

Informe Final

“Auditoría Externa sobre la Calidad de la Atención Prestada por La Defensoría Penal Pública Año 2011”

Preparada especialmente para:



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Santiago, 14 de Diciembre de 2011

Contenido

Contenido

I. ANTECEDENTES	5
II. MODELO DE MEDICIÓN.....	8
1) ACTIVA TRACK SAT	9
1.2 ¿CÓMO CONTROLAMOS LA PRESENCIA DE RELACIONES ESPURIAS EN EL MODELO?	9
1.3 EL MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES (MEE) COMO HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DEL MODELO ACTIVA TRACK SAT	10
1.4 LA IDENTIFICACIÓN DE LOS DRIVERS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN.....	11
1.5 SÍNTESIS	15
III. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	18
1 ESTUDIO MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN DE IMPUTADOS CON CAUSAS TERMINADAS EN PRIMERA AUDIENCIA.....	19
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.3 GRUPO OBJETIVO	20
1.4 TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR MUESTRAL	20
1.5 SELECCIÓN MUESTRAL	22
1.6 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	22
1.7 TRABAJO DE CAMPO	22
1.8 PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO: MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN DE IMPUTADOS CON CAUSAS TERMINADAS EN PRIMERA AUDIENCIA	23
ANEXO : TABLAS DE SATISFACCIÓN NETA SEGÚN REGIONES	56
2 ESTUDIO MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN EN CENTROS DE DETENCIÓN PROVISORIA Y CENTROS DE INTERNACIÓN PROVISORIA A IMPUTADOS EN PRISIÓN PREVENTIVA POR CAUSAS VIGENTES.....	68
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	68
2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	70
2.3 GRUPO OBJETIVO	70
2.4 TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR MUESTRAL	70

2.5	SELECCIÓN MUESTRAL	72
2.6	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	72
2.7	TRABAJO DE CAMPO	72
2.8	PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO: MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN DE IMPUTADOS CON CAUSAS VIGENTES EN PRISIÓN PREVENTIVA E INTERNACIÓN PROVISORIA	73
3.8.2.1	SATISFACCIÓN GLOBAL	80
3.8.2.2	ENTREVISTA CON EL ABOGADO DEFENSOR	85
3.8.2.3	DESARROLLO DE LA AUDIENCIA	93
3.8.2.4	ACTUACIÓN POSTERIOR A LA AUDIENCIA	97
	ANEXO: TABLAS DE SATISFACCIÓN NETA SEGÚN REGIONES	114
3.8.2.5	HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES: CALIDAD DE ATENCIÓN A IMPUTADOS EN PRISIÓN PREVENTIVA	117
3	<u>ESTUDIO MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN EN OFICINAS</u>	<u>121</u>
3.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	121
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	122
3.3	GRUPO OBJETIVO	122
3.4	TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR MUESTRAL	122
3.5	SELECCIÓN MUESTRAL	123
3.6	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	124
3.7	TRABAJO DE CAMPO	124
3.8	PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO: MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN EN OFICINAS	124
	REQUERIMIENTOS EN OFICINA	153
	EXENTA TABLAS DE SATISFACCIÓN NETA SEGÚN REGIONES	162
4	<u>ESTUDIO MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN A CONDENADOS PRIVADOS DE LIBERTAD.....</u>	<u>168</u>
4.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	168
4.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	169
4.3	GRUPO OBJETIVO	169
4.4	TAMAÑO MUESTRAL	170
4.5	SELECCIÓN MUESTRAL	170
4.6	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	170
4.7	TRABAJO DE CAMPO	170
4.8	PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO: MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN A CONDENADOS PRIVADOS DE LIBERTAD QUE HAN SIDO ATENDIDOS EN EL CONTEXTO DEL PROYECTO PILOTO PENITENCIARIO DE LA IV REGIÓN.	171
4.9	PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO: MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN A CONDENADOS PRIVADOS DE LIBERTAD NO ATENDIDOS EN EL PILOTO PENITENCIARIO EN LA VIII REGIÓN.	183
4.10	HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES: CALIDAD DE ATENCIÓN A CONDENADOS PRIVADOS DE LIBERTAD	197
5	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>200</u>
6	<u>INFORMES COMPLEMENTARIOS.....</u>	<u>208</u>
6.1	INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO	208
6.2	INFORME DE ENFOQUE DE EDAD	222
6.3	INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DIGNIDAD	231
6.4	INFORME DE CONOCIMIENTO DE CARTA DEL CIUDADANO	236
6.5	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL	244

6.6	INFORME CUALITATIVO: ESTUDIO MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN EN CENTROS DE DETENCIÓN PROVISORIA O CENTROS DE INTERNACIÓN PROVISORIA A IMPUTADOS EN PRISIÓN PREVENTIVA POR CAUSAS VIGENTES.	248
•	<i>PERCEPCIÓN DE DEFENSORES</i>	255
•	<i>PERCEPCIÓN DE IMPUTADOS QUE SÍ HAN RECIBIDO VISITAS</i>	260
•	<i>PERCEPCIÓN DE IMPUTADOS QUE NO HAN RECIBIDO VISITAS</i>	263
•	<i>DEFENSORES JUVENILES - MENORES</i>	266
•	<i>DEFENSORES INSTITUCIONALES - DEFENSORES LICITADOS</i>	270
•	<i>RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN Y ELEMENTOS PARA LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN</i>	273
•	<i>LA VISITA CARCELARIA COMO PRESTACIÓN</i>	278
6.7	INFORME CUALITATIVO WORK SHOP CON DEFENSORES PUBLICOS AUDITORIA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2011	281
6.8	INFORME CUALITATIVO ATENCIÓN DE CONDENADOS	292

I. ANTECEDENTES

El siguiente es el informe de resultados de la Auditoría Eterna 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 monitoreo de los niveles de satisfacción de sus clientes 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. Cabe señalar que en la presente medición, se incorporó un nuevo segmento de estudio, el de Condenados afectos al Proyecto de Atención Penitenciaria de la DPP en la IV Región, junto a un grupo control de Condenados en la VIII Región.

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 2011 la ejecución de 4 estudios:

- ***Medición de la satisfacción con la Atención en primera Audiencia.***
- ***Medición de la satisfacción con la Atención en Prisión Preventiva.***
- ***Medición de la Satisfacción con la Atención en Oficinas.***
- ***Medición de la Satisfacción con la Atención a Condenados Privados de Libertad.***

En los cuatro estudios en cuestión se aplicaron instrumentos cuantitativos de medición a una muestra representativa de la población. No obstante lo anterior, en el caso de medición de la Atención a imputados en prisión Preventiva y atención a condenados privados de libertad, se consideró una fase de investigación cualitativa, donde, para el primer caso se profundizó en las conclusiones y explicaciones de los resultados obtenidos en la medición de 2010, y para el segundo caso, se definió el modelo de medición identificando las dimensiones (procesos) y atributos del servicio para su posterior operacionalización en un instrumento de medición (cuestionario).

A partir de la realización de una primera fase cualitativa, la medición de la Satisfacción con la Atención a Condenados Privados de Libertad derivó en la confección de dos instrumentos de medición:

- El primero de ellos se constituyó como el estudio de satisfacción con el servicio a condenados brindado por la “defensoría penitenciaria” en la IV Región, ya que sólo en esta región los condenados han tenido experiencia de un servicio efectivo.
- El segundo de ellos, tuvo sólo como objetivo describir la realidad de los condenados en cuanto al conocimiento de sus derechos, razón por la cual se llevó a cabo el “Estudio de opinión sobre necesidades y conocimiento de derechos de condenados en la VIII Región”.

Los principales resultados que derivaron de los estudios cualitativos se presentan en sendos documentos que forman parte de la presente auditoría, y que se entregan adjuntos a este informe.

Como ejercicio de cierre de la investigación y construcción de recomendaciones, junto con la entrega del informe final de esta auditoría, se realizaron 6 WorkShops con Defensores, con los cuales se buscó robustecer 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 utilizado para cada estudio considerado en la Auditoría. Sin embargo estos modelos se presentarán en el Informe Final del Estudio, el cual se entregará con posterioridad a la realización de los WorkShops.

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 2010.

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 espurias¹ 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.

¹ 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 recomendó y realizó una investigación cualitativa para detectar los aspectos involucrados en las evaluaciones del servicio de los entrevistados en las áreas. Por esta razón el presente proyecto contempló la aplicación de la técnica cualitativa de entrevistas en profundidad, a partir de cuyo análisis se reforzó el cuestionario para **imputados en prisión preventiva** y se definió el modelo de medición para los **condenados privados de libertad**.

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 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:

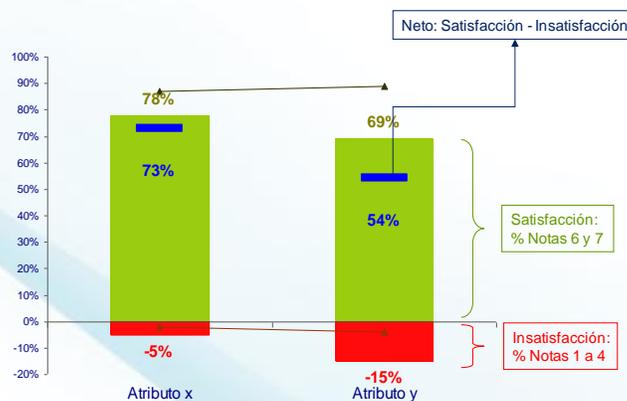
- Satisfacción (% Notas 6 y 7)
- Neutro (% Notas 5)
- Insatisfacción (% Notas 1 a 4)



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:

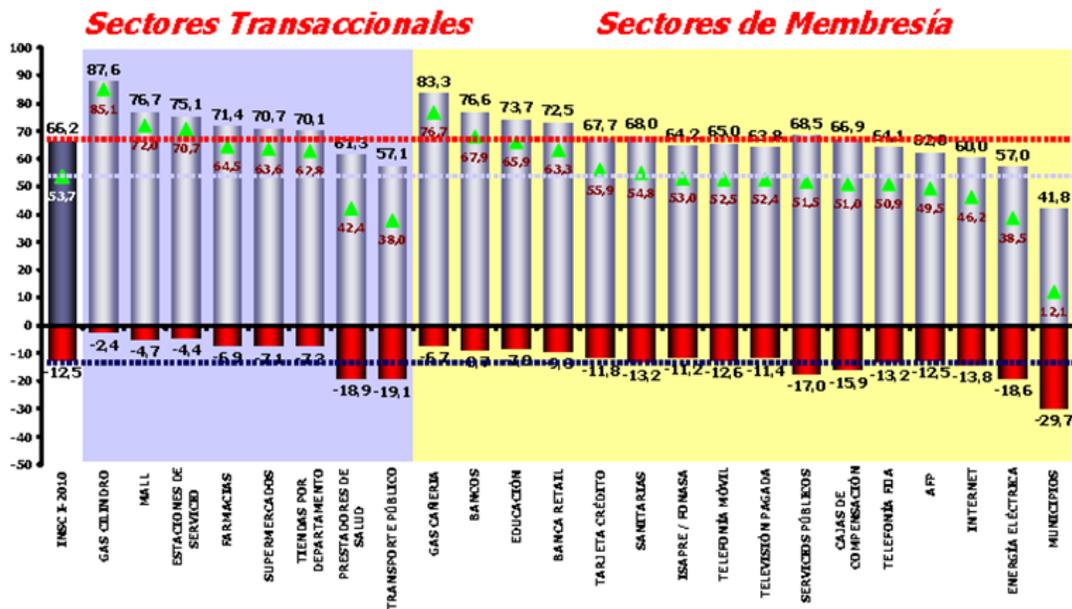
- 1.-Comparación Histórica: La evaluación en el tiempo permite ir comprobando el incremento o decremento de los niveles de satisfacción.
- 2.-Comparación con Pares: Si existe un parámetro de comparación en la industria es una buena medida para evaluar el nivel de satisfacción obtenido.
- 3.- Comparación 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

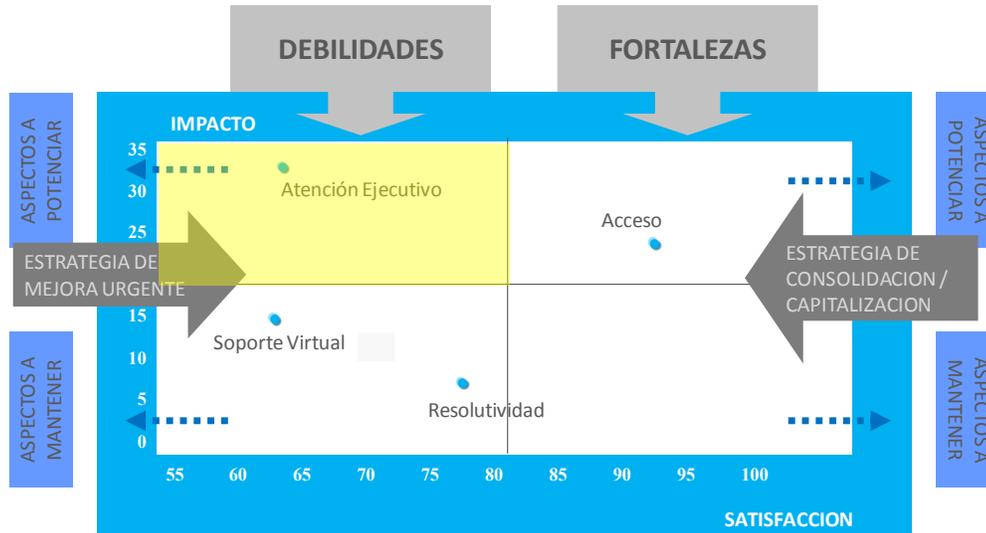
Satisfacción Global con el Servicio

En general, ¿Cuán satisfecho está usted con el servicio que le entrega.... En una escala de 1 a 7
PRIMER SEMESTRE 2010



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 estará disponible en internet a partir del 14 de Diciembre de 2011.

III. Principales Resultados de la Auditoría.

1 Estudio Medición de la Atención de Imputados con Causas Terminadas en Primera Audiencia.

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) 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.
- c) Comparar los niveles de satisfacción de cada una de las regiones con los resultados obtenidos en la evaluación del año 2010 en lo que respecta a imputados con causa terminada en primera audiencia, en libertad.
- 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.

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.

- e) 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.
- f) Determinar el nivel de satisfacción de los menores de edad imputados entrevistados a la salida de audiencias en tribunales, 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.

- g) 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.
- h) Determinar el nivel de satisfacción de los imputados usuarios de la DPP, respecto al cumplimiento de la Misión y objetivos estratégicos institucionales.

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.

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

Imputados en libertad, por causas terminadas en primera audiencia.

1.4 Tamaño Muestral y error Muestral

El estudio contemplaba la realización de 1.600 entrevistas, 100 entrevistas por región, entendiéndose que la Región Metropolitana contempla dos zonas, Norte y Sur. En la mayoría de las regiones se cumplió con la cuota muestral, no obstante, y particularmente en Aysen, dado los flujos de población atendida (bajos) se realizaron menos encuestas, aún cuando se compensó con más encuestas en las restantes regiones llegando a un total de **1.647 entrevistas**.

La tabla siguiente muestra la distribución muestral lograda con el peso por región logrado y ponderado según las estadísticas de flujo de 2011. Así también se da cuenta del error muestral asociado a las estimaciones a nivel total y de Región:

	Muestra	% sin ponderar	% ponderado	Error muestral
XV	100	6,1%	1,6%	9,8%
I	103	6,3%	2,7%	9,7%
II	100	6,1%	3,3%	9,8%
III	100	6,1%	1,7%	9,8%
IV	118	7,2%	2,9%	9,0%
V	103	6,3%	10,6%	9,7%
VI	100	6,1%	6,6%	9,8%
VII	101	6,1%	4,8%	9,8%
VIII	102	6,2%	9,2%	9,7%
IX	119	7,2%	4,0%	9,0%
XIV	104	6,3%	3,1%	9,6%
X	99	6,0%	6,1%	9,8%
XI	84	5,1%	0,8%	10,7%
XII	102	6,2%	1,1%	9,7%
RM Norte	101	6,1%	18,7%	9,8%
RM Sur	111	6,7%	22,9%	9,3%
Total	1647	100%	100%	2,4%

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.

1.6 Instrumento de Medición

Para la realización de las entrevista se utilizará 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 2010.

1.7 Trabajo de Campo

El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 9 de Agosto y el 3 de Octubre de 2011.

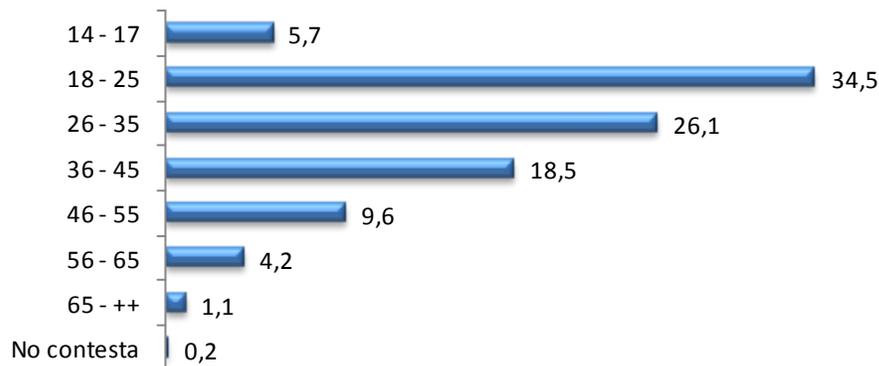
1.8 Principales Resultados Área de Estudio: Medición de la Atención de Imputados con Causas Terminadas en Primera Audiencia

2.8.1 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 son los que presentan la mayor cantidad de imputados, con un 34,5% y 26% respectivamente. Si a esto sumamos los menores de edad, que alcanzan poco menos de 6%, se tiene que el 66% de los entrevistados son de 35 años o menos.

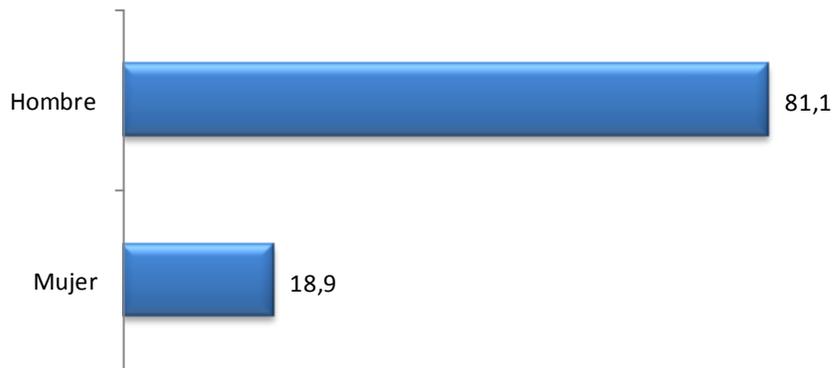
Adicionalmente, cabe destacar que los mayores de 65 años sólo representan el 1% de la muestra levantada.

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



Al observar el Gráfico N° 2: Distribución de la muestra por sexo, se constata que de un total de 1.647 personas, el 81,1% de ellas es hombres y el 18,9% mujeres. Esta medición contempla a todas las regiones del país.

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



Al observar la Tabla 1: Distribución de la Muestra según Edad y Sexo, 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	18 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 - 65	65 - ++	No contesta	
Total	1647	5,7%	34,5%	26,1%	18,5%	9,6%	4,2%	1,1%	0,2%
Menores	213	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Adultos Hombres	1168	0,0%	35,6%	29,1%	19,7%	10,2%	4,4%	0,9%	0,1%
Adultos Mujeres	266	0,0%	40,8%	21,8%	19,2%	10,2%	4,8%	2,3%	0,9%

El gráfico 3: Distribución de la Muestra según estado Civil, muestra que menos de un tercio (27,1%) de los entrevistados son Casados, siendo el 70,7% de ellos Solteros. Al observar la Tabla 2, se observa que entre los imputados adultos la proporción de casados es ligeramente superior entre las mujeres – 31,5% versus 28,1% de los hombres.

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

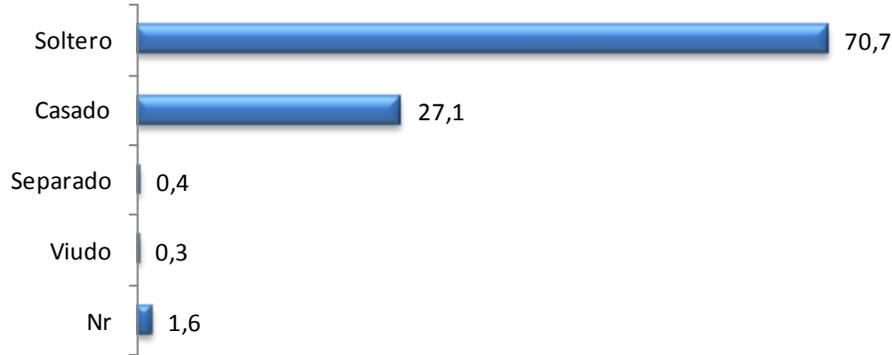


Tabla 2: Distribución de la Muestra Según Edad y Sexo

Muestra		Casado	Soltero	Separado	Viudo	Nr
Total	1647	27,1%	70,7%	0,4%	0,3%	1,6%
Menores	213	0,5%	98,3%	0,0%	0,0%	1,3%
Adultos Hombres	1168	28,1%	69,7%	0,2%	0,3%	1,8%
Adultos Mujeres	266	31,5%	66,3%	1,3%	0,1%	0,7%

El gráfico Nº 4 muestra que la mitad de los imputados son Jefes de Hogar (50% de la muestra). Por otra parte, un 35% de los imputados entrevistados indica que su posición en la familia es de Hijo. Sólo el 4,6% de los imputados señala ser Cónyuge del jefe de hogar.

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

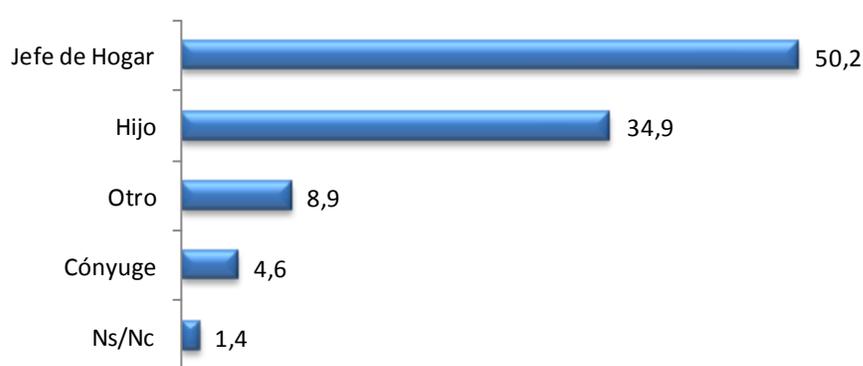


Tabla 3: Distribución de la Muestra Según Posición en el Hogar, Sexo y Tramo Etario

Muestra	Jefe de Hogar	Cónyuge	Hijo	Otro	Ns/Nc	
Total	1647	50,2%	4,6%	34,9%	8,9%	1,4%
Menores	213	0,7%	0,0%	86,1%	12,0%	1,3%
Adultos Hombres	1168	57,1%	0,6%	33,5%	7,2%	1,6%
Adultos Mujeres	266	36,9%	23,3%	24,6%	14,8%	0,5%

Como se observa en el gráfico N° 5, el 61% de los imputados entrevistados residen en regiones del país distintas a la Región Metropolitana. La Tabla 4 muestra que esta proporción es mayor entre los entrevistados menores de edad (73,8%).

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

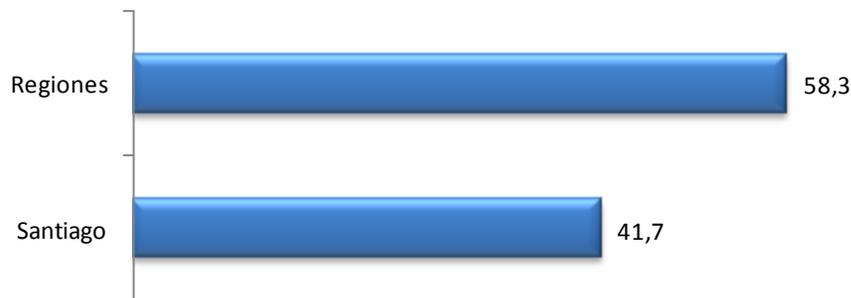


Tabla 4: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia, Sexo y Tramo Etario.

Muestra	Santiago	Regiones	
Total	1647	41,7%	58,3%
Menores	213	26,2%	73,8%
Adultos Hombres	1168	42,0%	58,0%
Adultos Mujeres	266	45,0%	55,0%

Como muestra el gráfico 6, un 72,5% de los imputados entrevistados declara tener una actividad remunerada y un 10,6% 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 entre los adultos hombres (75,9%) mientras que la tasa de desocupación es mayor entre los menores (16,6%). Respecto a este último grupo, sólo el 2,3% de los menores imputados declara estar estudiando.

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

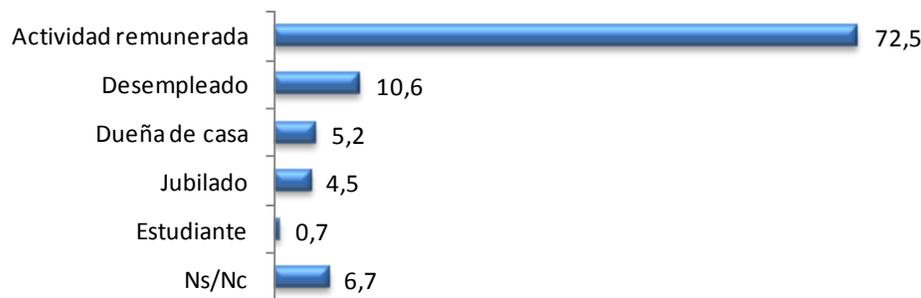


Tabla 5: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar, Sexo y Tramo Etario.

Muestra		Actividad remunerada	Desempleado	Estudiante	Jubilado	Dueña de casa	Ns/Nc
Total	1647	72,5%	10,6%	0,7%	4,5%	5,2%	6,7%
Menores	213	66,0%	16,6%	2,3%	0,5%	3,0%	11,6%
Adultos Hom	1168	75,9%	10,1%	0,5%	4,0%	3,1%	6,4%
Adultos Muj	266	60,2%	10,8%	0,6%	7,5%	14,8%	6,2%

En cuanto a la actividad laboral de aquellos que declaran tener una actividad remunerada, el 27,5% pertenece al grupo de obreros calificados, capataces o micro-empresarios y el 23,7% son obreros no calificados, oficios menores y servicio domestico.

En un segundo nivel, con un 15% están los que declaran tener trabajos ocasionales y con 5% se encuentran los empleados administrativos medios, los vendedores y Jefes de sección.

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

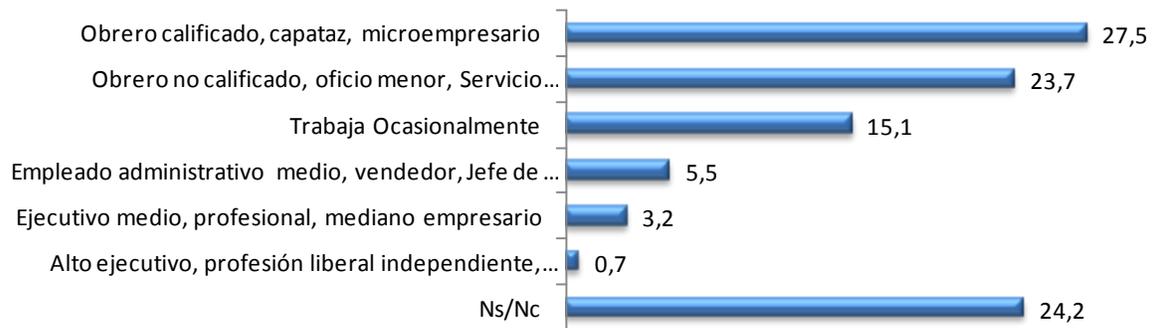


Tabla 6: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar, Sexo y Tramo Etario.

Muestra		Trabaja 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	Ns/Nc
Total	1647	15,1%	23,7%	27,5%	5,5%	3,2%	0,7%	24,2%
Menores	213	19,1%	28,3%	15,7%	4,5%	0,8%	0,0%	31,8%
Adultos Hombres	1168	14,7%	24,4%	30,2%	5,3%	3,7%	0,9%	20,9%
Adultos Mujeres	266	15,8%	19,3%	20,3%	6,7%	1,7%	0,3%	35,8%

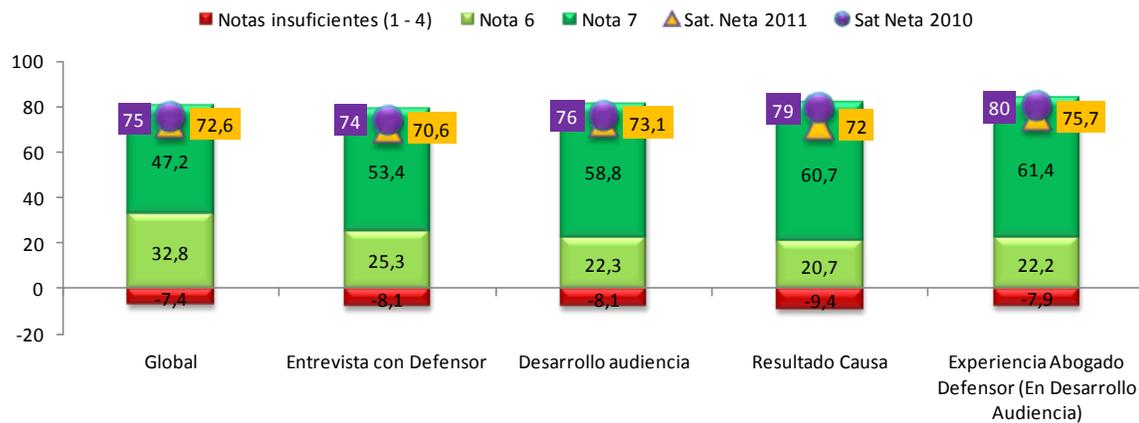
2.8.2. Satisfacción con la Atención de Imputados con Causas Terminadas en Primera Audiencia

2.8.2.1 Satisfacción General

Entre los aspectos del servicio entregado por la Defensoría, el que obtiene la mejor evaluación es la experiencia con el abogado defensor durante el desarrollo de la causa. Este aspecto obtiene una evaluación que incluso está por sobre la satisfacción global con el servicio que alcanza los 72,6 puntos de satisfacción neta, tal como se observa en el gráfico 8.

Al comparar con el año 2010, se observa un leve descenso en la puntuación de cada uno de los aspectos evaluados, incluida la satisfacción neta global que baja desde 75 a 72,6 puntos. La baja más importante se dio en relación a resultados de la causa, que cae 7 puntos desde 79 a 72 puntos.

Gráfico 8: Satisfacción Global y Satisfacción con Dimensiones Entrevista con el Abogado Defensor, Desarrollo de la Audiencia, Resultado de la Causa y Experiencia con el Abogado.



Se consultó a los entrevistados 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, en todas las categorías de entrevistados – menores, adultos hombres y adultos mujeres – el aspecto más mencionado fue “recabar más información de las causas” (15,2%). Sin embargo, hay que considerar que un 37% de los entrevistados señalan que no mejoraría ningún aspecto, dando a entender su completa satisfacción con el desempeño del Defensor.

Tabla 7: Aspectos de mejora satisfacción global

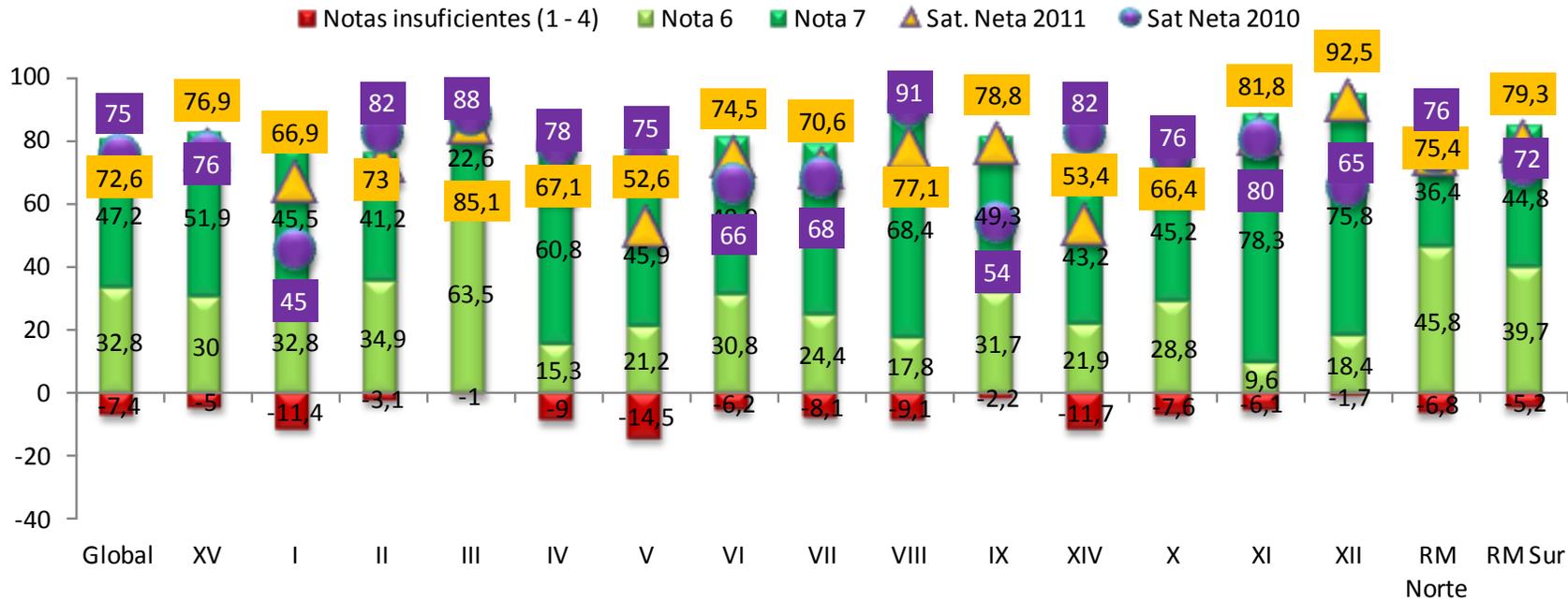
% Verticales	TOTAL	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
BASE	1647	213	1168	266
Recabar más información de las causas	15,2	9,2	15,5	16,2
Tener mejor conexión con los abogados / defensores	6,7	3,4	6,9	6,9
Falta privacidad	5,1	1,5	5,3	5,2
Falta información	4,8	0,7	5,5	3,1
Es poco personalizado	3,9	0,2	4,2	4,3
Mejorar trato de los abogados	3,7	2,4	3,3	6,1
Mas rapidez en cerrar casos	3,0	2,9	3,3	1,6
Mejorar el trato de los gendarme	2,3	2,8	2,3	2,0
Tener mas abogados	2,1	1,6	2,0	2,7
Mejorar infraestructura	1,9	1,8	1,9	1,9
Usan palabras muy técnicas / no hay claridad	1,8	3,0	1,5	2,6
Falta tiempo para defensa de imputado	1,6	0,0	1,6	2,2
Saber diferenciar la gravedad de las causas / delitos	1,5	3,8	1,5	1,2
No respetan el horario de atención	1,4	0,2	1,6	1,1
Mejorar trato hacia los imputados	1,1	0,0	0,8	2,6
Falta conocimientos	1,0	0,3	0,8	2,1
No quede conforme / satisfecha	0,9	0,5	0,9	1,1
Cambiar lugar de las entrevistas	0,6	0,0	0,6	0,6
No cambiar abogados durante juicios	0,4	0,0	0,6	0,0
Obligar al demandante a ir a las Audiencias	0,2	0,0	0,3	0,0
Bajar los costos / precios de las multas	0,1	0,0	0,1	0,2
Otros	1,1	0,5	1,2	0,6
Ninguno / Nada	37,1	51,3	37,5	31,2
Ns/Nc	6,6	14,9	5,3	8,7
Media menciones	1,0	1,0	1,0	1,0

Las regiones con los niveles de satisfacción más bajas corresponden son Valparaíso (52,6 puntos) y Los Ríos (53,4 puntos), las que en comparación con la medición 2010 bajaron 22,4 y 28,6 puntos, respectivamente.

La región con el mayor nivel de satisfacción es Magallanes, la que en comparación con 2010 subió 27,5 puntos: de 65 a 92,5. En segundo lugar está la región de Atacama con 85,1 puntos, aun cuando esto implica una baja de casi 3 puntos en relación a 2010 (88 puntos).

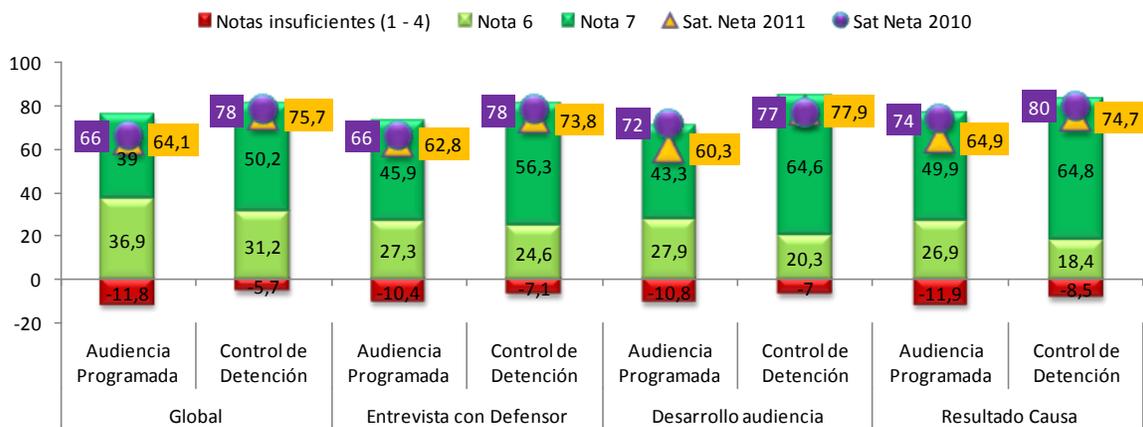
Respecto de las regiones de Arica y Araucanía, que en la medición de 2010 fueron las con más bajos niveles de satisfacción neta, aumentaron sus niveles de satisfacción en 21,9 y 24,8 puntos, respectivamente.

Gráfico 9: Satisfacción Global Total y por Regiones Desagregadas



Para contextualizar los niveles de satisfacción neta, el gráfico 10 presenta los niveles de satisfacción neta por tipo de audiencia. Al igual que en la medición 2010, 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 10: Satisfacción Global Total por Tipo de Audiencia

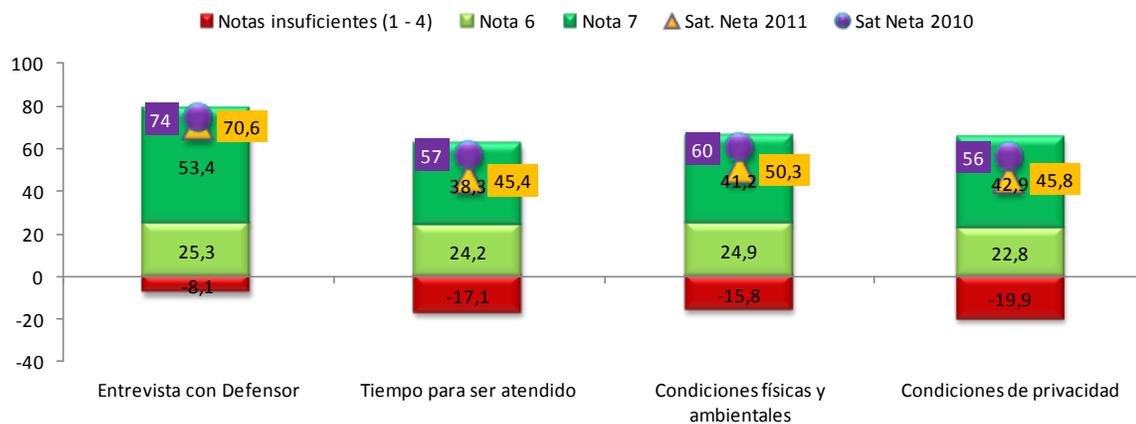


2.8.2.2 Entrevista con el Abogado Defensor

Entre los aspectos que componen la entrevista con el abogado, las condiciones físicas y ambientales son el aspecto mejor evaluado (50,3 puntos), mientras que las condiciones de privacidad presentan los mayores niveles de insatisfacción (19,9%).

Al igual que la satisfacción global, la satisfacción en cada uno de los aspectos de la entrevista desciende en comparación con 2010.

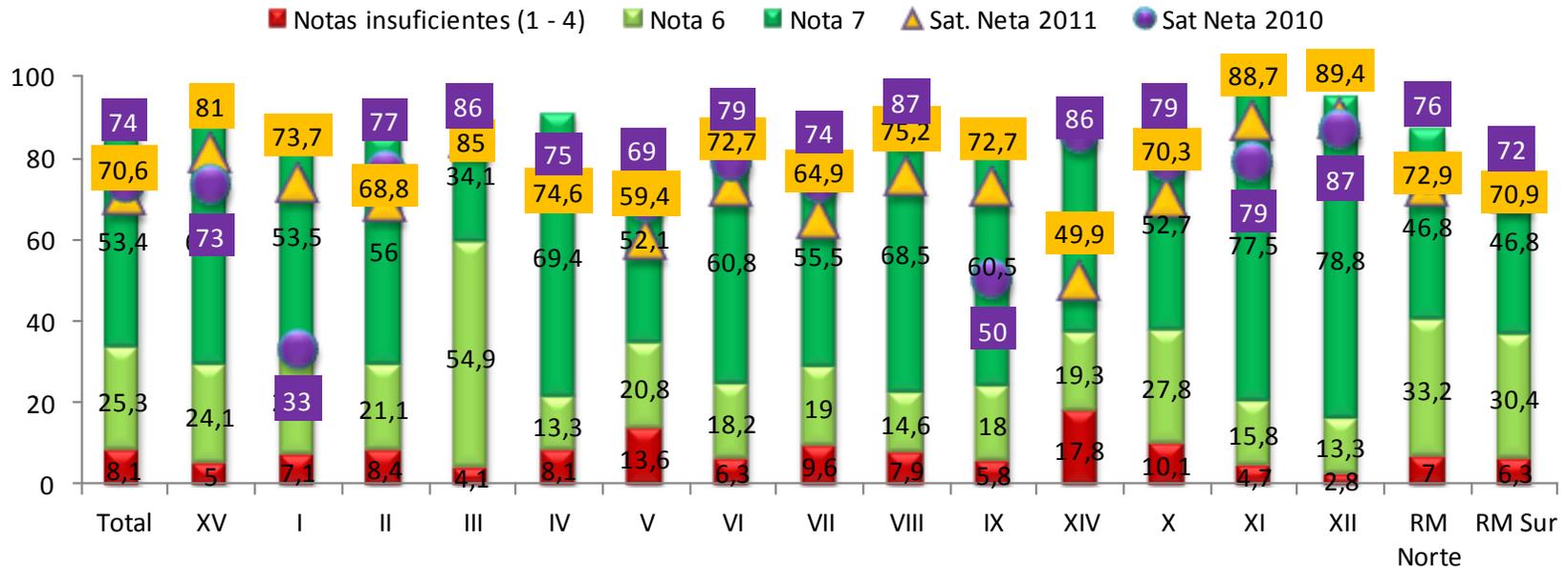
Gráfico 11: Satisfacción con Dimensión Entrevista con el Abogado Defensor



Las regiones con el nivel de satisfacción más altas respecto a la entrevista con el Abogado Defensor corresponden a Magallanes y Aysén (netas de 89,4 y 88,7 respectivamente). A su vez, la región que presenta el menor nivel de satisfacción es claramente la región de Los Ríos con solo 50 puntos de satisfacción neta.

