado, situación que en el caso de las mujeres adultas solo fue de un 68,5%.

**Gráfico 116: Condiciones de privacidad de las visitas del abogado**

P22.-En esa(s) visita(s), la(s) conversación(es) con el Abogado Defensor han sido...

- Siempre en forma privada
- Siempre en presencia de otras personas
- Algunas en forma privada y otras en presencia de otras personas



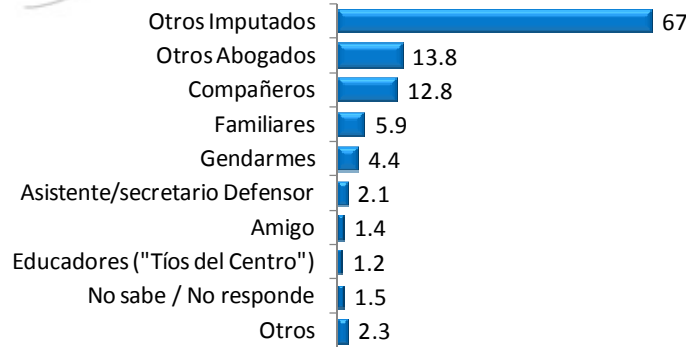
**Tabla 60: Condiciones de privacidad de las visitas del abogado**

Muestra		Siempre en forma privada	Siempre en presencia de otras personas	Algunas en forma privada y otras en presencia de otras personas	
Total		1340	77,9%	20,0%	2,0%
Tipo Entrevistado	Menores	103	85,4%	14,6%	0,0%
	Adultos Hombres	987	79,7%	18,3%	2,1%
	Adultos Mujeres	250	68,5%	28,7%	2,7%
Visitado en Prisión	Si	1340	77,9%	20,0%	2,0%
	No	-	-	-	-

Entre quienes señalan que en las visitas del abogado defensor han estado acompañado por otras personas, el 67% declara que han compartido la visita con otros imputados.

**Gráfico 117:**

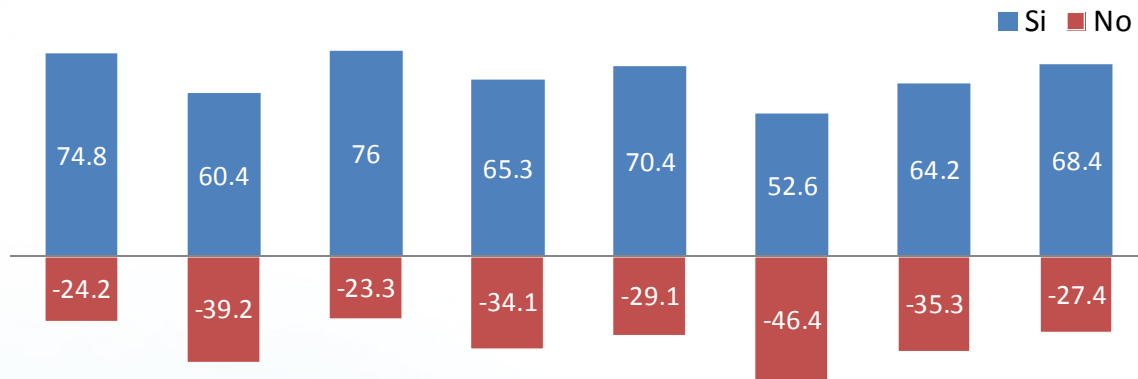
P22.1- ¿Quiénes están presentes en la visita del abogado defensor?(%)



En lo que respecta a las visitas que ha realizado el abogado defensor, se observa en el gráfico siguiente N° 118, que las actividades con la menor frecuencia de realización fueron si “Le pregunto su opinión para elegir la alternativa más adecuada” (52,6%) y si “Le informaron sobre el estado de la investigación que realiza el fiscal en su contra” (60,4%).

Al observar el cumplimiento de actividades en las visitas por tipo de entrevistado, vemos que en todas las actividades consultadas han sido realizado con mayor frecuencia entre los menores de edad.

**Gráfico 118: Cumplimiento de Actividades del Abogado en Visita (%)**



- a. ¿El defensor le informó sobre por qué el juez decretó la Prisión Preventiva?
- b. ¿El Defensor le ha informado sobre el estado de la investigación que realiza el fiscal en su contra?
- c. ¿Le preguntó por los hechos sucedidos y las pruebas que usted podría aportar?
- d. ¿El defensor le ha explicado las alternativas que tiene para su defensa?
- e. ¿El Defensor le ha informado sobre las consecuencias jurídicas que puede tener para ud. esta investigación penal?
- f. ¿Le ha pedido su opinión para elegir la alternativa que parece más adecuada?
- g. ¿Usted le ha sugerido al Defensor alternativas o ideas para llevar adelante la investigación?
- h. (Sólo si dice Si en "g") ¿El defensor las ha tomado en cuenta?

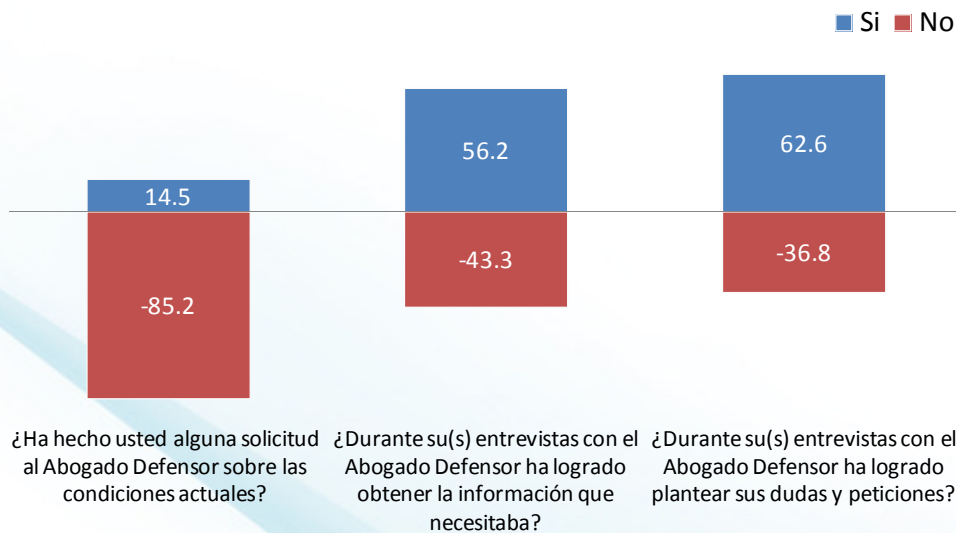


**Tabla 61: Cumplimiento de Actividades del Abogado en Visita**

% Verticales SI	Total	TIPO DE ENTREVISTADO			VISITADO EN PRISIÓN
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Si
<b>BASE</b>	<b>1340</b>	<b>103</b>	<b>987</b>	<b>250</b>	<b>1340</b>
a. ¿El defensor le informó sobre por qué el juez decretó la Prisión Preventiva (Internación Provisoria)?	74,8	80,6	73,9	75,6	74,8
b. ¿El Defensor le ha informado sobre el estado de la investigación que realiza el fiscal en su contra?	60,4	71,3	58,9	61,4	60,4
c. ¿Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y las pruebas que usted podría aportar?	76	88,5	74,8	75,5	76
d. ¿El defensor le ha explicado las alternativas que tiene para su defensa?	65,3	80,9	62,4	69,7	65,3
e. ¿El Defensor le ha informado sobre las consecuencias jurídicas que puede tener para ud. esta investigación penal?	70,4	77,3	68,4	74,7	70,4
f. ¿Le ha pedido su opinión para elegir la alternativa que le parece más adecuada?	52,6	64,1	49,3	59,8	52,6
g. ¿Usted le ha sugerido al Defensor alternativas o ideas para llevar adelante la investigación?	64,2	64,5	62,6	69,7	64,2
<b>BASE</b>	<b>897</b>	<b>66</b>	<b>650</b>	<b>181</b>	<b>897</b>
h. (Sólo si dice SI en "g") ¿El defensor las ha tomado en cuenta?	68,4	78,8	64,9	76,2	68,4

Respecto de la actuación del propio imputado en las visitas, sólo un 14,5% de ellos ha aprovechado las instancias para hacer alguna solicitud (7% entre los menores). Por otra parte un 56,2% declara que ha logrado obtener la información que necesitaba (71,9% en menores) y un 62,6% dice que han logrado plantear sus dudas y peticiones (76,5% entre los menores).

**Gráfico 119: Cumplimiento de Actividades por parte del Imputado con las visitas**



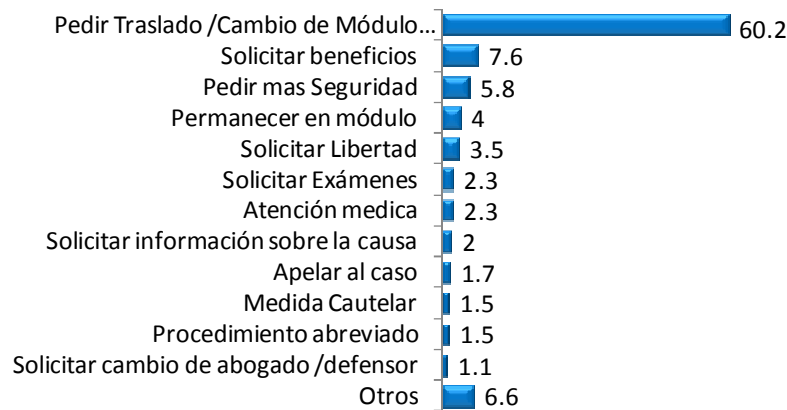
**Tabla 62: Cumplimiento de Actividades por parte del Imputado con las visitas**

Muestra		¿Ha hecho usted alguna solicitud al Abogado Defensor sobre las condiciones actuales?	¿Durante su(s) entrevistas con el Abogado Defensor ha logrado obtener la información que necesitaba?	¿Durante su(s) entrevistas con el Abogado Defensor ha logrado plantear sus dudas y peticiones?	
Total		<b>1340</b>	<b>14,5</b>	<b>56,2</b>	<b>62,6</b>
Tipo Entrevistado	Menores	<b>103</b>	7	71,9	76,5
	Adultos Hombres	<b>987</b>	16,3	52,4	58,9
	Adultos Mujeres	<b>250</b>	11,1	63,8	70,5

Entre quienes han hecho solicitud al abogado sobre las condiciones en que se encuentran, en el grafico 120 se observa que un 60% pide que cambien de lugar donde cumple la pena, le siguen en las demandas las peticiones de solicitar beneficios en general, y que entreguen mayor seguridad, con un 7,6% y 5,8% respectivamente.

**Gráfico 120: Solicitudes requeridas (%)**

P24.1- ¿Cuál fue su solicitud?(Respuesta Múltiple)



En cuanto a la recepción de las demandas de parte del abogado defensor, un 37,5% de los encuestados señalan que se les acogió la petición en tanto que un 31,8% considera que no se hizo nada.

**Gráfico 121: Recepción de Solicitudes por parte de Abogado Defensor (%)**

P24.2- ¿Qué hizo el Abogado Defensor al respecto? (Respuesta Múltiple)

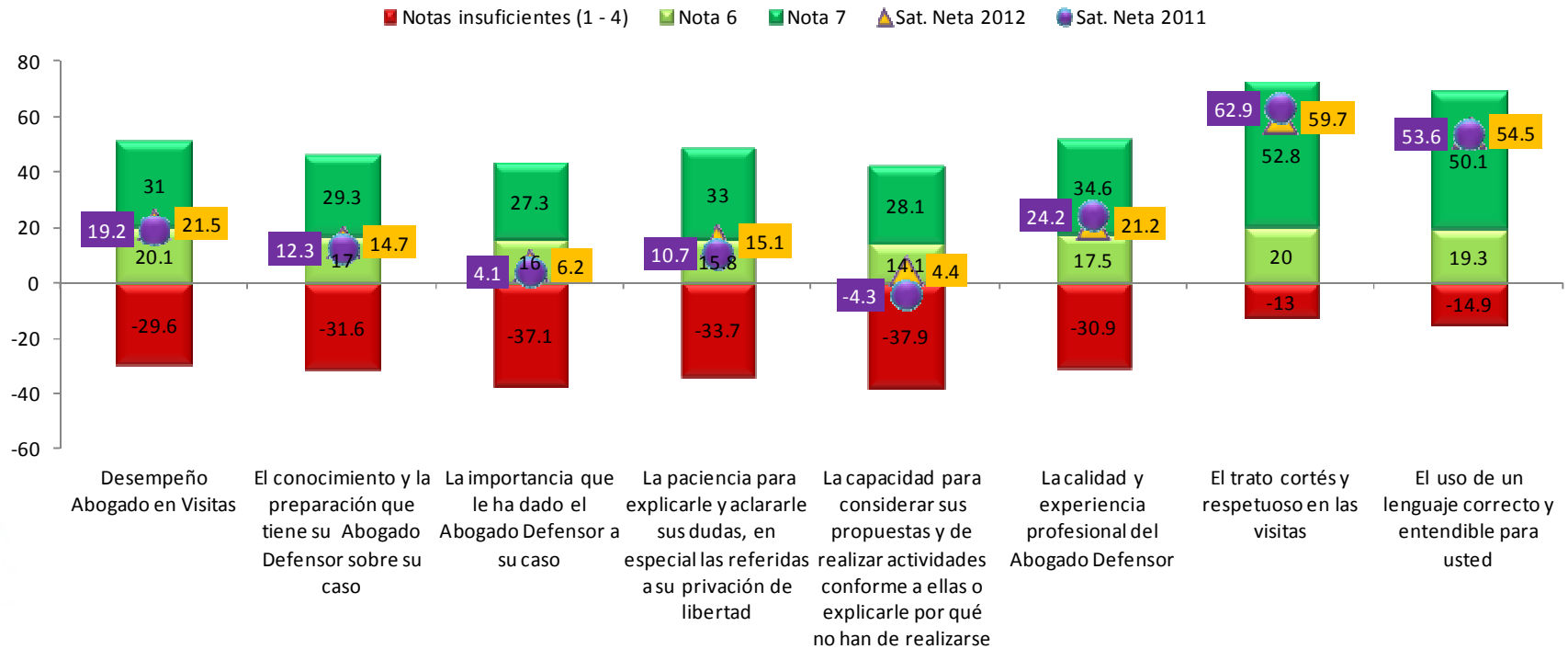


En el gráfico 122 se muestra el nivel de satisfacción global con el desempeño del defensor durante la visita y una serie de atributos específicos en relación a la misma. Se observa que el nivel de satisfacción neta global prácticamente se mantiene de una medición a otra (si bien sube ligeramente el 2012, la variación no es estadísticamente significativa), no obstante el puntaje obtenido de 21,5 puntos está por debajo del estándar de calidad.

De los atributos específicos, los que tienen mejor evaluación tienen relación con la valoración que el imputado hace de las condiciones personales del abogado, como lo es “el trato cortés y respetuoso” (59,7) y “el uso de un lenguaje correcto y entendible” (54,5).

Por contraste los atributos que tienen menor calificación en el indicador de satisfacción neta son los aspectos relacionados con la importancia que le otorga el abogado respecto al caso (6,2 puntos) y de las consideraciones que hace respecto a las propuestas sugeridas por el imputado (4,4 puntos).

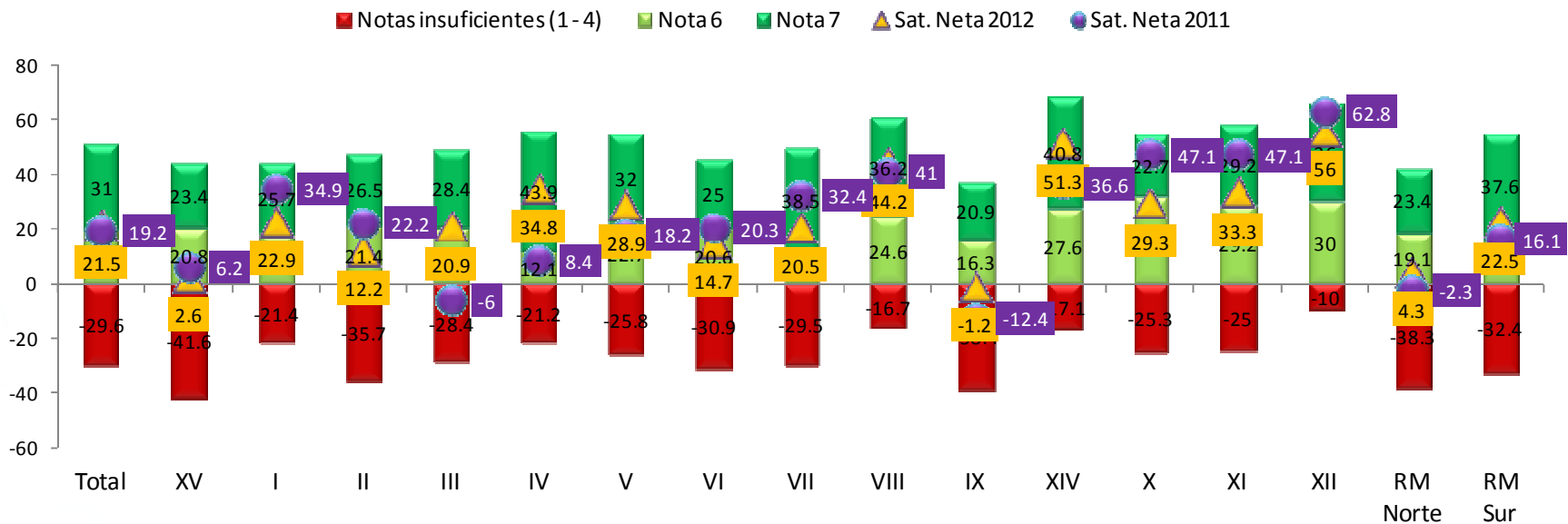
Gráfico 122: Satisfacción Dimensión desempeño del Defensor en la Visita



Al desagregar la información por región, se observa que las regiones con mayores niveles de satisfacción neta en relación al desempeño del defensor durante las visitas, son Magallanes con 56 puntos (que sin embargo baja su evaluación en comparación al año 2011) y Los Ríos con 51,3 puntos, esta última con un aumento significativo en comparación con el 2011. Las otras regiones que presentan mejoras significativas en su desempeño en comparación con la medición anterior son; Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Región Metropolitana Sur y Temuco, aunque esta última mantiene una evaluación negativa.

Por otro lado las disminuciones mas bruscas en la satisfacción neta en comparación con el 2011 se presentan en; Arica, Antofagasta, O'Higgins, Maule y Aysén.

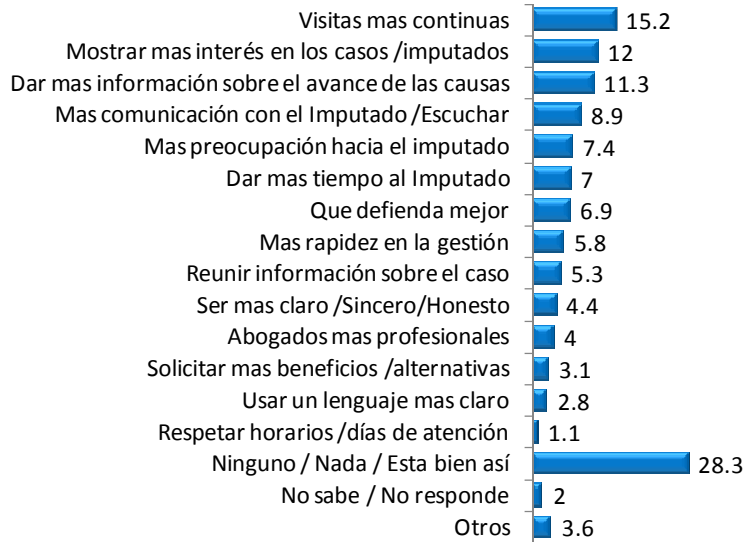
**Gráfico 123: Satisfacción Dimensión desempeño del Defensor en la Visita según Región**



En el gráfico 124, se exponen los aspectos que mejorarían del desempeño del Defensor Público durante su Prisión Preventiva o Internación Provisoria.

**Gráfico 124: Aspectos de Mejoramiento Durante Visita en Prisión Preventiva o Internación Provisoria (%)**

P26.1.- ¿Qué aspectos mejoraría del desempeño del Defensor Público durante su Prisión Preventiva o Internación Provisoria? (Respuesta Múltiple)



Las principales demandas de mejoramiento que solicitan los imputados respecto de la experiencia de servicio que tienen de los abogados cuando los visitan estando ya en Prisión Preventiva o Internación Provisoria son; la “Continuidad en las visitas” con un 15,2%, el “Mostrar un mayor interés en los casos” y “Entregar más información sobre el avance de las causas” con un 12% y 11,3% respectivamente.

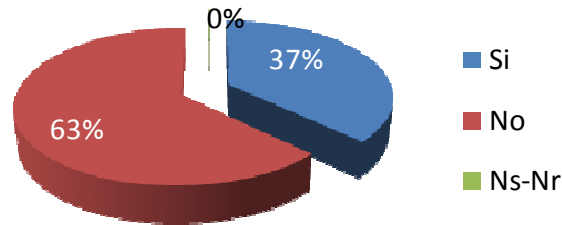
**Audiencias Posteriores a la que Decretó la Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

Se les consulto a los imputados si habían concurrido a más audiencias luego que se decretara la Prisión Preventiva o Internación Provisoria.

Casi dos tercios de los imputados encuestados (63%) declaran haber asistido audiencias posteriores; internos que en promedio han concurrido a nuevas audiencias entre 2 y 3 veces.

**Gráfico 125: Concurrencia a más Audiencias Posteriores a la que decretó la Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

P29.- ¿Ha concurrido a más audiencias luego de que se decretó su Prisión Preventiva o Internación Provisoria?



**Cuadro 8: Estadígrafos de Concurrencia a Audiencias Posteriores**

Media	Mediana	Moda	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
2.62	2.00	1	2.114	1	20

Quienes han asistido a nuevas audiencias principalmente fueron en un 29,5% para preparar el “juicio oral”, en un 15% por “medidas cautelares” y un 9,1% para “cierre de investigación”.

**Gráfico 126: Sobre que fueron las Audiencias Posteriores a la que decretó la Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

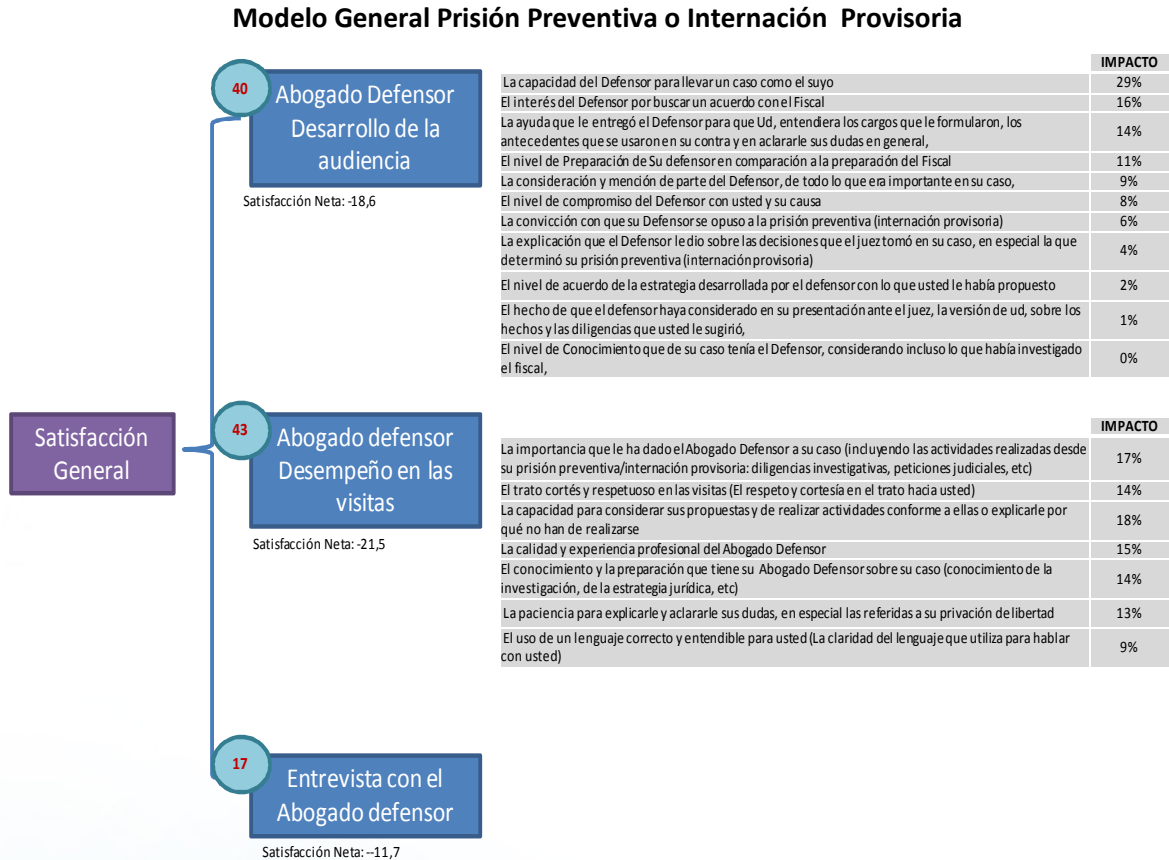
P29.1- ¿Sobre qué fue(ron) esa(s) Audiencias? (Respuesta Múltiple)



2.8.2.5 Activa Track Sat

i. Activa Track Sat

En el caso de Prisión Preventiva o Internación Provisoria, el modelo propuesto, a nivel global, es:



El modelo nos indica que el nivel de satisfacción global con el servicio de la DPP, en caso de imputados con Prisión Preventiva o Internación Provisoria, depende casi con igual relevancia de la labor que desarrolla el abogado defensor durante las visitas a los imputados (43%) como del desempeño que tiene durante el desarrollo de la audiencia (40%). Finalmente la dimensión “La entrevista con el abogado” tiene una importancia de 17% en la determinación de los niveles de satisfacción global.

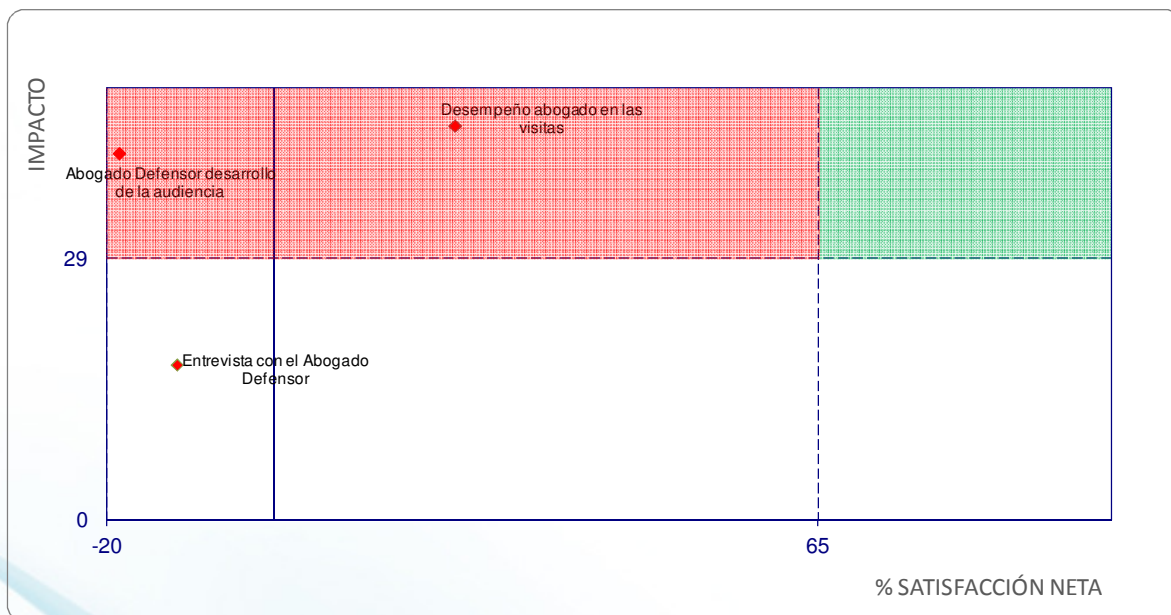
La evaluación del aspecto general “La entrevista con el abogado defensor” no considero medir la satisfacción de atributos específicos, ya que la categoría por si solo pretende referirse a lo sucedido con el Abogado Defensor antes de la Audiencia en que se discutió y decretó la prisión preventiva o internación provisoria.



ii. Mapas de Fortalezas y Debilidades

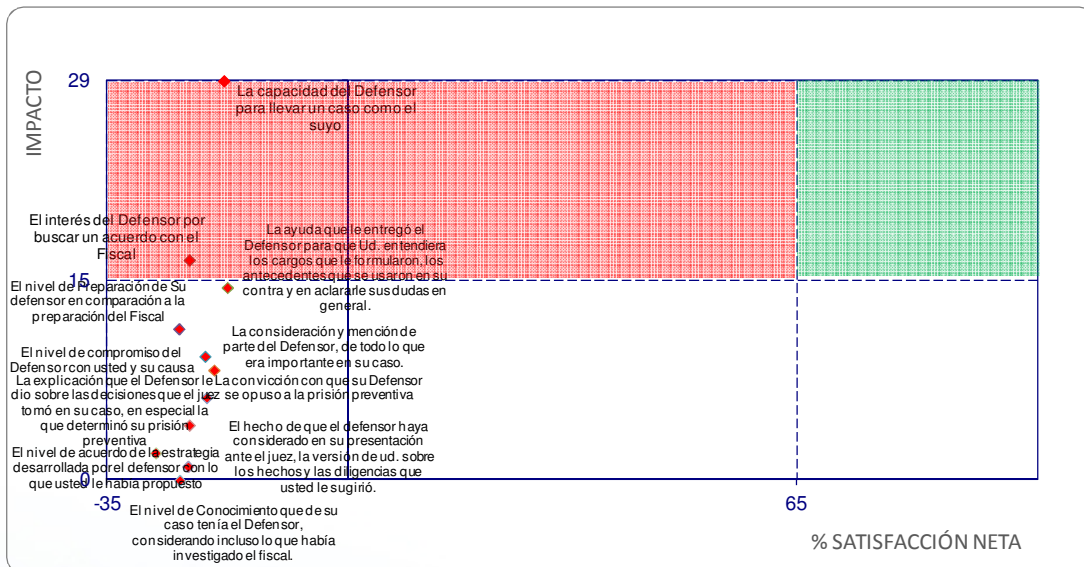
Al posicionar en un mapa de fortalezas y debilidades las dimensiones que definen los niveles de satisfacción global con el servicio de la DPP, podemos observar claramente que las tres dimensiones consideradas están muy por debajo del estándar de calidad (punto 65 en el eje X). A su vez, podemos ver el alto impacto que tienen en la satisfacción global con la DPP las dimensiones de desempeño del abogado, tanto en su etapa del desarrollo de la audiencia como en la fase posterior de visitas a los imputados en internación provisoria. Son entonces ambas instancias las que debieran ser los focos prioritarios de mejoramiento.

**Gráfico 124: Mapa General de Prisión Preventiva o Internación Provisoria**



Al analizar cada uno de los aspectos específicos de la dimensión Desempeño del Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia, visualizamos que la satisfacción neta en cada uno de los atributos medidos, están bajo el estándar de calidad de 65 puntos. Sin embargo, debido a que tienen un mayor impacto al esperado, los focos prioritarios de mejora deben dirigirse a la “percepción acerca de la capacidad profesional del defensor para llevar un caso como el suyo” y “al interés que demuestra en defensor por encontrar un acuerdo con la fiscalía”.

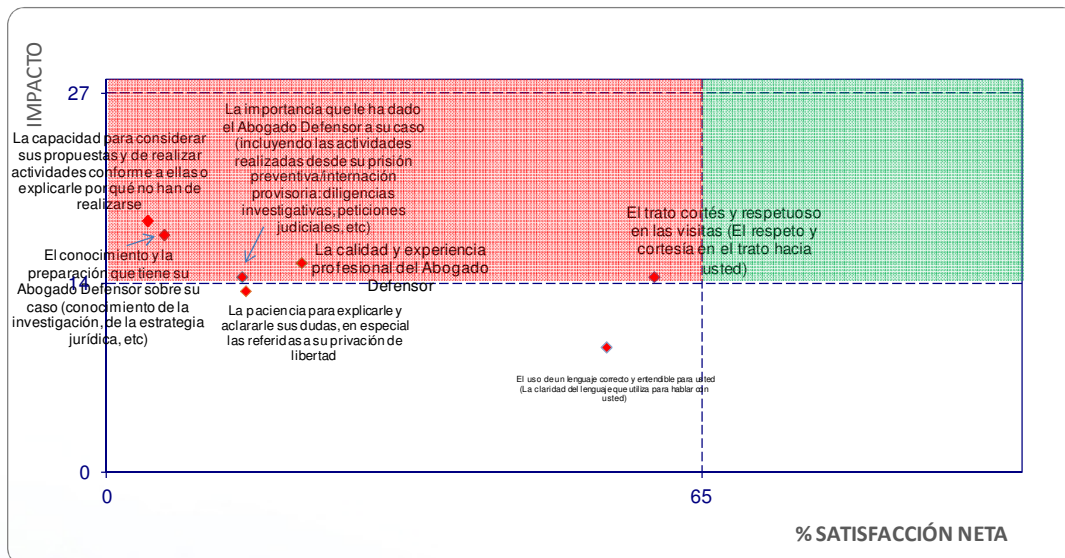
**Gráfico 125: Mapa General “Desempeño durante Audiencia”**



En el mapa de desempeño del abogado durante las visitas, se observa que al igual que en la dimensión anterior todos los atributos están bajo el estándar de calidad. Sin embargo y a diferencia de los aspectos en el desarrollo de la audiencia, en las visitas la mayoría de los aspectos están posicionados en el cuadrante de alto impacto por lo que su priorización es más compleja, recomendándose fortalecer el desempeño de cada uno de ellos.

Teniendo en cuenta la distancia de desempeño que presentan para lograr un estándar de calidad se deben mejorar los siguientes aspectos: “la capacidad para considerar sus propuestas y actuar conforme a ellas”, “conocimiento y preparación sobre el caso”, “importancia dada por el abogado al caso”, “calidad y experiencia profesional” y “trato y respeto en las visitas”.

**Gráfico 126: Mapa General “Abogado durante las visitas”**



### Anexo: Tablas de satisfacción neta según regiones

	Alta satisfacción, alto impacto
	Alta satisfacción, bajo impacto
	Baja satisfacción, alto impacto
	Baja satisfacción, bajo impacto

Tabla 63: Dimensiones Satisfacción Global según Regiones

	Nacional	RM Norte	RM Sur	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII
Entrevista con el abogado Defensor	-11,7	-33,7	-13,5	-18,9	-14,7	2,2	-25,3	-1,1	-5,2	-12,3	-4,9	10,1	-29,5	7,8	0	24	1,5
Abogado Defensor en el desarrollo de la audiencia	-18,6	-31,8	-23,4	-25,3	-32	-20,6	-29,7	5,3	-12,3	-22,1	-5	1,8	-32	-6,1	8,9	26,9	1,4
Abogado defensor en las visitas	21,5	4,3	22,5	2,6	22,9	12,2	20,9	34,8	28,9	14,7	20,5	44,2	-1,2	29,3	51,3	33,3	56

Tabla 64: Atributos dimensión “Abogado Defensor en Desarrollo Audiencia” según regiones

	Nacional	RM Norte	RM Sur	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII
1. La ayuda que le entregó el Defensor para que Ud. entendiera los cargos que le formularon, los antecedentes que se usaron en su contra y en aclararle sus dudas en general.	-17,7	-35,4	-13,7	-26,3	-34,4	-12,1	-29,7	-1,1	-10,7	-33,7	-11,9	0,6	-26,2	-8,1	0	24	2,9
2. El hecho de que el defensor haya considerado en su presentación ante el juez, la versión de ud. sobre los hechos y las diligencias que usted le sugirió.	-23,4	-39,9	-19,6	-40,4	-38,3	-20,6	-24,8	-6,4	-16,7	-34,7	-16	-6,1	-38,8	-4	-10,9	7,7	4,3
3. El nivel de acuerdo de la estrategia desarrollada por el defensor con lo que usted le había propuesto	-28,1	-47,2	-24,7	-30,9	-39,1	-26,2	-40,6	-14	-24,2	-32,6	-15,3	-14,1	-42,7	-4	-15	12	-8,8
4. La convicción con que su Defensor se opuso a la prisión preventiva (internación provisoria)	-20,7	-30,3	-16	-27,6	-33,6	-26,2	-21,8	-5,3	-19,2	-34,7	-12,1	-3,7	-37,9	-8,1	-5,9	0	2,9
5. La consideración y mención de parte del Defensor, de todo lo que era importante en su caso.	-20,9	-32,8	-14,5	-32,7	-32,8	-22,4	-31,7	-8,5	-14,9	-43,2	-15	-3,7	-38,8	-6,1	1	11,5	4,3
6. El nivel de Conocimiento que de su caso tenía el Defensor, considerando incluso lo que había investigado el fiscal.	-24,6	-38,9	-22	-38,8	-35,2	-19,6	-42,6	-13,8	-19,7	-30,5	-20,8	-5,5	-43,7	-5,1	-6,9	11,5	-1,4
7. La explicación que el Defensor le dio sobre las decisiones que el juez tomó en su caso, en especial la que determinó su prisión preventiva (internación provisoria)	-23,2	-45,5	-22	-30,6	-32,8	-15	-29,7	-2,1	-21,7	-29,5	-21	0,6	-34	-6,1	2	7,7	-5,7
8. El nivel de compromiso del Defensor con usted y su causa	-19,6	-36,9	-18,9	-27,6	-33,6	-22,4	-38,6	-4,3	-12,3	-21,1	-9	-1,2	-29,1	-10,1	7,9	26,9	4,3
9. El nivel de Preparación de Su defensor en comparación a la preparación del Fiscal	-24,7	-43,4	-27,2	-29,6	-34,4	-23,4	-45,5	-11,7	-13,6	-36,8	-14,1	1,8	-35,9	-9,1	1	7,7	-5,8
10. El interés del Defensor por buscar un acuerdo con el Fiscal	-23,2	-40,1	-18,5	-28,6	-34,4	-32,7	-41,6	-9,7	-21,8	-25,3	-17,2	-1,2	-36,9	-5,1	0	11,5	-2,9
11. La capacidad del Defensor para llevar un caso como el suyo	-18,2	-33	-22,4	-27,6	-33,6	-23,4	-16,8	3,2	-12,4	-17,9	-1	4,3	-35	-5,1	8,9	23,1	0

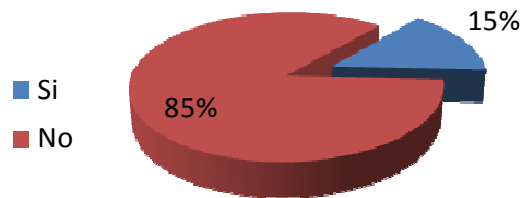
Tabla 65: Atributos dimensión “Abogado en las Visitas” según regiones

	Nacional	RM Norte	RM Sur	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII
El conocimiento y la preparación que tiene su Abogado Defensor sobre su caso (conocimiento de la investigación, de la estrategia jurídica, etc)	14,7	2,1	19,1	-16,9	18,6	1	14,9	31,8	13,4	11,8	6,4	37	-2,3	32	39,7	33,3	44
La importancia que le ha dado el Abogado Defensor a su caso (incluyendo las actividades realizadas desde su prisión preventiva/internación provisoria: diligencias investigativas, peticiones judiciales, etc)	6,2	-6,5	11,6	-16,9	14,3	-6,1	-13,4	21,2	-3,1	-4,4	2,6	33,3	-7	30,7	25,3	25	32
La paciencia para explicarle y aclararle sus dudas, en especial las referidas a su privación de libertad	15,1	-1,1	17,9	-9,1	17,1	4,1	3	34,8	7,2	16,2	6,4	43,5	2,3	28	49,4	29,2	56
La capacidad para considerar sus propuestas y de realizar actividades conforme a ellas o explicarle por qué no han de realizarse	4,4	-15,1	6,9	-15,6	17,1	-4,1	-3	27,3	-3,2	-7,4	5,1	28,3	-10,5	22,7	44,3	25	53,1
La calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor	21,2	6,4	26,2	3,9	30	6,1	28,4	35,4	16,8	8,8	29,5	43,5	5,8	25,3	44,9	34,8	53,1
El trato cortés y respetuoso en las visitas (El respeto y cortesía en el trato hacia usted)	59,7	55,3	61,3	55,8	22,9	42,9	79,1	66,7	69,1	44,1	79,5	76,8	52,3	29,3	89,6	70,8	80
El uso de un lenguaje correcto y entendible para usted (La claridad del lenguaje que utiliza para hablar con usted)	54,5	55,3	61,8	42,9	21,4	37,8	76,1	62,1	62,9	35,3	57,7	65,9	46,5	28	88,3	62,5	76

2.8.2.6 Tasas de Problemas y Reclamos

De manera complementaria a los resultados de satisfacción que obtuvieron las distintas instancias del servicio del abogado defensor, se pregunto directamente a los imputados si habían tenido algún tipo de problema en alguna etapa.

**Gráfico 127: Tasa de problemas con el Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia que decretó la Prisión Preventiva o Internación Provisoria (%)**



Un 15% de los imputados declaro haber tenido algún tipo de problema con el abogado durante la audiencia que decretó la internación provisoria. De ellas un 41,8%, estima que es porque el defensor no le dio importancia suficiente al caso.

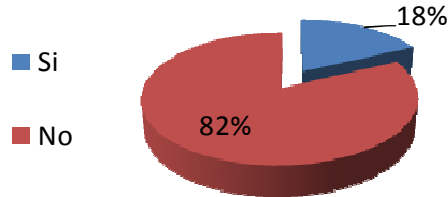
**Gráfico 128: Tipo de Problema con el Abogado Defensor durante el Desarrollo de la Audiencia (%)**

P31.1- ¿Qué tipo de problema se presentó? (Respuesta Espontanea)



Ahora respecto a la existencia de problemas con el abogado defensor estando ya en Prisión Preventiva o Internación Provisoria, la tasa se mantiene casi igual que en la fase de audiencia resolutoria, aumentando de un 15% a un 18% en las visitas a los internos provisorios.

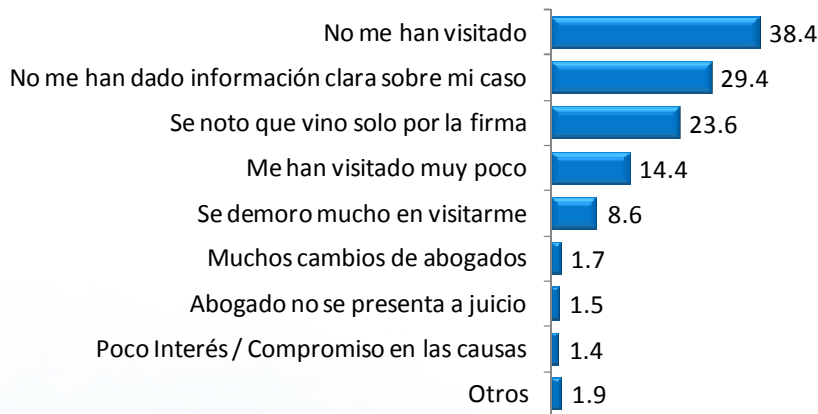
**Gráfico 129: Tasa de problemas con el Abogado en el contacto en Prisión Preventiva o Internación Provisoria (%)**



Las problemas en esta instancias se deben principalmente por motivos de abandono o desinterés del abogado, específicamente por las razones de que “No lo han visitado” con un 38,4%, seguido de que “No le han dado la información clara sobre el caso” con un 29,4% y por notar que “Solo lo visito por la firma” con un 23,6% de los casos que se quejan.

**Gráfico 130: Tipo de Problema con el Abogado Defensor durante el Desarrollo de la Audiencia (%)**

P31.2- ¿Qué tipo de problema se presentó? (Respuesta Espontánea)

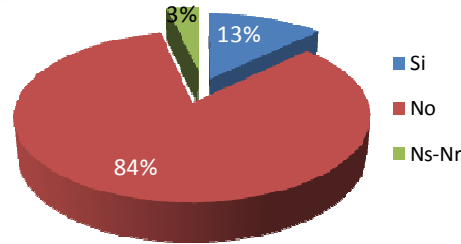


Ahora respecto a la posibilidad real del imputado de establecer un reclamo por los tipos de problemas descritos, un 84% de los casos no saben si pueden hacerlos, y quienes señalan si saber en la práctica no tiene claro a quién debe dirigirse para hacer el reclamo (un 37,3% señala abiertamente cuando se le pregunta que no sabe)



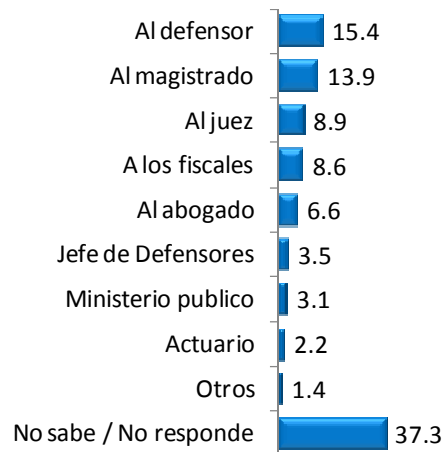
**Gráfico 131:**

P31.3 ¿Sabe si se pueden hacer reclamos por este tipo de problemas?(%)



**Gráfico 132:**

P31.4. ¿A quién se hacen los reclamos por este tipo de problemas?(%)

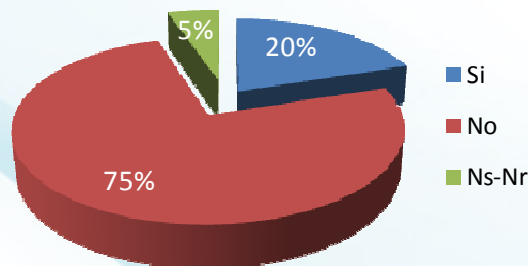


En el gráfico 133 se presenta la tasa de reclamos entre los imputados que señalan haber tenido algún problema con el abogado defensor, ya sea en la instancia de desarrollo de la audiencia resolutoria o durante la visita del abogado a Prisión Preventiva o Internación Provisoria.

Como se puede observar solamente el 20% de los imputados que tuvo algún problema con el abogado presentó un reclamo por el servicio.

**Gráfico 133: Tasa de reclamos**

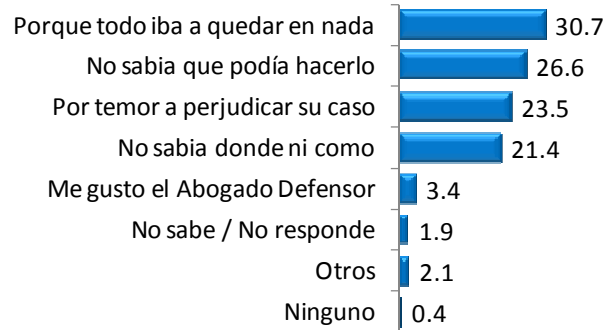
P32.-¿Presentó o piensa presentar un Reclamo por el problema señalado?



Las principales razones para no presentar un reclamo se basan principalmente porque consideran que “Todo va quedar en nada” (30.7%), por “No saber qué podía hacerlo” (26,6%) y “Por temor a perjudicar su caso” (23,5%).

**Gráfico 134: Razones para no presentar reclamos (%)**

P33.- ¿Por qué razón no presentó o no piensa presentar un reclamo? (Respuesta Espontánea)

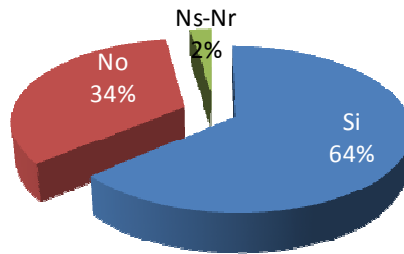


**2.8.2.7 Recomendación**

Al cerrar la evaluación se les pregunto a los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria por el nivel de confianza que finalmente lograron con el servicio que recibieron por parte de la Defensoría Penal Pública.

**Gráfico 135:**

**P37.- En caso de tener nuevamente un problema con la justicia ¿Ud. confiaría su defensa a un Defensor Público? (%)**

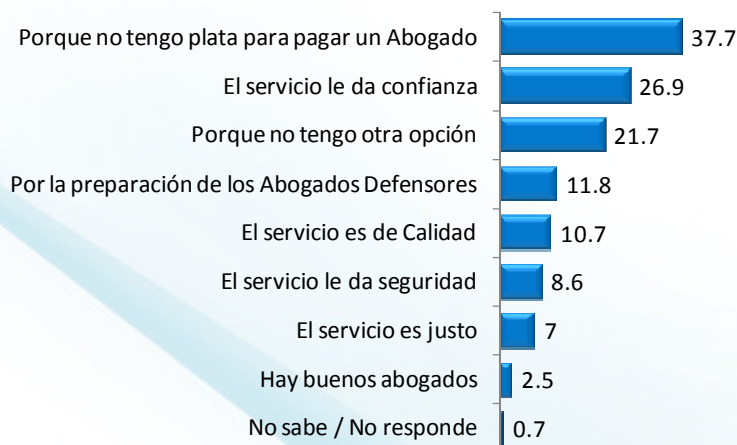


Un 64% de los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria señala que sí volvería a confiar su defensa en un Defensor Público en caso de tener un nuevo problema con la justicia.

Respecto de las razones para por las cuales volverían a confiar en la Defensoría Penal Pública, en un 59,4% de los casos lo haría por no tener otra opción o recursos para considerar otra alternativa de defensa. Por otro lado un 26,9% de los imputados señalan directamente que el servicio le da confianza, un 11,85% por que confía en la preparación de los abogados y un 10,7% estima que el servicio es de calidad.

**Gráfico 136: Razones de Confiar su defensa a un Defensor Público (%)**

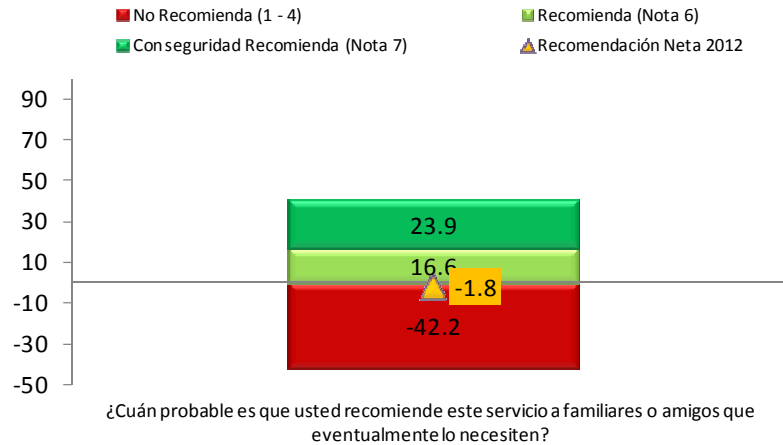
**P38.- ¿Por qué lo haría? (Pregunta Espontánea)**



Finalmente el gráfico 137 entrega resultados de la consulta que se les hizo a los imputados respecto a que si recomendarían el servicio de la defensoría penal pública a familiares o amigos en la eventualidad de que lo necesiten.

**Gráfico 137: Recomendación Defensor Público**

P39.- En una escala de 1 a 7, en donde “1” significa “Completamente seguro que NO recomendaría” y “7” significa “Completamente seguro que SÍ recomendaría”, de acuerdo a su experiencia con el servicio brindado de la DPP a través del Defensor Público ¿Cuán probable es que usted recomiende este servicio a familiares o amigos que eventualmente lo necesiten?



Los resultados de recomendación son negativos, más del 40% de los casos (-42,2%) señala directamente que no recomendaría.

## 2.9 Hallazgos y Recomendaciones: Calidad de Atención a Imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>Se aprecia una evaluación en general negativa del servicio prestado por la DPP por parte de los imputados en prisión preventiva. Sin embargo se observa una mejoría respecto a la medición de 2011</b></p>	<p>Se explica esta evaluación negativa por los resultados que alcanzan dos de las instancias de servicios fundamentales: la Entrevista Previa a la Audiencia (-45,4%) y el Desarrollo de la Audiencia (-50,6%). La excepción, es el desempeño del abogado en las visitas que alcanza a los 21,5 puntos de satisfacción neta.</p> <p>En todo caso, se mejora respecto a 2011. Pues este año se obtiene una satisfacción neta cercano a cero (-0.3). El 2011 era de -12,2.</p> <p>También hay diferencia entre quienes no fueron visitados por el defensor. En efecto, si bien los niveles de satisfacción neta entre ambos grupos son bajos, tratándose de quienes han sido visitados en la Prisión Preventiva o Internación Provisoria es de 13 puntos). Los</p>	<p>Se trata de un área particularmente sensible para la defensa, dado que se trata de imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria, por lo que existen diversos aspectos que deben ser especialmente tratados. Es así, que uno de los reclamos más frecuentes se refiere a la frecuencia de las visitas y obtener mayor información para el caso.</p>	<p>Se preste especial atención que las tres dimensiones tomadas en consideración, a saber , desempeño del defensor en las visitas; defensor durante la audiencia y entrevista del imputado con su defensor se hallan por debajo del estándar de calidad fijado en 65 puntos.</p> <p>Estos ámbitos debe fijarse como focos prioritarios para mejorar la calidad del servicio en esta instancia.</p>

	<p>imputados que no han recibido visitas en Prisión Preventiva o Internación Provisoria presentan un nivel de satisfacción neto negativo (-34,5 puntos).</p>		
--	--	--	--

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>La apreciación a nivel regional nos muestra resultados dispares. En todo caso, en general son bastante negativos</b></p>	<p>Los mejores niveles se encuentran en Aysén (37 puntos), Biobío (36 puntos) y Los Ríos (28,7 puntos). En todo caso, muy por debajo del estándar de calidad de 65 puntos.</p> <p>Sin embargo, existen situaciones que son críticas: RM Norte (-28,8); La Araucanía (-25,2) y Atacama (-24,3). Situación que también se apreciaba en 2011, por lo que no se observa una especial mejoría.</p>	<p>Debe considerarse estas diferencias regionales, pues puede afectar la globalidad en los resultados de la institución.</p>	<p>Debe disponerse de estrategias de mejoramiento en aquellas regiones donde se aprecian resultados negativos, sobre todo, si no han mejorado sus tasas respecto del año anterior. Así sucede con la RM Norte, Atacama y La Araucanía.</p> <p>Para ello, deben tomarse en cuenta las particularidades de cada región.</p> <p>Lo anterior, en todo caso, no supone dejar de lado políticas de mejoramiento en otras regiones, pues en todas ellas los resultados no son positivos, al estar por debajo del umbral mínimo.</p>

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<b>Entrevista con el defensor. Un alto porcentaje declara no haber sido entrevistado ni antes ni durante la audiencia donde se decretó la Prisión Preventiva o Internación Provisoria.</b>	Un 55% declaró de los imputados declaró haber sido entrevistado antes de la primera audiencia. Un 31% durante la audiencia y un 14% en ninguno de estas instancias.	Los imputados que declararon no haber conversado ni antes ni durante la audiencia declararon que su situación hubiera sido distinta de haber sido entrevistados (84%). Porcentaje que sube respecto de los menores (92,8%).  Al respecto, debe tomarse en cuenta que un 57% de los encuestados estimó que el defensor no disponía de todos los antecedentes. En todo caso, la apreciación de la actuación del defensor durante la audiencia mejora en relación a 2011.	Deben establecerse protocolos que impongan al defensor la obligación de entrevistarse, pues aquello incide directamente en la calidad de la defensa. Más aún si los propios imputados afirman que aquello mejoraría el conocimiento de la causa.
<b>La apreciación del desempeño del defensor cambiaría si no estuviera en Prisión Preventiva o Internación Provisoria</b>	Un 50% señaló que la evaluación probablemente cambiaría si no estuviera en Prisión Preventiva o Internación Provisoria.  Por otro lado, un 48% declaró que su apreciación sería la misma, independiente de su situación.	Para los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria existe en general la idea de que el defensor no ha hecho bien su trabajo y por eso no está libre. Asimismo, que debe tener un mayor compromiso.	Si bien se trata de apreciaciones, explicables por la condición en que se halla el imputado, deben ser consideradas al momento de disponer de políticas de mejoramiento. Más todavía tomando en cuenta lo expuesto precedentemente, respecto a las entrevistas



<p><b>Respecto a la actuación posterior a la audiencia, constituye una factor de satisfacción las visitas del mismo defensor</b></p>	<p>Un 66% señala que su abogado defensor sigue siendo el mismo que lo representó en la audiencia. En el caso de los menores esta cifra baja a un 54,9%.</p> <p>Respecto a las visitas, quienes han sido visitados un 72,8 señalan que su defensor sigue siendo el mismo, en tanto respecto de quienes no han sido aun visitados por el defensor, en la mitad de los casos (49,8 %) señalan que el abogado se mantuvo.</p>	<p>Las visitas del mismo defensor constituyen un factor de confianza para el imputado, considerando que un 55% estima que la visita de más de un abogado lo perjudica (con los menores este porcentaje aumenta a 80%).</p>	<p>Procurar establece mecanismos que permitan que el mismo defensor realice las visitas.</p>
--	---	--	--



### **3 Estudio Medición de la Atención en Oficinas**

#### **3.1 Objetivos Específicos**

- a) Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la defensoría con la infraestructura y condiciones físicas de atención en las distintas oficinas de la DPP.
- b) Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la defensoría con la atención de los abogados en las oficinas, diferenciando si estas son licitadas, de convenio o locales.
- c) Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la defensoría con la atención de los asistentes administrativos de las oficinas, diferenciando si estas son licitadas, de convenio o locales.
- d) Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la defensoría con los horarios de atención de los abogados en las oficinas, diferenciando si estas son licitadas, de convenio o locales.
- e) Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la DPP con los tiempos de atención de público en oficinas de la DPP, y si éstos son los adecuados para entregar un buen servicio.
- f) Evaluar, a través de la determinación del nivel de satisfacción del imputado, los estándares relativos a la relación del Defensor con el Cliente incluidos en la resolución exenta N°3389 del 04 de Noviembre del 2010 de la DPP que dicta los nuevos estándares de defensa penal, especialmente en lo referente a la influencia que tiene la voluntad del imputado en la defensa que se le presta por el profesional y en las decisiones de que este último toma, al trato cortés y respetuoso que debe tener el defensor con el imputado y la información que entrega a éste.
- g) 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, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades del área de medición.

### 3.2 Diseño de la Investigación

Estudio cuantitativo concluyente sobre la base de entrevistas presenciales, aplicadas en oficinas de la DPP, ya sea licitadas, de convenio o locales, a una muestra representativa del universo de usuarios de éstas sean los propios imputados o familiares de éstos. El análisis de la información se realizará aplicando el modelo **Activa Track Sat**.

### 3.3 Grupo Objetivo

Usuarios de las oficinas de la DPP imputados o familiares de éstos. Que acudan a éstas dependencias en el período de medición establecido para este estudio.

### 3.4 Tamaño Muestral y error Muestral

El estudio contemplaba la realización de 3.200 entrevistas, 200 entrevistas por región, entendiendo que la Región Metropolitana contempla dos zonas, Norte y Sur. Al igual que en otros estudios la región de Aysen presentó una muy baja cantidad de encuestas, dado los flujos de población atendida. Así mismo, se compensó con más encuestas en las restantes regiones llegando a un total de **3.369 entrevistas**.

La tabla siguiente muestra la distribución muestral lograda con el peso por región y ponderado según las estadísticas de flujo de 2012. Así también se da cuenta del error muestral asociado a las estimaciones a nivel total y de Región:

Región	Muestra	% sin ponderar	% ponderado	Error Muestral
XV	222	6.6%	1.6%	6,5%
I	205	6.1%	2.5%	6,8%
II	227	6.7%	4.3%	6,4%
III	198	5.9%	2%	6,9%
IV	212	6.3%	3.6%	6,7%
V	223	6.6%	11.3%	6,5%
VI	202	6%	6.2%	6,8%
VII	236	7%	5.7%	6,3%
VIII	212	6.3%	9.3%	6,7%
IX	224	6.6%	5.1%	6,5%
XIV	244	7.2%	2.1%	6,2%
X	200	5.9%	5.1%	6,9%
XI	69	2%	0.9%	12,0%
XII	203	6%	1%	6,8%
RM Norte	223	6.6%	18.7%	6,5%
RM Sur	270	8%	20.8%	5,9%
<b>Total</b>	<b>3369</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>1,6%</b>

### **3.5 Selección Muestral**

Para la selección de los entrevistados, se dispuso de un equipo de encuestadores en cada oficina de la DPP seleccionada para efectos del estudio. Éstos abordaron a las personas que acudían a hacer consultas o solicitar un servicio. En las oficinas de mayor flujo se seleccionó los entrevistados mediante salto sistemático, es decir una de cada tres personas que ingresaba a la oficina fue elegida. En las oficinas de menor flujo, es decir de regiones con menor población, se aplicó un barrido de quienes ingresaron a las oficinas.

### **3.6 Instrumento de Medición**

Para la realización de las entrevistas se utilizó el cuestionario estándar a la fecha utilizado por la Defensoría Penal Pública para obtener los indicadores de satisfacción.

No obstante, tal y como se recomienda en el modelo Activa Track Sat, el cuestionario fue validado sobre la base de sucesivos análisis factoriales en cada una de las dimensiones que se definen en él. Para el análisis en cuestión se utilizó la base de respuestas de la medición realizada en la auditoría de 2011.

### **3.7 Trabajo de Campo**

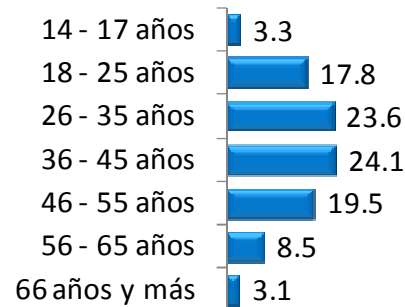
El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 28 de Mayo y el 13 de Julio de 2011.

### 3.8 Principales Resultados Área de Estudio: Medición de la Atención en Oficinas

#### 3.8.1 Perfil de los Entrevistados

Al analizar las características etarias de la muestra de entrevistados en las oficinas de la DPP, se observa que la mayor proporción de casos encuestados se encuentran en los rangos de edad de entre los 26 a 35 años (23,6%) y entre los 36 y 45 años (24,1%). Esta distribución es similar tanto para las oficinas licitadas como para las no licitadas.

**Gráfico 138: Distribución de la Muestra Según Sexo (%)**

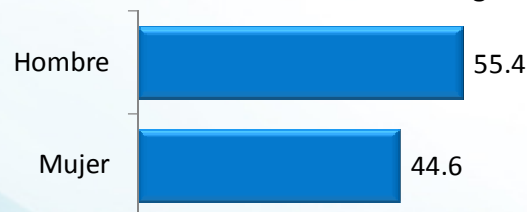


**Tabla 66: Distribución de la Muestra Según Edad y Tipo de Oficina**

Muestra		14 - 17 años	18 - 25 años	26 - 35 años	36 - 45 años	46 - 55 años	56 - 65 años	66 años y más	
	Total	3369	3,3%	17,8%	23,6%	24,1%	19,5%	8,5%	3,1%
Tipo Oficina	Local	1543	6%	17,3%	23,2%	23,6%	19,4%	8,1%	2,4%
	Licitada	1826	0,3%	18,3%	24,1%	24,7%	19,7%	8,9%	3,9%

Al observar el sexo de los entrevistados, se constata que el 57,4% de ellos es hombre. Situación prácticamente idéntica en ambos tipos de oficinas

**Gráfico 139: Distribución de la Muestra Según Sexo (%)**

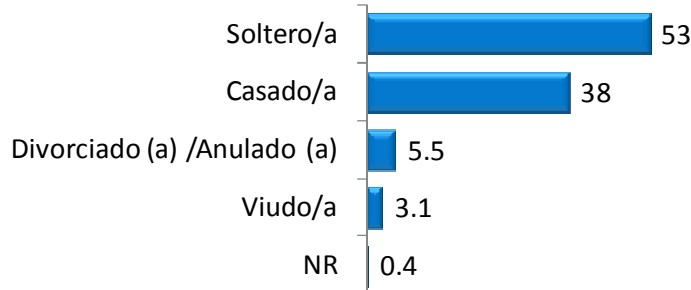


**Tabla 67: Distribución de la Muestra Según Sexo y Tipo de Oficina**

Muestra		Hombre	Mujer	
	Total	3369	55,4%	44,6%
Tipo Oficina	Local	1543	55,7%	44,3%
	Licitada	1826	55,2%	44,8%

La mayoría de los entrevistados (53%) es soltero y un 38% es casado, proporción que es similar entre ambos tipos de oficinas, aun cuando en las locales se presenta una tasa de casados levemente menor que en oficinas licitadas.

**Gráfico 140: Distribución de la Muestra Según Estado Civil (%)**

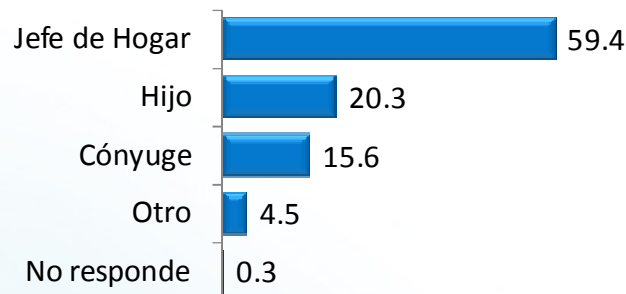


**Tabla 68: Distribución de la Muestra Según Estado Civil y Tipo de Oficina**

Muestra		Casado	Soltero	Viudo (a)	Divorciado / Anulado	No Responde	
	Total	3369	38%	53%	3%	6%	0%
Tipo Oficina	Local	1543	36%	54%	3%	6%	1%
	Licitada	1826	40%	52%	3%	5%	0%

La gran mayoría de los entrevistados (59,4%) declara ser el jefe de su hogar, en tanto que un 20,3% se reconocen en la posición de Hijo. Esta última condición es ligeramente mayor en las oficinas locales (23,3%).

**Gráfico 141: Distribución de la Muestra Según Posición en el Hogar (%)**



**Tabla 69: Distribución de la Muestra Según Posición en el Hogar y Tipo de Oficina**

Muestra		Jefe de Hogar	Cónyuge	Hijo	Otro	No responde	
	Total	3369	59,4%	15,6%	20,3%	4,5%	0,3%
Tipo Oficina	Local	1543	57,5%	15,1%	23,3%	3,8%	0,4%
	Licitada	1826	61,3%	16,1%	17,2%	5,2%	0,2%

La mayoría de los entrevistados (60,5%) residen en Regiones distintas a la Metropolitana, realidad que es aún mayor en las oficinas licitadas (68,5%).

**Gráfico 142: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia (%)**

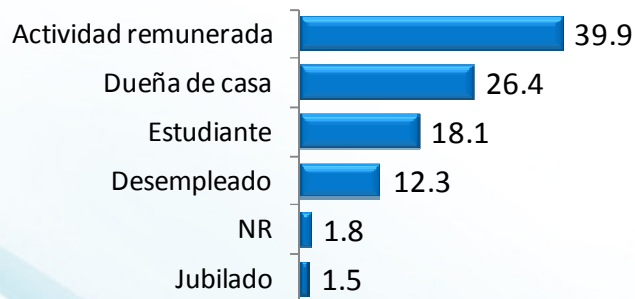


**Tabla 70: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia y Tipo de Oficina**

Muestra		Santiago	Regiones
	Total	3369	39,5%
Tipo Oficina	Local	1543	47,1%
	Licitada	1826	31,5%

Solo un 39,9% de los entrevistados señala pertenecer a un hogar en el que el jefe de hogar (que puede ser el mismo u otra persona) realiza una actividad remunerada; situación que se explica por el alto porcentaje de población entrevistada que declara que el jefe de hogar es la dueña de casa (26,4%) o está actualmente estudiando o desempleado, con un 18,1% y 12,3% respectivamente. En el análisis por tipo de oficina las cifras de tipo de actividad son similares entre ambos tipos de dependencia, a excepción de una mayor concentración de estudiantes en las oficinas locales (24,3%) que en las licitadas (28,9%)

**Gráfico 143: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar (%)**



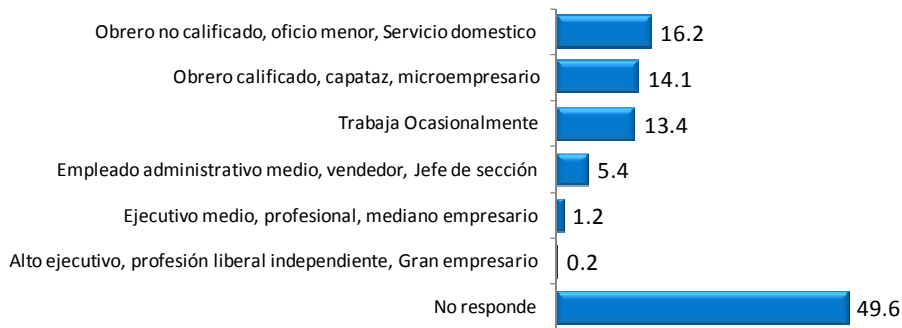
**Tabla 71: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar y Tipo de Oficina**

Muestra		Actividad Remunerada	Desempleado	Estudiante	Jubilado	Dueña de casa	No contesta
	Total	3369	39,9%	12,3%	18,1%	1,5%	26,4%
Tipo Oficina	Local	1543	38,2%	10,4%	24,6%	1,1%	24,3%
	Licitada	1826	41,9%	14,6%	10,6%	2%	28,9%

Las actividades más frecuentes del jefe del hogar al que pertenecen los entrevistados corresponden a las de obrero no calificado o con oficio menor con un 16,2%, y a las de obrero calificado o microempresario con un 14,1%. Quienes señalan que la situación de trabajo del jefe de hogar responde a labores ocasionales responden a un 13,4% de la muestra.