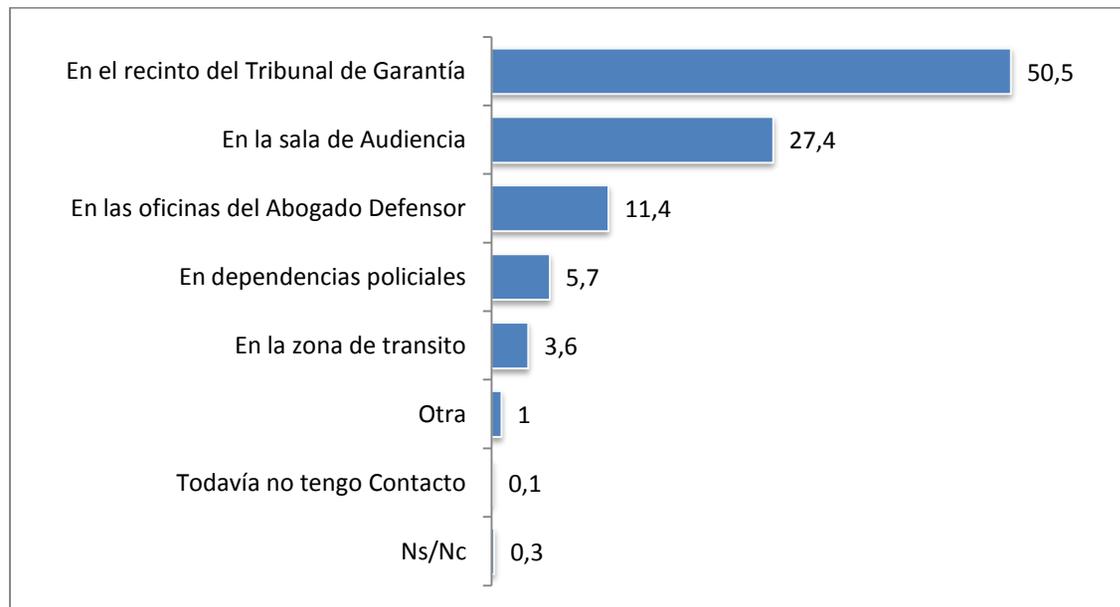
En comparación con 2010 se aprecia que la mayoría de las regiones bajaron sus niveles de satisfacción neta respecto de la entrevista con el abogado defensor, siendo esta baja de 3,4 puntos promedio. Sin embargo las regiones de Arica, Tarapacá, Araucanía, Aysén y Magallanes aumentaron sus puntajes de satisfacción respecto del año pasado, siendo la región de Arica donde esta alza es más notoria – 40,7 puntos, desde 33 a 73,7.

Gráfico 12: Satisfacción con Dimensión Entrevista con el Abogado Defensor según Región



Se aprecia en el gráfico 13 que un grupo importante tiene contactos muy básicos con los abogados, un 50% lo hace en el tribunal de garantía y un 27,4% 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 13: Lugar de toma de contacto con abogado



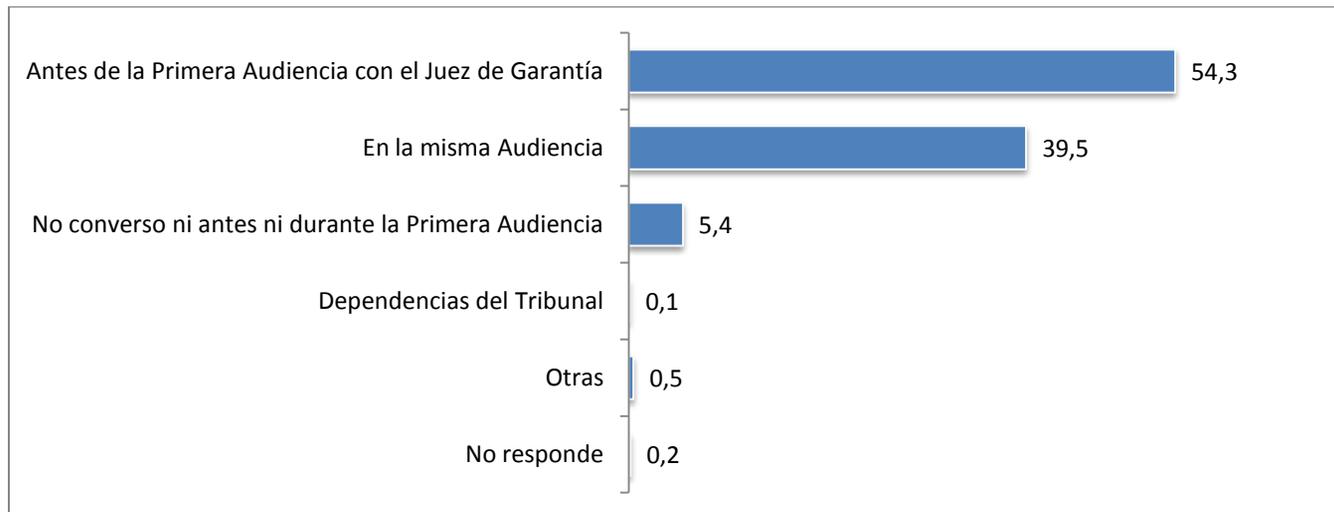
Al desagregar la información, como muestra la tabla 8, podemos apreciar que la proporción de menores que toma contacto con el abogado en el Tribunal es menor a la proporción de adultos en la misma situación (39% v/s 50%. Por el contrario, la proporción de menores cuyo contacto con el abogado se da en la zona de tránsito, es significativamente mayor en comparación con los adultos (10,4% v/s 3,2%).

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

	BASE	En el recinto del Tribunal de Garantía	En la sala de Audiencia	En las oficinas del Abogado Defensor	En dependencias policiales	En la zona de tránsito	Otra	Todavía no tengo Contacto	Ns/Nc
TOTAL	1647	50,5	27,4	11,4	5,7	3,6	1,0	0,1	0,3
Menores	213	39,2	23,2	14,3	9,0	10,4	0,7	0,7	2,4
Adultos Hombres	1168	51,7	28,1	10,9	5,5	2,8	0,9	0,1	0,0
Adultos Mujeres	266	49,0	26,0	12,5	5,3	5,1	1,4	0,0	0,7

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 14: Momento de la entrevista



Al desagregar la información, se observa que en comparación con los adultos, la proporción de menores cuya entrevista es antes de la primera audiencia es menor (40,3%)y, por el contrario, es muy mayor la proporción de menores (18,9%) que no conversó con el abogado ni antes ni durante la primera audiencia.

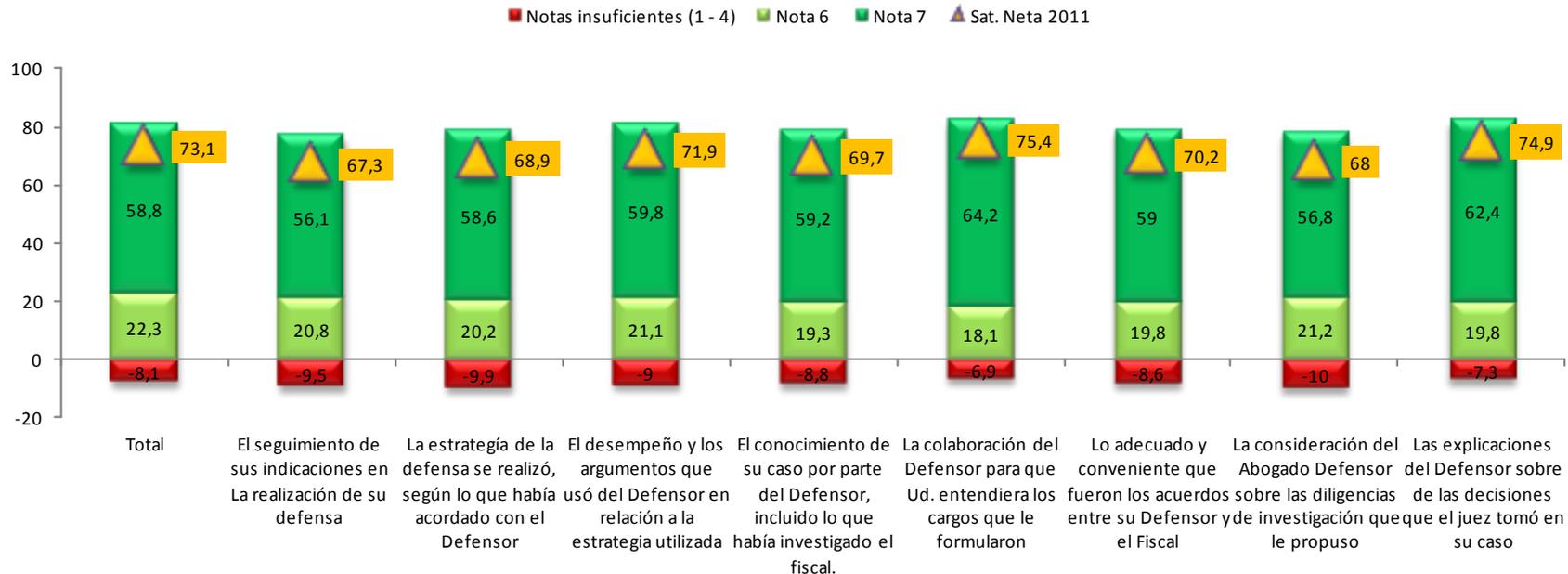
Tabla 9: Momento de la entrevista según Edad-Sexo

	BASE	Antes de la Primera Audiencia con el Juez de Garantía	En la misma Audiencia	No converso ni antes ni durante la Primera Audiencia	Dependencias del Tribunal	Otras	No responde
TOTAL	1647	54,3	39,5	5,4	0,1	0,5	0,2
Menores	213	40,3	40,6	18,9	0	0,2	0
Adultos Hombres	1168	54,7	40,1	4,5	0	0,5	0,2
Adultos Mujeres	266	57,2	36,6	5,1	0,3	0,8	0

2.8.2.3 Desarrollo de la Audiencia

La satisfacción con el desempeño del abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia es positiva (73,1 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 colaboración del Defensor para que el imputado entienda los cargos (75,4) y las explicaciones del Defensor sobre las decisiones tomadas por el juez (74,9). Por otra parte, el aspecto con más bajo nivel de satisfacción es “el seguimiento de sus indicaciones en la defensa” (67,3).

Gráfico 15: Satisfacción con Dimensión Desempeño del Abogado en el Desarrollo de la Audiencia (No hay datos comparativos con 2010 dado que los atributos se midieron como nivel de acuerdo)



Como muestra la Tabla 10, los principales motivos para calificar con una nota 6 o 7 se sitúan en una percepción de buen desempeño y argumentación del Defensor (32,2%), la existencia de defensa (23,4%) y la conformidad con el modo en que se desarrolló la audiencia (11,4%).

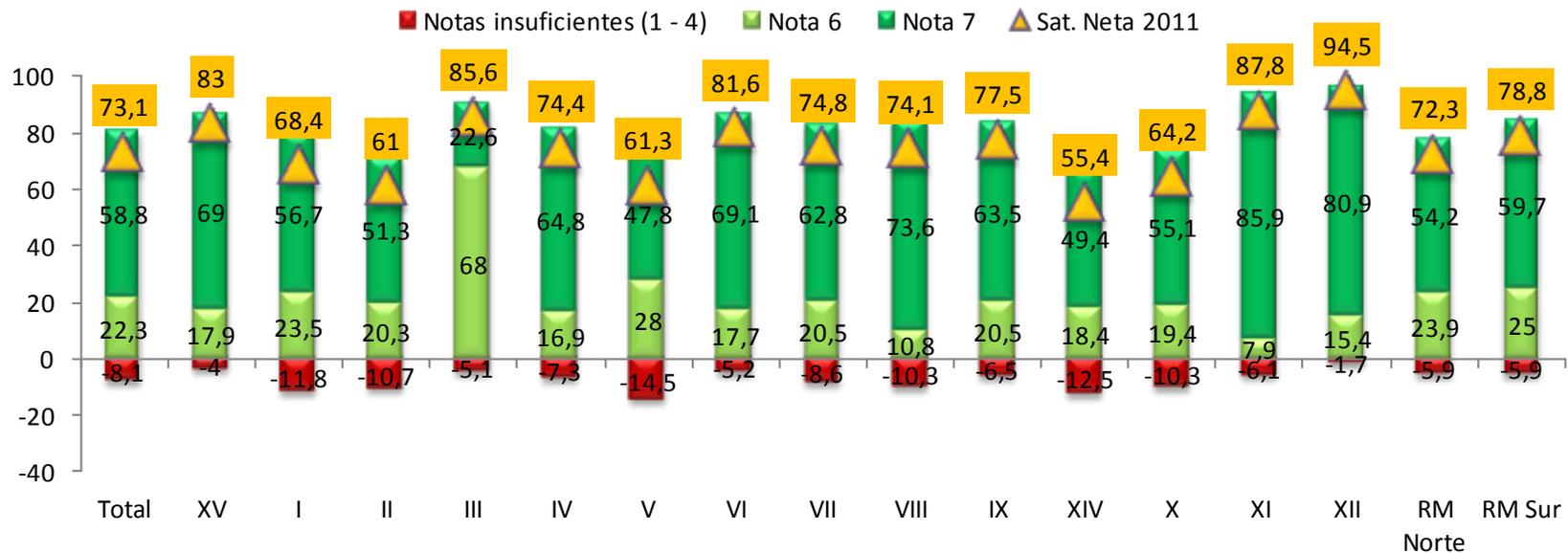
Por su lado, las razones para evaluar con una nota 4 o menos, se sostienen por la percepción de falta de apoyo al imputado (4,1%), por la falta de tiempo para explicar el caso (3,3%) y problemas de comunicación (2,7%).

Tabla 10: Motivos de evaluación Satisfacción Global Desarrollo Audiencia

	TOTAL	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
BASE	1647	213	1168	266
++++POSITIVO	82,0	86,8	81,5	82,6
Buen desempeño de los defensores	32,2	26,7	32,6	32,0
Se comprueba que existe defensa	23,4	21,5	22,9	26,1
Estoy conforme	11,4	8,8	12,1	9,5
Logran la libertad	9,8	22,4	8,3	12,4
Es todo muy claro	4,6	8,7	4,1	5,2
La audiencia es breve / rápido / concisa	2,6	3,3	2,9	1,1
Se informan con anticipación de las causas	1,8	11,1	1,3	1,2
Mantiene informado al imputado	1,3	1,6	1,4	0,7
Son amables / Simpáticos	0,4	0,0	0,4	0,6
Utilizan Lenguaje Claro	0,2	0,0	0,3	0,0
----NEGATIVO	17,2	10,6	17,8	16,4
Falta más apoyo hacia el imputado	4,1	0,7	4,5	3,3
Falta tiempo para explicar el caso	3,3	2,0	3,5	2,7
Falta más comunicación	2,7	0,2	3,0	2,4
Mala gestión del abogado / defensor	2,6	1,2	2,6	2,9
Faltan datos de la causa / información	2,5	3,1	2,7	1,8
No quede conforme / Satisfecho	1,9	3,3	1,6	2,6
Faltan abogados / defensores	0,4	0,0	0,3	1,0
Lenguaje Poco Claro / Palabras muy Técnicas	0,4	0,2	0,4	0,5
Falta privacidad	0,2	0,0	0,2	0,3
Mejorar trato de los abogados	0,2	0,0	0,1	0,6
No tuvo Contacto	0,2	0,0	0,2	0,0
Ninguno / Nada	0,2	0,0	0,2	0,0
No Sabe / No Responde	1,0	2,8	0,9	0,9
Media menciones	1,1	1,2	1,1	1,1

Las regiones con los niveles más altos de satisfacción neta con el desarrollo de la audiencia son Magallanes (94,5), Aysén (87,8), Atacama (85,6%), Arica (83) y O'Higgins (81,6). Como contrapartida, las regiones con los niveles de satisfacción neta más bajos son Los Ríos (55,4), Antofagasta (61) y Valparaíso (61,3).

Gráfico 16: Satisfacción con Dimensión Desempeño del Abogado en el Desarrollo de la Audiencia según Regiones



Tal como muestra el gráfico 17, la gran mayoría de los entrevistados (87%) 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 17: Antecedentes suficientes para el caso

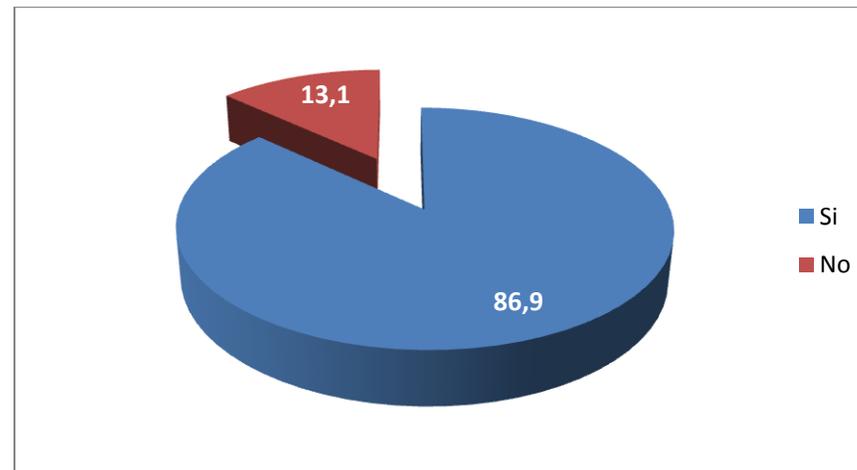


Tabla 11: Antecedentes suficientes para el caso según Edad-Sexo

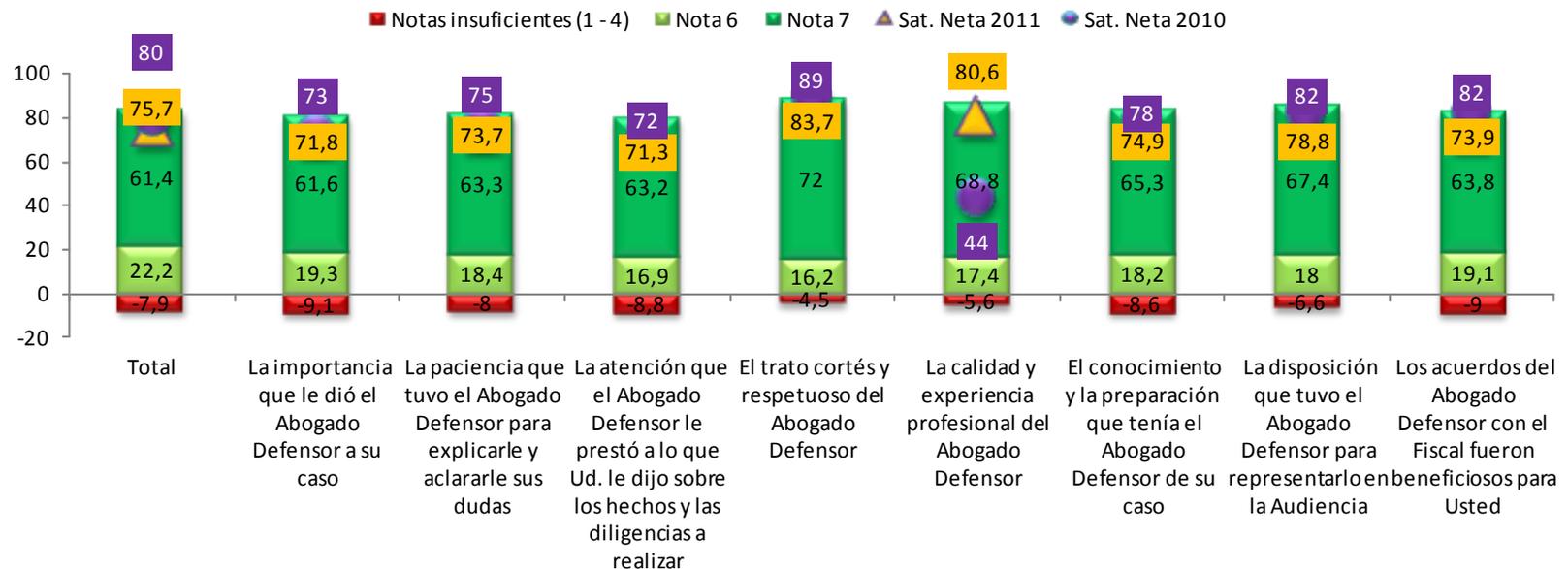
	BASE	Si	No
TOTAL	1647	86,9	13,1
Menores	213	89,8	10,2
Adultos Hombres	1168	86,8	13,2
Adultos Mujeres	266	86,3	13,7

2.8.2.4 Experiencia con Abogado Defensor

En cuanto a los atributos que describen al abogado defensor destaca por su desempeño en temas actitudinales en el que se encuentra el trato cordial y respetuoso, aspecto que tuvo un nivel de satisfacción neta de 83, 7 puntos. Asimismo, se destaca también la calidad y experiencia profesional del abogado defensor (80,6%). En un nivel más bajo, aunque también con buenas evaluaciones se encuentran la atención sobre los hechos que mencionó el imputado (71,3) y la importancia que le dio el abogado defensor al caso (71,8).

Cada uno de los atributos considerados en esta dimensión tuvo en la medición 2011 un puntaje de satisfacción neta menor al obtenido en la medición 2010.

Gráfico 18: Satisfacción con Dimensión Experiencia del Abogado y sus Atributos



Aspectos de Mejora

Para el 55,3% de los imputados el servicio es impecable y señalan que no hay ningún aspecto que mejorar. Entre quienes señalan que hay aspectos que mejorar, el aspecto más recurrente es mejorar el conocimiento de las causas (10,4%) y considerar más tiempo para las entrevistas (6,7%).

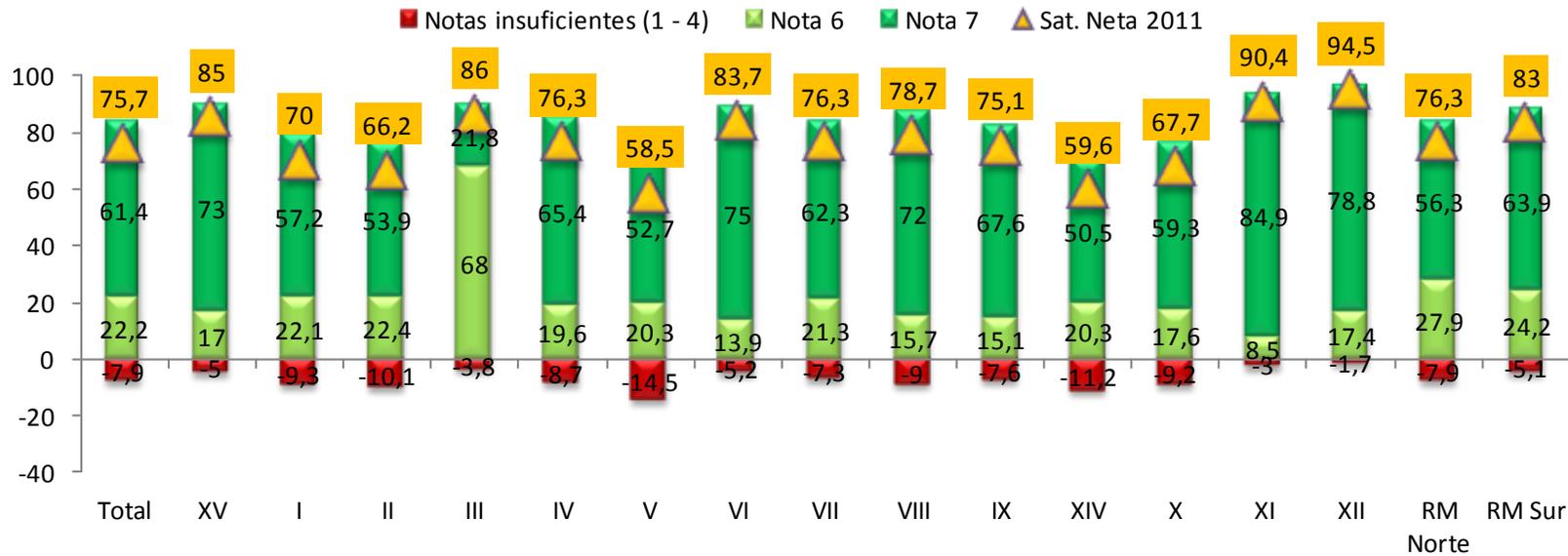
Tabla 12: Aspectos de Mejora Experiencia del Abogado

	TOTAL	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
BASE	1647	213	1168	266
Mejorar el Conocimiento de las Causas	10,4	6,9	9,8	14,1
Más tiempo para la entrevista	6,7	4,8	6,7	7,0
Que tengan interés en los casos	4,5	3,8	5,1	2,5
Mejorar comunicación Abogado - Imputado	4,0	2,2	4,4	3,0
Poner importancia a cada caso	2,8	2,0	2,3	4,8
Mejorar trato Abogado - Imputado	2,2	0,0	2,4	2,0
Falta más apoyo	1,3	0,7	1,4	1,2
Usar lenguaje más claro	1,2	0,9	1,5	0,4
Más claridad durante la Audiencia	0,9	0,0	0,8	1,8
Atenciones más Rápidas	0,5	0,2	0,4	0,8
Falta más privacidad	0,3	0,5	0,3	0,4
Cambiar el lugar de las entrevistas	0,1	0,1	0,1	0,0
Presentarse ante el imputado	0,1	0,0	0,1	0,0
Mas Abogados	0,1	0,0	0,2	0,0
Otros	0,5	0,1	0,5	0,2
Nada Que Mejorar	55,3	72,6	54,2	54,8
No Sabe / No Responde	10,8	5,5	11,5	9,3

Como muestra el gráfico 19, las regiones con los niveles de satisfacción neta más altos en relación a la experiencia con el abogado son Magallanes (94,5), Aysén (90,4), Atacama (86), Arica (85) y O'Higgins (83,7).

Por otro lado, las regiones con los niveles de satisfacción neta más baja son Valparaíso (58,5) y Los Ríos (59,6).

Gráfico 19: Satisfacción con Dimensión Experiencia del Abogado según región

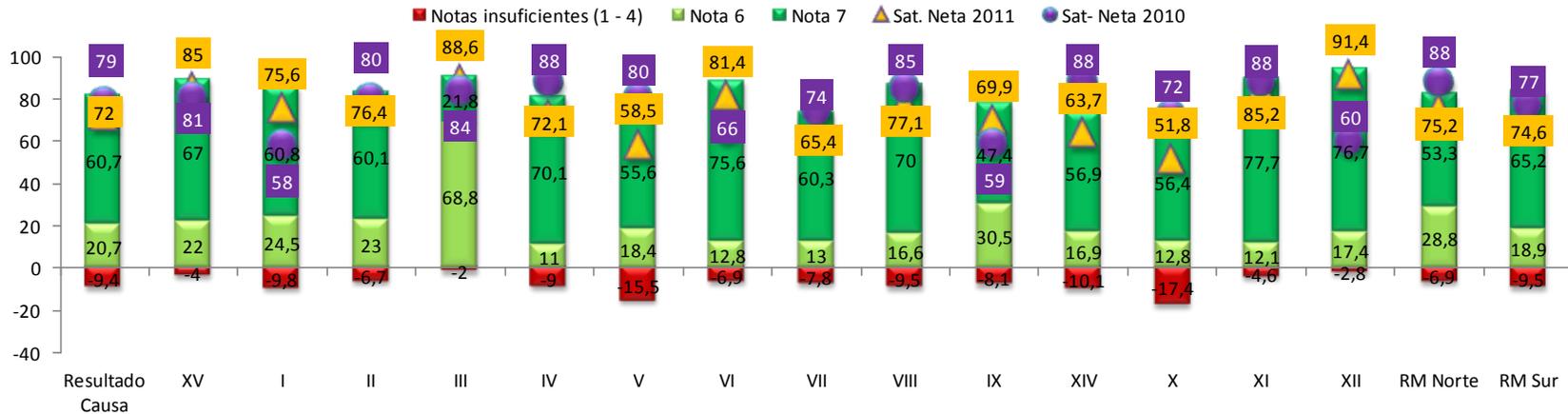


2.8.2.5 Cierre de la Audiencia

Existe un buen nivel de satisfacción entre los imputados entrevistados respecto del cierre de su causa (satisfacción neta 72). Sin embargo, el nivel de satisfacción en la medición 2011 baja 7 puntos en relación a la medición 2010.

Las regiones que presentan el nivel de satisfacción neta más alto respecto del término de la audiencia son Magallanes (91,4), que sube 31 puntos en relación a 2010, Atacama (88,6), Arica (85) y O'Higgins (81,4). Por otra parte, las regiones con los niveles más bajos de satisfacción son Los Lagos (51,8), que baja 20 puntos en relación a 2010, y Valparaíso (58,5), con más de 20 puntos menos que en 2010.

Gráfico 20: Satisfacción con Dimensión Resultado de la Audiencia según Región



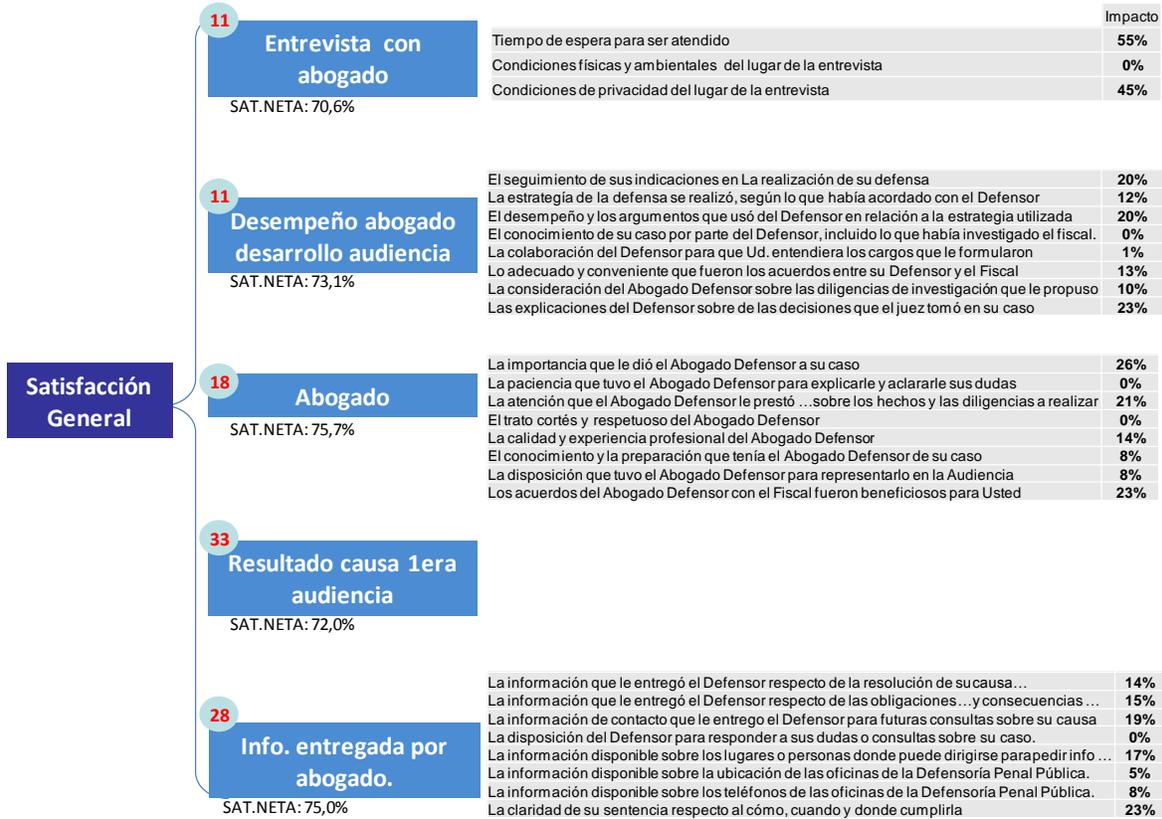
2.8.2.6 Activa Track Sat

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 las distintas instancias evaluadas tienen una incidencia en la satisfacción global relevantes. Cabe destacar la satisfacción con el término de la audiencia es el proceso más incidente en la evaluación del servicio de la DPP (para causas que terminan en Primera Audiencia) con 33% de incidencia.

La siguiente dimensión en términos de impacto en los niveles de satisfacción global es la información entregada por el defensor, que explica un 28% y luego la dimensión referida a los atributos del abogado defensor, explicando un 18% de la satisfacción final. Posteriormente, ambas con 11% de incidencia, aparecen el Desarrollo de la Audiencia y la Entrevista Previa.

i. Modelo General Primera Audiencia



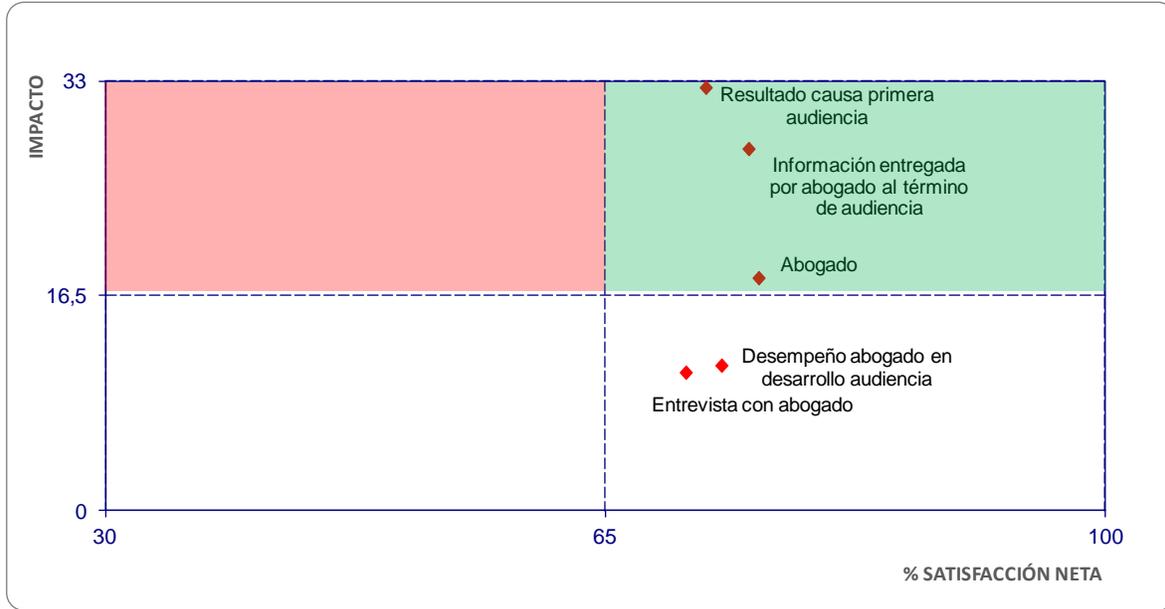
ii. Mapas de Fortalezas y Debilidades

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.

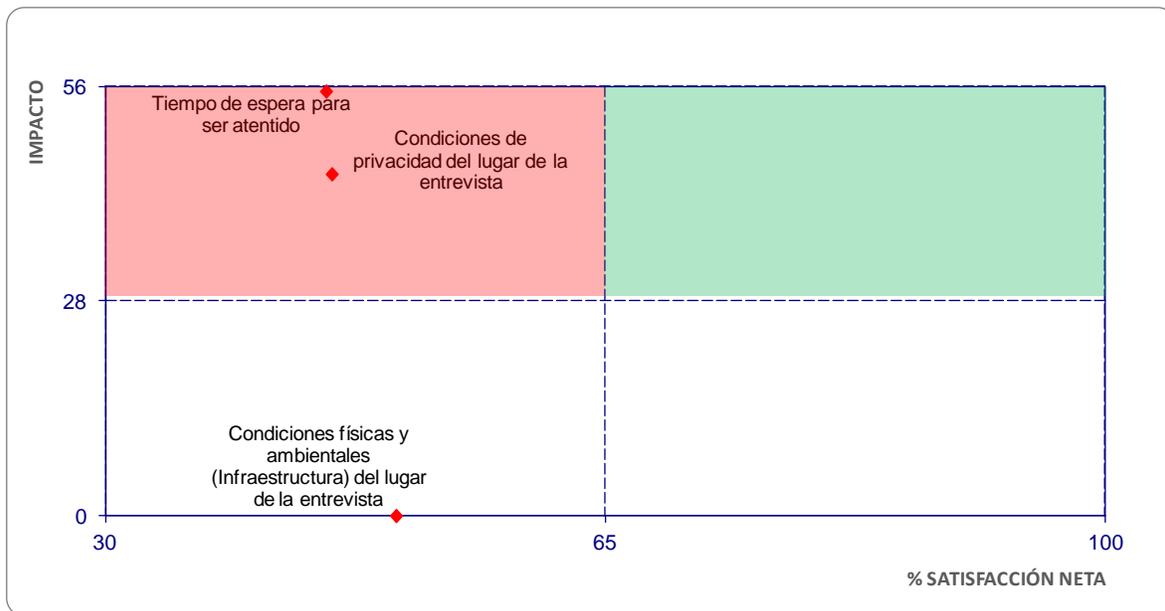
Al analizar el gráfico 21, que presenta el posicionamiento en el Mapa de Fortalezas y Debilidades de las dimensiones que impactan en los niveles de satisfacción global con la Primera Audiencia, se aprecia que las dimensiones Resultado primera audiencia, Información entregada y Abogado (atributos) se 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 Entrevista y Desempeño de abogado, aun cuando sus niveles de satisfacción son superiores al estándar de calidad, el impacto sobre el nivel de satisfacción global es bajo.

Gráfico 21: Mapa general primera audiencia



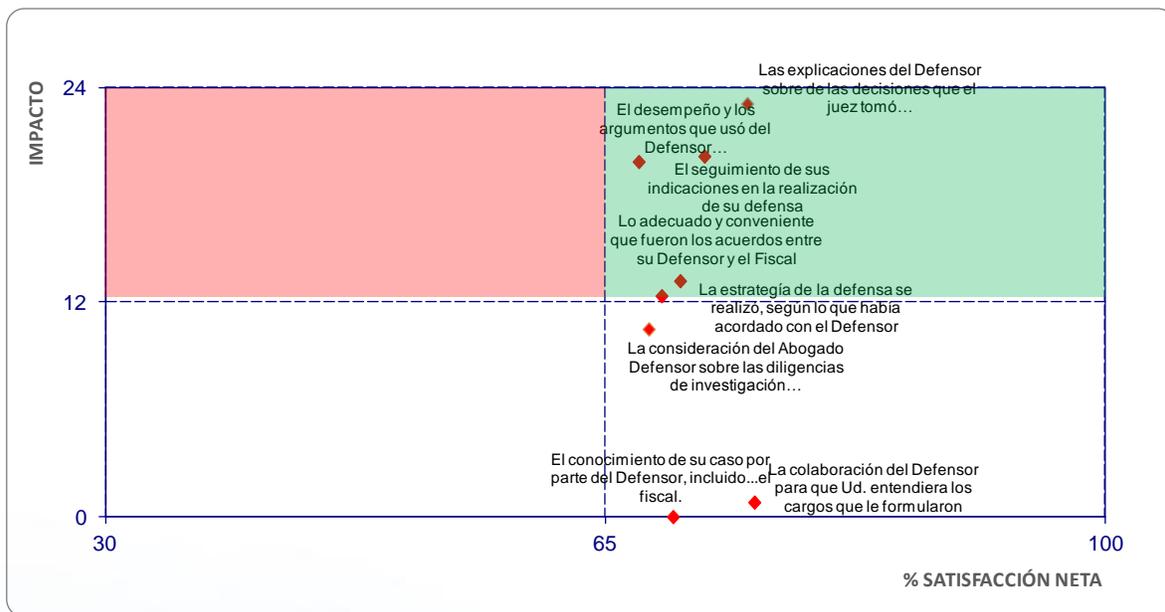
Al analizar la dimensión Entrevista con el abogado y ver el posicionamiento de los atributos que la componen, podemos que todos ellos están bajo los 65 puntos de satisfacción neta. Sin embargo, dado que el impacto de Condiciones físicas y ambientales es nulo, la prioridad debiera estar en Tiempo de espera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

Gráfico22: Mapa general “Entrevista con el abogado”



En relación al Desempeño del abogado, se observa que la satisfacción de cada uno de los atributos considerados esta sobre el estándar de 65 puntos de satisfacción neta. Considerando el impacto de estos atributos en la dimensión, es claro que se debe consolidar y potenciar las fortalezas en relación a Las explicaciones del defensor, El desempeño y argumentos usados, El seguimiento de las indicaciones y La conveniencia de los acuerdos entre defensor y fiscal.

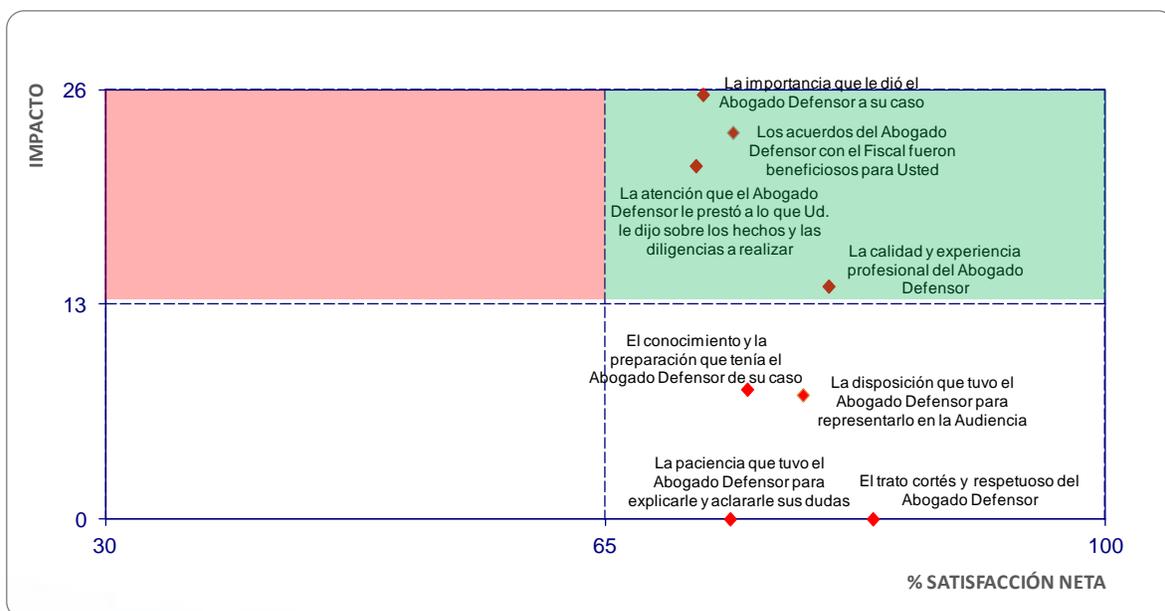
Gráfico 23: Mapa general “Desempeño del abogado”



La disposición que tuvo el Abogado Defensor para representar al imputado en la audiencia es la variable que más pesa a la hora de evaluarlo.

Cabe destacar que no hay variables que tengan un alto impacto y que posean una baja evaluación.

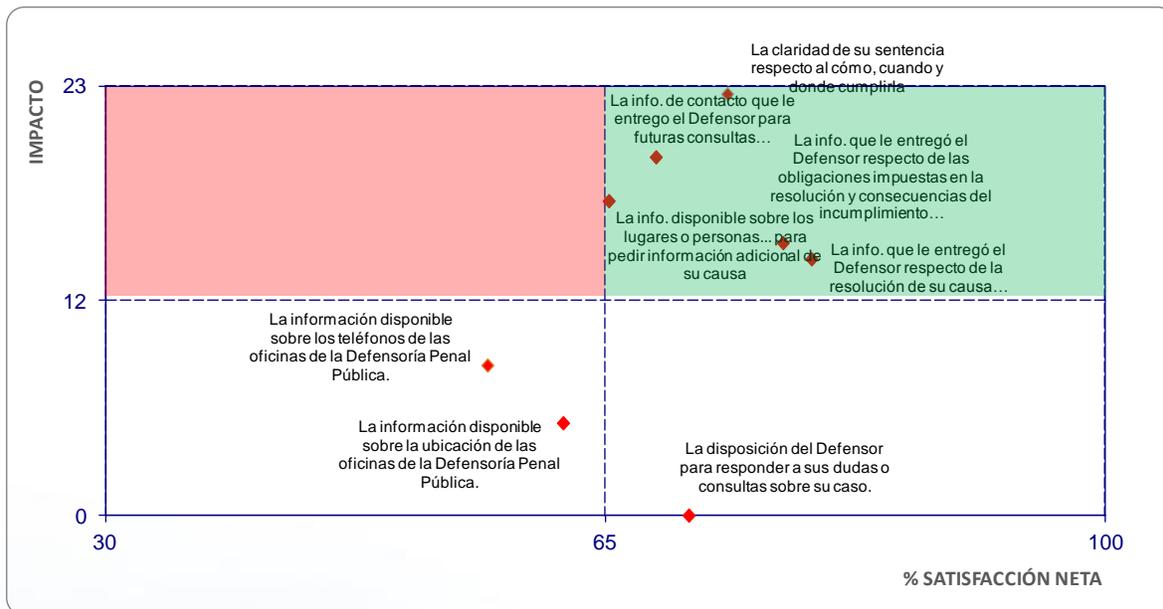
Gráfico 24: Mapa general “Abogado”



Al analizar la dimensión Información entregada por el abogado, se aprecia que los atributos Información disponible sobre teléfonos e Información disponible sobre las oficinas de DPP tienen niveles de satisfacción bajo el estándar, sin embargo, dado su bajo impacto no constituyen focos prioritarios de mejora.

Por otra parte, se observa que 5 de los 8 atributos evaluados se ubican en el cuadrante de fortalezas que debieran ser consolidadas y potenciadas.

Gráfico 25: 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 13: 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	70,6	72,9	70,9	81	73,7	68,8	85	74,6	59,4	72,7	64,9	75,2	72,7	70,3	49,9	88,7	89,4
Desempeño abogado en... audiencia	73,1	72,3	78,8	83	68,4	61	85,6	74,4	61,3	81,6	74,8	74,1	77,5	64,2	55,4	87,8	94,5
Abogado	75,7	76,3	83	85	70	66,2	86	76,3	58,5	83,7	76,3	78,7	75,1	67,7	59,6	90,4	94,5
Resultado causa primera audiencia	72,0	75,2	74,6	85	75,6	76,4	88,6	72,1	58,5	81,4	65,4	77,1	69,9	51,8	63,7	85,2	91,4
Info. entregada por abogado al término...	75,0	79,3	83,7	84,9	49,1	67	88,6	66,3	61,3	68	61,3	80	76,7	76	63,3	90,4	94,5

Tabla 14: 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	45,4	46,1	40,5	62,9	29,3	48,6	72,2	58,9	38,6	21,1	33,2	74,9	56,3	41,2	33	84,7	84,3
Condiciones físicas y ambientales del lugar de la entrevista	50,3	54	42,2	70,9	27,4	72,6	71,8	58,6	59,5	14,6	30,5	71,9	53,6	59,7	49,1	41,4	56
Condiciones de privacidad del lugar de la entrevista	45,8	41	23,2	68	34,4	57,9	74	56	44,9	82,9	36,3	65,3	46,7	54,2	58,4	73,7	39,9

Tabla 15: 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	67,3	66,2	66,8	83	61,9	62	87,4	78,7	57,5	79,7	64,1	69,8	65,6	59,4	66	87,8	93,5
La estrategia de la defensa se realizó, según lo que había acordado con el Defensor	68,9	73,3	68,5	84	58,7	59,9	84,6	79,1	56,6	77,6	68	67,2	68,9	63,2	64,7	90,4	93,5
El desempeño y los argumentos que usó del Defensor en relación a la estrategia utilizada	71,9	75,2	77,1	80,9	58,7	57,4	83,6	78,4	57,5	83,7	70,4	69,8	69,1	67	57,3	90,4	92,5
El conocimiento de su caso por parte del Defensor, incluido lo que había investigado el fiscal.	69,7	72,2	76,8	87	59,2	57,3	84,8	71,8	53,6	80,8	59	73	61,9	63,3	52,1	87,3	94,5
La colaboración del Defensor para que Ud. entendiera los cargos que le formularon	75,4	75,3	79,6	89	58,2	62	88,6	71,8	72	85,9	66,5	78,1	76,7	69,1	60,5	84,2	96,6
Lo adecuado y conveniente que fueron los acuerdos entre su Defensor y el Fiscal	70,2	70,2	73	87	63,5	59,4	84,6	77,7	62,3	78,8	68,9	71,9	74,1	56,3	58,4	85,4	92,5
La consideración del Abogado Defensor sobre las diligencias de investigación que le propuso	68	72,3	72	86	57,2	60,5	84,6	71,1	51,7	77,9	59,2	69,4	66,3	60,3	57,3	88,8	93,5
Las explicaciones del Defensor sobre de las decisiones que el juez tomó en su caso	74,9	78,2	82,2	85	60,9	63,4	85,6	75,8	64,2	81,8	62,8	78,1	75	60,8	59,8	91,4	96,6

Tabla 16: 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	71,8	68,2	79,3	85	67,6	64,3	82,7	77,3	55,4	80,7	71,5	73,6	73,8	63,4	63,2	89,5	94,6
La paciencia que tuvo el Abogado Defensor para explicarle y aclararle sus dudas	73,7	71,3	82,8	87	66,8	65,1	86,8	81,4	59,4	78,4	68,7	73,6	75	72,2	54,1	87,3	95,6
La atención que el Abogado Defensor le prestó a lo que Ud. le dijo sobre los hechos y las diligencias a realizar	71,3	70,3	81,1	86	61,9	59	84,5	77	50,7	80	67,4	69,3	72,9	68,9	55,6	90,5	96,6
El trato cortés y respetuoso del Abogado Defensor	83,7	75,2	88,9	89	85,5	79,8	89,6	90,9	76,8	85,8	93	84,6	89,6	83,2	74,7	90,3	94,6
La calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor	80,6	82,1	87,2	88	79,7	71,9	89,8	82,1	64,3	85,1	79,2	81,8	85,2	72,3	64,6	93,5	94,6
El conocimiento y la preparación que tenía el Abogado Defensor de su caso	74,9	76,2	85,5	85	65,2	67,4	84,5	78,5	52,6	84,7	72,7	74,2	66,4	71,1	58,9	88,9	94,6
La disposición que tuvo el Abogado Defensor para representarlo en la Audiencia	78,8	74,1	88,9	84	73,3	67,7	87,3	81,3	70	85,7	81,2	73,4	78,8	77,6	58,7	92	95,6
Los acuerdos del Abogado Defensor con el Fiscal fueron beneficiosos para Usted	73,9	72,1	80,5	85	74,3	63	84,5	82,9	63,4	83,2	73,8	72,5	76,7	60,2	63,7	90,5	90,4

Tabla 17: 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.	79,4	81,3	86,4	87,9	62,7	70,9	88,6	77,8	70,1	78,9	74,3	79,1	79,1	83,2	57,7	95,9	94,5
La información que le entregó el Defensor respecto de las obligaciones impuestas ...y consecuencias del incumplimiento..	77,4	75,3	84,6	85,9	61,1	68,9	87,6	77	70,1	83,8	71,7	74,5	79,3	83,6	51,8	96,9	95,6
La información de contacto que le entrego el Defensor para futuras consultas sobre su causa	68,5	63,5	75,5	85	36,5	58,8	87,6	65,6	65,3	75,5	66,5	70,4	68,7	68,5	49,7	90,4	89,4
La disposición del Defensor para responder a sus dudas o consultas sobre su caso.	70,8	69,4	76,2	85	57,8	62	85,6	68,6	60,4	71,7	68,8	75,2	73,3	73,9	47,2	89,3	92,5
La información disponible sobre los lugares o personas donde puede dirigirse para pedir información adicional de su causa	65,2	68,3	69,2	85	34,4	47,7	88,6	64,5	59,4	64,9	59,2	67,8	59,7	68	48,4	89,4	89,4
La información disponible sobre la ubicación de las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	62	64,5	68,8	84	20,8	46,9	88,6	66,7	63,3	43,9	47,2	71,9	51,8	60,4	49,9	83,7	83,5
La información disponible sobre los teléfonos de las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	56,7	63,4	62,8	85,9	21,9	45	88,6	63,7	45	38,9	44,4	64,8	49,2	54,9	44,7	83,2	80,5
La claridad de su sentencia respecto al cómo, cuando y donde cumplirla	73,5	78,2	75,5	83,9	62,7	61,3	88,6	69,3	63,3	73,3	63,4	77,1	76,6	77	62,5	89,3	91,4

Tasas de Problemas y reclamos

Tal como muestra el gráfico 26, existe una tasa de Problemas muy baja, ya que sólo un 3,1% de los entrevistados señala haber tenido un problema con el servicio. Este porcentaje es similar para todas las categorías de imputado entrevistado.

Gráfico 26: Tasa de problemas

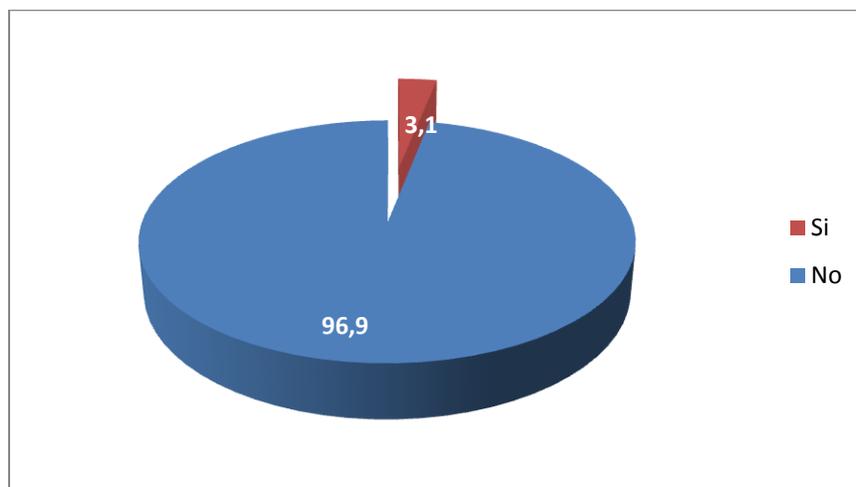


Tabla 18: Tasa de problemas según Edad-Sexo

	BASE	Si	No
TOTAL	1647	3,1	96,9
Menores	213	2,5	97,5
Adultos Hombres	1168	3,1	96,9
Adultos Mujeres	266	3,2	96,8

Entre los imputados que señalan la existencia de algún problema, el tipo de problema que predomina se relaciona con problemas de comunicación con el abogado (33,2%) , con la percepción que el Defensor no entregó suficiente información al juez (22,1%) y con la percepción que el Abogado Defensor no le dio la suficiente importancia al caso (20,5%).

Tabla 19: Tipo de Problema

	TOTAL	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
BASE	39	4	29	6
Mala comunicación	33,2	42,5	37,0	15,1
El Defensor no entregó suficiente información al juez	22,1	0,0	25,7	12,5
No le dio suficiente importancia al caso	20,5	9,3	22,6	15,1
No me informó lo suficiente	20,2	0,0	14,5	48,3
No me prestó la ayuda necesaria	19,6	21,3	22,8	6,4
Fue poco competente	15,7	0,0	20,4	0,0
No me gustó el resultado de mi caso	14,8	26,9	14,1	15,1
No me gustó el trato que me dio	14,0	0,0	14,6	15,1
No le entendió al Defensor	13,5	0,0	13,3	17,7
Fue poco eficiente	11,4	0,0	11,2	15,1
No responde	1,3	0,0	1,7	0,0

El grafico 27, presenta la tasa de reclamos entre quienes señalan haber tenido algún problema. Como se puede apreciar, del 3,1% de los imputados que tuvo algún problema con el servicio, sólo el 22,9% presentó o piensa presentar un reclamo. La tabla 20 evidencia que la mayor proporción de quienes presentan reclamos está entre los adultos mujeres (51,7%) seguido a distancia por los adultos hombres (21,3%).

Gráfico 27 : Tasa de Reclamos. (Base 39 entrevistados)

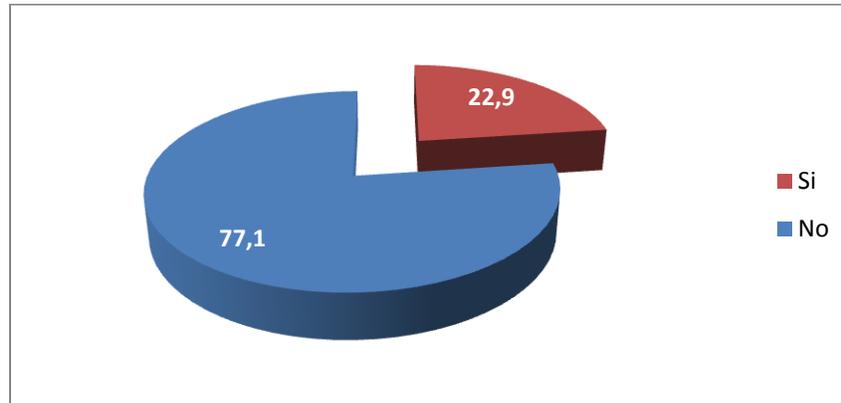


Tabla 20: Tasa de Reclamos según Edad-Sexo

	BASE	Si	No
TOTAL	39	22,9	77,1
Menores	4	21,3	78,7
Adultos Hombres	29	16	84
Adultos Mujeres	6	51,7	48,3

Las principales razones para no presentar un reclamo se basan, por un lado, en la desesperanza “Porque todo iba a quedar en nada” (66,3%) y, por otro lado, en el temor a perjudicar su caso (13,9%).

Tabla 21: Razones para no presentar un reclamo

	TOTAL	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
BASE	28	3	23	2
Porque todo iba a quedar en nada	66,3	46,0	62,7	100,0
Por temor a perjudicar su caso	13,9	54,0	13,5	0,0
Me gustó el Abogado Defensor	6,5	0,0	7,8	0,0
No sabía que podía hacerlo	0,5	0,0	0,6	0,0
Otros	12,9	0,0	15,5	0,0
Ns - Nr	0,5	0,0	0,5	0,0

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

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p>El servicio brindado por la DPP mediante los abogados defensores es globalmente bien evaluado por los usuarios; sin embargo, la satisfacción con el servicio es menor que en 2010</p>	<p>En un contexto de alta satisfacción con el servicio brindado por DPP a estos usuarios, la satisfacción global cae de 75 puntos en 2010 a 72,6 puntos en esta medición.</p> <p>Esto se explica por una caída en todas las dimensiones consideradas:</p> <p>De 74 a 70,6 puntos de satisfacción respecto a la entrevista con el defensor;</p> <p>De 76 a 73,1 puntos en relación al desarrollo de la audiencia;</p> <p>De 79 a 72 en relación al resultado de causa ,</p> <p>De 80 a 75,7 en la experiencia con el abogado defensor (durante la audiencia)</p>	<p>Existe un riesgo que los logros obtenidos en la atención a estos clientes disminuyan.</p> <p>Se requiere por tanto la implementación de estrategias de monitoreo y consolidación de los resultados obtenidos.</p>	<p>Focalizar estrategias de mejoramiento en aquellas áreas que presentan niveles de satisfacción más bajos. En particular se requiere mejorar la satisfacción en los tiempos de espera para ser atendido y condiciones de privacidad de la entrevista previa a la audiencia, cuyos niveles de satisfacción son 46 y 46 puntos, respectivamente.</p> <p>Implementar modelos de monitoreo de la satisfacción de los usuarios, permanentes y acotados por dimensiones (las que se pueden rotar), de modo tal de contar con información rápida y actualizada acerca de la calidad del servicio, Una modalidad de esto podrían ser pequeñas pautas de evaluación a ser completadas por los usuarios.</p> <p>Mantener el modelo de auditoría anual que ha estado implementando la DPP, no solo porque entrega información rigurosa y sistemática de los niveles de satisfacción del servicio, sino porque además contribuye a mantener tensionado el servicio y a generar espacios de reflexión indispensables para la implementación de planes de mejoramiento y consolidación de los buenos resultados obtenidos.</p>

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p>Se observa una gran variabilidad por región respecto a los niveles netos de satisfacción con el servicio, la que se mueve en un rango de ± 20 puntos en relación al promedio nacional (72 puntos)</p> <p>Asimismo, se observa una gran variabilidad temporal en los resultados regionales. En el relativamente corto plazo de 1 año las caídas (y subidas) en los niveles de satisfacción global pueden superar los 25 puntos.</p>	<p>Las regiones con los niveles de satisfacción más bajas son Valparaíso (52,6 puntos) y Los Ríos (53,4 puntos), las que en comparación con la medición 2010 bajaron 22,4 y 28,6 puntos, respectivamente.</p> <p>La región con el mayor nivel de satisfacción es Magallanes, la que en comparación con 2010 subió 27,5 puntos: de 65 a 92,5. En segundo lugar está la región de Atacama con 85,1 puntos, aun cuando esto implica una baja de casi 3 puntos en relación a 2010 (88 puntos).</p> <p>Respecto de las regiones de Arica y Araucanía, que en la medición de 2010 fueron las con más bajos niveles de satisfacción neta, aumentaron sus niveles de satisfacción en 21,9 y 24,8 puntos, respectivamente.</p>	<p>La inestabilidad de los resultados a nivel regional atenta contra la sustentabilidad de los buenos resultados obtenidos.</p>	<p>En el corto plazo se sugiere desarrollar planes de acciones específicamente destinados a aquellas regiones con más bajos resultados en todas las dimensiones evaluadas, a saber, Valparaíso y Los Ríos.</p> <p>Los planes de mejoramiento destinados a esas regiones debieran estar enfocados principalmente en las dimensiones Entrevista previa a la audiencia, Experiencia con el abogado y Desempeño del abogado.</p> <p>Además, las regiones de Antofagasta Los Lagos debieran implementar estrategias de mejoramiento en relación a esta última dimensión.</p> <p>A mediano plazo, se debiera considerar un estudio que profundice en las particularidades regionales que explican las diferencias de resultados entre regiones y en los factores institucionales y coyunturales que inciden en la variación de resultados en una misma región en distintos momentos.</p>

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p>La satisfacción con el servicio recibido en audiencias por controles de detención y programadas tiene una diferencia significativa: mientras en las primeras alcanza a 75,7, en las segundas llega a 64,1</p>	<p>En comparación con las audiencias por control de detención, la satisfacción con el servicio en audiencias programadas es menor en cada una de las dimensiones evaluadas.</p> <p>En cada una de las dimensiones la diferencia entre estas dos modalidades es superior a 10 puntos.</p> <p>Lo anterior aun cuando en la dimensión Entrevista previa, los atributos tiempos de espera y condiciones físicas son mejor evaluada en la modalidad Audiencia Programada</p> <p>Finalmente, otro elemento que incide en las diferencias en los niveles de satisfacción, es que sólo el 25% de los imputados con Audiencia Programada, señala haberse entrevistado con el Abogado antes de la 1ª audiencia; la mayoría (67,5%) lo ha ce en la misma audiencia.</p> <p>En el caso de Control de detención , esto porcentajes son de 65,5% y 28,8%, respectivamente</p>	<p>Al desagregar la información por tipo de audiencia, podemos ver que el promedio oculta que la satisfacción con servicio brindado en audiencias programadas esta ligeramente bajo el estándar.</p> <p>De particular importancia es el hecho que el servicio brindado en las Audiencias Programadas está bajo el estándar en algunos puntos críticos relacionados con el Estándar de Dignidad:</p> <p>Asi, el servicio en audiencia programada tiene menores niveles de satisfacción que Control de Detención en:</p> <p>Seguimiento indicaciones dadas por imputada para la defensa (53% v/s 72%)</p> <p>Acuerdo entre los acordado en el entrevista y lo realizado en la audiencia (60% v/s 72%)</p> <p>Consideración de las propuestas del imputado sobre diligencias a realizar (55% v/s 79%)</p>	<p>Se recomienda revisar los protocolos del servicio para Audiencias Programadas, a fin de aprovechar la ventaja comparativa de las audiencias programadas frente a la demanda de defensa en los controles de detención.</p>

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
No se aprecian diferencias en la satisfacción de usuarios entre quienes son atendidos por un defensor local y uno licitado.	A nivel general los defensores locales presentan 70,2 puntos de satisfacción neta, mientras que los licitados alcanzan los 73,8 puntos	La procedencia del defensor (local o licitado) no determina el nivel de satisfacción del usuario.	Aplicar decisiones y medidas de gestión flexibles en base a criterios de eficiencia
La satisfacción global neta con el servicio es mayor entre los menores (83,7 puntos) que entre los adultos hombres (71,3) y los adultos mujeres (73,8).	Con excepción de la dimensión Resultados de la audiencia, los niveles de satisfacción de los menores son mayores a los de los adultos (hombres y mujeres) en todas las dimensiones consideradas: Entrevista: 85,9 v/s 70,8 y 65,7 Exp. con abogado: 85 v/s 70,8 y 65,7 Desempeño abogado: 86 v/s 73 y 69 Información entregada: 83 v/s 74 y 76	El servicio que se presta a los imputados genera satisfacciones diversas, según las edades de éstos.	Realizar un estudios que permita identificar los factores que explican estas diferencias y extrapolar las buenas prácticas desde la atención a menores a los adultos

2 Estudio Medición de la Atención en Centros de Detención Provisoria y Centros de Internación provisoria a imputados en prisión preventiva por causas vigentes.

2.1 Objetivos Específicos

- a) Evaluar el grado de satisfacción del cliente con causa vigente que queda en prisión preventiva 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 deberá hacerse 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.
 - 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.
- b) Comparar los niveles de satisfacción de cada una de las regiones con los resultados obtenidos en la evaluación del año 2010 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) Determinar el nivel de satisfacción de los imputados privados de libertad usuarios de la DPP, respecto al cumplimiento de la Misión y objetivos estratégicos institucionales.

2.2 Diseño de la Investigación

El estudio del área de medición de imputados en prisión preventiva contempla **dos fases** de investigación, una **Fase Cualitativa Exploratoria** y una **Fase Cuantitativa concluyente**. Como ya se adelantara en el presente informe se presentará la información concluyente resultante de la aplicación de la metodología cuantitativa, ya que de la fase cualitativa se entrega un informe analítico e interpretativo de las entrevistas a imputados en prisión preventiva e internación provisoria, y de la entrevistas a Defensores.

La fase cuantitativa tiene por objetivo medir y cuantificar los niveles de satisfacción de los usuarios de la DPP imputados en prisión preventiva 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.

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 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 contempló la realización de 1.600 entrevistas, 100 entrevistas por región, entendiendo que la Región Metropolitana contempla dos zonas, Norte y Sur.

En concordancia con lo sucedido en todas las áreas de estudio se cumplió con la cuota muestral en casi la totalidad de las regiones, no obstante en Aysen, 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 **1.608 entrevistas**.

Por otra parte, la distribución muestral contemplaba la realización al interior de cada región de 50 encuestas a Imputados en prisión preventiva que hayan recibido la visita de un Defensor Público y 50 a Imputados en prisión preventiva 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 2011. Así también se da cuenta del error muestral asociado a las estimaciones a nivel total y de Región:

Región	Muestra	% Muestra Real	% Ponderado	Error Muestral
XV	100	6,2%	3,2%	9,8%
I	100	6,2%	5,2%	9,8%
II	99	6,2%	6,4%	9,8%
III	107	6,7%	2,2%	9,5%
IV	102	6,4%	3,3%	9,7%
V	148	9,2%	10,9%	8,1%
VI	99	6,2%	5,5%	9,8%
VII	101	6,3%	5,0%	9,8%
VIII	140	8,7%	10,1%	8,3%
IX	141	8,8%	6,6%	8,3%
XIV	102	6,4%	1,5%	9,7%
X	93	5,8%	3,4%	10,2%
XI	22	1,4%	0,5%	20,9%
XII	50	3,1%	0,4%	13,9%
RM Norte	100	6,2%	14,1%	9,8%
RM Sur	100	6,2%	21,7%	9,8%
Total	1604	100,0%	100%	2,4%

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 modificado en base a los emergentes de la fase cualitativa y 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 2010.

2.7 Trabajo de Campo

El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 12 de Octubre y el 8 de Noviembre de 2011.

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

3.8.1 Perfil de los Entrevistados

Al observar la distribución por edad, se observa que la mayoría de los imputados en prisión preventiva se concentran entre los 18 y 35 años de edad.

Gráfico 28: Distribución de la Muestra Según Edad

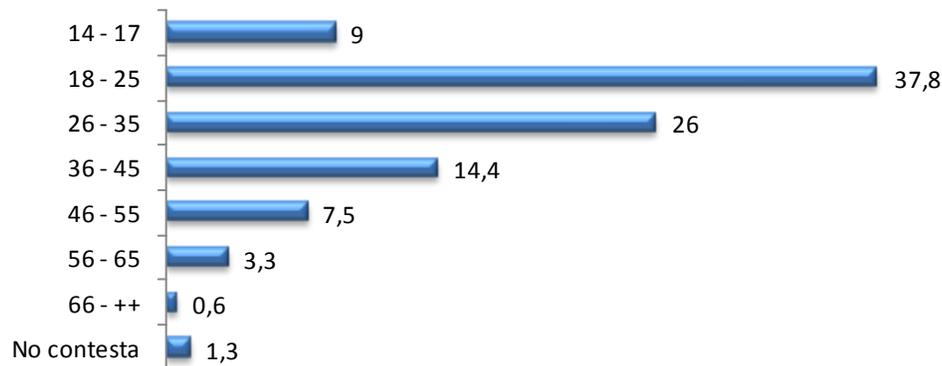


Tabla 22: Distribución de la Muestra Según Edad, Tipo de Entrevistado y Visita en Prisión.

Muestra		14 - 17	18 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	56 - 65	66 - ++	No contesta	
Total		1604	9,0%	37,8%	26,0%	14,4%	7,5%	3,3%	0,6%	1,3%
Tipo Entrevistado	Menores	134	96,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%
	Adultos Hombres	1198	0,0%	45,0%	27,5%	14,7%	7,9%	3,0%	0,5%	1,3%
	Adultos Mujeres	272	0,0%	28,1%	33,9%	20,7%	9,9%	6,2%	1,1%	0,3%
Visitado en Prisión	Si	1157	9,4%	37,1%	24,9%	15,5%	7,6%	3,2%	0,9%	1,5%
	No	447	8,2%	39,1%	28,3%	12,2%	7,4%	3,6%	0,0%	1,1%

Respecto al sexo de los entrevistados, un 81% corresponde a hombres y el 19% a mujeres. Estos porcentajes se modifican levemente al considerar si el entrevistado ha sido o no visitado por el abogado desde su reclusión.

Gráfico 29: Distribución de la Muestra Según Sexo (%)

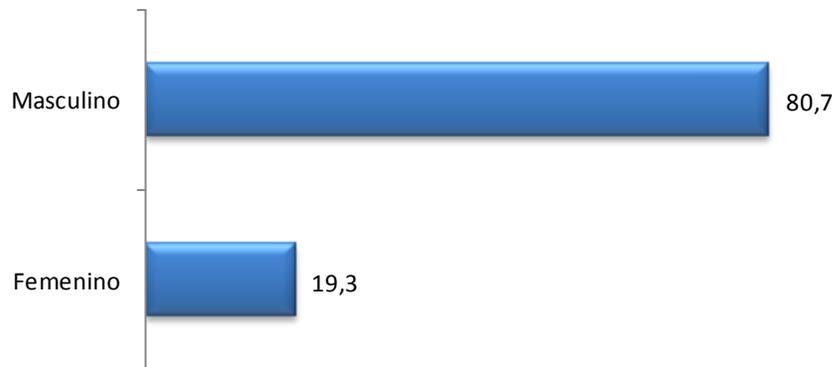


Tabla 23: Distribución de la Muestra Según Sexo, Tramo Etario y Visita en Prisión.

		Muestra	Masculino	Femenino
Total		1604	80,7%	19,3%
Tipo Entrevistad	Menores	134	84,0%	16,0%
	Adultos Hombres	1198	100,0%	0,0%
	Adultos Mujeres	272	0,0%	100,0%
Visitado en Prisión	Si	1157	78,3%	21,7%
	No	447	85,4%	14,6%

En relación al estado civil, el 63% de los encuestados es soltero, condición que aumenta a 96,6% entre los menores como se aprecia en el siguiente gráfico y tabla.

Esta distribución del estado civil se mantiene independientemente si el entrevistado ha sido o no visitado por el abogado.

Gráfico 30: Distribución de la Muestra Según Estado Civil (%)

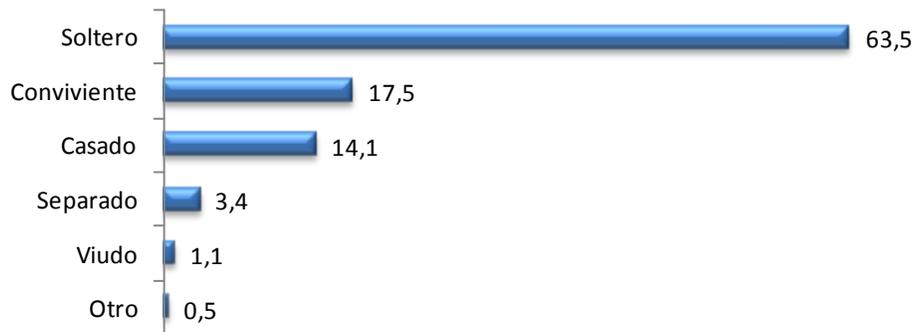


Tabla 24: Distribución de la Muestra Según Estado Civil, Tramo Etario y Visita en Prisión.

Muestra		Soltero	Casado	Viudo	Separado	Conviviente	Otro	
Total		1604	63,5%	14,1%	1,1%	3,4%	17,5%	0,5%
Tipo Entrevistado	Menores	134	96,6%	0,2%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%
	Adultos Hombres	1198	60,4%	15,7%	0,4%	3,0%	19,9%	0,6%
	Adultos Mujeres	272	58,4%	14,6%	4,4%	6,9%	15,1%	0,5%
Visitado en Prisión	Si	1157	64,6%	13,2%	1,3%	3,1%	17,2%	0,6%
	No	447	61,2%	15,7%	0,7%	4,1%	18,0%	0,4%

En relación al lugar de residencia, la mayoría de los entrevistados reside en una región distinta a la región Metropolitana (61,7%). Esta proporción aumenta a 70% entre quienes han sido visitados por su abogado.

Por su parte, entre quienes no han sido visitados por el abogado, la mayoría (53,4%) vive en Santiago.

Gráfico 31: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia (%)

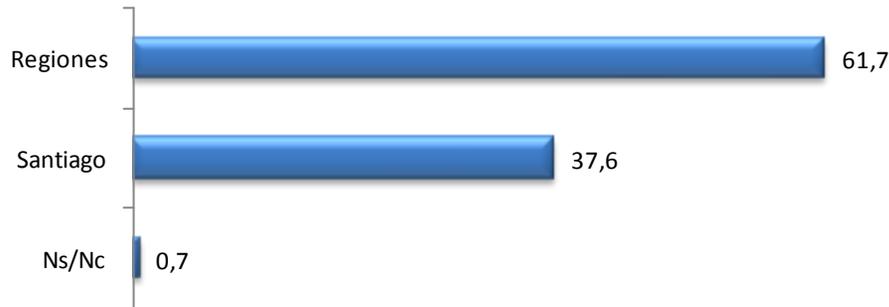


Tabla 25: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia, Tramo Etario y Visita en Prisión.

Muestra		Santiago	Regiones	Ns/Nc	
Total		1604	37,6%	61,7%	0,7%
Tipo Entrevistad	Menores	134	39,2%	60,8%	0,0%
	Adultos Hombres	1198	37,7%	61,4%	0,9%
	Adultos Mujeres	272	36,5%	63,2%	0,4%
Visitado en Prisión	Si	1157	29,7%	69,9%	0,5%
	No	447	53,4%	45,4%	1,2%

Un 76,8% de los imputados en prisión preventiva 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 siguientes dos gráficas.

Gráfico 32: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar (%)

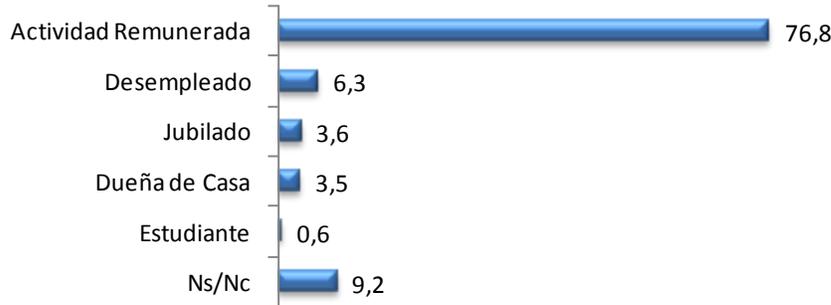


Tabla 26: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar, Tramo Etario y Visita en Prisión.

Muestra		Actividad Remunerada	Desempleado	Estudiante	Jubilado	Dueña de Casa	Ns/Nc	
Total		1604	76,8%	6,3%	0,6%	3,6%	3,5%	9,2%
Tipo Entrevistado	Menores	134	79,1%	3,2%	0,9%	6,2%	3,3%	7,3%
	Adultos Hombres	1198	76,2%	7,3%	0,5%	3,6%	3,0%	9,5%
	Adultos Mujeres	272	78,2%	4,0%	0,9%	2,4%	5,6%	8,9%
Visitado en Prisión	Si	1157	74,4%	6,6%	0,8%	3,4%	4,0%	10,8%
	No	447	81,5%	5,7%	0,1%	4,1%	2,4%	6,1%

Gráfico 33: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar (%)

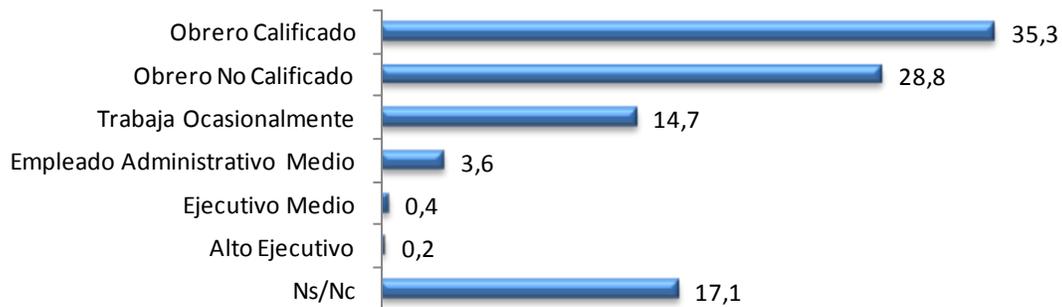


Tabla 27: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar, Tramo Etario y Visita en Prisión.

Muestra		Trabaja Ocasionalmente	Obrero No Calificado	Obrero Calificado	Empleado Administrativo Medio	Ejecutivo Medio	Alto Ejecutivo	Ns/Nc	
	Total	1604	14,7%	28,8%	35,3%	3,6%	0,4%	0,2%	17,1%
Tipo Entrevistado	Menores	134	18,3%	30,7%	26,3%	6,3%	0,0%	0,0%	18,4%
	Adultos Hombres	1198	13,2%	26,0%	39,4%	3,1%	0,5%	0,1%	17,7%
	Adultos Mujeres	272	18,8%	39,1%	23,3%	4,0%	0,3%	0,4%	14,1%
Visitado en Prisión	Si	1157	15,2%	29,0%	33,9%	3,4%	0,2%	0,2%	18,2%
	No	447	13,8%	28,4%	37,9%	3,9%	0,9%	0,1%	14,9%

Como ilustra el gráfico 34, el 41,5% de los entrevistados señala pertenecer a hogares en que el jefe de hogar (sea el imputado u otro miembro de su familia) tiene solo estudios básicos. Esta proporción es mayor (50%) entre los adultos mujeres.

Asimismo, la tabla 28 muestra que entre los menores, el porcentaje de quienes pertenecen a hogares en que el jefe de hogar tiene educación media completa (33,3%) es superior al promedio de los entrevistados (21,7%).

Gráfico 34: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativo del Jefe de Hogar (%)

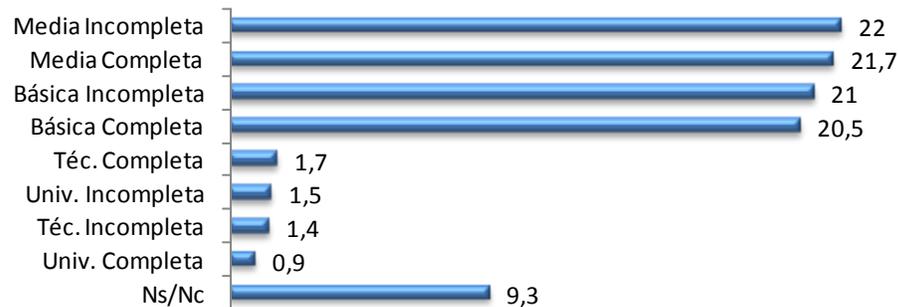


Tabla 28: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativo del jefe de Hogar, Tramo Etario y Visita en Prisión.

Muestra		Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa	Téc. Incompleta	Téc. Completa	Univ. Incompleta	Univ. Completa	Ns/Nc	
Total		1604	21,0%	20,5%	22,0%	21,7%	1,4%	1,7%	1,5%	0,9%	9,3%
Tipo Entrevistado	Menores	134	17,9%	20,6%	16,6%	33,3%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	9,4%
	Adultos Hombres	1198	19,2%	20,6%	23,2%	21,2%	1,5%	2,1%	1,1%	0,8%	10,3%
	Adultos Mujeres	272	29,9%	19,8%	20,1%	17,7%	1,8%	1,0%	2,5%	2,0%	5,2%
Visitado en Prisión	Si	1157	18,9%	22,7%	21,3%	22,0%	1,2%	1,7%	1,2%	0,9%	10,0%
	No	447	25,1%	16,1%	23,5%	21,1%	1,8%	1,6%	1,9%	0,9%	7,9%

Un 66% de la muestra declara haber sido visitado por un abogado de la DPP durante su prisión preventiva. Como evidencia la tabla 29, este porcentaje es significativamente menor para adultos (63,8%) hombres en comparación con adultos mujeres (75,7%).

Gráfico 35: ¿Fue Visitado por el Abogado Defensor en Prisión? (%)



Tabla 29: Distribución de la Muestra Según Visita en Prisión y Tipo de Entrevistado.

Muestra		Fue Visitado	No Fue Visitado	
Total		1604	66,5%	33,5%
Tipo Entrevistado	Menores	134	69,6%	30,4%
	Adultos Hombres	1198	63,8%	36,2%
	Adultos Mujeres	272	75,7%	24,3%

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

3.8.2.1 Satisfacción Global

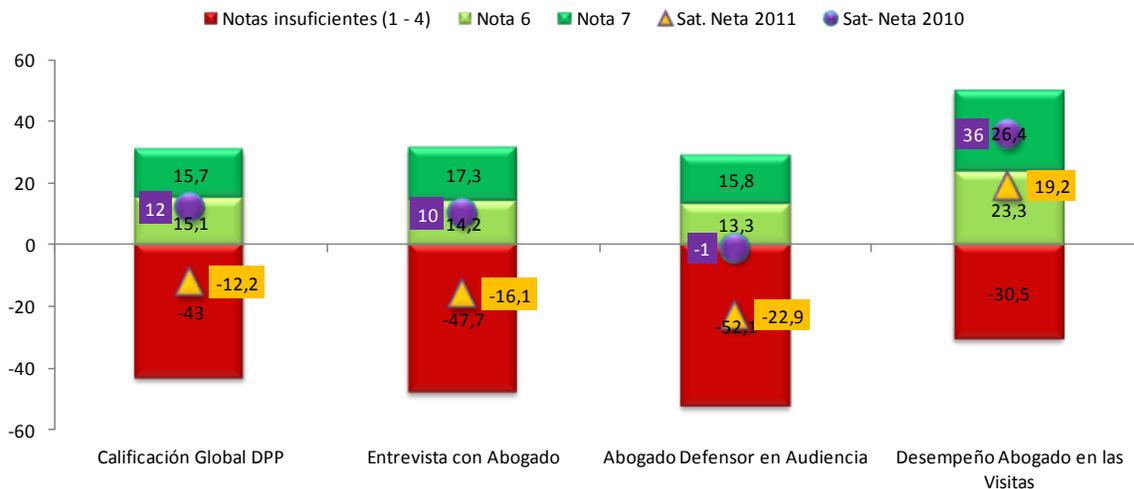
Se presenta a continuación un gráfico que resume la evaluación global con el servicio de la DPP para los imputados en prisión preventiva, junto a la evaluación de cada una de las instancias del servicio, que son: Entrevista Previa a la audiencia, Desarrollo de la audiencia y Desempeño del abogado posterior a la prisión preventiva.

Se aprecia que la satisfacción neta no solo es muy baja, sino que es negativa (-12 puntos), siendo más bien un índice de insatisfacción. La situación es diametral opuesta a los niveles de satisfacción neta alcanzado en relación a la primera audiencia.

La única instancia evaluada de forma positiva es el desempeño del abogado en las visitas, aunque con bajos niveles de satisfacción neta (19,2 puntos). Las otras dos áreas de satisfacción de la atención son evaluadas en forma negativa. El Desempeño del abogado durante el desarrollo de la audiencia tiene el nivel de satisfacción neta más bajo (-22,9 puntos) mientras que el área Entrevista con el abogado tiene un nivel de -16 puntos

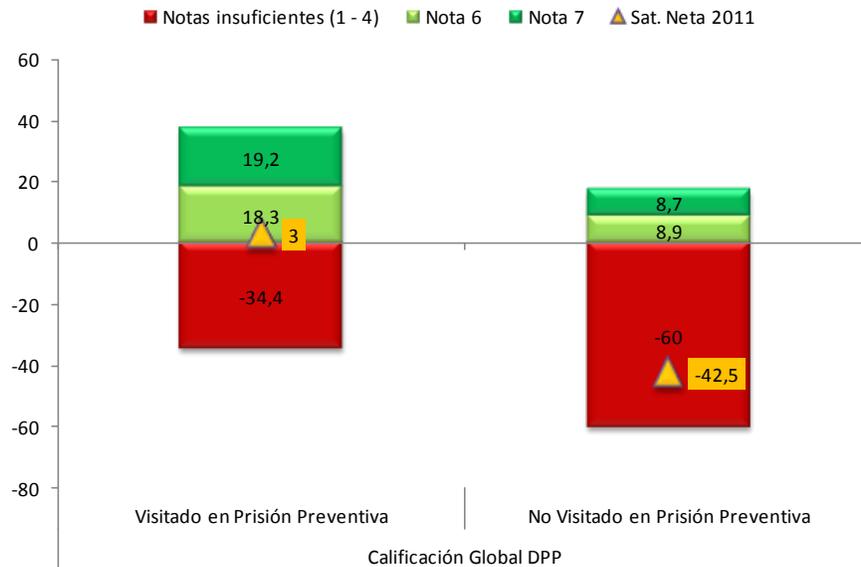
Gráfico 36: Satisfacción Global y Satisfacción con Dimensiones Entrevista con Abogado Defensor, Desempeño de Abogado Defensor en la Audiencia y Desempeño del Abogado Defensor en las

Visitas.



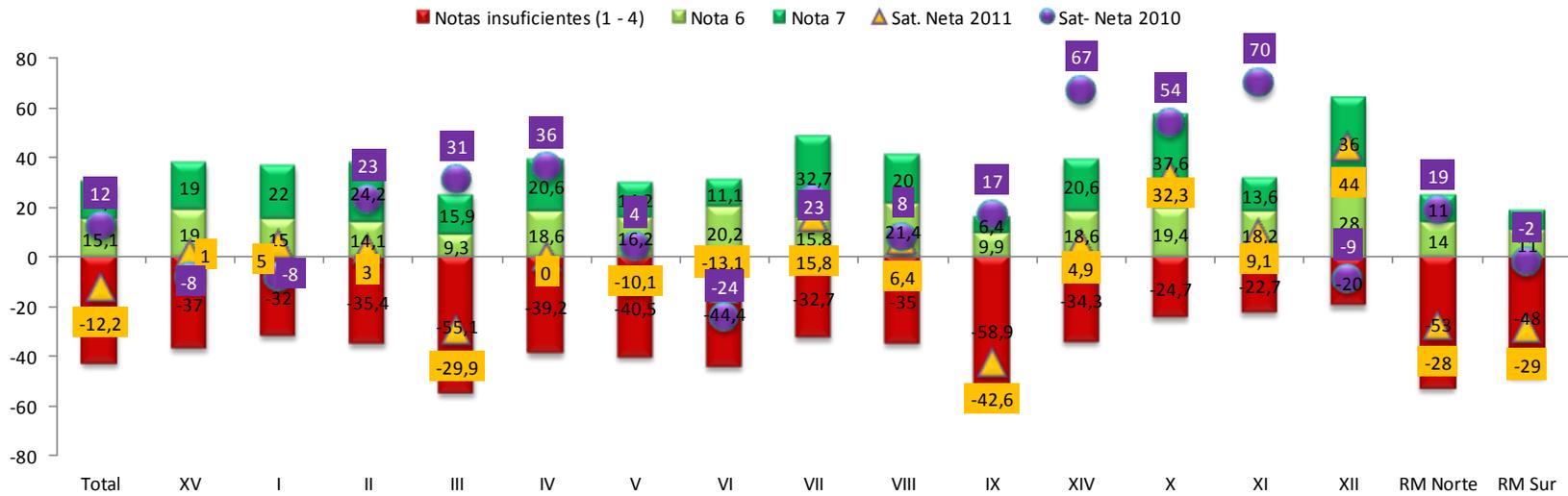
Al comparar los niveles de satisfacción neta entre quienes fueron visitados por el abogado durante la prisión preventiva y quienes no fueron visitados por el abogado, se observa que los niveles de satisfacción entre estos últimos (-42,5 puntos) son casi 15 veces menores que la satisfacción neta de quienes recibieron la vista (3 puntos).