Es importante destacar que la mitad de la muestra no respondió a esta consulta, desconociéndose la ocupación actual del jefe de hogar la cual podría hipotetizarse que se tratan de dueñas de casa, desempleados o trabajos ilícitos.

**Gráfico 144: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar (%)**

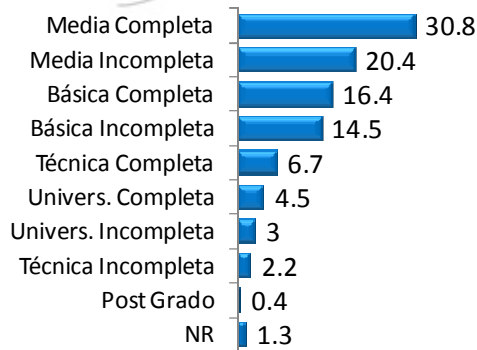


**Tabla 72: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar y Tipo de Oficina**

Muestra		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, gran empresario	NR	
	Total	3369	13,4%	16,2%	14,1%	5,4%	1,2%	0,2%	49,6%
Tipo	Local	1543	5,6%	16,2%	12,6%	1,4%	0,3%	51,8%	12,1%
Oficina	Licitada	1826	5,2%	16,1%	15,9%	1%	0%	46,9%	15,0%

En el 30,8% de los casos el entrevistado pertenece a un hogar en el que el jefe de hogar tiene enseñanza media completa, y en un 16,8% de los casos, el jefe de hogar tiene estudios superiores. Estas distribuciones son similares en oficinas locales y licitadas,

**Gráfico 145: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativo del Jefe de Hogar (%)**

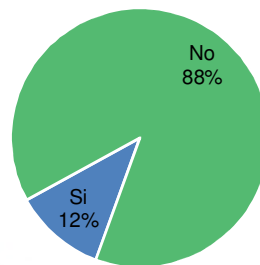


**Tabla 73: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativo del Jefe de Hogar**

Muestra		Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa	Técnica Incompleta	Técnica Completa	Univers. Incompleta	Univers. Completa	Post Grado	No contesta	
	Total	3369	14,5%	16,4%	20,4%	30,8%	2,2%	6,7%	3%	4,5%	0,4%	1,3%
Tipo Oficina	Local	1543	13,9%	16,4%	20,7%	30,6%	2%	7,4%	2,8%	4,5%	0,4%	1,3%
	Licitada	1826	15%	16,4%	20,1%	31%	2,4%	5,9%	3,3%	4,4%	0,3%	1,3%

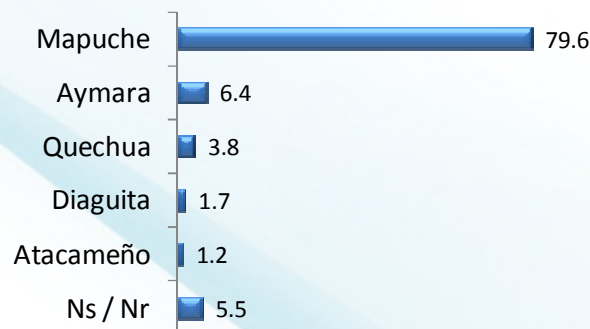
Respecto a la pertenencia a pueblo originario por parte de la muestra de encuestados en las oficinas, un 12% de los casos declara pertenecer a una etnia originaria

**Gráfico 146: Distribución de la Muestra según Pertenencia a Pueblo Originario (%)**



Entre quienes señalan tener origen de pueblo étnico, un 79,6% se considera Mapuche, un 6,4% se reconoce como Aymara y un 3,8% Quechua.

**Gráfico 147: Distribución de la Muestra según Tipo de Pueblo Originario (%) (475 Casos)**

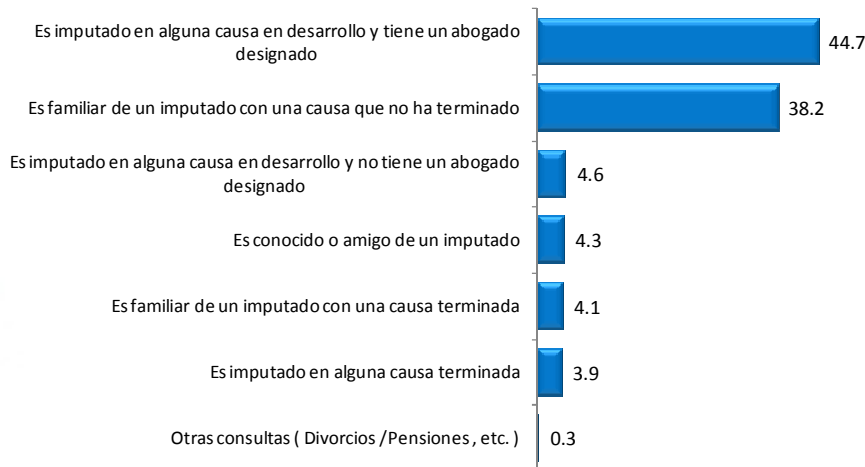




### 3.8.1.1 Condición del Visitante Entrevistado en la Oficina de la Defensoría Penal Pública

El gráfico 148 muestra las razones por las que el entrevistado acude a la oficina de DPP. El 44,7% de quienes acuden es “Imputado en alguna causa en desarrollo y tiene un abogado designado”, en tanto que un 38,2% es “Familiar de un imputado con una causa que no ha terminado”. Sin embargo la distribución observada varía radicalmente si analizamos la información según sexo y edad del entrevistado; como se aprecia en la tabla 74, la mayoría de los menores (79,6%) y adultos hombres (62,6%) que acude a una oficina DPP lo hace en calidad de imputado con abogado destinado, las mujeres en cambio mayoritariamente acuden en calidad de familiar (64,1%)

**Gráfico 148:**  
**P1.¿En qué calidad acude a una Oficina de la DPP? (%)**

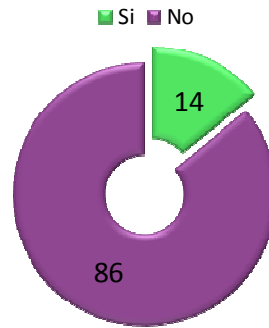


**Tabla 74:**  
**P1.¿En qué calidad acude a una Oficina de la DPP? por Tipo de Oficina y Tipo Entrevistado (%)**

Muestra	Total	Tipo Oficina		Tipo Entrevistado		
		Local	Licitada	Menores	Adultos Hombre	Adultos Mujeres
Es familiar de un imputado con una causa que no ha terminado	38,2	35,8	40,7	5	18,7	64,1
Es familiar de un imputado con una causa terminada	4,1	4	4,2	2,4	2	6,7
Es conocido o amigo de un imputado	4,3	4,8	3,7	0,4	4,4	4,4
Es imputado en alguna causa en desarrollo y tiene un abogado designado	44,7	44	45,3	79,6	62,3	20,9
Es imputado en alguna causa en desarrollo y no tiene un abogado designado	4,6	6,6	2,4	5,4	6,4	2,3
Es imputado en alguna causa terminada	3,9	4,3	3,5	7,2	5,9	1,3
Otras consultas ( Divorcios /Pensiones , etc. )	0,3	0,3	0,2	0	0,3	0,2

De los casos que señalan que son familiares o amigos de un imputado (42,3%), el 15% señala que el imputado es menor de edad o está sujeto a la ley de responsabilidad adolescente. Este porcentaje es mucho mayor en las oficinas locales (22,9%) que en las licitadas (5,3%).

**Gráfico 149: ¿Es Familiar o amigo de imputado menor de edad ?(1551 casos)**

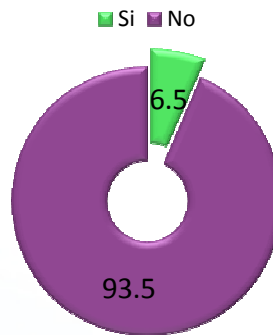


**Tabla 75: ¿Es Familiar o amigo de imputado menor de edad?**

Muestra		Si	No
	Total	1551	14%
Tipo Oficina	Local	699	22,9%
	Licitada	852	5,3%

Respecto de los casos que acuden a las oficinas de la DPP en calidad de imputados con alguna causa (53,2%), un 6,5% de ellos son menores de edad, porcentaje que aumenta a un 11,8% tratándose de imputados en oficinas locales

**Gráfico 150: ¿Es menor de edad? (%) (1804 casos)**



**Tabla 76: ¿Es menor de edad?**

Muestra		Si	No
	Total	1804	6,5%
Tipo Oficina	Local	837	11,8%
	Licitada	967	0,7%

Se les pregunto a los entrevistados si personalmente o el familiar o amigo que visita, está o estuvo privado de libertad. La tabla 77 nos muestra que en el caso del familiar imputado en un 48,2% está en Prisión Preventiva o Internación Provisoria, en tanto en quienes visitan las oficinas teniendo la condición de imputados solamente un 23,4% señala haber estado en Prisión Preventiva o Internación Provisoria.

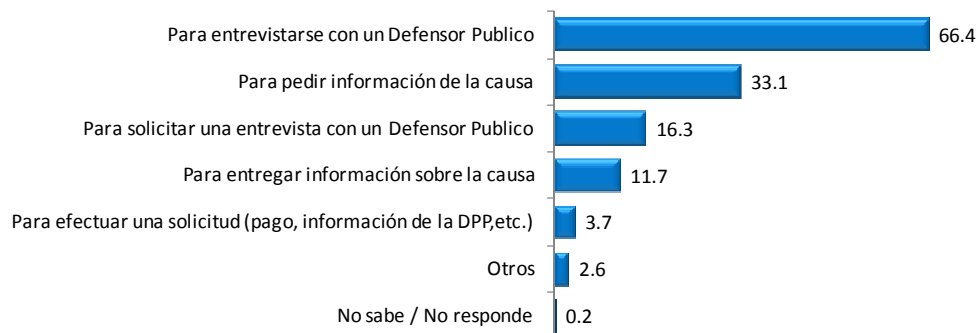
**Tabla 77: Usted o su Familiar o Amigo Imputado, ¿Esta o estuvo privado de libertad?**

	Visitante es familiar o amigo de imputado	Visitante es el imputado
Muestra	1551	1804
No	39,5%	69,6%
Si, pero sólo en prisión preventiva	48,2%	23,4%
Si, estuvo condenado	12,3%	7%

Respectos de los motivos para acudir a la oficina DPP las principales razones fueron para: entrevistarse con el Defensor Público (66,4%), pedir información sobre una causa (33,1%) y solicitar una entrevista con el Defensor Público (16,3%).

**Gráfico 151: Motivo de Visita (%)**

P3.- ¿Por qué razón o motivo acudió a esta Oficina de la DPP?



**Tabla 78: Motivo de Visita**

P3.- ¿Por qué razón o motivo acudió a esta Oficina de la DPP?

	Total	Tipo Oficina		Tipo Entrevistado		
		Local	Licitada	Menores	Adultos Hombre	Adultos Mujeres
Muestra	3287	1471	1816	109	1768	1410
Para entrevistarse con un Defensor Publico	66,4	68	64,8	76,1	67,9	63,9
Para pedir información de la causa	33,1	32,3	33,9	24,2	32,5	34,4
Para solicitar una entrevista con un Defensor Publico	16,3	16,1	16,5	11,5	16,1	16,9
Para entregar información sobre la causa	11,7	10,5	13	8,8	12,1	11,5
Para efectuar una solicitud (pago, información de la DPP, etc.)	3,7	4,1	3,3	2,5	4	3,4
Otros	2,6	3,3	1,5	4,0	3,0	1,8
No sabe/ No responde	0,2	0,2	0,2		0	0,4

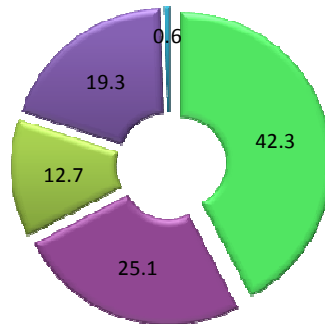
Otro aspecto importante de los motivos para acudir a las oficinas de la DPP, tiene relación con que 32% de los entrevistados ha acudido 3 o más veces las oficinas para obtener respuestas a sus requerimientos o consultas.

La proporción de personas que ha acudido 3 o más veces a la oficina DPP es mayor en las oficinas licitadas (36,2%) que en las oficinas locales (28,3%).

**Gráfico 152: Número de Visitas (%)**

P5.- Contando esta visita ¿Cuántas veces ha acudido a esta Oficina de la DPP?

■ 1 vez ■ 2 veces ■ 3 veces ■ Más de 3 veces ■ No contesta



**Tabla 79: Número de Visitas según Tipo de Oficina**

P5.- Contando esta visita ¿Cuántas veces ha acudido a esta Oficina de la DPP?

Muestra		1 vez	2 veces	3 veces	Más de 3 veces	No contesta	
	Total	3369	42,3%	25,1%	12,7%	19,3%	0,6%
Tipo Oficina	Local	1543	47,1%	24%	12,1%	16,2%	0,5%
	Licitada	1826	37,2%	26,3%	13,4%	22,8%	0,6%

Finalmente se les consulto a los visitantes de las oficinas de la DPP respecto al personal o profesional(es) con el o los cual(es) se atendió el día de la entrevista. En un 79,9% gestiono su requerimiento o consulta con el abogado defensor asignado a la causa, y un 39,9% lo hizo con un asistente administrativo independiente de que también se haya atendido con otra persona.

Respecto a diferencias en el personal de atención según el tipo de oficinas, en la tabla 80 se observa que en las oficinas licitadas es mayor la proporción de consultas atendidas tanto por el abogado defensor como por el asistente administrativo en comparación con las oficinas locales.

**Gráfico 153: Personal que lo atendió en Visita a la Oficina de la DPP (%)**

P4.- ¿Con quién se atendió en esta visita a la Oficina de la DPP?(Respuesta Múltiple)



**Tabla 80: Personal que lo atendió en Visita a la Oficina de la DPP según Tipo de Oficina**

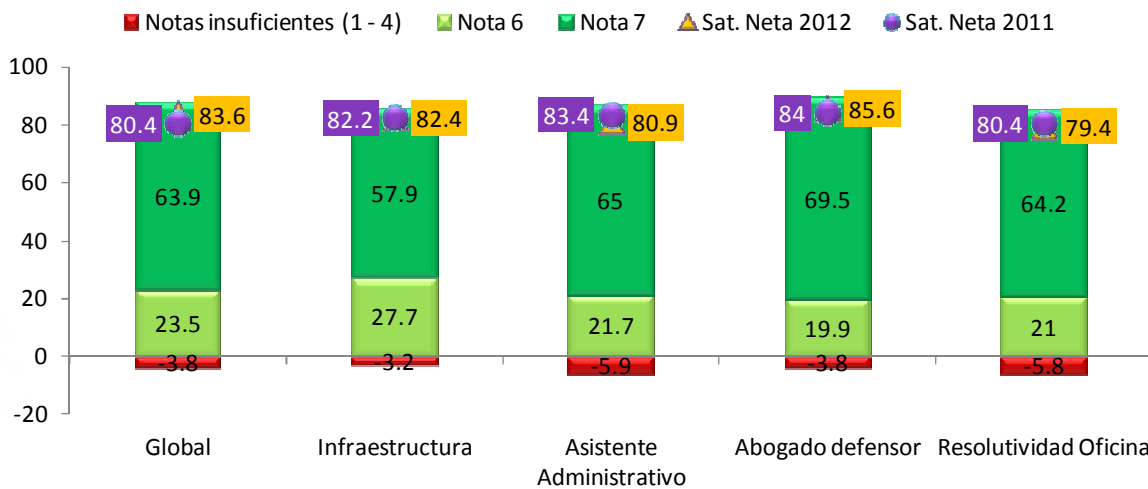
P4.- ¿Con quién se atendió en esta visita a la Oficina de la DPP? (Respuesta Múltiple)

Muestra			Con su abogado defensor	Con un asistente administrativo	Con un abogado distinto al designado	Asistente social
	Total	3369	79,9%	39,9%	5,7%	0,6%
Tipo Oficina	Local	1543	75,9%	36,7%	6,9%	0,8%
	Licitada	1826	84%	43,4%	4,6%	0,3%

### 3.8.2 Satisfacción Global con la Atención en Oficinas

Tanto a nivel global como en relación a cada uno de los aspectos que constituyen el servicio que entregan las oficinas de la DPP, los niveles de satisfacción neto son altos. Índice que en comparación con la medición del año 2011 también resultan positivos al aumentar levemente su puntaje de un año a otro.

**Gráfico 154: Satisfacción Global y Satisfacción con Dimensiones Infraestructura, Asistente Administrativo y Entrevista con el Abogado Defensor**



Por tipo de oficina, las oficinas locales presentan niveles de satisfacción más altos a nivel global y en cada uno de los aspectos evaluados. Por tipo de entrevistado, la satisfacción es mayor entre los menores que en entre los adultos.

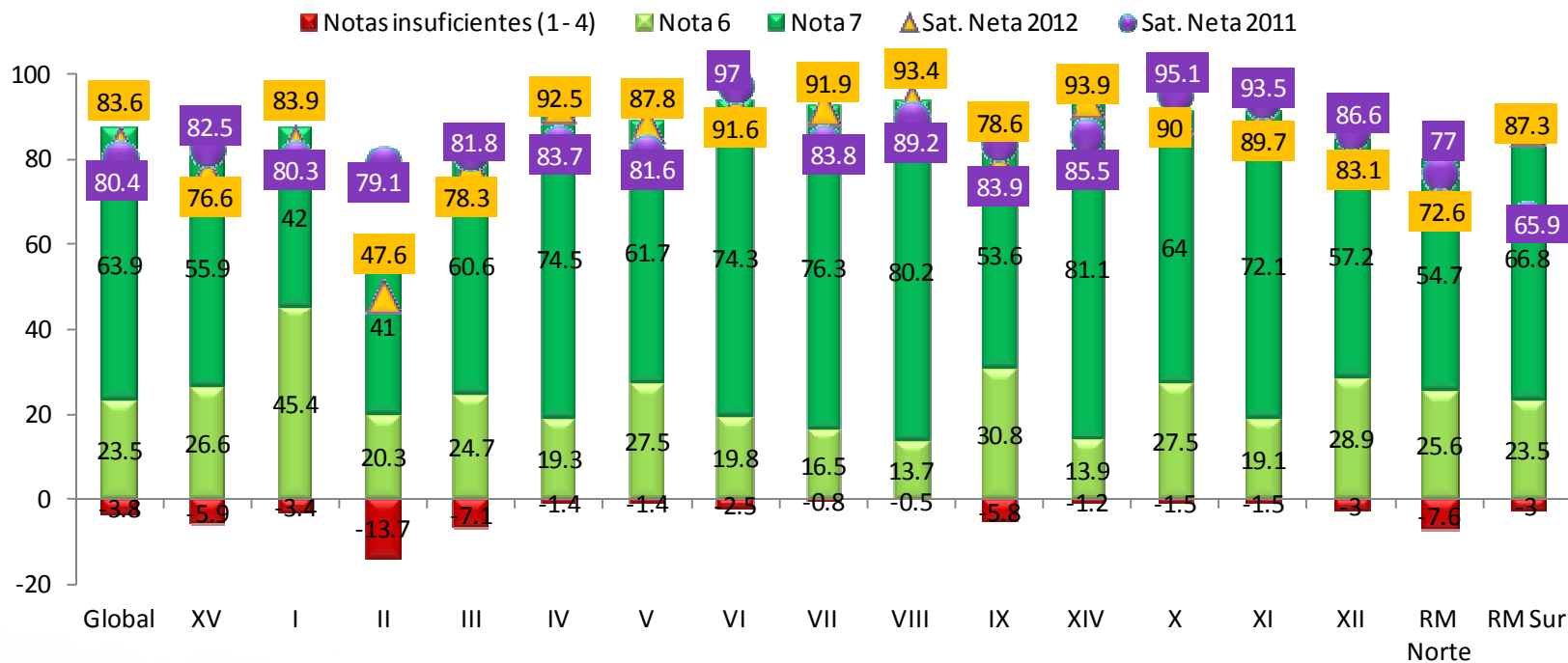
**Tabla 81: Satisfacción Global y Satisfacción con Dimensiones Infraestructura, Asistente Administrativo y Abogado Defensor, según Tipo de Oficina y Tipo de Entrevistado**

Muestra	Sat. Neta					
	Global	Infraestructura	Asistente Administrativo	Abogado defensor	Resolutividad Oficina	
Total	3364	3368	1595	1576	3365	
	83,6%	82,4%	80,9%	85,6%	79,4%	
Tipo Oficina	Local	86,3%	87%	87%	83,1%	78,4%
	Licitada	80,7%	77,6%	75,4%	88,3%	80,4%
Tipo Entrevistado	Menores	92,9%	88,4%	92,9%	92,6%	90,6%
	Adultos Hombre	80,9%	81,4%	77,1%	85,4%	76,9%
	Adultos Mujeres	86,1%	83,2%	84,9%	84,2%	81,6%

El gráfico 155 presenta el detalle por región de los niveles de satisfacción. Las regiones con los niveles más altos son Los Ríos (93,9), Biobío (93,4) Coquimbo (92,5), Maule (91,9) y O’Higgins (91,6). De estas regiones todas subieron sus puntajes en relación a 2011, a excepción de sexta región que cae 5,4 puntos.

En general casi todas las demás regiones tienen un nivel de satisfacción neta por sobre el estándar, la única que presenta un valor menor es en la región de Antofagasta con 47,6 puntos de satisfacción neta.

**Gráfico 155: Satisfacción Global Total y por Regiones Desagregadas**



Al comparar por tipo de oficina, se observa que en la mayoría de las regiones en casi los niveles de satisfacción son mayores en las oficinas locales que en las oficinas licitadas; las excepciones son las regiones de Arica, Los Lagos, Los Ríos, Magallanes y Región Metropolitana Sur.

**Tabla 82: Satisfacción Neta según Regiones por Tipo de Oficina**

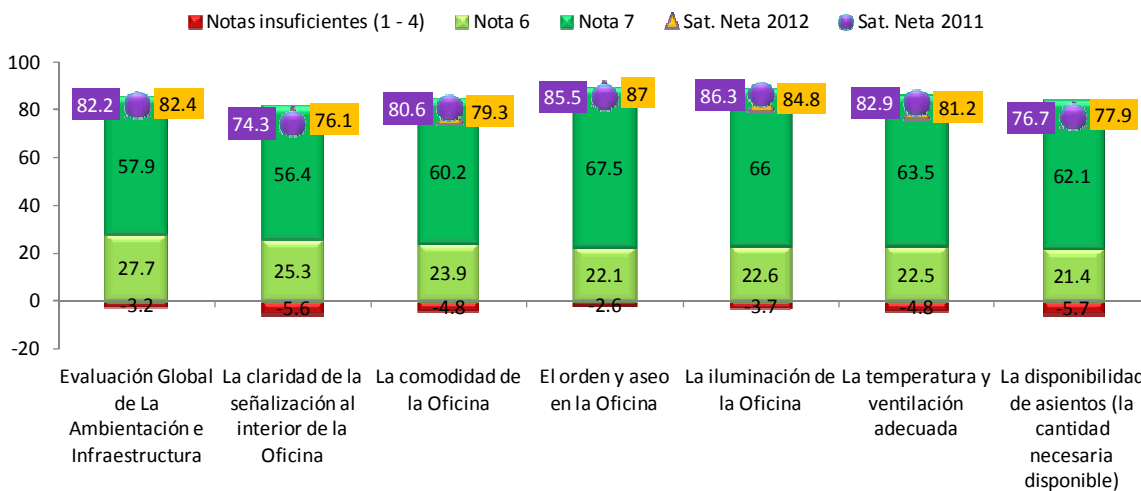
	Muestra	Total	Satneta	
			Tipo Oficina	
			Local	Licitada
XV	<b>222</b>	76,6%	62,5%	79,7%
I	<b>205</b>	83,9%	90,4%	79,5%
II	<b>227</b>	47,6%	54,6%	36%
III	<b>198</b>	78,3%	92,6%	65%
IV	<b>212</b>	92,5%	94,8%	91,6%
V	<b>223</b>	87,8%	91,6%	85,6%
VI	<b>202</b>	91,6%	94,3%	90,6%
VII	<b>236</b>	91,9%	93,5%	90,9%
VIII	<b>212</b>	93,4%	94,9%	90,7%
IX	<b>224</b>	78,6%	92,7%	68%
XIV	<b>244</b>	93,9%	86,9%	96,2%
X	<b>200</b>	90%	83,6%	98,8%
XI	<b>68</b>	89,7%	89,8%	89,5%
XII	<b>203</b>	83,1%	85,2%	78,8%
RM Norte	<b>223</b>	72,6%	84,6%	35,2%
RM Sur	<b>270</b>	87,3%	84,8%	89,7%



### 3.8.2.1 Infraestructura

Al evaluar los niveles de satisfacción en la dimensión Infraestructura se aprecia que esta alcanza, al igual que en la medición del 2011, los 82 puntos a nivel global. La mayoría de los atributos tienen niveles en torno a los 80 puntos, destacando con la mayor satisfacción el aspecto “orden y aseo en la oficina” (87), y como contraparte la “claridad de la señalización” (76,1) con la satisfacción neta más baja.

**Gráfico 156: Satisfacción Global Dimensión Infraestructura y sus Atributos**



Al comparar por tipo de oficina, se observa que las oficinas locales presentan niveles de satisfacción más altos a nivel global y en cada uno de los aspectos evaluados. Por tipo de entrevistado, la satisfacción es mayor entre los menores que en entre los adultos.

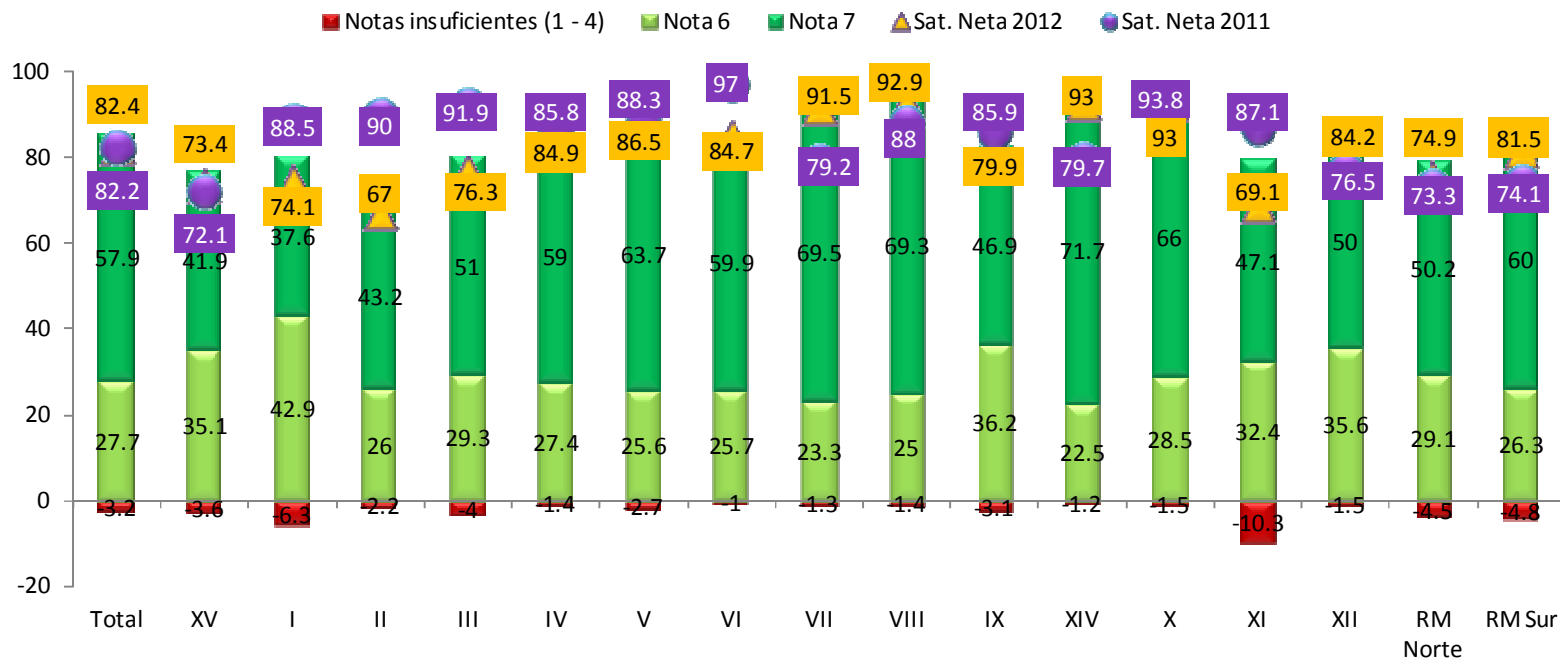
**Tabla 83: Satisfacción Neta Global Dimensión Infraestructura según Tipo de Oficina y Tipo de Entrevistado**

		Sat Neta						
		Evaluación Global de La Ambientación e Infraestructura	La claridad de la señalización al interior de la Oficina	La comodidad de la Oficina	El orden y aseo en la Oficina	La iluminación de la Oficina	La temperatura y ventilación adecuada	La disponibilidad de asientos (la cantidad necesaria disponible)
Muestra		3369	3363	3369	3368	3367	3367	3369
Tipo Oficina	Local	87%	79,7%	85,1%	91,4%	88,7%	85,7%	82,1%
	Licitada	77,6%	72,3%	73,2%	82,3%	80,7%	76,5%	73,4%
Tipo Entrevistado	Menores	88,4%	88%	90,3%	89%	92,8%	88,1%	83,9%
	Adultos Hombre	81,4%	72,6%	76,6%	87%	83,4%	80%	77,9%
	Adultos Mujeres	83,2%	79,4%	81,8%	86,8%	85,9%	82,2%	77,4%



En casi todas las regiones del centro y sur del país los niveles de satisfacción neta son cercanas o superiores a 80 puntos; la excepción es Aysén que solo alcanza una satisfacción neta de 69,1 puntos resultando ser la región con menor satisfacción en el país junto a la región de Antofagasta con 67 puntos.

**Gráfico 157: Satisfacción Global Dimensión Infraestructura según Regiones**

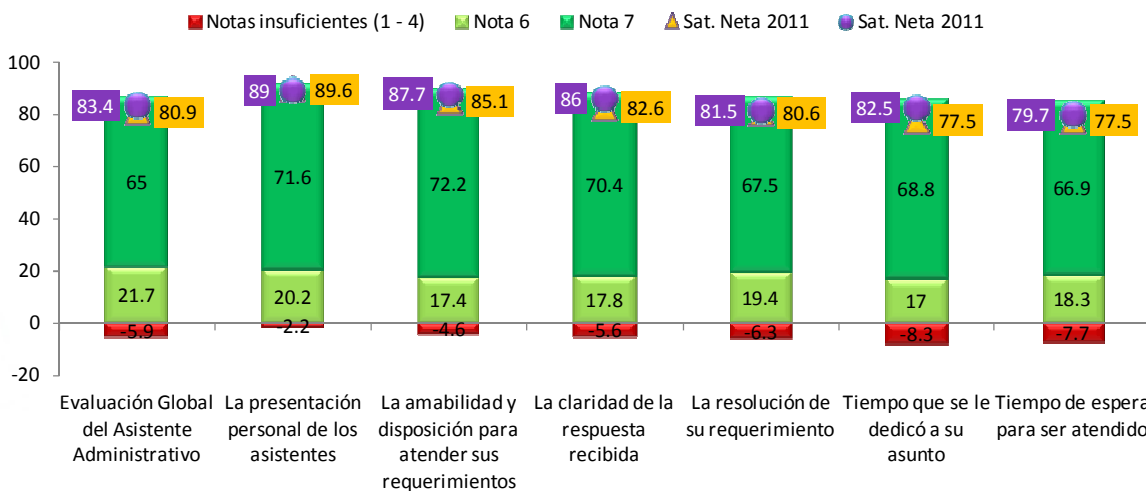


### 3.8.2.2 Asistente Administrativo

En la dimensión Asistente Administrativo, el nivel global de satisfacción neta baja levemente desde 83,4 en 2011 a 80,9 en la medición 2012.

Los atributos mejor valorados en esta dimensión son la presentación personal (89,6) y amabilidad de los asistentes (85.1). Los atributos con nivel de satisfacción neta más bajos son; el tiempo que le dedico a la gestión, como el tiempo de espera para ser atendido, ambos con 77.5 puntos.

**Gráfico 158: Satisfacción Global Dimensión Asistente Administrativo y sus Atributos**



Los resultados por tipo de oficina confirman la tendencia de satisfacción detectada ya en infraestructura, observándose que las oficinas no licitadas tienen niveles de satisfacción más altos en cada uno de los aspectos evaluados que en las oficinas licitadas. A su vez, manifiestan mayor nivel de satisfacción los entrevistados menores de edad, seguido de las mujeres adultas.

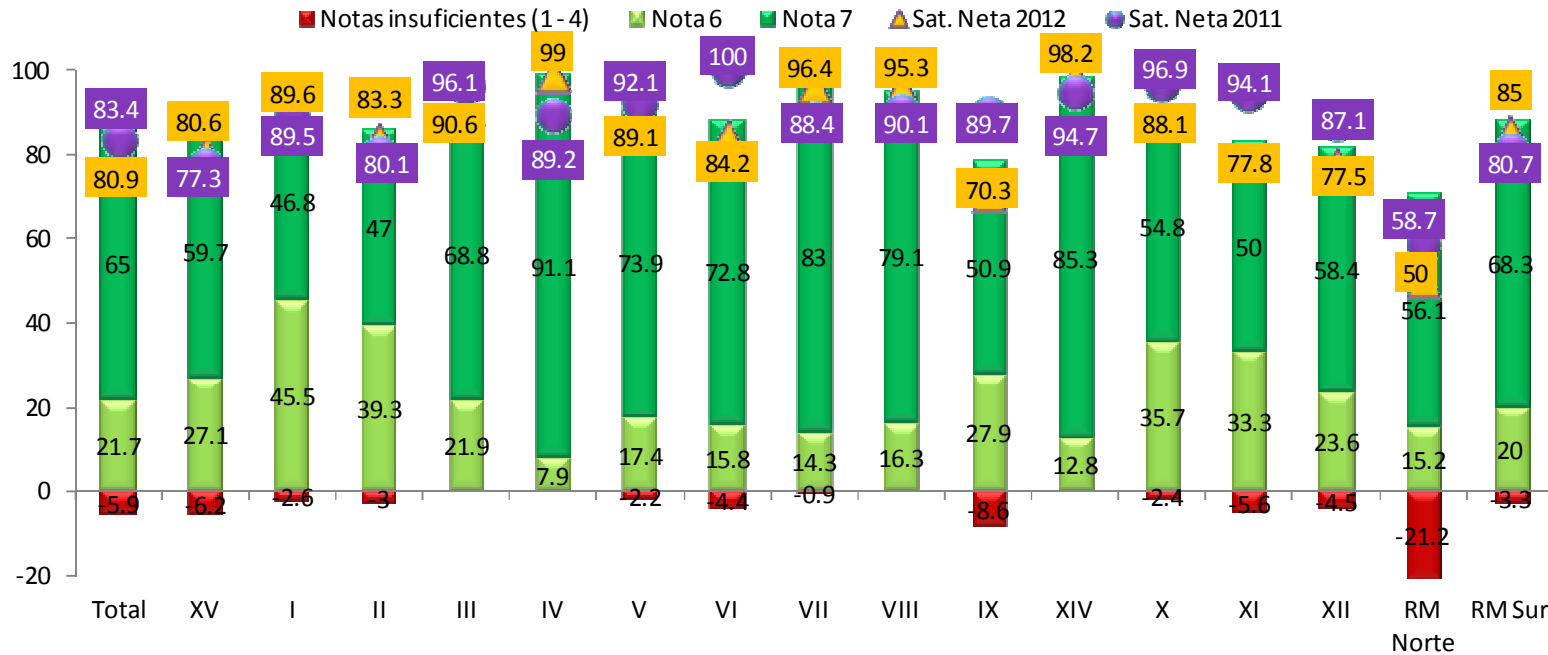
**Tabla 84: Satisfacción Neta Global Dimensión Asistente Administrativo según Tipo de Oficina y Tipo de Entrevistado**

		Sat Neta						
		Evaluación Global del Asistente Administrativo	La presentación personal de los asistentes	La amabilidad y disposición para atender sus requerimientos	La claridad de la respuesta recibida	La resolución de su requerimiento	Tiempo que se le dedicó a su asunto	Tiempo de espera para ser atendido
Muestra		1595	1596	1596	1595	1595	1595	1596
Tipo Oficina	Local	87%	92,7%	91,8%	87,7%	85,6%	84,9%	84,8%
	Licitada	75,4%	86,8%	79%	78,1%	76,1%	71%	71%
Tipo Entrevistado	Menores	92,9%	95,9%	97,1%	93,8%	92,4%	94,2%	88,3%
	Adultos Hombre	77,1%	89,8%	83%	80,3%	77,9%	73,2%	73,3%
	Adultos Mujeres	84,9%	88,9%	86,9%	84,9%	83,2%	82%	82,2%

Las únicas regiones en las que el nivel de satisfacción con el asistente administrativo es significativamente más bajo al promedio total son; Temuco (70,3), Aysén (77,8), Magallanes (77,5) y sobre todo la RM Norte (50) que está bajo el estándar de calidad.

Los niveles de satisfacción neta más altos, por sobre los 95 puntos, se presentan en las regiones de Coquimbo, Los Ríos, Maule, Atacama y Biobío.

**Gráfico 159: Satisfacción Global Dimensión Asistente Administrativo según Regiones**

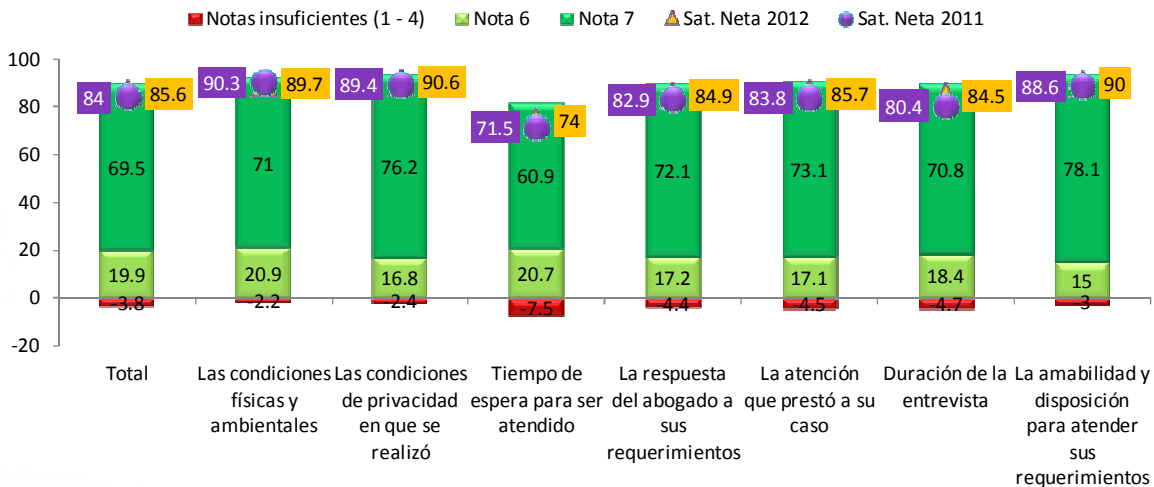


### 3.8.2.3 Abogado Defensor

Para la muestra que declaro visitar al Abogado Defensor en las oficinas de la DPP (79,9%), se les solicito evaluar la experiencia de servicio recibida durante la entrevista obteniéndose una evaluación global de 85,6 puntos cifra positiva y similar a la obtenida en 2011. En general, todos los ítems tienen altos niveles de satisfacción neta manteniendo los estándar del año pasado e incluso subiéndolos levemente, en este contexto positivo el atributo menos valorado de la entrevista –al igual que en la evaluación de Asistente Administrativo- es la variable del tiempo de espera para ser atendido con un 74%.

Por otra parte, el atributo con mayor nivel de satisfacción neta son las condiciones de privacidad en que se realizó la entrevista.

**Gráfico 160: Satisfacción Global Dimensión Entrevista con el Abogado Defensor y sus Atributos**



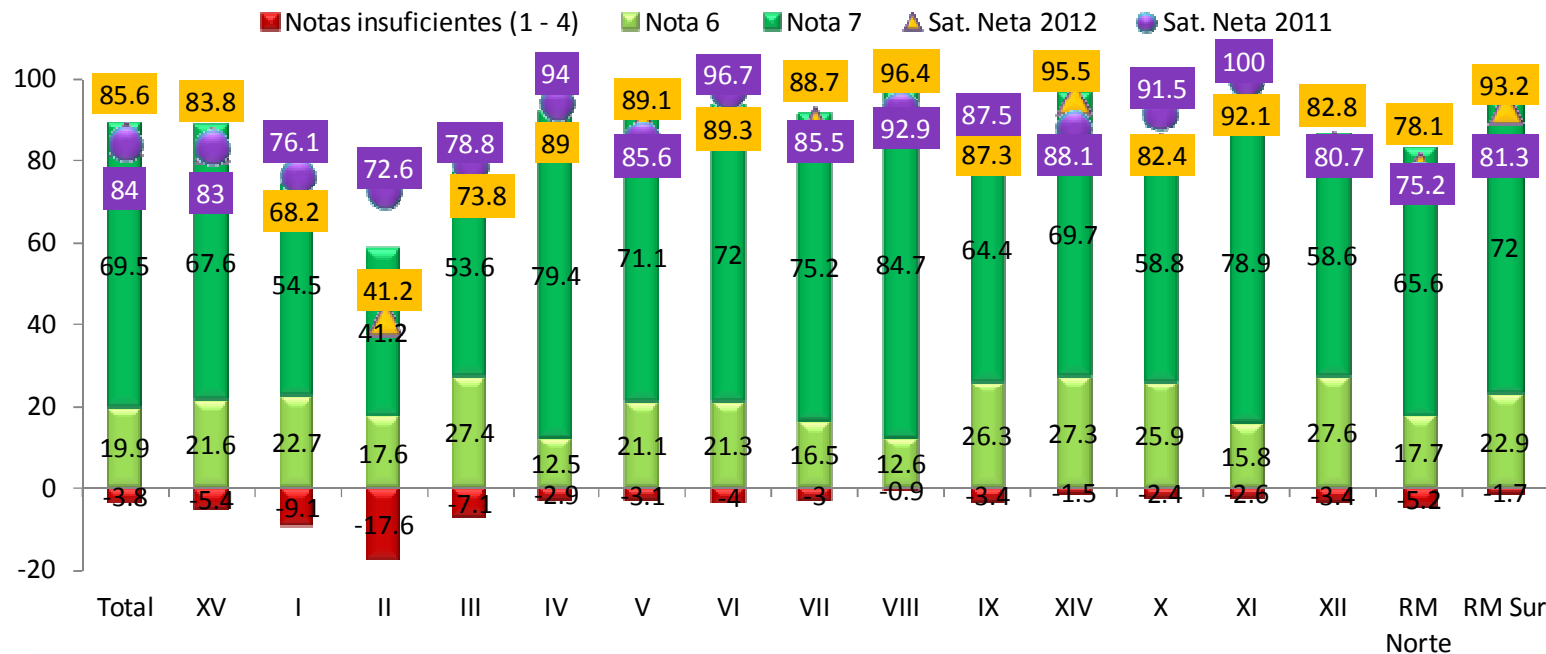
Los altos niveles de satisfacción neta se presentan en ambos tipos de oficina observándose una leve diferencia a nivel global a favor de las oficinas licitadas. En tipo de entrevistado, la mayor calificación la tienen los menores de edad por sobre los adultos.

**Tabla 85: Satisfacción Neta Global Dimensión Entrevista con el Abogado Defensor según Tipo de Oficina y Tipo de Entrevistado**

		Sat. Neta							
		Total	Las condiciones físicas y ambientales	Las condiciones de privacidad en que se realizó	Tiempo de espera para ser atendido	La respuesta del abogado a sus requerimientos	La atención que prestó a su caso	Duración de la entrevista	La amabilidad y disposición para atender sus requerimientos
Muestra		1576	2802	2800	2801	2800	2802	2801	2802
Tipo Oficina	Local	83,1%	90,2%	91,9%	73,7%	83%	84,6%	82,4%	88,8%
	Licitada	88,3%	89,3%	89,3%	74,4%	86,7%	86,8%	86,6%	91,2%
Tipo Entrevistado	Menores	92,6%	94,6%	93%	87,2%	96,6%	96,9%	95,9%	96,9%
	Adultos Hombre	85,4%	89,1%	90%	71,1%	84,1%	85,8%	83,4%	89,2%
	Adultos Mujeres	84,2%	90%	91,1%	76,5%	84,8%	84,7%	84,8%	90,5%

A nivel regional se observa que solamente en Antofagasta los niveles de satisfacción son inferiores al estándar esperado de 65 puntos, región que alcanza solo 41.2 puntos en la actual medición cifra muy inferior a los 72.6 puntos obtenidos el 2011 (la baja es de 31.4 puntos). Las regiones que aumentan significativamente su puntaje de satisfacción en relación al 2011 son Valparaíso, Maule, Biobío, Los Ríos, Magallanes y la Región Metropolitana.

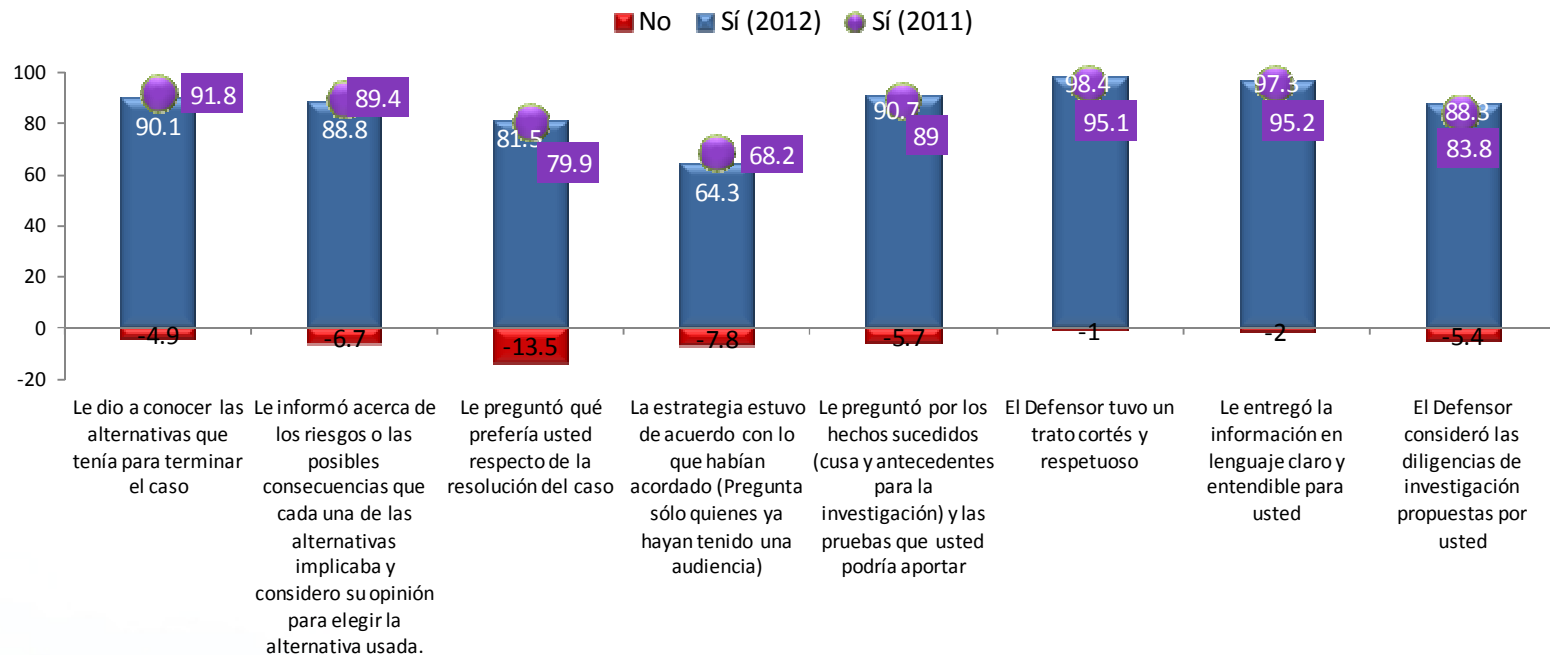
**Gráfico 161: Satisfacción Global Dimensión Entrevista con el Abogado Defensor según Regiones**



Al analizar los aspectos tratados en la reunión con el abogado defensor, se aprecia que en más de un 97% de los casos atendidos el abogado defensor “Tuvo un trato cortés y respetuoso” y “Le entregó la información en un lenguaje claro y entendible”. Los temas que con menor frecuencia se trataron en la entrevista fueron si “Le preguntaron por sus preferencias respecto a la resolución del caso” y si “La estrategia estuvo de acuerdo con los acordado”.

En general los resultados se han mantenido en comparación con la medición del año 2011, solo se observan diferencias estadísticamente significativas en la baja de 3,9% en la estrategia acordada y un aumento de 4,5% en la consideración del defensor de las diligencias propuestas por el entrevistado.

**Gráfico 162: Exposición de temas del Abogado en Entrevista (1582 casos)**





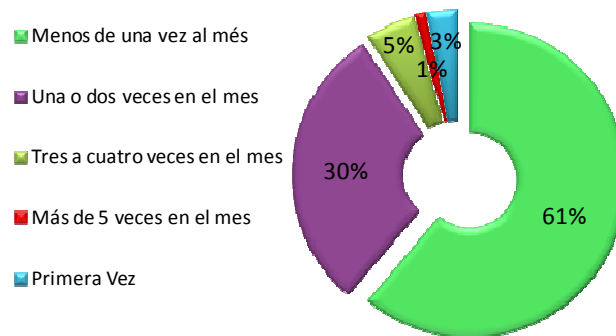
Este patrón es similar en ambos tipos de oficinas. En el caso de los menores, todos los atributos evaluados tienen una frecuencia mayor en comparación que la obtenida entre los adultos.

**Tabla 86: Exposición de temas del Abogado en Entrevista**

% Verticales SI	Total	EDAD SEXO			TIPO OFICINA	
		Menores	Adultos Hombre	Adultos Mujeres	Local	Licitada
<b>BASE</b>	<b>1582</b>	92	1162	328	716	866
Le dio a conocer las alternativas que tenía para terminar el caso	90,1%	91,3%	90,4%	88,9%	88,5%	91,8%
Le informó acerca de los riesgos o las posibles consecuencias que cada una de las alternativas implicaba y considero su opinión para elegir la alternativa usada.	88,8%	89,8%	89,9%	84,8%	87,7%	90%
Le preguntó qué prefería usted respecto de la resolución del caso	81,5%	86%	82,1%	78%	81,9%	81,1%
La estrategia estuvo de acuerdo con lo que habían acordado	64,3%	70,8%	65,3%	59,1%	59,7%	69,3%
Le preguntó por los hechos sucedidos y las pruebas que usted podría aportar	90,7%	97%	90,7%	88,9%	88,5%	93%
El Defensor tuvo un trato cortés y respetuoso	98,4%	97,3%	98,6%	97,8%	98,5%	98,2%
Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para usted	97,3%	98,5%	97,9%	94,9%	97,4%	97,2%
El Defensor consideró las diligencias de investigación propuestas por usted	88,3%	96,5%	88,6%	84,8%	88,9%	87,6%

Entre quienes señalaron entrevistarse con el abogado defensor la frecuencia de visita es baja, en su mayoría es menos de una vez al mes (61%) o a lo más hasta dos veces (30%), cantidad que varía levemente en quienes se atienden en oficinas licitadas que en un 34,1% tiene entrevista una o dos veces al mes. En el caso del tipo de entrevistado, son los menores de edad quienes en mayor cantidad tienen entrevistas con su abogado defensor en relación a la población adulta.

**Gráfico 163: Frecuencia de Entrevista con Abogado**  
P11.1 ¿Con qué frecuencia se entrevista con su Abogado Defensor? (%)



**Tabla 87: Frecuencia de Entrevista con Abogados según Tipo de Oficina y Tipo de Entrevistado**

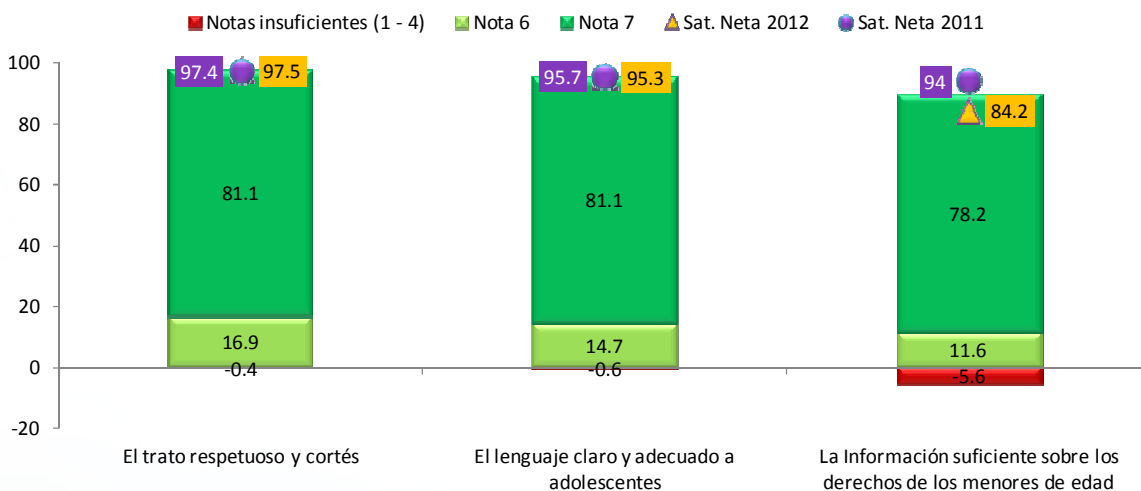
% Verticales		BASE	Menos de una vez al mes	Una o dos veces en el mes	Tres a cuatro veces en el mes	Más de 5 veces en el mes	Primera Vez	Duración Promedio (Minutos)
Total		1582	61,1%	29,5	5,1	1,1	3,1	19
EDAD SEXO	Menores	92	51,6%	39,4%	7,1%	%	1,9%	16
	Adultos Hombre	1162	61,4%	30,1%	4,8%	1%	2,6%	19
	Adultos Mujeres	328	62,8%	24,5%	5,8%	1,8%	5%	16
TIPO OFICINA	Local	716	66,5%	25,3%	4%	0,4%	3,7%	20
	Licitada	866	55,3%	34,1%	6,3%	1,9%	2,4%	18

### 3.8.2.4 Asistente Administrativo ( De menores y Familiares de menores)

En este módulo se presentan los resultados que entregan los imputados que son menores de edad o familiares de alguno de ellos, respecto a la relación que tienen con los Asistentes Administrativos y/o Asistentes Sociales.

En el gráfico 164 es posible revisar los resultados que obtienen el Asistente Administrativo según la percepción de los menores de edad. Como se puede observar, el Asistente mantiene altos índices de satisfacción en cada uno de los atributos medidos, aunque baja levemente sus niveles de satisfacción de un año a otro en lo que respecta a informar suficientemente sobre los derechos de los menores de edad.

**Gráfico 164: Calificación Asistente Administrativo (Sólo Imputado Menor de Edad)**



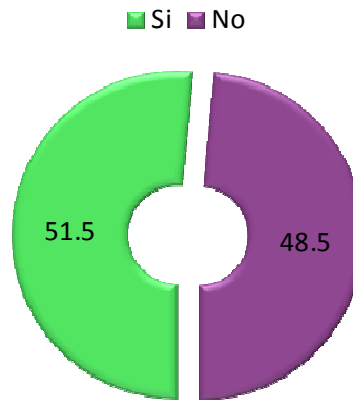
**Tabla 88: Calificación Asistente Administrativo según Tipo de Oficina**

			El trato respetuoso y cortés	El lenguaje claro y adecuado a adolescentes	La Información suficiente sobre los derechos de los menores de edad
Muestra					
Tipo Oficina	Local	257	97,2%	95,6%	85,4%
	Licitada	48	100%	92,8%	75,8%

Por otra parte, al ser consultados si sintieron un trato especial debido a que eran, ellos o su familiar imputado, menores de edad, el 38% responde afirmativamente. Este porcentaje, sin embargo, es mucho menor entre los familiares hombres (16%).

**Gráfico 165: Percepción de Atención y Trato Diferencial para Menores de Edad (Imputado Y familiar imputado Menor de Edad)**

P16.- ¿Sintió que le dieron una atención y trato especial (a usted o a su familiar según corresponda) por ser menor de edad?



**Tabla 89: Percepción de Atención y Trato Diferencial para Menores de Edad (Imputado Y familiar imputado Menor de Edad)**

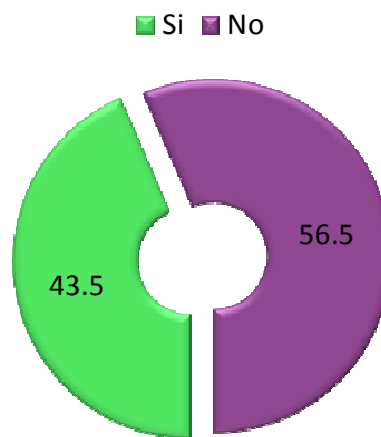
Muestra		Si	No	
TOTAL		323	51,5%	48,5%
Tipo Oficina	Local	266	52,8%	47,2%
	Licitada	57	43,6%	56,4%

### 3.8.2.5 Requerimientos en Oficina

Se les consulto al total de la muestra entrevistada de visitantes de oficinas de DPP respecto a que si habían realizado algún requerimiento o solicitud antes de su visita a la oficina. Un 43,5% señala que si lo había hecho, cifra que disminuye en menores de edad (28,1%) y en las oficinas locales (39,3%)

**Gráfico 166: Solicitud de Requerimiento**

P23.- Anteriormente a esta visita de hoy a una Oficina de la DPP, ¿Usted había realizado algún requerimiento o solicitud? (%)



**Tabla 90: Solicitud de Requerimiento**

P23.- Anteriormente a esta visita de hoy a una Oficina de la DPP, ¿Usted había realizado algún requerimiento o solicitud? (%)

% Verticales		BASE	Si	No
Total		3369	43,5	56,5
EDAD SEXO	Menores	109	28,1%	71,9%
	Adultos Hombre	1825	43,3%	56,7%
	Adultos Mujeres	1435	44,9%	55,1%
TIPO OFICINA	Local	1543	39,3%	60,7%
	Licitada	1826	47,9%	52,1%

En la tabla 91 se muestran los tipos de requerimientos que los usuarios de la DPP realizan.

Los principales tipos de requerimientos realizados son; solicitar entrevistas con el Abogado Defensor (63,9%) y pedir información sobre una causa (20,8%).

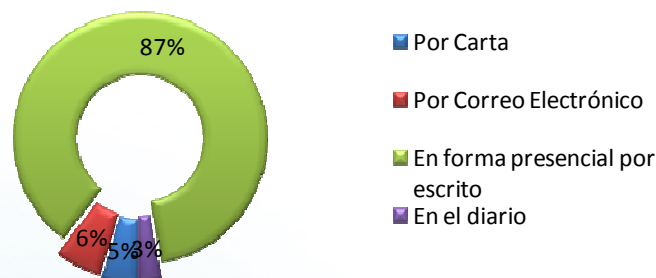
Con menor cantidad de menciones los otros requerimientos solicitados son pedir información del estado de una audiencia (6,7%) y averiguar el nombre del abogado defensor que lleva la causa (4,9%).

**Tabla 91: Tipo de requerimiento**  
P24.- ¿Qué tipo de Requerimiento efectuó?(%)

% Verticales	Total	EDAD SEXO			TIPO OFICINA	
		Menores	Adultos Hombre	Adultos Mujeres	Local	Licitada
<b>BASE</b>	<b>1566</b>	46	812	708	593	973
<b>Solicitar una entrevista con el Abogado Defensor</b>	63,9%	82,8%	63,7%	63,3%	66,7%	61,5%
<b>Pedir información o antecedentes sobre una causa</b>	20,8%	9,9%	21,9%	20,2%	20,2%	21,4%
<b>Pedir información del estado de una Audiencia</b>	6,7%	4,5%	6,0%	7,7%	3,3%	9,6%
<b>Averiguar el nombre del Abogado Defensor que lleva su causa</b>	4,9%	2,8%	5,3%	4,6%	5,3%	4,6%
<b>Cambio de Abogados</b>	0,7%		0,5%	0,9%	1,3%	0,1%
<b>Otros</b>	2,9%		2,7%	3,4%	3,2%	2,5%

Respecto del medio por el cual realizo su requerimiento, mayoritariamente lo hicieron de manera presencial (87%) y solo un 6% vía email.

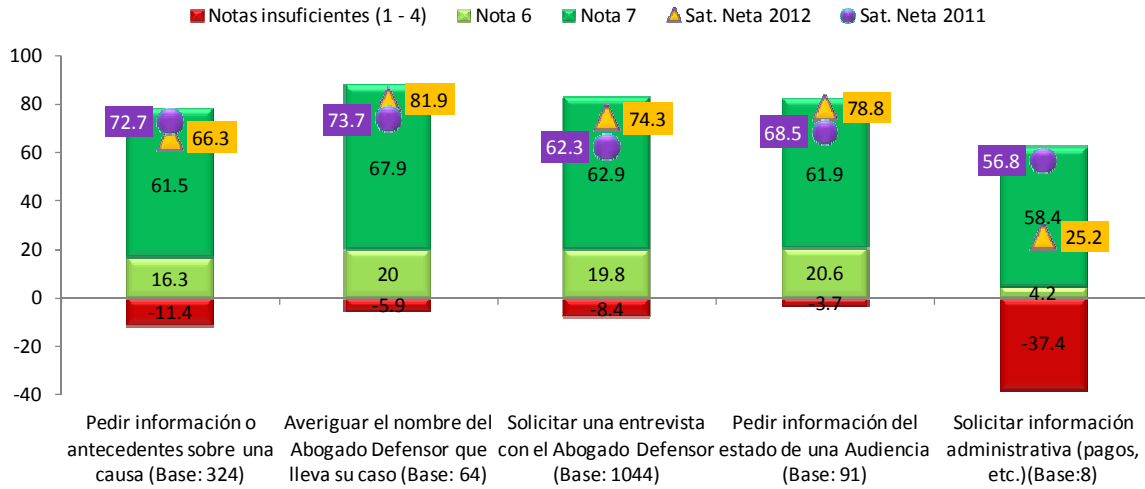
**Gráfico 167:**  
P25.-¿Por qué medio o canal realizó su requerimiento? (%)



Al analizar los niveles de satisfacción por cada tipo de requerimiento realizado se aprecia que casi todos ellos obtienen niveles de satisfacción por sobre el estándar esperado, a excepción de “solicitar información administrativa” que solamente obtiene 25.2 puntos de satisfacción neta. Los niveles de satisfacción más alto se dan en el aspecto básico de “averiguar el nombre del abogado defensor que lleva el caso” (81.9) y “pedir información del estado de una audiencia” (78,8%).

En relación a la medición del año 2011, los niveles de satisfacción neta reflejan leves diferencias presentándose aumento en tres de los cinco aspectos evaluados.

**Gráfico 168: Calificación requerimientos efectuados**

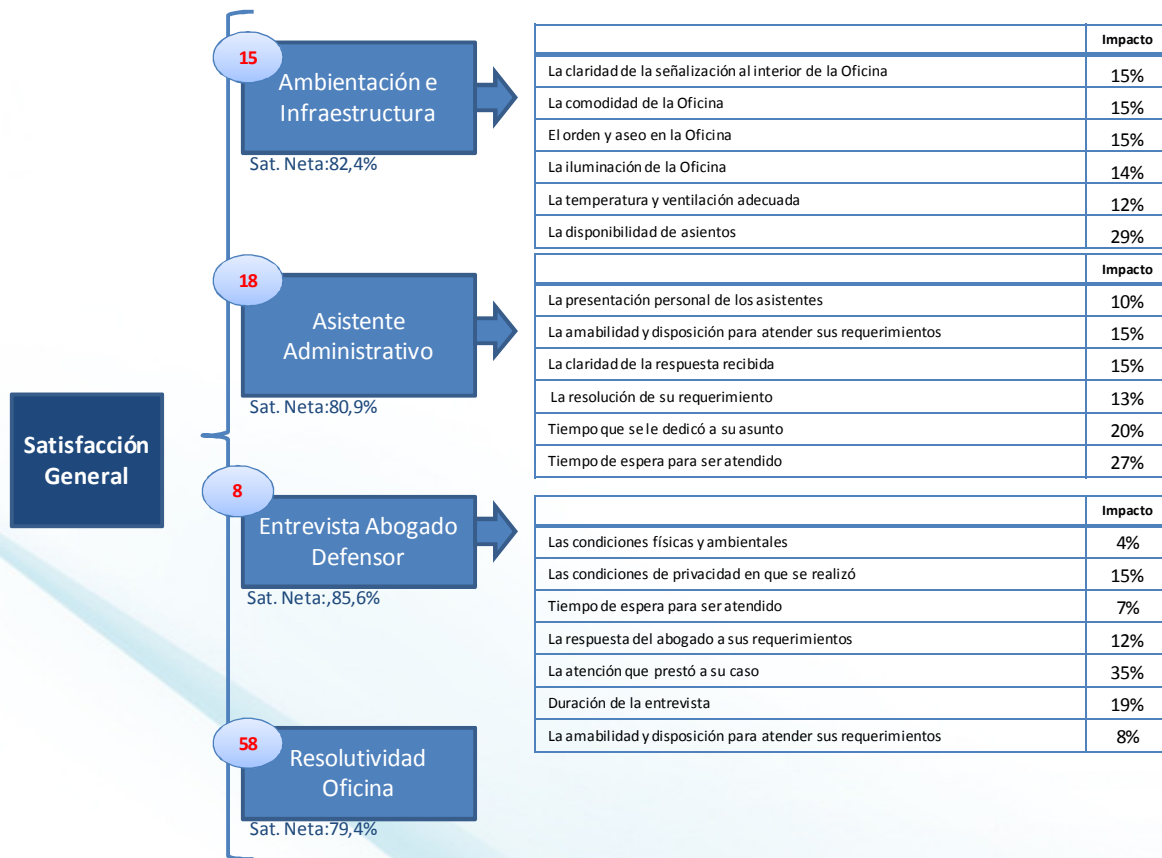


3.8.2.6 Activa Track Sat

i. Activa Track Sat

El modelo de satisfacción con la atención en oficinas de la DPP se configura a partir de 4 dimensiones. Las dimensión con el más alto impacto en la satisfacción general es “resolutividad en la oficina” con un 58%. Esta dimensión refiere a la capacidad efectiva que entrega el servicio de las oficinas de la DPP para solucionar el requerimiento o consulta que se hace. Las otras dimensiones de servicio que tienen impactos sobre la satisfacción global aunque significativamente menores son la satisfacción con: “asistente administrativo” con un 18%; “ambientación e infraestructura” con un 15%; y “entrevista con abogado defensor” con un 8%.

Modelo General Oficinas

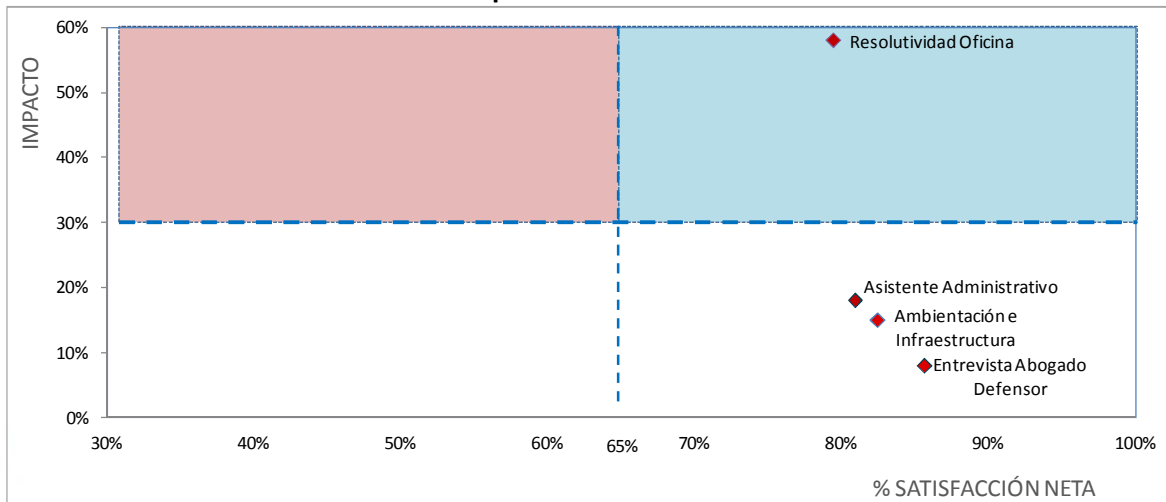




**ii. Mapas de Fortalezas y Debilidades**

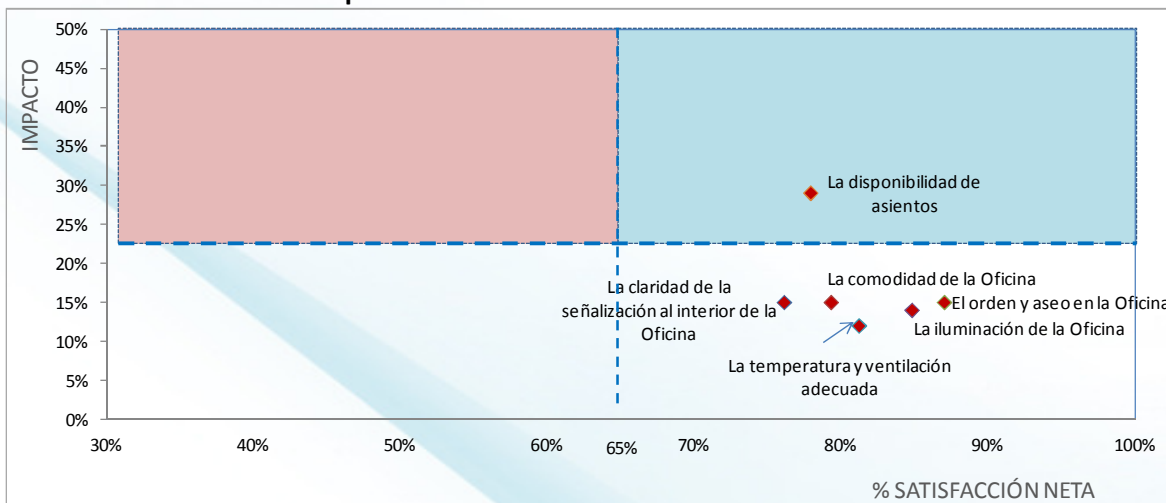
Al posicionar en el mapa cada una de las dimensiones del modelo de satisfacción con la atención en oficinas DPP, observamos que todas ellas se ubican sobre el nivel de satisfacción de 65%. No obstante el buen desempeño de cada uno de los aspectos de servicio es fundamental, dado el impacto que tiene en la satisfacción global, poner énfasis en fortalecer aún más la dimensión “resolutividad en las oficinas”.

**Gráfico 169: Mapa General Satisfacción Oficinas**



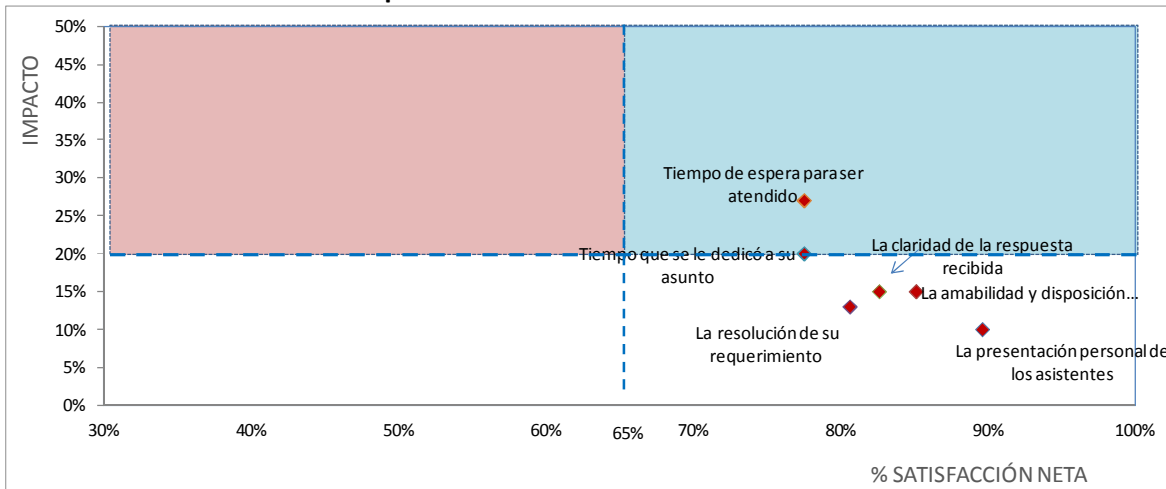
Al analizar cada uno de los aspectos de la dimensión Ambientación e infraestructura, se observa que en todos los ítems considerados tienen niveles de satisfacción superiores al estándar de 65%. En la perspectiva de una estrategia de potenciamiento del área y teniendo en cuenta que el impacto de cada uno de los atributos es similar, los esfuerzos de consolidación debieran ser dirigidos a la “disponibilidad de asientos en las oficinas”.

**Gráfico 170: Mapa General Dimensión “Ambientación e Infraestructura”**



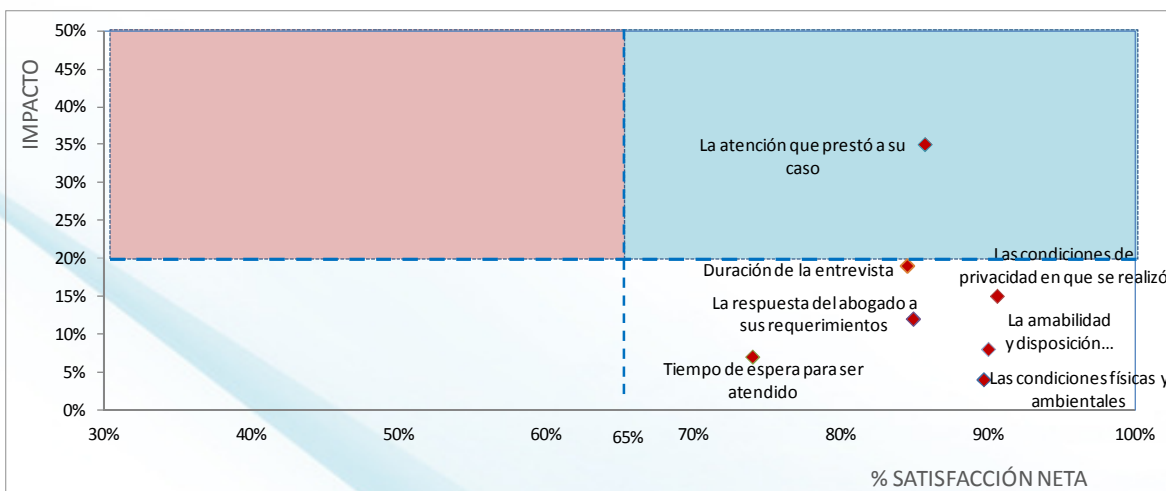
En la dimensión Asistente administrativo, tampoco presenta aspectos prioritarios de mejoramiento ya que, al igual que en los aspectos de ambientación e infraestructura, la satisfacción respecto a todos los atributos considerados es superior al estándar de 65%. Sin embargo debido a su mayor impacto en la satisfacción, el atributo a consolidar debiera ser el de mejorar los tiempos de espera para ser atendidos.

**Gráfico 171: Mapa General Dimensión “Asistente Administrativo”**



Finalmente, la dimensión Entrevista Abogado Defensor, tampoco evidencia focos prioritarios de mejoramiento. Sin embargo, hay todavía espacio para mejoras en los ámbitos de “duración de la entrevista” y “la respuesta del abogado a sus requerimientos”.

**Gráfico 172: Mapa General Dimensión “Entrevista Abogado Defensor”**



## Anexo Tablas de satisfacción neta según regiones

	Alta satisfacción, alto impacto
	Alta satisfacción, bajo impacto
	Baja satisfacción, alto impacto
	Baja satisfacción, bajo impacto

Tabla 92: Satisfacción General Oficinas

	Nacional	RM Norte	RM Sur	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII
Ambientación e Infraestructura	82,4	74,9	81,5	73,4	74,1	67	76,3	84,9	86,5	84,7	91,5	92,9	79,9	93	93	69,1	84,2
Asistente Administrativo	80,9	50	85	80,6	89,6	83,3	90,6	99	89,1	84,2	96,4	95,3	70,3	88,1	98,2	77,8	77,5
Entrevista Abogado Defensor	85,6	78,1	93,2	83,8	68,2	41,2	73,8	89	89,1	89,3	88,7	96,4	87,3	82,4	95,5	92,1	82,8
Resolutividad Oficina	79,4	60,1	83,2	65,8	82,9	44,1	66,2	92,5	84,2	92,6	93,2	93,4	80,4	87,5	92,6	88,2	79,7

Tabla 93: Satisfacción Dimensión “Ambientación e infraestructura”

	Nacional	RM Norte	RM Sur	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII
Claridad señalización al interior de la Oficina	76,1	65	78,9	65,8	70,2	60,8	69,7	84,4	83,4	70,8	87,7	86,3	63,4	87,5	88,1	69,1	81,2
La comodidad de la Oficina	79,3	70,4	80,7	69,4	72,7	63,4	75,8	79,7	84,3	76,2	84,7	90,6	75	93	91	73,5	82,8
El orden y aseo en la Oficina	87	83,9	84,4	77,5	82,9	74,9	79,8	89,2	91	91,6	94,9	94,3	79,9	96,5	94,7	67,6	79,7
La iluminación de la Oficina	84,8	79,8	83,3	68	80	74,4	88,9	86,3	88,3	87,1	91,1	94,3	79,5	93	91,4	61,2	92,1
La temperatura y ventilación adecuada	81,2	71,2	83,3	73,4	74,1	70,9	75,3	80,2	84,8	85,1	86	93,9	75,4	92	91,4	44,1	91,6
La disponibilidad de asientos	77,9	69,5	80	73,4	67,8	65,6	65,2	82,5	76,2	81,2	76,7	92	79,9	89	88,5	79,4	63,5

Tabla 94: Satisfacción Dimensión “Asistente administrativo”

	Nacional	RM Norte	RM Sur	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII
La presentación personal de los asistentes	89,6	78,8	86,7	82,9	89	92,3	96,9	97	91,3	96,2	96,4	97,7	82,9	97,6	100	88,9	85,6
Amabilidad y disposición para atender requerimientos.	85,1	60,6	90	86	89,6	93,5	84,4	98	92,4	89,2	93,8	97,7	70,7	95,2	98,2	94,4	82,2
La claridad de la respuesta recibida	82,6	53	88,3	81,4	85,1	87,5	90,6	99	90,2	88	97,3	95,3	71,2	88,1	98,2	94,4	75,3
La resolución de su requerimiento	80,6	54,5	81,7	79,8	85,7	76,8	93,8	100	89,1	89,2	92,9	95,3	69,4	88,1	94,5	94,4	66,3
Tiempo que se le dedicó a su asunto	77,5	42,4	78,3	79,1	87	79,2	87,5	97	87	84,2	96,4	95,3	64,9	92,9	90,8	88,9	79,8
Tiempo de espera para ser atendido	77,5	42,4	80	73,6	87,7	79,2	84,4	96	90,2	81,6	92,9	95,3	68,9	78,6	94,5	72,2	80

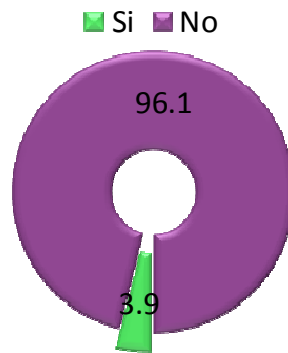
Tabla 95: Satisfacción Dimensión “Entrevista con el abogado defensor”

	Nacional	RM Norte	RM Sur	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII
Las condiciones físicas y ambientales	89,7	83	92,2	88,2	74	55,6	82,7	93,9	95	95	94,6	98,5	90,9	91,9	95,3	83	89,8
Las condiciones de privacidad en que se realizó	90,6	85,2	95,7	86	72,7	67,4	86,7	92,9	93,6	89,9	92,2	99	94,2	87,9	94,3	86,8	71,1
Tiempo de espera para ser atendido	74	51,7	73	82	66,2	55,1	61,8	86,9	87,3	79,9	87,3	88,9	67,6	89	85,9	58,5	44,5
La respuesta del abogado a sus requerimientos	84,9	75,6	85,7	83,1	75,3	57,9	66,5	91,4	88,6	91,4	95,1	94,4	85,6	89,6	92,7	86,8	89,8
La atención que prestó a su caso	85,7	75,6	87,4	82,6	77,3	56,2	69,4	92,9	90,9	92,8	92,2	94,9	87	90,2	95,3	88,7	85,9
Duración de la entrevista	84,5	74,4	86,1	82	76,6	61,2	72,8	87,9	87,3	92,8	93,6	94,4	83,2	87,3	92,7	88,7	91,3
La amabilidad y disposición para atender requerimientos.	90	84,1	92,6	88,8	82,5	60,1	80,3	93,4	93,6	94,2	95,1	96,5	91,8	90,2	97,4	90,6	94,5

### 3.8.2.7 Tasas de Problemas y Reclamos

Finalmente a los entrevistados que visitaron las oficinas del DPP, se les consulto directamente si habían tenido problema antes y/o durante el servicio que se les entrego en las oficinas.

**Gráfico 173:**  
P17.- ¿Tuvo algún problema antes de realizar la visita a las Oficinas de la DPP?(%)



Solamente un 3,9% de los entrevistados afirmo haber tenido problemas antes de visitar las oficinas de la DPP.

Los principales inconvenientes señalados tienen relación con problemas de errores en la información disponible para contactarse por teléfono o ubicar la dirección con un 19,5%, y no haber recibido atención con un 13,6%. A estos aspectos le siguen el que el servicio no conteste las llamadas telefónicas (9,7%) y la falta de información (7,9%).

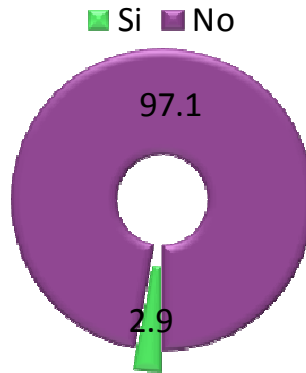
**Gráfico 174: Tipo de Problema que se presentó antes de visitar oficinas de la DPP**  
P18.- ¿Qué tipo de Problemas se presentó? (Solo se muestran % de las principales menciones)



Ahora respecto a la existencia de problemas estando ya en las oficinas, la tasa de problemas se mantiene casi igual que antes de realizar la visita, incluso disminuye aún 2,9%.

**Gráfico 175: ¿Tuvo algún problema con la atención en la Oficina de la DPP?(%)**

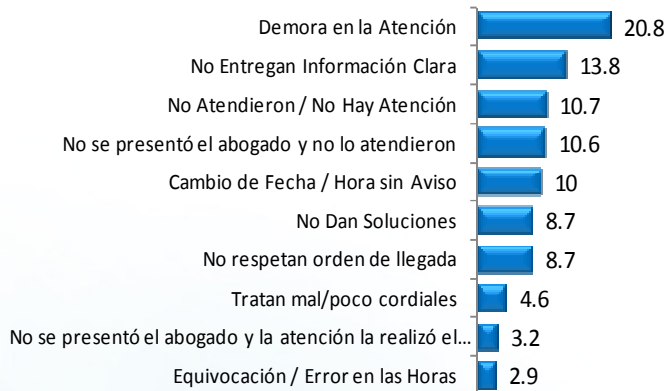
P19.- Ahora, durante esta visita a las Oficinas de la DPP ¿Tuvo algún problema con la atención en la Oficina de la DPP?



Las problemas en la atención en oficina se debe principalmente por: demora en la atención (20.8%), falta de entrega de información clara (13.8%), no atendieron (10.7%), no se presentó el abogado (10.6%), y cambio de fecha (10%).

**Gráfico 176: Tipo de Problema que se presentó durante visita a las Oficinas de la DPP**

P20.- ¿Qué tipo de Problema se presentó? (Solo se muestran % de las principales menciones)

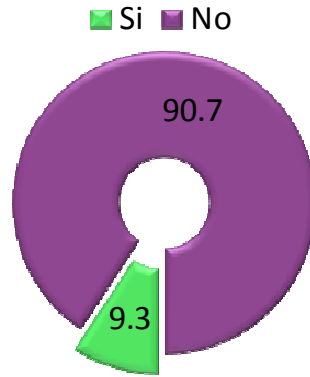


Respecto a la tasa real de reclamos presentados por el imputado o familiar, solamente en un 9,3% de los casos efectivamente si presentó el problema a la defensoría penal pública.



**Gráfico 177:**

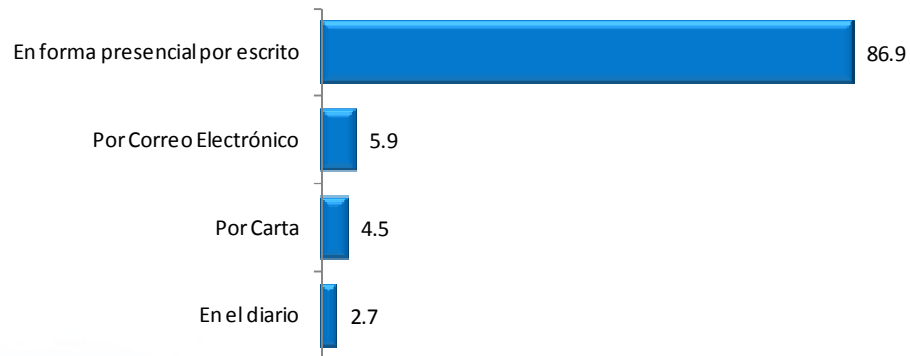
**P21.- ¿Presentó o piensa presentar un Reclamo por el problema señalado?(%)**  
(Base: 94)



Quienes efectivamente presentaron reclamos en un 86,9% lo hizo en forma presencial por escrito, un 5,9% por email y un 4,5% por carta.

**Gráfico 178:**

**P22.- ¿Por qué medio presentó o presentará su Reclamo?(%)**



### 3.9 Hallazgos y Recomendaciones: Calidad de Atención en Oficinas DPP

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>La principal razón que motiva la visita a las oficinas de la DPP es conocer las causas.</b></p>	<p>El 44,7% de quienes concurren son imputados en alguna causa en desarrollo y que además tienen un abogado designado. Un 38,2% son familiares de un imputado con causas no finalizadas.</p> <p>Estas tasas son muy similares a la medición realizada el año pasado.</p> <p>Las principales razones para concurrir son: entrevistarse con el Defensor Público (66,4%); pedir información sobre una causa (33,1%) y solicitar una entrevista con el Defensor Público (16,3%).</p> <p>Un 79,9% fue atendido por el abogado defensor asignado a la causa, y un 39,9% por un asistente administrativo. En las oficinas licitadas es mayor la proporción de consultas atendidas tanto por el defensor como por el asistente administrativo.</p>	<p>Si bien puede estimarse que el propósito de la visita es ser atendido por el defensor, se puede considerar que en algunos casos la atención puede ser satisfecha por un administrativo o alguien particularmente encargado del tema.</p> <p>La atención puede significar una carga de trabajo mayor para el defensor</p>	<p>Establecer procedimientos de atención al público de manera de poder descongestionar el trabajo del defensor. Es decir, se puede disponer de un centro de atención que maneje información de las causas y que tenga capacidad suficiente para distinguir la relevancia del tema.</p> <p>Incluso, disponer de call center, lo que permite que el usuario no tenga que trasladarse a las oficinas de la DPP.</p>

<p><b>Se aprecia un nivel de satisfacción neta muy satisfactorio, que incluso supera las tasas de 2011.</b></p>	<p>La satisfacción global es de 83,6, superior a la de 2011 que era de 80,4. Superando los estándares exigidos.</p> <p>Casi todas las dimensiones evaluadas reflejaron una mejoría respecto al año pasado</p> <p>Infraestructura: 82,4 (2011, 82,2)</p> <p>Asistente administrativo: 80,9 (2011: 83,4)</p> <p>Abogado defensor: 85,6 (2011: 84)</p> <p>Resolutividad oficina: 79,4 (2011: 80,4)</p> <p>Distinguiendo por tipo de oficina, es más alta la evaluación de las locales en relación a las licitadas. En todo caso, estas últimas superan con creces los niveles mínimos exigidos (65 puntos)</p> <p>Atendido el tipo de entrevistado, en todas las dimensiones la mejor evaluación la brindan los menores. En cambio, en casi todas ellas la evaluación más baja es de los adultos hombres.</p>	<p>Considerando que los niveles de satisfacción son bastante satisfactorios (mejorando con respecto a 2011), es preciso siempre establecer mecanismos constantes de evaluación a fin de evitar descensos</p>	<p>Disponer de instrumentos de medición que permitan detectar rápidamente si hay falencias en el servicio. Para tal efecto, se puede disponer de encuestas de satisfacción realizadas aleatoriamente.</p>
---	--	--	---

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>En general las regiones cumplen con los niveles de satisfacción neta</b></p>	<p>En la medición global la satisfacción neta es de 83,6 (80,4 en 2011).</p> <p>Los niveles más altos son Los Ríos (93,9), Bío Bío (93,4) Coquimbo (92,5), Maule (91,9) y O'Higgins (91,6).</p> <p>La única región por debajo del estándar es en la región de Antofagasta con 47,6 puntos de satisfacción neta.</p> <p>En cuanto a tipo de oficina, en la mayoría de las regiones, casi todos los niveles de satisfacción son mayores en las oficinas locales que en las oficinas licitadas; salvo las regiones de Arica, Los Lagos, Los Ríos, Magallanes y Región Metropolitana Sur.</p>	<p>Considerando que los niveles de satisfacción son en general altos, se debe procurar no descuidarlos. Prestar atención a lo que sucede con Antofagasta que está muy por debajo del resto (bajando respecto a 2011 en casi 20 puntos).</p>	<p>Disponer de mecanismos para reforzar los servicios, a fin de mejorar la calidad, que ya es satisfactoria.</p>
<p><b>Atendidas las 4 dimensiones evaluadas, la que tiene una tasa mayor sobre la satisfacción general es resolutivez en la oficina</b></p>	<p>Esta dimensión, con 58%, lo que mide la capacidad efectiva que entrega el servicio de las oficinas de la DPP para solucionar el requerimiento o consulta que se hace.</p> <p>Las otras</p>	<p>Se deben profundizar los resultados obtenidos, enfatizando en la resolutivez en la oficina considerando el alcance que tiene.</p>	<p>Disponer de estrategias a fin de mejorar las distintas dimensiones. Así, en el área de infraestructura dirigirse a la disponibilidad de asientos en las oficinas.</p>

	<p>dimensiones:</p> <p>Asistente administrativo: 18%</p> <p>Ambientación e infraestructura: 15%</p> <p>Entrevista con abogado defensor: 8%.</p>		<p>Respecto al Asistente administrativo, el atributo a consolidar debiera ser el de mejorar los tiempos de espera para ser atendidos.</p> <p>En relación a la Entrevista con el defensor se puede mejorar los ámbitos de duración de la entrevista y la respuesta del abogado a sus requerimientos.</p>
--	---	--	---

## **4 Estudio Medición de la Satisfacción con la Atención en Centros de Cumplimiento Penitenciario (CCP) a condenados privados de libertad de las Regiones de Coquimbo, Bio-Bio y Región Metropolitana.**

### **4.1 Objetivos Específicos**

- a) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad respecto del desempeño de los defensores en cuanto a la difusión de derechos y obligaciones incluidos en el estatuto de jurídico aplicable durante la ejecución de la condena, el decálogo de derechos de los condenados privados de libertad y otros medios utilizados.
- b) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad con la representación que prestan los defensores penales públicos ante las autoridades administrativas (Gendarmería de Chile, Ministerio de Justicia, comisiones especiales de libertad condicional y rebaja de condena).
- c) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad con la representación que prestan los defensores penales públicos ante autoridades judiciales (Juez de Garantía, Juez de Ejecución de Penas, Tribunal Oral en lo Penal, Corte de Apelaciones o Corte Suprema), en cuanto a vulneración de derechos u otras materias de competencia de la autoridad judicial.
- d) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad respecto a la asesoría jurídica prestada por el defensor penal público, en lo relativo a cualquier requerimiento específico formulado por el cliente condenado privado de libertad.
- e) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad respecto a la calidad de la asistencia recibida durante prisión por parte de la asistente social penitenciaria, en lo relativo a cualquier requerimiento específico formulado por el cliente condenado privado de libertad.
- f) 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, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades del área de medición.

El estudio contempló medir y cuantificar los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de la DPP condenados privados de libertad en CCP de la regiones, IV, VIII y RM.

### 4.3 Grupo Objetivo

Condenados privados de libertad en Centros de Cumplimiento Penitenciario de la IV, VIII y RM Regiones.

### 4.4 Tamaño Muestral y Error Muestral

El estudio contemplaba la realización de 700 entrevistas distribuidas de la siguiente forma: 200 en la Cuarta y Octava Región, y 300 casos en la Región Metropolitana.

La tabla siguiente muestra la distribución muestral lograda con el peso por región y ponderado según las estadísticas de flujo de 2012. Así también se da cuenta del error muestral asociado a las estimaciones a nivel total y de Región:

Región	Muestra	% sin ponderar	% ponderado	Error Muestral
IV	230	32.8%	19.2%	3,9%
VIII	159	22.6%	34.4%	5,1%
Región Metropolitana	313	44.6%	46.5%	2,9%
<b>Total</b>	<b>702</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>1,6%</b>

Al igual que en el estudio de Atención a Imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria, el logro de la muestra estuvo supeditado fuertemente a la generación y provisión de listados de los condenados adscritos al programa de defensa penitenciaria. No obstante, en este caso los listados a los que tuvo acceso Activa Research, fueron remitidos desde la DPP a partir de información entregada por los prestadores penitenciarios en cada una de las regiones, a la encargada nacional del Departamento de Estudios.

En este proceso, aún cuando siempre existió colaboración de parte de GENCHI, no en todos los casos se dispuso de listados con condenados afectos al programa de defensa penitenciaria. Esta situación, se produjo principalmente en la VIII Región, lo que derivó en la no consecución de la muestra total en el plazo definido para la ejecución del trabajo de terreno.

Sin embargo, se determinó hacer sobremuestra en las regiones IV y Metropolitana a fin de lograr el cumplimiento muestral del 100% a nivel total.

#### 4.5 Selección Muestral

Para la selección de los encuestados, se requirió contar con los listados de condenados en los centros de cumplimiento penitenciario seleccionados de común acuerdo con la DPP.

Estos listados contenían la siguiente información:

- a. Nombre del Condenado
- b. Sexo del Condenado
- c. Edad del Condenado
- a. Descripción general de su causa o delito por el que se le condenó.
- b. Defensor Público asignado
- c. Registro de que indique si ha recibido o no visita del Defensor Público

En cada Centro de Cumplimiento Penitenciario se selecciono aleatoriamente una muestra de reemplazo equivalente al 30% de la muestra total para efectos de cubrir la falta de muestra consecuencia de la negativa de algunos condenados a participar en el estudio.

Si bien la selección de los casos contemplaba en primera instancia establecer saltos aleatorios en cada uno de los listados, en la práctica debido al reducido número de casos disponibles en las listas entregados por la DPP como por la dificultad en lograr que los condenados participen del estudio, se decidió al momento de la visita de los encuestadores a los recintos de Penitenciarios realizar un barrido de la población penal presente afecta al programa de defensa penitenciaria.

#### 4.6 Instrumento de Medición

Para la realización de las entrevista se utilizo el cuestionario estándar a la fecha utilizado por la Defensoría Penal Pública para obtener los indicadores de satisfacción.

Tal y como se recomienda en el modelo Activa Track Sat, el cuestionario fue validado sobre la base de sucesivos análisis factoriales en cada una de las dimensiones que se definieron de él. Para el análisis en cuestión se utilizo la base de respuestas de la medición realizada en la auditoría del 2011. Junto con esto se hicieron las modificaciones recomendadas a partir de la experiencia del piloto realizado en la medición anterior.

#### 4.7 Trabajo de Campo

El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 8 de Junio y el 5 de Julio del 2012.

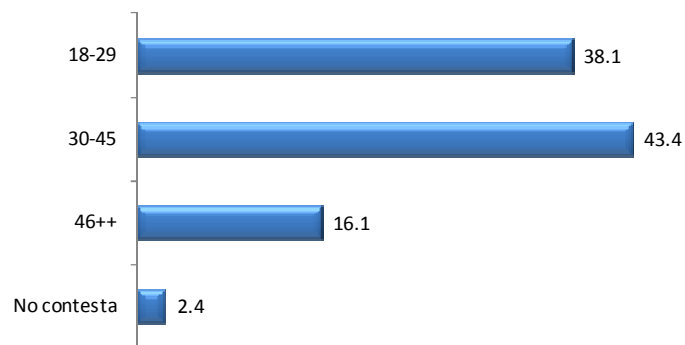


#### 4.8 Principales Resultados Área de Estudio: Medición de la Atención en Centros de Cumplimiento Penitenciarios a Condenados Privados de Libertad de las Regiones de Coquimbo, Biobío y Metropolitana.

##### 4.8.1 Perfil de los Entrevistados

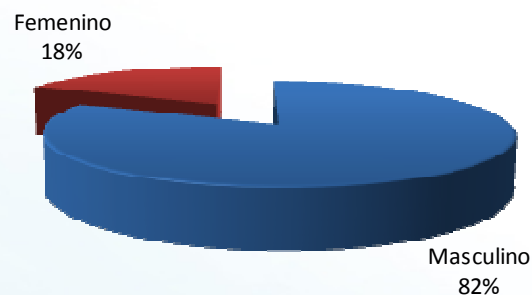
La población reclusa se concentra en términos etarios mayoritariamente en los tramos entre 30 y 45 años de edad (43,4%) y de 18 a 29 años (38,1%)

**Gráfico 180: Distribución de la Muestra Según Edad (%)**



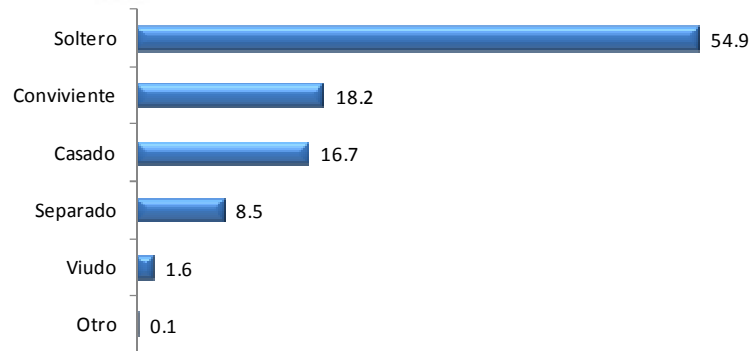
Como se observa en el gráfico 98, y al igual que los otros segmentos estudiados en la medición 2012, la mayoría de los entrevistados son hombres (82%).

**Gráfico 181: Distribución de la Muestra Según Sexo (%)**



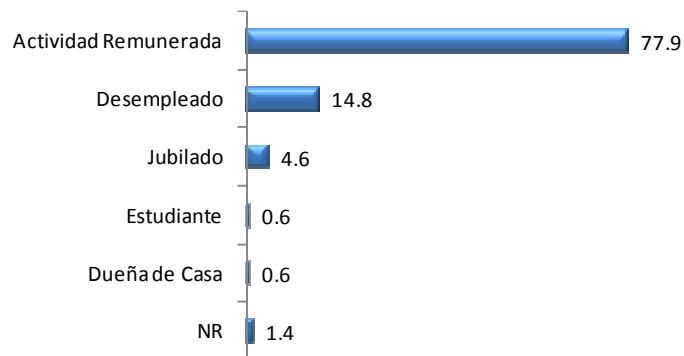
La mayoría (54,9%) de los entrevistados es soltero. El 34,9% de ellos señala estar casado o conviviendo con su pareja.

**Gráfico 182: Distribución de la Muestra Según estado Civil (%)**



En cuanto a la situación laboral del jefe de hogar, el 77,9% de los condenados encuestados declaran que el Jefe del Hogar al que pertenecen posee actividad remunerada, del cual en su gran mayoría desarrollan labores de Obrero (calificado y no calificado), como se aprecia en las gráficas 183 y 184.

**Gráfico 183: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar (%)**



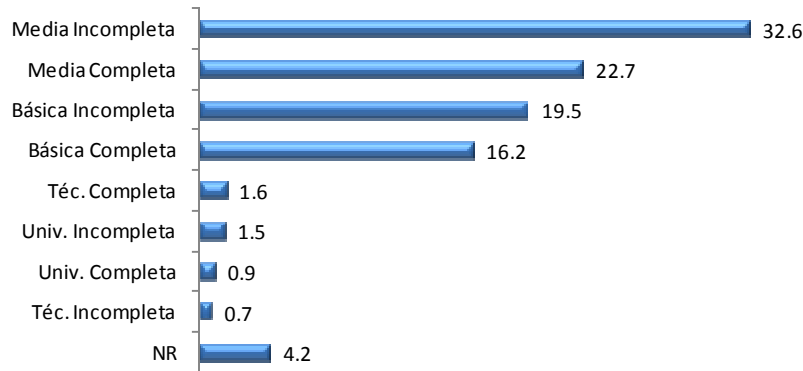
**Gráfico 184: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar (%)**



Respecto al nivel educacional de los condenados, en el grafico 185 podemos observar que la mayoría de los condenados privados de libertad no tiene enseñanza media completa (68,3%) y

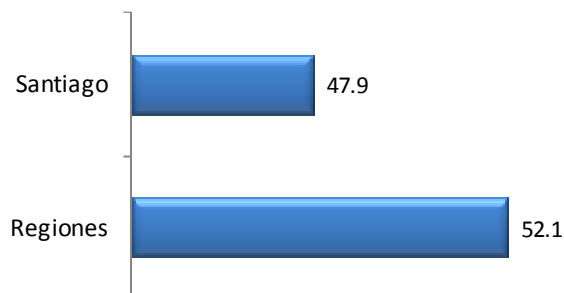
solo un reducido grupo (4,7%) continuó estudiando después de completar su educación secundaria.

**Gráfico 185: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativo (%)**



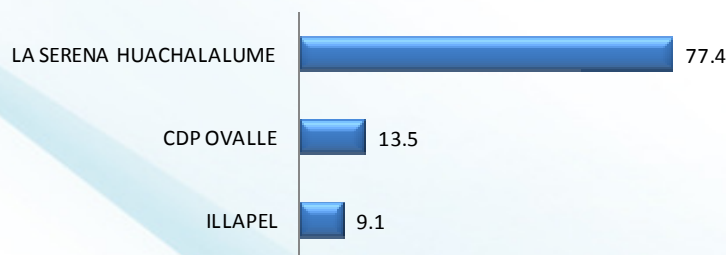
El gráfico 186 muestra el lugar de residencia de los condenados antes de ingresar a prisión, casi la mitad de los entrevistados vivía en Santiago (47,9%).

**Gráfico 186: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia (hasta antes de ingresar a Prisión) (%)**



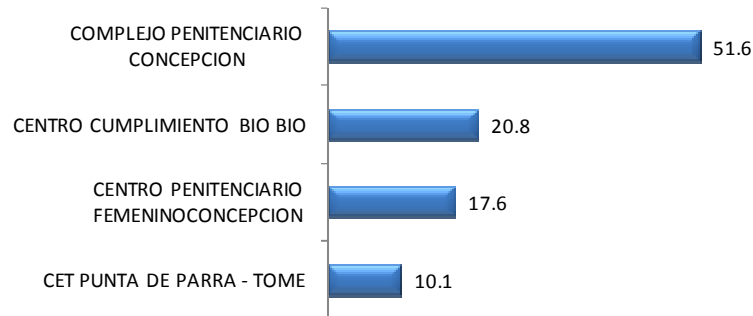
Respecto del centro de detención actual donde se encuentran los condenados que participaron en la encuesta, los gráficos 187-188 -189 nos muestran la siguiente distribución:

**Gráfico 187: Distribución de la Muestra Según Centro de Detención IV Región (%)**



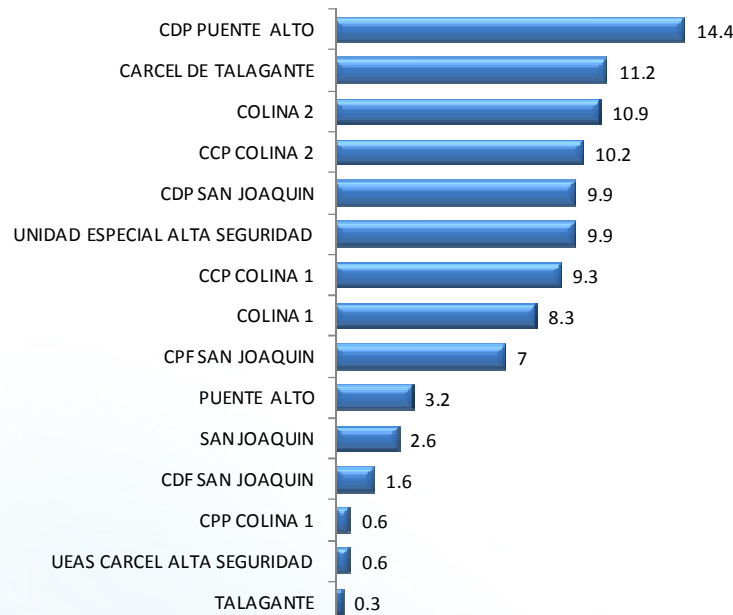
Quienes están reclusos en la IV región (32,8% de la muestra) mayoritariamente se encuentran en el centro de “La Serena Huachalume”.

**Gráfico 188: Distribución de la Muestra Según Centro de Detención VIII Región (%)**



En el caso de los encuestados de la VIII región (22,6% de la muestra) un poco más de la mitad de ellos (51,6%) cumple condena en el “Complejo Penitenciario de Concepción”, el resto de la población penal encuestada se distribuyen principalmente en los recintos “Centro Cumplimiento Biobío” y “Centro Penitenciario Femenino Concepción” con un 20,8% y 17,6% respectivamente.

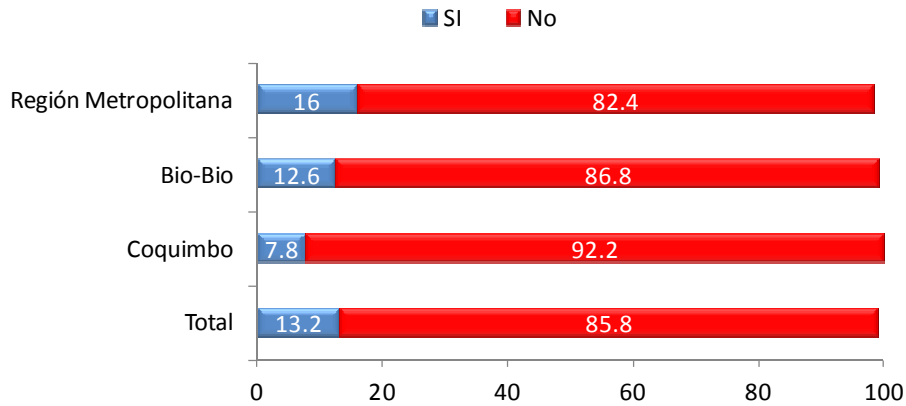
**Gráfico 189: Distribución de la Muestra Según Centro de Detención VIII Región (%)**



A diferencia de los casos de la Cuarta y Octava Región donde un centro de detención concentra al menos la mitad de los condenados, en el caso de los reclusos partícipes de la evaluación de la Región Metropolitana su distribución es dispersa entre los distintos centros de detención de la capital, concentrándose la mayor cantidad de casos en los siguientes recintos: CDP Puente Alto (14,4%), Cárcel de Talagante (11,2%), Colina 2 (10,9%), CDP Colina 2 (10,2%), CDP San Joaquin (9,9%) y Unidad especial Alta Seguridad (9,9%).

Finalmente y para caracterizar el perfil de los condenados encuestados se consulto si se consideraban perteneciente a algún pueblo indígena originario.

**Gráfico 189: Distribución de la Muestra según *Pertenencia a Pueblo Originario* (%)**



En los encuestados que declaran tener una identidad propia de una etnia originaria, en un 96,9% declara pertenecer al pueblo mapuche, origen que disminuye a un 72,2% en los condenados de la Región de Coquimbo.

**Tabla 96: Distribución de la Muestra según *Tipo de Pueblo Originario* (%)**  
(88 casos)

Muestra		Mapuche	Aymara	Diaguita	Rapa Nui	
	Total	88	96,9%	1,3%	1,3%	0,6%
Región	Coquimbo	18	72,2%	11,1%	11,1%	5,6%
	Biobío	20	100%	-	-	-
	Región Metropolitana	50	100%	-	-	-

#### 4.8.2 Experiencia de Atención con Abogado Defensor y/o Asistente Social

Desde que los reclusos iniciaron cumplimiento de condena la atención que reciben por parte del Abogado Defensor Penitenciario y/o Asistente Social no es homogénea en cuanto a las visitas, existiendo una mayor presencia de parte del abogado defensor que del asistente social (65,4% v/s 35,6%). Ahora observando los datos según zona de reclusión, también se aprecian diferencias significativas ya que en la región del Biobío en un 73% señalan que han tenido alguna visita del abogado y solamente un 21,4% reconoce haberse atendido con una asistente social.

**Tabla 97: Número de Entrevistas con Abogado Defensor y Asistentes Social (%)**

P5.- Desde que inició el cumplimiento de su condena, ¿Cuántas veces se ha entrevistado con el Abogado Defensor y cuantas veces se ha entrevistado con el asistente social Penitenciario?.

Muestra			Sin Visita	1 Visita	2 Visitas	3 o Más Visitas	
	Total		702	34.8%	18.9%	11.7%	34.6%
REGIÓN	ABOGADO DEFENSOR	Coquimbo	230	25.7%	20%	19.1%	35.2%
		Biobío	159	44.7%	22.6%	5.7%	27%
		Región Metropolitana	313	31.3%	15.7%	13.1%	39.9%
		Total	702	20.7%	11.1%	13.8%	54.3%
	ASISTENE SOCIAL	Coquimbo	230	33.9%	13.5%	16.5%	35.7%
		Biobío	159	14.5%	5%	1.9%	78.6%
		Región Metropolitana	313	19.8%	14.7%	21.4%	44.1%

En cuanto a la conocimiento que tienen los condenados respecto a la periodicidad de visita que deberían tener por parte de un abogado defensor y de un asistente social, una gran mayoría señala que no se le han informado; un 82% desconoce la frecuencia de visita del abogado y un 87% la del asistente social.

**Tabla 98:**

P6.- ¿Le informaron con qué frecuencia lo visitaría un Abogado Defensor y/o un asistente social Penitenciario? (%)

Total Muestra	SI	No	No Sabe
ABOGADO DEFENSOR	18%	78%	4%
ASISTENE SOCIAL	13%	73%	14%

Entre quienes si fueron informados de las fechas de visitas, un 58% señala que el Abogado Defensor debería visitarlos dentro de 15 días, lapso de tiempo que para el caso de la presencia del Asistente Social es mencionado en un 65,5%.

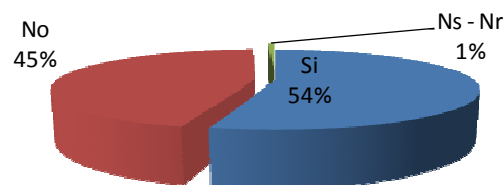
**Tabla 99: Tiempo Informado que lo visitaría Abogado Defensor y/o Asistente Social (%)**

P6.1- ¿Cada cuanto tiempo le informaron que lo visitaría...?

		ABOGADO DEFENSOR	ASISTENTE SOCIAL
	Muestra que SI visitan	<b>138</b>	<b>100</b>
¿Cada cuanto tiempo?	Cada 7 días o Menos	19%	31.9%
	Cada 8 a 15 Días	39%	34.6%
	Cada 16 a 30 Días	33.1%	28.1%
	Cada más de 30 Días	7.2%	3.1%
	No contesta	1.6%	2.3%

El 54% de los entrevistados señala haber realizado alguna solicitud mediante el Abogado o Asistente Social. De estas, la mayoría ha pido salida dominical (32,5%), seguido de solicitud de traslado (15,7%), rebaja de condena (13,5%) y unificación de penas (12,2%).

**Gráfico 190: ¿Ha hecho alguna solicitud a las Autoridades del recinto? (%)**



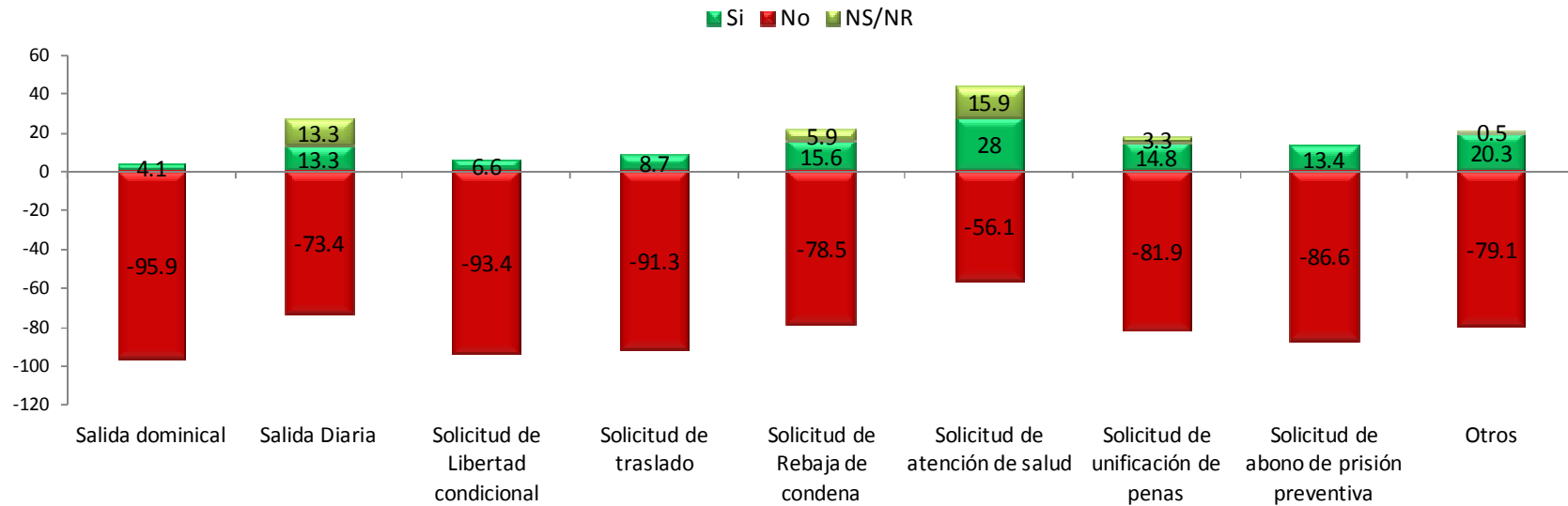
**Gráfico 191:**

P7.1.¿Qué solicitud o solicitudes le ha tramitado o le está tramitando?.(Respuesta Espontánea y Múltiple)



De las solicitudes tramitadas, solo las peticiones relacionadas con atención de salud tienen un nivel de autorización sobre el 25%. Le siguen las autorizaciones de solicitud de rebaja de condena y de unificación de penas, con un 15,6% y 14,8% respectivamente.

**Gráfico 192: Autorización de Solicitudes Tramitadas (%)**

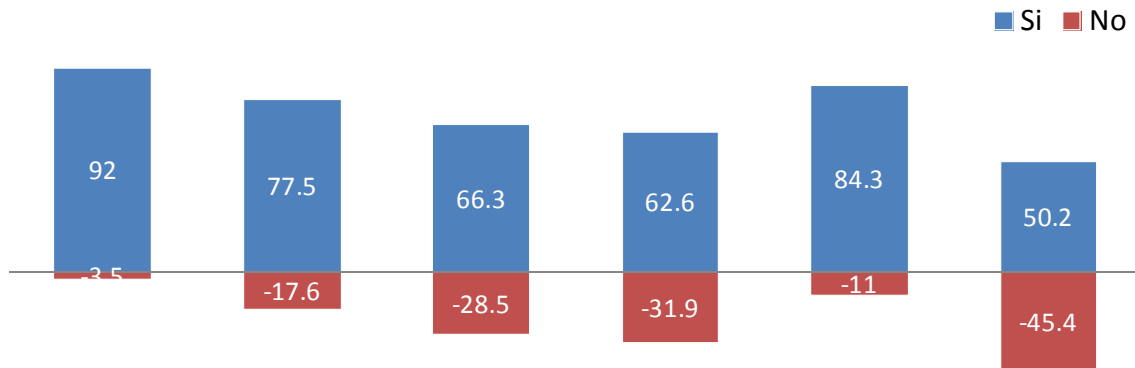


Para los casos de condenados en que el abogado o el asistente social le tramito alguna solicitud, se consulto si el profesional le expuso una serie de temas para preparar adecuadamente la petición.

Como lo muestran los gráficos 193 y 194, ya sea en los casos atendidos por abogados como por asistentes sociales, el tema con mayor omisión fue "Preguntarle que preferiría que se le dijera a las autoridades para acceder al beneficio solicitado" con un -45,4% en abogados y un -43,2% en los asistentes sociales. Como contraparte los temas que obtiene un mejor reconocimiento de exposición por ambos tipos atenciones profesionales son "Preguntar por el delito por el que está condenado" y la "Entrega de información en lenguaje claro y entendible".

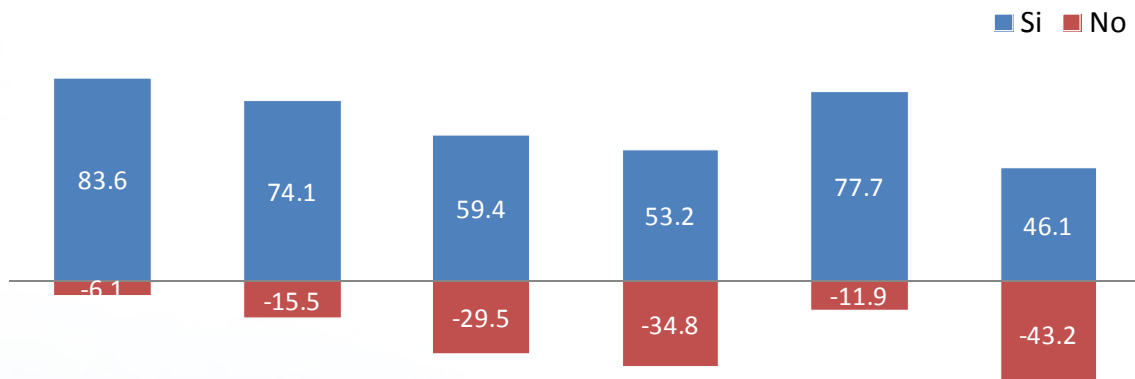


**Gráfico 193: Preparación de Solicitud: El abogado le expuso...(%)**



- a. Le preguntó el delito por el que Ud. está condenado
- b. Le preguntó por la conducta que usted ha tenido en el último tiempo, si está estudiando o trabajando.
- c. Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir qué beneficio podía solicitar y que beneficios era muy difícil que le dieran
- d. Le informó que era posible que no le dieran el o los beneficios solicitados.
- e. Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted
- f. Le preguntó qué prefería usted que se le dijera a las autoridades para acceder al beneficio solicitado.

**Gráfico 194: Preparación de Solicitud: El asistente social le expuso...(%)**

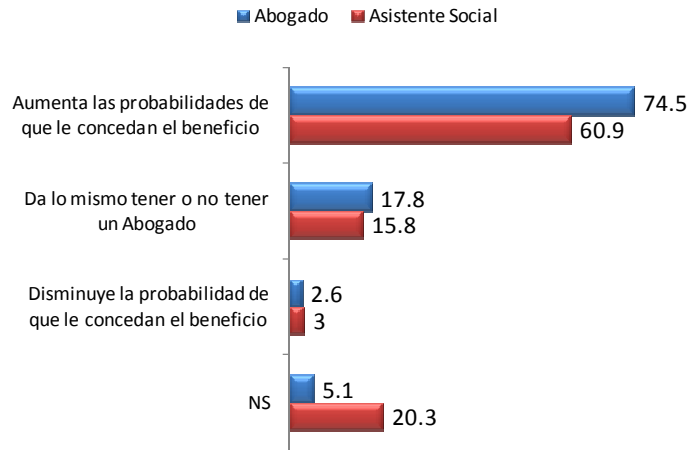


- a. Le preguntó el delito por el que Ud. está condenado
- b. Le preguntó por la conducta que usted ha tenido en el último tiempo, si está estudiando o trabajando.
- c. Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir qué beneficio podía solicitar y que beneficios era muy difícil que le dieran
- d. Le informó que era posible que no le dieran el o los beneficios solicitados.
- e. Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted
- f. Le preguntó qué prefería usted que se le dijera a las autoridades para acceder al beneficio solicitado.

En el gráfico siguiente 195, se le consulta a los condenados que han hecho solicitudes a través de Abogados y/o Asistentes Sociales respecto a las expectativas que tienen de que les concedan el beneficio.

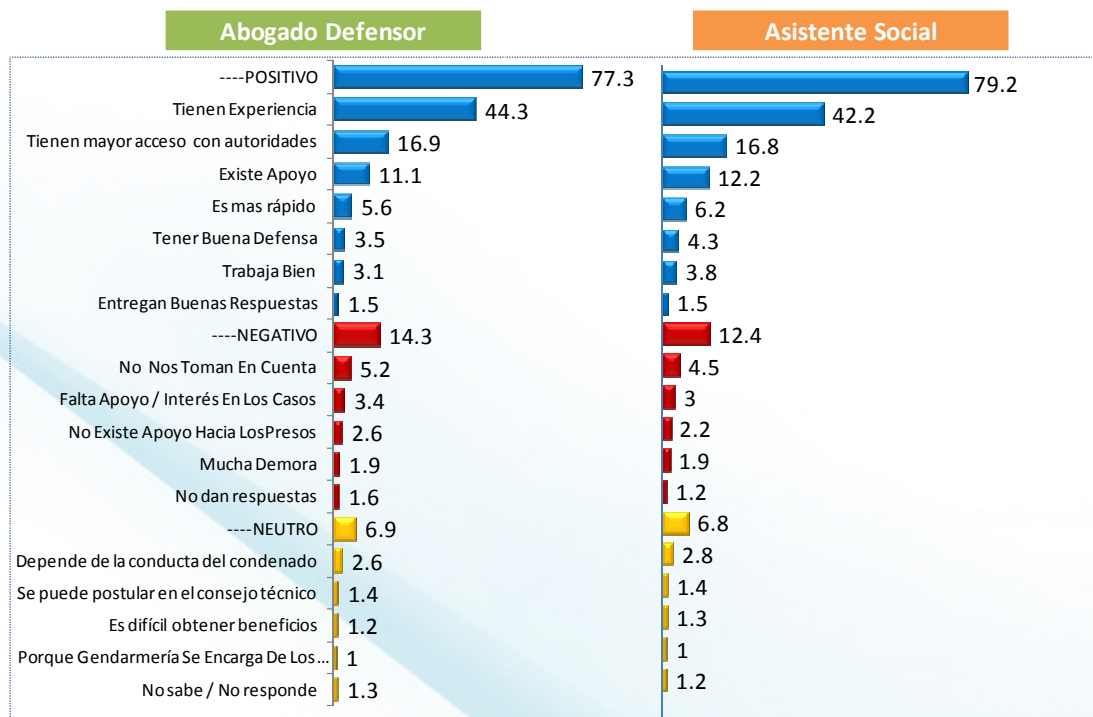
**Gráfico 195: Probabilidad que concedan beneficios solicitados mediante tramitación de Abogado o Asistente Social(%)**

P12.- En su opinión, el hecho que un Abogado o asistente social Penitenciario tramite sus solicitudes de beneficios frente a las autoridades, aumenta las probabilidades de que le concedan el beneficio, Disminuye la probabilidad de que le concedan el beneficio, o da lo mismo tener o no tener un Abogado o asistente social.



En general existe confianza que tanto la labor del abogado defensor como la del asistente social, entrega mayores opciones para conceder beneficios, principalmente porque estiman que tienen experiencia en el tipo de gestión que se les pide.

**Gráfico 195.1: Razones de Percepción de Ventaja o Desventaja para tramitar solicitudes mediante Abogado y/o Asistente Social (%)**



Junto con conocer la percepción a priori que manifiestan los condenados respecto de las ventajas que les trae el realizar solicitudes mediante Abogados y/o Asistentes sociales, se les pregunto si al momento de pedir la solicitud le pidieron los antecedentes suficientes de su caso para presentarlos frente a las autoridades.

**Tabla 100: Le solicitaron los antecedentes suficientes de su caso para la tramitación frente a las autoridades (%)**

Total Muestra		SI	No	No Sabe
ABOGADO DEFENSOR	<b>306</b>	<b>79%</b>	<b>17%</b>	<b>4%</b>
ASISTENE SOCIAL	<b>218</b>	<b>76%</b>	<b>17%</b>	<b>7%</b>

La mayoría reconoce la entrega de antecedentes quienes señalan que no fue así consideran que faltaron debido a principalmente a que el profesional manifestaba falta de interés o no lo necesitaba.

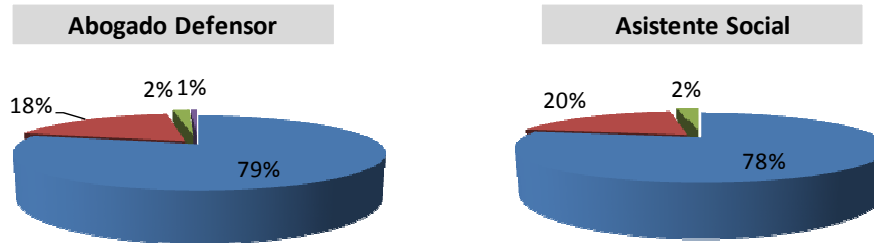
**Tabla 101: Razones para considerar insuficientes los antecedentes solicitados (%)**  
P14.1.- ¿Porqué considera que no solicitó los antecedentes suficientes?

		ABOGADO DEFENSOR	ASISTENTE SOCIAL
Muestra NO entregan Antecedentes		<b>62</b>	<b>43</b>
Motivos porqué no considera que no solicito los antecedentes suficientes.	Muestran Poco Interés	35.8%	20.9%
	No era necesario	19.2%	9.7%
	Falta Información	13.4%	21.2%
	No Volvió A Visitarme	9.7%	1.8%
	Me Dedico Poco Tiempo	8.7%	1.8%
	No Me Pregunto Mucho	5.6%	8.4%
	Falta Apoyo	2.9%	5.3%
	No hay contacto/comunicación	2.9%	11.1%
	No sabe / No responde	2.1%	18.1%
	Nunca ha venido/no lo conozco	0%	4.9%
Otros	0%	3.1%	

El gráfico 196, nos muestra que las visitas de los abogados y asistentes sociales se desarrollan generalmente en un marco privado.

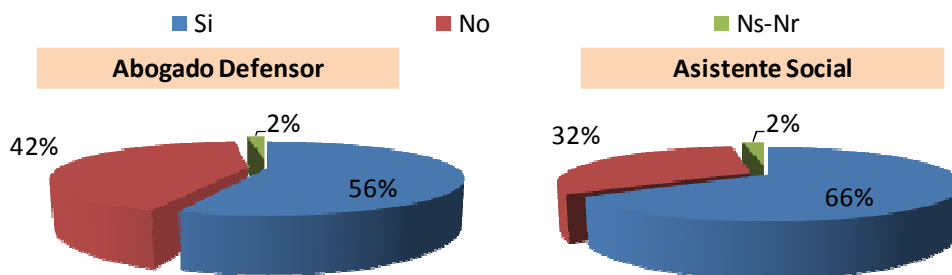
**Gráfico 196: Ámbito en que se desarrollan las conversaciones con Abogado y/o Asistente Social (%)**

■ Siempre en forma privada ■ Siempre en presencia de otras personas ■ Algunas en forma privada y otras en presencia de otras personas ■ NR



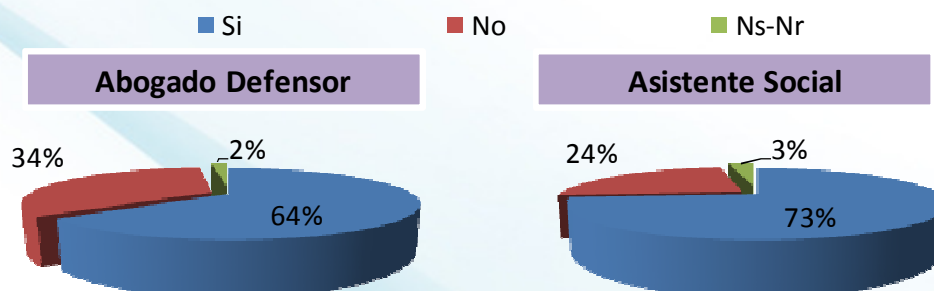
Ahora al consultar si durante el desarrollo de las entrevistas, tanto con el Abogado como con el Asistente Social Penitenciario el condenado logró obtener la información que necesitaba un 56% y 66% respectivamente señalan que sí.

**Gráfico 197: ¿Durante entrevistas logra obtener información que necesitaba? (%)**



Finalmente se indago si el condenado privado de libertad logro plantear sus dudas y peticiones en las entrevistas, un 64% considera que si lo hizo en el caso de la experiencia con el Abogado y un 73% afirma que fue posible en las visitas del Asistente Social Penitenciario

**Gráfico 198: ¿Durante entrevistas logra plantear sus dudas y peticiones? (%)**



### 4.8.3 Satisfacción Global con la Atención a Condenados Privados de Libertad

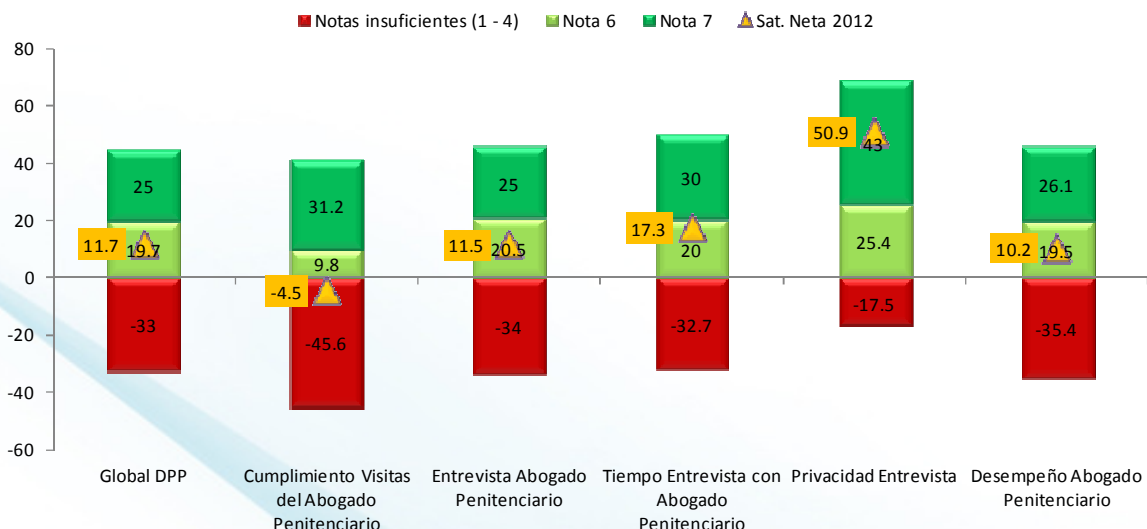
Teniendo en cuenta los antecedentes de servicios expuestos en los capítulos anteriores a continuación se presentan los resultados de satisfacción que tienen los condenados respecto al servicio global y específico entregado por la Defensoría Penal Pública a través del Abogado y Asistente Social Penitenciario.

En el caso de la evaluación del Abogado Penitenciario, como se aprecia en el gráfico 199, la satisfacción con el servicio prestado es baja. Un tercio de los entrevistados califica el servicio con notas 1 a 4 reflejando insatisfacción con el servicio; evaluación que se confirma con los escasos 11.7 puntos que obtiene en la satisfacción neta.

Las áreas con más baja evaluación son “cumplimiento de las visitas del abogado penitenciario” y el “desempeño en la gestión de sus solicitudes y la asesoría jurídica del abogado penitenciario”.

Como contraparte, destaca en la evaluación por ser el único aspecto de servicio que obtiene una evaluación neta positiva (aunque por debajo del estándar de calidad) el aspecto de “privacidad de la entrevista” con 50.9 puntos.

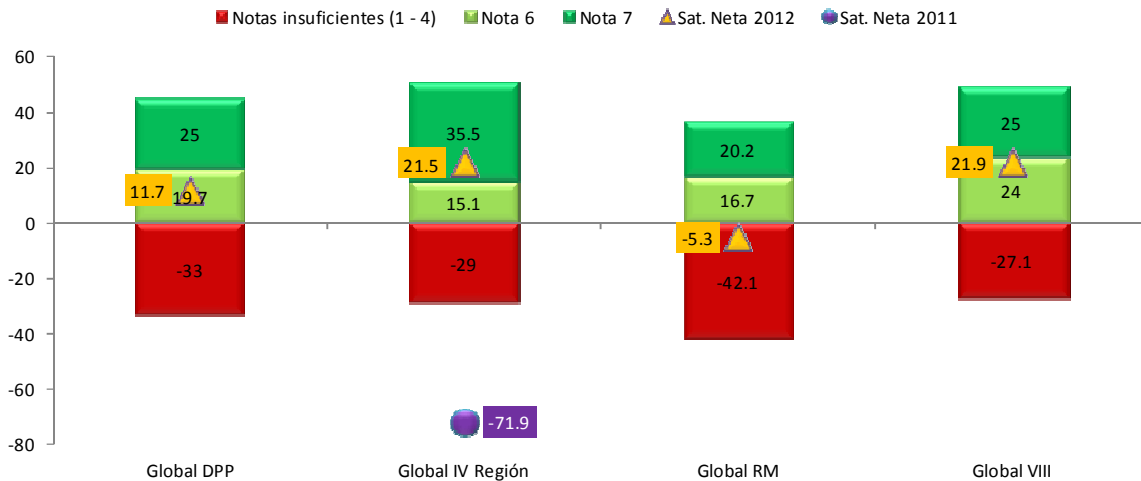
**Gráfico 199: Satisfacción Global con el Abogado Defensor y Dimensiones del Servicio de Atención Penitenciaria (%)**



En promedio las entrevistas con el defensor duran 15 minutos

A continuación se comparan por regiones, los resultados de satisfacción neta global con el servicio entregado por la defensoría penal pública a través de abogados<sup>5</sup>.

**Gráfico 200: Satisfacción Global con Abogado Penitenciario Según Regiones (%)**



Comparando la satisfacción global obtenida en cada una de las regiones donde se realizaron las entrevistas a los condenados podemos observar que si bien ninguna población penal regional obtiene un puntaje de satisfacción neta cercano al estándar esperado y más bien presentan bajos puntaje, existen diferencias importantes entre ellas en cuanto a la satisfacción que tienen respecto al servicio del abogado penitenciario.

Se aprecia que tanto en la IV como en la VIII región la satisfacción neta es de 22 puntos, en cambio en la Región Metropolitana este índice es negativo (-5.3 puntos) existiendo un alto porcentaje de población condenada que está insatisfecha con la labor del Abogado Penitenciario.

También es importante de destacar de los resultados que nos entrega el gráfico 200, que en el caso de la Cuarta Región se observan un aumento considerable en la satisfacción neta respecto a lo obtenido en la medición piloto que realizó el año pasado, pasando de un -71.9 puntos a un 21.5 puntos el 2012.

<sup>5</sup> En la satisfacción neta global DPP se consideran todos los aspectos relacionados con la entrevista y preparación de solicitudes con el Abogado, así como la tramitación y resultado de estas

Finalmente es posible constatar el peso que tiene la evaluación que hace la población penal de los centros penitenciarios de la Región Metropolitana en el bajo puntaje de satisfacción neta que se obtiene a nivel total.

Respecto a las razones de la evaluación que hacen el total de los condenados entrevistados en relación al servicio integral recibido por parte de sus abogados, el gráfico 201 nos muestra por un lado como principales motivos de baja evaluación la percepción de que “No hay preocupación por los casos” y de que “No entregan información clara” con un 12,2% y 10% respectivamente. Por otro lado, los motivos positivos que tienen mayores menciones por parte de los condenados son que “Se preocupan por el imputado” y la consideración de “Buen abogado/profesional” con un 9,4% y 7,7% respectivamente.