Gráfico 37: Satisfacción Global según fue o no visitado en Prisión Preventiva.



Al observar los niveles de satisfacción neta, se aprecia que las Regiones de Magallanes (44 puntos), Los Lagos (32 puntos) y Maule (16 puntos) tienen los mayores niveles de satisfacción neta, sin embargo, ésta todavía muy por debajo del estándar de calidad. Como contracara, las regiones de La Araucanía, Atacama y Metropolitana son las que tienen los más bajos niveles de satisfacción neta.

Gráfico 38: Satisfacción Global según Regiones.



Un 45,5% de los encuestados tenía conocimiento del rol y trabajo de la DPP antes del inicio de su causa. Este porcentaje es levemente superior entre los menores (51,4%).

Gráfico 39: Conocimiento del rol de la DPP antes del inicio del caso

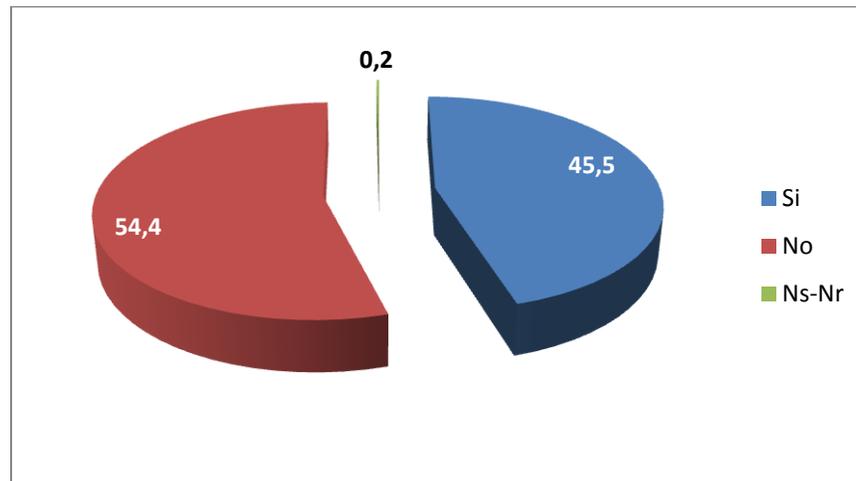


Tabla 30: Conocimiento del rol de la DPP antes del inicio del caso

% Verticales		BASE	Si	No	Ns-Nr
Total		1604	45,5	54,4	0,2
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	134	51,4	48,6	0,0
	Adultos Hombres	1198	45,3	54,6	0,1
	Adultos Mujeres	272	43,0	56,6	0,4
VISITADO EN PRISIÓN	Si	1157	46,8	53,0	0,2
	No	447	42,8	57,2	0,0

El principal medio a través del cual los entrevistados se enteraron del rol de DPP es por su experiencia en causas anteriores (36,5%), especialmente entre los menores (54,2%).

En un segundo plano, y a niveles menores, están “Por familiar/amigo” (13,7%), “En los tribunales” (13,5%) y “Medios de Comunicación” (12,6%),

Tabla 31: Medios a través de los cuales logró ese conocimiento

% Verticales	Total	TIPO DE ENTREVISTADO			VISITADO EN PRISIÓN	
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Si	No
BASE	827	78	614	135	594	233
Por causas anteriores	36,5	54,2	38,7	16,1	31,6	47,1
Por un familiar / amigo / conocido	13,7	11,0	13,3	17,1	15,9	8,9
En los tribunales	13,5	5,8	12,2	23,7	13,2	14,0
Medios de comunicación	12,6	3,7	14,4	10,5	13,5	10,6
A través de la policía	11,1	11,1	10,0	15,6	12,0	9,0
Por el abogado	8,9	10,3	8,7	8,8	10,2	6,1
En la audiencias anteriores	2,4	0,0	1,8	6,7	2,8	1,6
Vía Publica	1,3	1,3	1,1	2,2	1,8	0,4
Ministerio de Defensa	0,3	0,0	0,4	0,0	0,2	0,4
Por el defensor publico	0,3	0,3	0,1	1,2	0,3	0,3
Otros	0,1	0,0	0,2	0,0	0,1	0,1
Ninguno	0,1	0,0	0,1	0,0	0,1	0,0
No sabe / No responde	2,0	2,2	1,7	2,9	1,8	2,4

3.8.2.2 Entrevista con el abogado defensor

El 60% de los entrevistados señala haber tenido una entrevista con el abogado antes de la primera audiencia con el Juez de Garantía.

Por otra parte, un 15,1% de los imputados en prisión preventiva encuestados, declaran no haber tenido conversado con el abogado ni antes durante la audiencia donde se decretó su prisión preventiva.

Gráfico 40: Entrevista previa

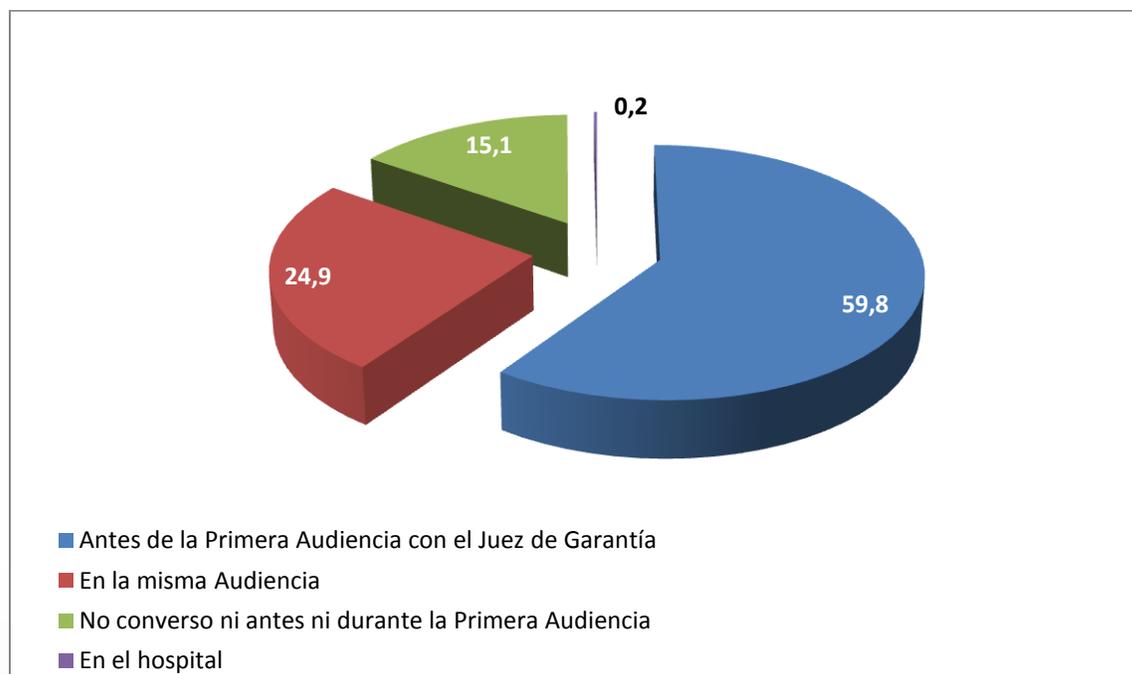


Tabla 32: Entrevista previa

% Verticales		BASE	Antes de la Primera Audiencia con el Juez de Garantía	En la misma Audiencia	No converso ni antes ni durante la Primera Audiencia	En el hospital
Total		1604	59,8	24,9	15,1	0,2
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	134	58,2	29,5	12,3	0,0
	Adultos Hombres	1198	60,1	24,3	15,3	0,3
	Adultos Mujeres	272	59,3	24,8	15,6	0,0
VISITADO EN PRISIÓN	Si	1157	60,9	26,4	12,4	0,3
	No	447	57,7	21,8	20,3	0,0

A los imputados en prisión preventiva 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 muestra el gráfico 41, la respuesta es que un 86,6% declara que si, Esta proporción es más baja entre los menores (70%).

Gráfico 41: Hubiera cambiado su situación de haber tenido entrevista previa (entre quienes declaran no haber tenido)

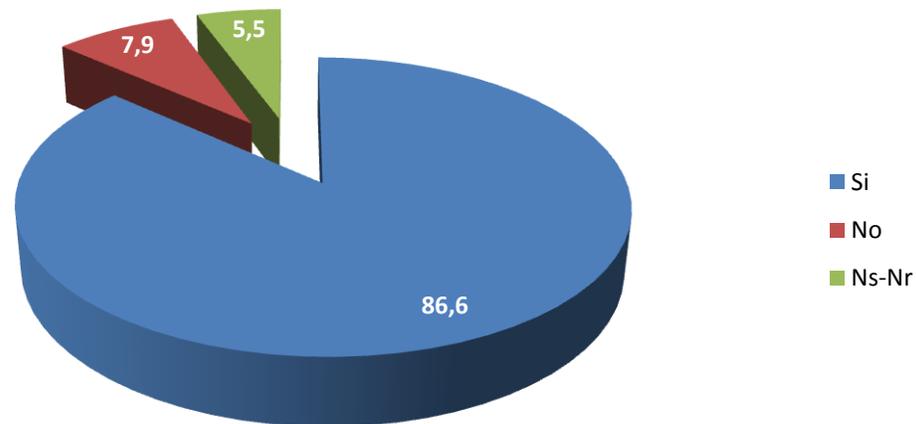


Tabla 33: Hubiera cambiado su situación de haber tenido entrevista previa (entre quienes declaran no haber tenido)

% Verticales		BASE	Si	No	Ns-Nr
Total		195	86,6	7,9	5,5
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	14	70,3	4,1	25,6
	Adultos Hombres	139	89,6	6,2	4,2
	Adultos Mujeres	42	81,2	16,2	2,6
VISITADO EN PRISIÓN	Si	126	84,3	8,4	7,3
	No	69	89,3	7,3	3,4

Entre quienes señalan que haber tenido entrevista previa hubiera cambiado su situación, las principales razones de estos son porque mejora la comunicación entre las partes (47,5%), podría haber ayudado con el caso (17,9%) y mejora el conocimiento de las causas (15,4%).

Tabla 34: Razones de por qué cambiaría o no su situación

% Verticales	Total	TIPO DE ENTREVISTADO			VISITADO EN PRISIÓN	
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Si	No
BASE	195	14	139	42	126	69
Falto comunicación entre las partes	45,7	33,5	46,0	49,4	45,6	45,8
Pudo haber ayudado / apoyado mas	17,9	27,1	16,2	21,1	19,1	16,5
Mejorar el Conocimiento de las Causas	15,4	18,8	15,6	13,3	10,5	21,4
Pudo haber sido diferente	11,7	6,1	13,5	6,8	15,6	7,1
Pudo haber dado orientación /pasos a seguir	11,3	4,8	12,3	10,0	12,2	10,2
La sentencia pudo ser diferente	4,0	24,4	2,2	2,3	4,0	3,9
El delito era grave / No se podía hacer nada	2,6	18,8	0,7	3,6	2,2	3,2
La situación sería la misma	2,0	4,1	1,7	2,3	1,1	3,0
El abogado no se presento	1,7	0,0	2,0	1,2	0,4	3,2
Hay buena defensa	0,9	0,0	0,6	2,3	1,6	0,0
Otros	0,6	0,0	0,5	1,2	0,4	0,8
No Sabe / No Responde	1,4	0,0	0,8	4,5	2,6	0,0

Por otra parte, los imputados en prisión preventiva que declaran si haber sostenido una entrevista previa, se les preguntó, si el abogado en la preparación de la defensa, les expuso una serie de temas, que son parte del protocolo. Tal como se muestra en el siguiente gráfico, los ítems mejor evaluados son “Le pregunto el motivo de la detención” (86) y “Le pregunto por los hechos y pruebas que Ud. Podía aportar” (74). Los ítems con los niveles más bajos de satisfacción fueron “Le pregunto por la estrategia de defensa” (-70,6) y “Le dio fecha de su juicio”(-67,8). La tabla 35 muestra que las imputadas adultas (mujeres) son mas criticas que los adultos hombres y menores en todos los ítems consultados.

Gráfico 42: Preparación de la defensa

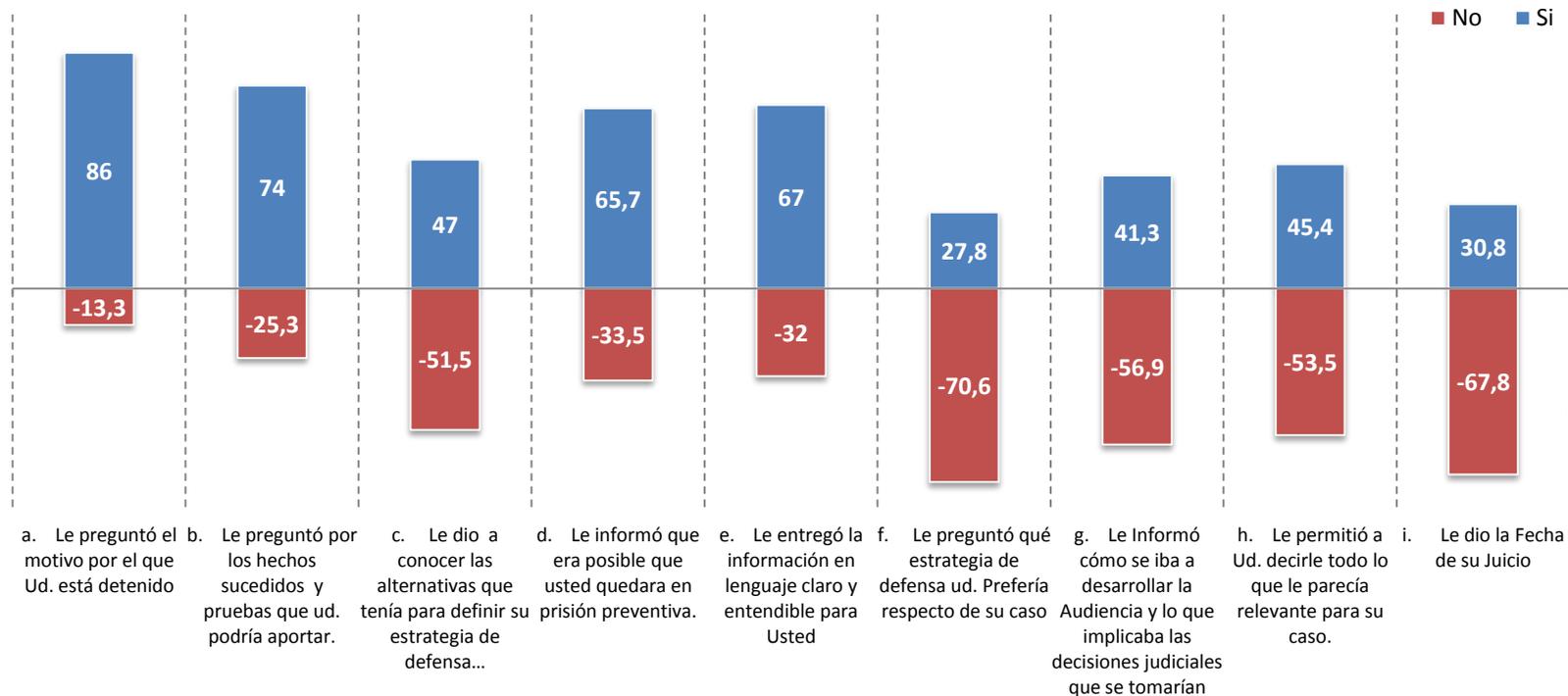
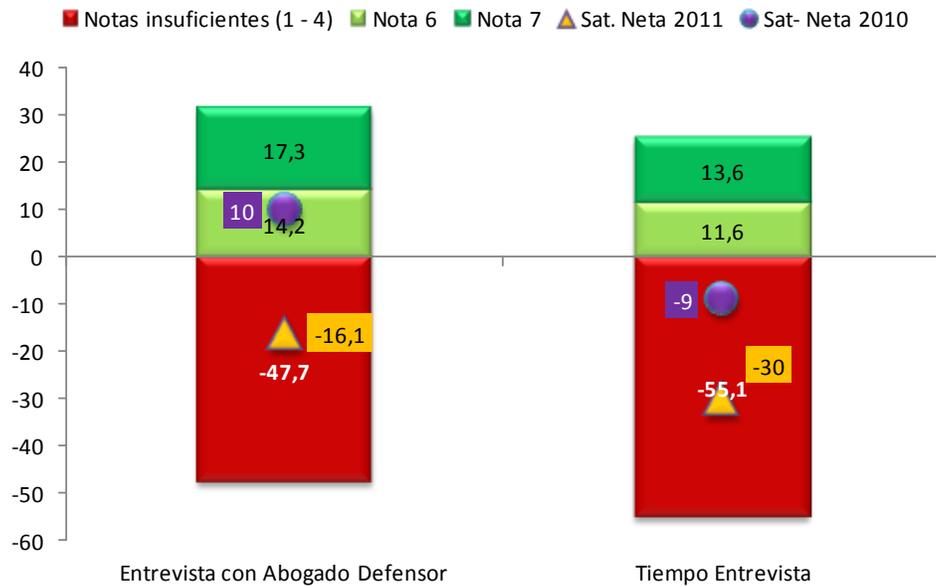


Tabla 35: Preparación de la defensa

% SI	Total	TIPO DE ENTREVISTADO			VISITADO EN PRISIÓN	
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Si	No
BASE	1409	120	1059	230	1031	378
a. Le preguntó el motivo por el que Ud. está detenido	86	95,1	86,1	80,7	86,2	85,5
b. Le preguntó por los hechos sucedidos y pruebas que ud. podría aportar.	74	80,5	76,5	60,3	75,1	71,7
c. Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir su estrategia de defensa...	47	57,5	46,1	45	49,2	42,2
d. Le informó que era posible que usted quedara en prisión preventiva.	65,7	68,9	65,6	64,5	67,7	61,5
e. Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted	67	71,8	69,9	52,7	69,8	61
f. Le preguntó qué estrategia de defensa ud. Prefería respecto de su caso	27,8	38,2	26,6	27,2	31,5	19,7
g. Le Informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían	41,3	53,8	41,9	32,2	45,3	32,6
h. Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso.	45,4	60,2	45,2	37,9	48,6	38,3
i. Le dio la Fecha de su Juicio	30,8	38,8	31,7	22,9	31,8	28,6

En general el nivel de satisfacción neta con la entrevista sostenida con el Defensor es muy baja (-16 puntos). La satisfacción con el tiempo de duración de la entrevista es aún más baja (-30 puntos).

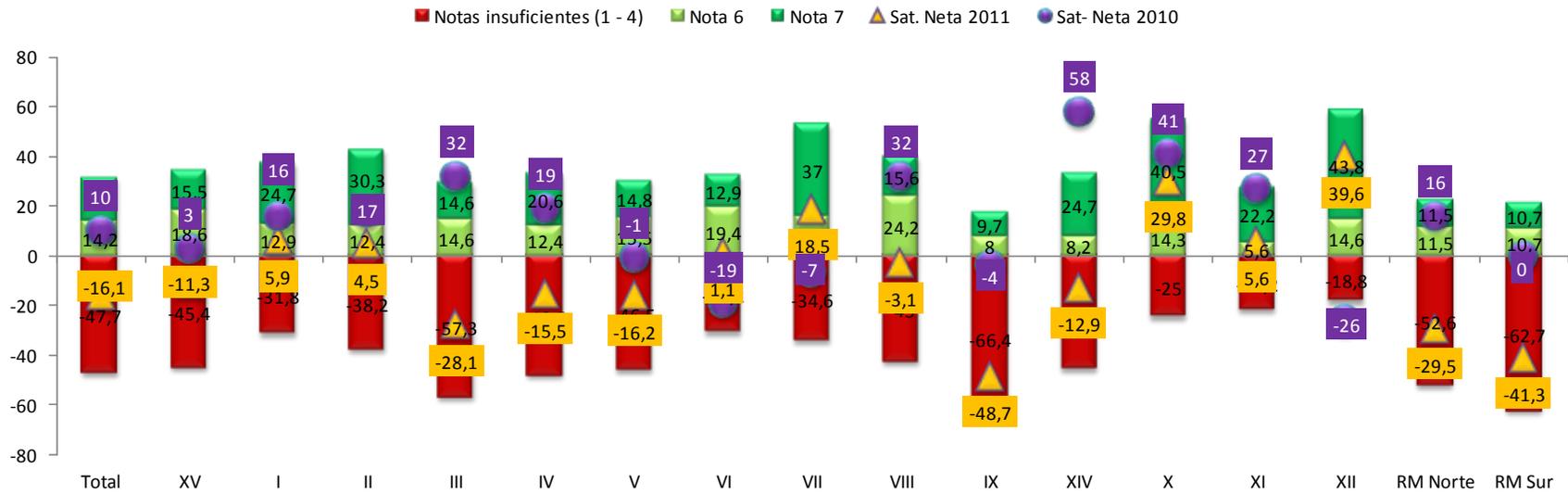
Gráfico 43: Satisfacción Dimensión Entrevista con el Defensor y Tiempo de Duración de la Entrevista.



Los niveles de satisfacción respecto de la entrevista con el Defensor son bajos en todas las regiones del país. Las regiones con niveles de satisfacción más cercanos al estándar de 65 puntos son Magallanes (39,6), Los Lagos (29,8) y Maule (18,5). En comparación con 2010, Magallanes y Maule sube considerablemente sus niveles de satisfacción neta mientras que Los Lagos baja su puntaje de satisfacción esta dimensión.

Las regiones con los niveles más bajos de satisfacción son La Araucanía (-48,7), Atacama (-28,1) y Metropolitana (-35,4). Todas estas regiones bajan sus niveles de satisfacción en relación a 2010.

Gráfico 44: Satisfacción Dimensión Entrevista con el Defensor según Región



3.8.2.3 Desarrollo de la audiencia

Respecto al desarrollo de la audiencia, un 59,5% de los encuestados de Prisión Preventiva opinan que el Abogado no tenía los antecedentes suficientes sobre su causa. Esta proporción es menor entre los menores (44,9%) y mayor entre quienes no han sido visitados por abogado (65,5%),

Gráfico 45: Antecedentes suficientes

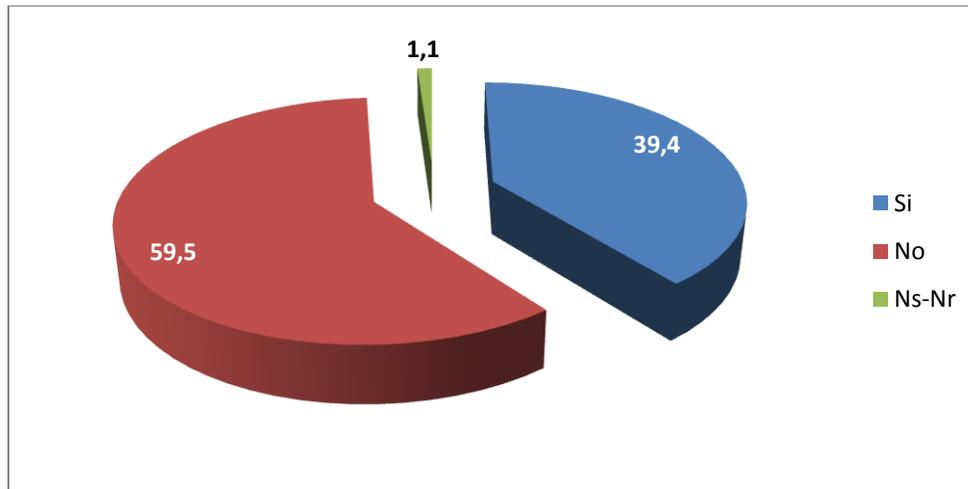


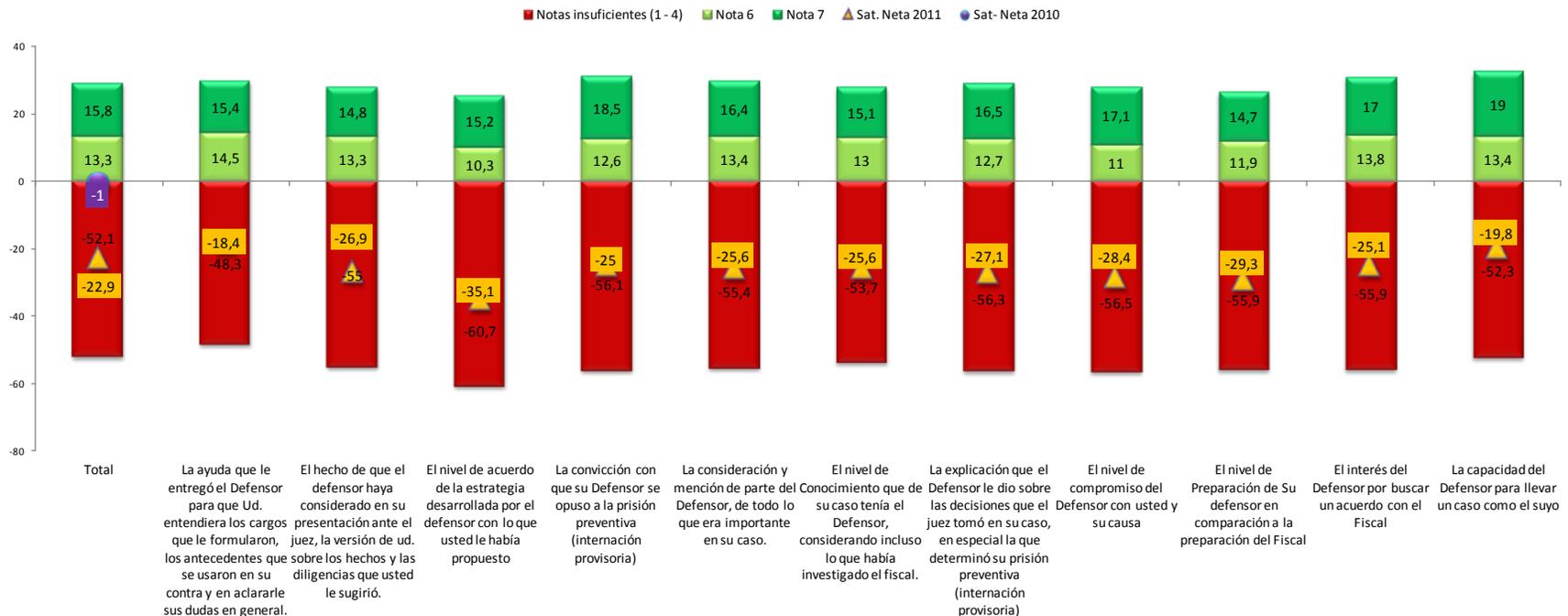
Tabla 36: Antecedentes suficientes

% Verticales		BASE	Si	No	Ns-Nr
Total		1604	39,4	59,5	1,1
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	134	52,9	44,9	2,2
	Adultos Hombres	1198	38,0	61,1	1,0
	Adultos Mujeres	272	38,2	60,8	0,9
VISITADO EN PRISIÓN	Si	1157	42,1	56,5	1,5
	No	447	34,2	65,5	0,3

El gráfico 46 muestra los niveles de satisfacción neta con el desempeño del Defensor durante la audiencia. El nivel de satisfacción global es negativo, alcanzando los -23 puntos.

En el gráfico además se puede observar que los niveles de satisfacción neta son negativos para cada uno de los ítem s considerados en esta dimensión, los que van desde -35, en el nivel de acuerdo de la estrategia desarrollada con lo propuesto por el imputado, a -18,4 en la ayuda que le entregó el defensor para que entendiera los cargos y antecedentes.

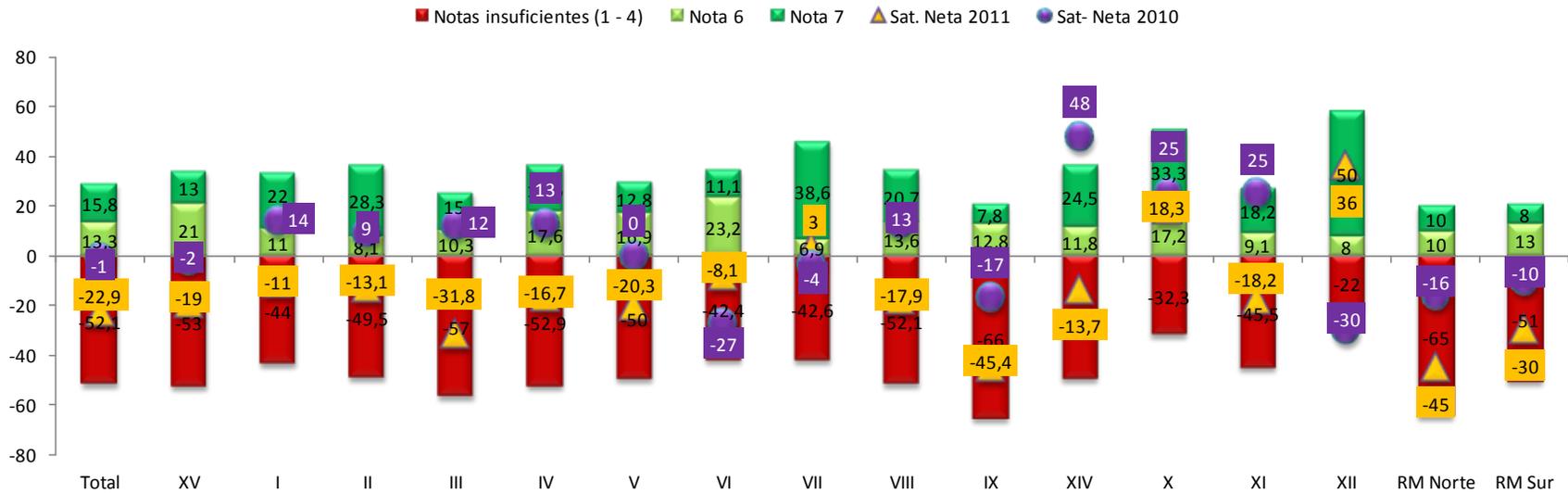
Gráfico 46: Satisfacción Dimensión desempeño del Defensor en la Audiencia



A nivel regional, se aprecia que las únicas regiones con niveles de satisfacción positivos, aun cuando muy por debajo del estándar, son las regiones de Magallanes (36), Los Lagos (18,3) y Maule (3). Todas ellas mejoraron sus niveles de satisfacción en relación a 2010.

Las regiones con los niveles más bajos de satisfacción son Araucanía, Atacama y Metropolitana. Todas ellas bajaron sus niveles de satisfacción respecto de 2010.

Gráfico 47: Satisfacción Dimensión desempeño del Defensor en la Audiencia según Región



La opinión, respecto de si cambiaría su evaluación sobre el abogado si no estuviera en prisión preventiva es respondida afirmativamente por el 50% de los imputados. Este porcentaje es significativamente mayor (63,4%) entre los menores.

Gráfico 48: Cambio de nota al abogado si no estuviera en prisión preventiva

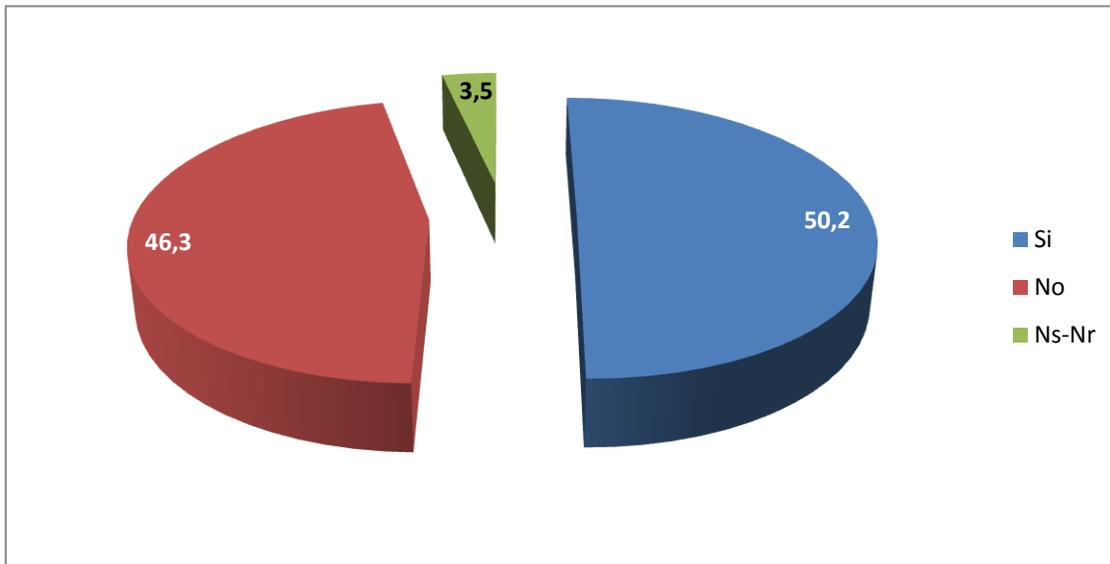


Tabla 37: Cambio de nota al abogado si no estuviera en prisión preventiva

% Verticales		BASE	Si	No	Ns-Nr
Total		1604	50,2	46,3	3,5
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	134	63,4	36,2	0,4
	Adultos Hombres	1198	47,5	48,6	3,9
	Adultos Mujeres	272	54,4	42,1	3,5
VISITADO EN PRISIÓN	Si	1157	48,9	47,6	3,5
	No	447	52,9	43,7	3,4

3.8.2.4 Actuación posterior a la audiencia

Un 52% de los imputados señala que su abogado sigue siendo el mismo que lo representó en primera audiencia. En el caso de los menores, sin embargo, esta cifra es de un 46,6%.

Al comparar según ha sido o no visitado por el abogado, se aprecian diferencias importantes. Mientras la mayoría (65%) de quienes han sido visitados por el abogado señalan que su abogado es el mismo, la mayor proporción (46%) de quienes no han sido aun visitados por el abogado señalan que el abogado cambió.

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 (27,5 %) que entre quienes si la tuvieron (0,6%).

Gráfico 49: Actual abogado en 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?

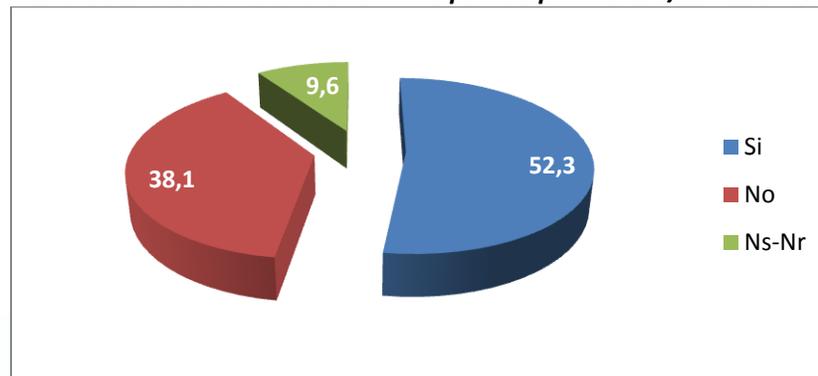


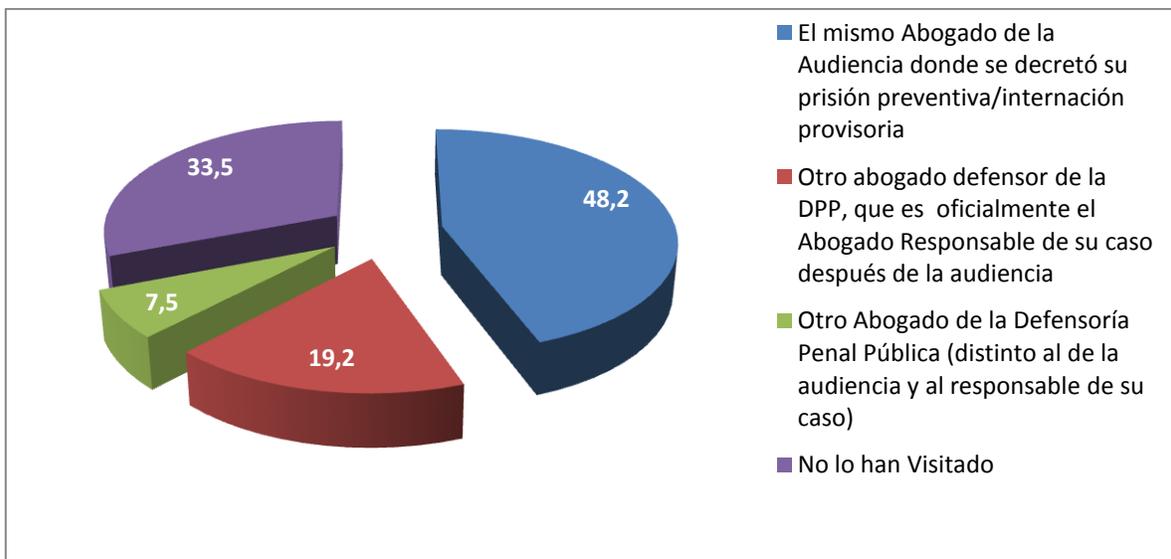
Tabla 38: Actual abogado en prisión preventiva

% Verticales		BASE	Si	No	Ns-Nr
Total		1604	52,3	38,1	9,6
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	134	46,6	50,8	2,6
	Adultos Hombres	1198	52,1	35,4	12,5
	Adultos Mujeres	272	56	42,6	1,3
VISITADO EN PRISIÓN	Si	1157	65,9	33,5	0,6
	No	447	25,3	47,3	27,5

Al ser consultados por el abogado DPP que los ha visitado, el 48% de los entrevistados señala que es el mismo de la audiencia mientras que el 27% señala haber sido por otro tipo de abogados, sea un nuevo responsable de su caso (19%) u otro abogado que no es ni el mismo de la audiencia ni un nuevo responsable (7,5%).

Gráfico 50: Visitas desde que está en prisión preventiva

¿Quién de las siguientes personas de la DPP que le voy a nombrar lo ha visitado desde que está en prisión preventiva?:



La tabla 39 muestra esta información desagregada por tipo de entrevistado, número de vistas y duración promedio de las entrevistas. Podemos observar que los tres tipos de imputados han sido visitados en proporción similar por cada tipo de abogado, que en promedio han recibido 4 visitas, cuyos tiempo de duración son entre 10 y 12 minutos.

La excepción son los menores, que han sido visitados por abogados que no son los responsables de su causa en tasas (15%) que duplican la de los adultos (7%). Cuando este es el caso, el promedio de visitas (2) es la mitad del promedio adulto (4).

Tabla 39: Visitas desde que está en prisión preventiva

El mismo Abogado de la Audiencia ...		BASE	%	N° Visitas Promedio	Duración Promedio
Total		1604	48,2	4	10
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	134	42,5	5	11
	Adultos Hombres	1198	46,9	4	10
	Adultos Mujeres	272	56,6	4	10
VISITADO EN PRISIÓN	Si	1157	72,6	4	10
Otro abogado defensor de la DPP...		BASE	%	N° Visitas Promedio	Duración Promedio
Total		1604	19,2	4	10
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	134	22,8	4	9
	Adultos Hombres	1198	17,7	3	10
	Adultos Mujeres	272	23,6	4	10
VISITADO EN PRISIÓN	Si	1157	28,9	4	10
Otro Abogado de la Defensoría Penal Pública...		BASE	%	N° Visitas Promedio	Duración Promedio
Total		1604	7,5	4	12
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	134	15,3	2	13
	Adultos Hombres	1198	6,4	4	11
	Adultos Mujeres	272	7,6	3	12
VISITADO EN PRISIÓN	Si	1157	11,2	4	12

Entre los imputados que han sido visitados, un 51,2% opina que no es adecuada la cantidad de visitas que ha recibido. Este porcentaje es levemente mayor entre las adultas mujeres (54,7%).

Gráfico 51: Opinión de la cantidad de visitas

¿Le ha parecido adecuada esa cantidad de visitas?

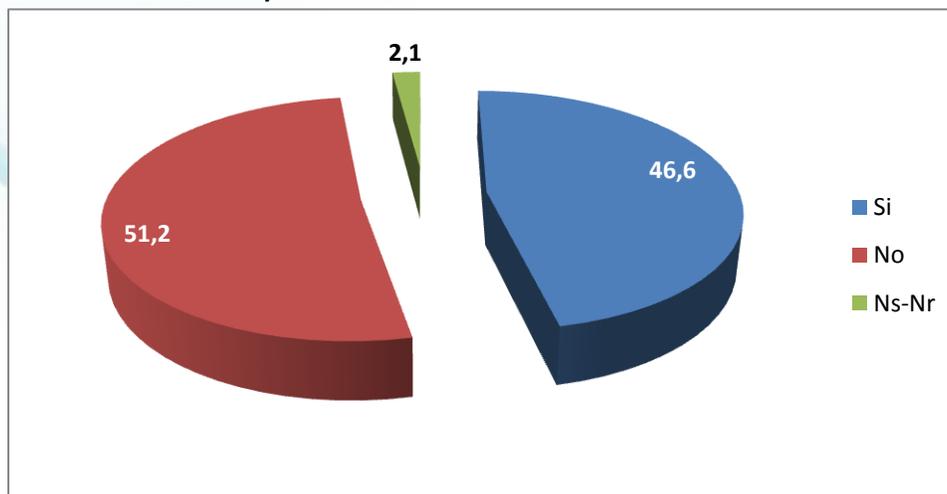


Tabla 40: Opinión de la cantidad de visitas

% Verticales		BASE	Si	No	Ns-Nr
Total		1157	46,6	51,2	2,1
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	98	50,5	47,4	2
	Adultos Hombres	836	46,9	50,8	2,3
	Adultos Mujeres	223	43,7	54,7	1,7
VISITADO EN PRISIÓN	Si	1157	46,6	51,2	2,1
	No	-	-	-	-

Entre los imputados que han recibido visitas, un 53,7%% de ellos declaran que se les informó la frecuencia de visitas, este porcentaje es significativamente mayor (71,8%) entre los menores.

Gráfico 52: Información sobre frecuencia de visitas

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

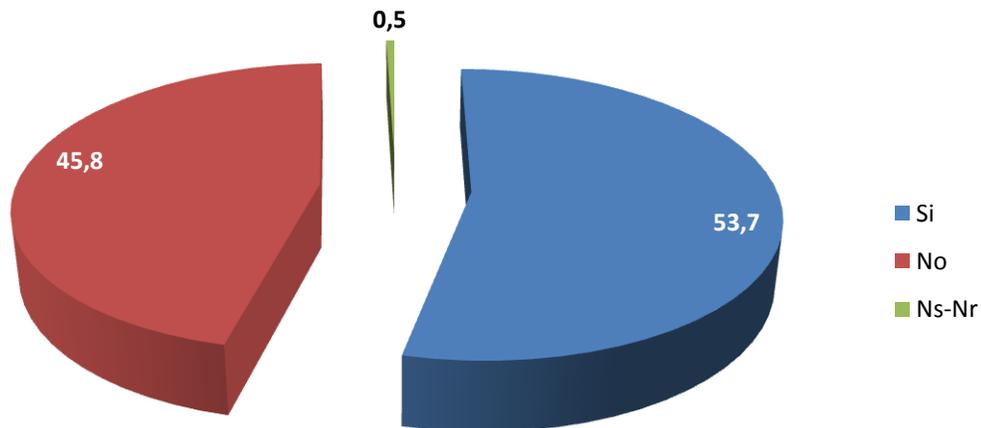


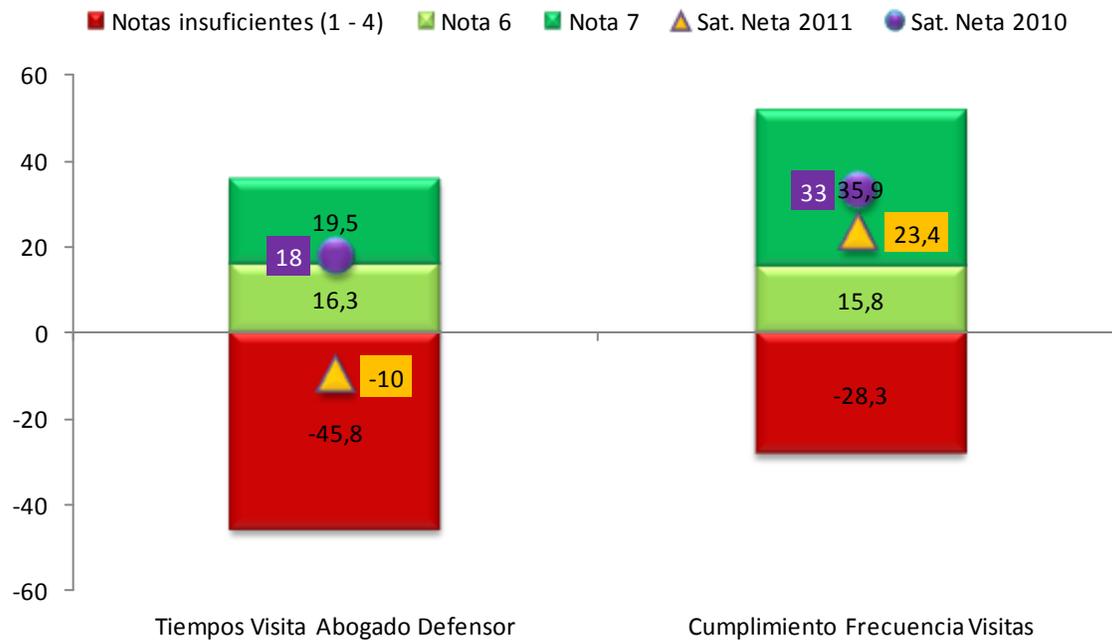
Tabla 41: Información sobre frecuencia de visitas

% Verticales		BASE	Si	No	Ns-Nr
Total		1157	53,7	45,8	0,5
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	98	71,8	27,1	1,1
	Adultos Hombres	836	51	48,4	0,6
	Adultos Mujeres	223	54,2	45,8	0,0
VISITADO EN PRISIÓN	Si	1157	53,7	45,8	0,5
	No	-	-	-	-

El gráfico 53 muestra que los niveles de satisfacción con la frecuencia de las visitas (23,4) son positivos, pero muy por debajo del estándar y menores a los obtenidos en la medición 2010.