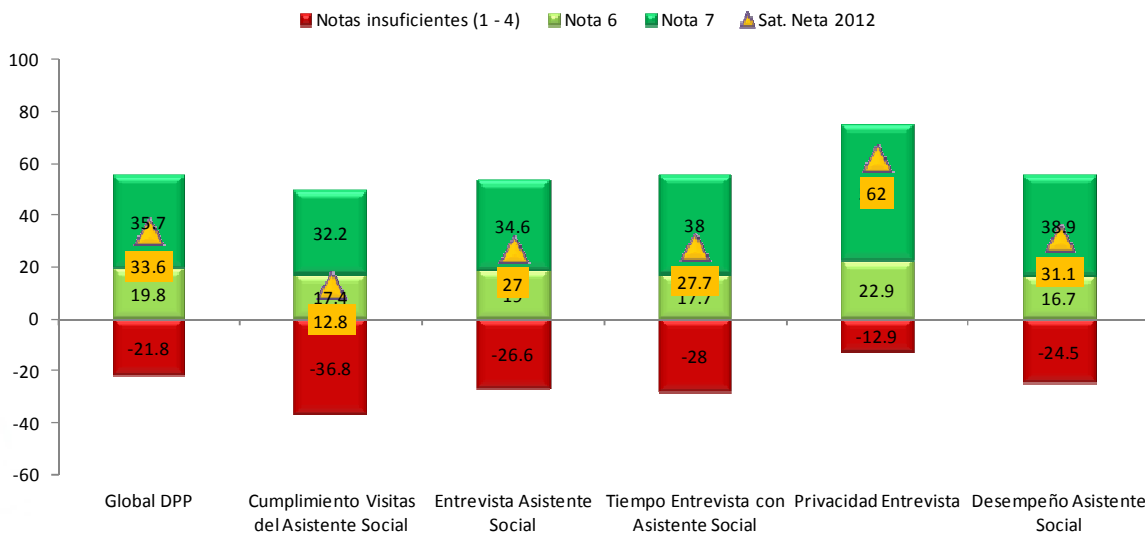
**Gráfico 201: Razones de Evaluación de Abogado Penitenciario (%)**



Respecto a la satisfacción que tienen los condenados privados de libertad respecto del servicio recibido por parte del asistente social penitenciario, los resultados son menos insatisfactorios que los obtenidos por la asesoría del abogado. Como se observa en el gráfico 202 la satisfacción neta es de 33.6 puntos, en tanto que un 21,8% de los entrevistados señalan claramente estar insatisfechos con labor recibida por la Asistente Social.

Al igual que en la evaluación que reciben los abogados, el aspecto de servicio de la asistente social que tiene más bajo puntaje de satisfacción neta es el “cumplimiento de las visitas del asistente social” con 12,8 puntos, a su vez la dimensión que obtiene mejor evaluación son “las condiciones de privacidad en que se desarrollan las entrevistas” con 62 puntos de satisfacción neta.

**Gráfico 202: Satisfacción Global con el Asistente Social y Dimensiones del Servicio de Atención Penitenciaria (%)**



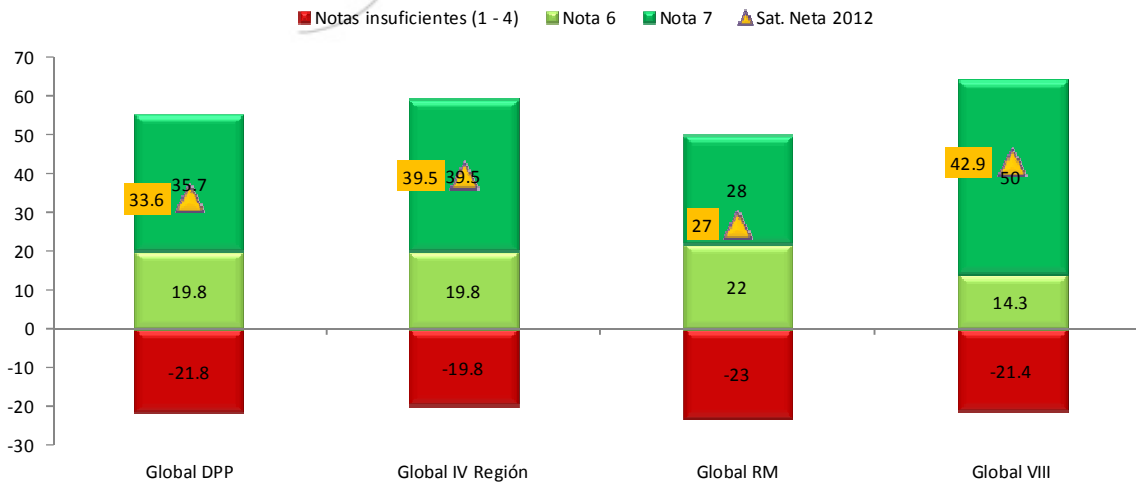
*En promedio las entrevistas con el asistente social duran 18 minutos*

En regiones, como se aprecia en el gráfico 203, tanto en la población penal de la Cuarta como de la Octava Región existen una mayor satisfacción con la labor de Asistente Social Penitenciario respecto a la que manifiestan los condenados privados de libertad de la Región Metropolitana.

No obstante, las diferencias observadas en la satisfacción neta de los reclusos de la Capital en relación con la de las dos Regiones evaluadas, esta distancia no es tan radical como la que se presentó en la satisfacción con la labor de Abogado Penitenciario resultando mejor calificado el desempeño otorgado por la Asistente Social Penitenciaria.

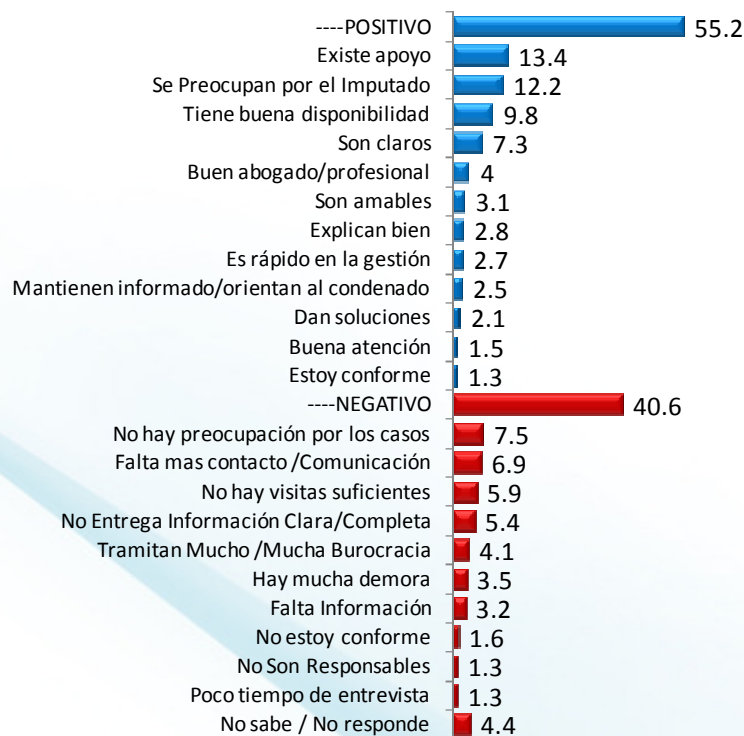


**Gráfico 203: Satisfacción Global con Asistente Social Penitenciario según Regiones (%)**



Para la labor evaluada del Asistente Social Penitenciario las principales razones de la evaluación otorgada por los condenados tienen relación, en quienes califican favorablemente el desempeño, con la apreciación de que el Asistente Social se preocupa de ellos (12,2%), los apoya (13,4%) y tienen en general buena disposición a sus demandas (9,8%). En tanto, en quienes evalúan negativamente la labor del Asistente Social, los principales motivos son que “no hay preocupación por los casos” y que “faltan mas contacto/comunicación” con un 7,5% y 6,9% de menciones.

**Gráfico 204: Razones de Evaluación de Asistente Social Penitenciario (%)**

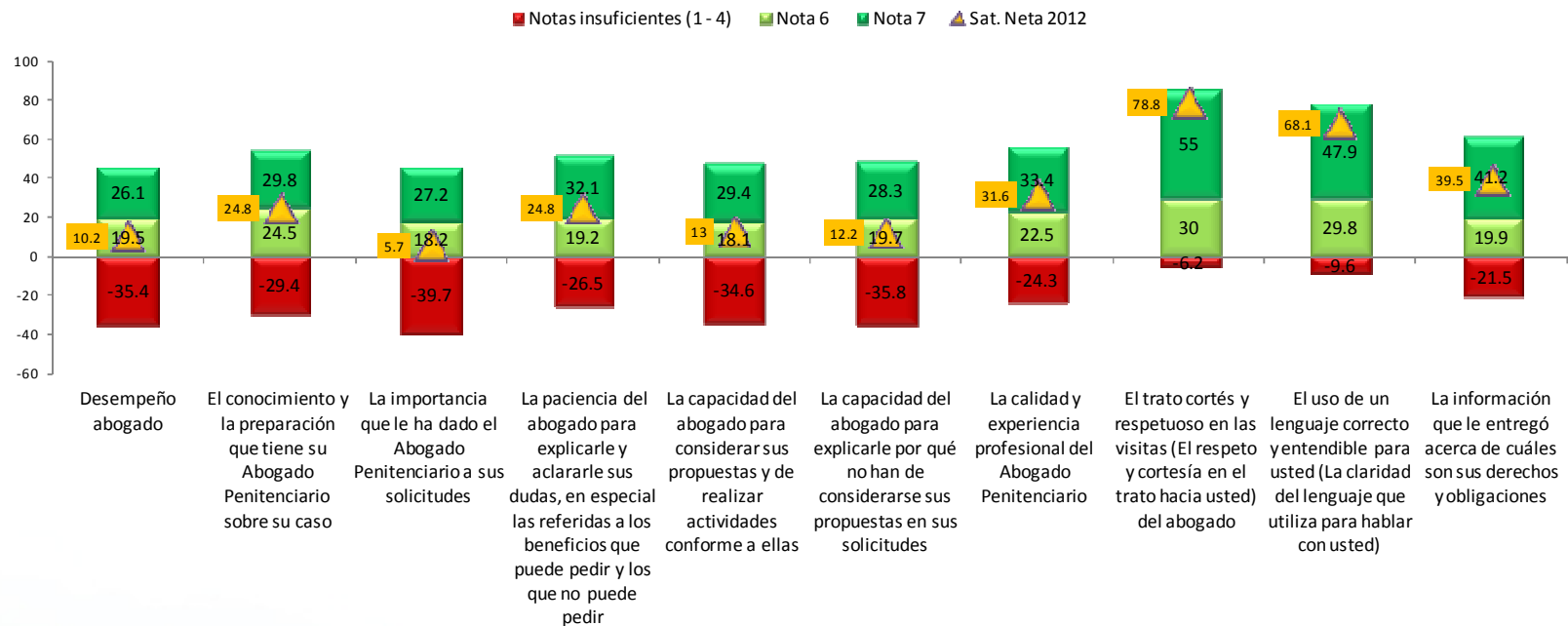


#### 4.8.3.1 Satisfacción con Gestión de Solicitudes y la Asesoría Jurídica

Revisando los aspectos específicos relacionados con la gestión de solicitudes y la asesoría jurídica entregada por el Abogado Penitenciario el gráfico 205 muestra niveles dispar de satisfacción entre las distintas instancias o atributos de servicio.

Con puntajes sobre el estándar de calidad esta el “trato cortés y respetuoso en las visitas del abogado” y “el uso de un lenguaje correcto y entendible” con 78.8 y 68.1 puntos de satisfacción neta respectivamente. Por otro lado, los aspectos más criticados están relacionados con la poca importancia que le da el abogado a sus solicitudes (5.7 puntos de satisfacción neta), así como para explicarles su no consideración (12.2 puntos de satisfacción neta).

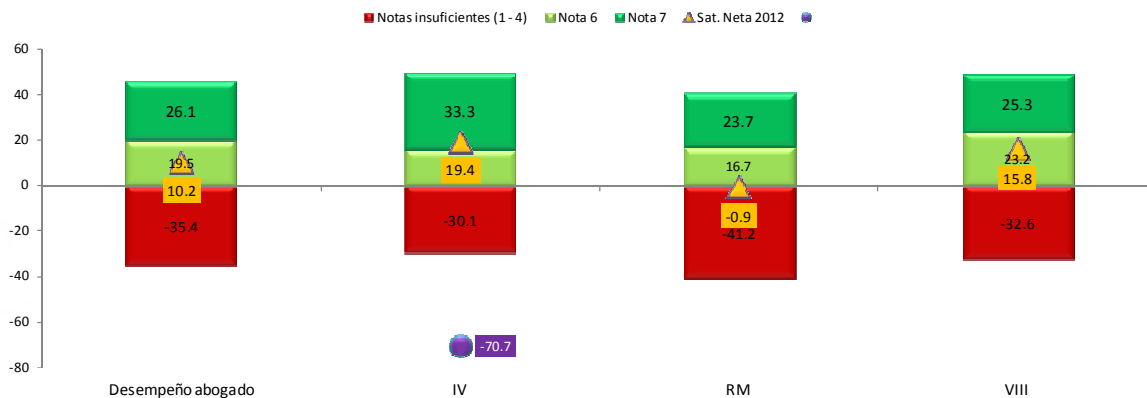
Gráfico 205: Satisfacción Dimensión Gestión de Solicitudes y Asesoría Jurídica de Abogado Penitenciario (%)



Tal como se aprecio recientemente en la comparación por regiones del desempeño general del abogado penitenciario; se observa que el desempeño a nivel regional de los aspectos específicos de la gestión de solicitudes y asesoría jurídica presenta la tasa más baja de satisfacción en la Región Metropolitana donde logra un puntaje de satisfacción neta negativo (-0.9), en tanto que en los condenados entrevistados del Biobío este índice es de un 15.8 puntos, y en Coquimbo de 19.4 puntos.

En el caso de Coquimbo se observa una evaluación de desempeño más favorable que la obtenida en la medición del 2011, donde la satisfacción neta era de -70.7 puntos en comparación con los 19.4 puntos que obtiene en el 2012.

**Gráfico 206: Satisfacción Global Dimensión Gestión de Solicitudes y Asesoría Jurídica de Abogado Penitenciario Según Regiones (%)**



Al consultarles a los condenados respecto a que aspectos mejoraría del desempeño del defensor penitenciario público, tres son las principales demandas de mejora; “tener más visitas” con un 24,3% de menciones, “tener más interés” con un 21,1%, e “información de los casos” con un 20,6%.

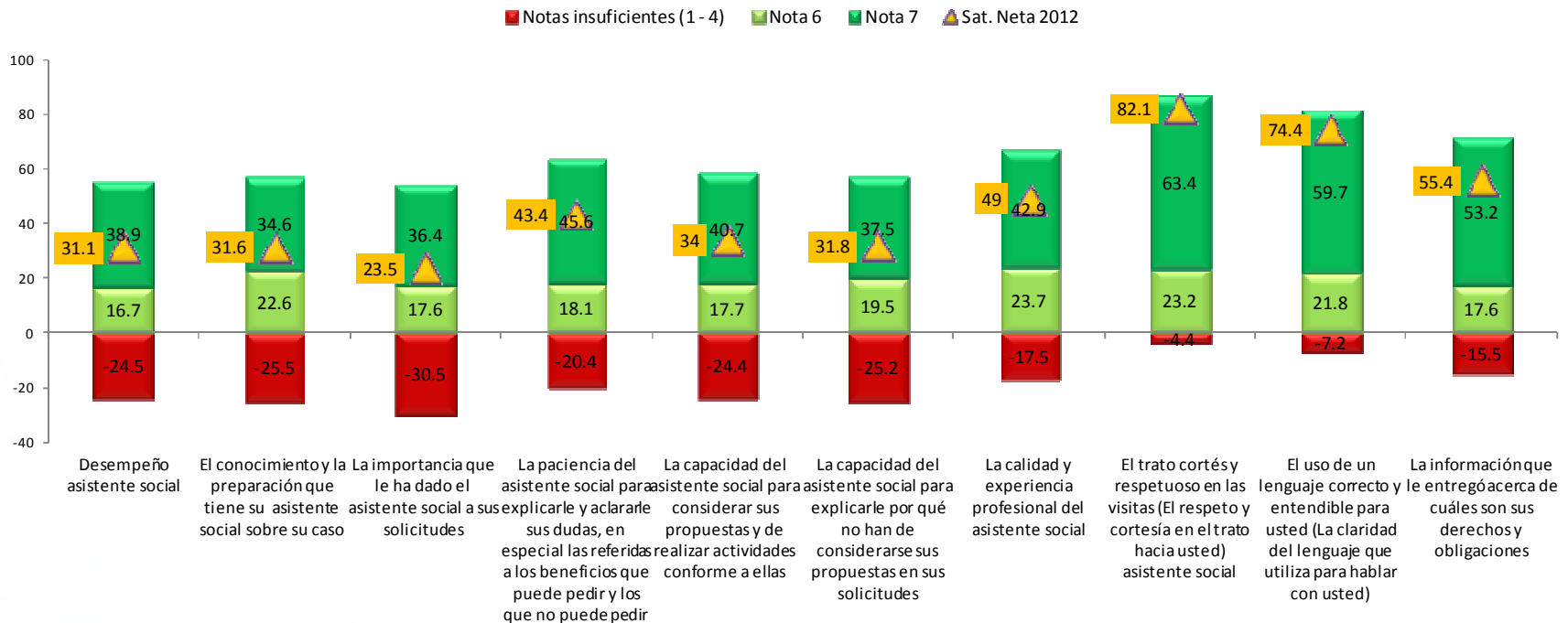
**Gráfico 207: Aspecto de Mejoramiento del Desempeño del Defensor Penitenciario Público (%)**



En el caso de la evaluación que se hace de la Asistente Social Penitenciaria referida a la gestión de solicitudes recibidas por parte del condenado, los resultados de satisfacción superan a los que obtuvo el Abogado.

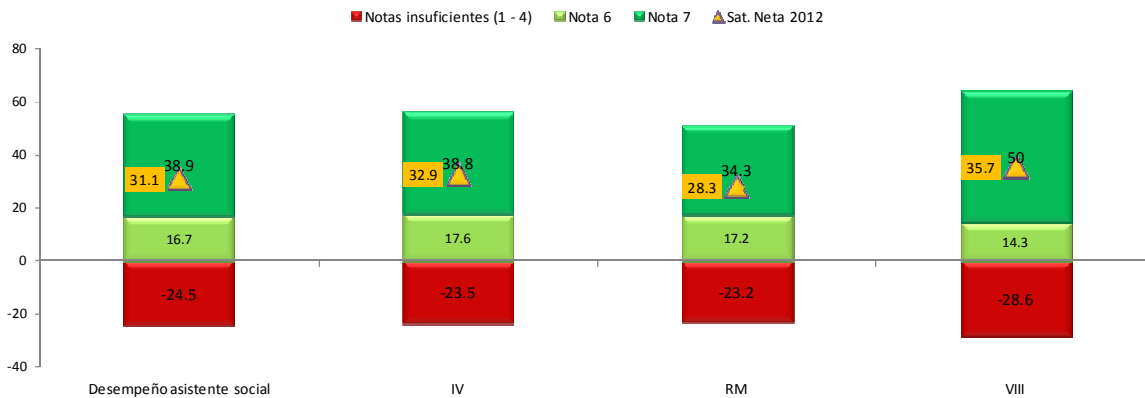
Los aspectos mejor evaluados son: “Trato cortés y respetuoso en las visitas de la asistente social” (82.1 puntos), “El uso de un lenguaje correcto y entendible” (74.4 puntos) y “La información que le entrego acerca de cuáles son sus derechos y obligaciones como condenado” (55.4 puntos).

**Gráfico 208: Satisfacción Dimensión Gestión de Solicitudes de Asistente Social Penitenciario (%)**



A nivel regional la evaluación del desempeño de la Asistente Social en gestionar las solicitudes demandas por el condenado, presenta índices de satisfacción relativamente similares entre los diferentes centros penitenciarios, destacando con un puntaje mayor en la satisfacción neta la Octava Región (35.7 puntos).

**Gráfico 209: Satisfacción Global Dimensión Gestión de Solicitudes y Asesoría Jurídica de Abogado Penitenciario Según Regiones (%)**



Finalmente frente a la pregunta de qué aspectos mejoría del desempeño de la asistente social, un 37% de los condenados señala que no mejoría ninguno, es decir se manifiesta conforme con el servicio que recibió. Entre quienes si consideran que hay aspectos que mejorar en el servicio un 15% cree que la asistente social debe tener más interés en los imputados, y un 12%, desearía que aumentaran las visitas.

**Gráfico 210: Aspecto de Mejoramiento del Desempeño del Defensor Penitenciario Público (%)**



**I. Activa Track Sat**

**Abogado Defensor**

El modelo de satisfacción con el servicio de Abogado Penitenciario contempla 4 dimensiones, de las cuales la más importante por su impacto (84%) es la referida al desempeño del abogado en relación a la tramitación de solicitudes y asesoría jurídica respectiva. Las otras dimensiones con un impacto menor son “la entrevista con el abogado” (9%), “condiciones de privacidad de la entrevista” (5%) y “cumplimiento de la frecuencia de visitas” (2%).

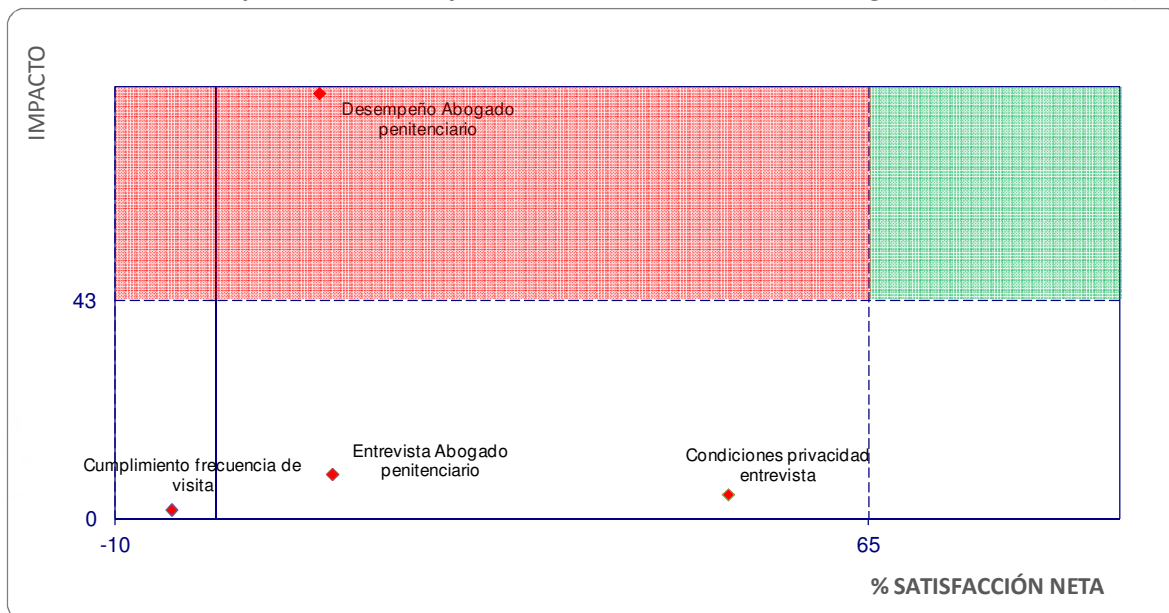
**Modelo General Condenado Abogado Defensor**



## II. Mapas de Fortalezas y Debilidades

Al posicionar en el mapa cada una de las dimensiones del modelo de satisfacción con la atención del Abogado Penitenciario de la DPP, observamos que todas ellas se ubican bajo el nivel de satisfacción de 65% por lo que requieren mejorar su desempeño. No obstante, debido al mayor impacto que tiene en la satisfacción global es fundamental, poner énfasis en fortalecer la dimensión “Desempeño Abogado Penitenciario”

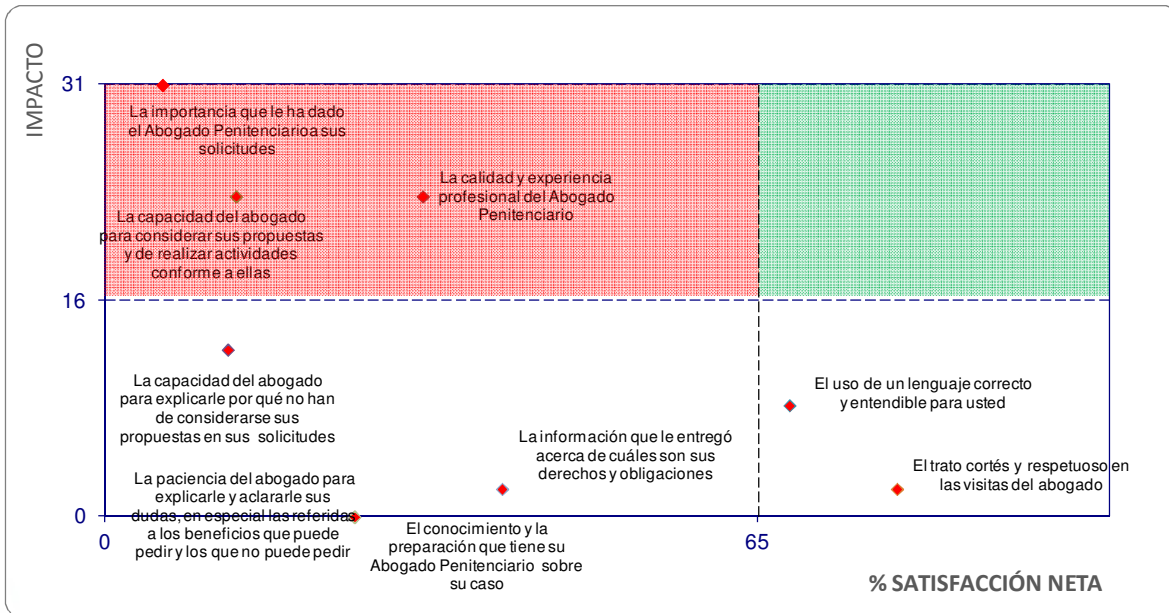
**Gráfico 211: Mapa de Fortalezas y Debilidades Satisfacción con Abogado Penitenciario (%)**



Al analizar en detalle la dimensión “Desempeño del Abogado Penitenciario” y posicionar en el mapa de fortalezas y debilidades los atributos que la componen, se observa solamente los aspectos de “uso de lenguaje correcto” y “trato cortés y respetuoso” están sobre el estándar de 65%.

En la perspectiva de una estrategia de mejoramiento de la satisfacción con el servicio, el foco prioritario debiera estar en aquellos atributos con más alto impacto en la satisfacción global, a saber, “la importancia que le da el abogado a las solicitudes del cliente”, “la capacidad del abogado de considerar las propuestas del cliente y actuar conforme a ellas”, “la percepción sobre la calidad y experiencia profesional del abogado.”

**Gráfico 212: Mapa de Fortalezas y Debilidades Dimensión Satisfacción Desempeño con Abogado Defensor Penitenciario**

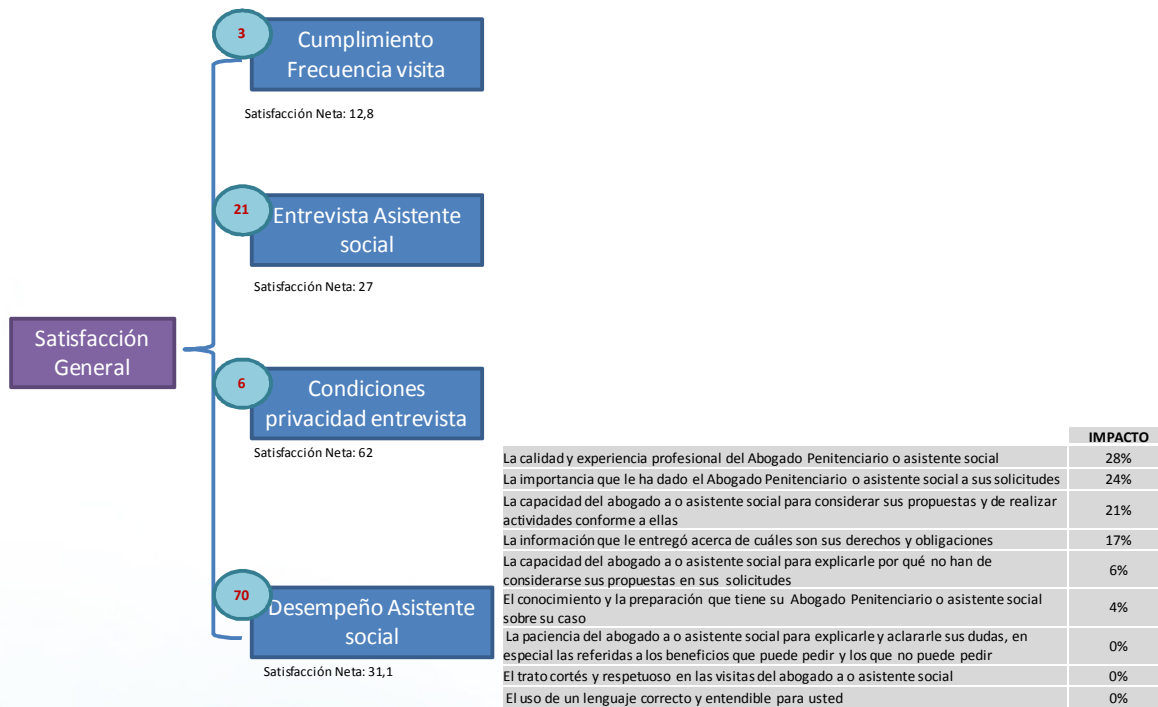




**Asistente Social**

Para el modelo de satisfacción con el servicio del Asistente Social Penitenciario la dimensión que más impacta (70%) en la satisfacción global es la referida al desempeño en la gestión de solicitudes. La otra dimensión con un impacto significativo es la “la entrevista con la asistente social” (21%). Con muy poco impacto están las “condiciones de privacidad de la entrevista” (6%) y “cumplimiento de la frecuencia de visitas” (3%).

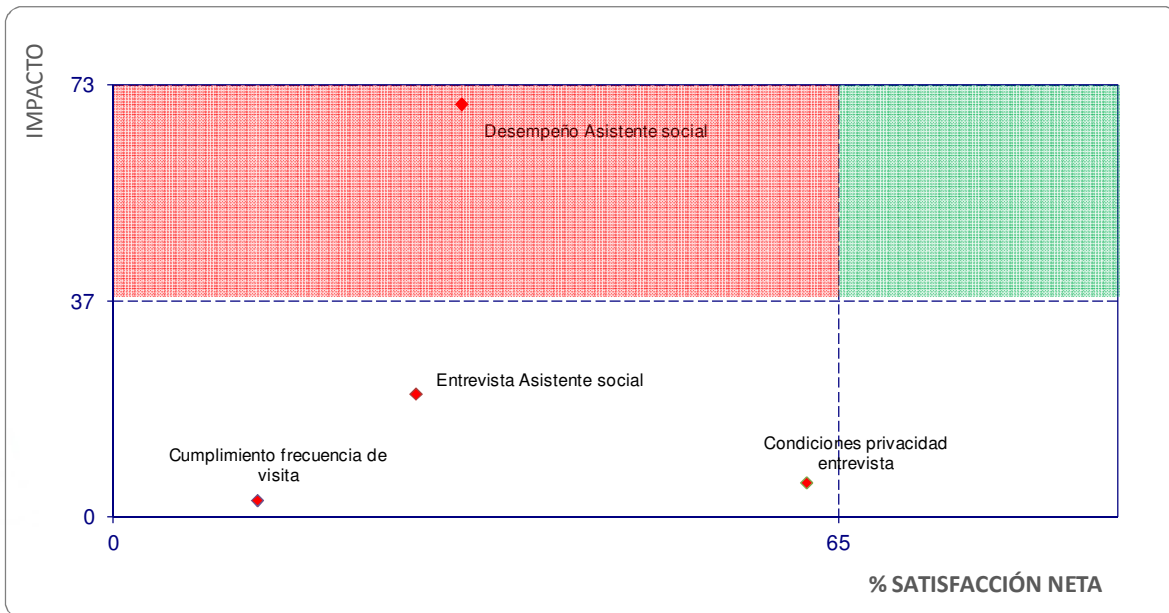
**Modelo General Condenado Asistente Social**



### Mapas de Fortalezas y Debilidades

Al igual que en el mapa de la evaluación del Abogado, observamos que todas las dimensiones del modelo de satisfacción se posicionan bajo el nivel de satisfacción de 65%. Teniendo en cuenta el mayor impacto que tienen, debe priorizarse focalizar los esfuerzos de mejoramiento de servicio en las dimensiones “Desempeño ” y “Entrevista”.

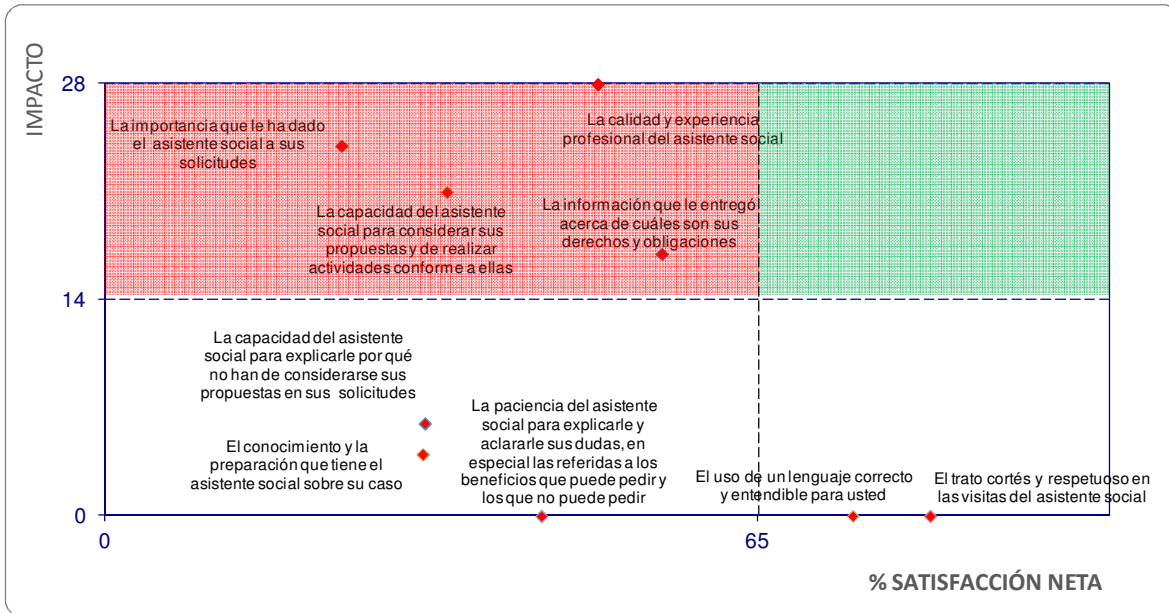
**Gráfico 213: Mapa de Fortalezas y Debilidades Satisfacción con Asistente Social Penitenciario (%)**



Ahora observando el posicionamiento en el mapa de los atributos que componen la dimensión “Desempeño del Asistente Social Penitenciario”, se aprecia que la totalidad de los atributos que tienen alto impacto sobre la satisfacción están bajo el estándar de 65%.

Resulta imprescindible entonces para establecer políticas de mejoramiento de la satisfacción con el servicio de gestión de solicitudes que entrega la Asistente Social, dirigir los esfuerzos de intervención en aquellos atributos con más alto impacto en la satisfacción global del servicio, a saber, “la importancia que le da el asistente social a las solicitudes del cliente”, “la capacidad del asistente social de considerar las propuestas del condenado y actuar conforme a ellas”, “la percepción sobre la calidad y experiencia profesional del abogado”, y “la información que entrega acerca de cuáles son sus derechos y obligaciones”.

Gráfico 214: Mapa de Fortalezas y Debilidades Dimensión Satisfacción Desempeño con Asistente Social Penitenciario



## Anexo Tablas de Satisfacción Neta según Regiones

	Alta satisfacción, alto impacto
	Alta satisfacción, bajo impacto
	Baja satisfacción, alto impacto
	Baja satisfacción, bajo impacto

**Tabla 102: Satisfacción General Abogado Penitenciario**

	TOTAL	IV	RM	VIII
Cumplimiento frecuencia de visita	-4,5	-16,3	-1,4	0
Entrevista Abogado penitenciario	11,5	1,1	3,5	21,9
Condiciones privacidad entrevista	50,9	54,3	22,6	72,9
Desempeño Abogado penitenciario	10,2	19,4	-0,9	15,8

**Tabla 103: Satisfacción General Dimensión Desempeño Abogado Penitenciario**

	TOTAL	IV	RM	VIII
El conocimiento y la preparación que tiene su Abogado Penitenciario sobre su caso	24,8	21,7	-0,9	46,9
La importancia que le ha dado el Abogado Penitenciario a sus solicitudes	5,7	5,4	-8,7	17,7
La paciencia del abogado para explicarle y aclararle sus dudas, en especial las referidas a los beneficios que puede pedir y los que no puede pedir	24,8	25	10,4	36,5
La capacidad del abogado para considerar sus propuestas y de realizar actividades conforme a ellas	13	17,4	2,6	19,8
La capacidad del abogado para explicarle por qué no han de considerarse sus propuestas en sus solicitudes	12,2	11	0,9	21,9
La calidad y experiencia profesional del Abogado	31,6	25	24,8	39,6
El trato cortés y respetuoso en las visitas (El respeto y cortesía en el trato hacia usted) del abogado	78,8	66,3	73,9	87,5
El uso de un lenguaje correcto y entendible para usted (La claridad del lenguaje que utiliza para hablar con usted)	68,1	65,2	63,5	72,9
La información que le entregó acerca de cuáles son sus derechos y obligaciones	39,5	30,4	46,1	37,5

**Tabla 104: Satisfacción General Asistente Social Penitenciario**

	TOTAL	IV	RM	VIII
Cumplimiento frecuencia de visita	12,8	0	26,3	-60
Entrevista Asistente Social	27	20,9	20,4	50
Condiciones privacidad entrevista	62	61,9	51	89,3
Desempeño Asistente Social	31,1	32,9	28,3	35,7

**Tabla 105: Satisfacción General Dimensión Desempeño Asistente Social Penitenciario**

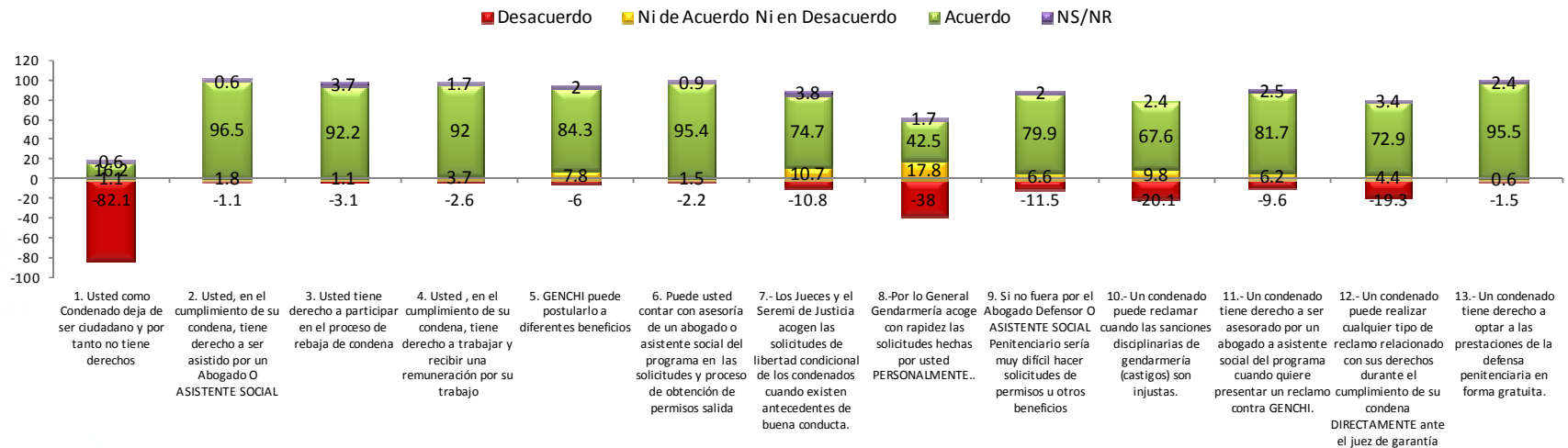
	TOTAL	IV	RM	VIII
El conocimiento y la preparación que tiene el Asistente Social sobre su caso	31,6	41,2	12,1	67,9
La importancia que le ha dado el Asistente Social a sus solicitudes	23,5	32,1	13	39,3
La paciencia del Asistente Social para explicarle y aclararle sus dudas, en especial las referidas a los beneficios que puede pedir y los que no puede pedir	43,4	44,7	40	50
La capacidad del Asistente Social para considerar sus propuestas y de realizar actividades conforme a ellas	34	42,4	26,3	42,9
La capacidad del Asistente Social para explicarle por qué no han de considerarse sus propuestas en sus solicitudes	31,8	36,9	22	50
La calidad y experiencia profesional del Asistente Social	49	42,4	46	64,3
El trato cortés y respetuoso en las visitas (El respeto y cortesía en el trato hacia usted) del Asistente Social	82,1	74,1	83	89,3
El uso de un lenguaje correcto y entendible para usted (La claridad del lenguaje que utiliza para hablar con usted)	74,4	70,6	73	82,1
La información que le entregó acerca de cuáles son sus derechos y obligaciones	55,4	37,6	64,6	53,6

#### 4.8.4 Necesidades y Conocimiento de Derechos de Condenados

Se le consultó a los entrevistados su grado de acuerdo o desacuerdo con un conjunto de aspectos relativos a su situación como condenado a prisión. Las respuestas se presentan en el gráfico 215. Se observa que los niveles más altos de desacuerdo se dan en relación a las afirmaciones; “Como condenado deja de ser ciudadano y por tanto no tiene derechos” con 82,1% de los entrevistados en desacuerdo y “Gendarmería acoge con rapidez sus solicitudes” con 38% en desacuerdo.

Por otra parte, los niveles de acuerdo más altos se alcanzan en relación a las afirmaciones de que “En el cumplimiento de su condena, tiene derecho a ser asistido por un Abogado o Asistente Social”, con un nivel de acuerdo de 96,5%, y “El derecho a optar las prestaciones de defensa penitenciaria en forma gratuita”, con 95,5% de acuerdo.

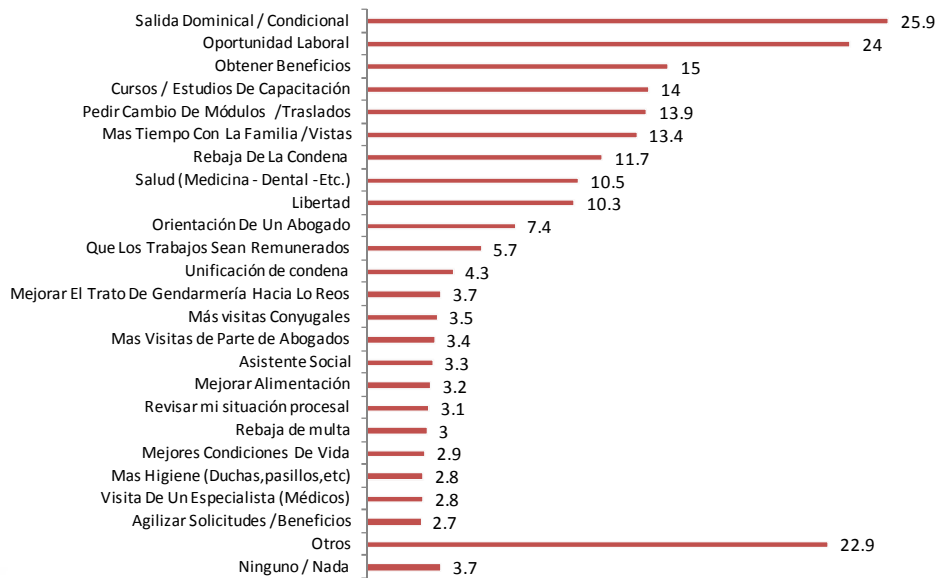
**Gráfico 215: Nivel de Acuerdo con Situaciones de Derecho de los Condenados (%)**



En relación a las necesidades que tiene como condenado se les pregunto cuales serían las más importantes. En orden de mayor cantidad de menciones destacan principalmente la salida dominical y tener oportunidades labores.

**Gráfico 216: Necesidades más Importantes (Respuesta Espontánea)(%)**

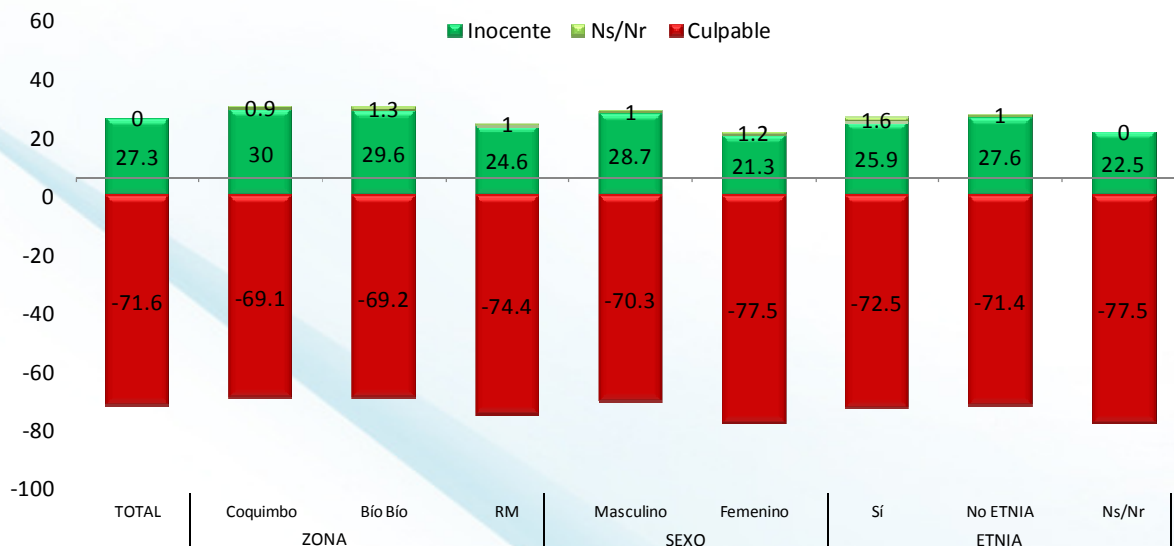
P4.- Si pudiera mencionar cinco necesidades que usted tiene hoy como condenado, ¿cuáles serían las más importantes para usted?



Al ser consultados por su responsabilidad en los hechos por los que fue condenado, el 71,6% de los entrevistados declara ser culpable.

**Gráfico 217:**

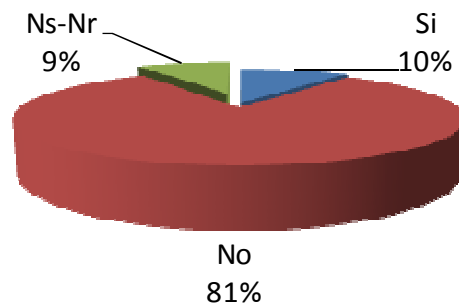
P26.- ¿Usted se considera inocente o culpable del delito por el cual se le condenó?



Finalmente a las reas mujeres se les consulto si su Defensor Penitenciario o Asistente Social han considerado su situación especial por ser mujer para la tramitación de sus solicitudes, solamente el 10% de las entrevistadas señalan que sí. De ellos, el 21% señala que se ha considerado por asuntos familiares y el 12,9% para mayores beneficios

**Gráfico 218:**

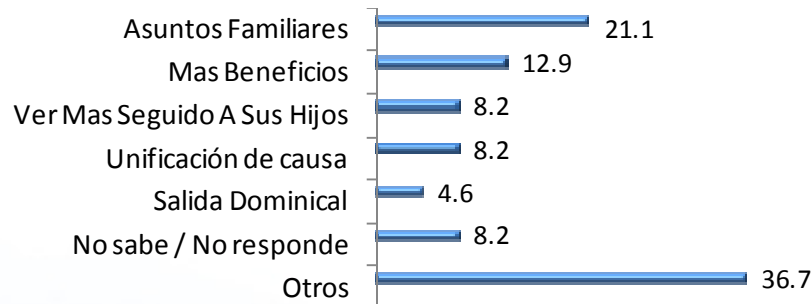
**P27.- Su defensor penitenciario o asistente social han considerado su situación especial de ser mujer para la tramitación de sus solicitudes. (sólo para mujeres) (%)**



**Gráfico 219: Ejemplos de consideraciones realizadas para solicitudes hechas por mujeres (%)**

(Base:130, quienes declaran que han tenido un trato distinto en sus solicitudes por ser mujeres)

**P28.- ¿Cuáles por ejemplo?**

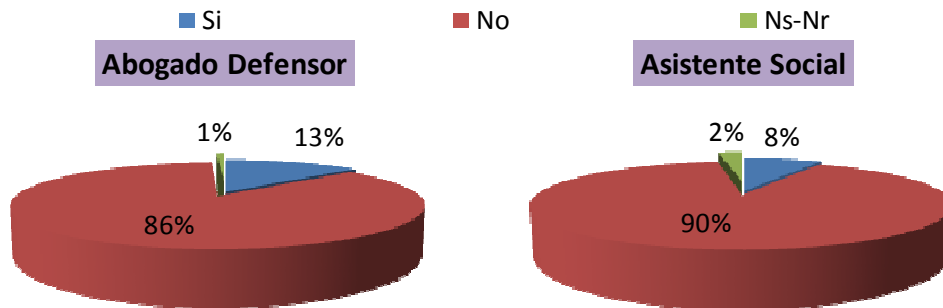




Solamente el 13% de los entrevistados señalan que han tenido problemas con el servicio prestado por el Abogado. Menor aún son quienes han expresado haber tenido problemas con el servicio entregado por el Asistente Social (8%).

**Gráfico 220: Tasa de problemas**

P20.- En el contacto con su Abogado y/o con el asistente social Penitenciario ¿se ha presentado algún problema con el servicio prestado?



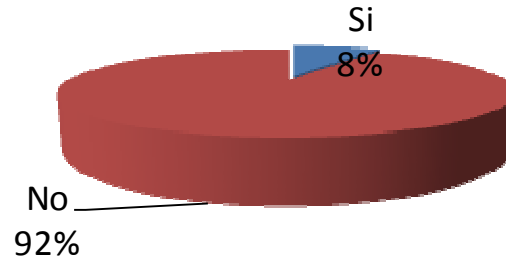
El principal problema con los abogados es la percepción del recluso que no le dio suficiente importancia a sus solicitudes. En el caso del Asistente Social las mayores quejas se centran en que realiza pocas visitas.

**Tabla 106: Tipo de problemas** (Base: 41, quienes tuvieron problemas)  
P20.1- ¿Qué tipo de problema se presentó?

		ABOGADO DEFENSOR	ASISTENTE SOCIAL
Muestra que SI han tenido problemas		35	13
¿Tipo de problema presentado?	No le dio suficiente importancia sus solicitudes	34.5%	21.8%
	No me prestó la ayuda necesaria	22.6%	14.7%
	No me han visitados	18%	10.8%
	No me informó lo suficiente	15.7%	11.7%
	Me han visitado muy poco	13.2%	51.9%
	No da respuestas/soluciones a mis requerimientos	11.8%	20.2%
	No me gustó el resultado de mi caso	7%	7.8%
	El abogado no entrego suficiente información a las autoridades	5.9%	3.9%
	No me gusto el trato que me dio	4.8%	0%
	Fue poco eficiente	3.8%	11.7%
	Fue poco competente	3.8%	14.7%

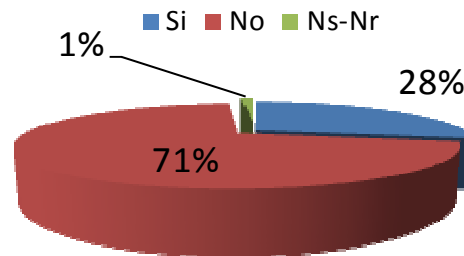
Entre quienes han señalado haber tenido un problema, sólo el 8% sabía que pueden hacer reclamos por este tipo de problemas.

**Gráfico 221: Conocimiento de Posibilidad de Hacer Reclamos** (Base: 39, quienes tuvieron problemas)  
P20.2. ¿Sabe si se pueden hacer reclamos por este tipo de problemas?



De los condenados que señalan haber tenido un problema durante el cumplimiento de la condena, el 28% dice que va a hacer el reclamo correspondiente.

**Gráfico 222: Presentara Reclamo por el Problema** (Base: 39, quienes tuvieron problemas)  
P20.4.- ¿Presentó o piensa presentar un Reclamo por el problema señalado?



Entre quienes **no** van a presentar el reclamo (pese a haber tenido un problema), la principal razón para no hacerlo es el temor a represalias o venganzas (82%) y porque piensan que no los tomaran en cuenta (30,9%).

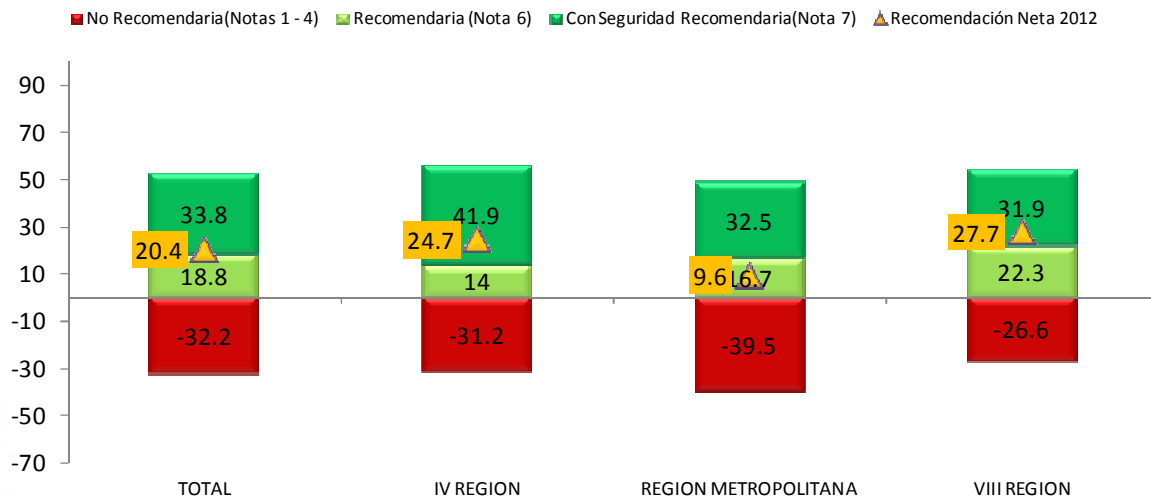
**Gráfico 223: Motivos para no presentar reclamos (%)** (Base: 28, quienes no piensan presentar reclamo)  
P20.5.-¿Por qué razón no presentó o no piensa presentar un reclamo?



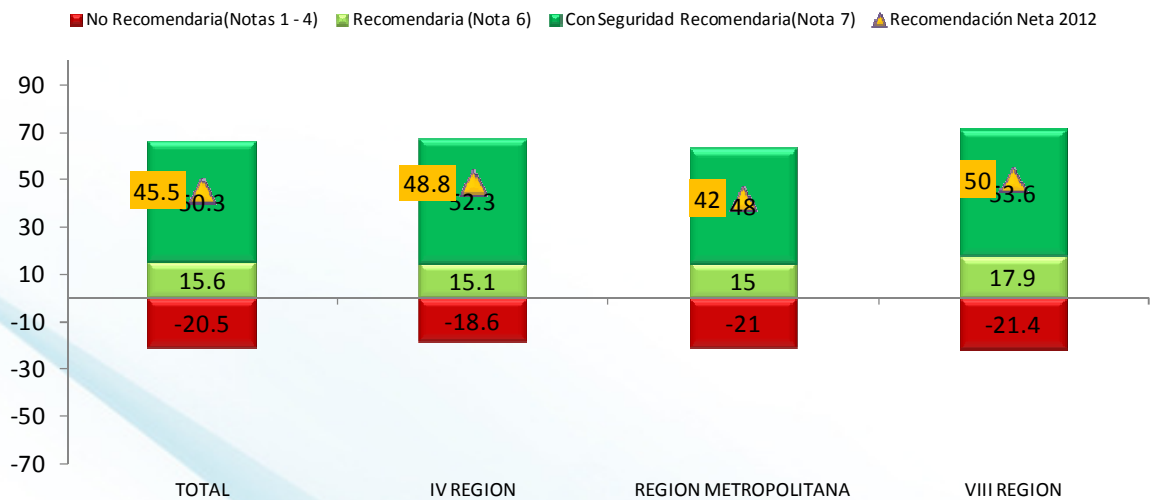
#### 4.8.6 Recomendación

Al cerrar la evaluación se les pregunto a los imputados por el nivel de confianza que tienen con el servicio que recibieron por parte del Abogado y el Asistente Social Penitenciario. Específicamente se les consulto que tan probable es que recomiende el servicio a familiares o amigos ante la eventualidad que lo necesiten.

**Gráfico 224: Recomendación Abogado Penitenciario por Regiones**



**Gráfico 225: Recomendación Asistente Social Penitenciario por Regiones**



Los resultados de recomendación nos indican que solamente un 20,4% del total de los condenados recomendaría el servicio que brindado por el Abogado Penitenciario, tasa de recomendación que sube a un 45,5% respecto al servicio entregado por el Asistente Social.

#### 4.9 Hallazgos y Recomendaciones: Calidad de Atención a Condenados Privados de Libertad

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>Se establecen distinciones entre el trabajo del abogado defensor y el asistente social. Si bien se aprecia una valoración pareja, hay algunas diferencias.</b></p>	<p>En cuanto a las visitas, hay una mayor presencia por parte del abogado defensor que respecto del asistente social (65,4% v/s 35,6%).</p> <p>Existen grados de confianza similares tanto en la labor del abogado defensor como la del asistente social. Así, respecto a las probabilidades de obtener beneficios, el defensor obtiene un 74,5% y el asistente social un 60,9%. Si da lo mismo uno u otro, 17,8% para el defensor y 15,8 para el asistente social.</p> <p>Un 64% considera que logró plantear sus dudas y peticiones en las entrevistas con el Abogado y un 73% con el Asistente Social</p>	<p>La gran mayoría en todo caso desconoce la frecuencia de visita del abogado (82%) y la del asistente social (87%).</p> <p>Considerando que las valoraciones son relativamente similares, se puede aprovechar de mejor forma el trabajo del asistente social</p>	<p>Mejorar los sistemas de información a los condenados. Asimismo, aumentar la frecuencia de las visitas de los asistentes sociales, pues permitirá descargar el trabajo de los abogados pudiendo dedicarse a otras tareas. Al respecto, debe tenerse en cuenta que la frecuencia promedio de visitas es cada 15 días.</p> <p>Se puede determinar mayores tareas a los asistentes sociales, dado que la apreciación de su trabajo no difiere del realizado por el abogado.</p>

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>La satisfacción global del servicio prestado por la Defensoría Penitencia es baja.</b></p> <p><b>Hay que distinguir entre el abogado y el asistente social</b></p>	<p>El <b>abogado</b> recibe una evaluación neta de 11.7 puntos. Las áreas con más bajas evaluaciones son “cumplimiento de las visitas del abogado penitenciario” y el “desempeño en la gestión de sus solicitudes y la asesoría jurídica del abogado penitenciario”.</p> <p>La única evaluación neta positiva (debajo del estándar de calidad) la recibe “privacidad de la entrevista” con 50.9 puntos.</p> <p>El <b>asistente social</b> recibe una satisfacción neta de 33.6 puntos. El más bajo puntaje es el “cumplimiento de las visitas del asistente social” con 12,8 puntos. La dimensión con mejor evaluación son “las condiciones de privacidad en que se desarrollan las entrevistas” con 62 puntos.</p>		<p>Se recomienda disponer de instrumentos que permitan medir el trabajo de los abogados, pues tienen una evaluación más baja que los asistentes sociales. Incluso, en áreas donde se espera un buen desempeño.</p> <p>Considerar la mejor apreciación que existe del trabajo de los asistentes sociales a objeto de distribuir las cargas con los abogados.</p>

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>En cuanto al servicio prestado por el abogado penitenciario y asistente social el puntaje a nivel regional es bajo.</b></p>	<p>La satisfacción neta respecto del <b>abogado</b> está muy por debajo del estándar. Mientras en la IV y en la VIII región la satisfacción neta es de 22 puntos, en la Región Metropolitana el índice es negativo (-5.3 puntos).</p> <p>En todo caso, sí debe destacarse lo sucedido en la IV región que pasó de -71,9 el 2011 a 21,5 este año.</p> <p>Los principales motivos para otorgar una baja evaluación, dice relación con: “No hay preocupación por los casos” y “No entregan información clara” (12,2% y 10% respectivamente).</p> <p>Tratándose del <b>asistente social</b> se debe distinguir: en la IV Región (39,5) y en la VIII Región (42,9) hay mayor satisfacción que respecto a los condenados privados de libertad de la Región Metropolitana (27).</p>	<p>Si bien los resultados son bajos, se aprecia una mejor evaluación del trabajo del asistente social.</p> <p>Tomar especial consideración a que las principales críticas al defensor son: más visitas; más interés e información del caso.</p> <p>Es cierto, que las críticas deben apreciarse en el contexto que surgen, esto es, condenados privados de libertad, por lo que existe una posición más crítica. Pero, no por ello deben subvalorarse.</p> <p>Es por ello, que varias de estas dimensiones pueden mejorar su apreciación con una mayor presencia de los asistentes sociales.</p>	<p>Disponer de procedimientos que suponga aprovechar de mejor forma el trabajo del Asistente social. Por su perfil profesional puede brindar en algunas dimensiones mejores respuestas que el abogado (disponibilidad, apoyo, rapidez en gestiones, empleo de un lenguaje menos técnico). Asimismo, puede transmitir los problemas a los abogados a fin de que sean éstos los que determinen el camino a seguir.</p> <p>Aprovechar la experiencia de la IV región, considerando que mejoró sus índices.</p> <p>Establecer medidas de mejoramiento en el servicio de la RM, pues recibe una mayor valoración negativa.</p>



	<p>Quiénes evalúan positivamente el trabajo del Asistente Social señalan que se preocupa de ellos (12,2%), los apoya (13,4%) y tienen en general buena disposición a sus demandas (9,8%).</p>		
--	---	--	--

## 5 Estudio Medición del Nivel de Satisfacción con la calidad de las respuestas a los reclamos por prestación de defensa a través del sistema SIGO.

### 5.1 Objetivos Específicos

- a) Evaluar el nivel de satisfacción de los imputados o familiares de éstos que hayan realizado algún reclamo por prestación de defensa durante el año 2011, respecto de la **calidad de la respuesta** recibida por las Defensorías Regionales.
- b) Evaluar el nivel de satisfacción de los imputados o familiares de éstos que hayan realizado algún reclamo por prestación de defensa durante el año 2011, respecto de la **resolución efectiva** de los problemas planteados en el reclamo.
- c) Evaluar el nivel de satisfacción de los imputados o familiares de éstos que hayan realizado algún reclamo por prestación de defensa durante el año 2011, respecto de la **oportunidad de la respuesta** recibida por las Defensorías Regionales.
- d) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad respecto a la asesoría jurídica prestada por el defensor penal público, en lo relativo a cualquier requerimiento específico formulado por el imputado.
- e) 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, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades del área de medición.

### 5.2 Diseño de la Investigación

El estudio tuvo por objetivo medir y cuantificar los niveles de satisfacción de los imputados y familiares de éstos, que hayan hecho un reclamo a través de sistema SIGO, y hayan recibido una respuesta de parte de las Defensorías Regionales.

El análisis de la información se realizó aplicando el modelo **Activa Track Sat**.



### 5.3 Grupo Objetivo

Imputados o familiares de éstos que hayan realizado algún reclamo por prestación de defensa durante el año 2011.

### 5.4 Tamaño Muestral y Error Muestral

El estudio contemplaba la realización de 300 entrevistas sobre un universo de 1.242 reclamos efectuados en 2011. Sin embargo en la tabla siguiente podemos ver que la distribución muestral real lograda es inferior, encuestándose 142 casos permitiendo obtener resultados con un margen de error calculado de 7,8% asumiendo varianza máxima de los estimadores y un nivel de confianza del 95%.

Muestra	Error Muestral
142	7,8%

Este estudio se realizo telefónicamente en el CATI Center de Activa Research, básicamente presentó dificultades para el logro de la muestra, debido a la falta de números telefónicos de las personas que hicieron reclamos en el sistema.

Sin duda la principal recomendación, es idear un protocolo que permita el registro de esta información de contacto u otra que permita ubicar al reclamante en estudios futuros.

### 5.5 Selección Muestral

Para la selección de los encuestados, se requirió contar con los listados la base de datos de los reclamantes en 2011. Para poder lograr contactos efectivos las listas debían contener en lo posible la siguiente información:

- a. Nombre del Reclamante
- b. Relación con el Imputado
- c. Motivo del Reclamo
- d. Fecha del Reclamo
- e. Fecha de Respuesta al Reclamo
- f. Defensor que lo atendió
- g. Teléfonos de Contacto
- h. Dirección de Contacto
- i. Email de Contacto
- j. Ciudad
- k. Región

## **5.6 Instrumento de Medición**

El cuestionario fue elaborado en base a las definiciones y modelo acordado en un taller de análisis realizado entre los expertos de Activa Research y la contraparte técnica responsable en la DPP el día 8 de mayo.

## **5.7 Trabajo de Campo**

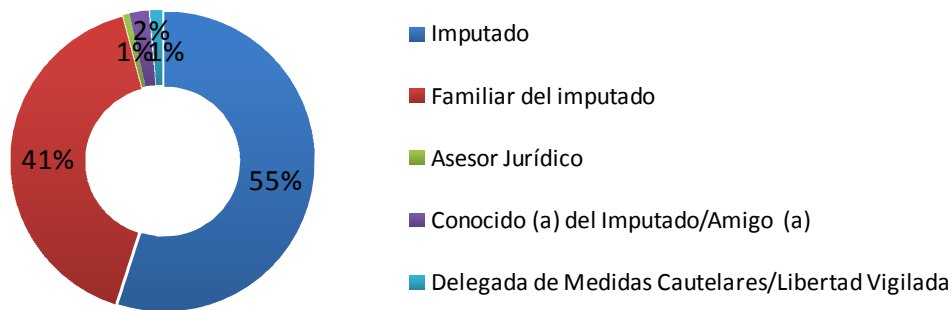
El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 8 de Junio y el 20 de Julio de 2012.

## 5.8 Principales Resultados Área de Estudio: Medición de Satisfacción con la Calidad de las Respuestas a los Reclamos por Prestación de Defensa a través del Sistema SIGO

### 5.8.1 Perfil de los Entrevistados

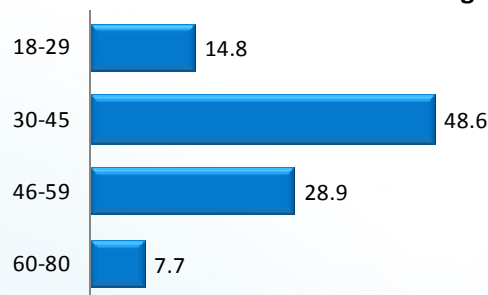
Las características de identificación de los entrevistados que realizaron reclamos mediante el sistema SIGO, señalan que un 55% de ellos corresponden a “Imputados” y un 41% es “Familiar del Imputado”.

**Gráfico 226: Distribución de la Muestra Según Tipo de Usuario**



Al observar la distribución por edad de los usuarios, se observa que la mayoría (48,6%) de ellos se concentran entre los 30 y 45 años de edad, seguido con un 29% de entrevistados que tienen entre 46 y 59 años.

**Gráfico 227: Distribución de la Muestra Según Edad**



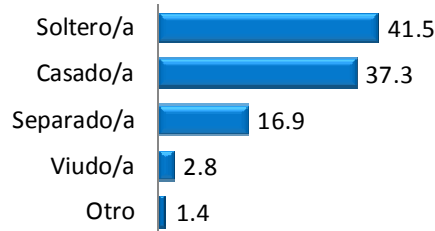
Respecto al sexo de los entrevistados, un 52% corresponde a mujeres y el 48% a hombres.

**Gráfico 228: Distribución de la Muestra Según Sexo (%)**



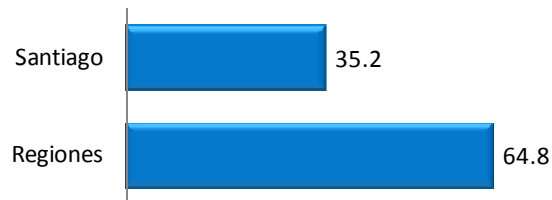
En relación al estado civil y como se aprecia en el siguiente gráfico, el 41,5% de los encuestados es soltero, el 37,3% casado y el 16,9% separado.