Respecto de los tiempos de las visitas, los niveles de satisfacción son negativos y casi 30 puntos menores que en 2010.

Gráfico 53: 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 52,8% cree que los perjudica.

Gráfico 54: Opinión sobre la visita de más de un abogado

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

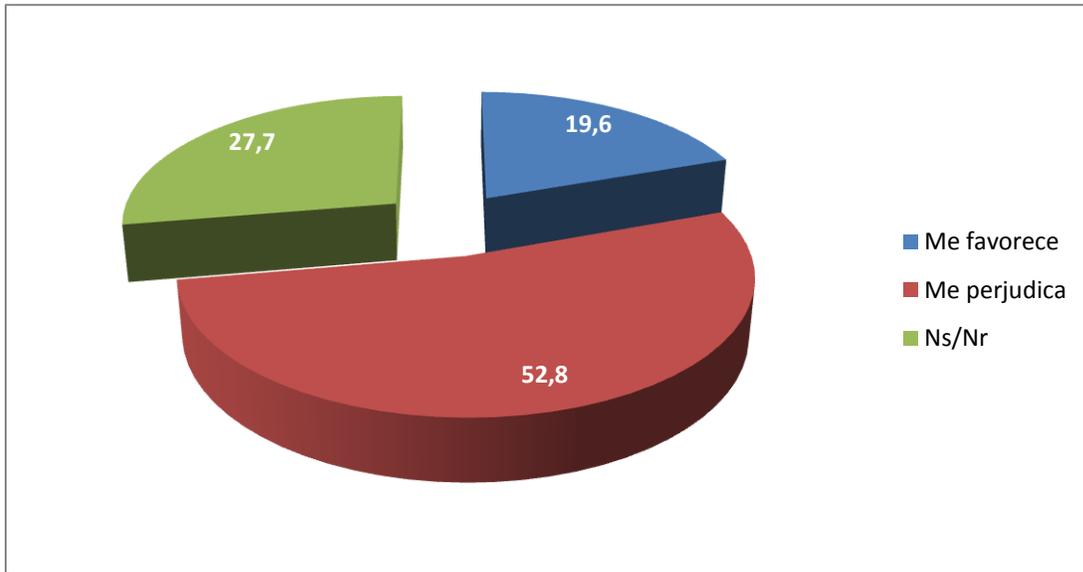


Tabla 42: Opinión sobre la visita de más de un abogado

% Verticales		BASE	Me favorece	Me perjudica	Ns/Nr
Total		132	19,6	52,8	27,7
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	15	16,7	27,4	55,9
	Adultos Hombres	84	21,4	59,9	18,8
	Adultos Mujeres	33	16,8	49,8	33,4
VISITADO EN PRISIÓN	Si	132	19,6	52,8	27,7
	No	-	-	-	-

Las condiciones de privacidad están en el 79% de las ocasiones, esta cifra llega a 96,4% cuando se trata de menores de edad.

Gráfico 55: Condiciones de privacidad de las visitas del abogado

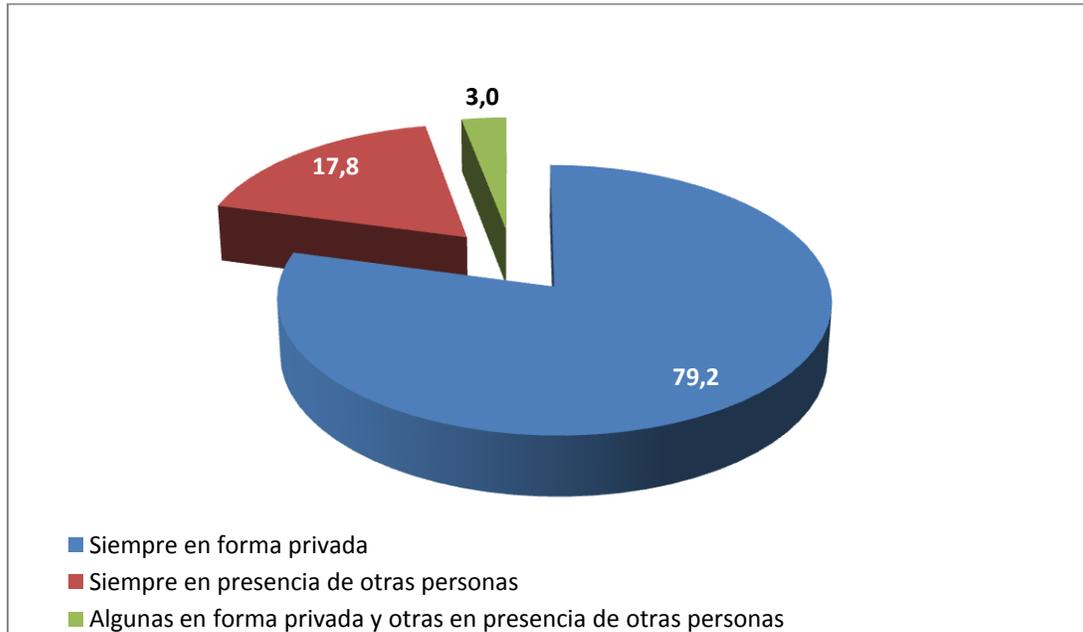


Tabla 43: Condiciones de privacidad de las visitas del abogado

% Verticales		BASE	Siempre en forma privada	Siempre en presencia de otras personas	Algunas en forma privada y otras en presencia de otras personas
Total		1157	79,2	17,8	3,0
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	98	96,4	1,8	1,8
	Adultos Hombres	836	79,6	18	2,5
	Adultos Mujeres	223	69,7	24,9	5,3
VISITADO EN PRISIÓN	Si	1157	79,2	17,8	3,0
	No	-			

El gráfico 56 muestra, la respuesta de los imputados, respecto de si el abogado que lo visitó en prisión preventiva hizo o no una serie de actividades. Las de mayor cumplimiento son “preguntar por los hechos” (72,3%) y “informar de por qué se decretó la prisión preventiva” (74,7%).

Las actividades con la menor frecuencia fueron “Le pregunto su opinión para elegir la alternativa más adecuada” (43,2%) y “Usted le ha sugerido ideas para llevar adelante la investigación (54,1%).

Todas las actividades consultadas han sido realizado con mayor frecuencia entre los menores.

Gráfico 56: Cumplimiento de Actividades del Abogado en Visita

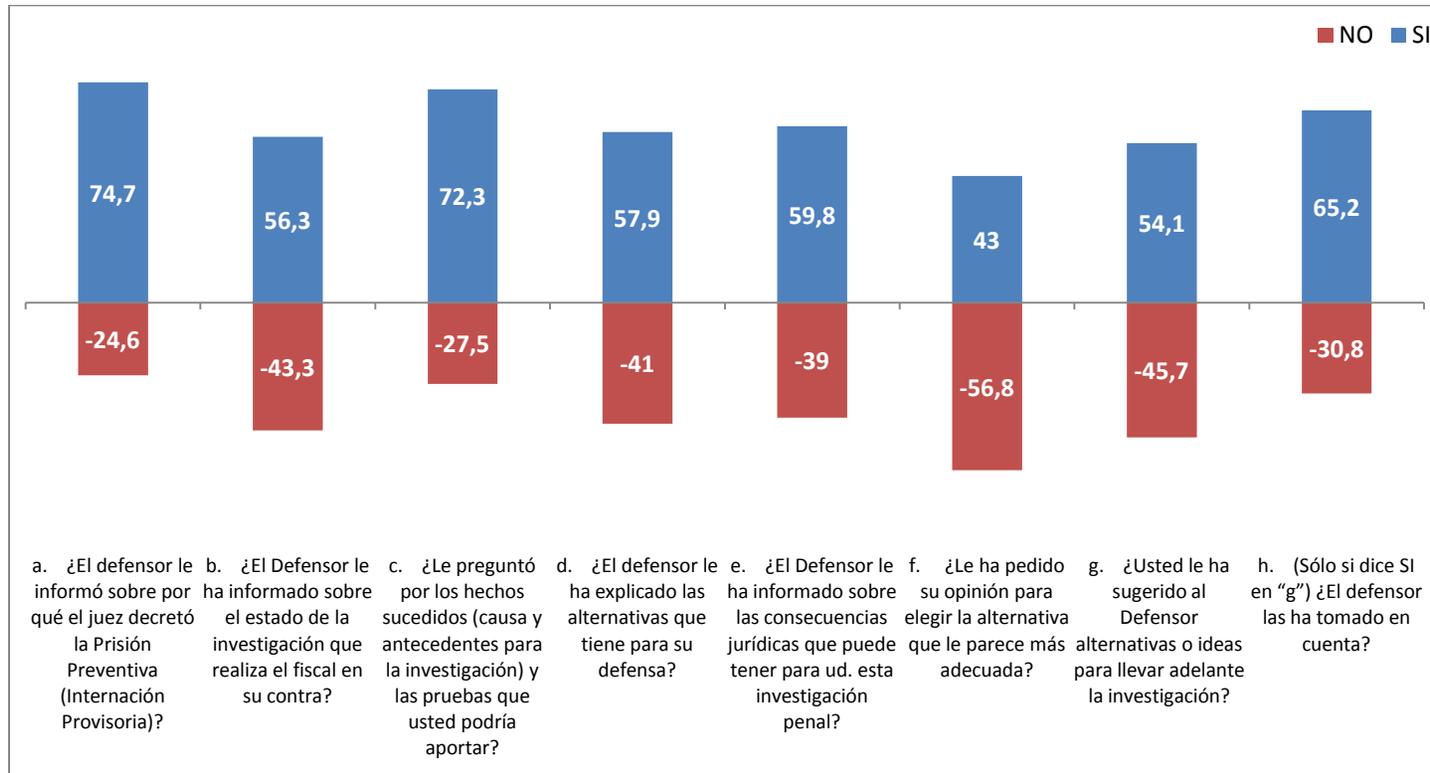


Tabla 44: Cumplimiento de Actividades del Abogado en Visita

% Verticales SI	Total	TIPO DE ENTREVISTADO			VISITADO EN PRISIÓN
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Si
BASE	1157	98	836	223	1157
a. ¿El defensor le informó sobre por qué el juez decretó la Prisión Preventiva (Internación Provisoria)?	74,7	85,7	74,1	71,3	74,7
b. ¿El Defensor le ha informado sobre el estado de la investigación que realiza el fiscal en su contra?	56,3	71,9	53,9	57,1	56,3
c. ¿Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y las pruebas que usted podría aportar?	72,3	82,5	73,8	62,5	72,3
d. ¿El defensor le ha explicado las alternativas que tiene para su defensa?	57,9	78,8	56,2	53,8	57,9
e. ¿El Defensor le ha informado sobre las consecuencias jurídicas que puede tener para ud. esta investigación penal?	59,8	60,5	60,4	57	59,8
f. ¿Le ha pedido su opinión para elegir la alternativa que le parece más adecuada?	43	58,1	42,3	37,8	43
g. ¿Usted le ha sugerido al Defensor alternativas o ideas para llevar adelante la investigación?	54,1	54,6	53,6	55,5	54,1
BASE	686	57	485	144	686
h. (Sólo si dice SI en "g") ¿El defensor las ha tomado en cuenta?	65,2	82,8	61,7	68,3	65,2

Respecto de la actuación del imputado en las visitas, sólo un 16,7% de ellos ha hecho alguna solicitud (3,6% entre los menores). Por otra parte un 51,5% declara que ha logrado obtener la información que necesitaba y un 62% dice que ha logrado plantear sus dudas y peticiones.

Gráfico 57: Cumplimiento de Actividades por parte del Imputado con las visitas

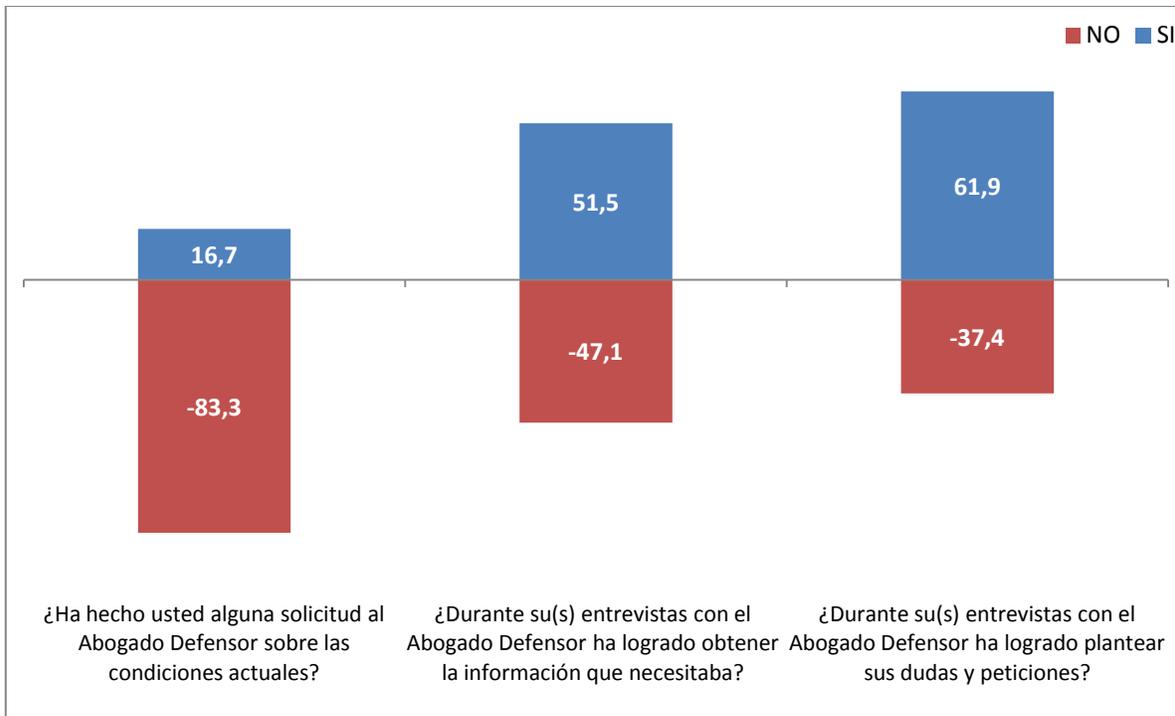


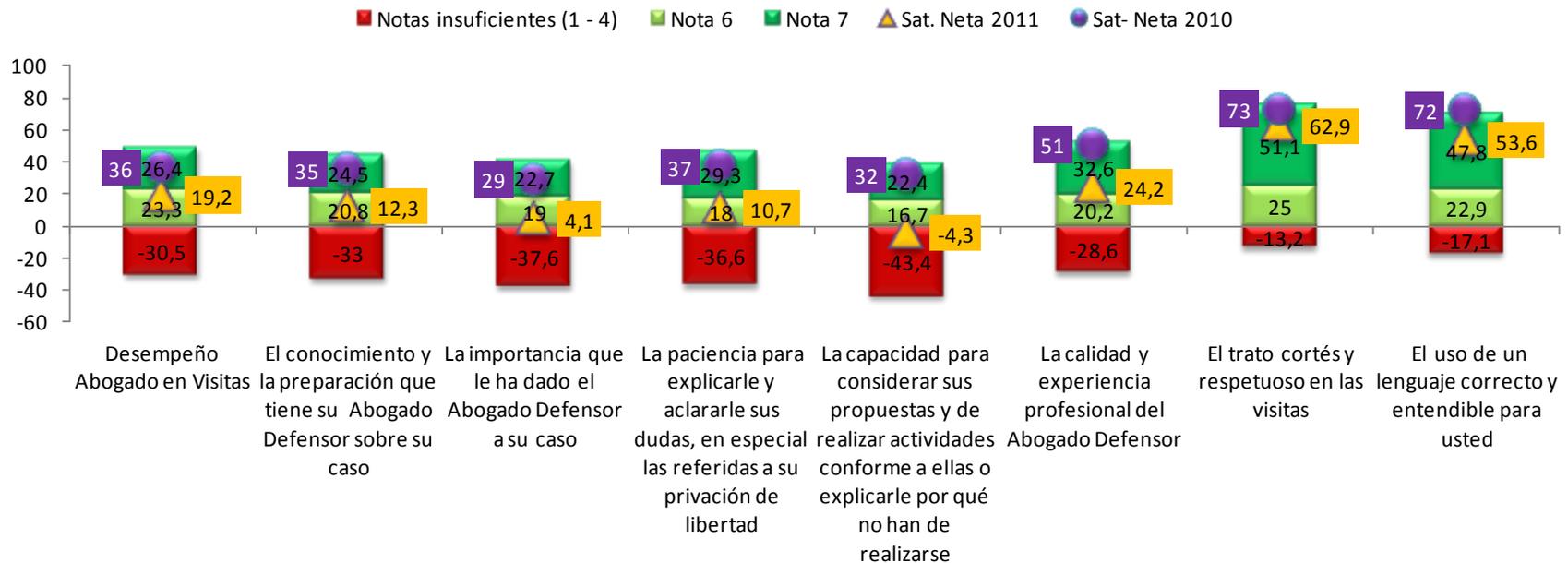
Tabla 45: Cumplimiento de Actividades por parte del Imputado con las visitas

% Verticales SI		BASE	¿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		1157	16,7	51,5	61,9
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	98	3,6	65,7	78,9
	Adultos Hombres	836	17,4	51,3	60,8
	Adultos Mujeres	223	20,3	45,3	57,5

El gráfico 58 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 está por debajo del estándar de calidad, con un puntaje de sólo 19,2.

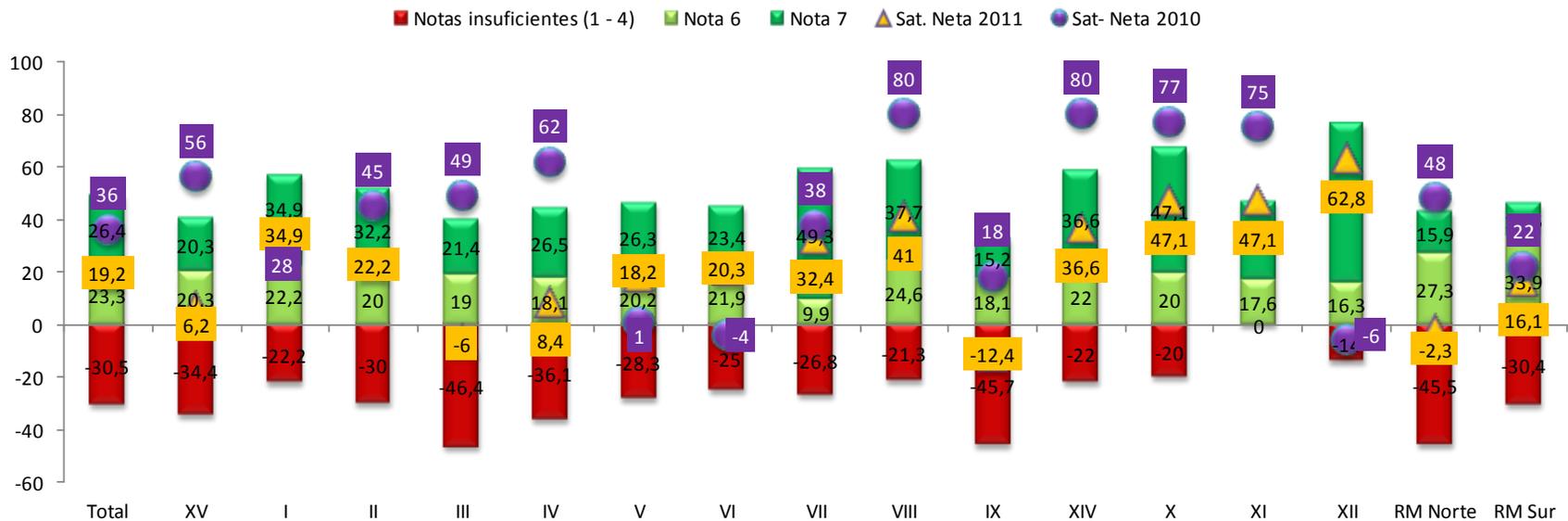
Los atributos específicos mejor evaluados son “el trato cortés y respetuoso” (62,9) y “el uso de un lenguaje correcto y entendible” (53,6).

Gráfico 58: 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 (62,8), que subió significativamente su nivel de satisfacción en comparación con 2010, y Los Lagos y Aysén, ambas con 47,1 puntos, lo que sin embargo, es una baja en comparación a 2010.

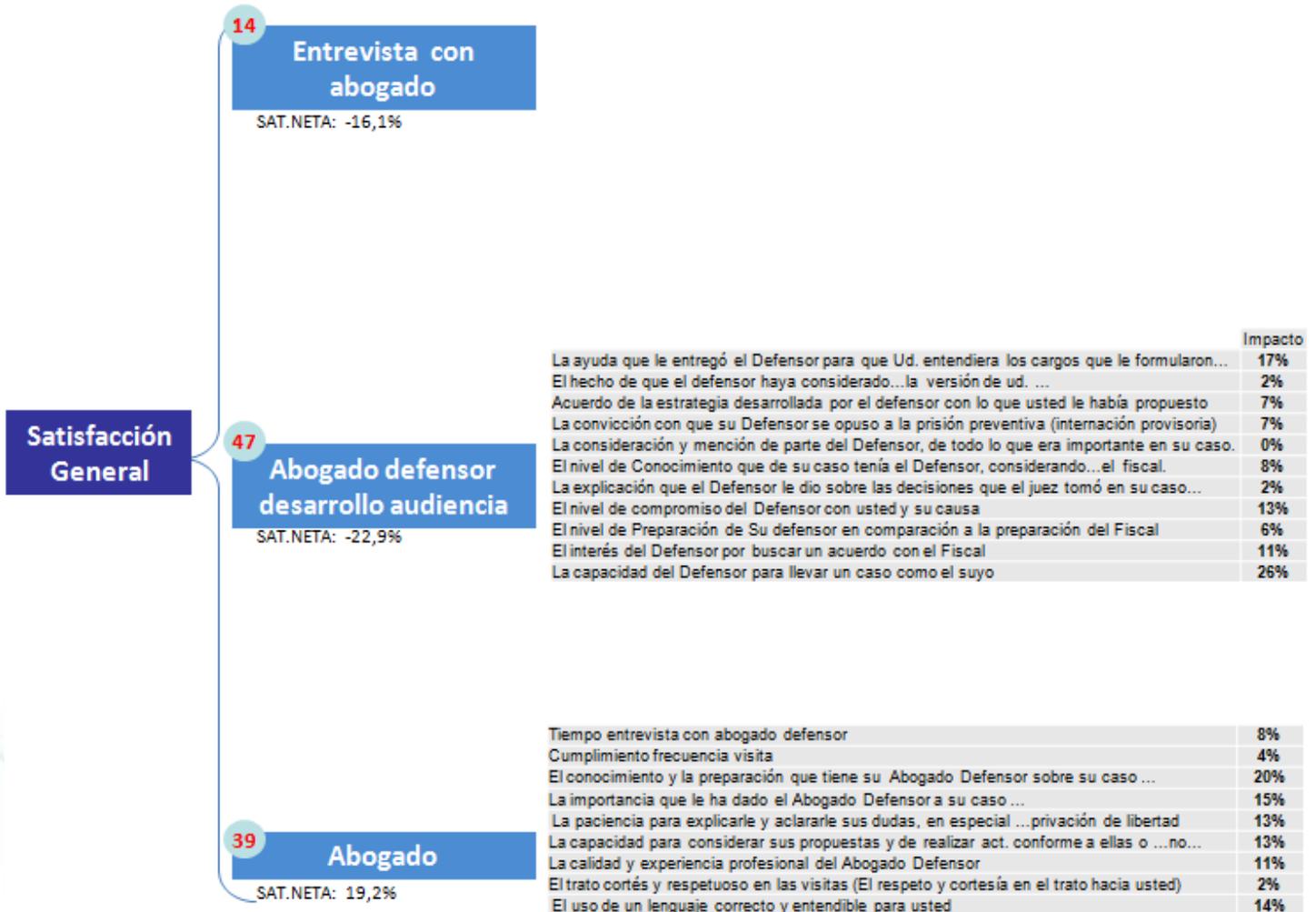
Gráfico 59: Satisfacción Dimensión desempeño del Defensor en la Visita según Región



i. Activa Track Sat

En el caso de prisión preventiva, el modelo propuesto, a nivel global, es:

Modelo General Prisión Preventiva

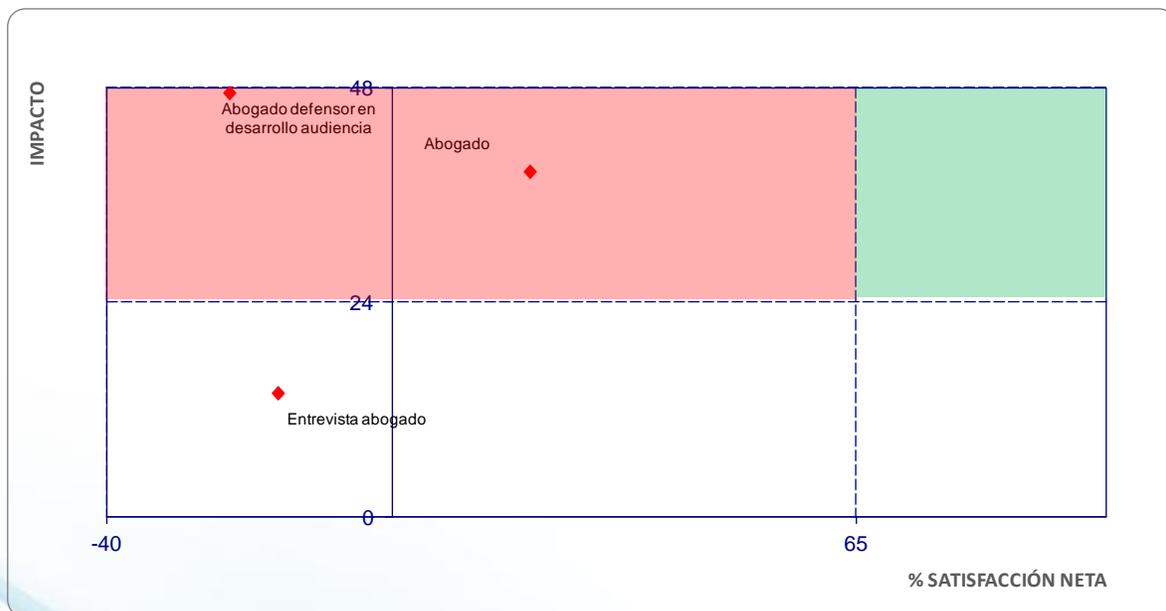


Se puede apreciar que el nivel de satisfacción global con el servicio de la DPP, en caso de imputados con prisión preventiva, depende principalmente del desempeño del abogado defensor durante la audiencia (47%) seguido del desempeño del abogado durante las visitas (39%). La entrevista con el abogado tiene una importancia de 14% en la determinación de los niveles de satisfacción global.

ii. Mapas de Fortalezas y Debilidades

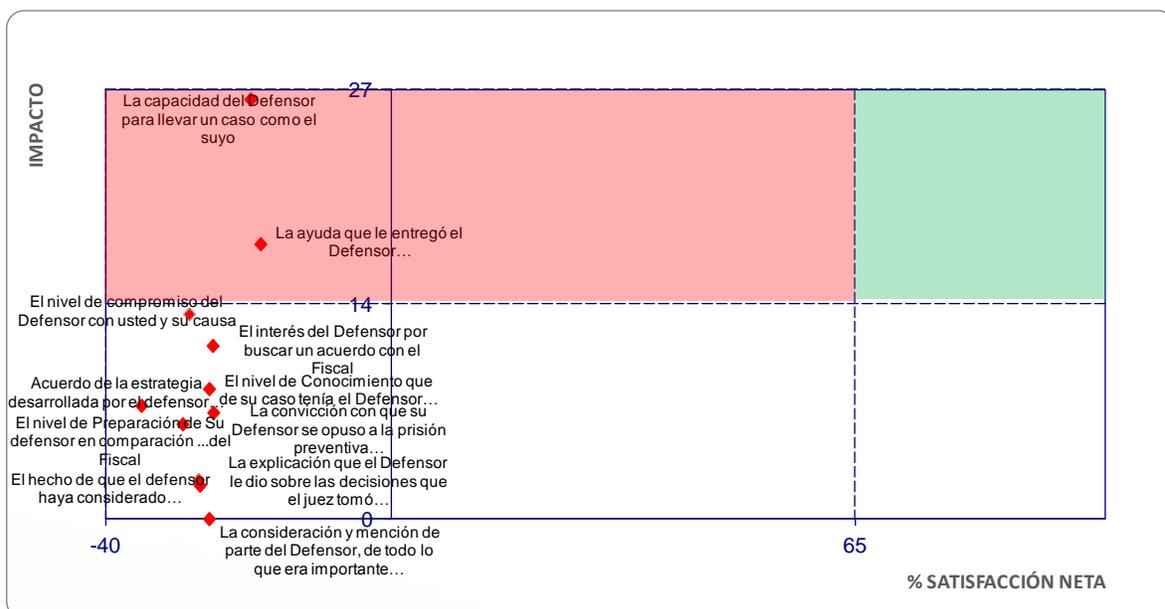
Al posicionar en un mapa de fortalezas y debilidades las dimensiones que definen los niveles de satisfacción global con el servicio de la DPP, podemos observar claramente que las tres dimensiones consideradas están bajo el estándar de calidad (punto 65 en el eje X). Al mismo tiempo, podemos ver que dado el impacto que tienen en la satisfacción global, las dimensiones Desempeño durante la audiencia y Desempeño durante las visitas debieran ser los focos prioritarios de mejora.

Gráfico 60: Mapa General de Prisión Preventiva



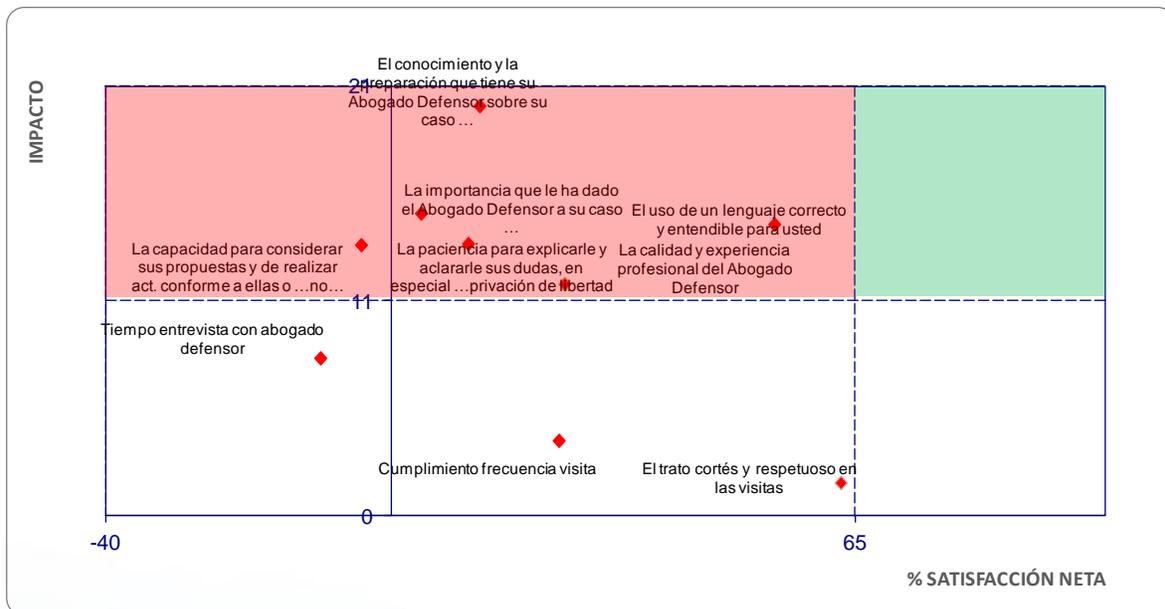
Al analizar en detalle la dimensión Desempeño durante la audiencia, que la satisfacción neta en cada uno de los atributos medidos, está bajo el estándar de calidad de 65 puntos. Sin embargo, dado que su impacto es mayor al esperado, los focos prioritarios de mejora debieran ser la “percepción acerca de la capacidad del Defensora para llevar un caso como el suyo” y “la ayuda que le dio el Defensor para que Ud. entendiera los cargos formulados”.

Gráfico 61: Mapa General “Desempeño durante Audiencia”



Al analizar la dimensión Desempeño del abogado durante las visitas, se observa que al igual que en la otra dimensión, todos los atributos están bajo el estándar de calidad. La mayoría de ellos esta, además, en el cuadrante de alto impacto por lo que su priorización es más compleja. Sin embargo, considerando los niveles de impacto y satisfacción, se recomienda focalizar los aspectos de “conocimiento y preparación sobre el caso”, “importancia dada por el abogado al caso” y “la capacidad para considerar sus propuestas y actuar conforme a ellas”

Gráfico 62: 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 46: 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 abogado	-16,1	-29,5	-41,3	-11,3	5,9	4,5	-28,1	-15,5	-16,2	1,1	18,5	-3,1	-48,7	29,8	-12,9	5,6	39,6
Abogado defensor en desarrollo audiencia	-22,9	-45	-30	-19	-11	-13,1	-31,8	-16,7	-20,3	-8,1	3	-17,9	-45,4	18,3	-13,7	-18,2	36
Abogado	19,2	-2,3	16,1	6,2	34,9	22,2	-6	8,4	18,2	20,3	32,4	41	-12,4	47,1	36,6	47,1	62,8

Tabla 47: 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
La ayuda que le entregó el Defensor...	-18,4	-37	-30	-11	3	-3	-25,2	-17,6	-14,9	-20,2	5,9	-11,4	-36,2	26,9	-14,7	-4,5	40
El hecho de que el defensor haya considerado...	-26,9	-52	-33	-11	-16	-14,1	-32,7	-14,7	-25,7	-21,2	-11,9	-22,9	-43,3	18,3	-12,7	-4,5	40
Acuerdo de la estrategia desarrollada por el defensor...	-35,1	-61	-52	-22	-14	-12,1	-34,6	-15,7	-31,8	-27,3	-5	-27,9	-59,6	16,1	-21,6	-31,8	32
La convicción con que su Defensor se opuso a la prisión preventiva...	-25	-36	-27	-22	-20	-13,1	-25,2	-20,6	-30,4	-27,3	-14,9	-17,1	-46,8	11,8	-23,5	-18,2	34
La consideración y mención de parte del Defensor, de todo lo que era importante...	-25,6	-44	-32	-17	-12	-9,1	-29	-17,6	-29,1	-19,2	-7,9	-18,6	-48,9	9,7	-13,7	-9,1	36
El nivel de Conocimiento que de su caso tenía el Defensor...	-25,6	-36	-35	-19	-11	-9,1	-36,4	-18,6	-27,7	-20,2	-5,9	-18,6	-56,7	11,8	-19,6	4,5	32
La explicación que el Defensor le dio sobre las decisiones que el juez tomó...	-27,1	-52	-31	-18	-10	-13,1	-36,4	-16,7	-28,4	-24,2	-7,9	-15,7	-52,5	8,6	-25,5	-9,1	52
El nivel de compromiso del Defensor con usted y su causa	-28,4	-54	-48	-19	-16	-8,1	-34,6	-15,7	-24,3	-15,2	-2	-13,6	-41,1	16,1	-19,6	4,5	48
El nivel de Preparación de Su defensor en comparación ...del Fiscal	-29,3	-48	-50	-23	-23	1	-39,3	-15,7	-26,4	-18,2	-4	-12,9	-51,8	15,1	-20,6	4,5	32
El interés del Defensor por buscar un acuerdo con el Fiscal	-25,1	-42	-35	-19	-12	-11,1	-34,6	-24,5	-20,9	-20,2	-5	-19,3	-44	17,2	-16,7	-22,7	40
La capacidad del Defensor para llevar un caso como el suyo	-19,8	-38	-35	-11	-9	-8,1	-32,7	-15,7	-12,2	-16,2	0	-5,7	-34,8	25,8	-14,7	-18,2	46

Tabla 48: Atributos dimensión “Abogado” según regiones

	Nacional	RM Norte	RM Sur	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIV	XI	XII
Tiempo entrevista con abogado defensor	-10	-43,2	-37,5	-14,1	9,5	0	-21,4	4,8	-18,2	3,1	21,1	13,9	-39	57,1	23,2	11,8	48,8
Cumplimiento frecuencia visita	23,4	4,8	-6,7	43,2	36,7	21,6	30,8	38,5	31,3	12,5	48,8	45,8	-17,4	65,3	45,6	9,1	64,7
El conocimiento y la preparación que tiene su Abogado Defensor sobre su caso...	12,3	-9,1	12,5	4,7	22,2	10,1	-13,1	6	14,2	28,1	36,6	23,8	-23,8	35,6	32,9	35,2	48,9
La importancia que le ha dado el Abogado Defensor a su caso ...	4,1	-15,9	5,4	-1,6	9,6	6,6	-22,7	1,2	1	18,7	25,3	16,4	-33,4	30,1	25,7	17,6	53,5
La paciencia para explicarle y aclararle sus dudas, en especial ...privación de libertad	10,7	-25	10,7	6,2	20,7	12,1	-19,1	8,4	7,1	31,3	26,7	34,4	-27,6	37,2	30,5	35,2	62,8
La capacidad para considerar sus propuestas y de realizar act. conforme a ellas o ...no...	-4,3	-31,8	-21,4	0	14,3	3,4	-23,9	7,2	-6	17,2	18,3	9,8	-38,2	34,3	26,8	5,9	58,1
La calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor	24,2	15,9	28,6	18,7	34,9	21,2	-9,5	14,5	26,2	37,5	38,1	36,9	-19,9	44,2	26,8	47	55,8
El trato cortés y respetuoso en las visitas	62,9	50	75	59,4	53,9	42,3	44,1	25,3	74,7	67,1	62	82,1	47,7	62,8	71,9	88,2	93
El uso de un lenguaje correcto y entendible para usted	53,6	38,7	57,1	48,5	46	42,2	29,8	21,7	67,7	53,2	59,2	75,4	34,3	62,9	63,3	70,5	86

3.8.2.5 Hallazgos y Recomendaciones: Calidad de Atención a Imputados en Prisión Preventiva

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
El servicio brindado por DPP a los imputados en prisión preventiva es mal evaluado por los usuarios, con un puntaje de satisfacción neta negativo (-12,2)	<p>De acuerdo al modelo, Track Sat la principal causa de los bajos niveles de satisfacción global es la mala evaluación que se hace del desempeño de al abogado durante la audiencia (-23 puntos)</p> <p>La otra dimensión importante en la satisfacción global del servicio es el Desempeño del abogado durante las visitas. Sin bien la evaluación también está muy por debajo del estándar de calidad propuesto, llegando a sólo 19 puntos, de todas maneras es mucho mejor que en la dimensión anterior.</p>	Habiendo muchos aspectos a trabajar, es importante focalizar aquellos con mayor impacto en la evaluación del desempeño del abogado en la audiencia y, través de él, en la satisfacción global con el servicio	Si bien la satisfacción con todos los atributos de la dimensión “Desempeño del abogado” está bajo el estándar de calidad de 65 puntos, Se recomienda que, dado que su impacto es mayor al esperado, los focos prioritarios de mejora debieran ser la “percepción acerca de la capacidad del Defensora para llevar un caso como el suyo” y “la ayuda que le dio el Defensor para que Ud. entendiera los cargos formulados”.

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
En un contexto generalizado de bajos resultados, existen regiones con resultados particularmente críticos	<p>Si bien todas las regiones tienen niveles de satisfacción inferiores a 65 puntos, los puntajes con signo negativo se concentran en 6 regiones;</p> <p>Atacama: -30</p> <p>La Araucanía: -42,6</p> <p>RM Sur: -29</p> <p>RM Norte: -28</p> <p>O'Higgins: -13</p> <p>Valparaíso: -10,5</p> <p>Siempre en un contexto de bajos resultados, se ve que los niveles de satisfacción más altos están en las regiones de Magallanes (44 puntos), Los Lagos (32 puntos) y Maule (16 puntos)</p>		<p>Se recomienda el desarrollo de planes de mejoramiento a nivel global centrados en las dimensiones Desempeño del Abogado durante el desarrollo de la audiencia y Desempeño del abogado durante las visitas.</p> <p>Las estrategias de mejoramiento deben considerar apoyos diferenciados tanto para aquellas regiones con niveles más críticos (Atacama, Araucanía, Metropolitana) como para aquellas regiones que ya están encaminadas en la mejora de los niveles de satisfacción (Magallanes)</p>

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
La visita del abogado al imputado durante la prisión preventiva es un factor relevante en la determinación de los niveles de satisfacción con el servicio global de DPP	<p>Los niveles de satisfacción entre quienes recibieron la visita del abogado son 3 puntos.</p> <p>Los niveles de satisfacción entre quienes no recibieron la visita del abogado son -42 puntos.</p>	<p>La visita durante la prisión preventiva genera un cambio radical en la percepción del servicio por parte del imputado (diferencia de 40 puntos en la satisfacción neta)</p>	SE deben revisar los protocolos de trabajo con los imputados en prisión preventiva de tal modo de asegurar que todos los imputados tengan al menos una visita del abogado DPP durante su reclusión.
Entre quienes fueron visitados, el desempeño del abogado durante la visita es la dimensión mejor evaluada del servicio DPP con 19 puntos de satisfacción			
El 45% de los entrevistados señala que cambiaría su evaluación del abogado defensor si no estuviera en prisión preventiva	<p>El 40% de quienes cambiarían la opinión señalan que el sólo hecho de estar en libertad sería la razón de ello.</p> <p>Sin embargo, y más importante, el 36% de quienes cambiarían la opinión, señalan que el estar en prisión preventiva es porque el abogado hace mal su trabajo y un 20% porque no están comprometidos.</p>	Entre los imputados en prisión preventiva, existe una percepción alta de que los abogados defensores no hacen bien su trabajo o no están comprometidos con las causas.	

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
El 27% de los detenidos en prisión preventivo no ha sido visitado por el abogado defensor DPP	<p>Esta proporción es mayor en hombres (29,6%) que en mujeres (19,6%).</p> <p>No hay diferencias significativas por tipo de abogado (locales – licitados)</p>		
El cumplimiento de actividades específicas, en la mayoría de los casos, está bajo el estándar de calidad de 65 puntos	<p>Las actividades que están sobre el 65% de cumplimiento son:</p> <p>Inquirir por los hechos sucedidos (77,3%), informar las razones de la prisión preventiva (76%)</p> <p>Las actividades con niveles de cumplimiento inferiores a 65% son: entregar información sobre la investigación (60%), explicar las alternativas que tiene la defensa (59%), ejecutar las sugerencias que el imputado entrega (63%), informar sobre consecuencias de investigación penal (63,5%)</p> <p>pedir la opinión para elegir la alternativa del caso (48%)</p>	<p>Para mejorar los niveles de satisfacción con las visitas se debe mejorar el cumplimiento de las actividades a cumplir por defensor en ellas.</p>	<p>Revisar los protocolos para la visita a imputados en prisión preventiva, señalando las actividades mínimas que debe cumplir el abogado defensor.</p>

3 Estudio Medición de la Atención en Oficinas

3.1 Objetivos Específicos

- a) Determinar Fortalezas y Debilidades en las áreas de atención de público.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Determinar el nivel de satisfacción de los imputados usuarios de las oficinas de la DPP, respecto al cumplimiento de la Misión y objetivos estratégicos institucionales.

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 **3.287 entrevistas**.

La tabla siguiente muestra la distribución muestral lograda con el peso por región y ponderado según las estadísticas de flujo de 2011. Así también se da cuenta del error muestral asociado a las estimaciones a nivel total y de Región:

Región	Muestra sin Ponderar	Peso por región	Peso ponderado por región	Error muestral
XV	229	7,0%	1,9%	6,5%
I	183	5,6%	2,5%	7,2%
II	239	7,3%	4,3%	6,3%
III	209	6,4%	2,0%	6,8%
IV	239	7,3%	3,7%	6,3%
V	206	6,3%	9,8%	6,8%
VI	169	5,1%	6,4%	7,5%
VII	197	6,0%	4,8%	7,0%
VIII	250	7,6%	9,9%	6,2%
IX	249	7,6%	4,9%	6,2%
XIV	207	6,3%	2,6%	6,8%
X	225	6,8%	5,5%	6,5%
XI	31	0,9%	0,9%	17,6%
XII	217	6,6%	1,2%	6,7%
RM Norte	217	6,6%	19,5%	6,7%
RM Sur	220	6,7%	20,2%	6,6%
Total	3287	100%	100%	1,7%

3.5 Selección Muestral

Para la selección de los entrevistados, se dispondrá 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 elegido. En aquellas 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 entrevista 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 2010.

3.7 Trabajo de Campo

El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 9 de Agosto y el 3 de Octubre de 2011.

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

4.8.1 Perfil de los Entrevistados

Al analizar las características de la muestra del estudio es posible apreciar que la mayor proporción de los entrevistados, al igual que el año 2010, se encuentran entre los 36 y 45 años de edad (25,8%) y entre los 26 y 35 años (22,1%). Esta distribución es similar tanto para las oficinas licitadas como para las no licitadas.

Gráfico 63: Distribución de la Muestra Según Sexo (%)



Tabla 49: Distribución de la Muestra Según Edad y Tipo de Oficina (Local o Licitada)

Muestra		14 - 17 años	18 - 25 años	26 - 35 años	36 - 45 años	46 - 55 años	56 - 65 años	66 años y más	
	Total	3287	3,2%	16,0%	22,1%	25,8%	19,2%	10,0%	3,8%
Tipo Oficina	Local	1471	5,8%	16,4%	23,3%	26,2%	15,8%	8,9%	3,7%
	Licitada	1816	0,6%	15,7%	20,8%	25,3%	22,7%	11,0%	3,9%

Al observar el sexo de los entrevistados, se constata que el 57,3% de ellos es hombre. Situación relativamente similar en ambos tipos de oficinas

Gráfico 64: Distribución de la Muestra Según Sexo (%)



Tabla 50: Distribución de la Muestra Según Sexo y Tipo de Oficina (Local o Licitada)

Muestra		Hombre	Mujer	
	Total	3287	57,3%	42,7%
Tipo Oficina	Local	1471	59,5%	40,5%
	Licitada	1816	55,1%	44,9%

La mayoría de los entrevistados (51,7%) es Soltero, situación similar en oficinas licitadas y no licitadas, aun cuando esta cifra sea ligeramente superior en las oficinas locales.

Gráfico 65: Distribución de la Muestra Según Estado Civil (%)

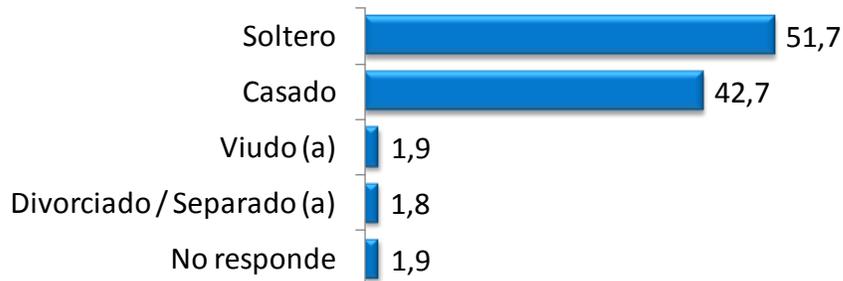


Tabla 51: Distribución de la Muestra Según Estado Civil y Tipo de Oficina (Local o Licitada)

Muestra		Casado	Soltero	Viudo (a)	Divorciado / Separado (a)	No responde
	Total	3287	42,70%	51,70%	1,90%	1,80%
Tipo Oficina	Local	1471	40,30%	53,70%	2,20%	2,00%
	Licitada	1816	45,30%	49,60%	1,70%	1,50%

La gran mayoría de los entrevistados (60,2%) declara ser el jefe de su hogar, cifra que es mayor en las oficinas licitadas (64%)

Gráfico 66: Distribución de la Muestra Según Posición en el Hogar (%)



Tabla 52: Distribución de la Muestra Según *Posición en el Hogar* y Tipo de Oficina (Local o Licitada)

Muestra		Jefe de Hogar	Cónyuge	Hijo	Otro	No responde	
	Total	3287	60,2%	14,2%	20,0%	4,7%	0,9%
Tipo Oficina	Local	1471	56,4%	13,7%	23,4%	5,5%	1,0%
	Licitada	1816	64,3%	14,8%	16,3%	3,9%	0,7%

La mayoría de los entrevistados (60,4%) residen en una región diferente a la región Metropolitana, lo que es más frecuente en las oficinas licitadas (64%).

Gráfico 67: Distribución de la Muestra Según *Lugar de Residencia* (%)

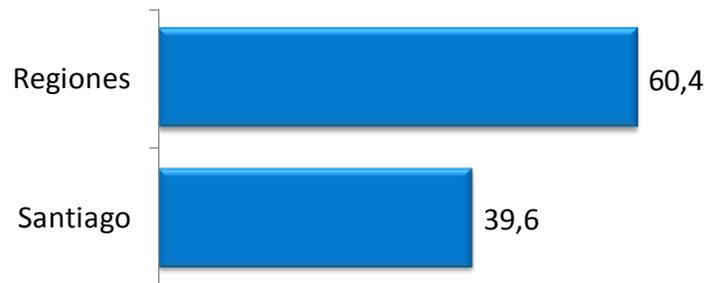


Tabla 53: Distribución de la Muestra Según *Lugar de Residencia* y Tipo de Oficina (Local o Licitada)

Muestra		Santiago	Regiones	
	Total	3287	39,6%	60,4%
Tipo Oficina	Local	1471	43,8%	56,2%
	Licitada	1816	35,3%	64,7%

El 70,5% 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 similar en ambos tipos de oficina.

Gráfico 68: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar (%)

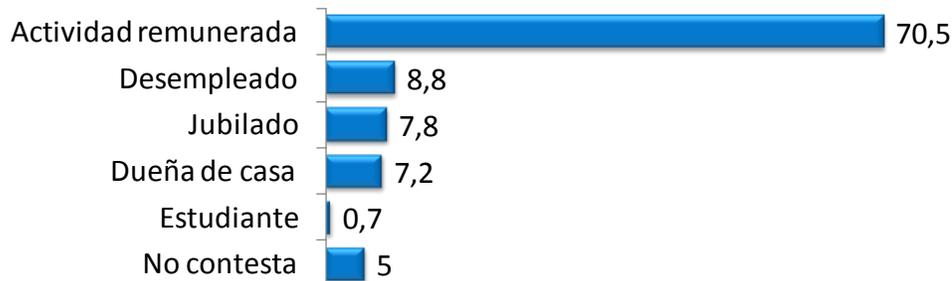


Tabla 54: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar y Tipo de Oficina (Local o Licitada)

Muestra		Actividad remunerada	Desempleado	Estudiante	Jubilado	Dueña de casa	No contesta	
	Total	3287	70,5%	8,8%	0,7%	7,8%	7,2%	5,0%
Tipo Oficina	Local	1471	70,3%	9,3%	0,4%	8,7%	5,9%	5,4%
	Licitada	1816	70,7%	8,4%	1,0%	6,8%	8,4%	4,7%

Las actividades más frecuentes del jefe del hogar al que pertenecen los entrevistados (que puede ser ellos mismos u otra persona) son obrero calificado/microempresario (26,4%) y obrero no calificado/servicio domestico (22,2%).

Gráfico 69: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar (%)

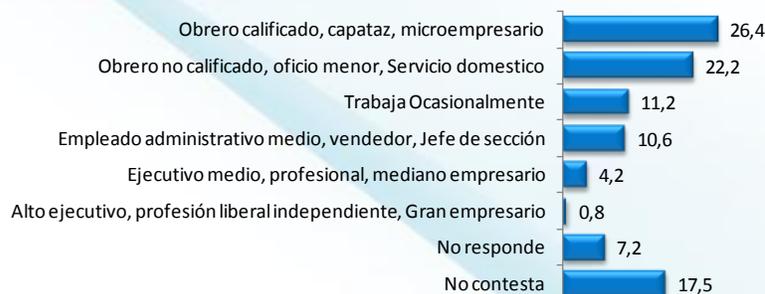


Tabla 55: Distribución de la Muestra Según *Actividad del Jefe de Hogar* y Tipo de Oficina (Local o Licitada)

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	No contesta	
	Total	3287	11,2%	22,2%	26,4%	10,6%	4,2%	0,8%	24,7%
Tipo Oficina	Local	1471	11,3%	20,4%	26,6%	11,2%	4,3%	0,7%	25,5%
	Licitada	1816	11,0%	24,1%	26,1%	10,0%	4,1%	1,0%	23,7%

En el 29% de los casos el entrevistado pertenece a un hogar en el que el jefe de hogar tiene enseñanza media completa. En un 19% de los casos, el jefe de hogar tiene enseñanza superior. Estas distribuciones son similares en oficinas locales y licitadas,

Gráfico 70: Distribución de la Muestra Según *Nivel Educativo del Jefe de Hogar* (%)



Tabla 56: 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	3287	13,0%	15,4%	17,4%	29,0%	2,1%	7,9%	3,5%	5,0%	0,2%	6,5%
Tipo Oficina	Local	1471	12,7%	15,0%	15,1%	30,8%	1,7%	8,5%	2,8%	5,8%	0,3%	7,5%
	Licitada	1816	13,4%	15,9%	19,8%	27,1%	2,4%	7,3%	4,2%	4,2%	0,2%	5,4%

El gráfico 71 muestra las razones por las que el entrevistado acude a la oficina de DPP. El 48% de quienes acuden es “imputado en alguna causa y cuenta con un abogado designado”. Otro 34,4% es “familiar de un imputado con una causa que aun no ha terminado”.

En la tabla 57 se puede observar que la mayoría de los menores (75%) y adultos hombres (66%) que acude a una oficina DPP lo hace en calidad de imputado con abogado desinado. Las mujeres en cambio, mayoritariamente acuden en calidad de familiar (59%)

Gráfico 71: Distribución de la Muestra Según Calidad del Visitante (%)

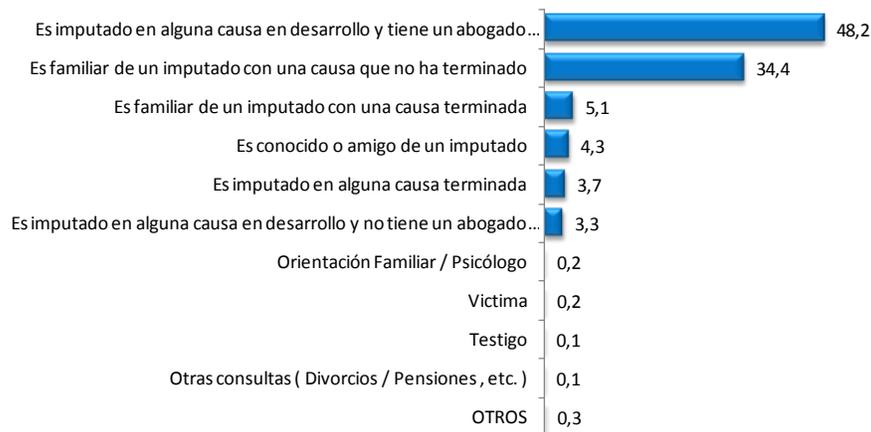


Tabla 57: Distribución de la Muestra Según *Calidad del Visitante*

Muestra	Total	Tipo Oficina		Tipo Entrevistado		
		Local	Licitada	Menores	Adultos Hombre	Adultos Mujeres
Muestra	3287	1471	1816	109	1768	1410
Es familiar de un imputado con una causa que no ha terminado	34,4%	31,8%	37,2%	10,4%	17,1%	58,8%
Es familiar de un imputado con una causa terminada	5,1%	4,7%	5,5%	0,0%	2,5%	8,9%
Es conocido o amigo de un imputado	4,3%	4,4%	4,2%	5,5%	4,3%	4,2%
Es imputado en alguna causa en desarrollo y tiene un abogado designado	48,2%	50,6%	45,6%	75,2%	66,3%	22,5%
Es imputado en alguna causa en desarrollo y no tiene un abogado designado	3,3%	3,8%	2,7%	2,6%	4,6%	1,6%
Es imputado en alguna causa terminada	3,7%	3,2%	4,1%	4,5%	4,6%	2,4%
Orientación Familiar / Psicólogo	0,2%	0,2%	0,1%	0,6%	0,1%	0,2%
Familiar de víctima	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,1%
Víctima	0,2%	0,4%	0,1%	0,0%	0,1%	0,4%
Testigo	0,1%	0,1%	0,1%	0,4%	0,1%	0,1%
Delegado el Sename	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Demandante	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%
Otras consultas (Divorcios / Pensiones , etc.)	0,1%	0,2%	0,1%	0,0%	0,1%	0,2%
OTROS	0,3%	0,4%	0,2%	0,0%	0,2%	0,4%

El 15% de los casos en que el entrevistado señala ser familiar o amigo de un imputado, el imputado es menor de edad. Este porcentaje es mucho mayor en las oficinas locales (23%) que en las oficinas licitadas (8%).

Gráfico 72: ¿Es Familiar o amigo de imputado menor de edad (%)?

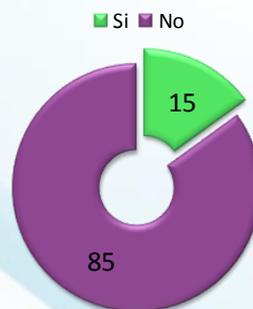


Tabla 58: ¿Es Familiar o amigo de imputado menor de edad?

Muestra		Si	No
	Total	1436	15,0%
Tipo Oficina	Local	596	22,9%
	Licitada	839	7,7%

En el caso de los que acuden ala oficina DPP en calidad de imputados, el 6% es menor de edad. Porcentaje mucho mayor en las oficinas locales (10,1%) que en las oficinas licitadas (1,4%).

Gráfico 73: ¿Es menor de edad (%)?

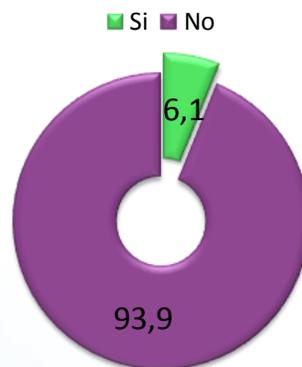


Tabla 59: ¿Es menor de edad?

Muestra		Si	No
	Total	1807	6,1%
Tipo Oficina	Local	848	10,1%
	Licitada	959	1,4%

Los principales motivos para acudir a la oficina DPP son: entrevistarse con el Defensor (64%), pedir información sobre una causa (34%) y solicitar una entrevista con el Defensor (18%).

Gráfico 74: Motivo de Visita (%)



Tabla 60: Motivo de Visita

	Tipo Oficina			Tipo Entrevistado		
	Total	Local	Licitada	Menores	Adultos Hombre	Adultos Mujeres
Muestra	3287	1471	1816	109	1768	1410
Para entrevistarse con un Defensor Publico	64,1%	66,9%	61,2%	72,5%	64,7%	62,7%
Para pedir información de la causa	34,1%	28,6%	39,8%	25,5%	32,1%	37,4%
Para solicitar una entrevista con un Defensor Publico	17,8%	15,7%	19,9%	14,6%	18,3%	17,3%
Para entregar información de la causa	14,9%	13,8%	16,0%	11,3%	15,4%	14,5%
Para efectuar una solicitud (pago, información de la DPP, etc.)	4,2%	3,9%	4,6%	1,5%	3,8%	5,0%
Para efectuar un reclamo	1,4%	0,8%	2,2%	0,0%	1,2%	1,9%
Cancelar / Pagar Multas	0,7%	0,6%	0,8%	0,0%	0,6%	0,9%
Informarse sobre Hora de Audiencia	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Pedir documentos	0,1%	0,2%	0,1%	0,0%	0,1%	0,3%
Orientación Familiar / Asistente Social	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Solicitar Beneficio / Información	0,3%	0,6%	0,1%	0,0%	0,2%	0,5%
Entrevista con el Psicólogo	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%
Para Traslado	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Cambiar Hora / Fecha / Cambio Abogado	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Consultar al Abogado	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%
Me Citaron	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,1%
Acompañante (Amigo / Familia , Etc.)	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%
OTROS	0,3%	0,3%	0,3%	0,0%	0,2%	0,5%
NOSABE / NO RESPONDE	0,7%	0,8%	0,7%	1,6%	0,7%	0,6%

Otro aspecto importante de los motivos para acudir a las oficinas de la DPP, tiene relación con que 30% de los entrevistados ha acudido 3 o más veces las Oficinas para obtener respuestas a sus requerimientos o consultas. En este sentido, se observa una leve mejora en relación a 2010, cuando un 34% de los entrevistados señalaba haber acudido 3 o más veces.

La proporción de personas que ha acudido 3 o más veces a la oficina DPP es mayor en las oficinas licitadas (35%) que en las oficinas locales (25%).

Gráfico 75: Número de Visitas (%)

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

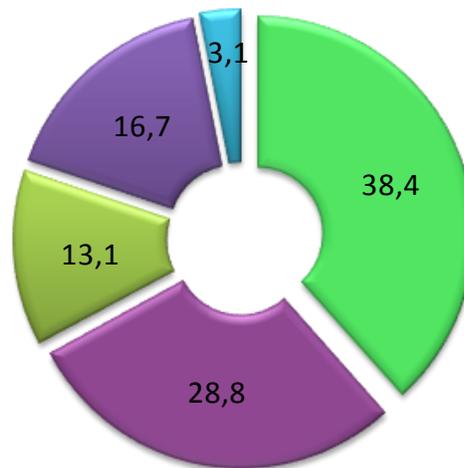


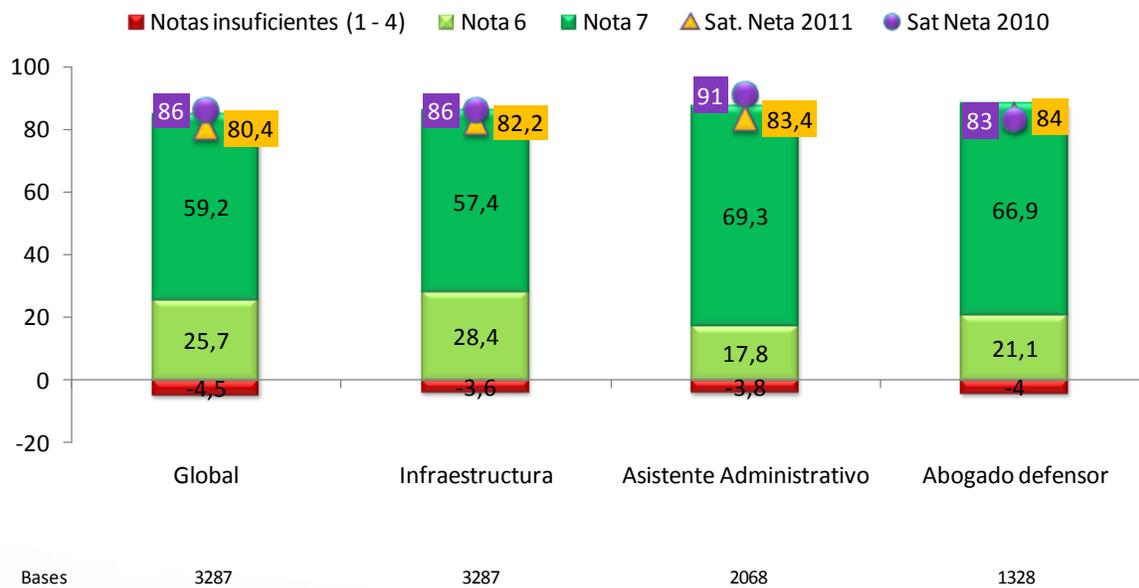
Tabla 61: Número de Visitas según Tipo de Oficina

Muestra		1 vez	2 veces	3 veces	Más de 3 veces	No contesta	
	Total	3287	38,4%	28,8%	13,1%	16,7%	3,1%
Tipo Oficina	Local	1471	42,5%	28,6%	11,4%	13,7%	3,8%
	Licitada	1816	34,0%	28,9%	15,0%	19,8%	2,3%

4.8.2 Satisfacción Global con la Atención en Oficinas

Los niveles netos de satisfacción con la atención en oficinas DPP son altos, tanto a nivel global como en relación a cada uno de sus aspectos. Sin embargo, estos niveles de satisfacción, en cada uno de los aspectos, son más bajos que los obtenidos en la medición 2010.

Gráfico 76: 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 62: 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
Total		3287	3287	2068	1328
Total		80,4%	82,2%	83,4%	84,0%
Tipo Oficina	Local	85,7%	92,0%	89,6%	85,9%
	Licitada	74,9%	71,9%	77,7%	81,7%
Tipo Entrevistado	Menores	97,9%	93,3%	98,5%	99,4%
	Adultos Hombre	81,4%	81,5%	83,0%	82,7%
	Adultos Mujeres	77,8%	82,2%	83,0%	85,0%

Al comparar por regiones se observa que los niveles de satisfacción neta son menores en la región Metropolitana (71,45) en comparación con el promedio de las demás regiones (87,4). De todas maneras, tanto en la región Metropolitana como en las otras regiones los resultados son más bajos que en 2010.

Gráfico 77: Satisfacción Global Total y Regiones

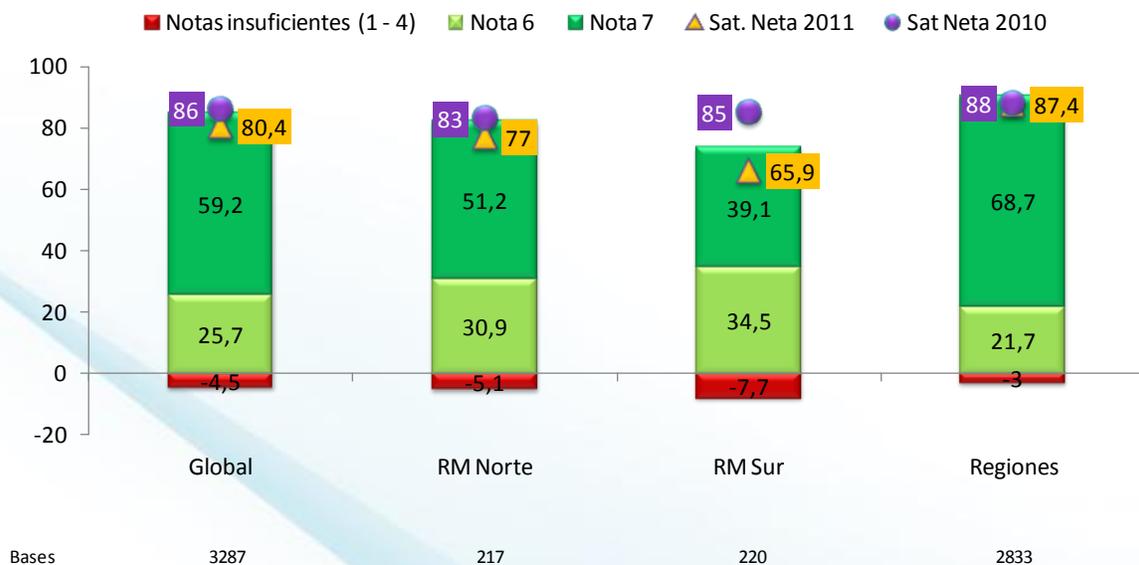


Tabla 63: Satisfacción Neta Total, según Regiones y Tipo de Oficina

	Satisfacción Neta																		
	Global	Tipo Oficina		Región															
		Local	Licitada	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII	RM Norte	RM Sur
Muestra	3287	1417	1816	229	183	239	209	239	206	169	197	250	249	207	225	31	217	217	220
Sat Neta	80,4%	85,7%	74,9%	82,5%	80,3%	79,1%	81,8%	83,7%	81,6%	97,0%	83,8%	89,2%	83,9%	85,5%	95,1%	93,5%	86,6%	77,0%	65,9%

El gráfico presenta el detalle por región de los niveles de satisfacción. Las regiones con los niveles más altos son O`Higgins (97), Los Lagos (95,1) y Aysén (93,5). Estas tres regiones subieron sus puntajes en relación a 2010..

Al comparar por tipo de oficina, se observa que en casi todas las regiones los niveles de satisfacción son mayores en las oficinas locales que en las oficinas licitadas; las excepciones son las regiones de Arica y Los Ríos, ambas de reciente creación.

Gráfico 78: Satisfacción Global Total y por Regiones Desagregadas

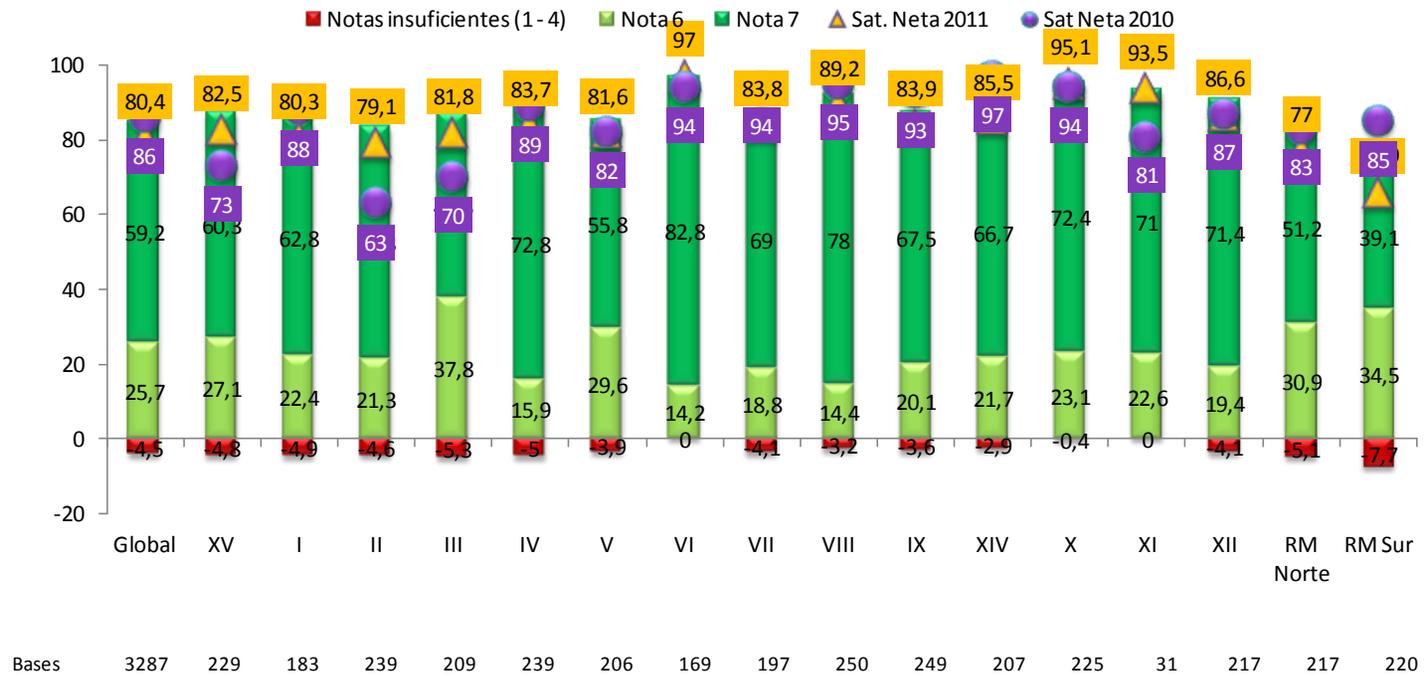


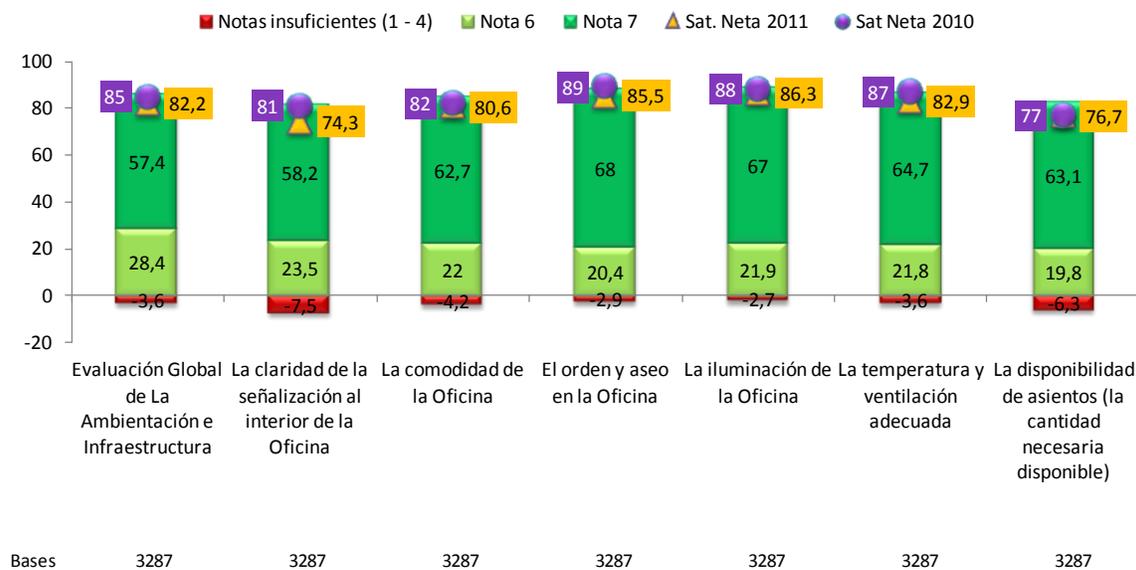
Tabla 64: Satisfacción Neta según Regiones por Tipo de Oficina

	Muestra	Total	Sat neta	
			Tipo Oficina	
			Local	Licitada
XV	229	82,5%	87,8%	81,1%
I	183	80,3%	70,9%	87,5%
II	239	79,1%	88,8%	73,3%
III	209	81,8%	95,3%	72,6%
IV	239	83,7%	89,4%	80,0%
V	206	81,6%	85,4%	75,9%
VI	169	97,0%	98,1%	96,6%
VII	197	83,8%	85,5%	82,8%
VIII	250	89,2%	90,1%	87,2%
IX	249	83,9%	96,4%	77,7%
XIV	207	85,5%	80,4%	87,4%
X	225	95,1%	96,9%	92,6%
XI	31	93,5%	93,5%	s/d
XII	217	86,6%	94,6%	78,3%
RM Norte	217	77,0%	88,8%	57,8%
RM Sur	220	65,9%	71,1%	60,4%

4.8.3 Infraestructura

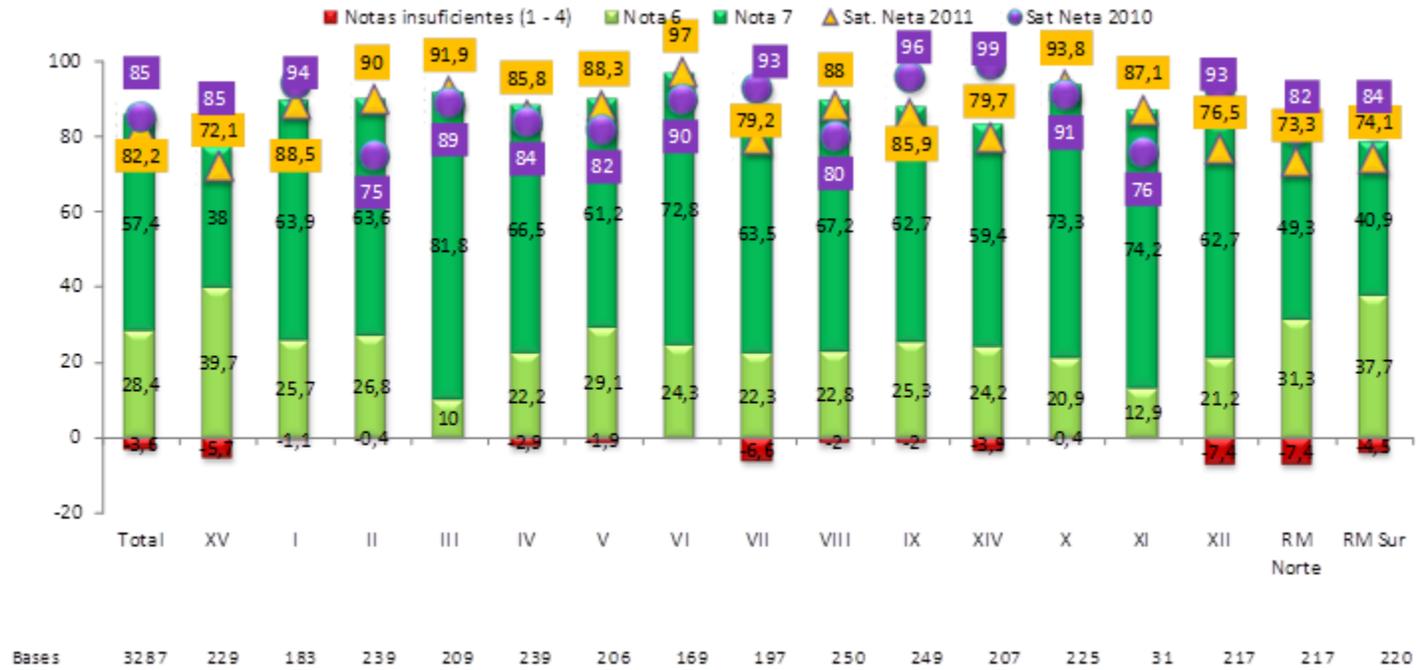
Al evaluar los niveles de satisfacción en la dimensión Infraestructura, se observa que estos alcanzan los 82 puntos a nivel global. Todos los atributos tienen niveles superiores a 80 puntos, excepto los atributos “claridad de la señalización” (74,3) y “disponibilidad de asientos” (76,7).

Gráfico 79: Satisfacción Global Dimensión Infraestructura y sus Atributos



En casi todas las regiones del país los niveles de satisfacción neta son superiores a 80. Las regiones con menores niveles de satisfacción son Arica (72) y la región Metropolitana (74).

Gráfico 80: Satisfacción Global Dimensión Infraestructura según regiones

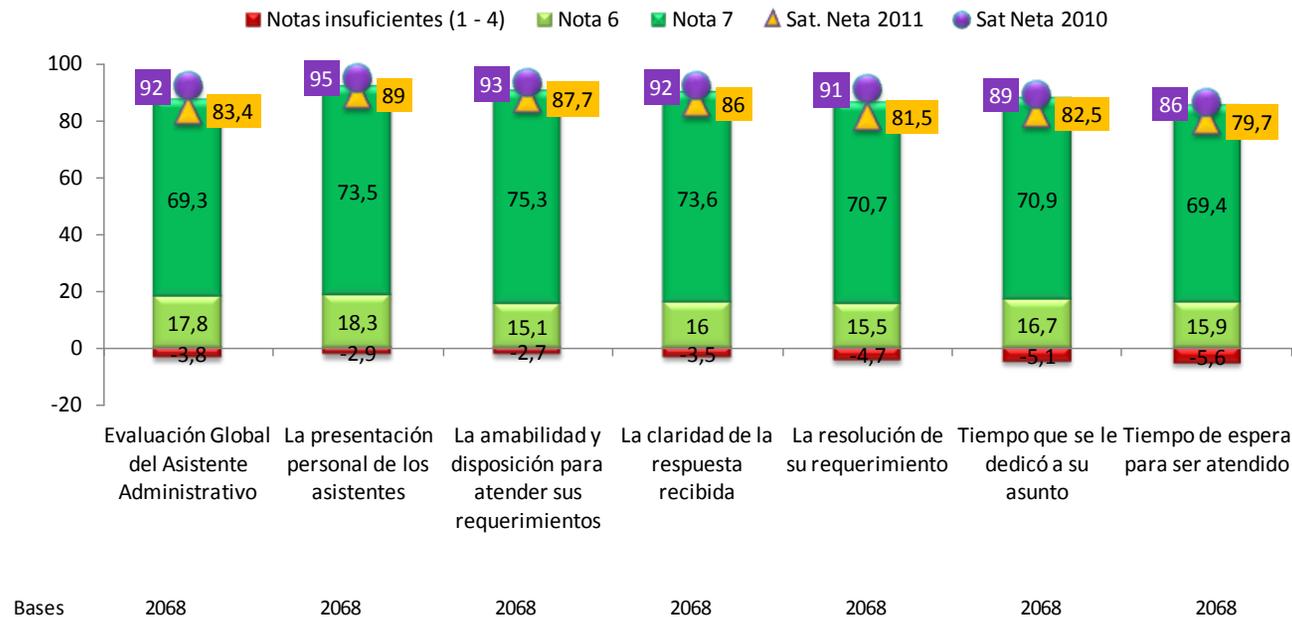


4.8.4 Asistente administrativo

En la dimensión Asistente administrativo, el nivel global de satisfacción neta baja desde 92 en 2010 a 83,4 en la presente medición.

Los atributos mejor valorados en esta dimensión son la presentación personal y amabilidad de los asistentes. El atributo con nivel de satisfacción más bajo es el referido a los tiempos de espera.

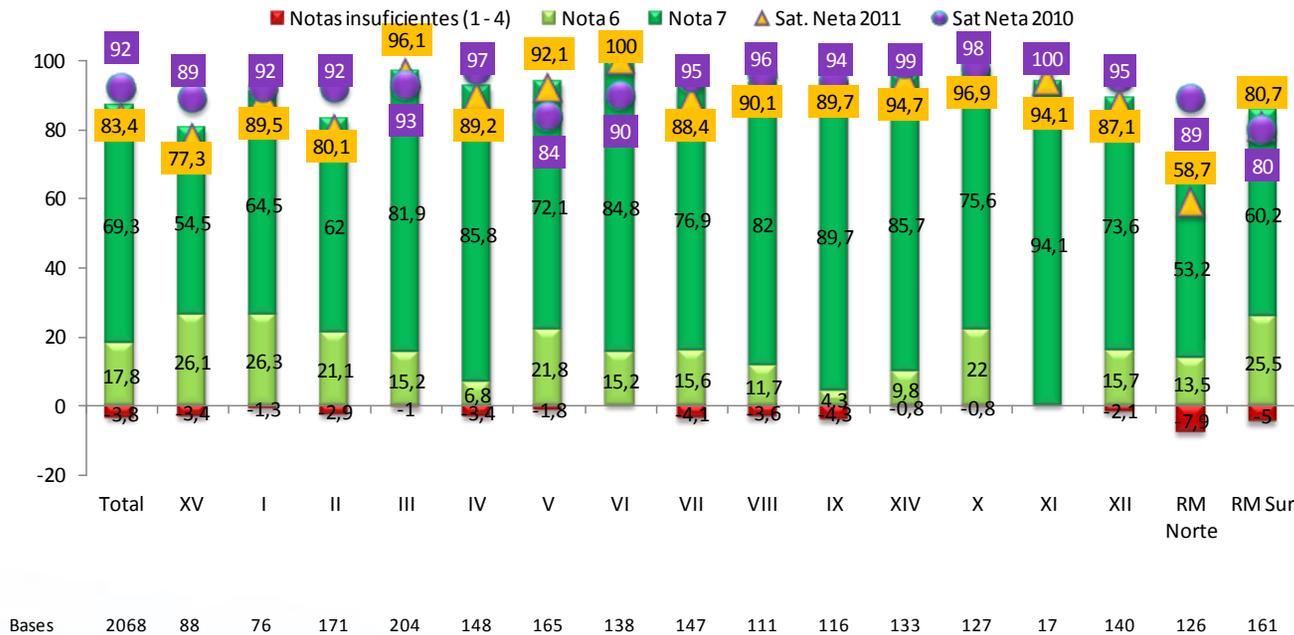
Gráfico 81: Satisfacción Global Dimensión Asistente Administrativo y sus Atributos



Las únicas regiones en las que el nivel de satisfacción con el asistente es más bajo al promedio son Arica (77,3), Antofagasta (80,1), RM Sur (80,7) y sobre todo RM Norte (58,7).

Los niveles de satisfacción con el asistente administrativo son más altos en las regiones de Valparaíso, Atacama y Los Lagos.

Gráfico 82: Satisfacción Global Dimensión Asistente Administrativo según Regiones

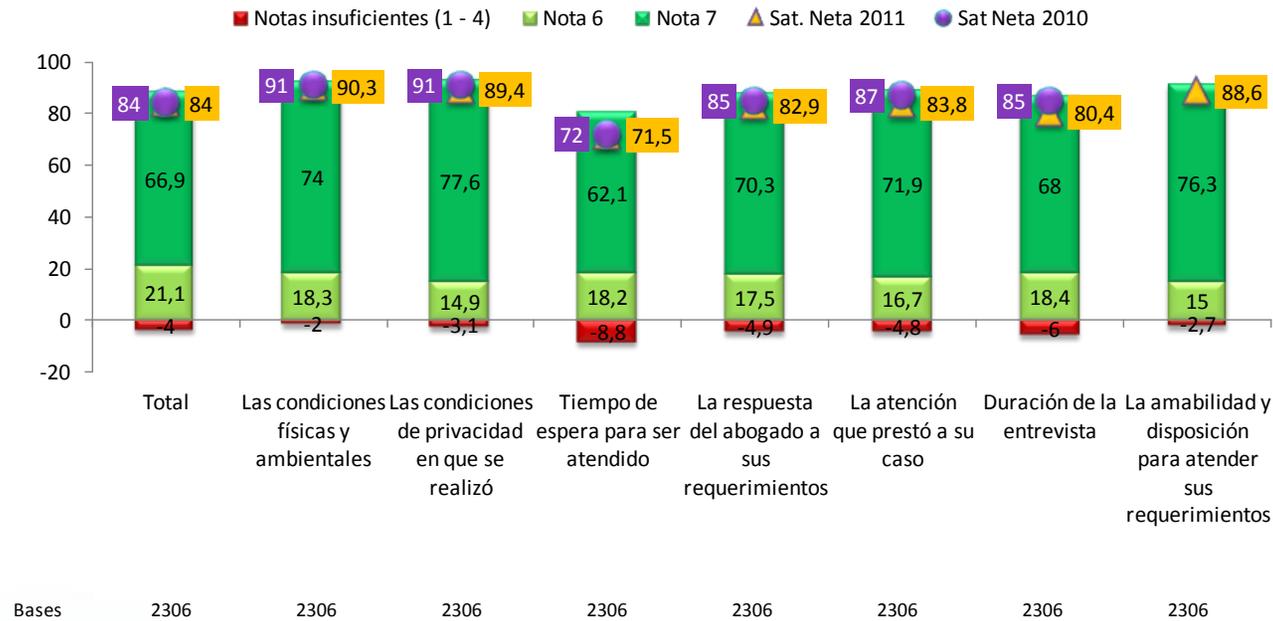


4.8.5 Abogado defensor

El Abogado Defensor obtiene una evaluación global de 84%, cifra que se puede considerar alta y similar a la obtenida en 2010. Al igual que en dicho año, y siempre en un contexto de altos niveles de satisfacción, el atributo menos valorado –al igual que en Asistente Administrativo- es Tiempo de espera para ser atendido con un 71,5%.