**Gráfico 229: Distribución de la Muestra Según Estado Civil (%)**



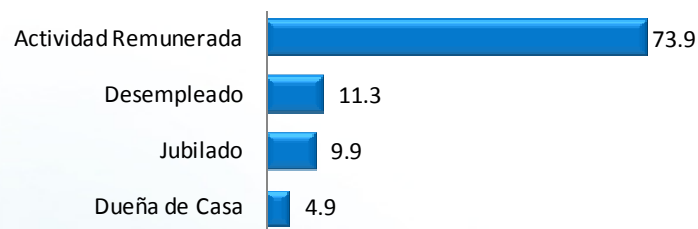
Respecto a las zonas donde mayoritariamente residen la muestra de los usuarios de SIGO entrevistados, un 64,8 vive en regiones y un 35,2% en la Región Metropolitana.

**Gráfico 230: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia (%)**

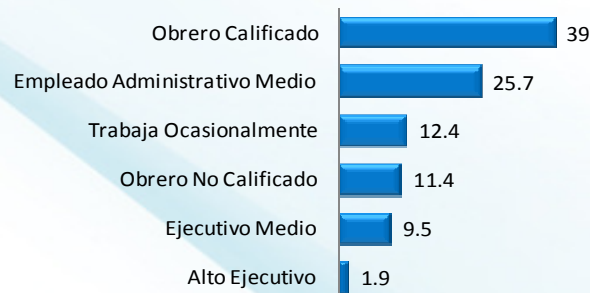


Como se aprecia en las gráficas 231 y 232, el 74% de los entrevistados del sistema SIGO declaran que el Jefe del Hogar al que pertenecen posee actividad remunerada, dedicándose la gran mayoría de ellos a labores de Obrero Calificado o son Empleados Administrativo Medio.

**Gráfico 231: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar (%)**

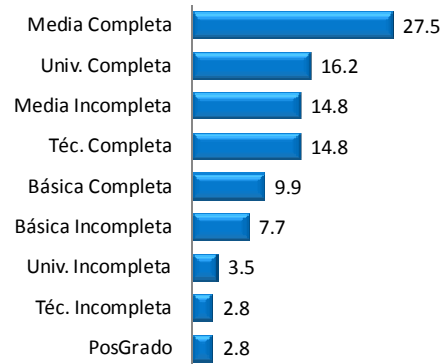


**Gráfico 232: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar (%)**



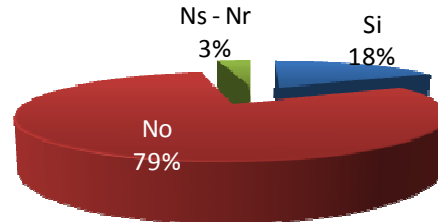
Como se aprecia en el gráfico 233, el 40% de los usuarios entrevistados señala tener estudios superiores, un 27,5% declara tener enseñanza media y solo un 16.6% tiene formación hasta enseñanza básica.

**Gráfico 233: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativo del Jefe de Hogar (%)**



Finalmente respecto a la pertenencia a pueblo originario por parte de la muestra de usuarios que establecieron reclamos mediante el sistema de atención SIGO, un 18% se reconoce perteneciente alguna etnia, población que en su mayoría se identifica con el pueblo mapuche.

**Gráfico 234: Distribución de la Muestra según Pertenencia a Pueblo Originario (%)**



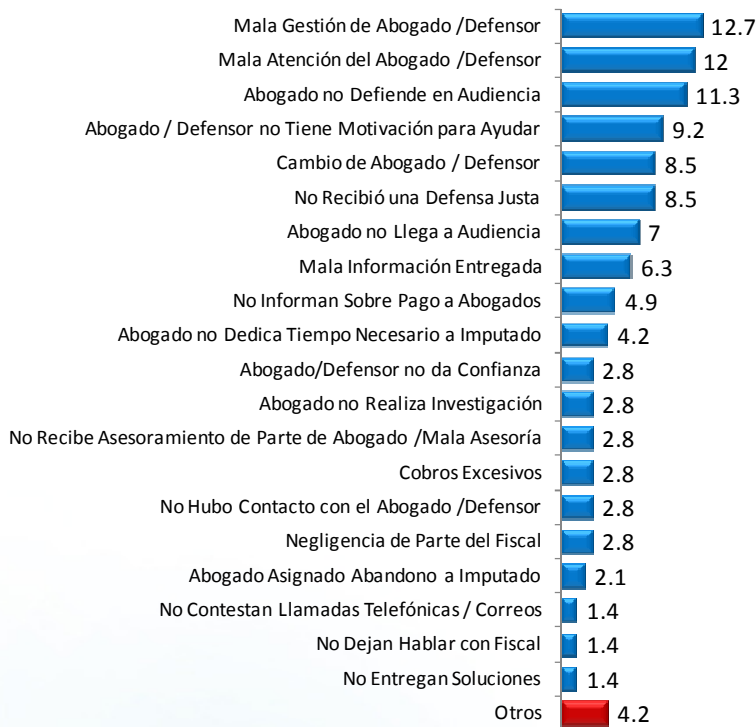
**Gráfico 235: Distribución de la Muestra según Tipo de Pueblo Originario (%) (25 Casos)**



### 5.8.2 Antecedentes de Reclamos

En la muestra entrevistada los motivos de reclamos reflejan múltiples razones para cuestionar la labor desarrollada por el abogado defensor. Esta situación se refleja en el 24,7% que señala haberse quejado por “Mala Gestión o Atención del Abogado Defensor” a lo que se le suma un 11,3% que declara directamente que “El Abogado Defensor no defiende en Audiencia” y un 9,2% que “El Abogado Defensor no tiene motivación para ayudar”.

**Gráfico 236: Motivos de Reclamo (%)**



Al observar la distribución de los reclamos por tipo de usuarios, se observa que no hay mayores diferencias significativas entre las razones de ambos grupos lo que refleja una homogeneidad en los motivos que provocan las quejas tanto de los imputados como de los familiares de estos.

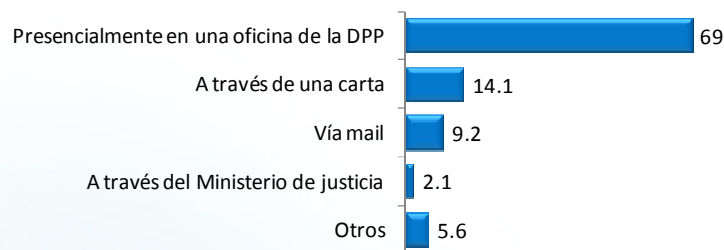
**Tabla 107: Motivos de Reclamo Según Tipo de Usuario (%)**

(Solamente se presentan los motivos con al menos 3% de menciones a nivel total)

Muestra	Total	Imputado	Familiar de Imputado
Mala Gestión de Abogado / Defensor	<b>12.7%</b>	12.8%	13.8%
Mala Atención del Abogado / Defensor	<b>12%</b>	11.5%	12.1%
Abogado no Defiende en Audiencia	<b>11.3%</b>	10.3%	13.8%
Abogado / Defensor no Tiene Motivación para Ayudar	<b>9.2%</b>	10.3%	6.9%
Cambio de Abogado / Defensor	<b>8.5%</b>	6.4%	12.1%
No Recibió una Defensa Justa	<b>8.5%</b>	9%	5.2%
Abogado no Llega a Audiencia	<b>7%</b>	6.4%	5.2%
Mala Información Entregada	<b>6.3%</b>	6.4%	6.9%
No Informan Sobre Pago a Abogados	<b>4.9%</b>	9%	-
Abogado no Dedicar Tiempo Necesario a Imputado	<b>4.2%</b>	2.6%	6.9%
Abogado / Defensor no da Confianza	<b>2.8%</b>	3.8%	1.7%
Abogado no Realiza Investigación	<b>2.8%</b>	3.8%	1.7%
No Recibe Asesoramiento de Parte de Abogado / Mala Asesoría	<b>2.8%</b>	2.6%	3.4%
Cobros Excesivos	<b>2.8%</b>	2.6%	3.4%
No Hubo Contacto con el Abogado / Defensor	<b>2.8%</b>	3.8%	-
Negligencia de Parte del Fiscal	<b>2.8%</b>	2.6%	3.4%

En cuanto al medio utilizado para realizar los reclamos, mayoritariamente se hizo de manera presencial en la oficina de la defensoría penal pública (69%), un 14% se quejó a través de una carta y solamente un 9,2% vía email. Al observar las instancias usadas según el tipo de usuario que reclama se aprecia que son los familiares de los imputados los que en su mayoría (79,3%) reclaman asistiendo a la oficina de la DPP, en tanto que los casos que manifiestan sus quejas vía email mayoritariamente son de parte de los imputados (12,8% v/s 3,4% de los familiares).

**Gráfico 235: Medios a través del cual hizo el reclamo (%)**



**Tabla 108: Medios a través del cual hizo el reclamo Según Tipo de Usuario (%)**

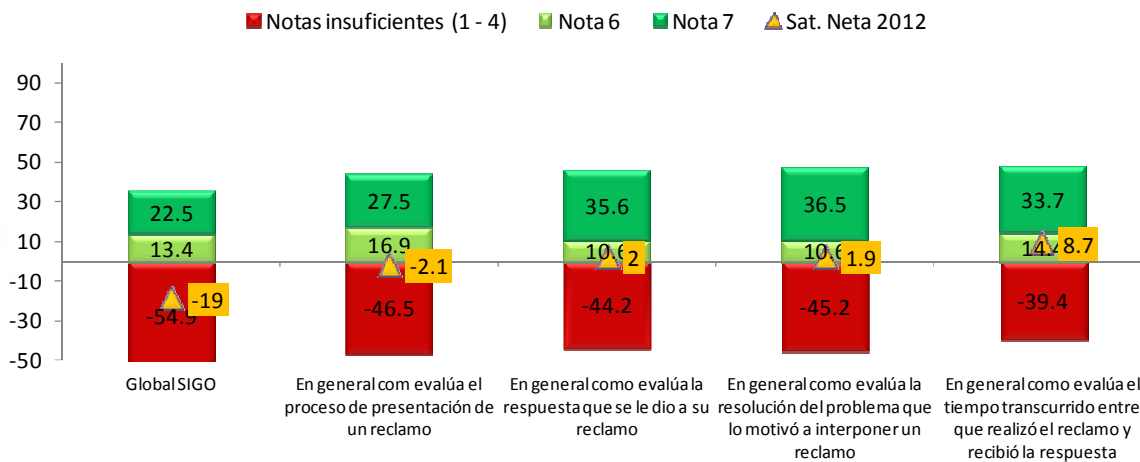
Muestra	Total	Imputado	Familiar de Imputado
Presencialmente en una oficina de la DPP	69%	61.5%	79.3%
A través de una carta	14.1%	16.7%	12.1%
Vía mail	9.2%	12.8%	3.4%
A través del Ministerio de justicia	2.1%	1.3%	3.4%
Otros	5.6%	7.8%	1.7%

### 5.8.3 Satisfacción de Usuarios con la Calidad de las Respuestas Recibidas a los Reclamos Realizados por la Prestación de Defensa a través del Sistema Sigo

#### 5.8.3.1 Satisfacción Global

A continuación se resume la evaluación global de satisfacción que obtiene el usuario con la realización del reclamo a través del sistema SIGO. Junto a ella y de manera complementaria también se califican cada una de las instancias del servicio que configuran la experiencia de servicio recibida por los usuarios participantes de la evaluación; esto es proceso de presentación del reclamo, tiempo de respuesta y la calidad de la respuesta que recibió en relación al reclamo que realizó

**Gráfico 236: Satisfacción Global y Satisfacción con Dimensiones de Servicio Módulo SIGO**

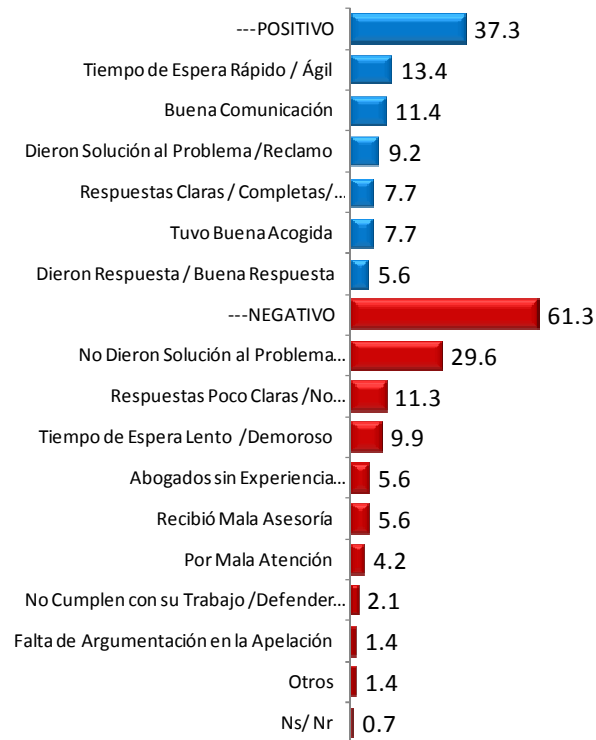


Como se observa en la grafica 236, es muy bajo el nivel de satisfacción que obtiene el sistema SIGO para atender reclamos por labor entregada por el abogado defensor. A nivel total la satisfacción neta es de -19 puntos, calificación global que está por debajo que lo obtenido por cada una de las instancias de servicio, las cuales si bien también tienen baja calificación al menos en tres de ellas la satisfacción neta logra obtener puntajes positivos (Tiempo transcurrido con 8.7, Resolución del problema con 1.9 y Respuesta al reclamo con 2).

Respecto a los motivos de la baja calificación, como se puede observar en el gráfico 237, se deben principalmente a que en un 30% de los casos “no le dieron solución al problema”, le siguen con un 11,3% la percepción de que se le dieron “respuesta pocas claras” y un 9.9% califican mal el tiempo de espera en la atención. En quienes no califican mal el sistema un 13,4% lo hace porque consideran el “tiempo de espera es rápido y ágil” y un 11,4% por “Buena comunicación”.



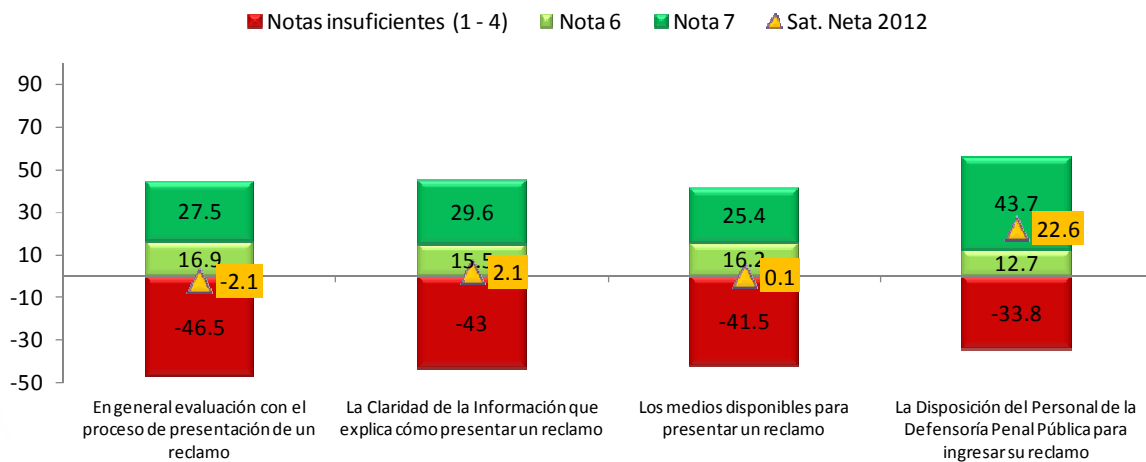
**Gráfico 237: Razones de Satisfacción con el Servicio del Módulo SIGO**



### 5.8.3.2 Satisfacción con Proceso de Presentación de Reclamos

Para conocer con mayor detalle la experiencia integral del servicio recibido por los usuarios que realizaron reclamos a través del sistema SIGO, se indagó en el nivel de satisfacción que tuvieron los entrevistados en cada una de las instancias de servicio comenzando por conocer la experiencia obtenida al momento de realizar el reclamo.

**Gráfico 238: Satisfacción Dimensión Proceso de Presentación de Reclamos**

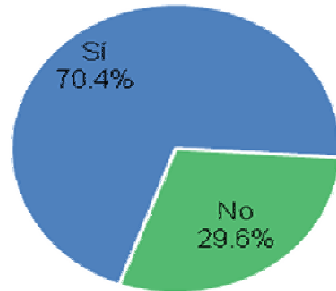


El gráfico 238 nos muestra que los medios disponible para presentar un reclamo es la instancia peor evaluada por los usuarios con una satisfacción neta de 0.1 puntos, en tanto que el aspecto con mayor satisfacción, aunque muy por debajo del estándar de calidad, es la disposición del personal para ingresar su reclamo que logra 22.6 puntos de satisfacción neta.

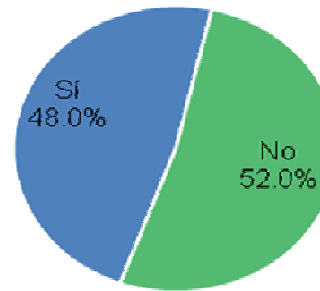
De manera complementaria a la evaluación directa que se pidió que realizarán los usuarios a la instancia de presentar el reclamo en el sistema SIGO, se indagó en los procedimientos que le solicitaron para registrar y dejar efectuada formalmente la queja en el sistema.

Los gráficos 239 y 240, nos muestran que un 70% de los usuarios tuvo que llenar personalmente una ficha que se le entregó, la cual en casi la mitad de los entrevistados (48%) que declararon llenar la ficha señalan que si recuerdan como era la ficha que ocupó para realizar el trámite.

**Gráfico 239: Tuvo que llenar una ficha personalmente**

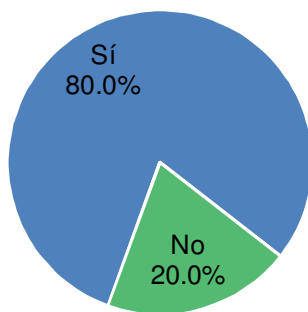


**Gráfico 240: Recuerda la ficha que utilizó para realizar el reclamo**

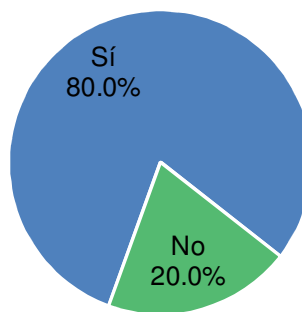


Entre quienes llenaron la ficha un 80% señala que esta era entendible y se permitía llenar con facilidad, así como un 79% señala que permite consignar claramente un reclamo.

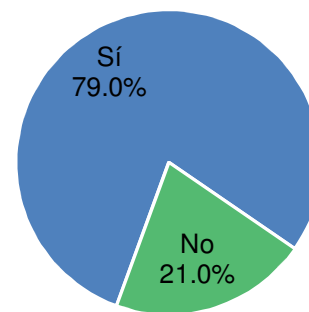
**Gráfico 241: Se entiende la Ficha**



**Gráfico 242: Es fácil de llenar**



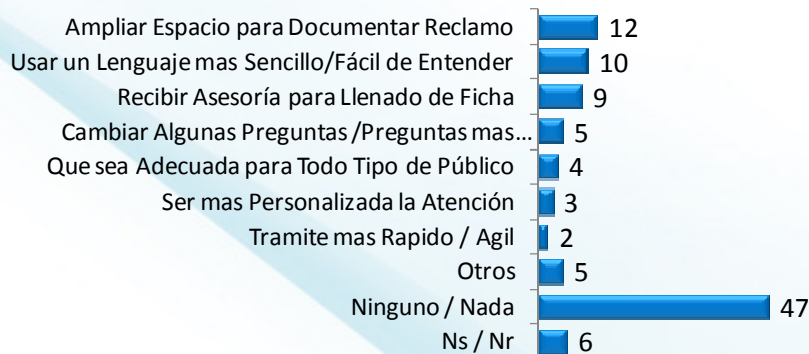
**Gráfico 243: Permite consignar claramente un reclamo**



Finalmente se les pregunto a los usuarios de la ficha que le cambiaria a esta para que fuera mejor, el grafico 244 nos muestra que casi la mitad de este grupo (47%) señala que no le cambiaria nada, en tanto que en quienes si manifiestan que le harían modificaciones un 12% sugiere ampliar los espacios que dispone para documentar reclamo, un 10% considera que se debe usar un lenguaje más sencillo y un 9% estima que debería recibirse asesoría para llenar las fichas.

**Gráfico 244:**

**P11.- ¿Que le cambiaria a la ficha para que fuera mejor? (%)**

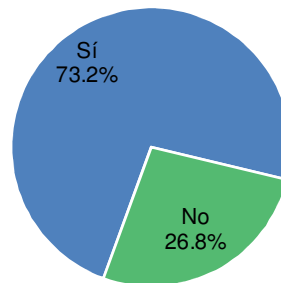


5.8.3.3 Satisfacción con Respuesta a Reclamo

En este módulo se muestran los resultados respecto a la experiencia con la respuesta que finalmente recibieron los usuarios que interpusieron reclamos en el sistema SIGO.

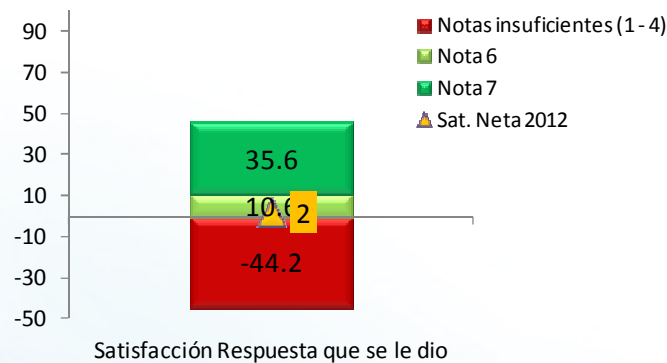
Al preguntarles directamente si les dieron respuesta al reclamo, un 73,2% señala que efectivamente si se le dio respuesta

**Gráfico 245:**  
P12.- Se le dio respuesta al reclamo que realizo (%)



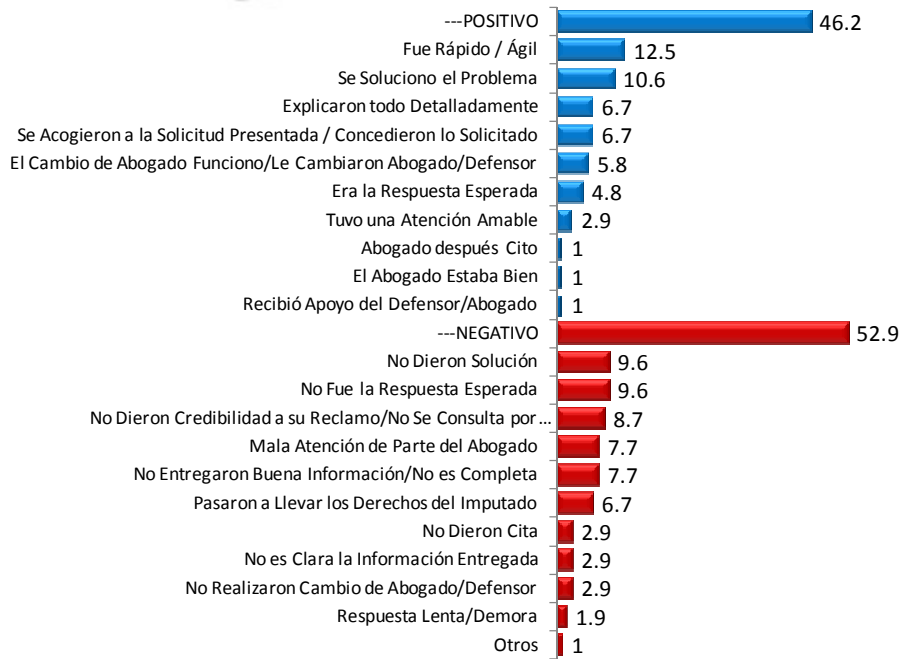
Ahora respecto al nivel de satisfacción que obtuvieron los usuarios en cuanto a la respuesta que recibieron, el gráfico 246 nos indica que mayoritariamente hay insatisfacción con los resultados obtenidos, un -44,2% lo califica directamente como deficiente.

**Gráfico 246: Satisfacción con la Respuesta que se le dio (%)**



Las razones de la evaluación son similares a las detectadas en la instancia inicial de establecer el reclamo; entre las razones para evaluar mal destacan con un 9,6% cada una las apreciaciones que no se le dio solución o no recibió la respuesta esperada. Por contraste en aquellos usuarios que evaluaron mejor la respuesta, los principales motivos se deben a que consideraron que fue rápido y ágil (12,5%), y que estiman que les resolvieron el problema (10,6%).

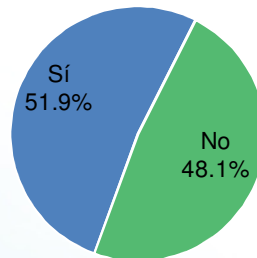
**Gráfico 247: Razones de Satisfacción con Respuesta al Reclamo Realizado (%)**



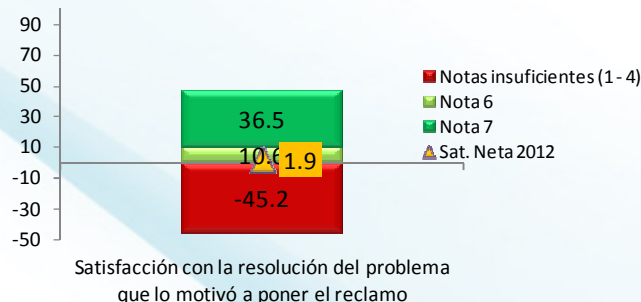
Ahora consultándoles a todos directamente si la respuesta que obtuvo a sus reclamos resolvió el problema por el que estableció la queja en el sistema SIGO, la mitad de los entrevistados señala que si, no obstante al observar los resultados del gráfico 249 referidos al nivel de satisfacción que tienen con la resolución dada al problema, la evaluación es más bien baja obteniéndose solo un 1.9 puntos de satisfacción neta.

**Gráfico 248:**

**P15. – La respuesta a su reclamo resolvió el problema que estaba reclamando (%)**

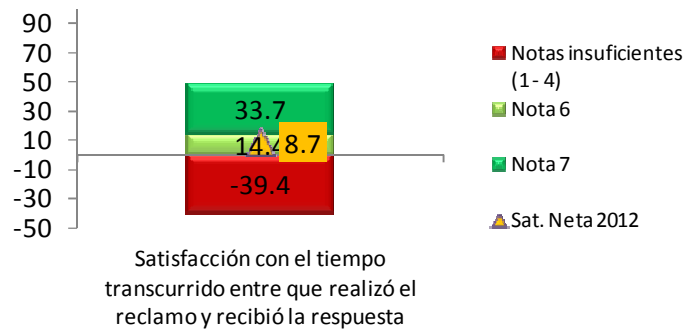


**Gráfico 249: Satisfacción con la Resolución del Problema que lo motivó a poner reclamo (%)**



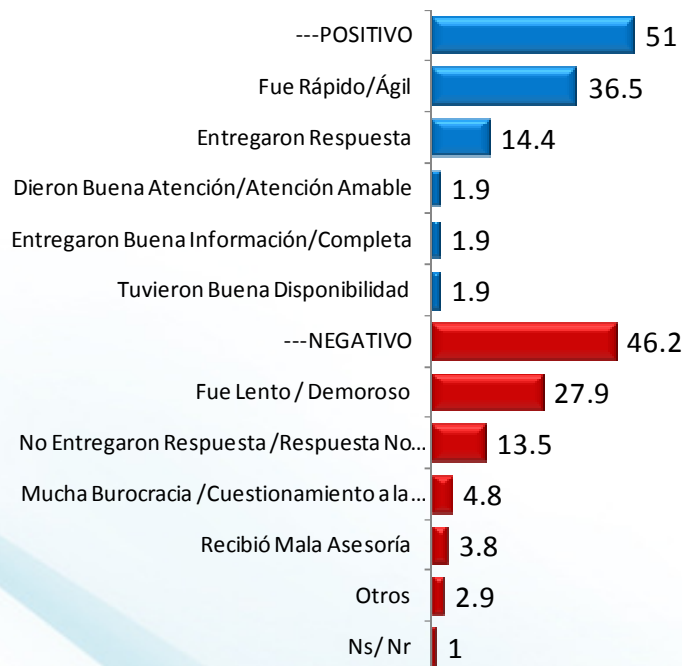
En cuanto al tiempo transcurrido entre que realizó el reclamo y recibió la respuesta el nivel de satisfacción neto obtenido sigue siendo bajo aunque levemente superior al puntaje con que se calificaron tanto la respuesta entregada como la capacidad resolutoria de esta frente al problema.

**Gráfico 250: Satisfacción con el Tiempo Transcurrido (%)**



Las razones de la evaluación se presentan en el gráfico 251, observándose que las razones negativas se deben precisamente a críticas a lo demoroso que fue el proceso

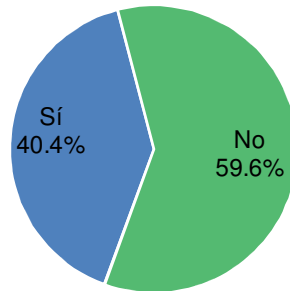
**Gráfico 251: Razones de Satisfacción con Tiempo Transcurrido (%)**



También se les consulto a los usuarios que si estaban informados de que podían apelar a la resolución contenida en la respuesta a su reclamo, un 60% declaro desconocer esa información

**Gráfico 252:**

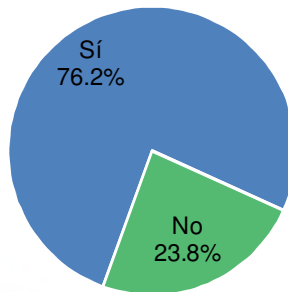
**P21.- Se informo que podía apelar a la resolución contenida en la respuesta a su reclamo (%)**



Finalmente se pregunto a quienes respondieron que si fueron informados que pueden apelar al resultado si la respuesta que se les entrego se relacionaba con los requerimientos que solicitó, un 76% señala que sí.

**Gráfico 253:**

**P22.- La respuesta que se le entregó se relaciona con los requerimientos que solicitó (%)**

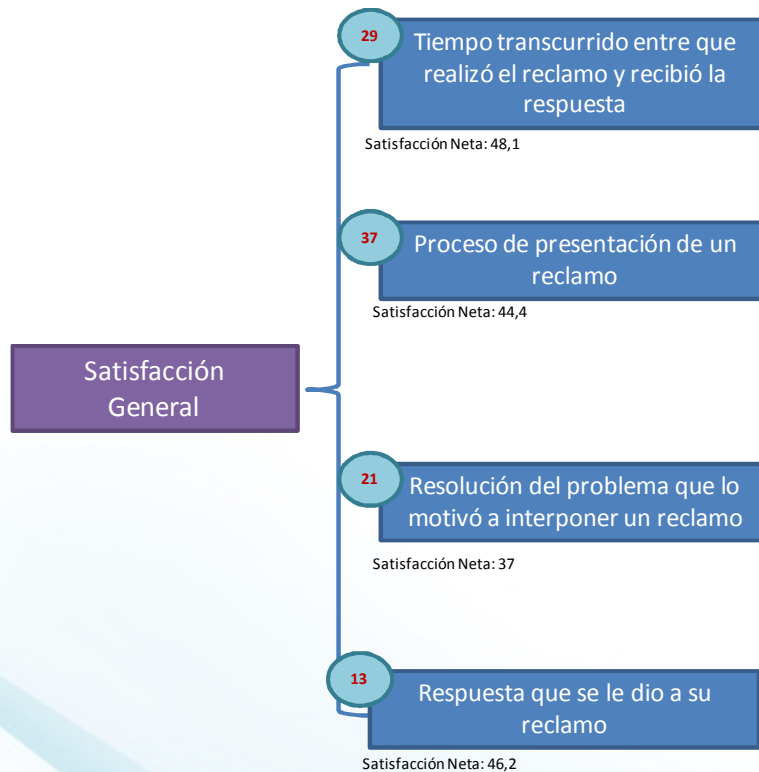


### 5.8.3.4 Activa Track Sat

#### I. Activa Track Sat

El modelo de satisfacción con el servicio del sistema SIGO contempla 4 dimensiones, de las cuales la más importante por su impacto (37%) es la referida al “Proceso de presentación de un reclamo”, seguida de “El tiempo transcurrido entre que realizó el reclamo y recibió la respuesta” (29% de impacto). Las otras dimensiones con un impacto más bajo pero no por eso no importante son “Resolución del problema que lo motivó a interponer un reclamo” (21%) y “Respuesta que se le dio a su reclamo” (13%).

#### Modelo General SIGO

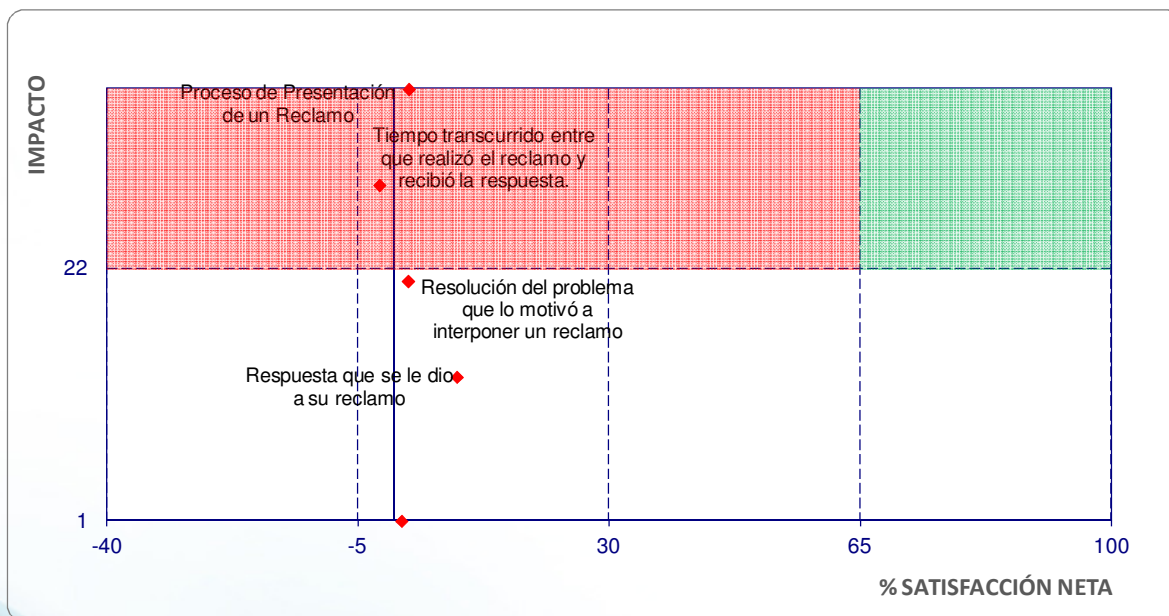




## II. Mapas de Fortalezas y Debilidades

Al posicionar en el mapa cada una de las dimensiones del modelo de satisfacción con el sistema de atención de reclamos SIGO, observamos que todas ellas se ubican bajo el nivel de satisfacción esperado. No obstante, debido al mayor impacto que tiene en la satisfacción global es fundamental modificar en post de lograr mejorar sustanciales al servicio, poner énfasis en fortalecer las dimensiones “Proceso de Presentación de un Reclamo” y “Tiempo que transcurre entre que se realiza el reclamo y se recibe la respuesta”.

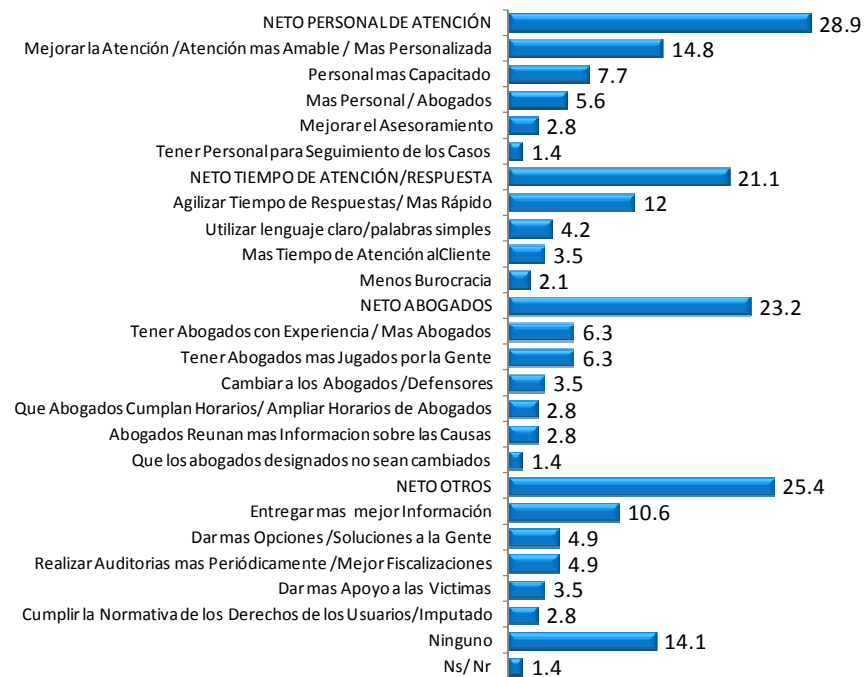
**Gráfico 252: Mapa de Fortalezas y Debilidades Satisfacción con Abogado Penitenciario (%)**



**5.8.4 Sugerencias**

Finalmente como cierre de la evaluación que se realizó al servicio entregado por el sistema SIGO, se les pidió a los usuarios que señalaran que aspectos consideran que debiera hacer la Defensoría Penal Pública para mejorar la calidad de atención a las personas que hacen los reclamos.

**Gráfico 253: Sugerencias Atención de Reclamos (%)**



Un 15% de los usuarios del sistema señala que es necesario mejorar la atención personalizándola más y disponer un recurso humano más amable en el trato. Un 12% en tanto también considera que el tiempo de respuesta debe ser más rápido y un 10,6% sugiere que deben entregar mejor información.

### 5.9 Hallazgos y Recomendaciones: Calidad de Atención de las Respuestas a los Reclamos por Prestación de Defensa a través del Sistema SIGO

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>El nivel de satisfacción global con el servicio SIGO es bajo</b></p>	<p>El nivel de satisfacción neta es de -19 puntos. Está por debajo de otras instancias de servicio, las que aun cuando no son bien calificadas, en tres de ellas la satisfacción neta obtiene puntajes positivos (Tiempo transcurrido: 8.7; Resolución del problema: 1.9, y Respuesta al reclamo: 2).</p> <p>Los medios disponibles para presentar un reclamo es la instancia peor evaluada; 0.1 puntos. Con mayor satisfacción, aunque muy por debajo del estándar de calidad, es la disposición del personal para ingresar su reclamo: 22.6 puntos</p>	<p>Debe considerarse que el servicio contempla 4 dimensiones y todas se ubican bajo el nivel esperado: “Proceso de presentación de un reclamo”; “El tiempo transcurrido entre que realizo el reclamo y recibí la respuesta” (se estima que es muy demoroso); “Resolución del problema que lo motivó a interponer un reclamo” y “Respuesta que se le dio a su reclamo”.</p>	<p>Se deben establecer medidas para mejorar las 4 dimensiones mencionadas. Así también, optimizar la atención al público preocupándose del trato al usuario.</p> <p>Mejorar el tiempo de respuesta, el que debe ser más rápido.</p> <p>Mejorar los sistemas de información, pues un 60% desconocía que podía apelar de la resolución del reclamo.</p>

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>Un porcentaje importante de los entrevistados declaran haber recibido respuesta al reclamo</b></p>	<p>Un 73,2% declara haber recibido respuesta, pero hay insatisfacción con los resultados obtenidos, un -44,2% lo califica directamente como deficiente.</p>	<p>Se cumple con las formalidades de dar respuesta, pero pueden presentarse deficiencias en el contenido, pues las principales críticas se refieren a que la respuesta no era la esperada o no se le dio solución.</p>	<p>Revisar el contenido de las respuestas, pues pueden ser poco claras o redactadas en un lenguaje más bien complejo para el usuario</p>

## 6 INFORMES COMPLEMENTARIOS

### 6.1 INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO

#### 1 Objetivos del Estudio

Determinar el nivel de satisfacción de los imputados entrevistados, diferenciándolos según género.

#### 2 Metodología

La metodología de este capítulo consiste básicamente en comparar los niveles de satisfacción de las principales preguntas de cada una de las áreas de medición y evaluar si existen diferencias significativas en las evaluaciones entregadas por las mujeres y hombres encuestados en este estudio. Para luego, en aquellos indicadores donde si existan las diferencias, indagar en qué factores son los que podrían explicar dicha diferencia.

Para establecer si una diferencia es significativa o no, se aplicó un test de hipótesis. Se consideró una distribución normal estándar con un 95% de confianza y un punto z del porcentaje de confianza de 1,96. Cabe señalar que el tamaño de la muestra (cantidad de encuestas) tiene mucha relevancia en este aspecto, pues para que la diferencia entre dos indicadores (en este caso la satisfacción neta) sea estadísticamente significativa, se depende del tamaño muestral que respalde a dichos indicadores; es decir a menor tamaño muestral, se requiere una diferencia más grande, mientras a mayor tamaño muestral una diferencia menor ya podría ser estadísticamente significativa.

En los gráficos, se utilizarán los signos (=), (+) y (-) que indican:

**(=) La diferencia del resultado entre hombre y mujeres NO es significativa.**

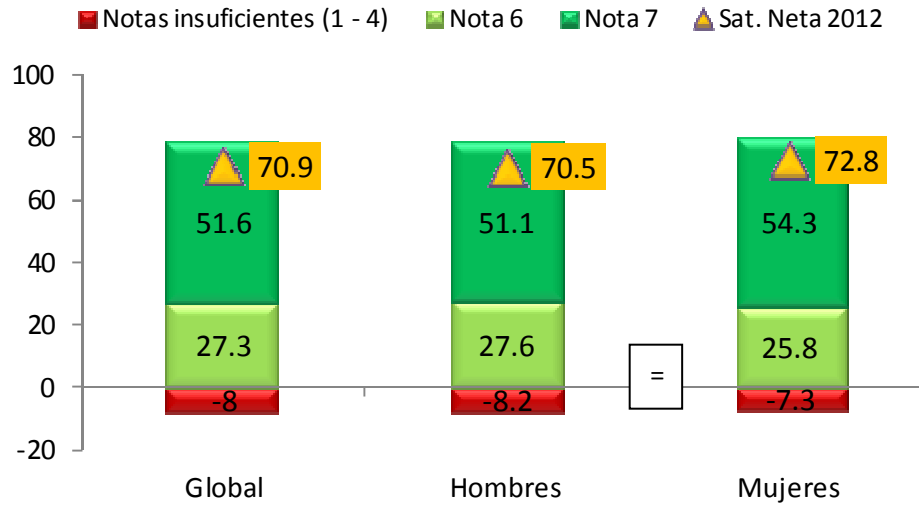
**(+) La diferencia del resultado entre hombres y mujeres es significativa, y mayor en las mujeres.**

**(-) La diferencia del resultado entre hombres y mujeres es significativa, y menor en las mujeres.**

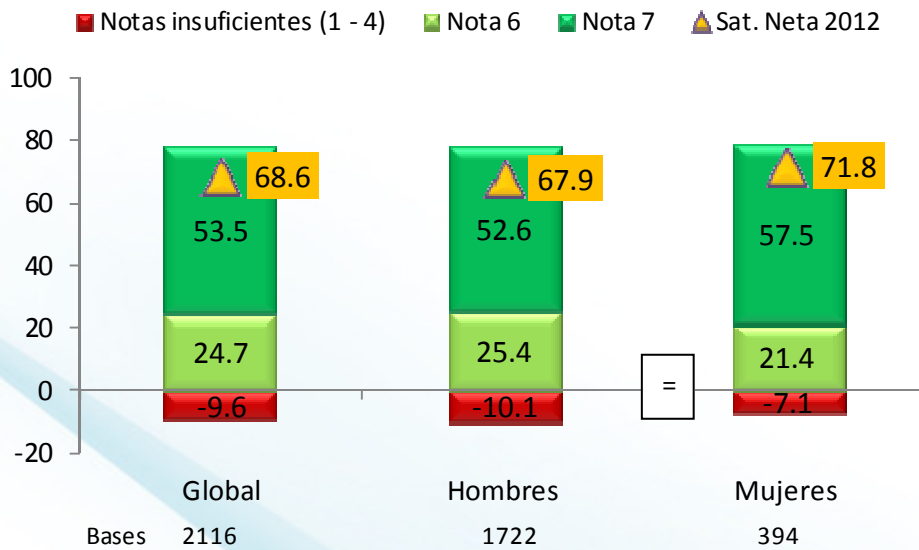
### 3 Principales Resultados

#### 3.1 Primera Audiencia

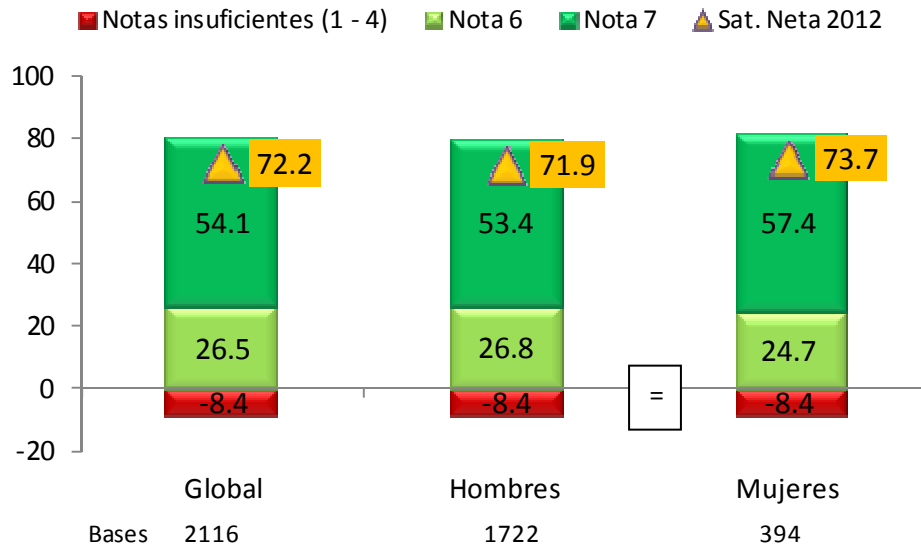
**Evaluación General por Sexo**



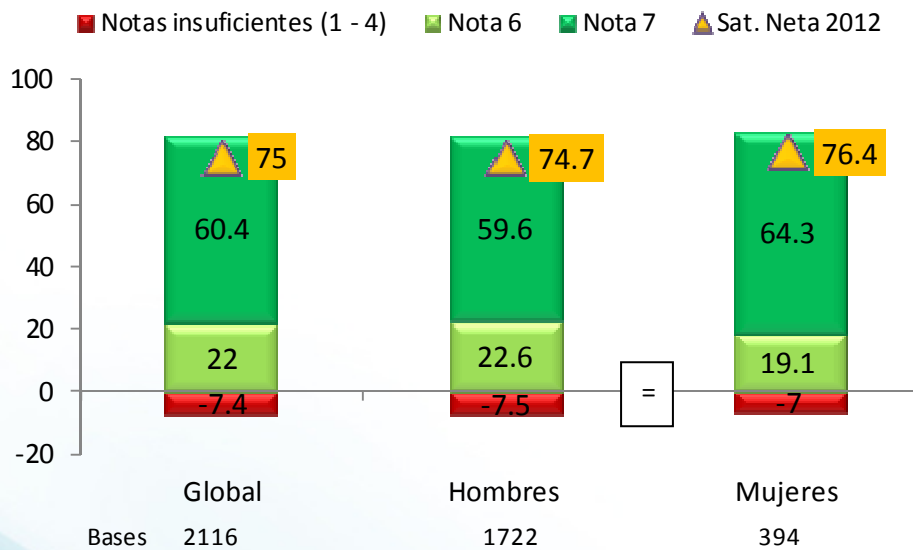
**Entrevista con el Abogado Primera Audiencia por Sexo**



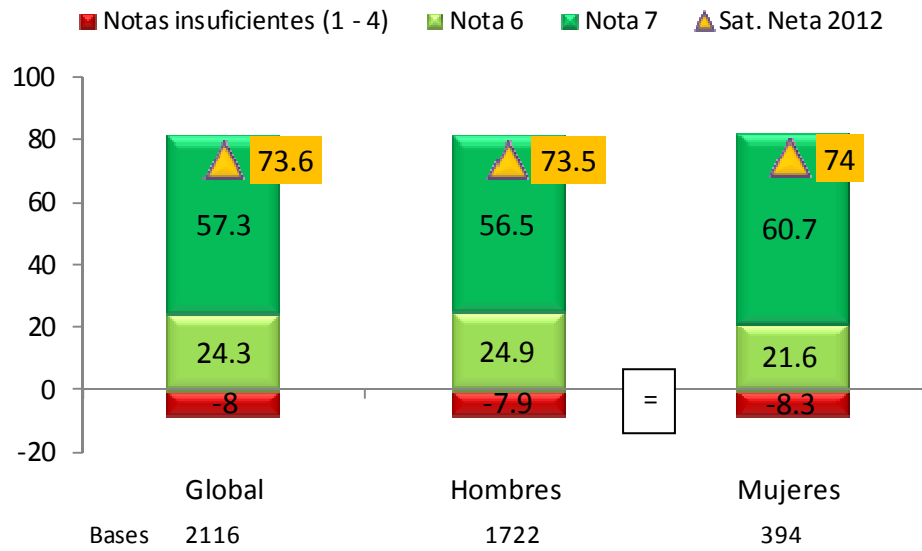
**Desarrollo Primera Audiencia por Sexo**



**Cierre Primera Audiencia por Sexo**



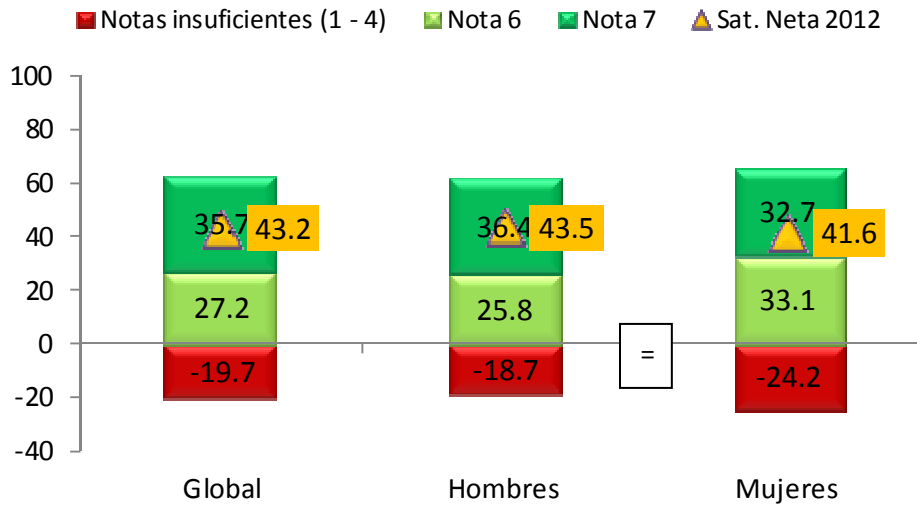
Satisfacción desempeño Abogado Defensor por sexo



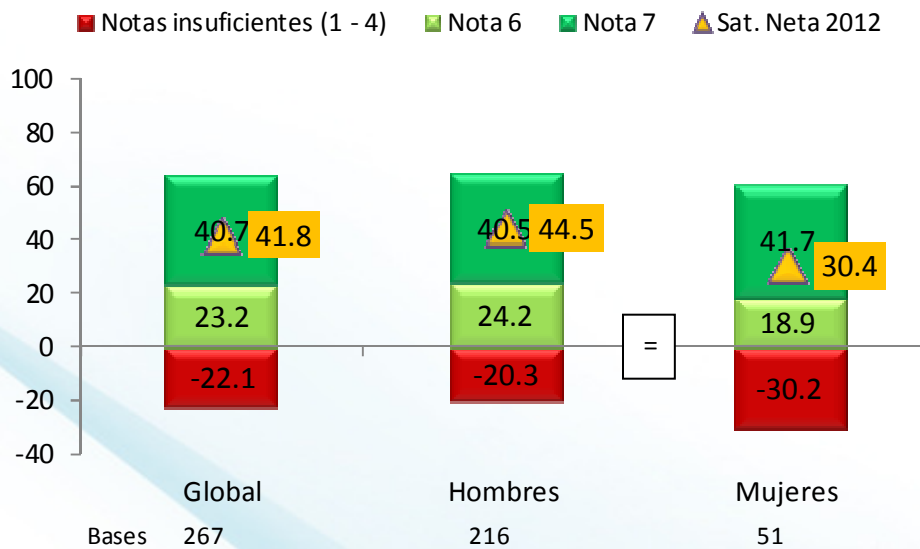


### 3.2 Juicio Abreviado

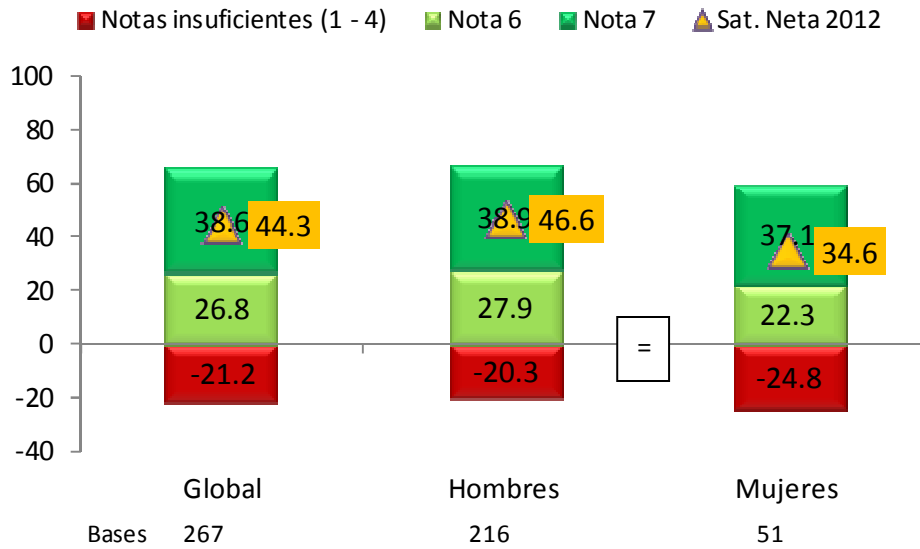
**Evaluación General por Sexo**



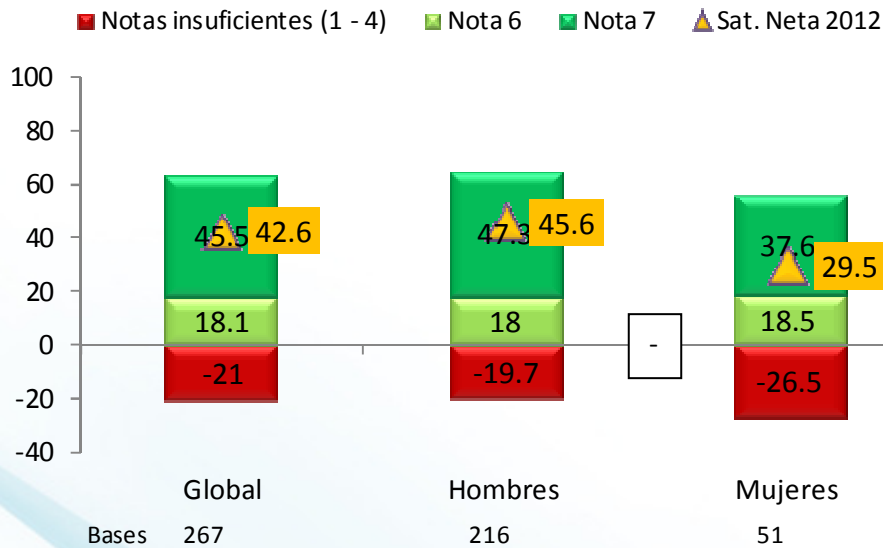
**Entrevista con el Abogado por Sexo**



**Desempeño Abogado Defensor en su Audiencia por Sexo**

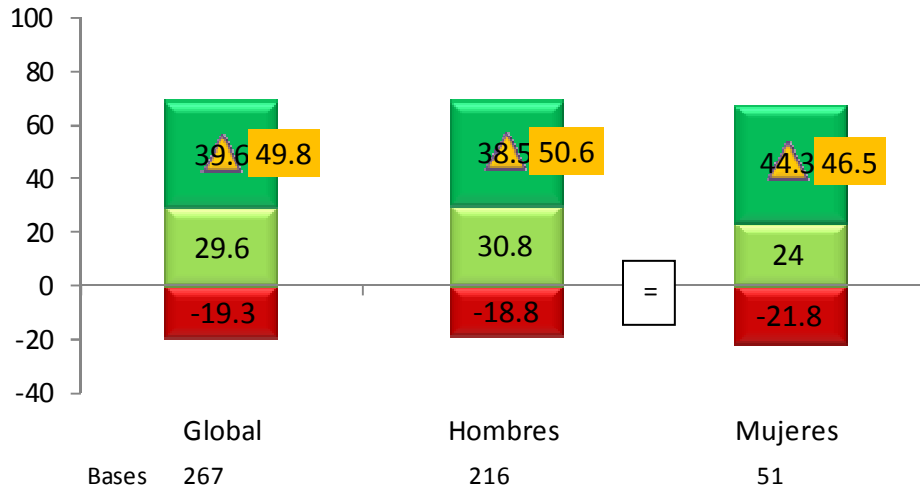


**Decisión dar termino a su causa en un Juicio Abreviado por Sexo**



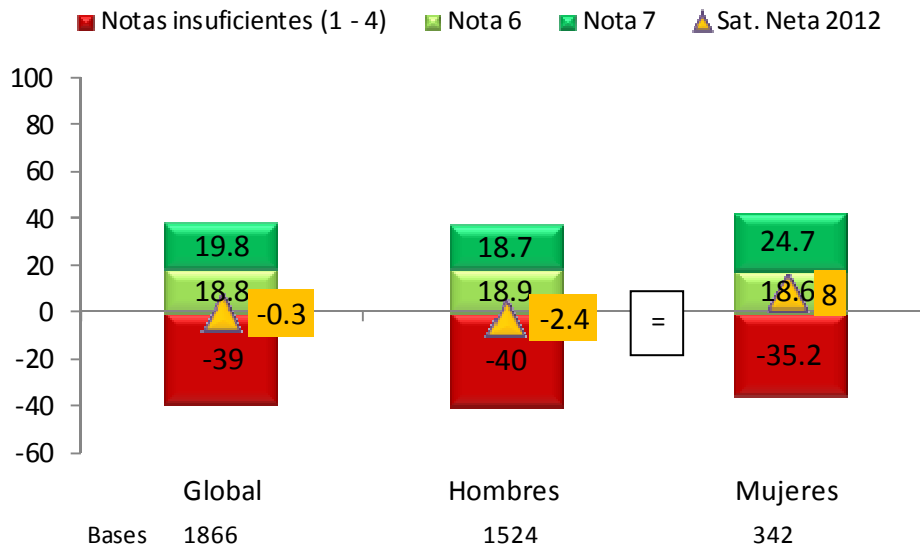
**Información para definir dar término a causa a través de un juicio abreviado por sexo**

■ Notas insuficientes (1 - 4) ■ Nota 6 ■ Nota 7 ▲ Sat. Neta 2012

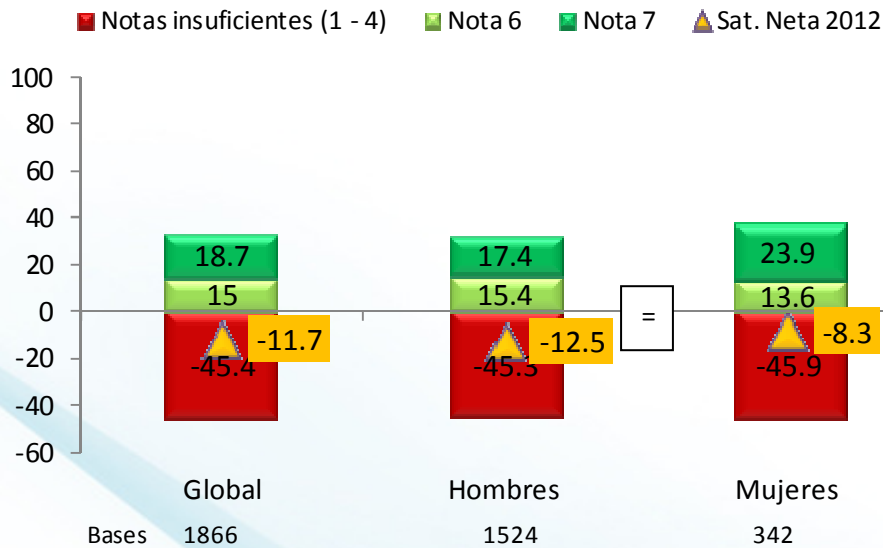


### 3.3 Prisión Preventiva o Internación Provisoria

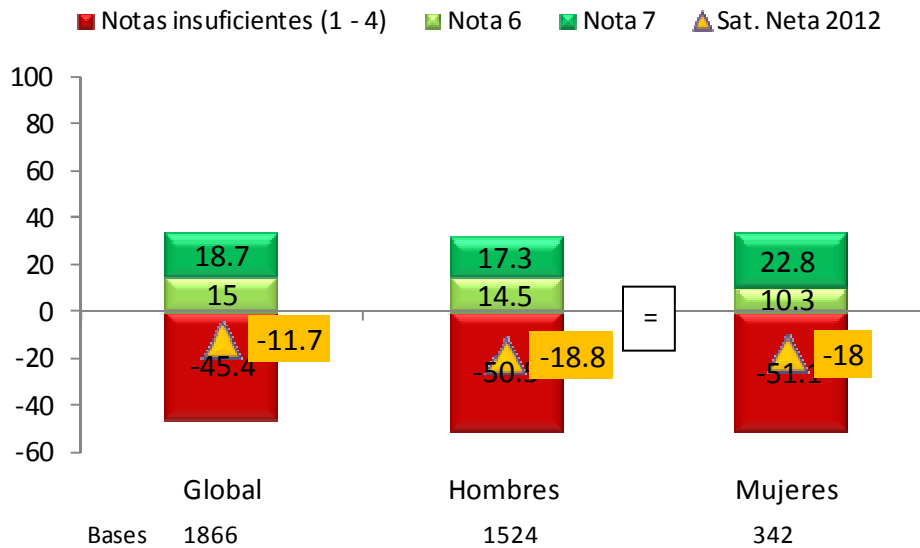
Global Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Sexo



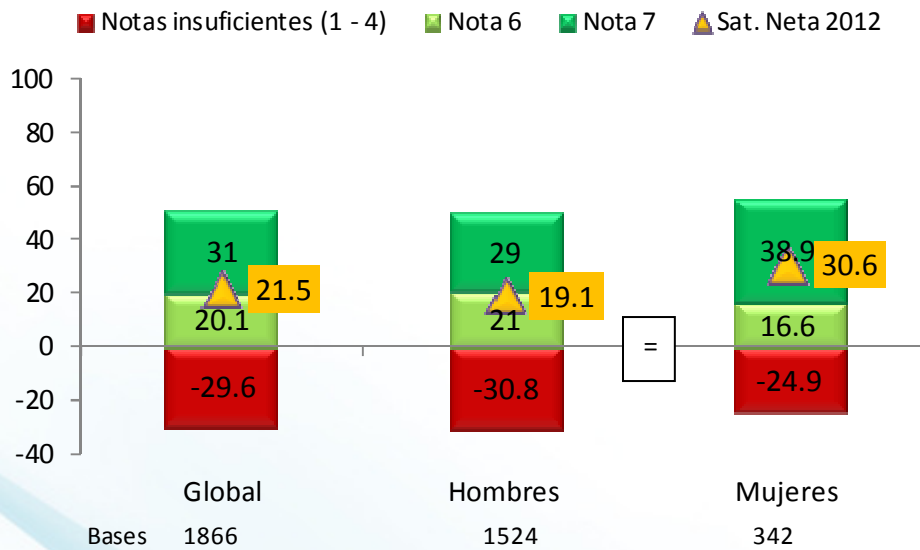
Entrevista Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Sexo



**Desarrollo de la Audiencia Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Sexo**

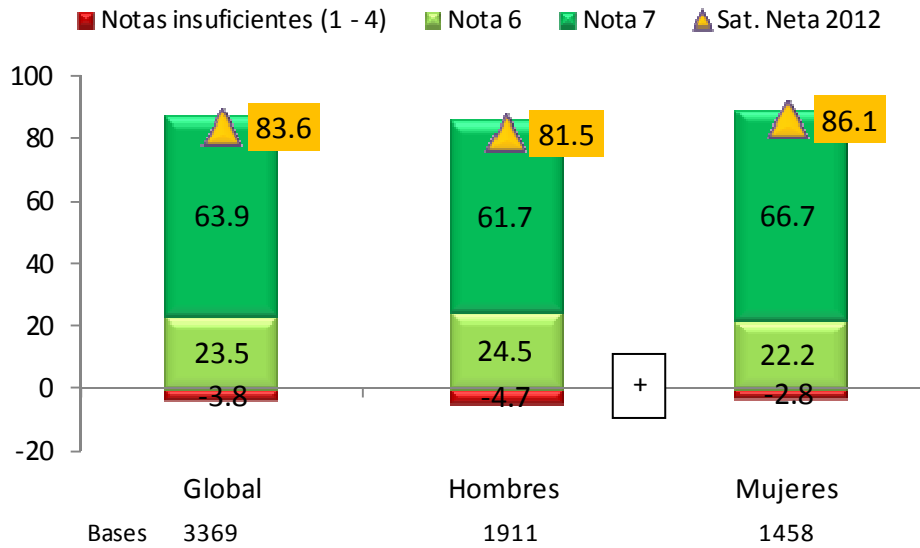


**Desempeño del Abogado en el Desarrollo de las visitas Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Sexo**

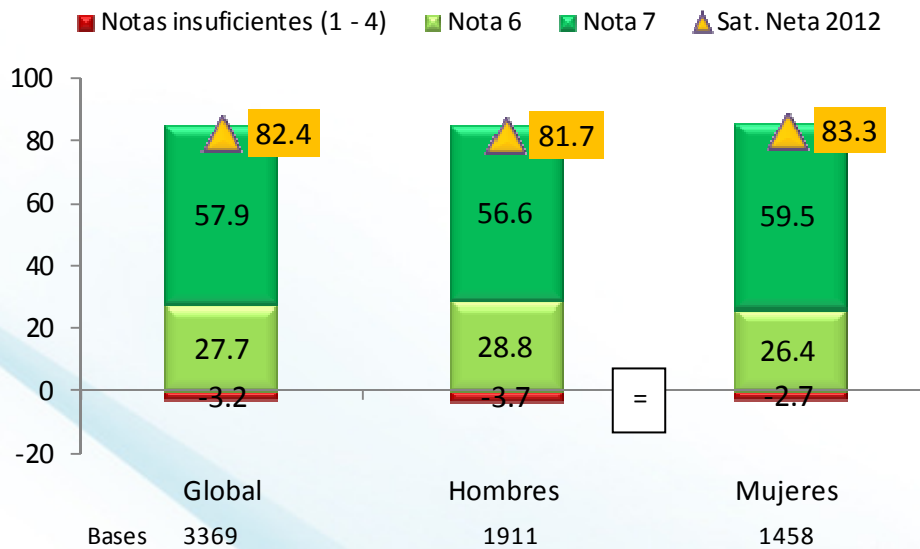


**3.4 Oficinas**

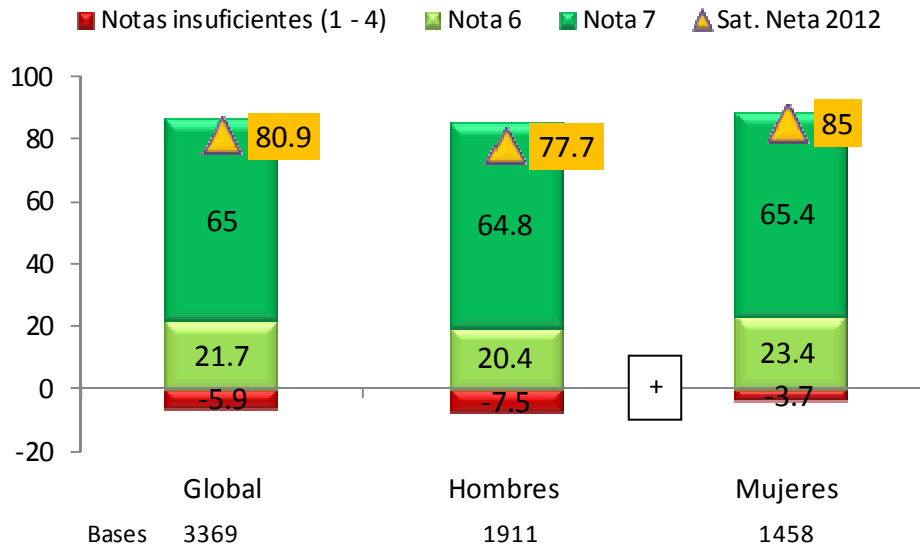
**Global Oficinas por Sexo**



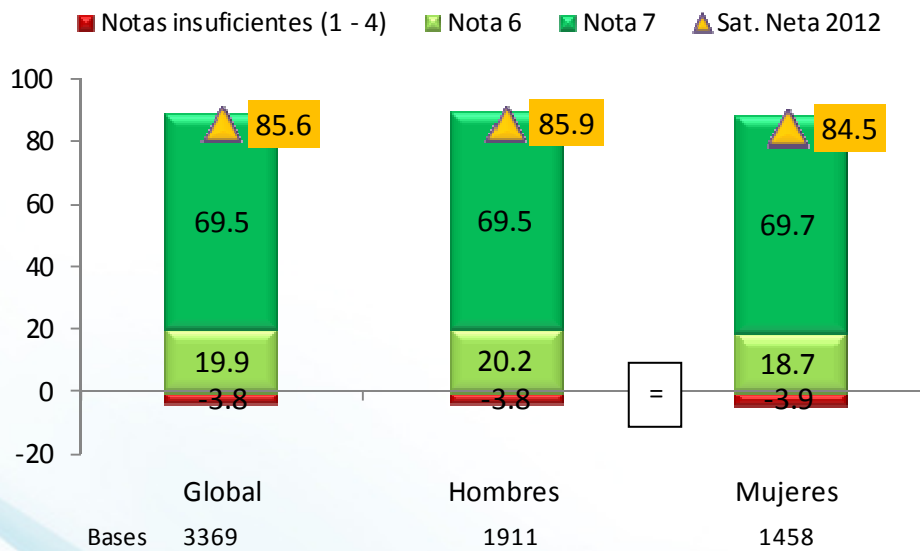
**Infraestructura Oficinas por Sexo**



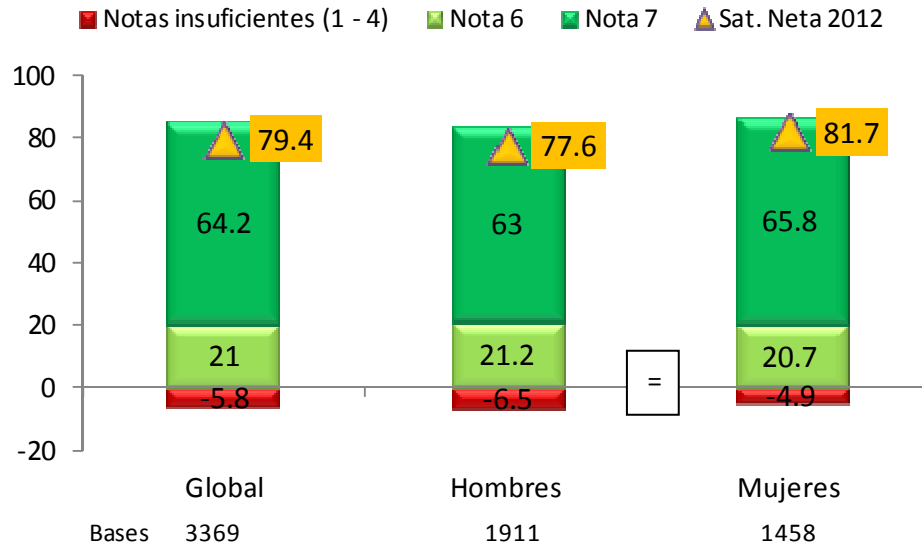
**Asistente Administrativo Oficinas por Sexo**



**Abogado Defensor Oficinas por Sexo**



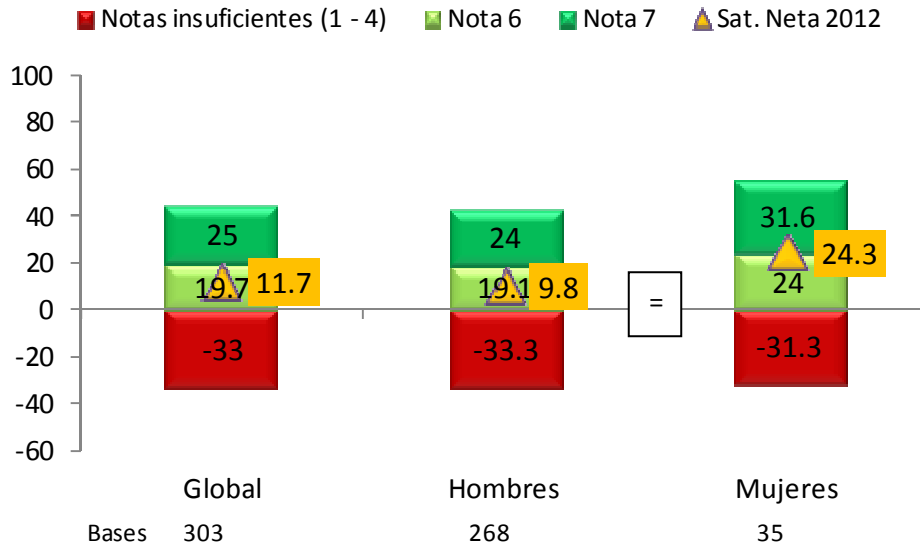
**Resolutividad de Oficinas por Sexo**



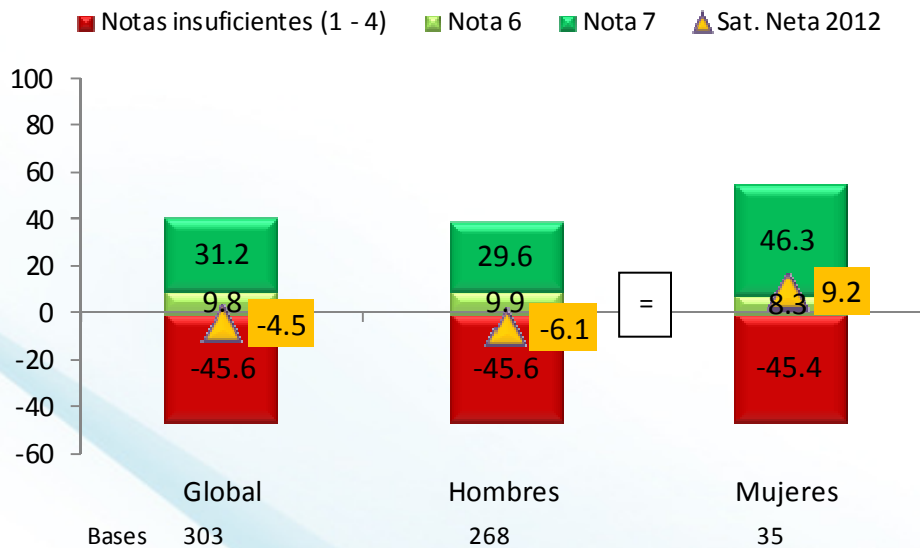


**3.5 Condenados**

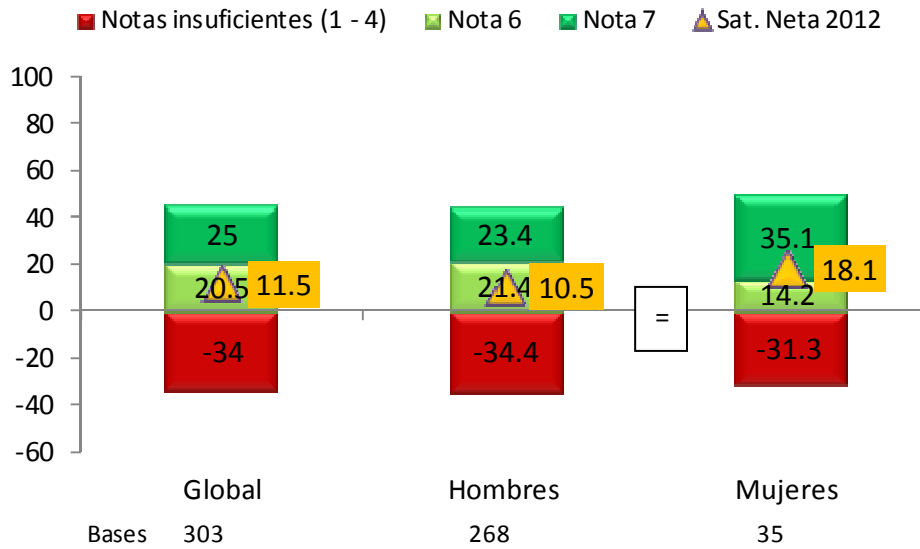
**Global Condenados Abogado Defensor por Sexo**



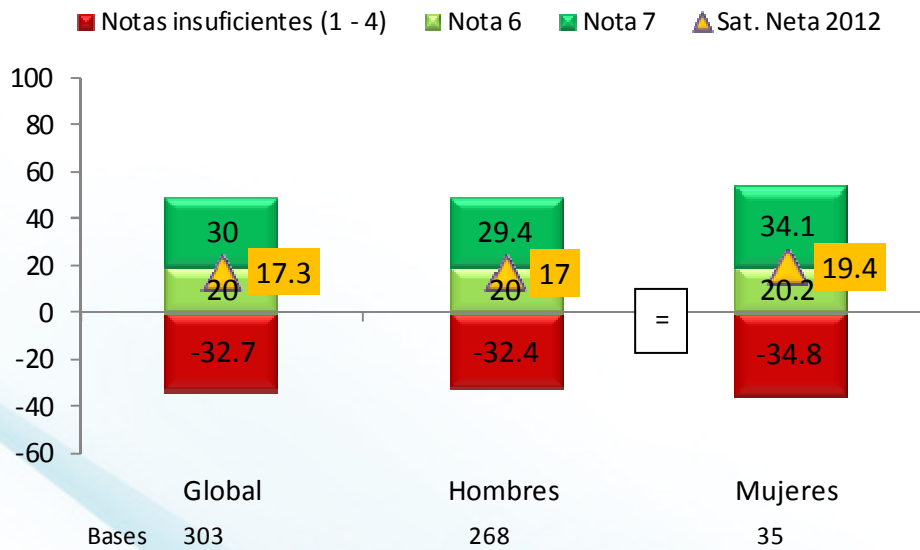
**Cumplimiento de Visita Abogado Penitenciario Condenados por Sexo**



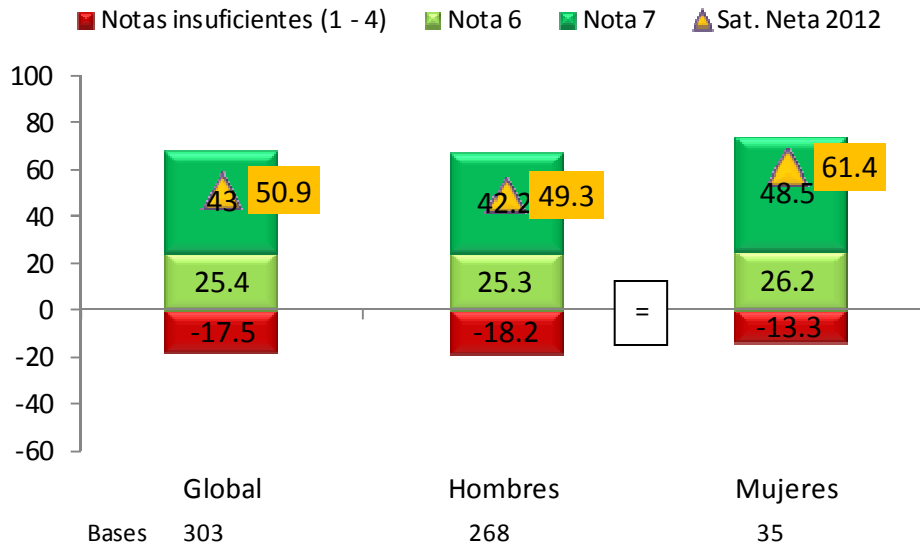
**Entrevista Abogado Penitenciario por Sexo**



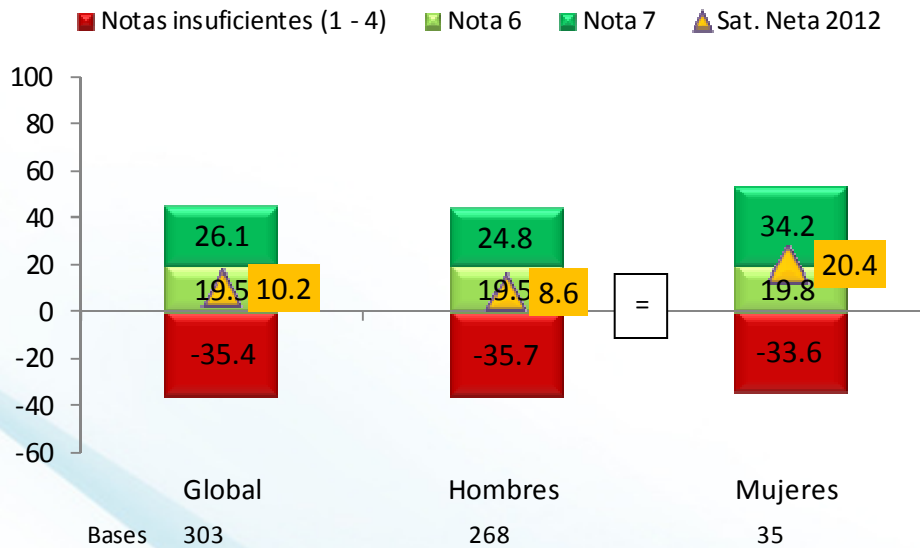
**Tiempo Entrevista Abogado Penitenciario por Sexo**



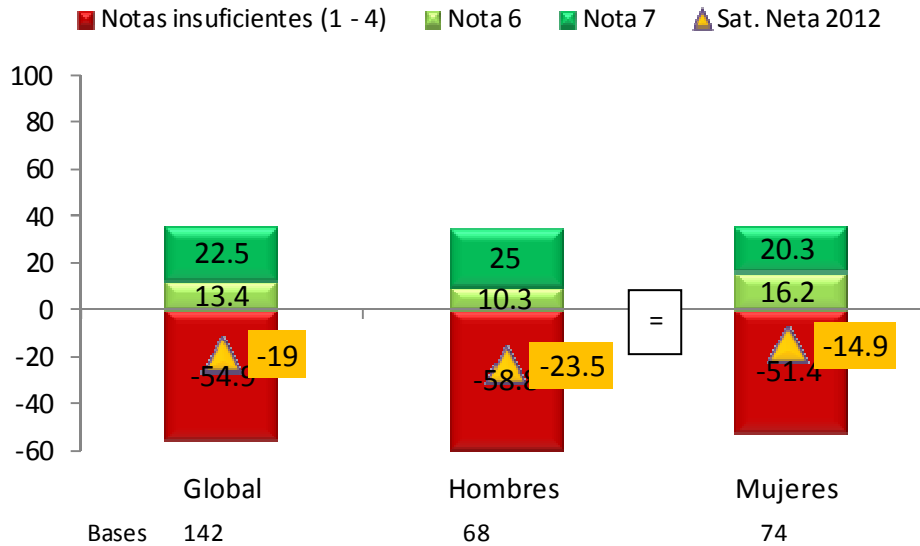
**Privacidad Entrevista Abogado Penitenciario por Sexo**



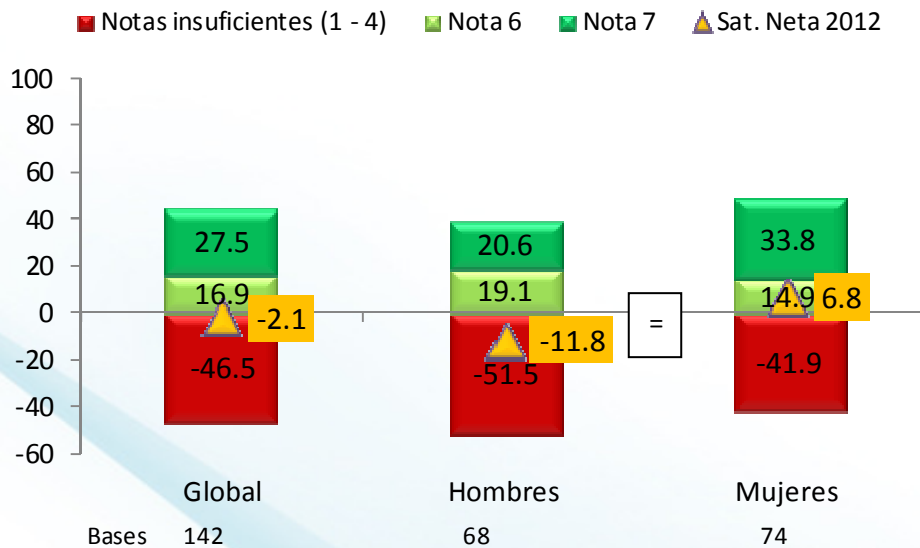
**Desempeño Abogado Penitenciario por Sexo**



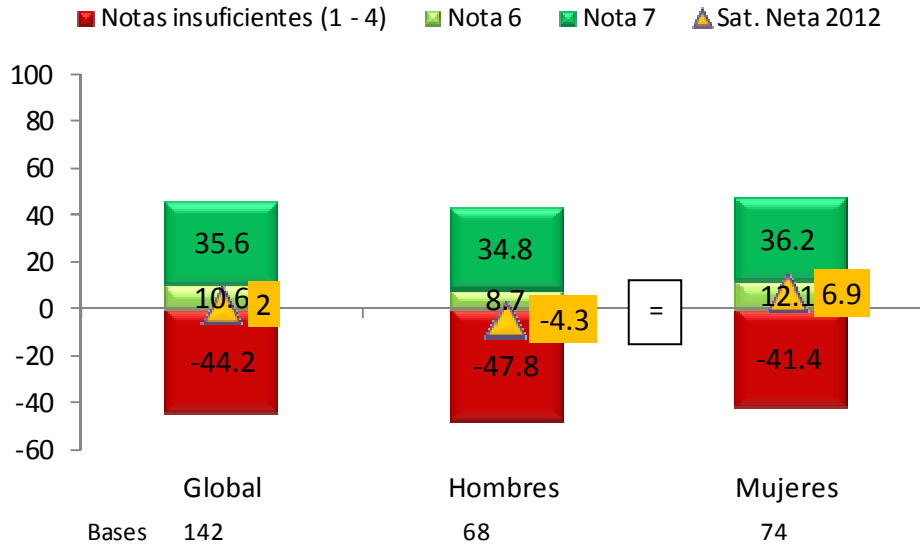
**Global Sistema SIGO por Sexo**



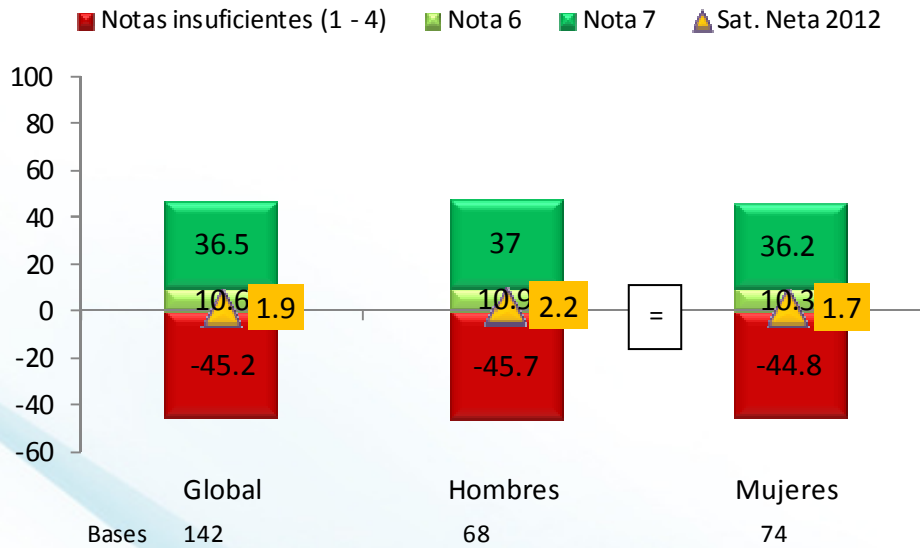
**Proceso de Presentación de Reclamos por Sexo**



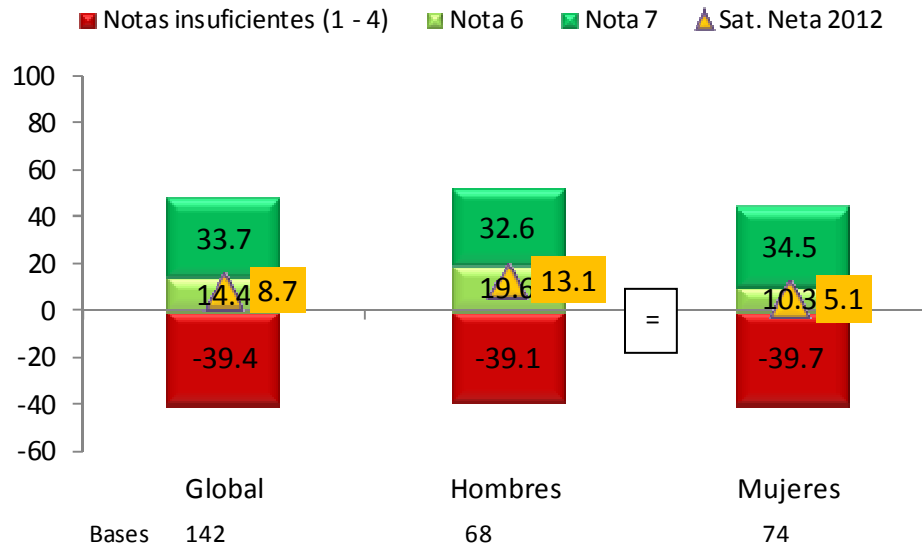
**Respuesta que se le dio Reclamos por Sexo**



**Resolución de Problema por el que estableció Reclamos por Sexo**



**Tiempo transcurrido entre que estableció reclamo y recibió respuesta por Sexo**



## 6.2 INFORME DE ENFOQUE DE EDAD

### 1 Objetivos del Estudio

Determinar el nivel de satisfacción de los imputados menores de edad entrevistados, diferenciándolos de la percepción de los imputados adultos en general.

### 2 Metodología

La metodología de este apartado consiste básicamente en comparar los niveles de satisfacción de las principales preguntas de cada una de las áreas de medición y evaluar si existen diferencias relevantes en las evaluaciones entregadas por los Adultos y Menores de Edad encuestados en este estudio.

Para luego, en aquellas preguntas donde si existen las diferencias, indagar en que factores son los que podrían explicar dicha diferencia.

Para establecer si una diferencia es significativa o no, se aplicó un test de hipótesis. Se consideró una distribución normal estándar con un 95% de confianza y un punto z del porcentaje de confianza de 1,96. Cabe señalar que el tamaño de la muestra (cantidad de encuestas) tiene mucha relevancia en este aspecto, pues para que la diferencia entre dos indicadores (en este caso la satisfacción neta) sea estadísticamente significativa, se depende del tamaño muestral que respalde a dichos indicadores; es decir a menor tamaño muestral, se requiere una diferencia más grande, mientras a mayor tamaño muestral una diferencia menor ya podría ser estadísticamente significativa.

En los gráficos, se utilizarán los signos (=), (+) y (-) que indican:

**(=) La diferencia del resultado entre menores y adultos NO es significativa.**

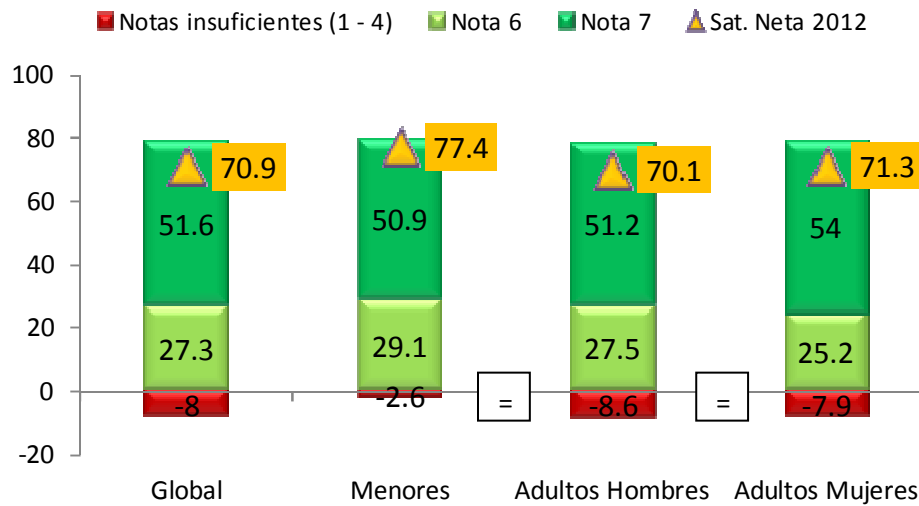
**(+) La diferencia del resultado entre menores y adultos es significativa, y mayor en los menores.**

**(-) La diferencia del resultado entre menores y adultos es significativa, y menor en los menores.**

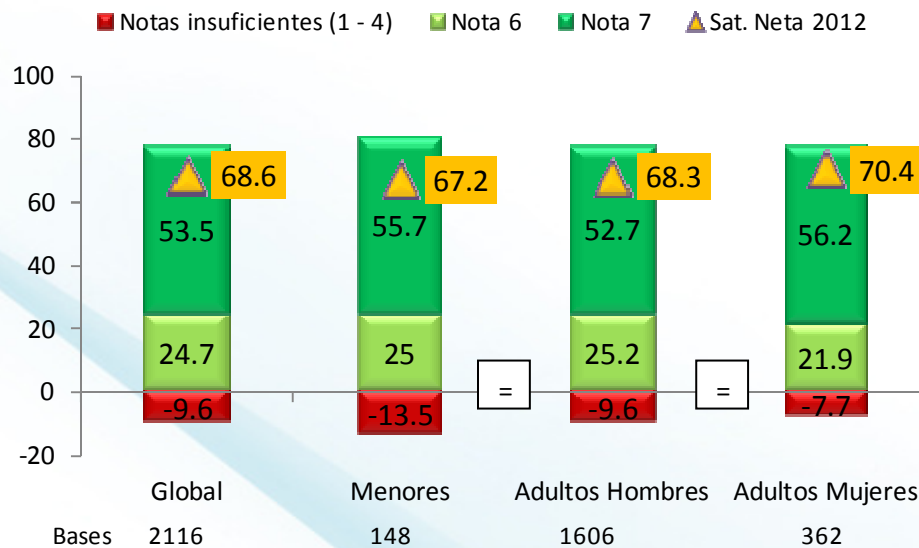
### 3 Principales Resultados

#### 3.1 Primera Audiencia

**Evaluación General por Edad**

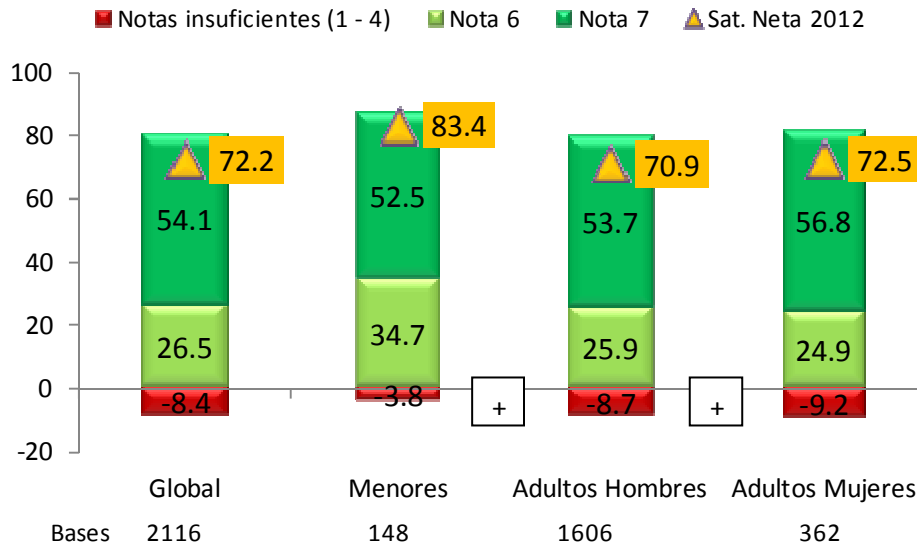


**Entrevista con el Abogado Primera Audiencia por Edad**

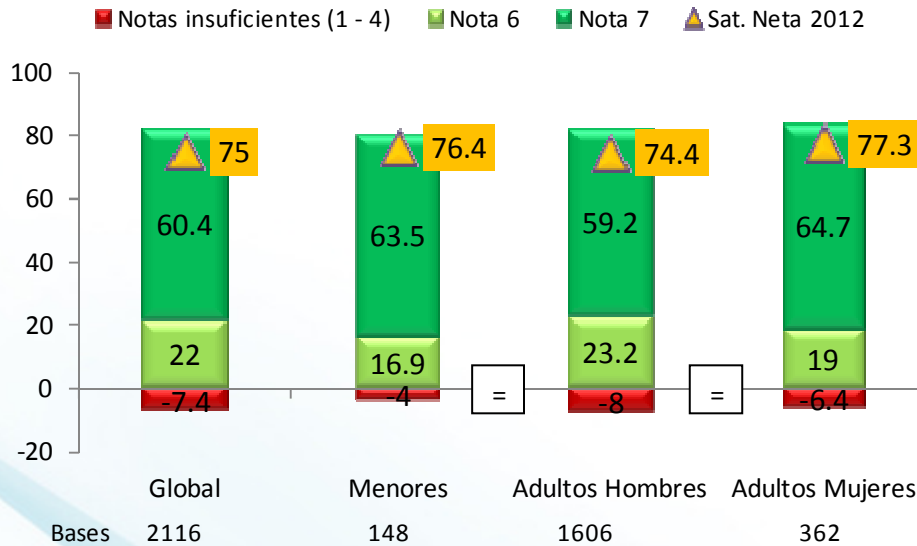




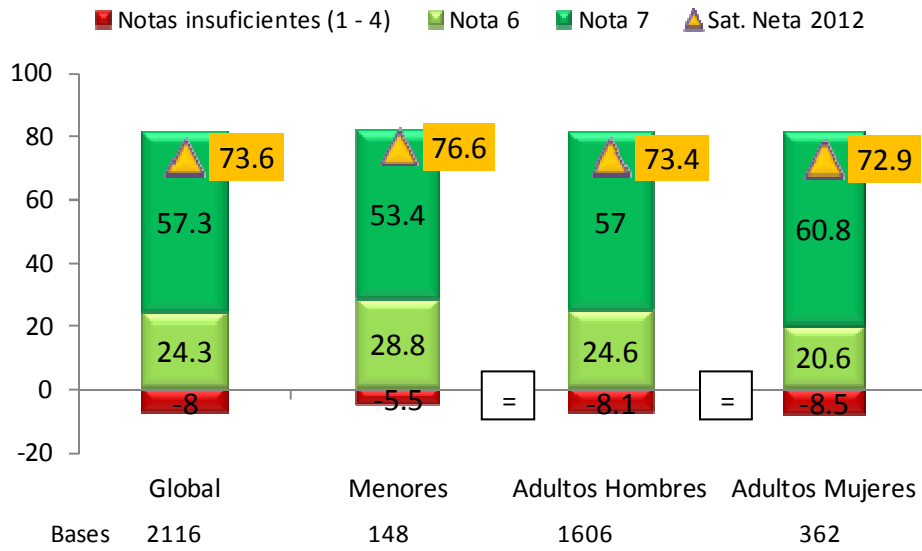
### Desarrollo Primera Audiencia por Edad



### Cierre Primera Audiencia por Edad

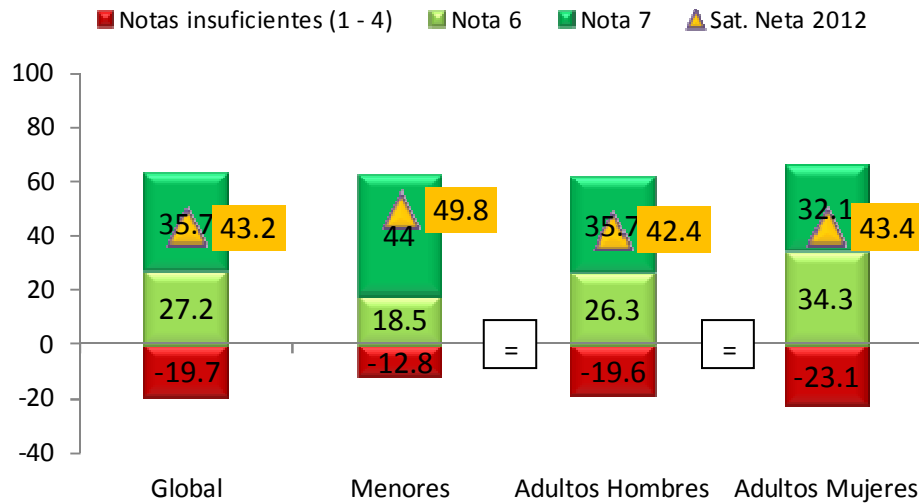


**Satisfacción desempeño Abogado Defensor por Edad**

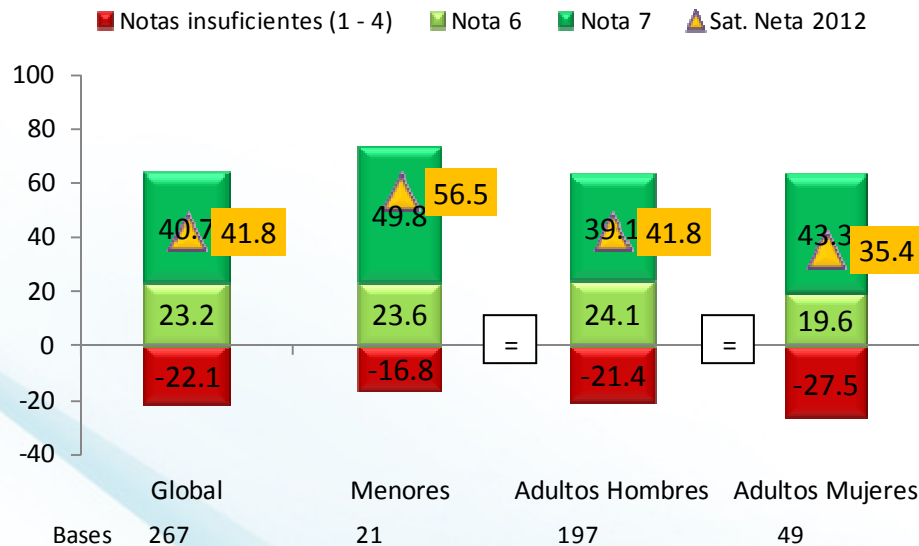


### 3.2 Juicio Abreviado

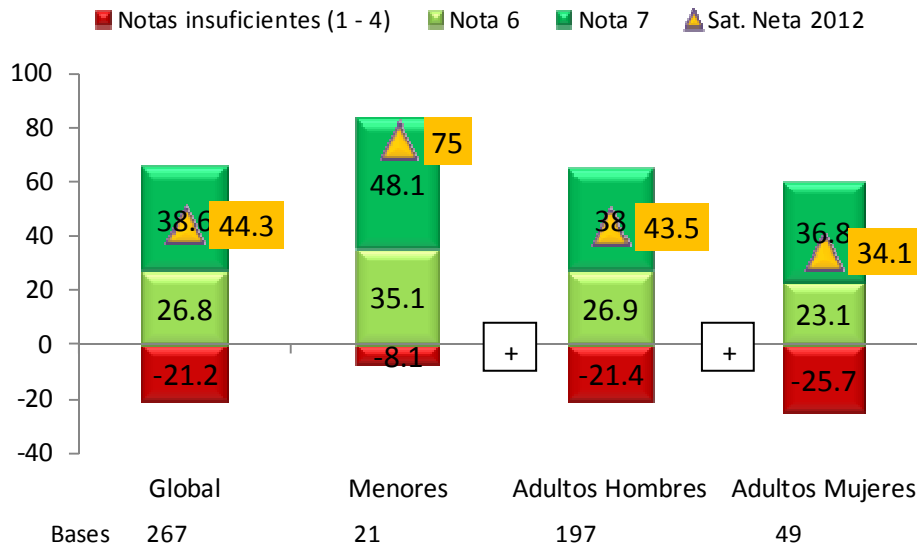
#### Evaluación General por Edad



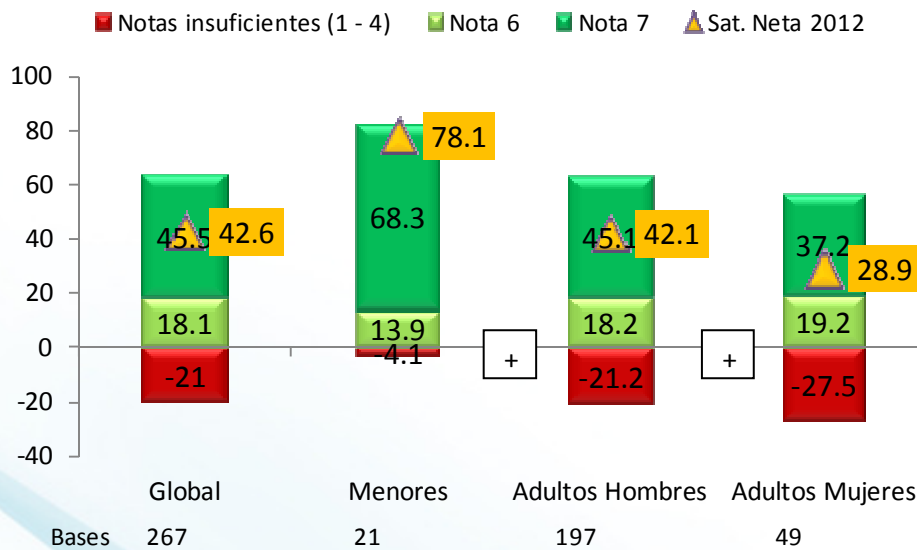
#### Entrevista con el Abogado por Edad



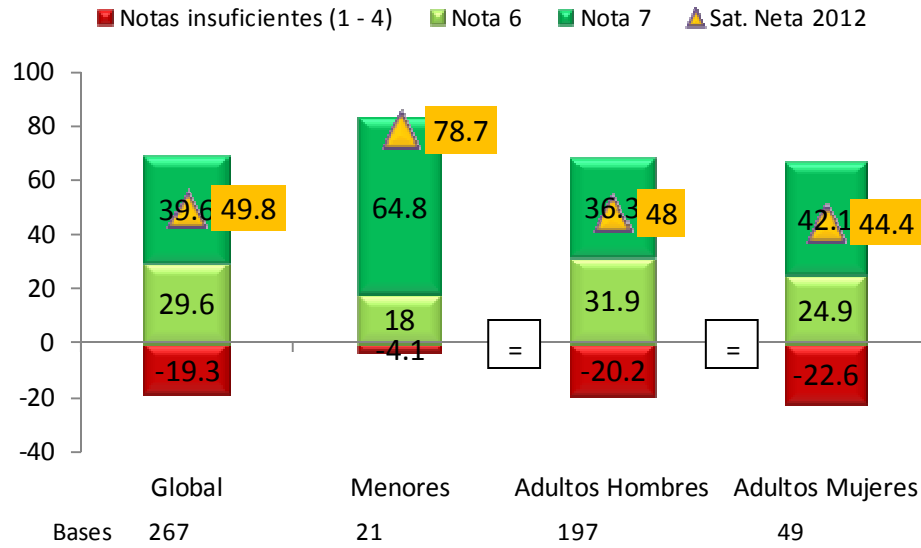
**Desempeño Abogado Defensor en su Audiencia por Edad**



**Decisión dar termino a su causa en un Juicio Abreviado por Edad**

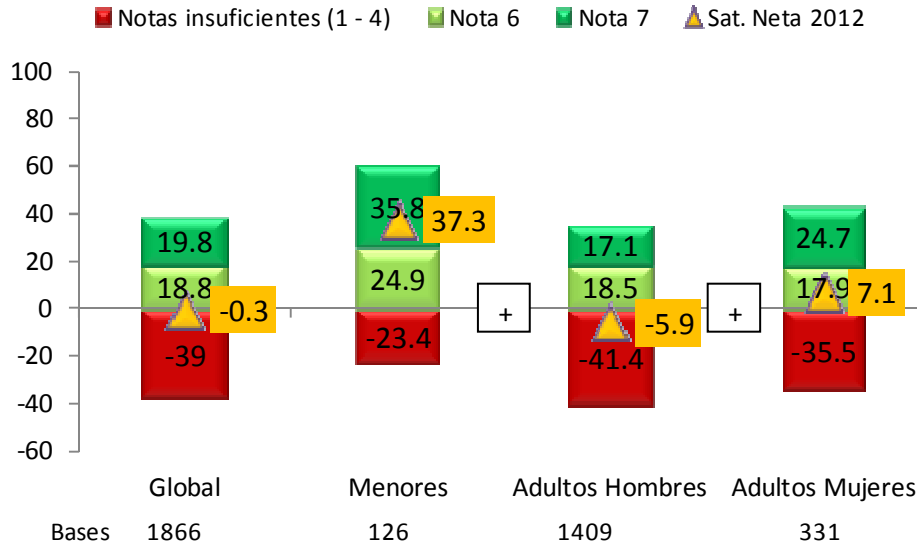


**Información para definir dar término a causa a través de un juicio abreviado por Edad**

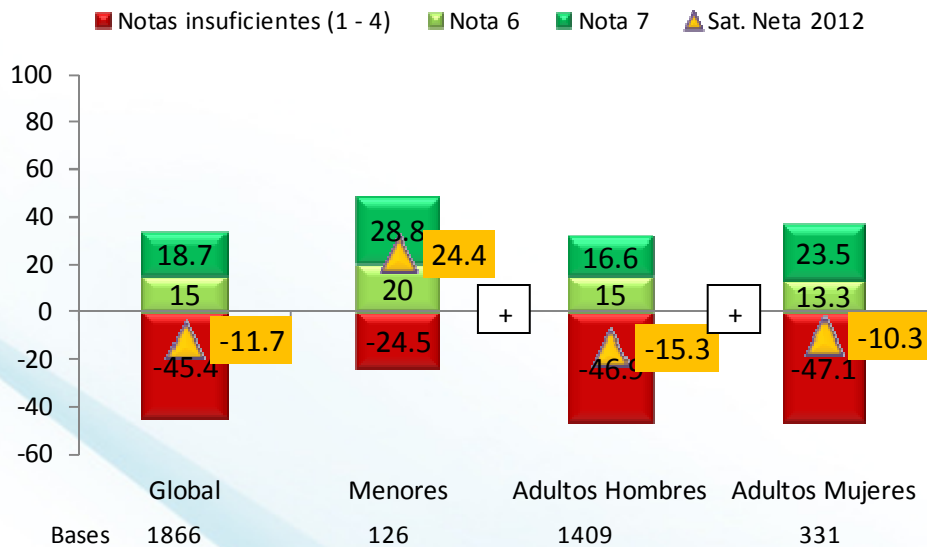


### 3.3 Prisión Preventiva o Internación Provisoria

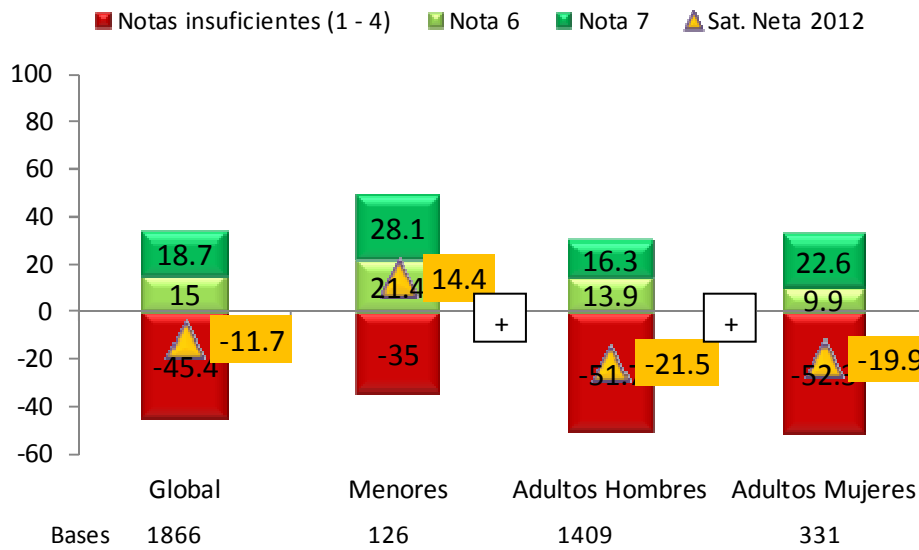
**Global Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Edad**



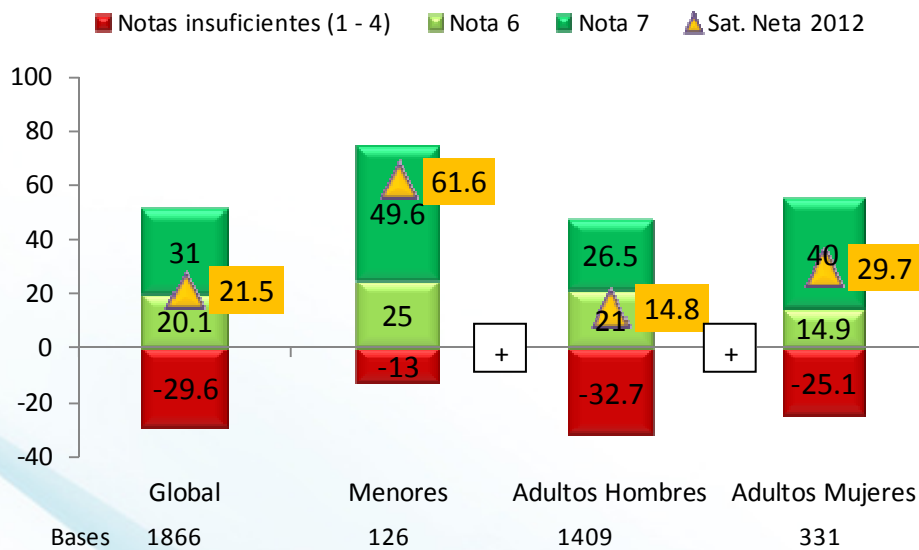
**Entrevista Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Edad**



**Desarrollo de la Audiencia Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Edad**

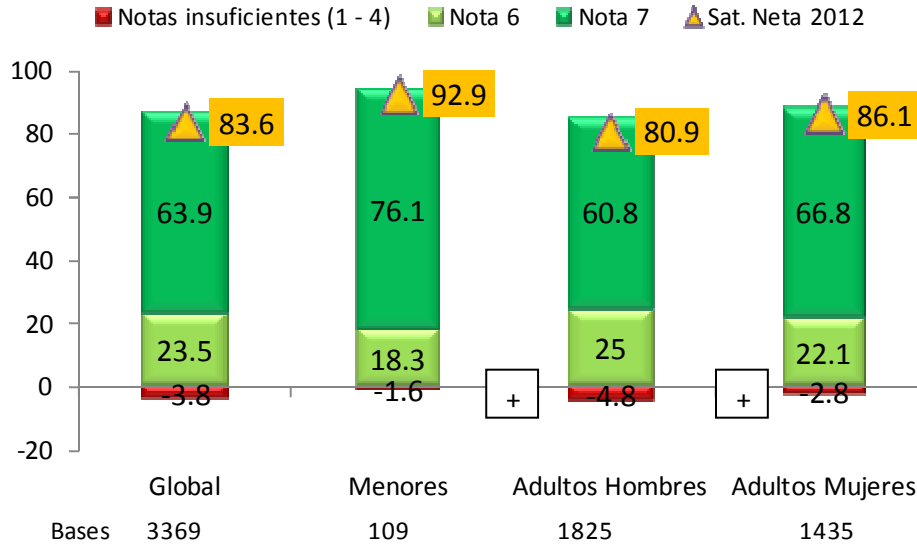


**Desempeño del Abogado en el Desarrollo de las visitas Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Edad**

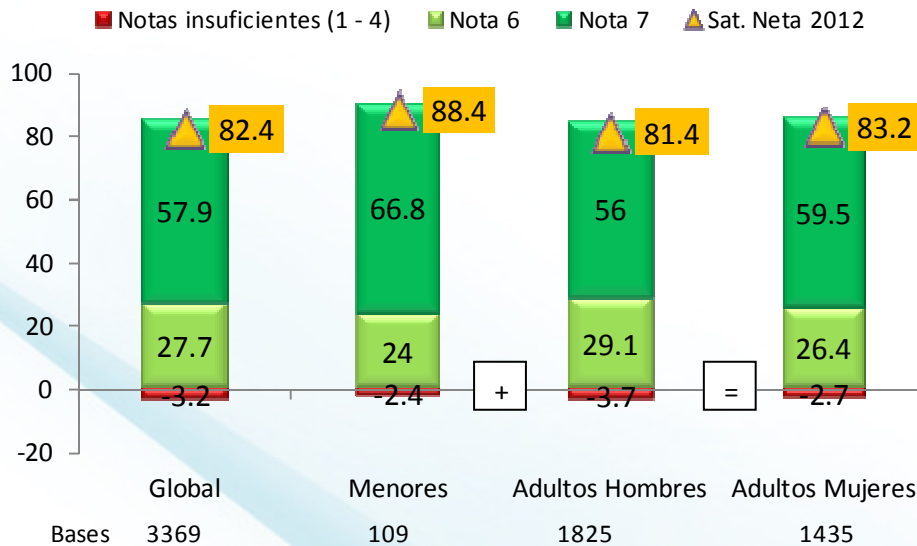


**3.4 Oficinas**

**Global Oficinas por Edad**

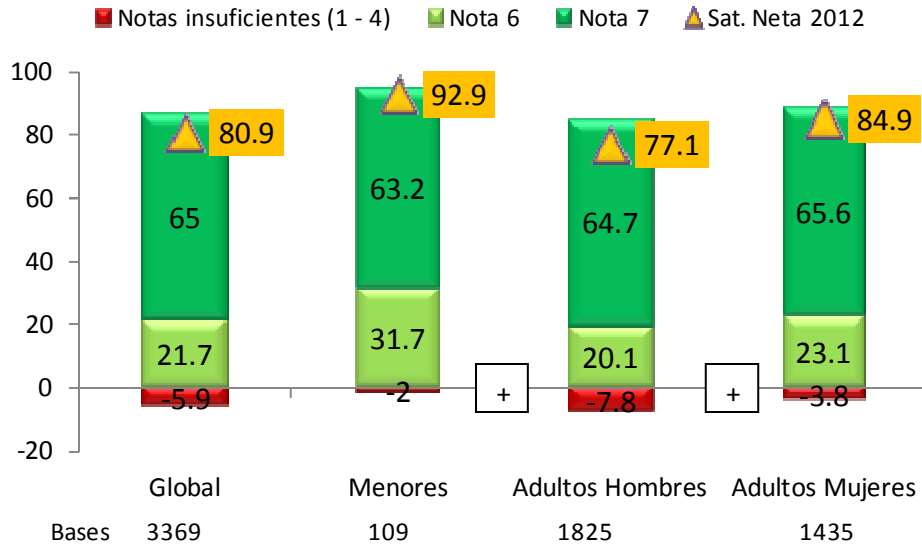


**Infraestructura Oficinas por Edad**

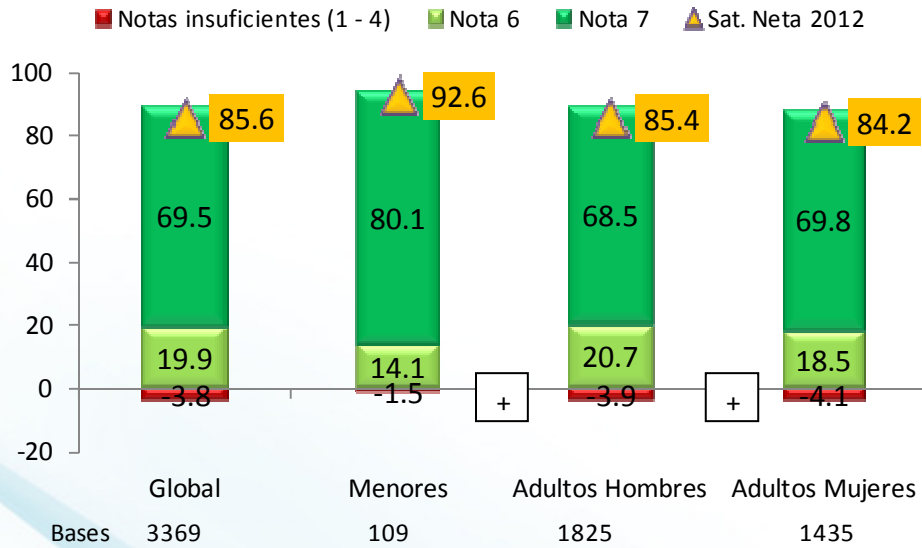




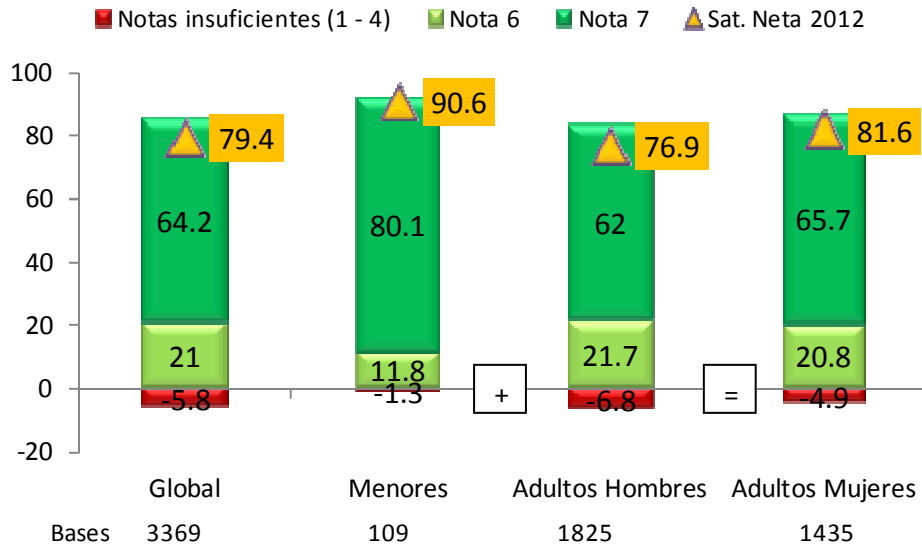
**Asistente Administrativo Oficinas por Edad**



**Abogado Defensor Oficinas por Edad**

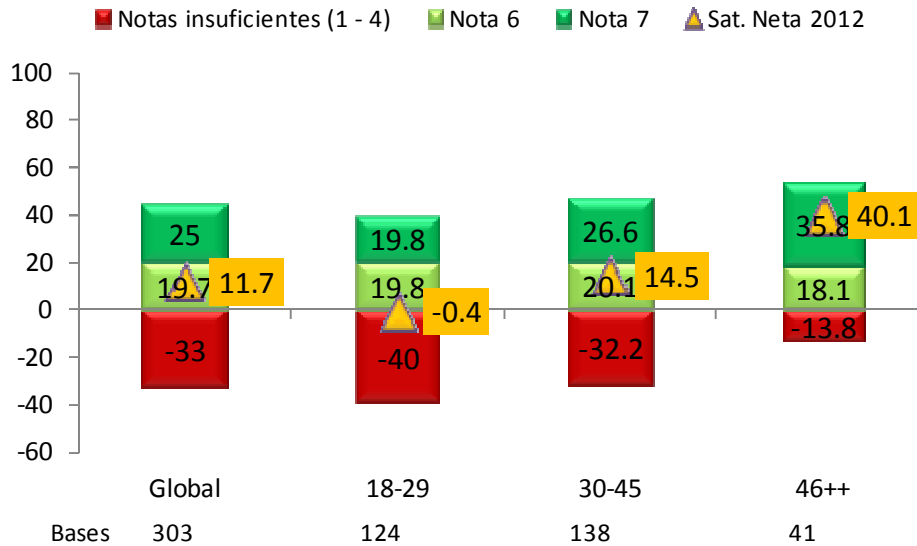


**Resolutividad de Oficinas por Edad**

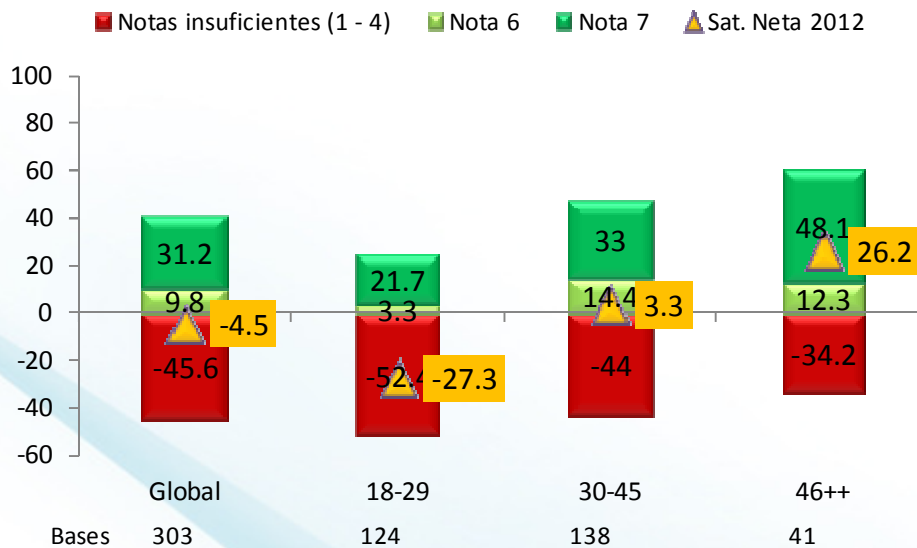


**3.5 Condenados**

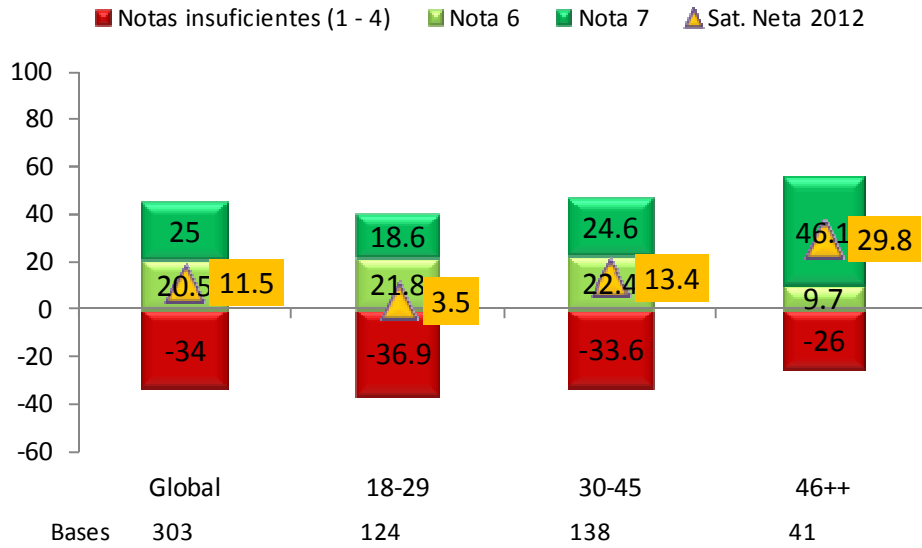
**Global Condenados Abogado Defensor por Edad**



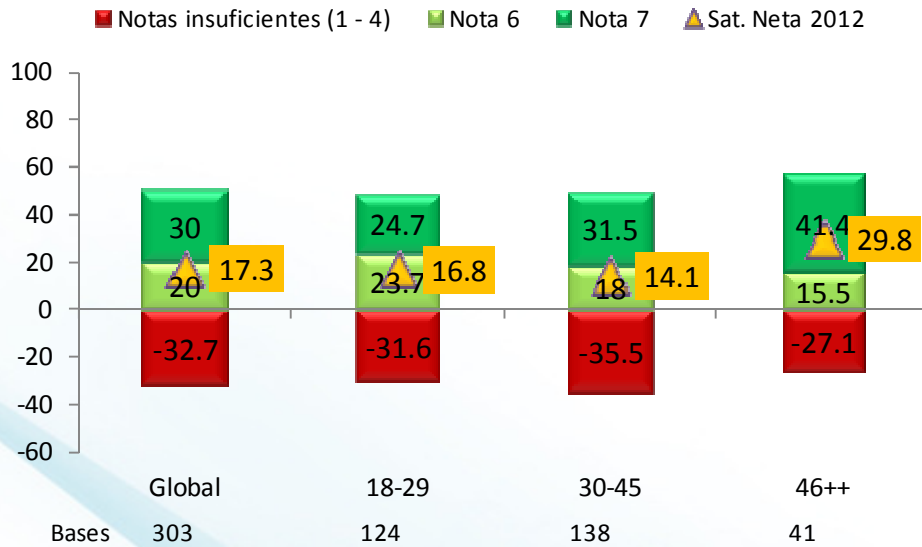
**Cumplimiento de Visita Abogado Penitenciario Condenados por Edad**



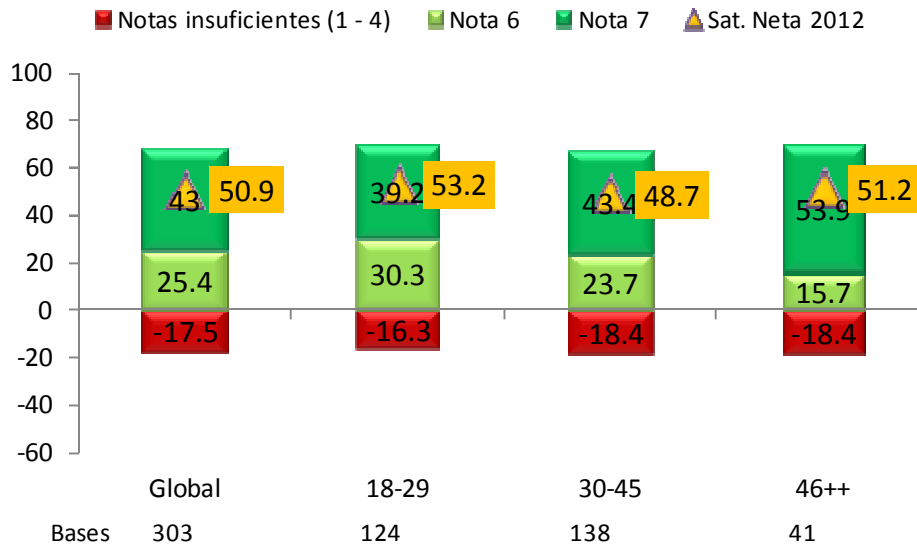
**Entrevista Abogado Penitenciario por Edad**



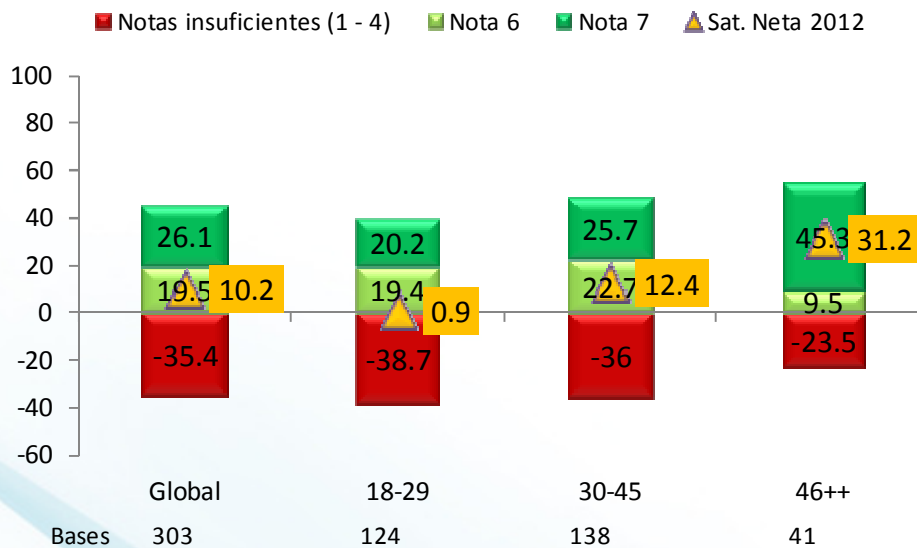
**Tiempo Entrevista Abogado Penitenciario por Edad**



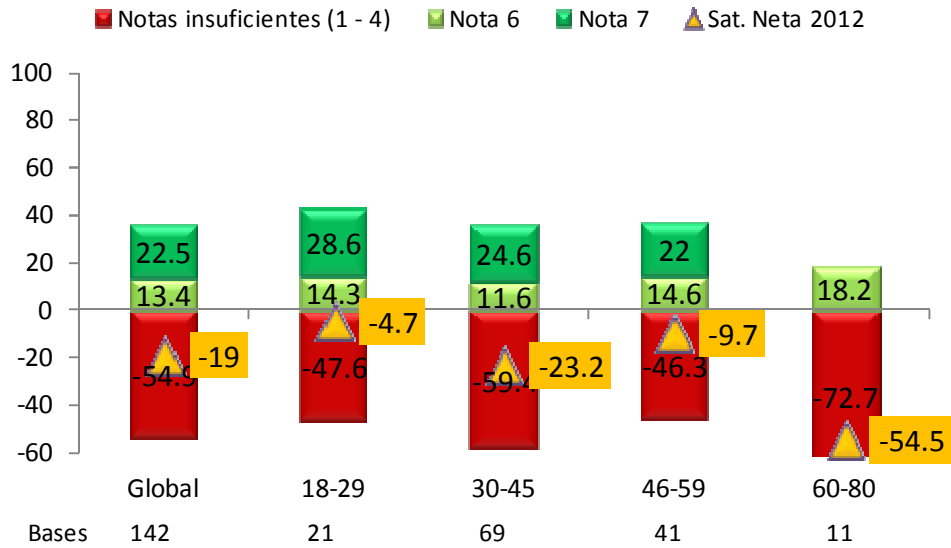
**Privacidad Entrevista Abogado Penitenciario por Edad**



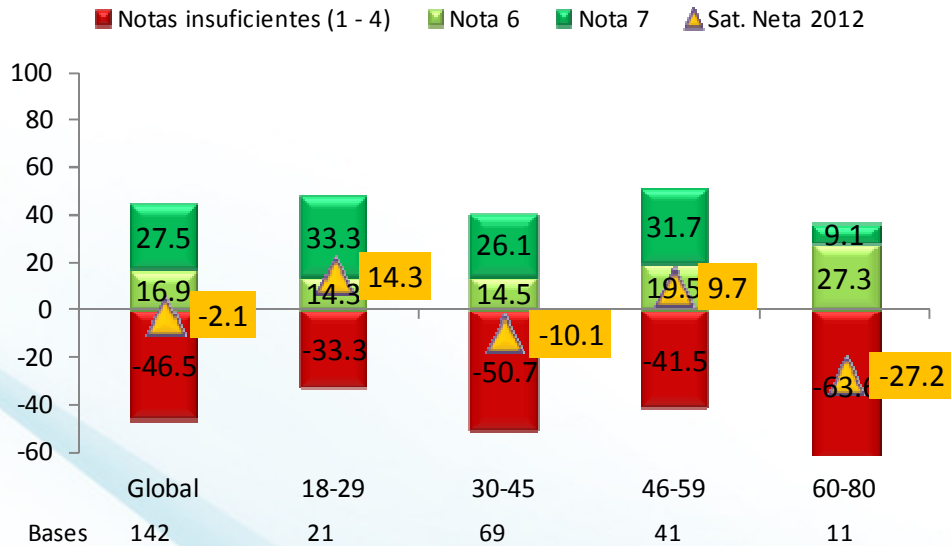
**Desempeño Abogado Penitenciario por Edad**



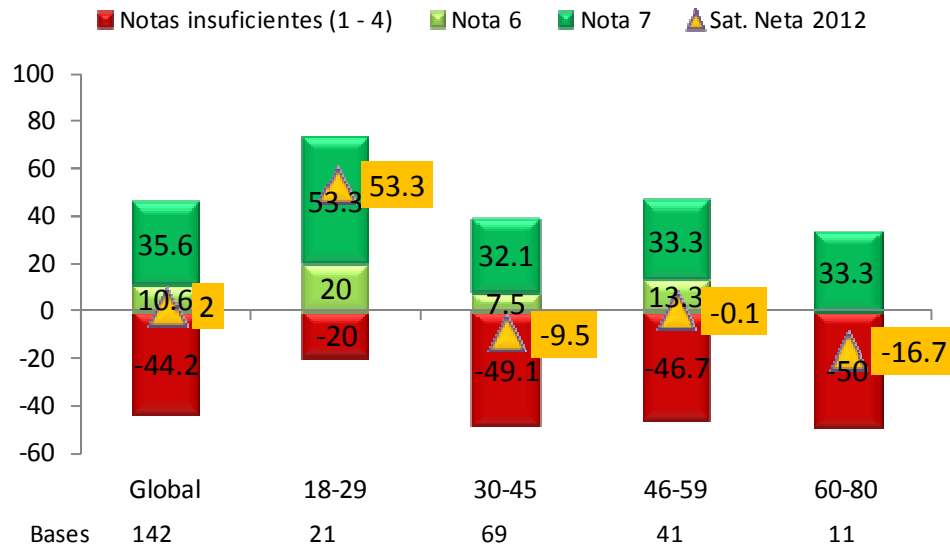
**Global Sistema SIGO por Edad**



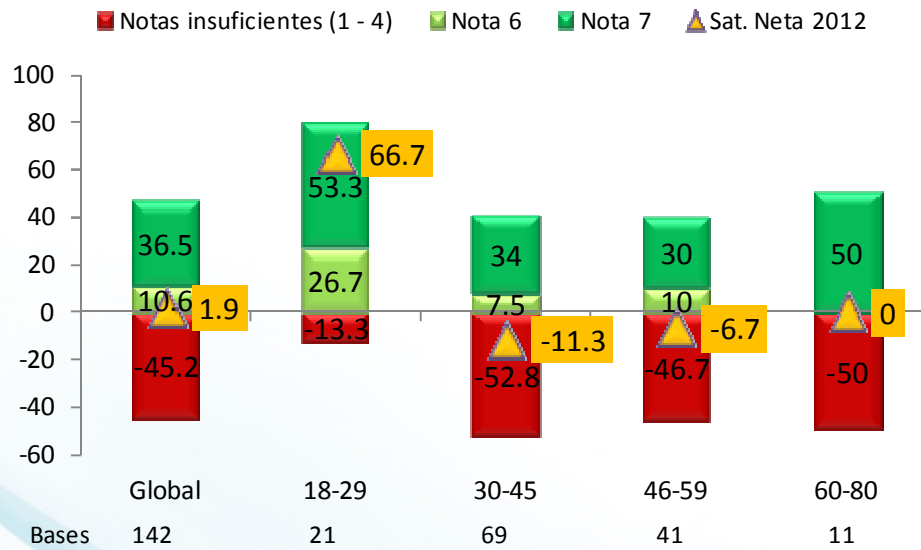
**Proceso de Presentación de Reclamos por Edad**



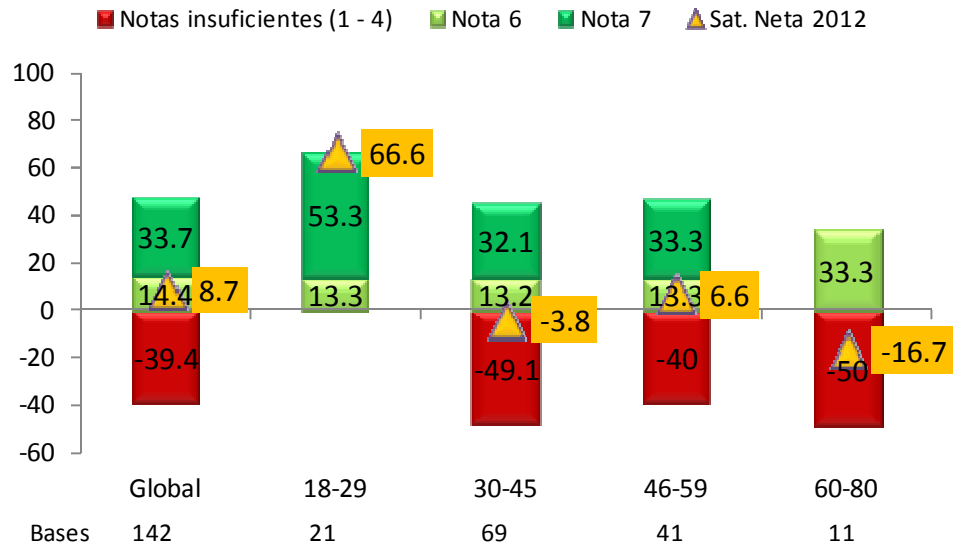
**Respuesta que se le dio Reclamos por Edad**



**Resolución de Problema por el que estableció Reclamos por Edad**



**Tiempo transcurrido entre que estableció reclamo y recibió respuesta por Edad**





## 6.3 INFORME DE ENFOQUE DE PERTENENCIA ETNICA

### 1 Objetivos del Estudio

Determinar el nivel de satisfacción de los imputados entrevistados, diferenciándolos según pertenencia o no a Etnia.