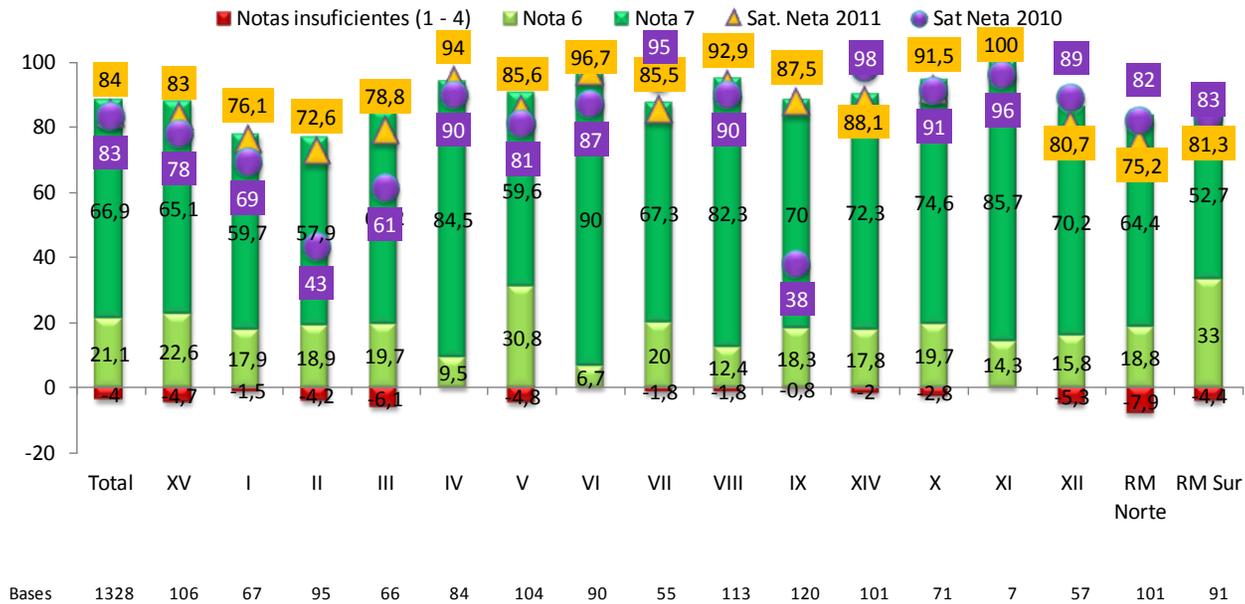
Por otra parte, el atributo con mayores niveles de satisfacción neta es las condiciones físicas y ambientales de la oficina.

Gráfico 83: Satisfacción Global Dimensión Entrevista con el Abogado Defensor y sus Atributos



A nivel regional, se observa que todas las regiones tienen niveles de satisfacción superiores a 65%. Sin embargo, las regiones que están bajo el promedio nacional son Arica, Antofagasta, Atacama, Magallanes y la región Metropolitana.

Gráfico 84: Satisfacción Global Dimensión Entrevista con el Abogado Defensor según Regiones



Al analizar en detalle la reunión con el abogado defensor, se aprecia que en más del 95% de los casos “el abogado defensor tuvo un trato cortés y respetuoso” y “le entregó la información en un lenguaje claro y entendible”. Los atributos menos frecuentes fueron “le preguntó a UD. Sus preferencias respecto a la resolución del caso” y “la estrategia estuvo de acuerdo con los acordado”.

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.

Gráfico 85: Exposición de temas del Abogado

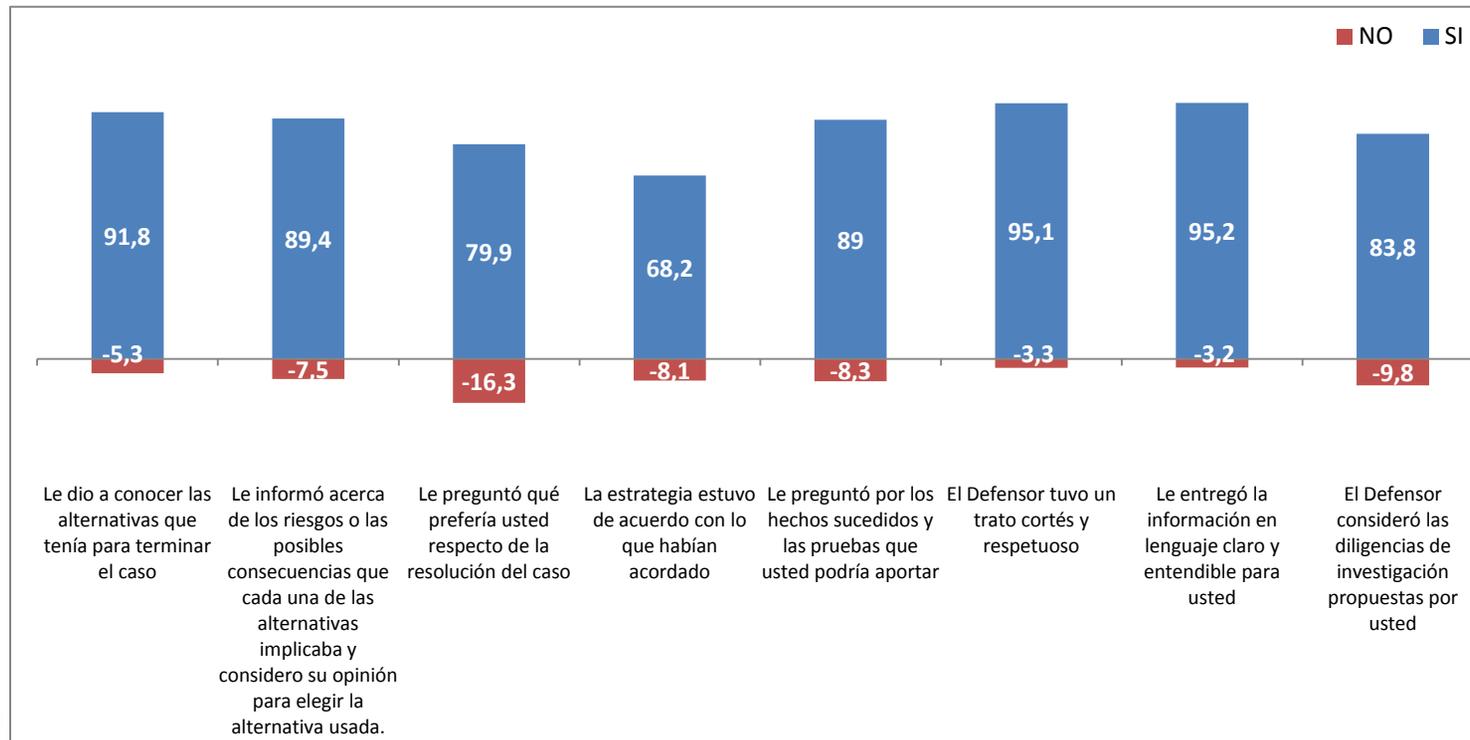


Tabla 65: Exposición de temas del Abogado

% Verticales SI	Total	EDAD SEXO			TIPO OFICINA	
		Menores	Adultos Hombre	Adultos Mujeres	Local	Licitada
BASE	1328	72	990	266	640	688
Le dio a conocer las alternativas que tenía para terminar el caso	91,8	97,2	91,0	92,1	93,4	89,7
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.	89,4	93,9	88,5	92,2	89,4	89,3
Le preguntó qué prefería usted respecto de la resolución del caso	79,9	84,1	79,2	81,6	80,8	78,5
La estrategia estuvo de acuerdo con lo que habían acordado	68,2	81,2	67,2	55,8	68,0	68,6
Le preguntó por los hechos sucedidos y las pruebas que usted podría aportar	89,0	89,2	89,2	86,5	88,4	89,9
El Defensor tuvo un trato cortés y respetuoso	95,1	96,7	94,8	95,8	95,7	94,2
Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para usted	95,2	96,3	95,0	95,0	95,2	95,2
El Defensor consideró las diligencias de investigación propuestas por usted	83,8	89,9	83,1	82,1	87,0	79,4

El 93% de las personas entrevistadas señala que se entrevistó con el abogado defensor de 2 veces o menos en el mes mientras que sólo un 5,5% señala haberse entrevistado con el abogado 3 o 4 veces en el mes.

Como muestra la tabla 66, el número de entrevistas con el abogado tiende a ser mayor entre las adultas mujeres y en las oficinas licitadas.

Gráfico 86: Frecuencia de Entrevista con Abogado

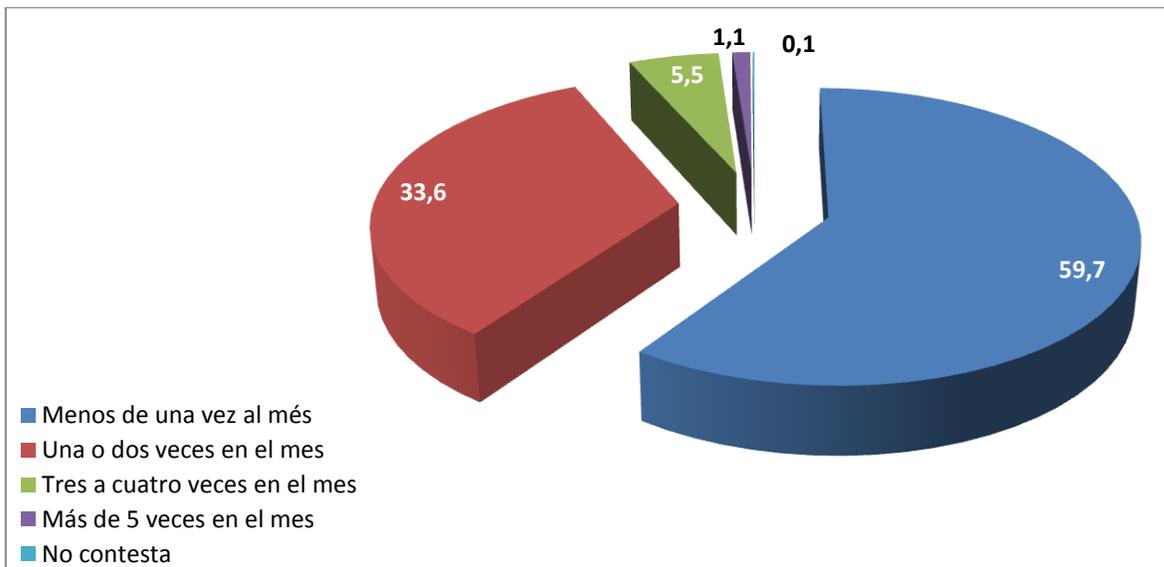


Tabla 66: Frecuencia de Entrevista con Abogado

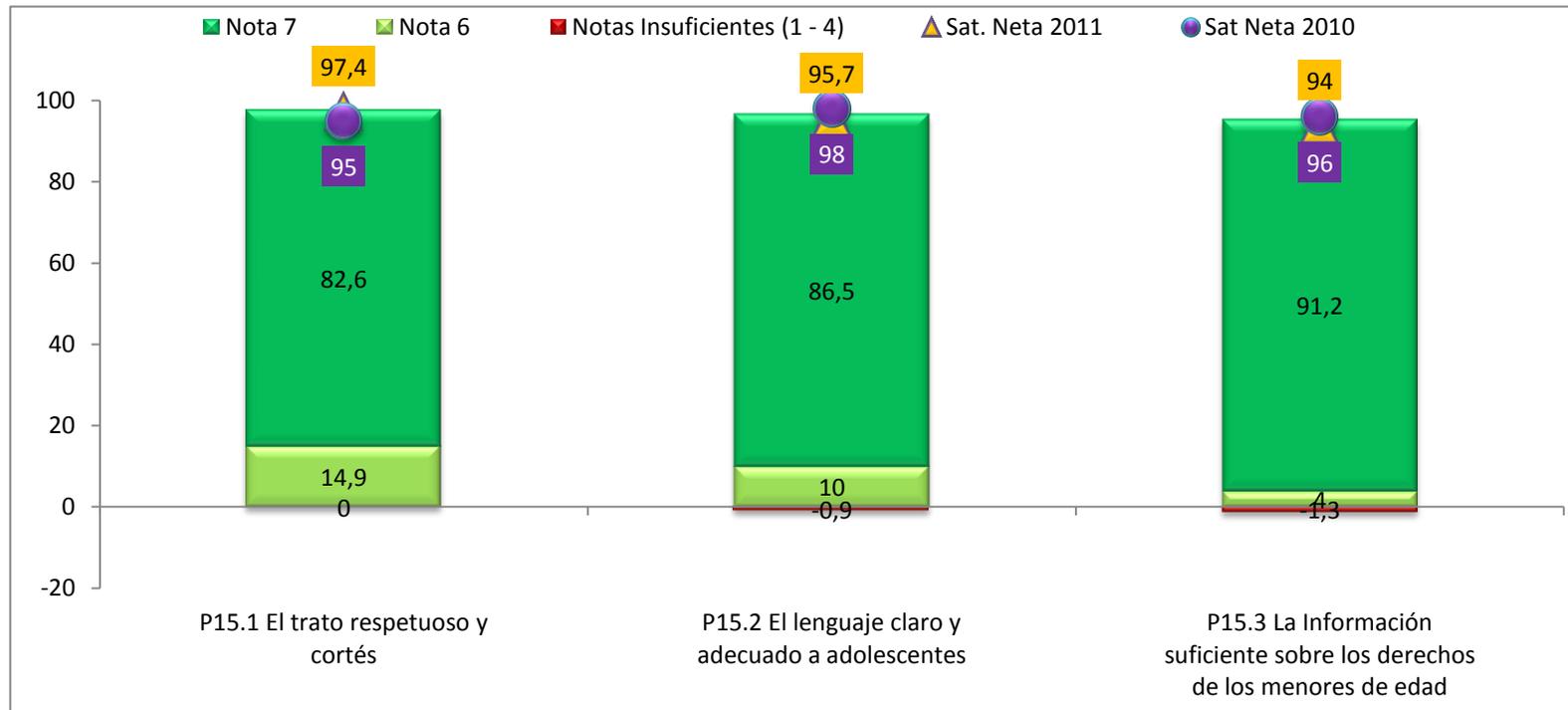
% Verticales		BASE	Menos de una vez al mes	Una o dos veces en el mes	Tres a cuatro veces en el mes	Más de 5 veces en el mes	No contesta	Duración Promedio (Minutos)
Total		1328	59,7	33,6	5,5	1,1	0,1	20
EDAD SEXO	Menores	72	64,1	30,7	3,2	2,0	0,0	18
	Adultos Hombre	990	59,4	34,0	5,8	0,7	0,1	20
	Adultos Mujeres	266	53,7	34,2	7,3	4,8	0,0	26
TIPO OFICINA	Local	640	58,9	36,5	3,8	0,8	0,0	18
	Licitada	688	60,8	29,6	7,9	1,5	0,3	22

4.8.6 Asistente Administrativo (de menores y familiares de menores)

En este módulo se efectúa una mirada en detalle de los resultados que entregan los imputados que son menores de edad o familiares de alguno de ellos.

En el gráfico 87 es posible revisar los resultados que obtienen el Asistente Administrativo según la percepción de los menores de edad. Como se puede apreciar, el Asistente mantiene altos índices de satisfacción en cada uno de los atributos medidos.

Gráfico 87: Calificación Asistente Administrativo (Sólo Imputado Menor de Edad)



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 88: Percepción de Atención y Trato diferencial para Menores de Edad (Imputado Y familiar imputado Menor de Edad)

¿Sintió que le dieron una atención y trato especial (a usted o a su familiar según corresponda) por ser menor de edad?

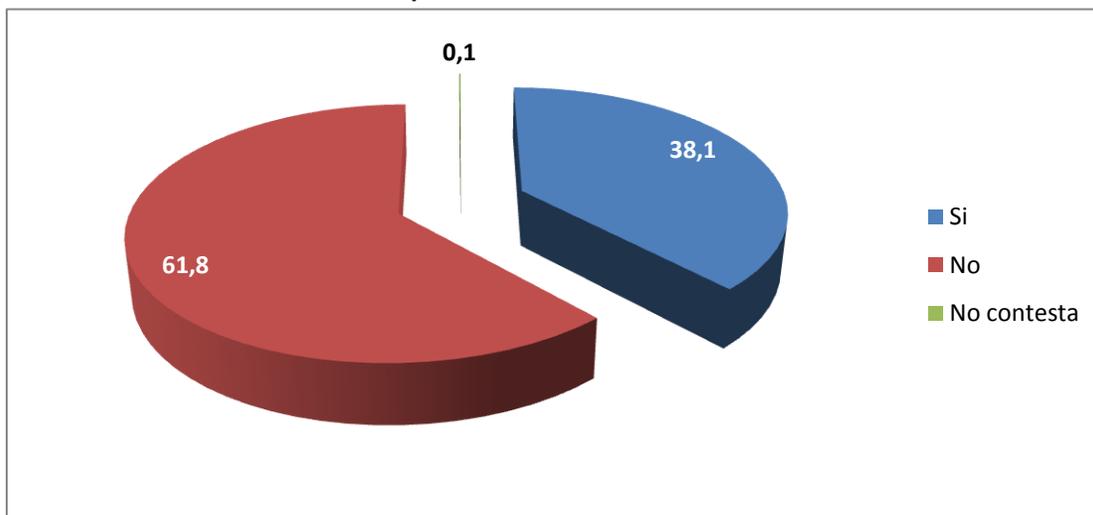


Tabla 67: Percepción de Atención y Trato diferencial para Menores de Edad (Imputado Y familiar imputado Menor de Edad)

% Verticales		BASE	Si	No	No contesta
Total		314	38,1	61,8	0,1
EDAD SEXO	Menores	96	46,6	53,4	0,0
	Adultos Hombre	74	16,0	84,0	0,0
	Adultos Mujeres	144	42,8	56,0	1,2
TIPO OFICINA	Local	247	39,6	60,3	0,2
	Licitada	67	30,5	69,5	0,0

Requerimientos en Oficina

Casi la mitad (45%) de los entrevistados declara realizado una solicitud o un requerimiento en las oficinas DPP. Este porcentaje es mayor entre las adultas mujeres (50,5%) y en las oficinas licitadas (51,6%)

Gráfico 89: Solicitud de Requerimiento

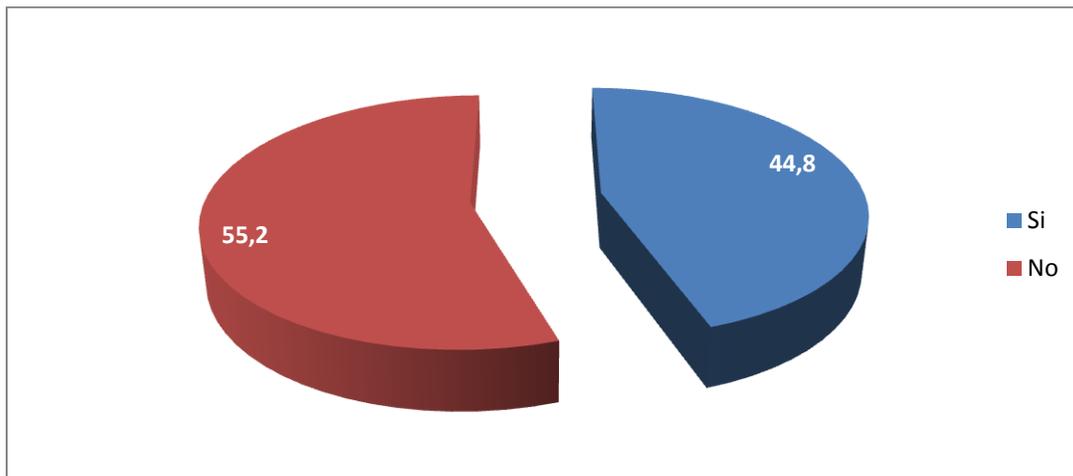


Tabla 68: Solicitud de Requerimiento

% Verticales		BASE	Si	No
Total		3287	44,8	55,2
EDAD SEXO	Menores	109	38,5	61,5
	Adultos Hombre	1768	44,5	55,5
	Adultos Mujeres	1410	50,5	49,4
TIPO OFICINA	Local	1471	39,1	60,9
	Licitada	1816	51,6	48,4

El gráfico 90 muestra los tipos de requerimientos que los usuarios de la DPP realizan.

Los principales tipos de requerimientos realizados son: solicitar entrevistas con el Abogado Defensor (55,6%) o pedir información sobre una causa (29,3%).

Gráfico 90: Tipo de requerimiento

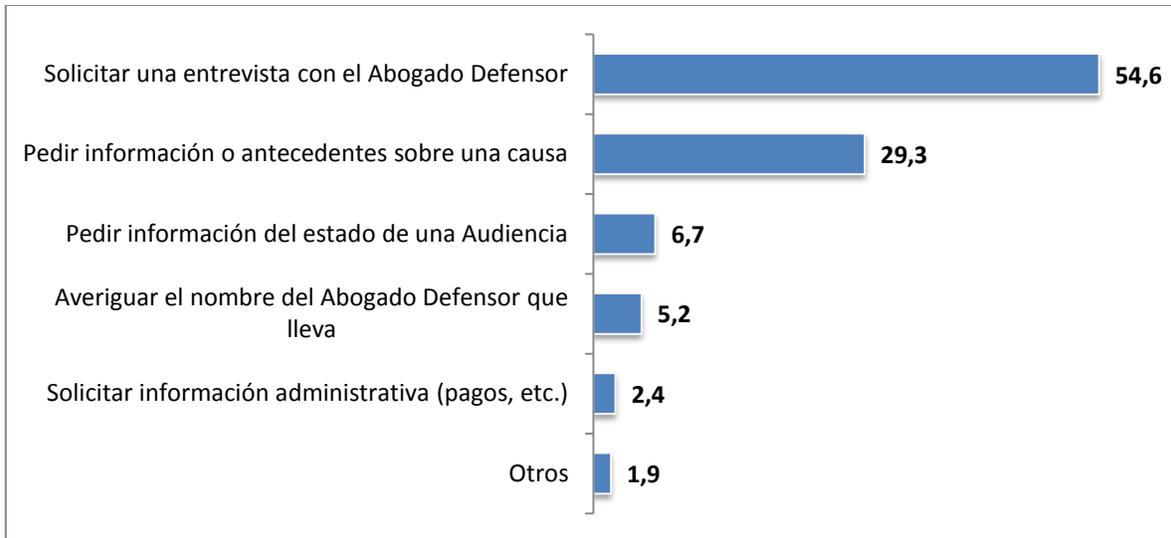
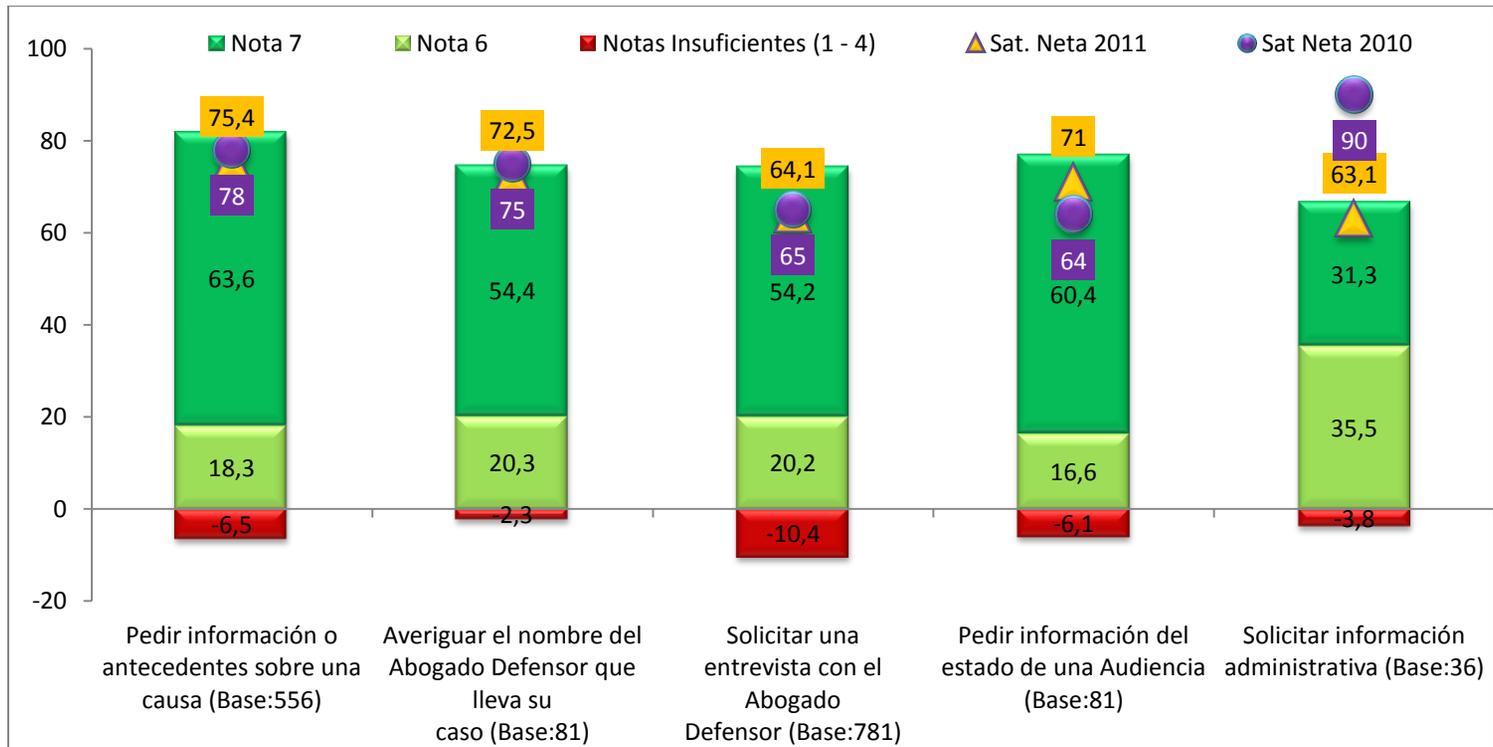


Tabla 69: Tipo de requerimiento

% Verticales	Total	EDAD SEXO			TIPO OFICINA	
		Menores	Adultos Hombre	Adultos Mujeres	Local	Licitada
BASE	1566	46	812	708	593	973
Solicitar una entrevista con el Abogado Defensor	54,6	52,8	55,1	52,8	57,0	52,4
Pedir información o antecedentes sobre una causa	29,3	23,8	29,0	33,0	24,4	33,6
Pedir información del estado de una Audiencia	6,7	13,9	6,3	5,2	7,7	5,8
Averiguar el nombre del Abogado Defensor que lleva	5,2	9,4	5,1	3,6	7,4	3,2
Solicitar información administrativa (pagos, etc.)	2,4	0,0	2,6	2,7	1,6	3,1
Otros	1,9	0,0	1,8	2,4	1,7	1,8

Al analizar los niveles de satisfacción por cada tipo de requerimiento realizado, se aprecia que los niveles de satisfacción más alto se dan en relación a “pedir información o antecedentes sobre una causa” (75,4%) , mientras que el más bajo nivel de satisfacción es en relación a solicitar información administrativa” (63,1%).

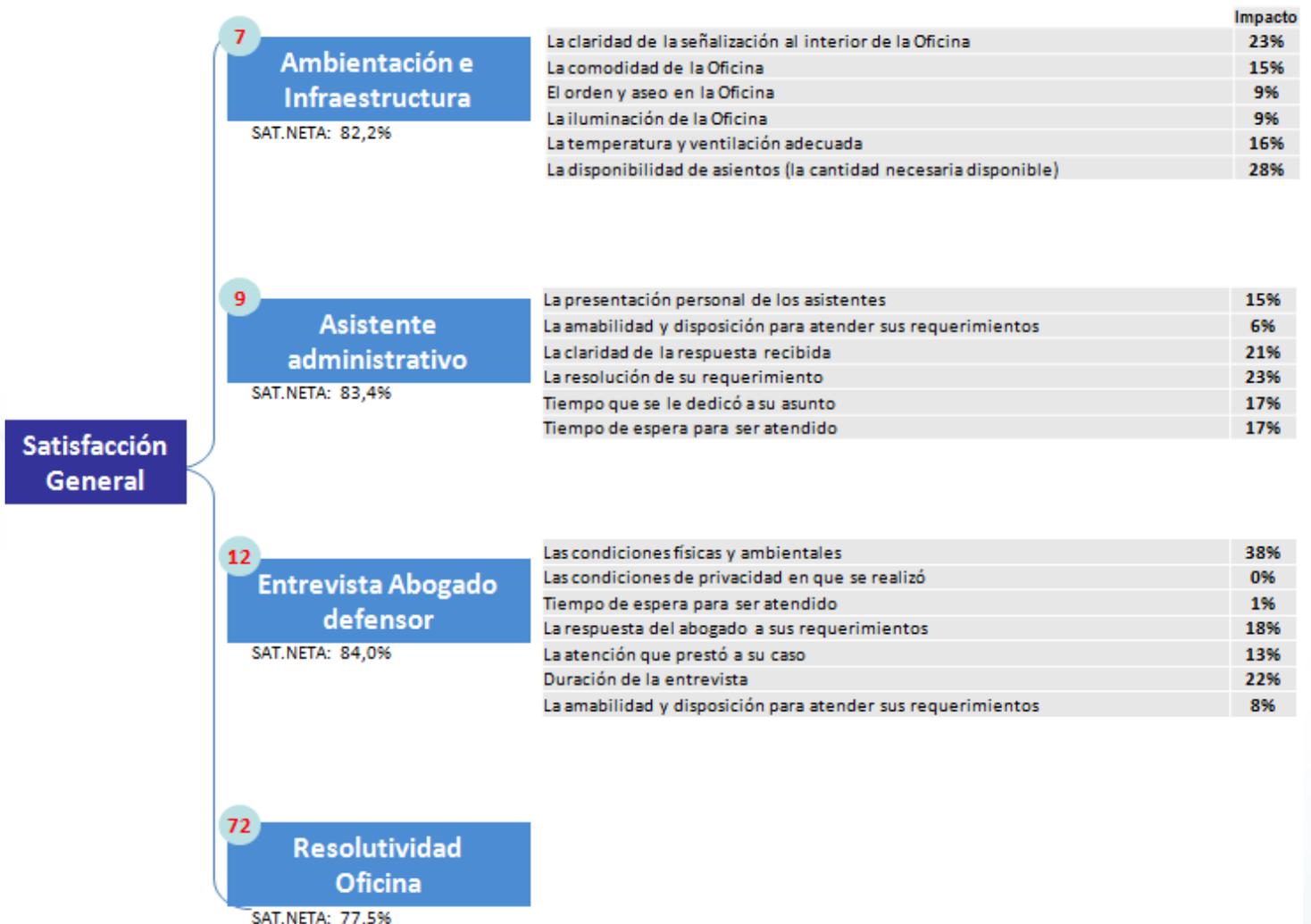
Gráfico 91: Calificación requerimientos efectuados



i. Activa Track Sat

El modelo de satisfacción con la atención en oficinas de la DPP se estructura a partir de 4 dimensiones. La dimensión con el más alto impacto en la satisfacción general es claramente “resolutividad en la oficina” con un impacto de 72%. Las otras dimensiones tienen impactos significativamente menores: “entrevista con el abogado defensor”, 12%; satisfacción con el asistente administrativo, 9% y “ambientación e infraestructura”, 7%.

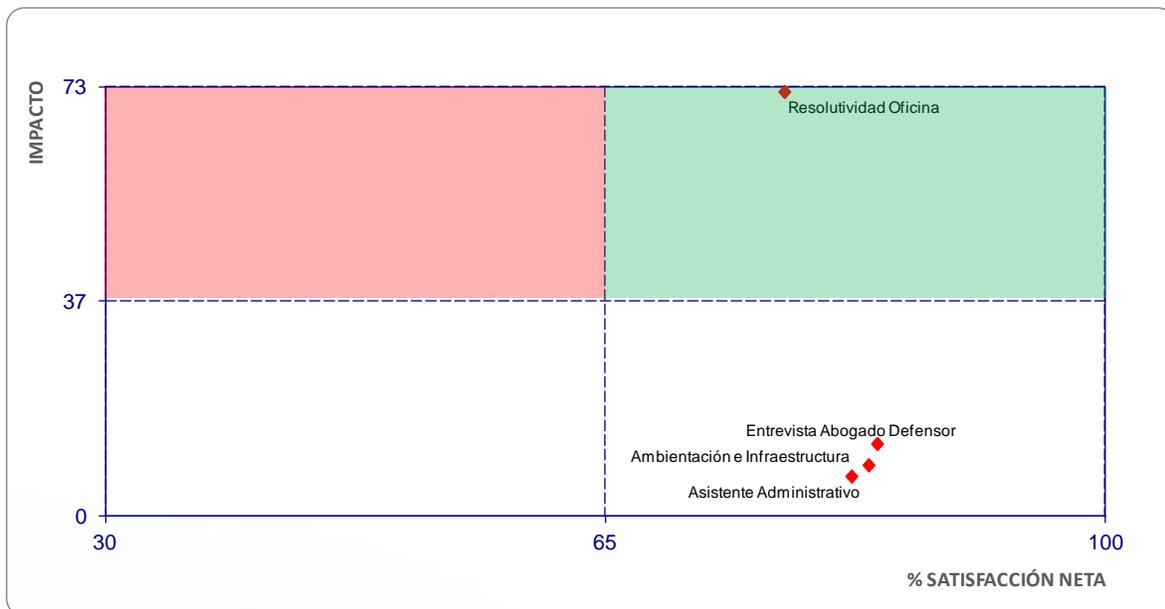
Modelo General Oficinas



ii. Mapas de Fortalezas y Debilidades

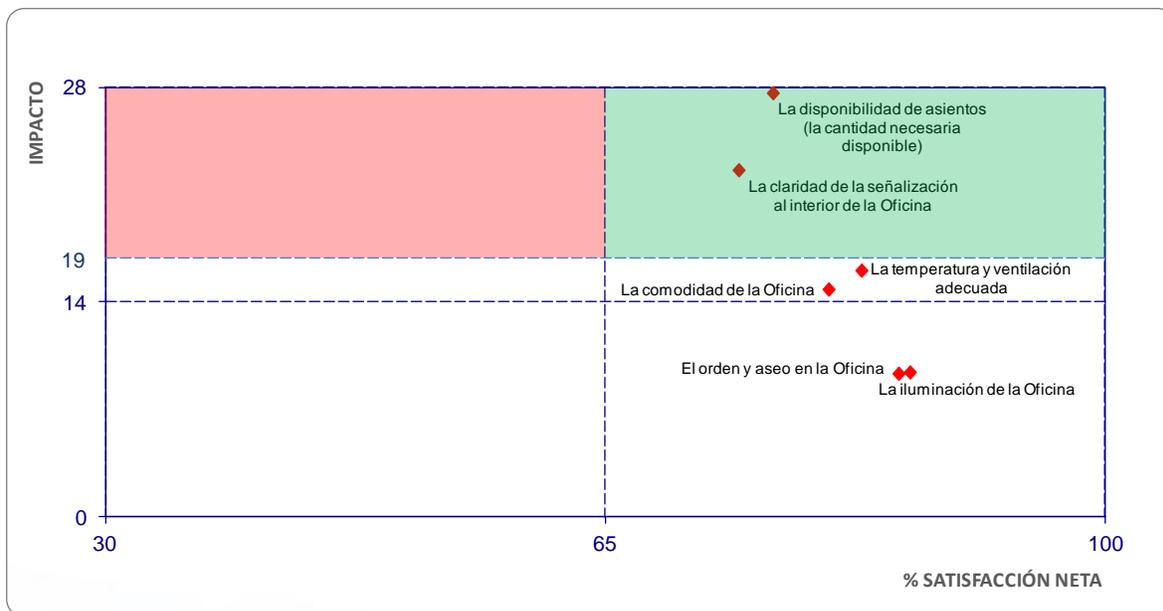
Al posicionar cada una de las dimensiones del modelo de satisfacción con la atención en oficinas DPP, observamos que todas ellas se ubican sobre el nivel de satisfacción de 65%. Dado el impacto que tiene en la satisfacción global, la dimensión “resolutividad en las oficinas” debiera ser el foco de una estrategia de consolidación o potenciamiento de la atención en oficinas DPP.

Gráfico 92: Mapa General Satisfacción Oficinas



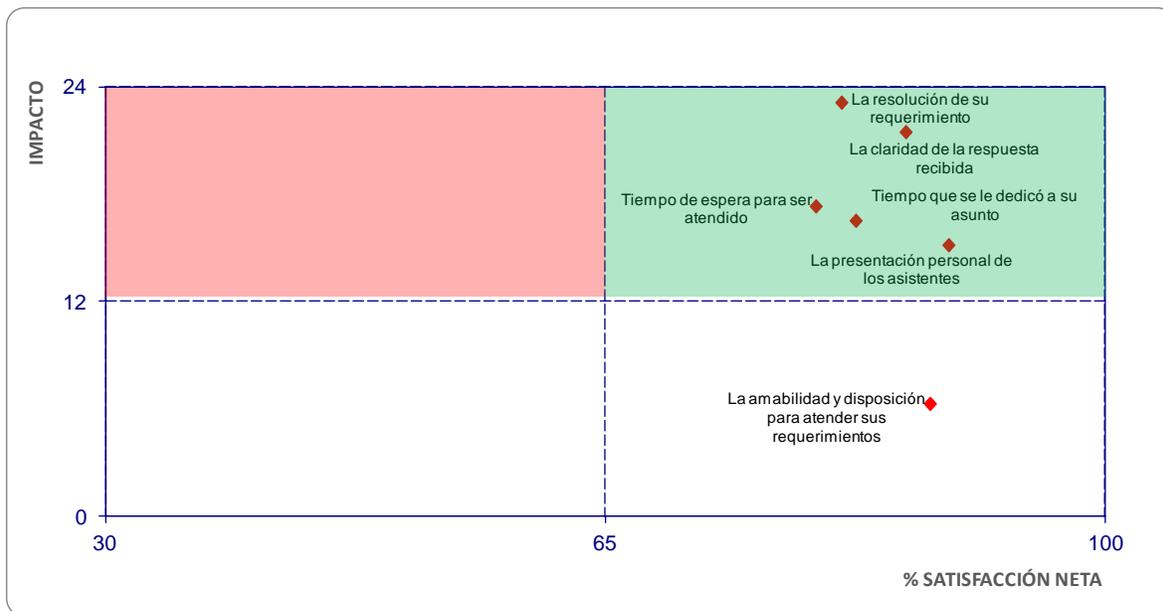
Al analizar en detalle la dimensión Ambientación e infraestructura, se observa que en todos los ítems considerados para esta dimensión, los niveles de satisfacción son superiores al estándar de 65%. En la perspectiva de una estrategia de consolidación o potenciamiento del área, los atributos que debieran ser potenciados son “disponibilidad de asientos” y, sobretodo, “claridad de la señalización en la oficina”

Gráfico 93: Mapa General Dimensión “Ambientación e Infraestructura”



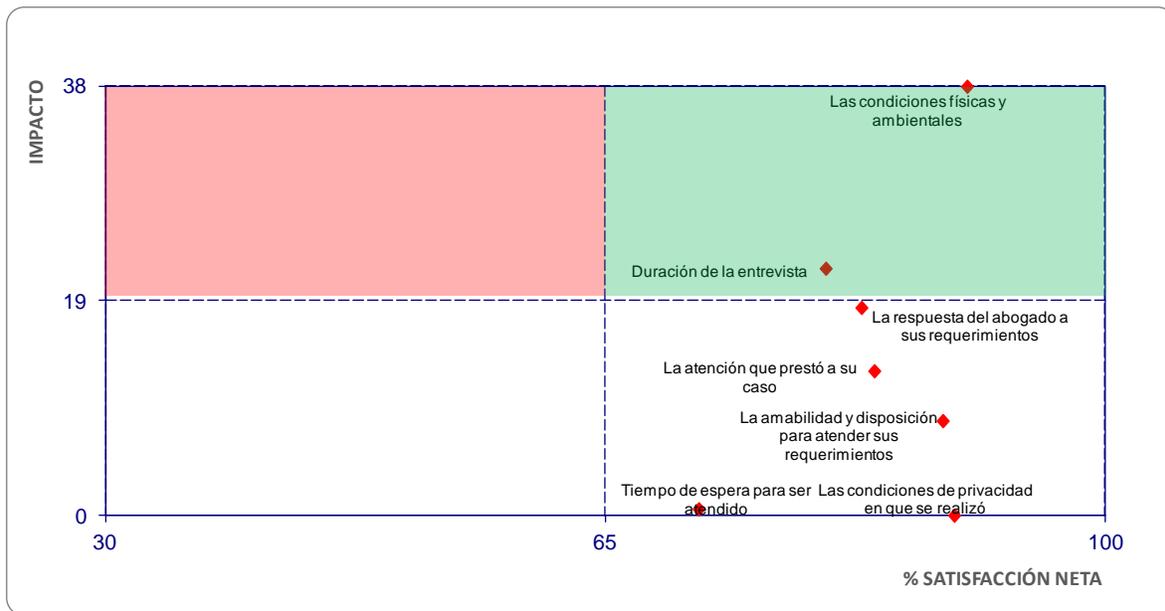
En la dimensión Asistente administrativo, tampoco existen focos prioritarios de mejoramiento ya que, al igual que en la dimensión anterior, la satisfacción respecto a todos los atributos considerados es superior al estándar de 65%. Sin embargo, dentro de los atributos a consolidar, el mejoramiento de los tiempos de espera podría ser una prioridad.