### 2 Metodología

La metodología de este capítulo consiste básicamente en comparar los niveles de satisfacción de las principales preguntas de cada una de las áreas de medición y evaluar si existen diferencias significativas en las evaluaciones entregadas por imputados con origen étnico e imputados sin origen étnico, encuestados en este estudio. Para luego, en aquellos indicadores donde si existan las diferencias, indagar en qué factores son los que podrían explicar dicha diferencia.

Para establecer si una diferencia es significativa o no, se aplicó un test de hipótesis. Se consideró una distribución normal estándar con un 95% de confianza y un punto z del porcentaje de confianza de 1,96. Cabe señalar que el tamaño de la muestra (cantidad de encuestas) tiene mucha relevancia en este aspecto, pues para que la diferencia entre dos indicadores (en este caso la satisfacción neta) sea estadísticamente significativa, se depende del tamaño muestral que respalde a dichos indicadores; es decir a menor tamaño muestral, se requiere una diferencia más grande, mientras a mayor tamaño muestral una diferencia menor ya podría ser estadísticamente significativa.

En los gráficos, se utilizarán los signos (=), (+) y (-) que indican:

**(=) La diferencia del resultado entre pertenecer a Etnia y No Pertenecer a Etnia no es significativa.**

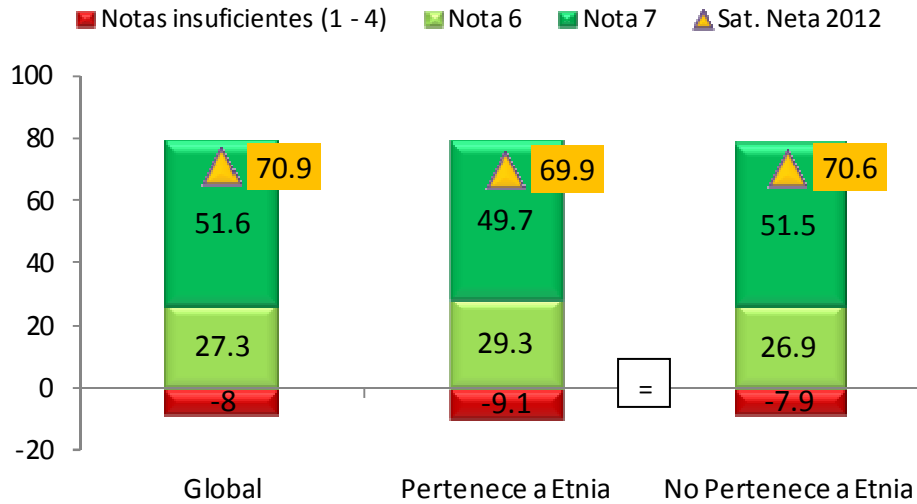
**(+) La diferencia del resultado entre pertenecer a Etnia y No Pertenecer a Etnia es significativa, y mayor entre pertenecientes a Etnia.**

**(-) La diferencia del resultado entre pertenecer a Etnia y No Pertenecer a Etnia es significativa, y menor entre pertenecientes a Etnia.**

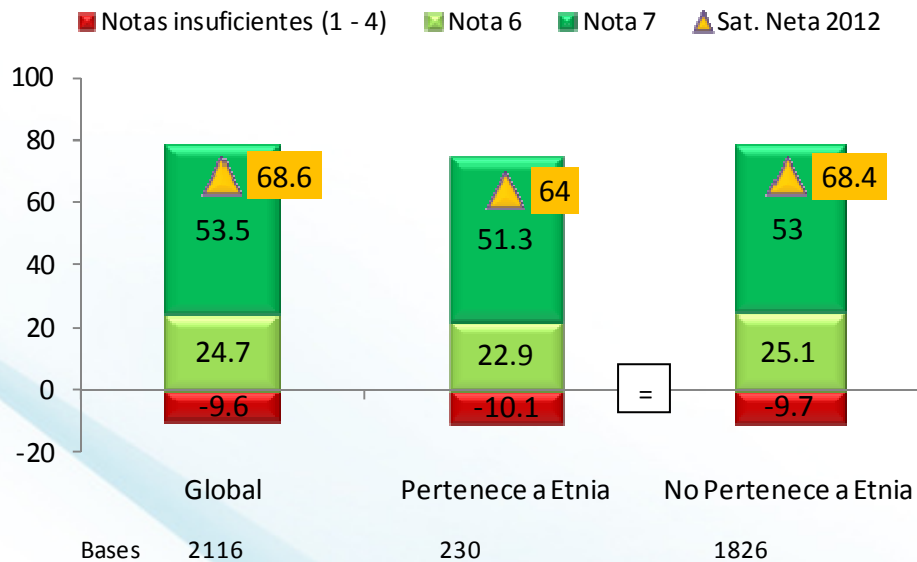
### 3 Principales Resultados

#### 3.1 Primera Audiencia

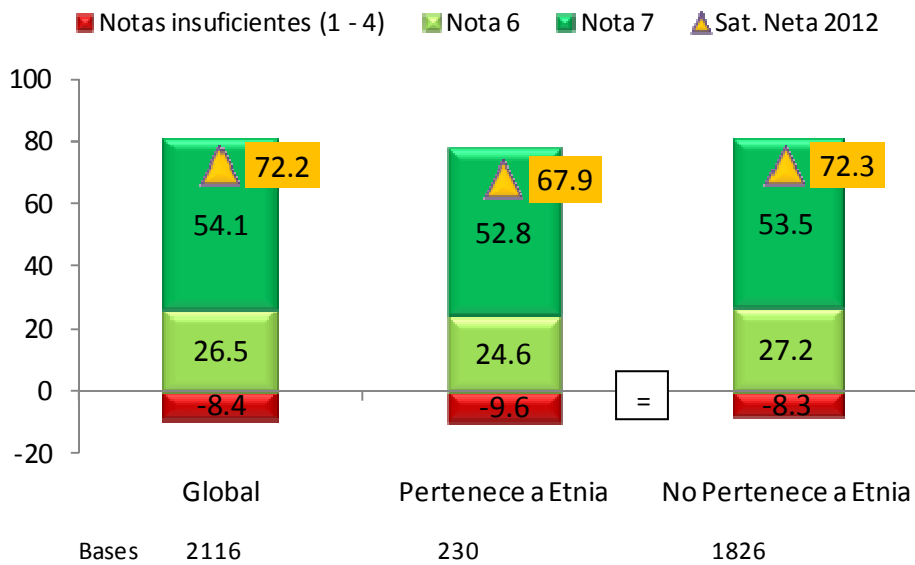
**Evaluación General por Pertenencia Étnica**



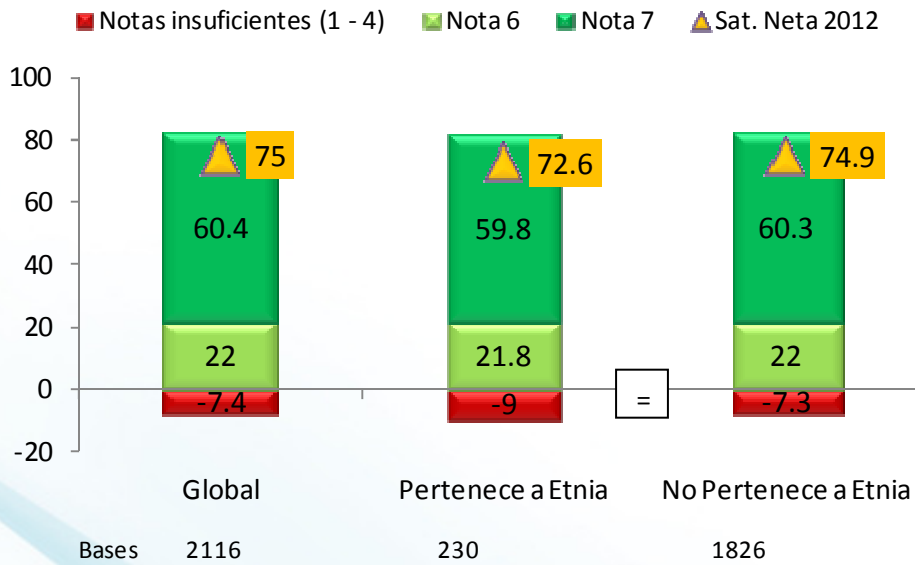
**Entrevista con el Abogado Primera Audiencia por Pertenencia Étnica**



**Desarrollo Primera Audiencia por Pertenencia Étnica**

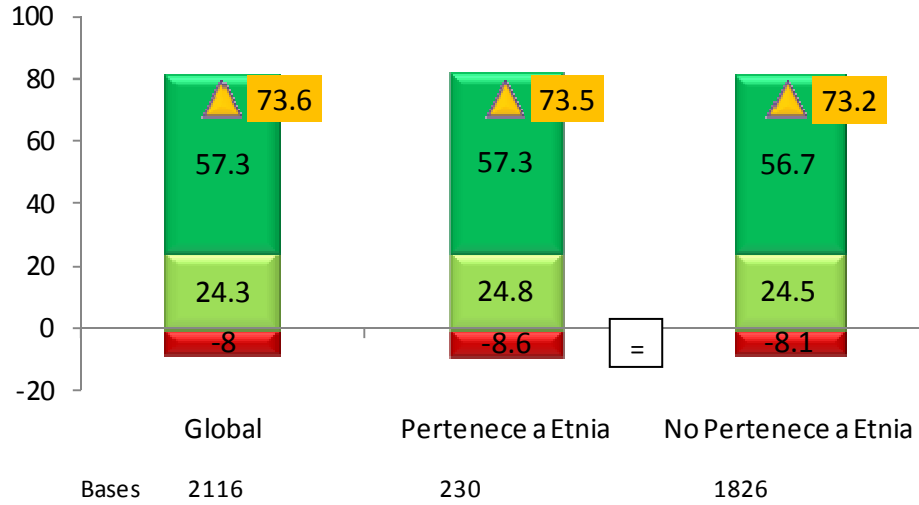


**Cierre Primera Audiencia por Pertenencia Étnica**



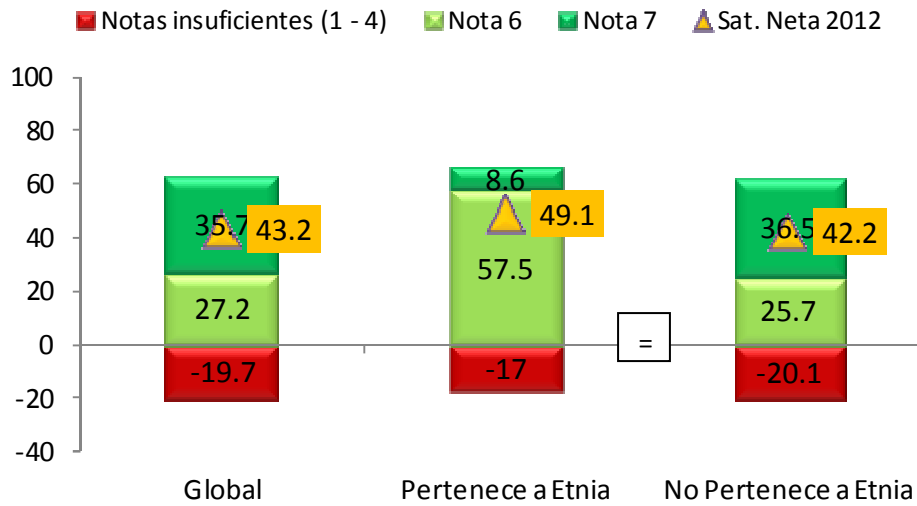
**Satisfacción desempeño Abogado Defensor por Pertenencia Étnica**

■ Notas insuficientes (1 - 4) ■ Nota 6 ■ Nota 7 ▲ Sat. Neta 2012

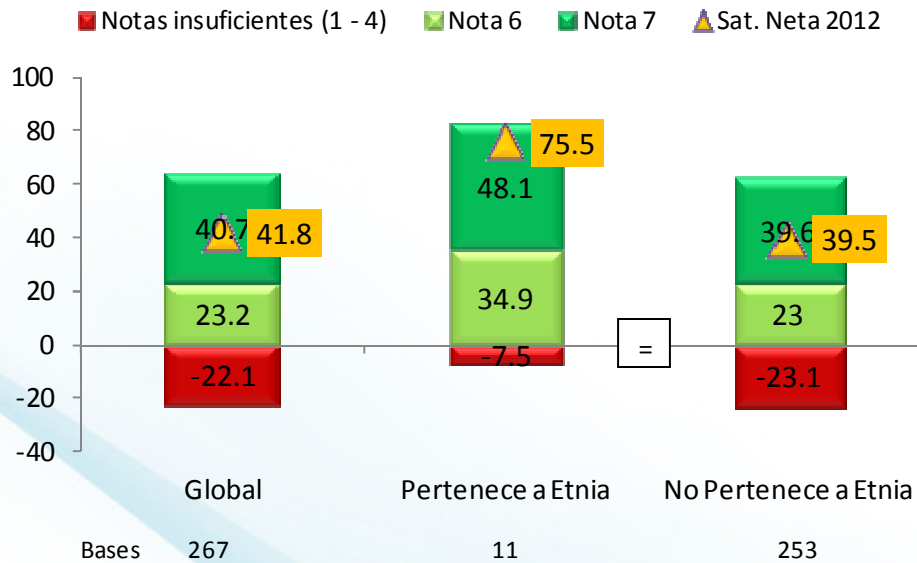


**3.2 Juicio Abreviado**

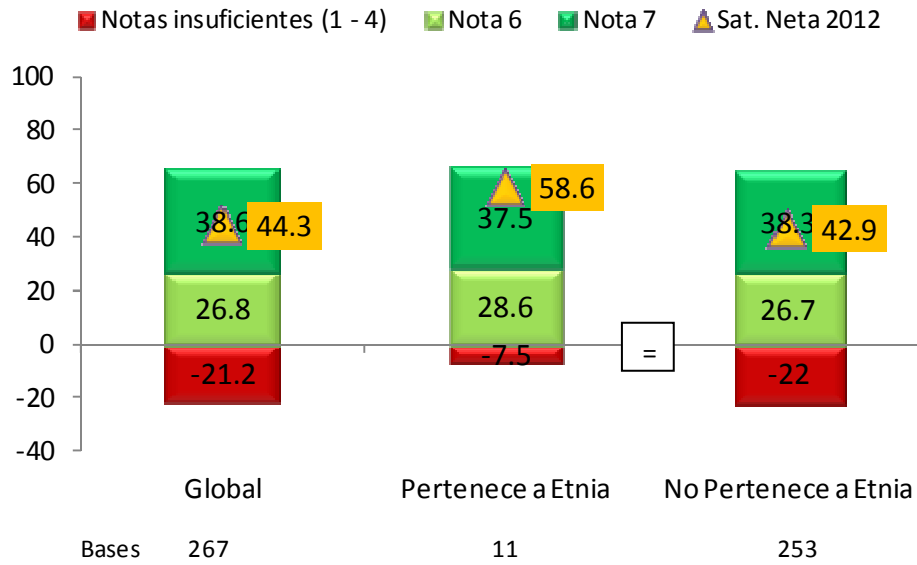
**Evaluación General por Pertenencia Étnica**



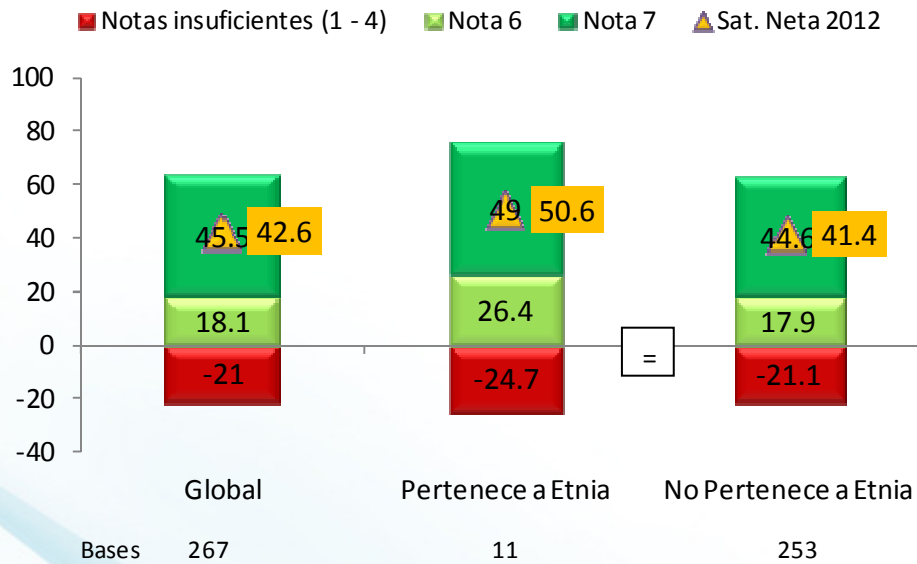
**Entrevista con el Abogado por Pertenencia Étnica**



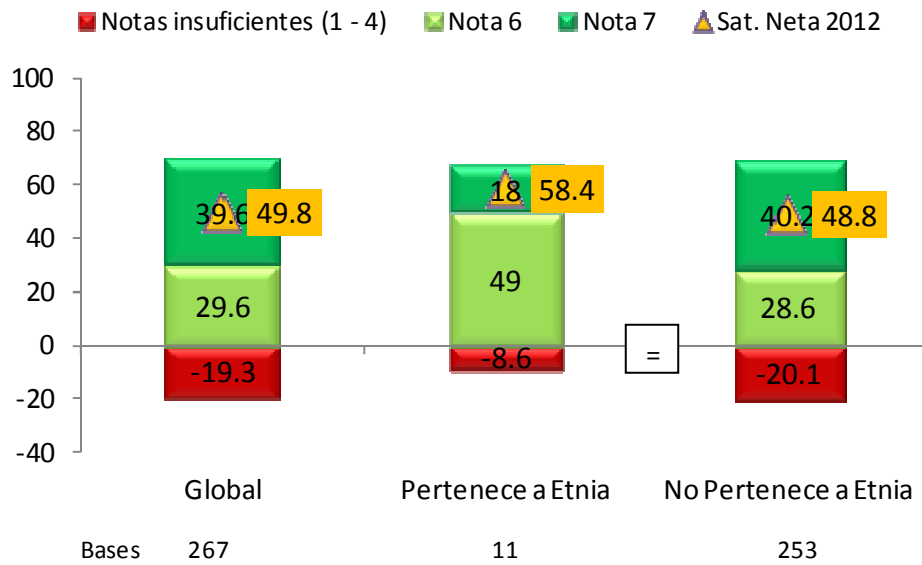
**Desempeño Abogado Defensor en su Audiencia Pertenencia Étnica**



**Decisión dar termino a su causa en un Juicio Abreviado Pertenencia Étnica**

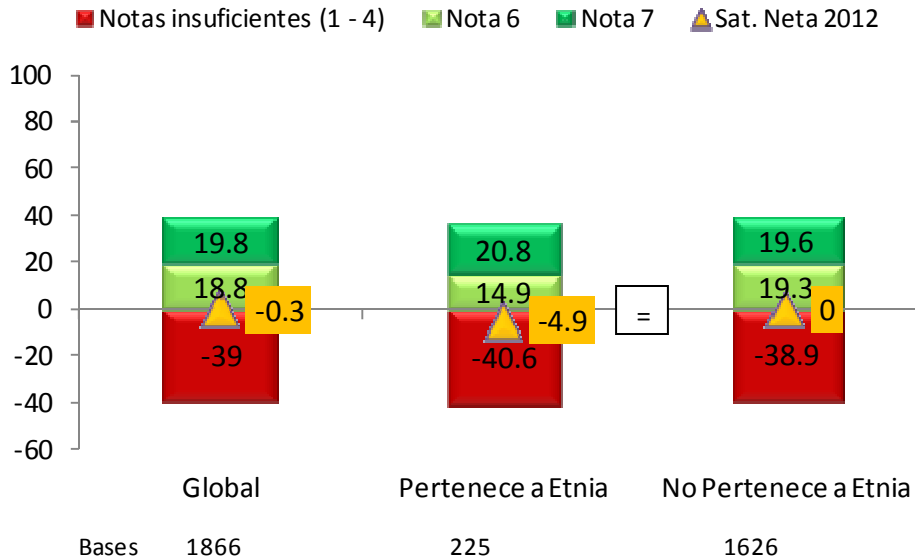


Información para definir dar término a causa a través de un juicio abreviado Pertenencia Étnica

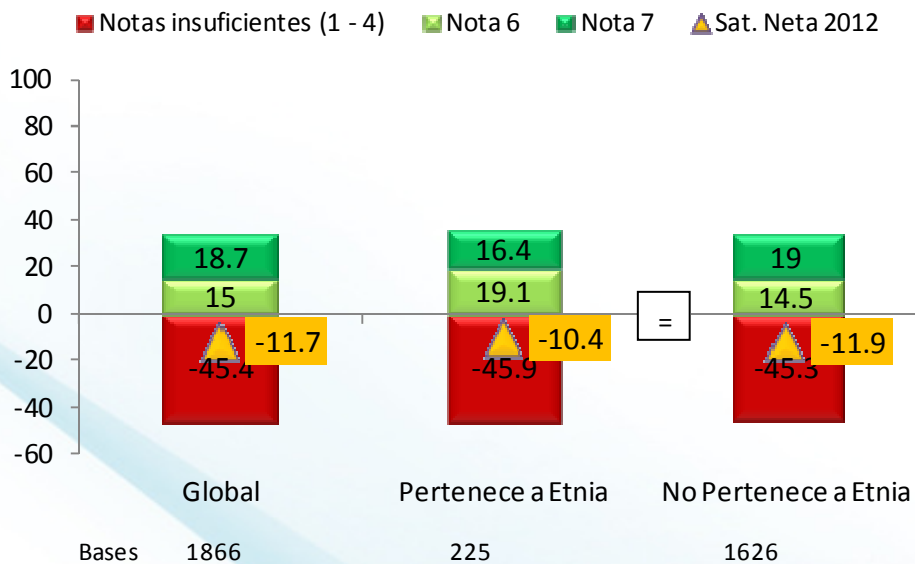


### 3.3 Prisión Preventiva o Internación Provisoria

**Global Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Pertenencia Étnica**

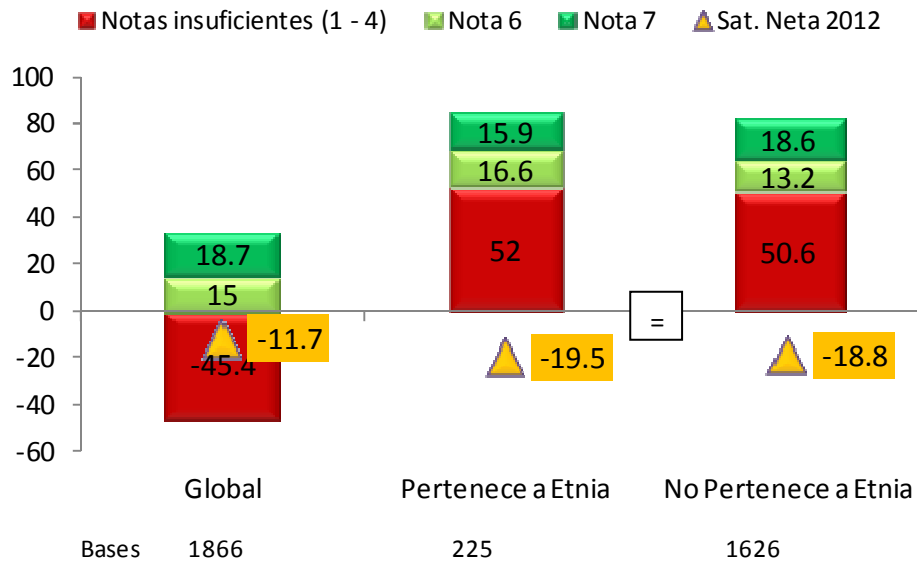


**Entrevista Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Pertenencia Étnica**

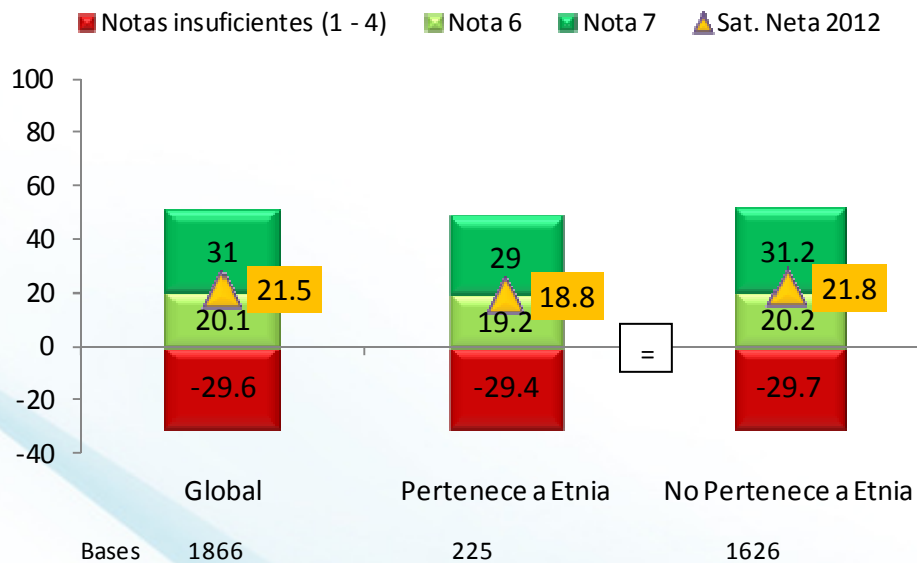




**Desarrollo de la Audiencia Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Pertenencia Étnica**

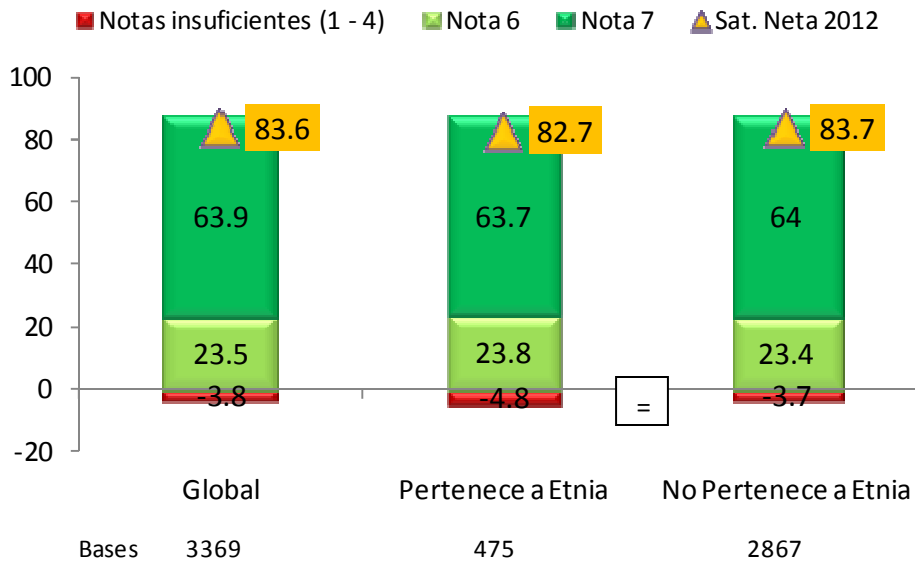


**Desempeño del Abogado en el Desarrollo de las visitas Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Pertenencia Étnica**

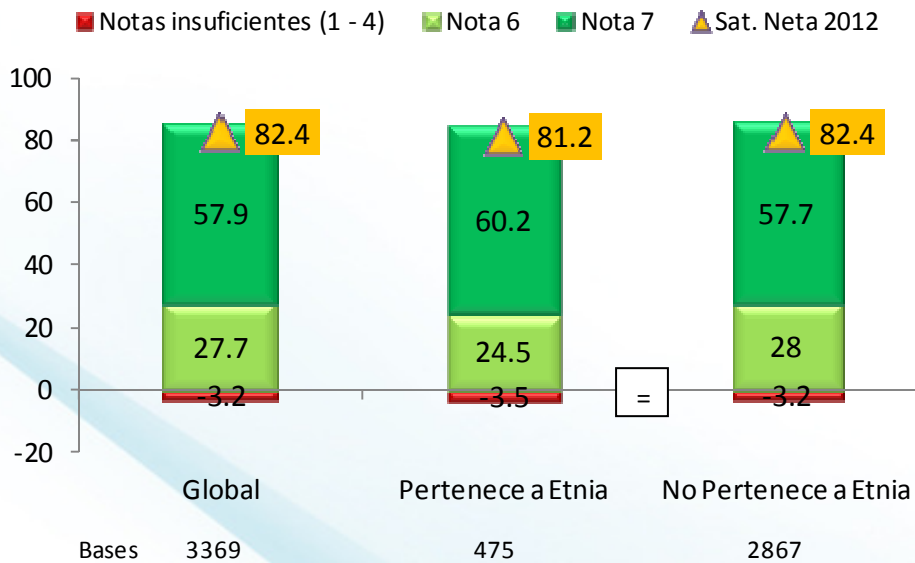


### 3.4 Oficinas

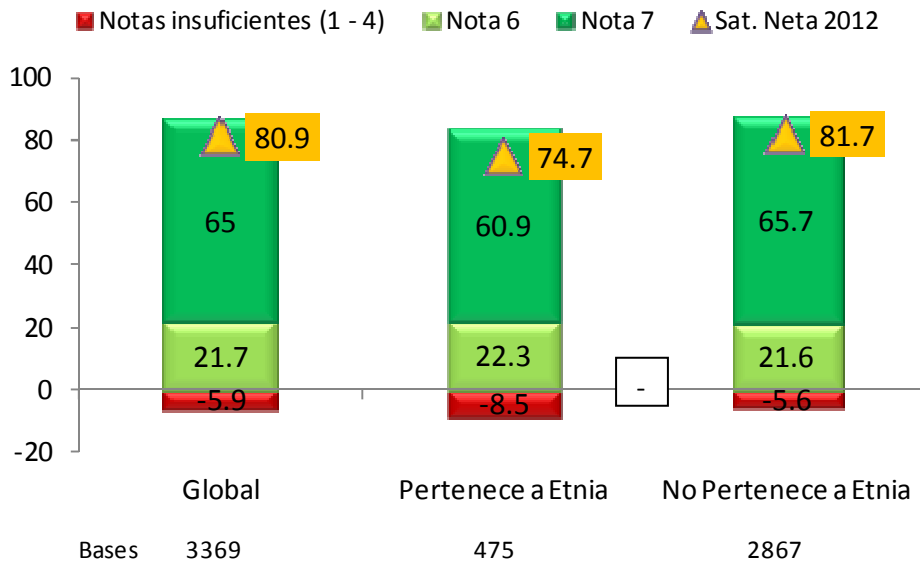
Global Oficinas por Pertenencia Étnica



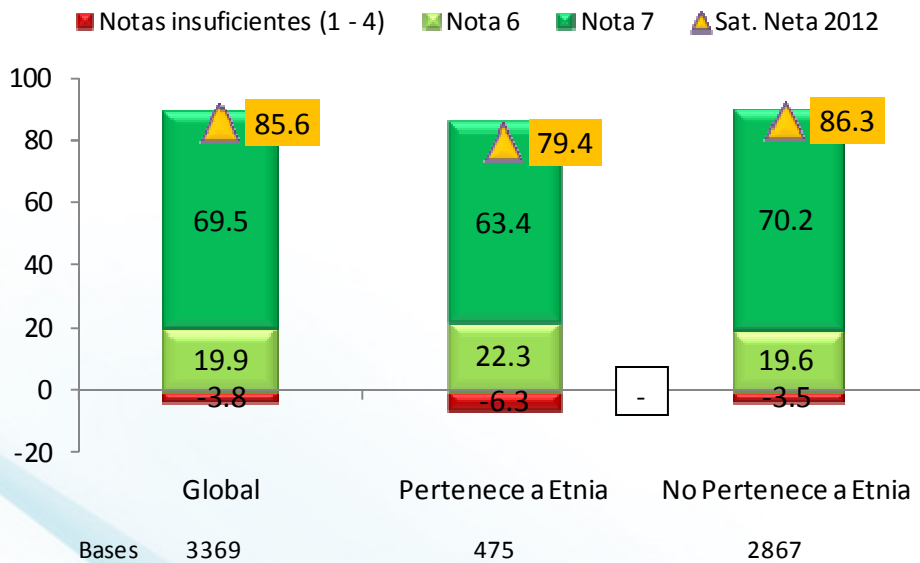
Infraestructura Oficinas por Pertenencia Étnica



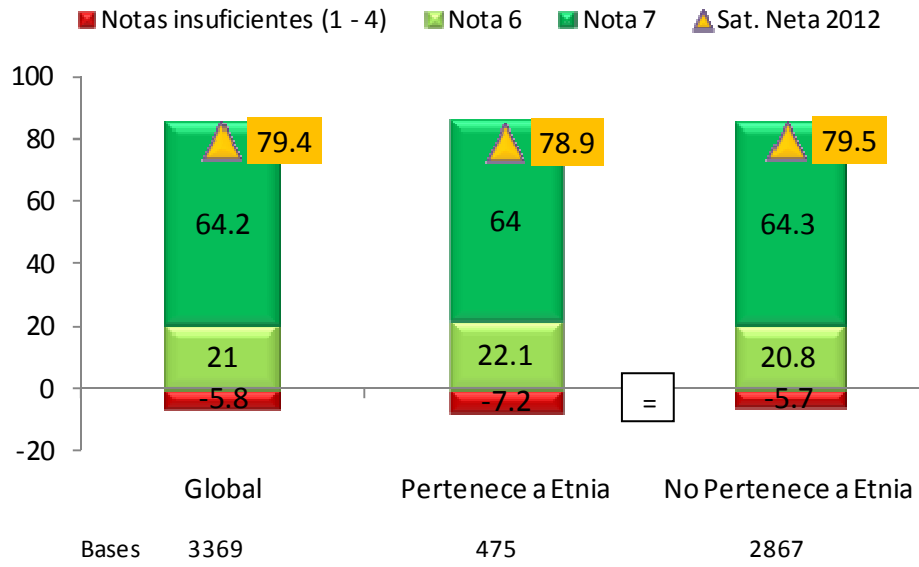
**Asistente Administrativo Oficinas por Pertenencia Étnica**



**Abogado Defensor Oficinas por Pertenencia Étnica**

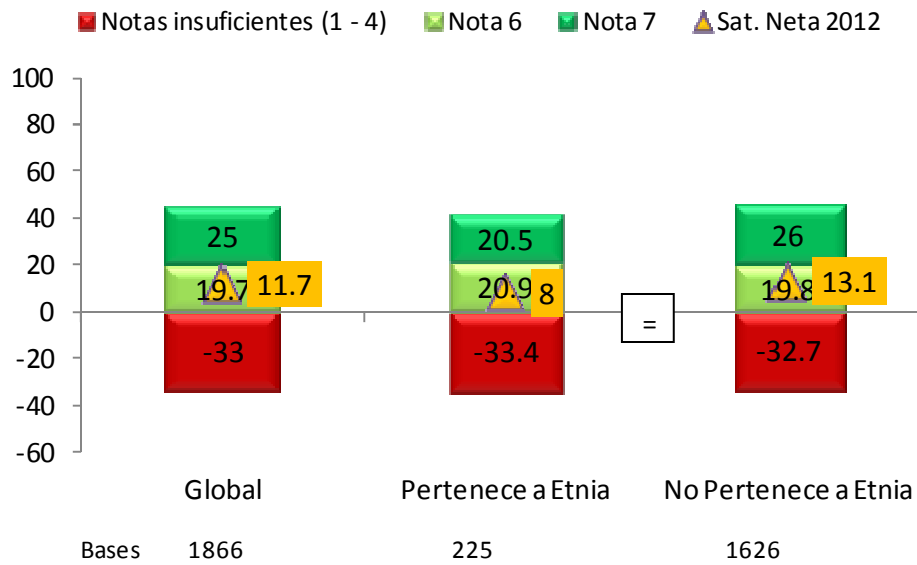


**Resolutividad de Oficinas por Pertenencia Étnica**

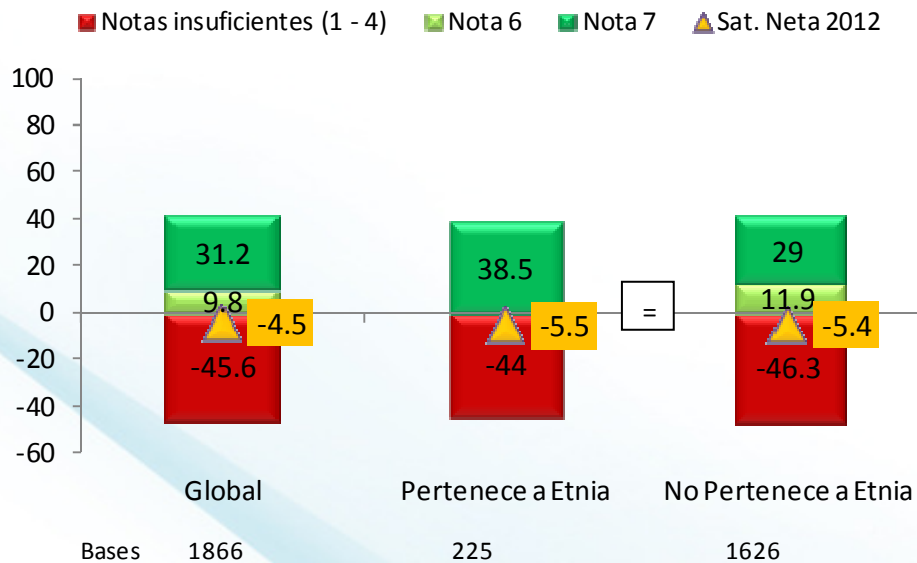


### 3.5 Condenados

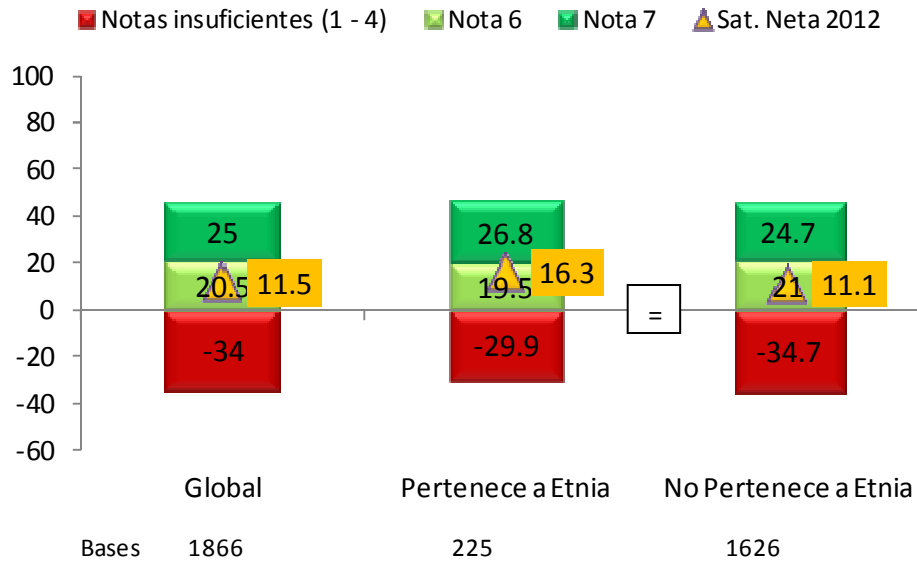
**Global Condenados Abogado Defensor por Pertenencia Étnica**



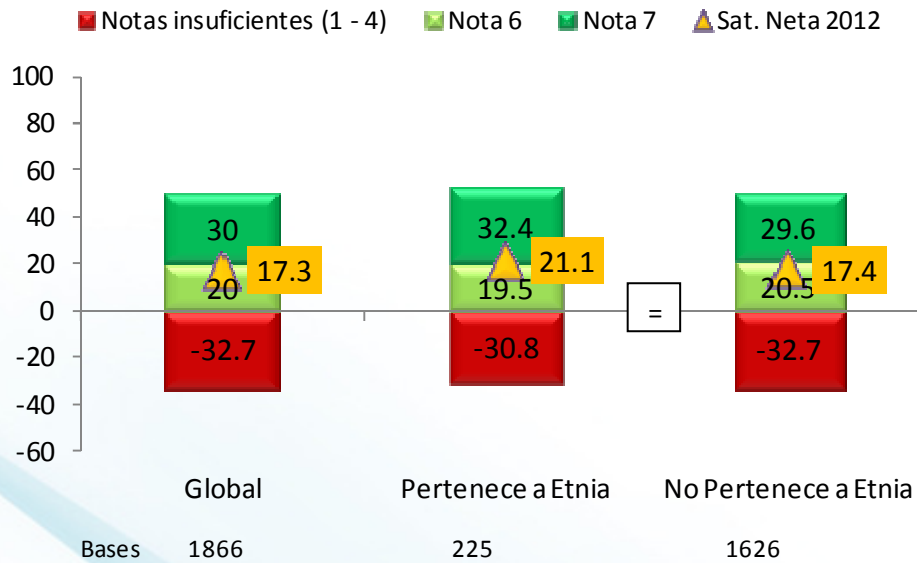
**Cumplimiento de Visita Abogado Penitenciario Condenados por Pertenencia Étnica**



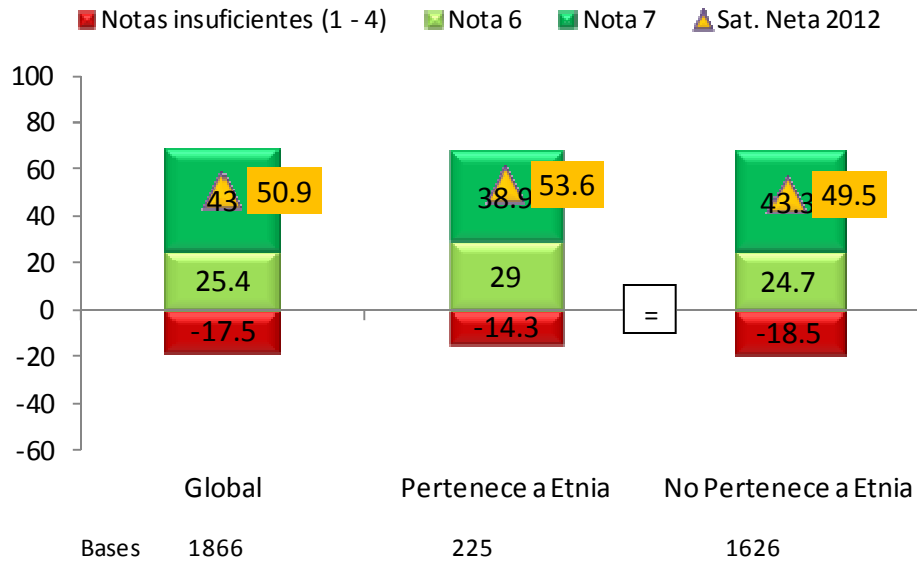
**Entrevista Abogado Penitenciario por Pertenencia Étnica**



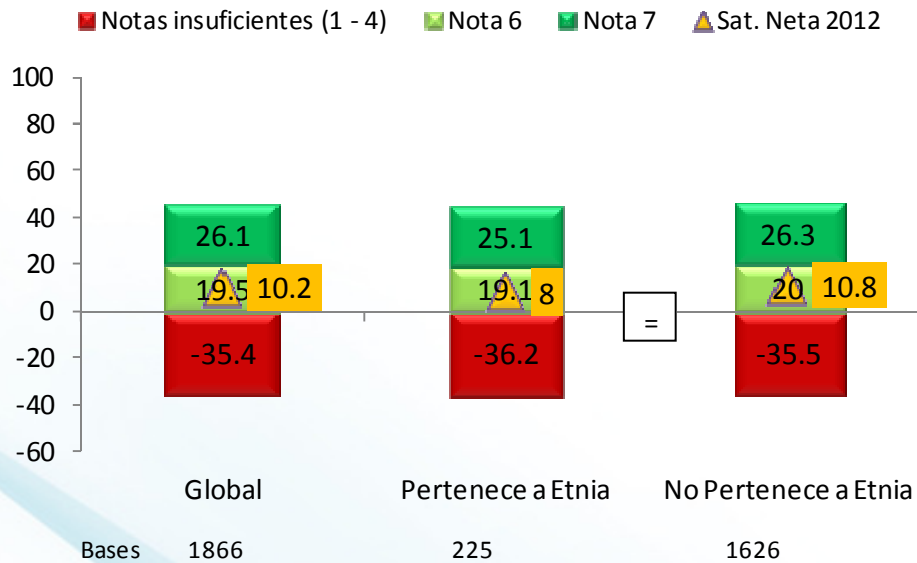
**Tiempo Entrevista Abogado Penitenciario por Pertenencia Étnica**



**Privacidad Entrevista Abogado Penitenciario por Pertenencia Étnica**

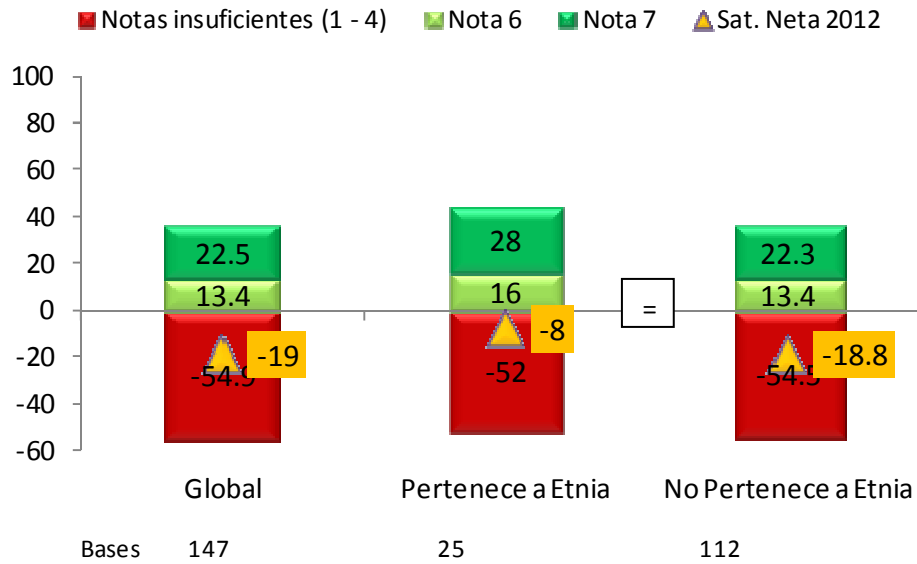


**Desempeño Abogado Penitenciario por Pertenencia Étnica**

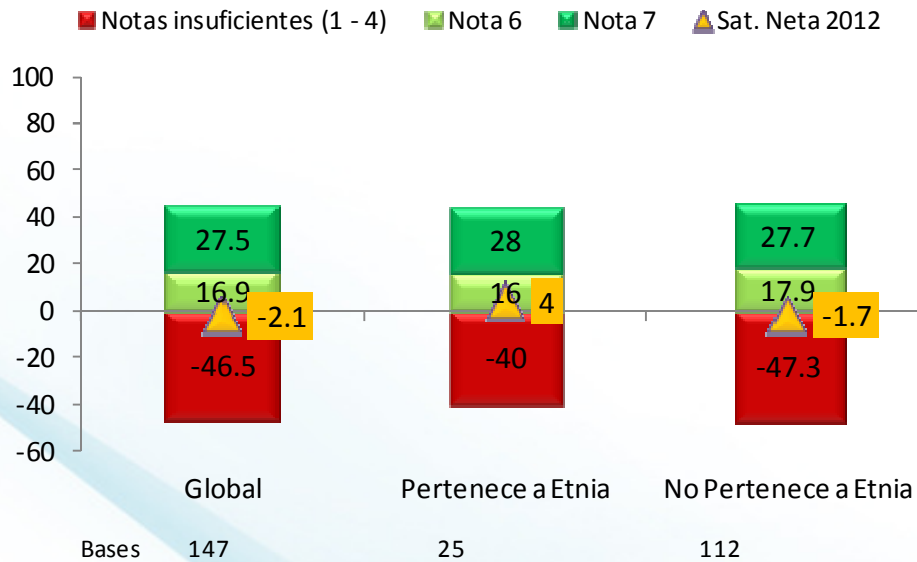


**3.6 SIGO**

**Global Sistema SIGO por Pertenencia Étnica**

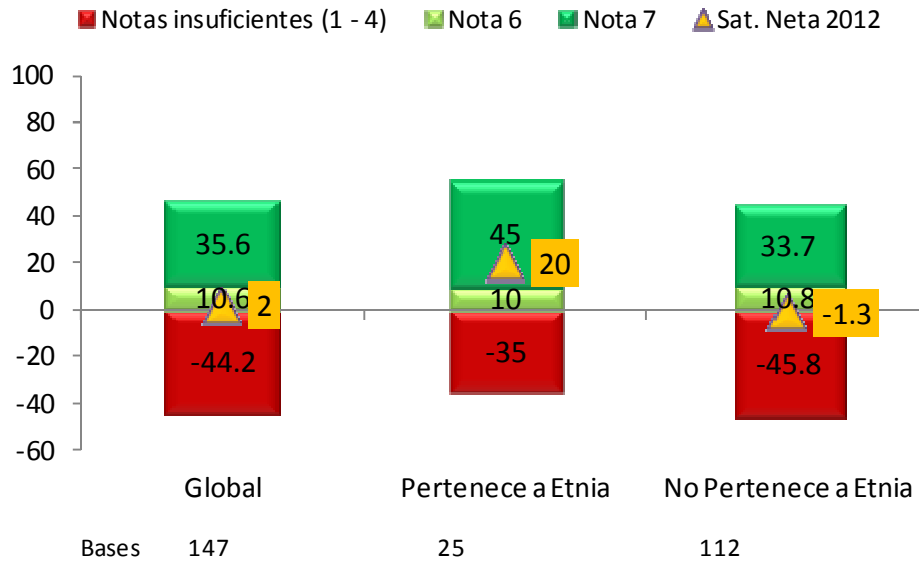


**Proceso de Presentación de Reclamos por Pertenencia Étnica**

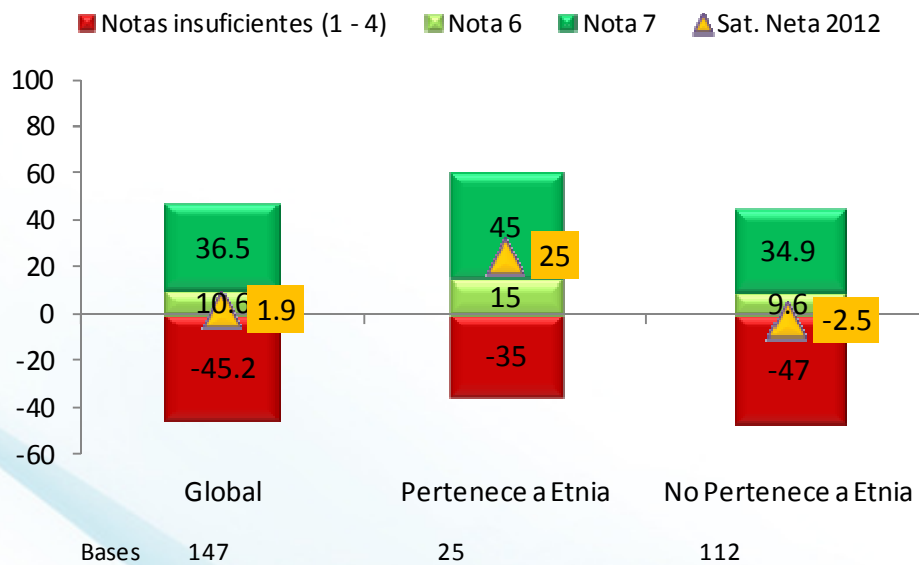




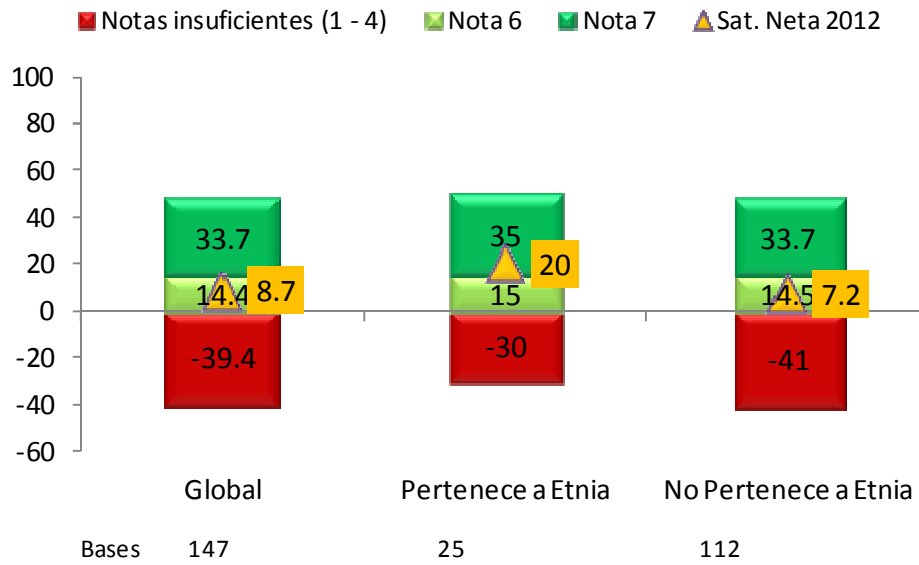
**Respuesta que se le dio Reclamos por Pertenencia Étnica**



**Resolución de Problema por el que estableció Reclamos por Pertenencia Étnica**



**Tiempo transcurrido entre que estableció reclamo y recibió respuesta por Pertenencia Étnica**



## 6.4 INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DIGNIDAD

### 1 Objetivos del Estudio

Evaluar el estándar de Dignidad del imputado incluido en la Resolución Exenta N° 1307 de la DPP, especialmente en lo referente al trato cortés y respetuoso que debe tener el defensor con el imputado, a través de la determinación del nivel de satisfacción del imputado con este aspecto.

### 2 Metodología

El estándar de la Dignidad consiste en el cumplimiento de los siguientes objetivos, y se constata mediante la fijación de metas; todo lo cual se describe a continuación:

**Objetivo 1** (recabar y respetar voluntad del imputado en estrategia y actividades):

- a. Meta 1 (determinación de estrategia)
- b. Meta 2 (actuaciones de defensa hechas u omitidas según voluntad imputados)

**Objetivo 2** (el defensor atiende los requerimientos de los imputados)

- a. Meta 1 (se entrevista periódicamente con el imputado)
- b. Meta 2 (vigila de cerca la situación de los imputados privados de libertad)
- c. Meta 3 (considera las diligencias de investigación propuestas)

**Objetivo 3** (Trato cortés y respetuoso)

- a. Meta 1 (lenguaje correcto y entendible)
- b. Meta 2 (el defensor es deferente)

En los instrumentos de medición para cinco de las áreas auditadas (Atención en Primera Audiencia, Atención en Juicio Abreviado, Atención en causas que van a Prisión Preventiva o Internación Provisoria, Atención en Oficinas, y Atención a Condenados), contienen variadas preguntas que responden en su conjunto a este tema. A continuación, se presenta una tabla que resume objetivos, metas y preguntas de cada cuestionario que responden a cada una de ellas.

### 3 Principales Resultados

**Objetivo 1: El Defensor debe recabar y respetar voluntad de imputadas e imputado en el diseño de estrategias de defensa y actividades relacionadas con ella:**

**Primera Audiencia:** el servicio satisface con excelencia lo que se refiere a informar las alternativas de defensa (89% de los entrevistados) como al preguntar al imputado su preferencia al respecto (85,3%); sin embargo, hay que hacer notar que sobre el 14% de los entrevistados señala que el abogado no realizó la última actividad mencionada. La realización de la estrategia acordada, por su parte, tiene un cumplimiento del 64,1%.

**Juicio Abreviado:** Los niveles de cumplimiento al inicio del proceso relacionados con los aspectos del diseño de estrategias del defensor obtienen resultados favorables. Un 84,2% da a conocer las alternativas que tenía para cerrar el caso, en tanto que un 76,3% de los imputados reconocen que se les consulto por su preferencia respecto a la forma de solucionarlo.

No obstante el alto cumplimiento inicial, al momento del desarrollo de la audiencia el acatamiento de las indicaciones del imputado para la realización de la defensa, solamente obtiene un nivel de cumplimiento de 37,3%.

**Prisión Preventiva:** el cumplimiento de las actividades asociadas a este objetivo si bien es positivo varia en los distintos momentos del desempeño del defensor. Así, antes de la audiencia el 65% le da a conocer las alternativas que existen para escoger una estrategia, y el 52,6% pregunta al imputado su preferencia respecto de la alternativa que le parece más adecuada, al momento de considerar sus propuestas para que se realicen solamente obtiene un nivel de cumplimiento de un 4,4%.

**Oficina:** en un contexto de altas calificaciones, las actividades vinculadas a la información de las alternativas y sus riesgos generadas fueron realizadas en casi el 90,1% de los casos. En una situación de excelencia también, se observa respecto de haberle preguntado su preferencia y haber considerado las diligencias propuestas por el imputado (81,5% y 88,3%). Por su parte, con un nivel más bajo de cumplimiento en relación a los otros ítems un 64,3% de los entrevistados señalan que la estrategia estuvo de acuerdo con lo que habían acordado

**Condenados privados de libertad:** La capacidad del abogado para considerar las propuestas del imputado y actuar conforme a ellas genera un nivel de satisfacción neto de 11.7 puntos.

**Objetivo 2: el Defensor atiende los requerimientos de imputadas e imputados relativos al caso.**

**Primera Audiencia:** En general los indicadores para el cumplimiento de este objetivo muestran valores satisfactorios. Así, el 88,5% de los entrevistados señalan que al momento de la entrevista el abogado le expuso sus derechos como imputado, el 90,2% señala que se le preguntó el motivo de la detención y 88% que se le pidió la exposición de los hechos y pruebas para su causa.

El nivel de satisfacción neta (65,3) respecto a la consideración del abogado de las diligencias de investigación que el imputado propuso es algo menor situándose en límite del estándar de 65 puntos.

**Juicio Abreviado:** Al igual que los imputados de primera audiencia, en los casos de procedimiento abreviado los niveles de cumplimiento en la atención de requerimientos de imputados son altos, en torno al 90%. Un 88,5% señalan que al inicio de la entrevista con el abogado defensor este les expuso sus derechos, un 89,8% le pregunto por el motivo por el que se le imputa el delito, y finalmente a un 86,7% le consultan por los hechos sucedidos.

Al igual que en las materias de estrategias de la defensa, durante el desarrollo de la audiencia el imputado manifiesta niveles de satisfacción neta bajos (39%) respecto a la realización de las diligencias de investigación que les propuso a su abogado.

**Prisión Preventiva:** El cumplimiento de este objetivo no es satisfactorio. Para empezar, si se advierte que la entrevista es el primer momento relevante para alcanzarlo, hay que llamar la atención los bajos niveles de satisfacción que tienen las dos instancias relevantes para este segmento de la investigación, a saber, la que realiza el defensor antes de la audiencia y la visita que ocurre durante la prisión preventiva: la primera es de -11.7 puntos netos y la segunda, si bien mejora, sólo alcanza a 21.5 puntos. El tiempo de duración de la entrevista (promedio 7.7 minutos) genera un bajísimo nivel de satisfacción: -25.3 puntos.

El 85% de los entrevistados señala que durante la entrevista se le preguntó lo motivos de la detención, al 75% se le pregunto por lo sucedido y pruebas que podía aportar y sólo el 54.6% señala que se le permitió decir todo lo que parecía relevante para el caso.

Además, el nivel de satisfacción con “el hecho que el defensor haya considerado en la presentación ante el juez, la versión de Ud. Sobre los hechos y las diligencias que le sugirió” es negativa y alcanza a -23.4 puntos.

El número de visitas del abogado que en promedio han recibido los imputados en prisión es 4. El 51,2% de ellos declara no estar satisfecho con el número de visitas. El nivel de satisfacción con el cumplimiento de la frecuencia de visitas es 30.9 puntos y con el tiempo de la vista del abogado es apenas de un 0.6 puntos.

Destacan, negativamente, 44% de los imputados a quienes no se les informó la frecuencia de las visitas y, positivamente, que el 78% de las entrevistas en prisión preventiva o internación provisoria se hace privadamente.

El 74,8% de los imputados señalan que el abogado le explico porque el juez decretó la prisión preventiva o internación provisoria y un 60,4% señala que el defensor le ha informado sobre el estado de la investigación que realiza el fiscal en su contra.

En comparación con lo anterior, aunque sin alcanzar niveles óptimos, mejora el desempeño del servicio en relación al cumplimiento de actividades vinculadas a vigilar la situación de imputadas e imputados privados de libertad. Así, el 62,6% señala que ha podido plantear sus dudas y peticiones al abogado defensor y el 56,2% indica que ha podido obtener la información que necesitaba.

Consistente con lo expuesto es la baja satisfacción de los imputados con dos actividades directamente vinculadas con este objetivo del estándar de la dignidad:

Sólo 6.2 puntos netos alcanza la satisfacción de la importancia que el defensor da a su caso (incluyendo diligencias de investigación y peticiones judiciales) y 4.4 puntos de satisfacción la capacidad del defensor para considerar las propuestas del imputado (en ambos casos las preguntas abarcan el periodo de prisión preventiva solamente o internación provisoria).

**Oficina:** Un 88,3% de los entrevistados señala que el abogado defensor consideró las diligencias de investigación propuestas por él.

El 91% de los entrevistados señala haberse entrevistado con el abogado 2 veces o menos en el mes y el 5% 3 o 4 veces en el mes.

**Condenados privados de libertad.** El nivel de satisfacción neto con la importancia que el abogado ha dado a las solicitudes del imputado es bajo, alcanzando los 5.7 puntos. Del mismo modo, la capacidad para explicarle porque no han de considerarse sus propuestas es de 12.2 puntos.

**Objetivo 3: el defensor brinda siempre un trato cortés y respetuoso a imputadas e imputados.**

**Primera Audiencia:** Los niveles de satisfacción son de positivos. Así, paciencia del abogado defensor para explicarle y aclararle sus dudas, tiene una satisfacción de 70,5 puntos netos. El trato cortés y respetuoso, medido durante la audiencia, arroja 84,4 puntos de satisfacción neta.

**Juicio Abreviado:** El aspecto relacional que obtiene una mayor satisfacción en el imputado es el trato cortés y respetuoso que le entrego el abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia (65,7 puntos de satisfacción neta), en tanto que la paciencia que tiene el abogado defensor para explicar y aclaras dudas obtiene 46.8 puntos de satisfacción neta.

**Prisión Preventiva:** este objetivo es el de mejor cumplimiento del estándar. En la entrevista previa a la audiencia, el 70,1% señala que el defensor le entregó la información en un lenguaje claro y entendible. En lo que se refiere la visita durante la prisión preventiva, el trato cortés y respetuoso genera un nivel de satisfacción de 59.7 puntos netos y el uso de un lenguaje correcto y entendible de 54,5..

**Oficina:** El nivel de cumplimiento de este objetivo es de excelencia. El trato cortés y respetuoso del defensor así como y el hecho que sus explicaciones se hagan en un lenguaje claro y entendible se da en el 97,5% y 95,3% respectivamente de los casos.

**Condenados privados de libertad.** En relación al trato cortes y respetuoso del defensor en las visitas alcanza niveles de satisfacción neta altos en torno a los 79 puntos y el hecho que sus explicaciones se hagan en un lenguaje claro y entendible tiene un nivel de satisfacción neta de 68.1 puntos.

## **7 INFORMES CUALITATIVO “WORK SHOP con DEFENSORES PUBLICOS”**

### **Análisis de resultados preliminares Auditoria de Satisfacción de Usuarios 2012**

#### **1.- INTRODUCCIÓN**

El presente documento, constituye el informe cualitativo del estudio opinión de los Defensores Públicos sobre razones, impresiones y consideraciones de resultados preliminares en los niveles de satisfacción usuaria detectados en la auditoria de satisfacción realizada el año 2012 por parte de Activa Research.

Tal como compromete la propuesta de investigación, se incorpora la realización de 16 Workshop, esto es, dinámicas de discusión con grupos de entre 6 a 8 defensores públicos, espacio en el cual a partir de la descripción de los resultados preliminares de la evaluación de satisfacción de usuarios, se realiza un debate sobre las posibles razones de la evaluación y propuestas de solución de los eventuales problemas detectados, profundizando en procesos institucionales, regionales y locales que pudieran vincularse a los resultados observados a nivel nacional y regional.

El objetivo principal de estas discusiones grupales es indagar en la opinión de los defensores respecto de los resultados que se obtengan en la auditoria de satisfacción de usuarios, de manera de complementar, dotar de contexto y detectar e incluir consideraciones institucionales y/o regionales que den mayor profundidad tanto a la conformación de la situación actual en la relación de satisfacción que los usuarios establecen para distintos tipos de prestaciones, como a la pertinencia de propuestas estratégicas de desarrollo en este ámbito.

Efectivamente, a partir de los resultados preliminares en cuatro niveles de análisis o tipos diferenciados de prestaciones:

- a) satisfacción a imputados con causas terminadas en primera audiencia;
- b) satisfacción de usuarios en Prisión Preventiva o Internación Provisoria;
- c) satisfacción de usuarios con la atención en oficinas; y
- d) satisfacción de usuarios con la defensa penitenciaria;

Se procedió a discutir dichos parámetros, haciendo referencia al resultado 2010 y 2011, a situaciones específicas a nivel local regional, y a eventuales acciones para el mejoramiento de estos resultados.



Para este año 2012, se incluye también un acercamiento respecto a la satisfacción usuaria con juicios abreviados y una aproximación al SIGO, es decir, el sistema de gestión de reclamos.

Para estructurar el análisis se consideraron las transcripciones textuales de las discusiones grupales, para luego identificar dimensiones y conceptos relevantes, entendidos como segmentos relevantes de texto y las principales relaciones observadas entre éstas y las dimensiones y conceptos.

El presente informe contiene los resultados analíticos desarrollados a partir de los objetivos establecidos. Los resultados se ordenan por los 4 niveles de satisfacción analizados, sintetizando las principales consideraciones que se relevaron en el marco de las 16 discusiones grupales realizadas. Se agrega una aproximación, que reconstruye la situación con que a partir de la dinámica se configura la situación en cada región, optando por reforzar los lugares o tópicos de convergencia y las especificidades observadas en la discusión, sin tener ninguna pretensión representatividad regional.

Finalmente, se presentan las consideraciones finales, donde se da cuenta, de manera general, de los objetivos comprometidos en la propuesta de estudio.

## 2.- OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- a) Indagar en las razones que esgrimen los Defensores Públicos para explicar los resultados obtenidos en los estudios de la presente auditoría.
- b) Relevar posibles acciones que den solución a las debilidades del servicio detectadas en cada área de medición.
- c) Conocer las expectativas de mejora del servicio de la DPP para el año 2012-2013 en caso de que se implementen medidas o acciones como las propuestas por los defensores.
- d) Indagar en los aspectos estructurales del sistema penal que facilitan o dificultan la entrega del servicio de la DPP.
- e) Indagar en el nivel de satisfacción de los defensores con las herramientas que les entrega la DPP y la Ley para el desempeño de la labor de Defensor Público.

### 3.- CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS Y ANALÍTICAS.

El presente documento se ha construido en base al análisis de 16 discusiones grupales, Workshop, realizadas en las siguientes ciudades, entre el lunes 30 de julio y el viernes 10 de agosto del año 2012:

Región	Dinámicas
XV	1
I	1
II	1
III	1
IV	1
V	1
RM Norte	1
RM Sur	1
VI	1
VII	1
VIII	1
IX	1
X	1
XIV	1
XI	1
XII	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

A cada uno de los Workshop, asistieron defensores públicos licitados e institucionales asociados a la región de la respectiva ciudad, donde se realizó la dinámica grupal. Se trató de reuniones de aproximadamente dos horas de duración, donde se mostraron los resultados preliminares de cada uno de los estudios de satisfacción mencionados, para luego dinamizar una discusión respecto a la consistencia de los resultados con la percepción general de su quehacer; la relación de los resultados descritos con especificidades institucionales o regionales-locales que pudiesen reforzar o contradecir el dato global y se invitó también a reflexionar sobre eventuales espacios de mejoramiento, para cada una de las prestaciones y condiciones asociadas a cada nivel de análisis.

El análisis se ha estructurado en base a la identificación de tópicos comunes: explicaciones, interrogantes, argumentaciones asociadas tanto el estudio general (nivel de análisis), como con el dato global y regional que cada uno de dichos niveles mostró (resultado).

Para la construcción de la Visión General por los tipos de prestaciones que se sometieron a la evaluación de satisfacción usuaria, se ha tenido en cuenta el conjunto de transcripciones literales de los grupos. Luego, y a partir de estas consideraciones transversales, se ha estructurado un análisis regional que sintetiza la especificidad de cada grupo respecto de sí mismo y en relación a los resultados nacionales, desagregados regionalmente, mostrados de manera preliminar. En este sentido, la descripción de la situación regional, refuerza esta especificidad y no pretende dar cuenta del estado global de la Defensoría Penal Pública en cada una de las regiones donde se despliegan sus prestaciones.

#### 4.- VISION GENERAL

En este capítulo se describirán las principales relaciones que mostraron los defensores, cuando se analizaron los resultados preliminares con usuarios con causas terminadas en primera audiencia; la satisfacción de usuarios en prisión preventiva; la satisfacción de los usuarios con la atención en oficinas y la satisfacción de usuarios con la defensa penitenciaria. Se agrega en un apartado diferenciado, la situación que se observa a partir de la evaluación del sistema SIGO y de juicios abreviados.

Tanto analizando por tipos de prestaciones como por región, la satisfacción usuaria observada en causas terminadas en primera audiencia y de usuarios en prisión preventiva, fueron los espacios de mayor análisis y discusión. No solamente por los resultados que son más heterogéneos y no situados en el nivel de excelencia, como lo es la atención en oficinas, sino que porque concentran la mayor densidad en las transacciones de los defensores, los sitúa en interacción con los actores estratégicos del sistema: jueces, fiscales, gendarmes y también porque representa el espacio emblemático de una defensa pública en sentido amplio: donde se juega la libertad o la prisión en una primera audiencia, o en un juicio.

En este sentido, el despliegue del defensor en la audiencia y en las visitas carcelarias de cara a un juicio oral, conforman las dos principales fuentes en la identidad del defensor entendida como los mecanismos que dan sentido a su experiencia profesional y en base a los cuales se deben implementar acciones que mejoren las condiciones en que estos dos despliegues se materializan.

En un nivel distinto, la atención brindada en oficina, no supone una acción de magnitudes similares al despliegue del abogado defensor en la primera audiencia y en las visitas, que es donde transita la mayor cantidad de intercambios con los usuarios. También, se trata de un espacio de menor interacción con los otros actores estratégicos del sistema, que presenta mejores condiciones de infraestructura, donde hay un gran apoyo de los asistentes y donde la cantidad de usuarios presenta mejores condiciones para ser administrada en tanto hay espacios para programar estos intercambios.

Los juicios abreviados y SIGO, fueron explorados por primera vez en este estudio. En términos generales los juicios abreviados representan un momento crítico y sensible en la relación con el usuario, donde se debe profundizar en confirmar el entendimiento que los usuarios tienen respecto de lo que se está transaccionando.

Los juicios abreviados analizados como opción procesal en sí, es decir, sin incorporar la opinión usuaria, representa una opción controversial y compleja, que releva tensiones en la experiencia de los defensores (reclamos e incomprensiones del usuario y sus familias) y

acentúa la asimetría en el acto de optar por parte del imputado, en el sentido de no comprender a cabalidad las consecuencias de corto y mediano plazo que tiene una u otra opción.

El sistema de gestión de reclamos SIGO, se percibe como una herramienta de control de gestión institucional, asociado principalmente a los reclamos contra actuaciones de defensores y solicitudes de cambio de defensor. De los distintos niveles, argumentos y procesos a los que se convocó a profundizar a los defensores, respecto de este canal y herramienta institucional, se mostró en general una distancia.

A continuación, se ordenan entonces las principales relaciones observadas para los estudios cuyos resultados principales fueron sometidos a debate.

#### 4.1.- Causas terminadas en primera audiencia

Tal como se señaló en el estudio realizado el año 2011, los defensores siguen coincidiendo en entender a este perfil de usuario, como el que a priori debiera estar o está más satisfecho. Se trata del usuario que percibió la persecución de la Fiscalía y que logra visualizar que mediante la intervención de la Defensoría, la persecución concluye, el problema termina y la satisfacción aumenta.

Por otra parte, y en concordancia con la situación observada el año 2011, la coherencia con que se asume esta valoración, se refuerza también con que no se identifican situaciones conexas en el quehacer institucional y regional de la Defensoría, a partir de los cuales se pudiese esperar resultados distintos en este nivel de la satisfacción usuaria.

*"...no, a mi me parece coherente, entiendo que los gallos que terminen en primera audiencia...se van más o menos satisfechos..."*

*"...yo creo que es esperable una evaluación positiva de parte de los usuarios, sobre todo considerando que tratándose de la primera audiencia, en donde el resultado generalmente es que el imputado sale en libertad..."*

Efectivamente los resultados preliminares mostrados, indicaban una valoración global para esta dimensión de 75.6% para el año 2012, superando el nivel mostrado en el año 2011 que correspondía a un 72.6%, y manteniendo el nivel sobre el 70% desde el año 2010. Se confirma en esta percepción generalizada, la mantención de una tendencia aceptable de satisfacción usuaria, que es coherente con la sensación que los defensores tienen de la valoración que los imputados realizan en este nivel de prestación de la defensa pública.

Cuando la discusión profundizó en las dimensiones de esta valoración, las condiciones físicas y ambientales y la privacidad en que se da esta relación con el usuario, fueron reconstruidas como un obstáculo a la entrega de un servicio de calidad, que aun cuando no pueda ser controlado ni modificado por la acción del defensor, influye y afecta la relación.

La infraestructura con que se cuenta, en la mayoría de los tribunales no resulta adecuada para que sea valorada de manera positiva, ni por los usuarios –imputados-, ni por los prestadores de servicio –abogados defensores-.

*"..a ver, en lo que a condiciones de privacidad, claro, ahí tenemos un problema nacional. Por ejemplo, cuando se atiende en un calabozo...tú atiendes a través de una ventanilla, entonces, obviamente hay un tema de privacidad ahí que se ve vulnerado por esta medida de seguridad que tienen en el tribunal allá, pero contra la cual nosotros no podemos luchar, y que obviamente el imputado manifiesta que le incomoda..."*

Emerge en esta exploración una necesidad de distinguir entre audiencias programadas y audiencias como consecuencia de flagrancia/control de detención. Existe un nivel de convergencia en que las condiciones y atributos a los que se aluden en este nivel, cambian entre una situación y otra.

*“...o sea es que hay causas que pueden ser terminadas en primera audiencia, pero puede ser una audiencia programada, de la persona notificada en su domicilio que sabe qué día tiene que ir al tribunal, donde hay tiempo para entrevistarse con el defensor antes en su oficina, y hay otras causas que se inician por primera audiencia o terminan más bien dicho en primera audiencia porque la persona llegó detenida por flagrancia...”*

Se configura en este nivel de análisis, una imagen del imputado, como un sujeto con bajo capital sociocultural, que no entiende a cabalidad lo que se está transaccionando y definiendo, por parte de los actores que determinan el término o no de una causa en primera audiencia. Este rasgo no sólo explica el perfil del usuario sino que se extrapola a la pertinencia de indagar en ciertos atributos, en los cuales la valoración del imputado no entrega elementos sólidos para una evaluación.

*“...Pero insisto, yo creo que el tema de la experiencia no debería ser evaluado por ningún imputado porque yo creo que aquí todos nos hemos ganado el espacio donde estamos sentados como defensores. A mí de verdad que un imputado, yo sé que no tiene idea de nada...”*

Esta imagen del usuario como un sujeto con bajo capital sociocultural, que por otra parte es reconocido por el Estado y la Defensoría como un sujeto trascendente y receptor de una prestación estatal, y por tanto, sujeto que debe ser consultado por la calidad de dicho servicio, se contradice con una cierta orientación en la cultura profesional con que se ha construido la autoimagen del abogado, estableciendo una relación más vertical con el usuario, donde su retroalimentación y percepción de sus opiniones y consideraciones, no sólo no se dispone sino que casi no existe.

La Defensoría Penal Pública, rompe esta tendencia institucional y cultural, situando a los abogados como prestadores de un servicio público y a los imputados como usuarios con el derecho de ser consultados sobre la calidad del servicio recibida, reconocimiento que no siempre es entendido por los defensores.

*“...yo creo que eso no se debería preguntar...Cuando fueron ustedes allá a la zona en algún momento, yo estaba muy molesta y en este minuto es la misma molestia que tenemos nosotros. Yo creo que a un preso hay que preguntarle varios aspectos, como por ejemplo cómo lo trata el defensor. Me parece absolutamente...leal, o si es cortés o no es cortés. Pero no me parece correcto que se pregunte a los imputados, ni privados de libertad y no privados de libertad respecto de la experiencia o conocimiento que tiene su defensor, porque nosotros... yo creo que a nadie le regalaron su título, tenemos muchos años de defensores...”*



#### 4.2.- Usuarios en Prisión Preventiva o Internación Provisoria

Los resultados preliminares analizados en este nivel para el año 2012, no mostraron diferencias significativas con los resultados y la profundización de dichos resultados, observados el año 2011. Efectivamente, los resultados preliminares se seguían situando en la insatisfacción aunque se observe “una menor insatisfacción” en los resultados obtenidos en la presente evaluación, pasando de un -12.2% el año 2011, a un -0.7% el año 2012.

En virtud de esta tendencia, las discusiones realizadas con los defensores obligaron a una profundización en esta problemática, que en primer lugar configuró la idea de que la tendencia a la insatisfacción, responde a la condición vital del usuario. Un usuario privado de libertad, no puede estar satisfecho aun cuando todos los atributos medidos se cumplan de manera óptima. Sería esta una condición transversal que influye y contamina la relación prestador y usuario y que explicaría también la tendencia observada.

*“...yo parto desde la premisa que todos los que están presos van a tener claramente un nivel de insatisfacción con el abogado, partamos de ahí, yo creo que uno parte en rojo...”*

En este sentido, los niveles de insatisfacción mostrados por la aproximación realizada y que configuran ya una tendencia, son desdramatizados en general. Cuando se orienta la discusión a explicar algunas variaciones, o cuando el propio intercambio de argumentos va identificando razones para explicar los niveles de satisfacción observados, surge el tema del entorno y del ambiente sociopolítico como razones sistémicas y generales y las visitas carcelarias como prestación crítica, importante, pero abierta a tensiones consecuencia del marco institucional y legislativo que rige al sistema.

Siendo el tema de las visitas el de mayor densidad en argumentos y en diversidad de propuestas y soluciones, su valoración respecto de los que allí ocurre, la frecuencia de los 15 días, la diversidad geográfica y demográfica que se observa a lo largo del país, hace de este espacio una fuente de diversas y heterogéneas percepciones y propuestas.

Con una manifiesta convergencia en los ejemplos que sitúan a la visita carcelaria como una experiencia paradójica y crítica, se visualizaba a las causas vinculadas a la ley de drogas como un buen ejemplo, sobre la asimetría entre la evolución de las causas y la expectativa del usuario respecto de ella, implícitas en la visita cada 15 días.

*“...ahí surge el tema de que uno prácticamente le va a sacar la firma, porque efectivamente un control de drogas estamos esperando el informe de drogas de 4 meses, y vamos cada 15 días, y no hay na, entonces básicamente uno pa verlo, conversar del caso pero después la otra lo mismo, lo mismo, entonces se produce la sensación de que uno efectivamente va a sacar la firma, a ganarte las 50 lucas...”*

Efectivamente, la visita sigue siendo una prestación controversial, largamente discutida al interior de la Defensoría Penal Pública cuyo análisis para reafirmarla o transformarla en su frecuencia y contenido, muestra un incipiente agotamiento, de lo que emerge la necesidad de darle un tratamiento formal a su rediseño en distintos frentes: frecuencia, condiciones de infraestructura, concurrencia de profesionales no abogados (asistentes sociales y psicólogos por ejemplo), mejoramiento del registro, entre otros componentes de esta prestación.

*“...que pasa mucho, porque si el problema de las reglas cuando son malas, no se cumplen no más, y si sigue la visita cada 15 días, va a seguir siendo un fraude, vamos a seguir teniendo estos prejuicios, pero si se incorpora la cultura de la visita efectiva y del apoyo de la información por otras vías, por ejemplo, un profesional que esté destacado ahí y que esté para hablar todos los días si quiere con ella, uno comunicarse menos, qué sé yo, una notificación menor o si tiene un problema de salud, o lo castigaron, por alguna cuestión puntual y que uno pueda obtener esa información...”*

Si bien en estas aproximaciones a la subjetividad, en este caso, a la subjetividad de los usuarios y a las razones para mejorar la satisfacción propuestas por los prestadores, no es pertinente sintetizar acuerdos en base a mayorías o minorías, en base al conjunto de experiencias y medios que supuso esta investigación, se observa una tendencia u orientación a aceptar a otros profesionales para sostener e implementar la visita carcelaria, en tanto mucho de lo que allí ocurre, tiene que ver con la “expectativa de humanidad” implícita en los usuarios.

*“...yo creo que tiene que ir alguien, o sea, cada 15 días, no necesariamente el defensor, pero la ida del asistente social me parece buena...”*

*“...y hay gente que necesita que los vaya a ver otro profesional como para hacerles contención en el fondo, desde el punto de vista psicológico. Y uno no está para eso...”*

Vista en su expresión concreta, la visita carcelaria expone al defensor a una tensión adicional, por el acto de registrar la firma del imputado. No sólo es el espacio donde se formaliza la existencia del encuentro, sino que se configura también como un espacio donde el imputado puede dar expresión a su frustración no firmando, lo que agregadamente alimenta el mito de “sacar la firma”.

*“...y también yo creo, cómo podríamos decir, el hecho de tener que dejar el registro, la firma del cliente, yo creo que también debiera existir otra forma de dejar registro de que uno fue a la cárcel, porque en definitiva si uno no va a decirlo mucho, y todo, “bueno, pero me firma aquí”, es invasivo, “me vino a saludar, no me dijo na, y más encima me exige que le firme la ficha”...”*

*“...es que eso es una cuestión ya súper vieja, te estoy hablando de años atrás, años, años, años. Que ellos pensaban que era que el defensor iba a sacar la firma y que uno cobraba por firma. Pero ésa es una cuestión que ya superada hace bastantes años...pero todavía lo dicen, los presos. Lo*

*dicen. Yo lo he escuchado, pero de la otra vereda. Viene a sacar la firma porque les pagan por eso..."*

Para concretar esta mejora, se proponen mecanismos que van desde enlaces con los registros de gendarmería hasta inspecciones de la propia Defensoría Penal, pero que en definitiva, despejen el espacio donde el imputado asocia el acto de firmar al primer interés del defensor en la visita carcelaria.

### 4.3.- Atención en oficinas

La atención en oficinas mostró resultados preliminares situados en el nivel de excelencia: manteniendo niveles de satisfacción superiores al 80% en los últimos tres años. En este sentido, la atención en oficinas sigue siendo percibida como una prestación más controlada, esto es, menos expuesto a las condiciones materiales de los tribunales (infraestructura y tiempo) y a la estrategia de la fiscalía.

Se trata de una prestación donde por lo tanto se movilizan de una manera más directa los recursos y competencias de la Defensoría para concretar el servicio y la prestación. En general existe una convergencia en valorizar las condiciones de infraestructura, las competencias de los asistentes y el recurso tiempo, coincidiendo con los parámetros de satisfacción que muestra el estudio.

*“...yo creo que es parejo porque en el caso de las defensorías locales, dependientes obviamente de la institución, no sé cuáles son los parámetros que utilizan, pero en las oficinas licitadas está estandarizado la calidad y las condiciones...”*

Por oposición, las buenas condiciones en infraestructura, condiciones ambientales y su reflejo en los niveles de satisfacción observados, permiten reafirmar la importancia de modificar estas mismas condiciones cuando la relación con el usuario no se da en la oficina. En este sentido los resultados en este nivel son consistentes con la expectativa usuaria que evalúa con menores niveles de satisfacción, las mismas condiciones en tribunales y visitas carcelarias.

*“...esto te está demostrando que si en la cárcel hubiera una dignidad hacia el abogado defensor, pasaría esto mismo. O sea, una sala cómoda, con buena iluminación, con un silencio en donde...esto yo creo, esto es lo que espera la gente de los abogados. Cuando los tipos se hacen la concepción del abogado es eso, que va a la oficina, que se sienta en frente de él, que conversa, no cierto, se examinan las cosas con calma, que se decida una estrategia, que uno le toma el nombre del testigo, o le encarga trabajo al propio imputado, “tráeme los nombres de los testigos, trata de sacarte una foto”, etc....”*

#### 4.4.- Defensa penitenciaria

En la función de defensa penitenciaria, cuyas prestaciones hacia los condenados se han venido expandiendo en el último año, se observa un cierto giro a la legitimación de esta función institucional, en comparación con cierta controversia y escepticismo con que fue discutida el año pasado.

*“...sí, y nosotros lo vemos en las unificaciones de penas, y últimamente también en casos graves, así como, un cliente ya está condenado, pero tiene problemas en el módulo, que atentan contra su vida, yo le he pedido al tribunal de ejecución, que dé la garantía que se disponga un traslado, o se vea la situación del condenado, porque es la única forma que gendarmería haga caso, porque gendarmería a veces no, dilata esta situación, no la soluciona...”*

De este modo, la defensa penitenciaria independiente de los resultados preliminares observados, comienza a visualizarse como una evolución natural de los procesos de cambio socio-institucional de los cuales la Defensoría Penal es parte.

*“...antes había un dicho que decía “el imputado es del juez y el condenado es del alcaide”, eso quería decir que siendo condenados prácticamente todo derecho, podían prácticamente trapear con ellos dentro del penal y nadie se enteraba...”*

No obstante esta tendencia a la comprensión de este nuevo ámbito de acción en la defensa pública, que supone la emergencia de un nuevo usuario y nuevas prestaciones, se sigue indicando que la extensión demanda adecuaciones legislativas y recursos que respalden esta nueva función y garanticen un adecuado servicio.

*“...está muy bien que se haya hecho, pero en el marco de la institucionalidad actual de la Defensoría no va a mejorar, porque si no hay un presupuesto y un programa en serio para atenderlo, con un reglamento de ejecución penitenciario en serio, no va a avanzar...y más encima están los reglamentos internos de Gendarmería, entonces yo no puedo presionar como penitenciario a Gendarmería, ese es el tema...”*

Esta aparente precariedad, se refuerza cuando se comparan las herramientas profesionales e institucionales con que cuentan los defensores públicos, con el usuario en prisión preventiva, respecto al usuario condenado.

*“...porque la verdad es que siendo objetivos con el servicio, la cantidad de servicios que le prestamos nosotros a los gallos de prisión preventiva es infinitamente superior al poco y limitado servicio que puede el pobre defensor penitenciario entregar...”*

La defensa penitenciaria entonces ha sido reconstruida de manera más coherente con las funciones generales de una defensa pública, en relación a la precepción que se detectó en el estudio del año 2011. De alguna manera se desborda el límite de la disputa penal y se

logra visualizar una defensa pública transversal a distintas ramas del derecho, reflejo de los distintos sectores y espacios de conflicto de los ciudadanos. En este sentido, se proyectan y se asocian experiencias de defensa pública en Latinoamérica, que han puesto en práctica este criterio más amplio de defensa.

*“...estoy más por un tema pro al expansionismo, me parece que la defensorías latinoamericanas, en Argentina, Uruguay y Brasil son defensores de derecho, no defensores penales que es lo que somos nosotros en Chile y cuando uno va a ese tipo de defensorías se da cuenta que Chile atiende una lista tan pequeña y tan breve...pero creo yo que las defensorías latinoamericanas van caminando hacia allá, a la amplitud en la defensa en los derechos, no sólo en materia penal, sino que abarcar civil, abarcar comercial, abarcar, la señora que le falta la cadera ir en acciones contra el Estado, que hoy día están prohibidas...yo creo que la defensoría en Chile en algún minuto van a terminar así y si ya los vemos aquí ya ha habido pequeños grupos, defensor de la mujer, defensor de los consumidores, entonces se están creando grupos disgregados, pero yo creo que en algún minuto y yo creo que está apuntando, como ocurrió en otros países a que existan defensorías o defensores de estos derechos...”*

#### 4.5.- Juicios Abreviados y SIGO.

Los juicios abreviados en la perspectiva procesal representan una opción para los defensores que no sólo atiende al mérito de la causa, sino que al conocimiento respecto de cómo actúan determinados jueces y fiscales.

*“...seamos honestos. Nosotros muchas veces incentivamos al abreviado porque sabemos el riesgo que implica un juicio oral con jueces que, no todos tienen la preparación que el sistema preveía o previó que tenían que tener, que eran personas muy preparadas, poco menos que penalistas de primera, todos los jueces...”*

Se observó un como una transacción bastante sensible con el imputado. Una situación crítica que puede derivar, si no es prolijamente manejada, en frustración e insatisfacción de los usuarios.

*“...yo creo que el tema de juicio abreviado es relativamente complejo. Yo creo que la información que se le entrega a la persona debe ser lo más precisa posible, asegurarse de que está entendiendo lo que le estás diciendo, y preguntarle nuevamente, y que algunos casos extremos que firmen alguna declaración. El tema del abreviado es complejo...”*

*“...nosotros sabemos. Hacemos, se le hace firmar una hojita, yo no lo hago con todos, pero cuando uno más o menos detecta cuál es el perfil que el tipo es complicado, que después puede salir con “oye, que usted no me explicó bien”, les haces firmar un modelito, donde “después de haberme explicado el juicio oral, las diferencias con el abreviado, yo opto por este último”...”*

En este sentido, los juicios abreviados representan una salida de la prestación que es compleja y donde los desequilibrios de la transacción usuario y prestador de servicio, se acentúan por el conocimiento en las consecuencias de estas soluciones, por el ambiente en que el imputado es invitado a aceptar estas soluciones y el perfil de los jueces.

*“...a lo mejor se sienten obligados justamente por eso. O sea es tanto su desesperación de poder salir condenado con penas más altas, no sé...de hecho a veces pasa que ellos quieren que uno decida por ellos: “pero usted dígame si yo lo acepto o no”. Yo por ejemplo, aunque me demore cinco entrevistas mas yo les digo “no, yo no voy a decidir”. Les vuelvo a explicar y les explico 10 veces...”*

Respecto al SIGO, no generó mayores controversias, asociándolo de manera directa a la gestión de reclamos y solicitudes de cambio de defensor. En este sentido el sistema no se percibe como una herramienta de mejora, sino que como un mecanismo de control de gestión interna. En este sentido, hay una distancia entre los flujos de este sistema y la imagen del usuario.

*“...los cambios de defensor y esas cosas pasan por el SIGO. Principalmente se están ingresando a nivel regional, por ejemplo, las solicitudes de cambio de defensor, que los ve el regional...”*

En este mismo sentido, los contenidos y transacciones que contiene el SIGO no se observa como una fuente adecuada para estimar la satisfacción y por tanto como fuente de mejoramiento de procesos o prestaciones.

*“...porque es el que reclama y no está conforme. Derechamente no está conforme con el servicio que se le presta y por eso está reclamando. Yo creo que a lo que te tendría que apuntar quizá no sé si lo incluye es el fundamento del reclamo, porque ahí derechamente yo creo que hay reclamos que son plausibles y reclamos que no...”*



## 5.- SITUACIÓN REGIONAL

### 5.1.- Región de Arica y Parinacota

En términos generales la vinculación del ambiente sociopolítico con el marco de acción de la Defensa Pública en sentido amplio, se confirma y profundiza en el caso de la Región de Arica, en tanto el proceso de formalización de autoridades públicas ocurrido en los últimos meses y la arraigada imagen de la prevalencia de casusas asociadas al narcotráfico, deriva en un ambiente que estigmatiza el quehacer público en general, situándolo en una suerte de permanente escrutinio público que se refuerza con reconocimiento de derechos y principios asociados a la transparencia. Todo lo cual, se refleja en muchos argumentos vinculados a las percepciones sobre el quehacer de la DPP, vertidos en la discusión grupal.

Tal como se retrato en la visión sectorial de este nivel de satisfacción, en la Región de Arica también se asocia la alta valoración obtenida en la satisfacción de los usuarios con causas terminadas en primera audiencia, con la obviedad en tanto habría en esa solución a la imputación, un interés recíproco de los principales actores en el entorno del usuario.

*“...yo pienso que son esperables porque de partida el término de una causa en primera audiencia dice relación con algo que es menos complejo, con algo que no es tan complicado, con una causa que no se refiere a la persecución de un delito que merezca una pena alta. Por lo tanto el nivel de complejidad del hecho amerita que por razones de economía, de economía en general y economía procesal que le llamamos nosotros, se pueda terminar el conflicto con una sola intervención judicial. Y esa situación muchas veces es querida por todas las personas que intervienen en el proceso, tanto por el juez, por el fiscal, por el defensor y muchas veces por el imputado que no quiere o no le interesa continuar con un juicio que le reporte pérdida de tiempo, deterioro de sus salud mental, estrés...”*

Una de las distinciones que emerge con fuerza son las condiciones y el tiempo en que se da la entrevista con el usuario, tanto por las condiciones de ambientales, equipamiento y privacidad. Siendo esta una dimensión de la satisfacción usuaria en este nivel, las condiciones de la transacción previa entre el defensor y el imputado, también se ven afectadas en esta Región.

*“...y yo le decía al gendarme "que quede constancia que no tuve acceso a conversaciones adecuadas". Entonces la gente todo lo asocia con el defensor, pero a veces esas condiciones físicas y ambientales ni siquiera debieran salir, porque ese es un factor exógeno que depende del tribunal, del Estado en general...”*

Otra dimensión importante en la discusión fue la que se vincula a la coherencia entre las instrucciones recíprocas y la construcción de la estrategia de defensa y la teoría del caso.

En base a experiencias extremas que van desde “poner la cara” frente a una declaración taxativa del usuario, incluso en contra de la evidencia, hasta la producción unilateral de la estrategia desde el espacio de la defensoría. Distintos atributos vinculados a la relación imputado y defensor, se problematizaban desde distintos ángulos.

*“...Entonces tiene que existir un punto medio en el cual podamos tal vez conciliar lo que es la tesis que pretende el imputado versus aquello que jurídicamente permita aceptar esto o no. Antes nosotros podíamos, había mayo nivel de flexibilidad...”*

En el espacio de la satisfacción con usuarios en prisión preventiva, emerge la visita como un espacio en transformación, en tanto se pasa de una subvaloración del usuario a un cambio en el alcance de esta prestación.

*“...No es como antes que decían “no es que me viene a sacar la firma no más”, no. Cada defensor le da su tiempo, y ese tiempo la persona lo aprecia. A veces las personas que son de zonas limítrofes, la única visita que tiene el imputado es de nosotros...”*

La discusión grupal, también derivó en un no reconocimiento hacia adentro: con el usuario imputado, y hacia afuera con los otros actores del sistema penal, respecto del alcance de la opinión usuaria y la tensión en que aquello puede derivar si se transforma en criterio de una mejor gestión.

*“...También me llama la atención de que nosotros somos evaluados, somos continuamente fiscalizados, bueno se ha sumado a este empoderamiento del usuario. Pero veo que también somos continuamente evaluados por gente que está fuera del sistema...”*

*“...Un poco interpretando el tema, quizás somos la institución más auto flagelante del sistema. Porque si tu te fijas en la fiscalía jamás se fiscaliza a nadie, los fiscales se pueden mandar unos condoros terribles y nada, y de toda la sociedad...”*

## 5.2.- Región de Tarapacá

Los resultados de la satisfacción usuaria en primera audiencia, resultan también coherentes, aunque inmediatamente se relativizan en base a la demanda y condiciones diferenciadas a nivel regional y, sobretudo, al nivel de conocimiento y entendimiento que el imputado tiene, de lo que los actores institucionales transaccionan respecto de su condición procesal y ciudadana, valorando el término de la causa, siendo esto la fuente principal de la satisfacción en este nivel.

*“...No, yo creo que va relacionado con el desarrollo de audiencia. A mí en todo esto me queda la duda si la persona entiende o logra entender lo que está pasando, pero ahí está también la función del defensor que logra explicarle el resultado...”*

La situación descrita para el año 2011 respecto a las visitas carcelarias a imputados en prisión preventiva, se confirma y se mantiene, demandando una flexibilización temporal y diferenciación pro tipos de causas por ejemplo, que pudiese mejorar la relación con el usuario.

*“...yo creo que con menos tiempo, menos visitas al mes, se podría tener iguales resultados o mejores, entonces yo creo que, desde ese punto de vista, por la realidad regional también, causas de tráfico, por ejemplo, en que muchas veces las novedades no existen de una quincena a otra...”*

*“...a veces tienen muy altas expectativas, y si por ejemplo una causa de tráfico en que el plazo de investigación es 120 días, y no hay nada más que pedir que su declaración, que la puede tener al segundo mes, le quedan 2 meses sin mayores novedades, entonces “ah, y no tiene nada nuevo”, “¿pero qué nuevo le voy a traer?”, entonces ahí puede verse directamente relacionado a los indicadores, a ese porcentaje, porque quizás le preguntaron “¿qué le dijo su abogado?”, “nada”...”*

La rotación de profesionales en ejercicio de la Defensoría, también se relaciona con la valoración que puede tener el imputado, dado que las “expectativas de humanidad” se exacerban en condición de privación de libertad y esta rotación se opone a la mínima valoración que el usuario espera del profesional que representa y en quien se reconoce la prestación el defensor.

*“...ha habido alta rotación de defensores, y eso evidentemente incide en la calidad, yo no diría de la defensa, porque la gente que ha llegado no es mala, pero en cómo percibe el imputado “he tenido a éste, después a éste, después a éste, y yo no sé quién está a cargo de mi causa”...”*

### 5.3.- Región de Antofagasta

Los niveles de satisfacción de usuarios con causas terminadas en primera audiencia, son también considerados coherentes y hasta incluso, pudiese esperarse más nivel o porcentaje de satisfacción con los usuarios que materializan la prestación en este nivel.

*“...En el sentido de que las primeras audiencias en general son de baja complejidad, y determina que un imputado privado de libertad es casi cero, que es lo que da mayor disconformidad o qué sé yo. Nadie quisiera estar preso obviamente...”*

Distinguir a la audiencia programada en este nivel de prestaciones, permite distinguir dos grandes espacios donde se materializan las prestaciones de la defensoría, que difieren en tiempo, condiciones previas y, en general, en todos los atributos que conforman la satisfacción usuaria en este nivel.

*“...Y efectivamente existe una diferencia entre las situaciones en quién es citado a su domicilio para que concurra al tribunal y en el que viene esposado, detenido digamos, y ha pasado una pésima noche en los calabozos...”*

*“...porque si es una audiencia programada que terminó en primera audiencia, la persona va y se entrevista con uno en la oficina, ahí uno le puede dedicar más tiempo, mejores condiciones...”*

Tal como se mencionó en el acercamiento realizado el año 2011, las visitas carcelarias emergen como un tipo de prestación crítico, que afecta la relación con el usuario y que de su re-conceptualización y re-diseño pudieran por tanto mejorarse las percepciones usuarias. En esta discusión también se confirmó esta percepción.

*“...por ejemplo, una de las cosas que se ve acá...cuáles son las novedades durante los seis meses. El informe de análisis de droga, y tal vez algo más, una declaración de él. Entonces cuáles son las comunicaciones que uno le lleva durante los seis meses que están privados de libertad u ocho, y uno tiene la obligación de visitarlo cada quince días ¿cuáles son las novedades?...”*

*“...hay que ir a verlo cada quince días siendo que no hay ninguna novedad, entonces ahí, la necesidad de ir cada quince días no existe. Entonces, genera una mala percepción del preso siendo que en el fondo no hay ninguna información nueva que entregar...”*

#### 5.4.- Región de Atacama

Los resultados preliminares para la Región de Atacama, se sitúan entre los más bajos en la desagregación nacional, esto es, en la comparación de resultados región por región, particularmente en prisión preventiva. En la evolución anual, si bien hay leves ajustes al alza, los resultados en general se sitúan en el espacio de la insatisfacción, lo que tuvo un reflejo en la dinamiza realizada, vinculado razones de crecimiento demográfico fruto del mercado del trabajo, que he traído a mucha gente a la región.

“...claro, si es cuestión de ver estadísticamente la cantidad de gente que hay...ha subido no sé, 30,40% como mínimo...”

Esta situación sin duda que no es trivial para la discusión de resultados y traslada la argumentación y la exploración de razones, en primer lugar al volumen de causas y luego a la orientación de actores regionales: jueces y fiscales.

*“...por ejemplo no todos los magistrados...entre paréntesis garantistas...como que a veces pierde ese norte. Entonces uno tiene que estar literalmente a la pinta de ellos. A las 11 empiezan los controles, mala suerte el que llegue después...O llegas a la audiencia y la magistrada derechamente está con una cara de este porte...no, olvídese...y ahí para entrar a uno ya son las penas del infierno...”*

Respecto a las prestaciones a usuarios en prisión preventiva, el debate también alude a la evolución de las causas, que muchas veces no es consistente con la frecuencia de las visitas, lo que deriva en una suerte de burocratización de la relación. Situación transversal, detectada también en la interpretación realizada el año 2011, vuelve a emerger con la especificidad de las causas vinculadas a la ley de drogas.

*“...claro, nunca menos de 7 meses...o sea con juicio oral 10 meses sentado el tipo, en juicio oral, entre 8 y 10 meses...y más de un año generalmente...claro, y más de un año. Entonces algunos están confesos, otros no. La mayoría son descubiertos, y hay muy poco que hacer, para uno como defensor. Y tú por reglamento interno de la defensoría estás obligado a verlo dos veces al mes...”*

La visita carcelaria, en función de la demanda, la dinámica de las causas y las necesidades de buen servicio, es situada como una prestación que debe rediseñarse en su frecuencia.

*“...yo creo que la visita debería ser mensual. Y por qué, porque la visita a uno también le quita tiempo de poder estar y preocuparse de las causas. Si uno también necesita el tiempo para poder estar en la oficina, pedir las diligencias correspondientes, tratar de pedir algún tipo de peritaje y visitarlos cada quince días te quita tiempo...entonces creo que te quita mucho tiempo. Porque ese día ya es un día que tú perdiste de poder revisar la carpeta, de poder pedir peritaje, de poder también avanzar. Y además...para que dentro de un mes al menos uno tenga algo que decirle al*

*imputado y no decirle "hola, sabes qué, no tengo ninguna información". Porque eso a ellos también los desgasta..."*

Argumentaciones genéricas respecto al capital cultural del imputado/usuario, son evocadas para explicar esta mala valoración. La evaluación no es buena, pues el usuario no logra diferenciar los roles de los actores públicos que rodean las prestaciones en los tribunales y en las cárceles.

*"...La mayoría de los imputados no tienen estudios avanzados, ni siquiera en media y ellos no entienden la diferencia entre el fiscal, el defensor y el juez. A ver, en el caso de los hombres todos con terno, con chaqueta, las mujeres bien vestidas y todo, en una misma sala, piensan que es una sola institución..."*

### 5.5.- Región de Coquimbo

En contraste con los resultados preliminares de la Región de Atacama, los resultados para la Región de Coquimbo, mostraban al momento de realización del Workshop mejoramientos significativos en los resultados, situación que se reflejó en varios momentos de la discusión grupal.

En materia de satisfacción con causas terminadas en primera audiencia, aun cuando los resultados nacionales y regionales son bastante buenos, cuando se analizan las dimensiones y atributos a partir de los cuales se conforma esta relación, se esgrime el poco conocimiento de los imputados en esta instancia, particularmente de los que viven la experiencia por primera vez, razón por la cual, se debiesen revisar dichos atributos, cuando se pretenda sostener desde ellos explicaciones sobre la evolución de la satisfacción en este nivel.

*“...yo siempre he tenido la impresión de que el imputado en primera audiencia, sobre todo el que no tiene una pasada por el sistema, no entiende mucho lo que está pasando. Lo único que le interesa es irse para la casa y pasar el mal rato...”*

En relación a las visitas carcelarias como prestación para imputados en prisión preventiva, también surge la frecuencia de los 15 días como un parámetro a revisar.

*“...a mí también me parece pésimo esto de los 15 días. Yo creo que muchas veces los imputados se enfrentan un poco a lo que decías: “ya, si me viene a sacar la firma no más, ¿dónde le firmo?”, algunos llegan cuando están medios choreados, los tráfico, por ejemplo, que son de largo aliento las causas, “¿dónde le firmo, señorita?”, “y si le firmo 2 veces”...”*

Adicionalmente a la frecuencia de la visita, también se asocia el problema de las valoraciones usuarias a las visitas, al acto de firmar, a un problema de registro. Si se pudiesen instalar dispositivos de registro de visita, que no pasen por acto material de la firma del imputado, la situación también se descomprimiría.

*“...Lo que me parece mal, es el tema de la firma, porque hay mucha confusión con el tema que creen efectivamente que a uno le pagan con la firma, e ironizan, y “no, no voy a firmar”, y por más que uno les explique o enrostre que “me da lo mismo tu firma, no firmés, chao”, igual creen que a uno le hacen un mal, y es un tira y afloja sobre todo con los más viejos que tienen más experiencia...”*

## 5.6.- Región de Valparaíso

La conformidad de los usuarios con las causas terminadas en primera audiencia, también es percibida por los defensores como una situación manifiesta, evidente, no obstante los niveles de comprensión que el imputado tenga de las transacciones judiciales que determinan el término de la causa.

*“...las salidas alternativas equivalen como al 50% de tus causas, entonces generalmente en la primera audiencia que el caso termine en una salida alternativa, la gente queda satisfecha, independientemente de si entendió o no entendió el fondo del asunto, la solución, pero sí quedan satisfechos de no venir más a la audiencia...”*

Respecto a la valoración de los resultados en prisión preventiva, el análisis de la frecuencia de la visita cada 15 días, coincide con lo observado a nivel nacional el año 2011 y con la mayoría de los argumentos y propuestas de las discusiones analizadas este año 2012.

*“...en principio, cada 15 días en ciertos delitos casa que es un poco de frustración para el cliente que espera más información, y 15 días desde el control de detención no hay mucha información. Entonces...está esperando esos 15 días que uno tiene información nueva y no es así, entonces eso aumenta su frustración. Creo que debiera ser un poco más flexible, o sea, 15 días es un período muy breve para las expectativas que se está haciendo el cliente para cuando nos vea...”*

En esta discusión grupal, también se releva la diferenciada evolución de las causas, lo que pudiese constituir un criterio para flexibilizar la frecuencia de visitas, según el tipo de causa que determina la situación del imputado. Por otra parte se valoriza la idea de que concurren otros profesionales que puedan cumplir la expectativa de humanidad, asociada a la visita y que de paso logren descomprimir el volumen de causas y prestaciones asociadas que lleva cada defensor.

*“...sí, los 15 días, pero se mencionó esa idea que se acaba de mencionar ahora, no se me había ocurrido de hecho, el hecho de que otro profesional vaya a ser la visita, todos estos temas digamos, me parece maravilloso, podría descomprimir, que nosotros vayamos una vez al mes, y el otro profesional haga la otra visita. Entonces, aspectos sociales y aspectos del caso...es que depende del caso. El tema droga, como decían...”*

Respecto a las posibles soluciones para el mejoramiento de la percepción de satisfacción con las visitas, las condiciones de infraestructura también son entendidas como elementos que intervienen en la valoración que los usuarios tienen de la visita en particular, pero que cuando son deficitarias, contaminan globalmente la relación entre el prestador del servicio y el usuario.



*“...yo creo que debe ser la cosa más desagradable de esta pega es tener que ir a la cárcel, porque las cárceles son feas, son inhóspitas, uno no es el portador de las buenas noticias, generalmente...y lo otro es que el lugar en donde se realiza la entrevista es inhóspito, si uno entra a un módulo que está con mucha humedad, con precarias condiciones, con mucho ruido externo, generalmente ocupado, que hay que esperar...”*

### 5.7.- Región de O'Higgins

Tal como se ha señalado, si bien los resultados en este nivel son en general buenos o no se observan niveles significativos de insatisfacción a nivel nacional o regional, las condiciones que determinan la experiencia del usuario en la primera audiencia, son percibidas fuera del control de los defensores, y por tanto, los resultados se valoran más que el número en sí, pues son condiciones que afectan negativamente la relación del prestador del servicio con el usuario.

*"...lo que llama la atención es lo que ya todos dijimos y es que evaluaron cosas que no dependen de nosotros...como el lugar y el tiempo...entonces igual es grato saber que aunque sea todo eso, los que estamos haciendo un esfuerzo tenemos una buena evaluación. Porque la verdad yo no veo cómo nosotros podemos cambiar esas cosas..."*

La frecuencia de las visitas, también es contextualizada y problematizada por el tipo de causa, confirmando con esto que esta visión es transversal a la defensoría y que refleja un cierto aprendizaje y convicción con los defensores. En general las causas se mueven de manera diferente, en particular las relacionadas con la ley de drogas.

*"...por ejemplo las causas de tráfico en general tienen harto tiempo de investigación...y es porque falta un informe que se demora y uno tiene que esperar que llegue ese informe. Entonces uno dice "bueno, estamos esperando que llegue eso". A los otros 15 días "bueno, falta que llegue el informe"..."*

La frecuencia de las visitas que genera estas situaciones paradójales entre el prestador del servicio y el usuario, ha generado también ciertas tácticas de relación con el usuario que pueden descomprimir esta relación futura.

*"...incluso yo también tengo esa política cuando me queda un preso que yo sé que va a ser una investigación larga, lo primero que hago es contarle que yo tengo la obligación de ir a verlo cada 15 días, y que normalmente en algunas oportunidades yo no voy a tener nada nuevo que contarles..."*

## 5.8.- Región del Maule

En esta dinámica regional también se observó que las dimensiones y atributos que sustentan el nivel de satisfacción en los usuarios con causas terminadas en primera audiencia, por un lado escapan del control del defensor, y por otro lado, no hay un entendimiento de la situación por parte del usuario.

*“...Mucha gente sale sin entender lo que pasa, o sea escucharon al fiscal, escucharon al juez, lo escuchan a uno y después vuelven a preguntar: y qué pasó. O sea siguen sin entender. Y a parte creo que nuestro lenguaje es bastante críptico...”*

*“...condiciones de privacidad, si tú vas a llenar esto, las audiencias en la mañana, está lleno, es un verdadero consultorio, entonces cero privacidad, pero no es un elemento que dependa de mí. El tiempo que tengo no es un elemento que dependa de mí. Las condiciones físicas y ambientales tampoco es una cuestión que dependa de nosotros...”*

Respecto a la satisfacción de usuarios en prisión preventiva, la visita carcelaria también se debate y problematiza en concordancia a lo observado el año 2011, confirmando la pertinencia de flexibilizar la frecuencia en función del tipo de causa.

*“...la verdad es que depende de la causa...es que alguna causa puede que requiera que vayas incluso más de dos días. Pero hay causas en las que tú sabes que vas a ir a juicio oral, tú sabes que el tipo está sonado porque tiene antecedentes pero de sobra. Está probado el hecho. Tú sabes que va a ir a juicio oral. Y la verdad es que tienes que visitarlo durante cuatro o cinco meses que va a durar el periodo antes de que llegue a juicio, y en ese tiempo no tienes nada que decirle...”*

## 5.9.- Región del Bio Bio

Los resultados preliminares para la Región, fueron buenos, incrementando la satisfacción observada el año 2011, pasado de un 77.1% de satisfacción ese año, a un 83.2% el año 2012, en causas terminadas en primera audiencia. No obstante, variables fuera del control del defensor, esto es el volumen de causas y su reflejo en el tiempo para concretar la entrevista en el marco de la primer audiencia, y la infraestructura y su reflejo en las condiciones físicas y ambientales donde se da el contacto entre prestador y usuario, son relatadas como condiciones que interfieren en esta valoración.

*“...primero las condiciones de infraestructura de algunos tribunales para la atención de los usuarios, no son las mejores entonces nos topamos con un tema estructural que se ha hecho presente a los tribunales y a la corporación administrativa del poder judicial. Para que en algunos tribunales existan las condiciones de privacidad, principalmente, para que los abogados puedan entrevistar a los imputados. Y también se produce muchas veces en las ciudades grandes que el tiempo que uno tiene para entrevistar a las personas es la misma audiencia...”*

Respecto a la situación de satisfacción en prisión preventiva, emergen las visitas con un argumento que también aparece en otras aproximaciones regionales: distinguir el tipo de causa tanto para evaluar la satisfacción en general en este nivel, como para rediseñar la obligatoriedad en la frecuencia de las visitas.

*“...por ejemplo los delitos de tráfico si es mucha la cantidad el tipo se va a quedar en prisión preventiva porque generalmente el tribunal la da. Ahí lo que nos pasa a todos es que tenemos prácticamente la teoría del caso el primer mes, y los otros 3 o 4 meses que va a estar el imputado en prisión preventiva, lamentablemente porque no son situaciones que no dependen de uno, que estamos peleando un protocolo de drogas que no llega nunca...”*

La distancia generada por la evolución de las causas, en términos de opciones y noticias con sentido práctico para el imputado, y la obligatoriedad de la frecuencia de los 15 días, es también compleja por el mismo acto de firmar, tal como se ha visualizado para otras dinámicas regionales. En este sentido se propone también innovar en el registro, como una forma de descomprimir la relación entre los defensores e imputados en prisión, respecto de la transacción y el registro que se da en la visita carcelaria.

*“...yo creo que la firma igual es un tema, para algunos imputados complejo, ya que desde el inicio, por ejemplo desde que las personas que vienen privadas de libertad, ya funcionarios de carabineros les piden la firma para el acta de lectura de derechos, etc. Entonces desde el momento que llegan y todo el mundo les va pidiendo una firma y documentaciones que ellos van firmando y que en definitiva considero que igual es como invasivo, porque la firma indica digamos una aceptación hasta cierto punto de lo que se está entregando...”*

## 5.10.- Región de la Araucanía

Al igual que en otras dinámicas regionales, la percepción sobre resultados de satisfacción con causas terminadas en primera audiencia, particularmente, las condiciones que rodean la situación de la entrevista que es una dimensión en este tipo de prestaciones, son situadas en un marco global de falta de infraestructura adecuada y condiciones de privacidad.

*“...el lugar donde los imputados llegan detenidos, o sea, están en contacto con los funcionarios de gendarmería, el ruido que producen las rejas, las conversaciones entre los gendarmes, las conversaciones entre los imputados, los gritos, las peleas. Obviamente, entonces, las condiciones de privacidad son bastante pobres...”*

Los resultados preliminares que se debatieron en la región, para la satisfacción usuaria en prisión preventiva, no son buenos, razón por la cual hubo bastantes argumentos a nivel de causas o contexto de la especificidad de la región, sintetizando en una intención de innovar en la implementación de la visita, en su diseño regional, de manera de ir incrementando estos resultados.

*“... Nosotros implementamos un sistema, que es de visita agendada del defensor, que hemos tratado dentro de nuestras posibilidades, porque también cubrir las salas no es sencillo, llevarla adelante. Y tiene que ver con eso, tiene que ver con que el defensor mejore la calidad, y entendemos que la mejora en la medida que se tome el tiempo suficiente y con tranquilidad para entrevistar a los imputados. Nosotros esperamos, en virtud de eso, que el próximo año, cuando se haga esta, mejoren ostensiblemente estas notas. Pero sí me recuerdo que en esta parte nosotros como región, nuestras notas fueron muy malas...”*

Respecto de las visitas carcelarias, se declara que es un prestación largamente debatida al interior de la Defensoría, se reconocen la asimetría entre la evolución de la causa y la obligatoriedad de los 15 días en términos de contar con argumentos con sentido práctico para el imputado respecto de su causa, no obstante, emerge consenso en que la frecuencia es adecuada por la expectativa de humanidad, que también tiene el imputado y el problema o espacio de mejoramiento está en el registro y en el acto de registrar la visita.

*“...Éste es un tema que se discute por años en la defensoría, el tema de si es bueno cada 15 días, entonces siempre las opiniones que surgen son “mira, da lo mismo si son 2, si tú no tienes nada que ir a decirle qué sentido tiene”, pero la verdad es que mirado desde el punto de vista del imputado que está privado de libertad, a lo menos sentir o tener la sensación de que su defensor está preocupado de su causa y lo va a visitar, genera un efecto positivo, y eso ha llevado con los años a concluir que la visita 2 veces al mes...”*

*“...se planteó en otras preguntas el tema de la firma en las fichas. Por lo menos desde que estoy en la defensoría, siempre ha sido un tema discutido, que ellos tengan que firmar cuando uno los visita...”*

### 5.11.- Región de Los Ríos

La valoración de los resultados en primera audiencia, se sitúan también en la perspectiva de lo esperable, en tanto el imputado resolvió un problema que lo apremiaba.

*“...es muy claro que pueda existir un alto nivel de satisfacción en primera audiencia, porque la persona imputada llega, su caso se termina, por así decir, de inmediato, y más encima se termina generalmente sin una pena, sin privación de libertad, por lo tanto el nivel de satisfacción va a ser muy alto...”*

No obstante en la región los resultados en este nivel son buenos, si se visualiza al tiempo para la entrevista, vista como un atributo de esta valoración general, como una prestación tensionada por el volumen de causas y la dinámica de un tribunal.

*“...Muchas veces comenzó la audiencia, y yo saludo al imputado ya dentro de esa audiencia. Entonces, eso es un punto, y yo creo que es importante, para ponderar los números...”*

*“...no, es atroz, porque uno con suerte le ve literalmente la cara a la persona, porque está, y preocupado del tribunal, y hablando con el fiscal...”*

Respecto a la satisfacción con imputados en prisión preventiva, en la dinámica regional, emerge el tema de la firma en el marco de la visita carcelaria, tal como se ha reconstruido esta situación para el año 2011 y que permanece latente en las declaraciones que se observaron en la aproximación actual.

*“...más encima, porque a mí me choca, porque dicen “le voy a firmar pa que le paguen”, “mira, tú si quieres no firmar, yo voy a colocar que no quisiste firmar, a mí me da lo mismo, no me pagan por esto...”*

*“...Yo una vez vi la entrevista de un defensor que tenía mucho, entonces el defensor decía “hola, no hay nada nuevo, firma”, y estaba como al lado esperando otra cosa, y era una banca porque era una cárcel antigua, entonces estaba en una banca, los imputados parados, una cola gigante, el imputado se sentaba, “hola no hay nada nuevo, firma”, “recuerda que tienes audiencia el 10, firma”, y el otro...”*

*“...de la parte técnica que nosotros tenemos que informar, yo creo que (la visita) cada 1 mes está bien...”*

## 5.12.- Región de Los Lagos

Si bien los resultados preliminares de los niveles de satisfacción, en causas terminadas en primera audiencia, son aceptables a nivel nacional y regional y esto también se explica por la solución tangible que percibe el usuario, se evidencian algunos atributos como fuera del control del defensor, transformándose en condiciones más que en variables.

*“...yo, perdón, quería opinar que en estos casos de la satisfacción en la primera audiencia, yo creo que todo va a ser bueno. O sea los resultados van a ser todos positivos porque generalmente en las primeras audiencias se obtienen resultados positivos. El 90% de los casos son resultados que la gente sale contenta...”*

*“...es re difícil conseguir un nivel de satisfacción más alto yo creo, por el tiempo y por las condiciones, tanto de los lugares como de las personas...”*

Los resultados preliminares de satisfacción en usuarios en prisión preventiva, fueron asociados al ambiente sociopolítico y su reflejo en los actores que intervienen en todo el sistema penal. Estos resultados mostraban una baja para la región entre el año 2011 y 2012 de 32% a 9% de satisfacción respectivamente, situación que derivó en asociar los contenidos del ambiente sociopolítico a las condiciones, expectativas y resultados que vive el usuario en prisión preventiva.

*“...estamos hablando no solamente de la actuación del ministerio público y del del fiscal regional, estamos hablando de que hay una política comunicacional respecto a que las personas que cometen delitos debieran estar presas. Entonces yo creo, honestamente, que igual esto responde a una realidad social y política, y no política de politiquería de gobierno, sino que es una cuestión natural. O sea, hace mucho tiempo que estamos escuchando hablar de la puerta giratoria y lo jueces han hecho eco muchas veces de estos dichos, etc...”*

*“...yo creo que es reflejo de una situación que se está viviendo, a nivel de la crítica que se hace del ejercicio, ni siquiera nuestro porque no es un tema nuestro, es de los tribunales. Yo creo que muchos tribunales que han hecho eco de esa situación y del endurecimiento de sanciones, tipificación de conductas que antes no eran delitos; todo eso se refleja ahí...”*



### 5.13.- Región de Aysén

Los resultados preliminares de satisfacción de imputados con causas terminadas en primera audiencia, son también vinculados al estado y control de las condiciones que rodean la entrevista.

*“...si las condiciones de privacidad se refieren al hecho que el tipo va detenido, está en un calabozo con otros 7 imputados, detenidos esa misma noche, y de nuevo volvemos al tema de la rapidez, de acá, de allá. En ese caso, me parece totalmente explicable y difícil de controlar, porque es una condición del sistema. No puedo evitar que todos los detenidos estén juntos en el mismo calabozo...”*

Si bien la región muestra una leve baja entre la satisfacción observada entre la satisfacción observada el año 2011 y el 2012, donde se transita de un 81.8% a un 76.8% de satisfacción, respectivamente, la dinámica grupal vincula esta variación a la incorporación de “defensores licitados” que proveen el servicio.

*“...el 70% de la defensa es prestada por licitado, que tienen un año de experiencia, entonces hay una modificación del estándar porque se trata de abogados nuevos con otro tipo, no te digo mejores ni peores, pero vuelves a trabajar con abogados que tienen un año de experiencia con el sistema...”*

Por las condiciones geográficas y demográficas de la región, surgen especificidades para interpretar los resultados preliminares de la satisfacción usuaria en prisión preventiva. La distancia entre las ciudades principales y localidades, el número de presos, obliga a poner el acento en nuevos medios para concretar la transacción y el intercambio de información, más que en la frecuencia o condiciones de la visita.

*“...Las cárceles están lejos de las localidades, entonces ahí hay todo un tema de nuevo que hay que verlo...El defensor está a 220 kilómetros de distancia...Ahora, entonces el primer problema es de una realidad regional...El segundo tema que hemos trabajado sobre todo en el tema de internación provisoria, es buscar medios que permitan suplir adecuadamente la falta de contacto con los imputados...Con respecto a los presos preventivos adultos, la política que queremos instaurar y que ha sido un poquito más fácil que las otras, ha sido utilizar masivamente entrevistas telefónicas. O sea, se permite que los abogados defensores se comuniquen telefónicamente con los presos preventivos, ¿ok?...”*

#### 5.14.- Región de Magallanes

En materia de satisfacción en causas terminadas en primera audiencia, los resultados situaban a la región con resultados más que satisfactorios, al aproximarse a un nivel de 98%, situación que marcó el análisis y la discusión sobre la especificidad regional para este nivel de satisfacción observada. El volumen de causa, permite lograr mejores comunicaciones con los usuarios.

*“...Pero acá en cambio al tener menor carga de trabajo, al no tener esos procedimientos masivos yo creo que la gente se va mejor satisfecha o más satisfecha...Uno tiene más tiempo...”*

El debate respecto de la satisfacción observada en usuarios en prisión preventiva, fue más denso en tanto la región mostró una baja respecto del año 2011, pasando de un 44% a un 22.9% de satisfacción. Se sitúa en esta variación a las visitas carcelarias y lo que representa en la relación del usuario con el prestador del servicio.

*“...yo pienso que en algunos casos no, no, no, cada quince días es algo que no tiene mucho sentido. Yo por lo menos tengo tres casos donde voy a hablar con la persona y hablar no más po. No tengo ninguna cosa nueva que informarle y no hay nada nuevo bajo el sol digamos....la verdad de las cosas es que hay un problema doble aquí. ...”*

### 5.15.- Región Metropolitana

Los resultados que se observan en la satisfacción de usuarios en primera audiencia son inmediatamente asociados al “termino del problema”. Los usuarios salen satisfechos al obtener su libertad.

*“...yo creo que es esperable una evaluación positiva de parte de los usuarios, sobre todo considerando que tratándose de la primera audiencia, en donde el resultado generalmente es que el imputado sale en libertad...”*

*“...entonces la evaluación tiene que ir en esa misma línea...si este terminó en primera audiencia es porque evidentemente es favorable, entonces quizás un 75% es esperable...”*

Las diferencias centrales en los resultados preliminares 2012, para la RM Norte y Sur, están dados por los resultados de satisfacción de usuarios en prisión preventiva. Efectivamente en este nivel la RM Sur, obtiene un -3.9% de satisfacción, en tanto la RM Norte, obtiene un -29.5% en este mismo nivel. Esta diferenciación que se da dentro de un mismo espacio regional y urbano, generó ciertas hipótesis interesantes que diferencian socioculturalmente el perfil de la población usuaria.

*“...sabe lo que pasa, voy a hacer un comentario que no se si deba, pero me da la sensación que el usuario de la norte es más crítico y más proactivo a la vez que el usuario de la sur, porque el usuario de la sur...es evidente...claro yo creo que es más de una contracultura de delincuencia, de pobreza, extrema pobreza y vulnerabilidad...en la sur, en cambio en la norte, por el perfil de comuna, sobre todo en las del sector oriente de la norte, no tanto de Lo Prado, exigen más...”*

Considerando la escala regional, concentración de servicios, personas, extensión de la ciudad y las condiciones materiales y formas de trabajo en la Región, existe una sensación de creciente demanda usuaria que tensiona las condiciones en que se despliega esta prestación. Efectivamente, la demanda creciente impacta en la calidad integral de las prestaciones que el defensor puede realizar, por ejemplo en las visitas.

*“...la carga de pega, yo al menos tengo que visitar cuatro cárceles, Penitenciaría, CPF, Puente Alto y Santiago 1, entonces tienes que distribuir una carga que tienes audiencias, que tienes muchas audiencias, tienes que visitar cuatro penales, las visitas cada 15 días y de repente al imputado vas para decirle sabes qué, seguimos igual. Entonces al final es más una cuestión numérica, que una cuestión de asistencia técnica...”*

Particularmente la presión de la demanda de causas y usuarios se da en los recintos penales, esto es, en la implementación de la prestación emblemática a usuarios en prisión preventiva: la visita carcelaria.

*“...yo creo que en Santiago debiera ser aún mucho peor eso. Porque en general el sistema, en las zonas donde hay muchos detenidos no se logra entrevistar ni siquiera en el calabozo, ni siquiera a la mitad...”*

En la perspectiva de las soluciones también aparece como razonable la concurrencia de profesionales no abogados que puedan concretar la prestación.

*“...claro lo que pasa es que por ejemplo hay colegas que tienen 30 presos, cada 15 días la visita cuanto se demoran 5 minutos por cada uno de los 30 presos, tenerlos encerrados en un calabozo dos veces al mes, si es absurdo, cuando la realidad es que sacan a los 30 tipos, los meten en un calabozo, llega el defensor tiene dos o tres horas, firma, firma, firma, más encima los hace firmar, que ya los tipos están tostados, con suerte se acuerda de las caras y de los nombres porque son muchos y a las dos semanas vas a volver a hacer el mismo ritual, pareciera un poco absurdo. Si hubiese por ejemplo, uno dice ya ok, profesionales, asistentes sociales, puede ser también, si puede que no necesariamente tenga que ir uno siempre...”*

## 6.- CONSIDERACIONES FINALES

En general destacan las siguientes consideraciones:

- ✓ Los resultados 2012, al no variar sustancialmente a lo evidenciado en el mismo estudio el año 2011, evocan razones y posiciones similares a las entregadas el año recién pasado. En este sentido no se entregan argumentos, oposiciones y convergencias, significativamente distintas a las observadas el año 2011.
- ✓ Las expectativas del sentido práctico del ejercicio, esto es, la formulación e implementación de mejoras tanto a nivel de gestión, orientaciones estratégicas e institucionales, aumentan. Efectivamente, en la medida que el ejercicio de problematizar los resultados de este estudio, con los principales actores que concretan esta prestación estatal, se repite, se hace menos desconocida y se vincula al proceso general de evaluación, se incrementan las expectativas de ver reflejadas algunas demandas y consideraciones vertidas en estos espacios de conversación, en medidas concretas y atribuibles a la valoración de los estudios de satisfacción usuaria.
- ✓ Esta demanda aparece como urgente y necesaria. Si bien hay opciones y propuestas orientadas a rediseñar, por ejemplo, las visitas carcelarias por tipos de causas, por frecuencia, a que concurren otros profesionales; la percepción general es que debe existir una reacción institucional ante este problema, que acepte, procese y declare cual será el tratamiento de este tema, no sólo para dotar de sentido práctico a estos estudios y evaluaciones, sino que para mejorar efectivamente tanto la percepción de los usuarios como las condiciones de despliegue profesional e institucional de los defensores.
- ✓ Los defensores reconstruyen de manera más explícita la vinculación del ambiente sociopolítico con su quehacer. De alguna manera “el ambiente”, es decir, los contenidos que provienen de los medios de comunicación masivos, del gobierno y hasta del sentido común, transitan del espacio del tabú a lo cotidiano, cuando se da cuenta de la realidad general de la Defensoría, sus límites, espacios de crecimiento y percepción ciudadana.
- ✓ Este conocimiento y vinculación de la metodología y alcance del estudio, supone también un mayor empoderamiento de los defensores con aspectos metodológicos del estudio. Los defensores, vinculan rápidamente los resultados de la satisfacción usuaria, con su desempeño individual y lo asocian con ámbitos, procesos y situaciones que escapan de su control profesional y hasta institucional. Esta sensibilidad deriva en la formulación de una crítica relacionada con la

capacidad del estudio de incorporar estas especificidades en la valoración de su desempeño, implícita en la satisfacción usuaria. En este sentido, aparece como necesario actualizar ciertos atributos y sus ponderaciones estadísticas que sustentan el modelo de satisfacción.

En forma complementaria a los resultados descritos, a continuación se presentan consideraciones a nivel de cada uno de los objetivos comprometidos.

Objetivo	Observaciones	Resultados observados
Indagar en las razones que esgrimen los Defensores Públicos para explicar los resultados obtenidos en los estudios de la presente auditoría.	La discusión sí derivó en las razones principales asociadas a los resultados mostrados.	Si bien existió cierto nivel de autocrítica, para entender y explicar los resultados, la mayoría de los temas asociados a los resultados, están vinculados a factores del entorno: cambio en las expectativas de usuarios; nivel sociocultural de los usuarios; discurso sociopolítico opuesto a la dignidad de la defensa; condiciones de infraestructura en tribunales y cárceles; demanda por prestaciones se incrementa en forma importante, manteniéndose la dotación más bien estática. Las razones se sitúan de manera importante en este espacio de la prestación y no en las condiciones bilaterales entre el defensor y el usuario.
Relevar posibles acciones que den solución a las debilidades del servicio detectadas en cada área de medición.	La discusión permitió identificar de manera leve soluciones a factores que intervienen en la satisfacción.	Siendo en general el tiempo y las condiciones de la entrevista en el marco del control de detención, las áreas más problemáticas, junto con las visitas a imputados en prisión preventiva; en la aproximación realizada este año, se observa una cierta urgencia en implementar cambios y mejoras. Se deben emprender acciones de rediseño y cambios derivados de estas aproximaciones: revisar el modelo de satisfacción: los atributos que se miden; flexibilizar indicadores a nivel regional; revisar la frecuencia y registro de las visitas; incorporar otros profesionales que concreten prestaciones y descompriman la demanda; entre otras. Se observa un cierto agotamiento con este tema, por parte de los defensores y por tanto se recomienda dar cuenta de la reacción institucional ante este conjunto de posiciones y propuestas.
Conocer las expectativas de mejora del servicio de la DPP para el año 2012-2013 en caso de que se implementen medidas o acciones como las propuestas por los defensores	La discusión no permitió formular de manera clara expectativas de mejora.	Se observó un cierto escepticismo, en eventuales acciones de mejoramiento unilaterales, implementadas por la Defensoría. Los defensores tienen la convicción de que su quehacer se da en el marco de un sistema institucional, donde la Defensoría es reactiva y no propositiva, a la hora de diseñar e implementar acciones de mejoramiento.

<p>Indagar en los aspectos estructurales del sistema penal que facilitan o dificultan la entrega del servicio de la DPP</p>	<p>La discusión permitió identificar de manera leve, los aspectos estructurales</p>	<p>Dentro de estos aspectos, donde se mezclaban hechos y procesos asociados tanto a la medición de satisfacción usuaria como al quehacer general de la Defensoría, destacan: brechas socioculturales importantes en el perfil de usuarios, que intervienen y contaminan las valoraciones y la eventual retroalimentación como efecto de mejoramiento continuo; el ambiente sociopolítico actual; infraestructura de recintos penales; cultura carcelaria.</p>
<p>Indagar en el nivel de satisfacción de los defensores con las herramientas que les entrega la DPP y la Ley para el desempeño de la labor de Defensor Público.</p>	<p>La discusión no genero insumos para dar cuenta de este nivel</p>	