Gráfico 94: 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 95: Mapa General Dimensión “Entrevista Abogado Defensor”



Exenta Tablas de satisfacción neta según regiones

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

Tabla 70: 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	82,2	73,3	74,1	72,1	88,5	90	91,9	85,8	88,3	97	79,2	88	85,9	93,8	79,7	87,1	76,5
Asistente Administrativo	83,4	58,7	80,7	77,3	89,5	80,1	96,1	89,2	92,1	100	88,4	90,1	89,7	96,9	94,7	94,1	87,1
Entrevista Abogado Defensor	84	75,2	81,3	83	76,1	72,6	78,8	94	85,6	96,7	85,5	92,9	87,5	91,5	88,1	100	80,7
Resolutividad Oficina	77,5	67,3	63,6	65,5	78,1	79,5	83,3	85,4	81,1	95,9	81,2	88,8	83,5	96,4	84	93,5	79,6

Tabla 71: 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	74,3	64,5	57,3	56,3	81,4	90,4	90,4	79,5	81,6	94,1	75,1	83,6	82,3	93,3	71,5	71	71,4
La comodidad de la Oficina	80,6	72,8	73,6	62	79,8	90	91,4	84,1	85,9	95,3	81,2	80,8	88,8	95,1	76,3	77,4	73,3
El orden y aseo en la Oficina	85,5	72,4	78,6	78,6	89,1	93,7	95,7	92,1	94,7	97	92,4	91,2	90	95,1	85	77,4	85,7
La iluminación de la Oficina	86,3	75,1	85,5	70,7	88	92,9	95,2	87,4	86,9	96,4	91,9	91,6	94	92,9	85,5	71	85,3
La temperatura y ventilación adecuada	82,9	74,7	80,9	69,4	86,3	89,5	91,9	85,8	86,4	88,8	89,8	86	81,9	91,1	80,7	64,5	86,2
La disponibilidad de asientos	76,7	73,7	75,9	72,5	85,2	83,7	88	79,1	72,8	89,9	59,4	77,6	85,9	78,2	72,5	77,4	64,1

Tabla 72: 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	70,6	87,6	80,7	93,4	95,9	97,1	96,6	92,7	100	96,6	89,2	94,8	96,9	97	100	92,9
Amabilidad y disposición para atender req.	87,7	71,4	85,1	80,7	92,1	84,2	94,1	91,9	94,5	100	93,2	93,7	90,5	96,9	96,2	100	79,3
La claridad de la respuesta recibida	86	65,9	85,7	79,5	93,4	84,2	93,1	88,5	90,9	100	88,4	92,8	90,5	96,9	96,2	100	85
La resolución de su requerimiento	81,5	57,9	78,3	72,7	88,2	79,5	92,6	88,5	89,1	100	83,7	87,4	90,5	96,9	93,2	88,2	85
Tiempo que se le dedicó a su asunto	82,5	67,5	78,3	75	89,5	77,8	93,6	85,1	86,1	98,6	83,7	89,2	88,8	95,3	92,5	82,4	84,3
Tiempo de espera para ser atendido	79,7	56,3	75,2	79,5	86,8	73,7	94,1	89,9	86,1	97,8	85	91	85,3	92,1	90,2	94,1	83,6

Tabla 73: 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	90,3	89,4	83	84,4	88,6	91,7	85,6	92,9	90,7	100	94,5	92,6	95,6	98	92,9	81,3	92,5
Las condiciones de privacidad en que se realizó	89,4	83,1	83	77,2	92,9	93	85,6	91,3	93,8	98	92,7	95,6	95,6	92	94,2	93,7	83,8
Tiempo de espera para ser atendido	71,5	59,4	53,9	70,6	78,6	70	77,6	86,5	79	92,8	72,5	82,8	80,3	92	88,3	87,5	58,8
La respuesta del abogado a sus requerimientos	82,9	76,2	74,5	78,9	81,4	77,8	74,4	91,3	84,6	98,7	82,6	93,1	90,1	93	85,7	81,3	90
La atención que prestó a su caso	83,8	76,2	77,6	81,1	77,9	81,3	75,2	92,9	84	97,4	84,4	93,1	93,6	96	85,7	62,5	82,5
Duración de la entrevista	80,4	68,1	74,5	76,1	82,9	76,1	76,8	90,5	81,5	96,1	81,7	93,6	90,6	87	87	62,5	86,3
La amabilidad y disposición para atender req.	88,6	83,1	84,2	91,1	87,9	86,1	80,8	96	88,3	97,4	91,7	94,6	95,6	97	88,3	81,3	83,8

4.8.7 Hallazgos y Recomendaciones: Calidad de Atención en Oficinas DPP

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p>La evaluación a la atención recibida en oficinas de DPP es de excelencia (80,4 puntos de satisfacción neta),sin embargo esta baja casi 6 puntos en relación a 2010.</p>	<p>Todas las dimensiones consideradas tuvieron niveles de satisfacción neta sobre los 65 puntos:</p> <p>Infraestructura: 82,2</p> <p>Asistente administrativo: 83,4</p> <p>Abogado: 84</p> <p>Tanto a nivel global como en relación a cada una de las dimensiones consideradas evaluación en oficinas locales es superior a las oficinas licitadas, aun cuando ambas están sobre los 65 puntos.</p> <p>La evaluación a nivel global y por dimensiones es mejor entre los menores que entre los adultos (hombres y mujeres)</p>	<p>En general, el desempeño y funcionamiento de las Oficinas se ajusta a las expectativas de sus usuarios.</p> <p>Es necesario implementar estrategias de consolidación y monitoreo de estos resultado, que permitan prevenir bajas en los puntajes</p>	<p>Implementar modelos de monitoreo de la satisfacción de los usuarios, permanentes y acotados por dimensiones (las que se pueden rotar), de modo tal de contar con información rápida y actualizada acerca de la calidad del servicio, Una modalidad de esto podrían ser pequeñas pautas de evaluación a ser completadas por los usuarios,</p>
<p>Al comparar por regiones se observa que los niveles de satisfacción neta son menores en la región Metropolitana (71,45) en comparación con el promedio de las demás regiones (87,4).</p>	<p>En todas las dimensiones evaluadas los puntajes de la RM (Norte y Sur) don menores a la evaluación promedio regional</p>		<p>Implementar estrategias de reforzamiento de la calidad del servicio, en cada una de las áreas consideradas, en las regiones Metropolitana Norte y Metropolitana Sur</p>

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
Los visitas a oficinas de DPP se deben principalmente a causas que se mantienen vigentes	<p>El 34,4% de las vistas son de familiares de imputados con causas vigentes</p> <p>El 48% de las visitas son imputados con causas vigentes</p>	<p>El trabajo en Oficinas de la DPP consistente en atender las visitas de imputados y familiares, se concentra en las causas en desarrollo.</p>	<p>Se mantiene la vigencia de las recomendaciones realizadas en 2010 en cuanto a diferenciar los tipos de visitantes y desarrollar protocolos de atención especializados para cada grupo</p>
Más de un tercio de las vistas a oficinas DPP se hacen para solicitar información sobre una causa	<p>Si bien la mayoría de las visitas se hace para entrevistarse con el defensor (64%) o solicitar una entrevista con él(18%), en el 34% de los casos son para solicitar información sobre una causa</p>	<p>Se puede reducir el flujo de personas en las oficinas por medio de reducir la cantidad de personas que acude a solicitar una entrevista.</p> <p>Se puede descargar la carga de trabajo del defensor, si los asistentes manejan información sobre las causas</p>	<p>Desarrollar procedimientos telefónicos o en-línea para la solicitud de entrevistas</p> <p>Definir el tipo de información sobre las causas que debiera ser manejada y entregada por los asistentes.</p>
El aspecto más importante en la determinación de la satisfacción global con el servicio es la resolutivez de la oficina, con un impacto de 72% sobre el nivel de satisfacción	<p>El modelo Track Sat estimo el impacto de cada dimensión en la satisfacción global con el servicio prestado en oficinas DPP:</p> <p>Ambientación e Infraestructura: 7%</p> <p>Asistente Administrativo: 9%</p> <p>Entrevista abogado defensor 12%</p> <p>Resolutivez oficina: 72%</p>	<p>La satisfacción de los usuarios con el servicio depende fundamentalmente de cómo se resuelvan sus requerimientos.</p> <p>Consolidar los resultados obtenidos implica consolidar y potenciar la calidad resolutivez de las oficinas</p>	<p>Incentivar la mejora en la rapidez con que se agendan las entrevistas con el defensor (cuyo nivel de satisfacción actual es 64 puntos) y la entrega de información administrativa, en relación a la cual los niveles de satisfacción cayeron de 90 en 2010 a 63,1 en esta medición</p>

4 Estudio Medición de la Atención a condenados Privados de Libertad.

4.1 Objetivos Específicos

- a) Determinar a través de un estudio cualitativo exploratorio, la dimensiones y atributos a medir en la fase cuantitativa ejecutable en la presente auditoría.
- b) 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.
- c) 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).
- d) 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.
- e) 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.

4.2 Diseño de la Investigación

El estudio del área condenados privados de libertad contempló **dos fases** de investigación, una **Fase Cualitativa Exploratoria** y una **Fase Cuantitativa concluyente**. Los resultados de la Fase Cualitativa pueden conocerse en detalle en el informe que resultó de su aplicación. No obstante, lo relevante es que como primer emergente de la fase, para ésta área de investigación fue necesario abrir la investigación en dos ámbitos:

- a) Condenados Atendidos por la DPP en el contexto de la implementación del Proyecto Piloto de Atención Penitenciaria en la IV Región.
- b) Condenados Atendidos por la DPP en el Modelo Actual (Sin Piloto de Atención Penitenciaria) en la VIII Región.

En definitiva se llevaron a cabo dos investigaciones en base a dos instrumentos. Sólo en el caso de la IV Región se buscó medir la Satisfacción con el proyecto piloto, mientras que en la VIII el objetivo de la investigación fue determinar el nivel de conocimiento de los derechos de los condenados y las necesidades que tienen en materia de la atención que un Defensor pudiera brindarles.

4.3 Grupo Objetivo

Dos serán los Grupos Objetivos en esta fase, a saber:

- Condenados a Pena Efectiva y que hayan sido atendidos en el Proyecto Piloto de Atención a Condenados.
- Condenados a Pena Efectiva en la VIII Región.

Adicionalmente, Activa Research confirmó con los responsables del proyecto en la IV Región que a la fecha han sido atendidos en el marco del proyecto piloto cerca de 1.000 condenados, específicamente en los siguientes centros penitenciarios:

- Complejo La Serena (Huachalalume)
- CDP Ovalle
- CDP Illapel
- CDP Combarbalá

4.4 Tamaño Muestral

Las tablas siguientes muestran la distribución muestral para cada grupo objetivo.

Muestra Condenados a Pena Efectiva y que hayan sido atendidos en el Proyecto Piloto de Atención a Condenados

Recinto	Muestra	% Real	% Ponderado	Error Muestral
La Serena	238	72,6%	82,1%	
Ovalle	10	3,0%	10,8%	
Illapel	30	9,1%	4,2%	
Combarbala	50	15,2%	2,9%	
Total	328	100%	100%	5,40%

Condenados a Pena Efectiva en la VIII Región.

152 Condenados en CP Concepción

4.5 Selección Muestral

Con la experiencia de haber realizado el estudio de calidad de la atención brindada a imputados en prisión preventiva e internación provisoria, a priori se optó por realizar un barrido de la población penal presente, al momento de la visita de los encuestadores a los recintos de Penitenciarios.

4.6 Instrumento de Medición

Cada uno de los dos cuestionarios aplicados en esta fase fueron elaborados sobre la base de las dimensiones y variables definidas a partir del análisis de las entrevistas de la fase cualitativa.

4.7 Trabajo de Campo

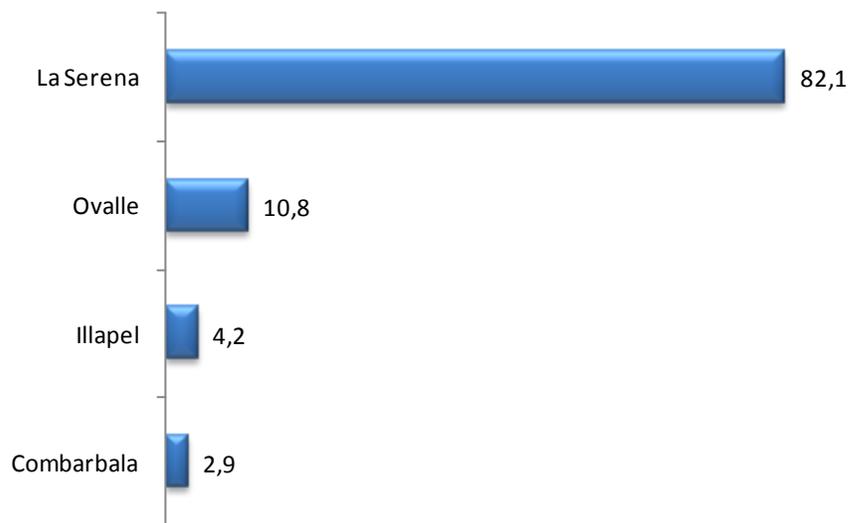
El trabajo de campo se llevó a cabo entre el 12 de Octubre y el 8 de Noviembre.

4.8 Principales Resultados Área de Estudio: Medición de la Atención a Condenados Privados de Libertad que han sido atendidos en el contexto del proyecto Piloto Penitenciario de la IV Región.

5.8.1 Perfil de los Entrevistados

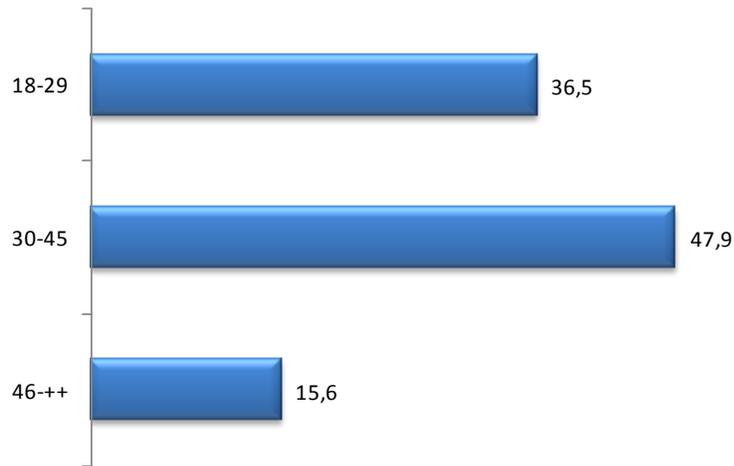
La gran mayoría de los entrevistados, participantes en el Piloto Penitenciario en la región de Coquimbo, están reclusos en el recinto de La Serena (82%). El segundo centro de reclusión de los entrevistados es Ovalle.

Gráfico 96: Distribución de la Muestra Según Centro Penitenciario(%)



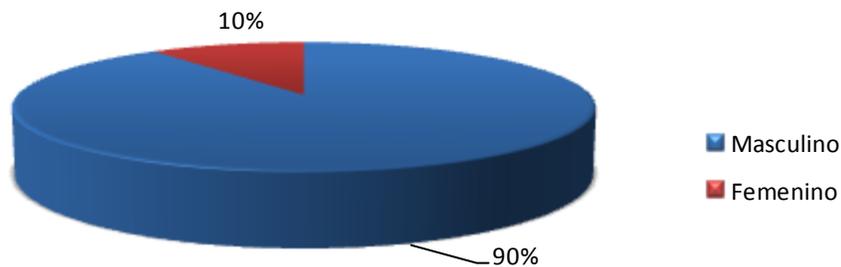
Casi la mitad de los entrevistados (48%) tiene entre 30 y 45 años de edad. Un 36,5% tiene entre 18 y 29 años.

Gráfico 97: Distribución de la Muestra Según *Edad* (%)



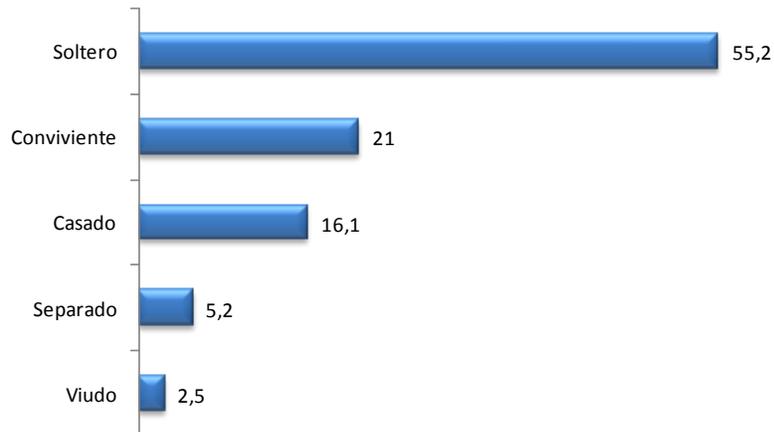
Como se observa en el gráfico 98, casi la totalidad (90%) de los entrevistados son hombres.

Gráfico 98: Distribución de la Muestra Según *Sexo* (%)



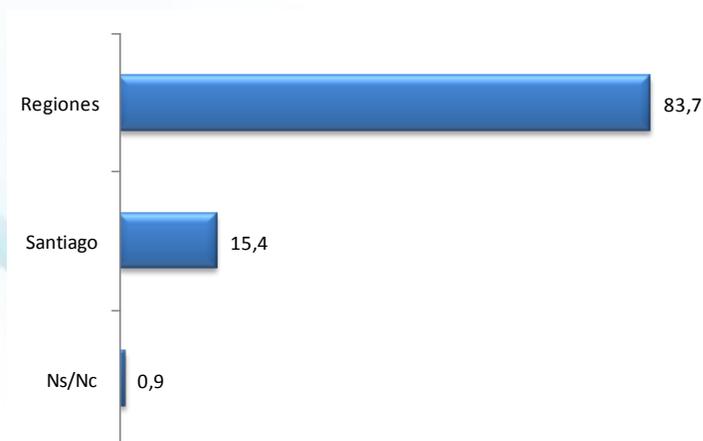
La mayoría (55%) de los entrevistados es soltero. El 37% de ellos declara estar casado o conviviendo con su pareja.

Gráfico 99: Distribución de la Muestra Según estado Civil (%)



El gráfico 100 muestra que antes de ingresar a prisión, sólo el 15,4% de los entrevistados vivía en Santiago. La gran mayoría (83,6%) vivía en una región distinta a la Metropolitana.

Gráfico 100: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia (hasta antes de ingresar a Prisión) (%)

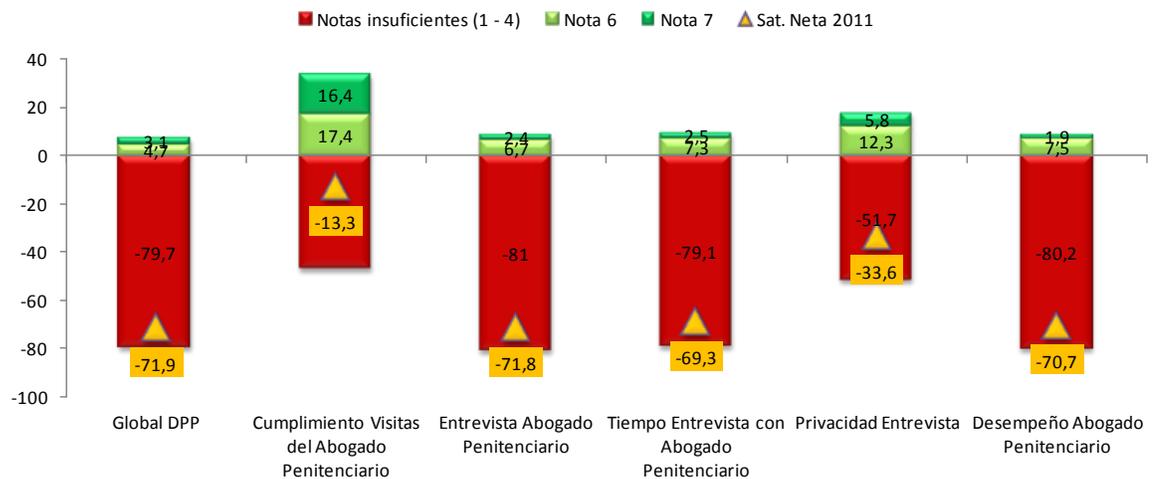


5.8.2 Satisfacción con la Atención a Condenados Privados de Libertad

La satisfacción con el servicio prestado por la DPP a través del Abogado Penitenciario es bajísima. Casi el 80% de los entrevistados califica el servicio con notas 1 a 4, dando un nivel de (in)satisfacción neta de 72%.

Las áreas menos mal evaluadas son “cumplimiento de las visitas del abogado penitenciario” y “privacidad de la entrevista”.

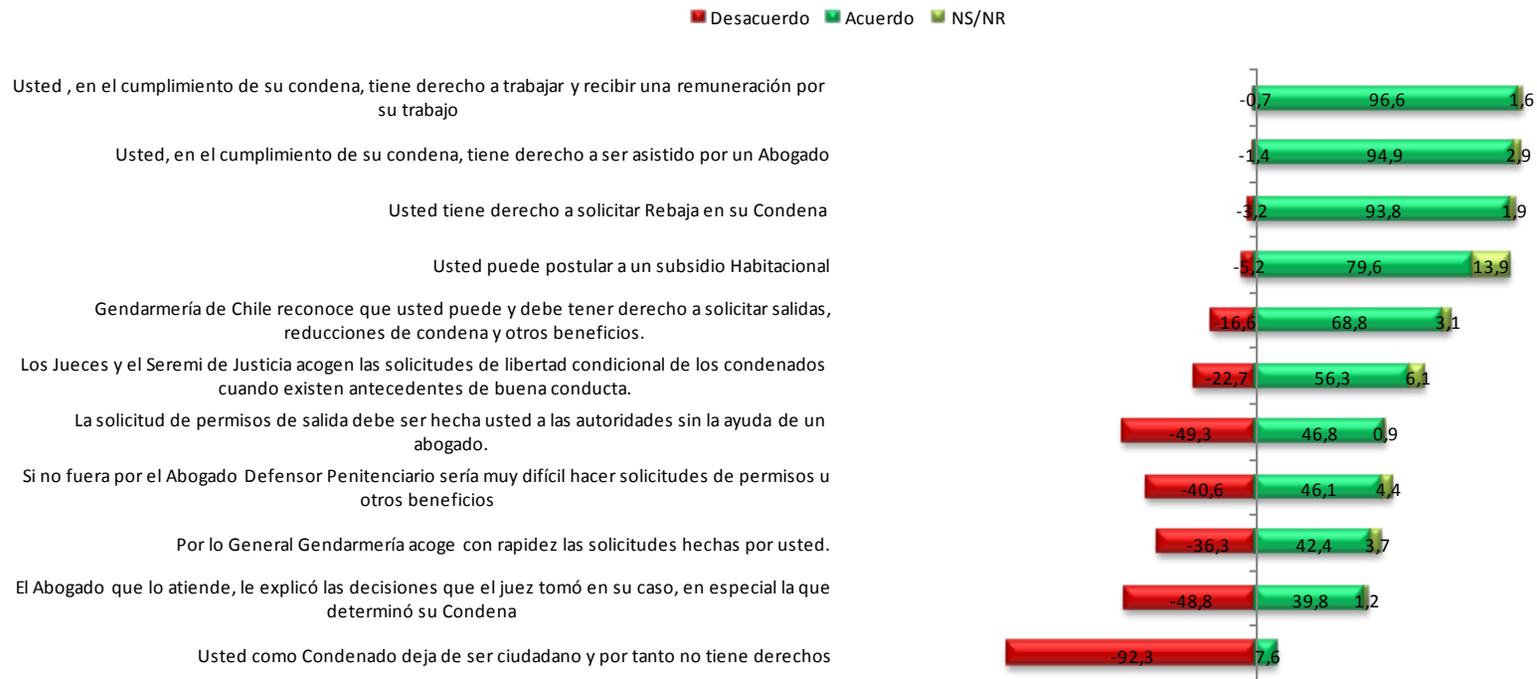
Gráfico 101: Satisfacción Global con la DPP y Dimensiones del Servicio de Atención Penitenciaria (%)



Durante la entrevista, se les pidió a los entrevistados señalar su grado De Acuerdo o Desacuerdo con una serie de aspectos relacionados con su situación como condenado a prisión. El gráfico 102 muestra las respuestas a cada una de las situaciones consultadas. Claramente, la situación que causa los mayores niveles de desacuerdo es el hecho de que por ser condenado, el entrevistado deja de ser ciudadano y de tener derechos. Más del 92% de los entrevistados señala su desacuerdo con esta situación.

Las otras situaciones con alto nivel de desacuerdo son: a) la idea que las solicitudes de permiso de salida deban ser hechas sin la ayuda de un abogado y, b) que el abogado haya le haya explicado la decisión tomada por el juez, en especial, las razones de su condena. Ambas situaciones presentan niveles de desacuerdo en torno al 49%. Por otra parte, los mayores niveles de acuerdo dicen relación a derechos durante el cumplimiento de la condena, tales como, a trabajo remunerado, ser asistido por un abogado, a solicitar rebaja de condena y a postular a un subsidio habitacional.

Gráfico 102: Nivel de Acuerdo con Situaciones de Derecho de los Condenados (%)



El 77% de los entrevistados señala haber realizado alguna solicitud a las autoridades del recinto. De estos, la mayoría ha solicitado salida dominical (53%), seguido de solicitud rebaja de penas (33%), de unificación de penas (26,6%) y traslado (21%).

Gráfico 103: ¿Ha hecho alguna solicitud a las Autoridades del recinto? (%)

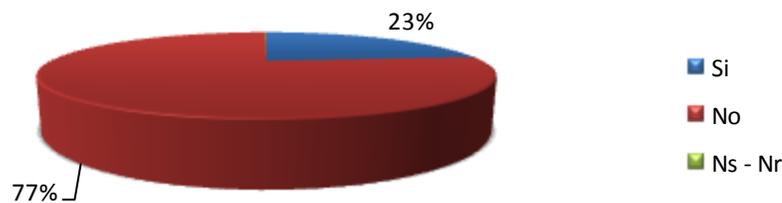
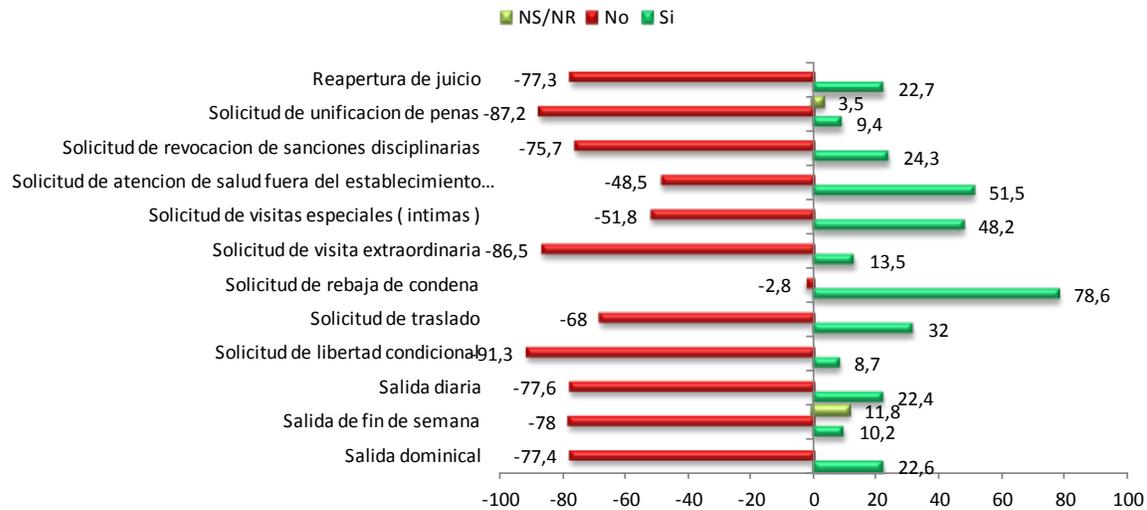


Gráfico 104: ¿Qué solicitud ha Hecho? (Respuesta Espontánea)(%)



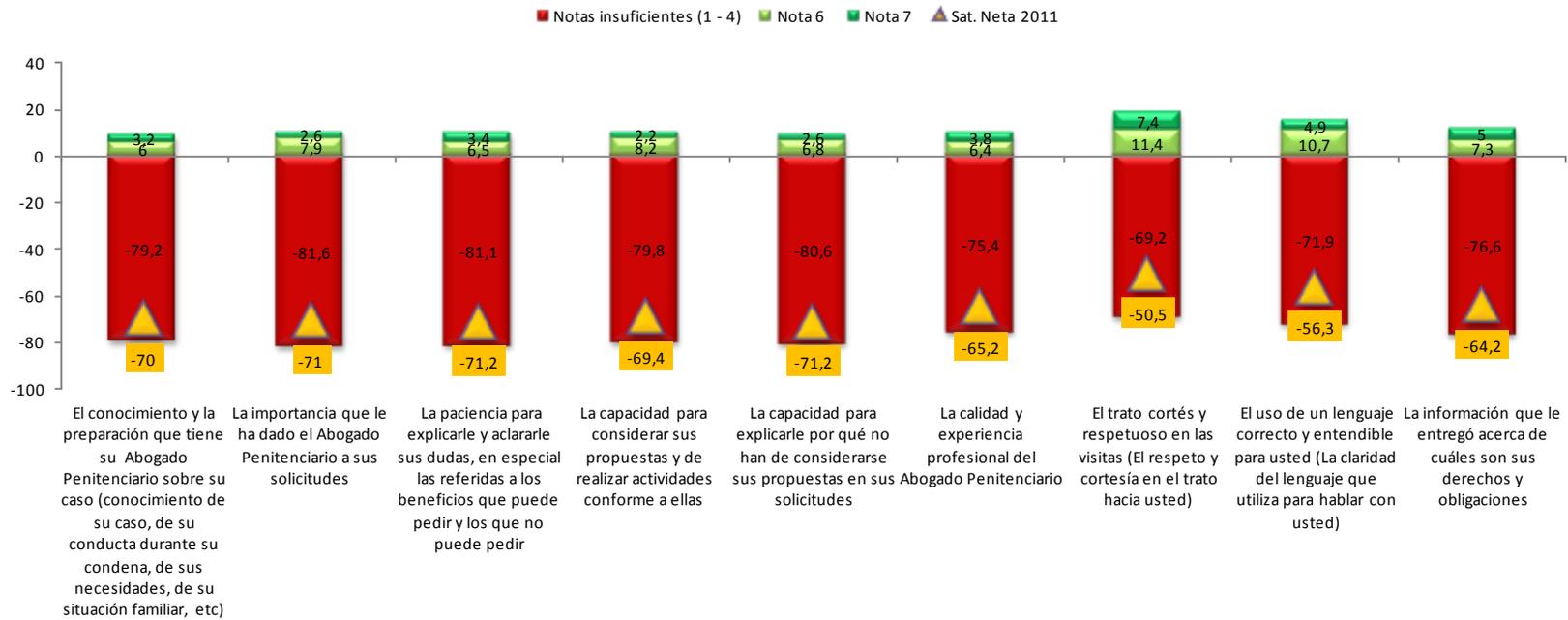
Gráfico 105: ¿Ha hecho alguna de las siguientes solicitudes? (Guiada) (%)



Finalmente el gráfico 106 muestra los niveles de satisfacción de los participantes en el piloto con diversos aspectos de su relación con el abogado penitenciario.

En todos los aspectos considerados los niveles de satisfacción son definitivamente malos, oscilando entre una satisfacción de - 69 en relación al trato, a un puntaje de -81, en relación a la importancia que el abogado ha dado a las solicitudes del entrevistado.

Gráfico 106: Satisfacción con la Experiencia del Abogado Defensor Penitenciario (%)



i. Activa Track Sat

El modelo de satisfacción con el servicio de Abogado Penitenciario contempla 4 dimensiones, de las cuales la más importante por su impacto (62%) es la referida a características del abogado y su relación con el entrevistado. Las otras dimensiones son “la entrevista con el abogado” (22%), “condiciones de privacidad de la entrevista” (12%) y “cumplimiento de la frecuencia de visitas” (3%).

Modelo General de Satisfacción Condenados Privados de Libertad IV Región

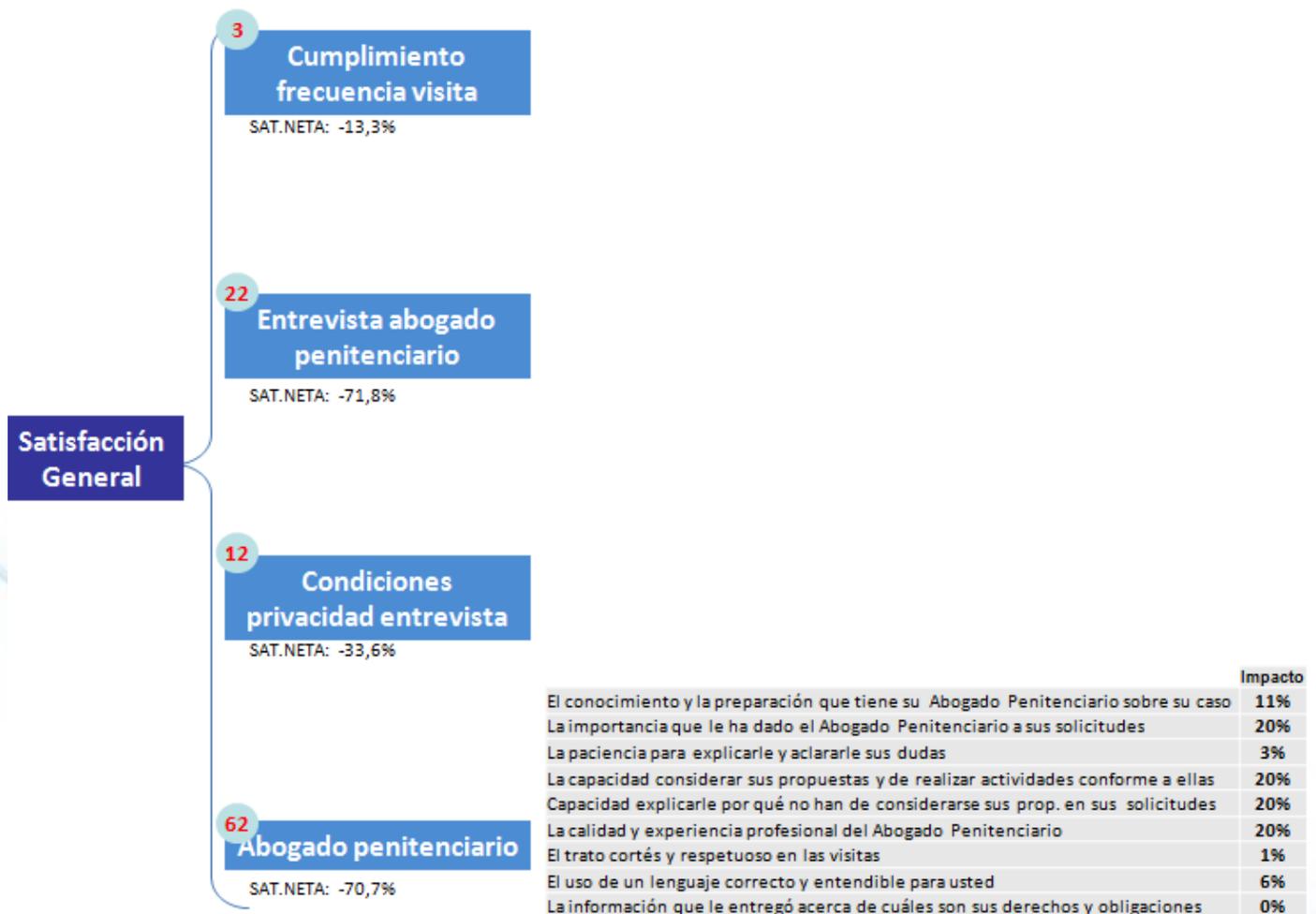
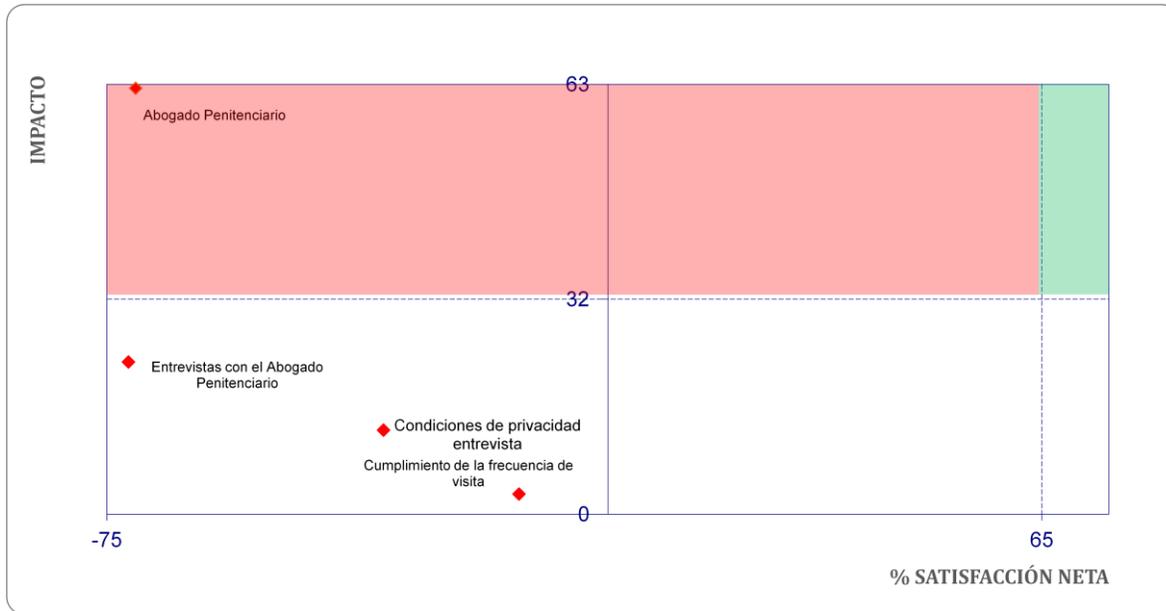


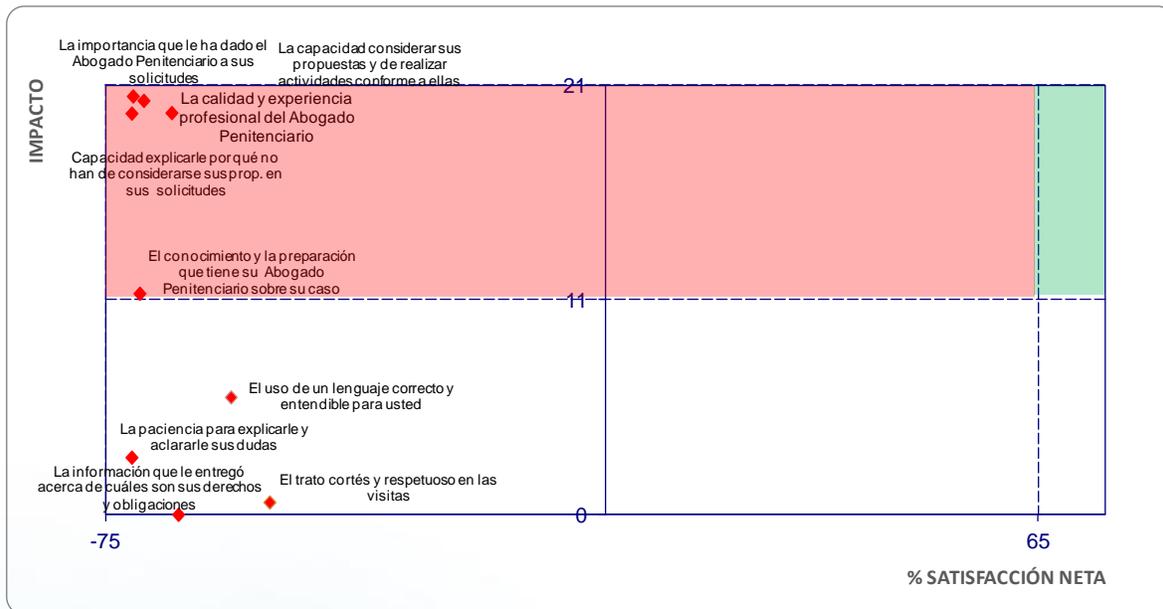
Gráfico 107: Mapa de Fortalezas y Debilidades Satisfacción Condenados Privados de Libertad



Al analizar en detalle la dimensión “Características del Abogado Penitenciario” y posicionar en el mapa de fortalezas y debilidades los atributos que la componen, se observa que la satisfacción en cada uno de estos atributos está muy por debajo del 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” y “la capacidad del abogado de explicar al cliente por qué no se han de considerar sus propuestas en sus solicitudes”.

Gráfico 108: Mapa de Fortalezas y Debilidades Satisfacción con Abogado Defensor Penitenciario

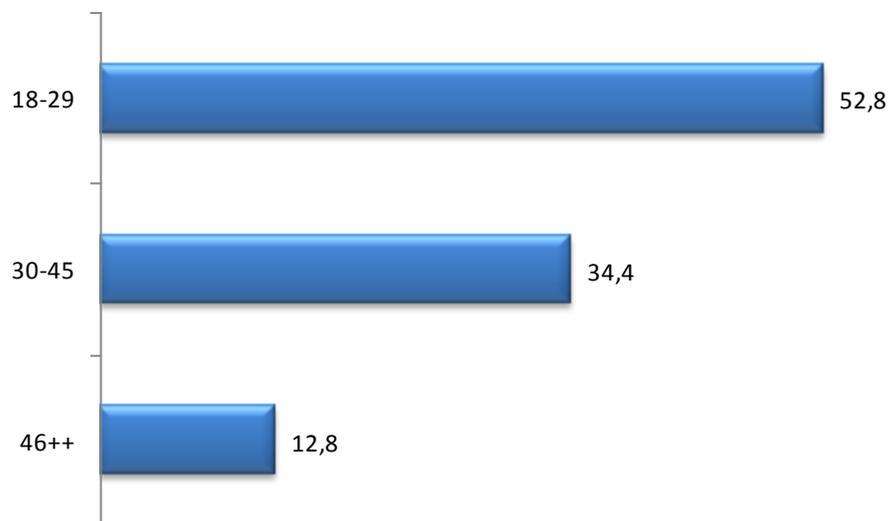


4.9 Principales Resultados Área de Estudio: Medición de la Atención a Condenados Privados de Libertad No Atendidos en el Piloto Penitenciario en la VIII Región.

5.9.1 Perfil de los Entrevistados

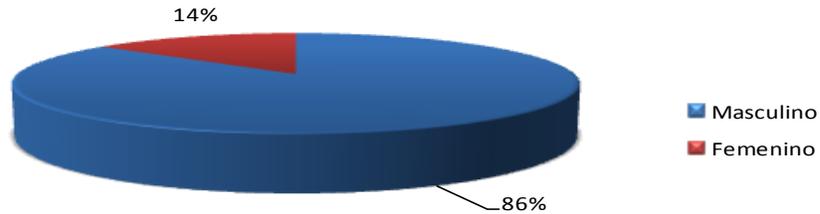
Mayoría de los entrevistados de la región del Bio Bio, privados de libertad no participantes en el Piloto Penitenciario, tienen entre 18 y 29 años. Una proporción menor (34,4%) tiene entre 30 y 45 años y menos del 15% tiene más de 46 o más años.

Gráfico 109: Distribución de la Muestra Según Edad (%)



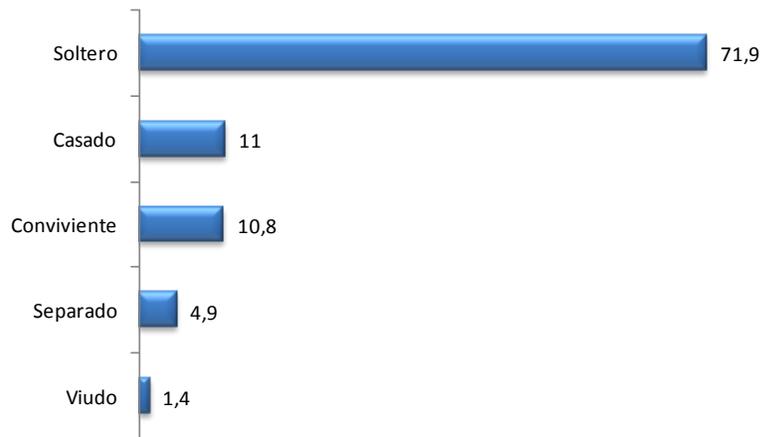
En cuanto al sexo de los entrevistados, el 86% es hombre y sólo el 14% mujeres.

Gráfico 110: Distribución de la Muestra Según Sexo (%)



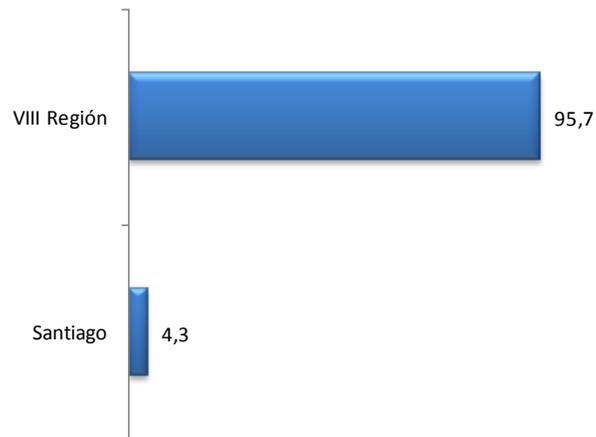
El 72% de los entrevistados señala ser soltero y el 23% declara estar casado o conviviendo con su pareja.

Gráfico 111: Distribución de la Muestra Según Estado Civil (%)



Antes de ingresar a prisión, casi el 96% de los entrevistados residía en la región del Bio Bio. El resto vivía en Santiago.

Gráfico 112: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia (hasta antes de ingresar a Prisión) (%)



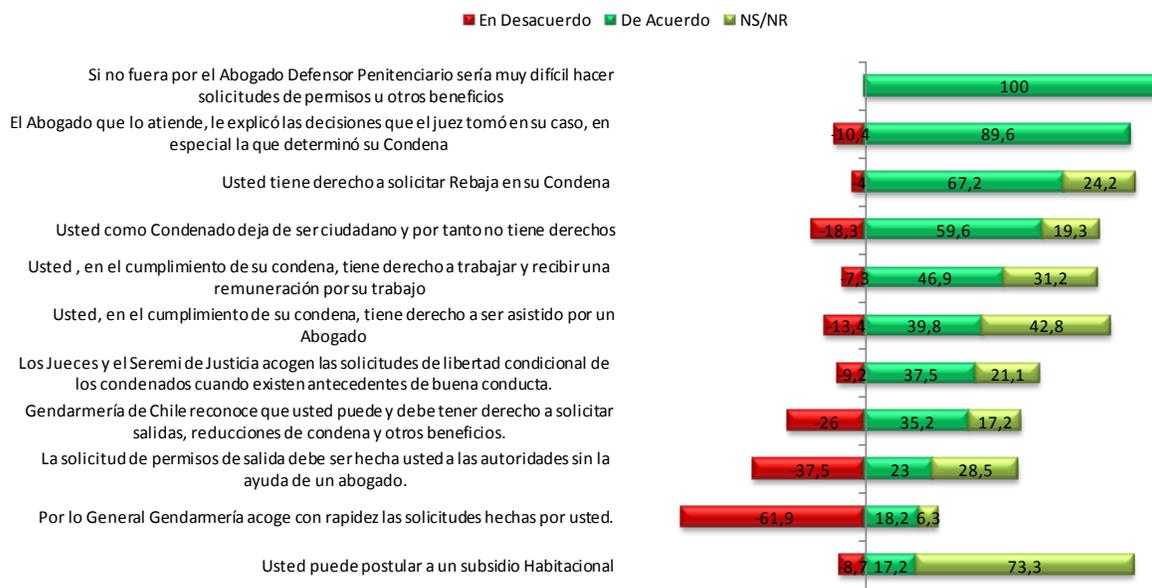
5.9.2 Necesidades y Conocimiento de Derechos de Condenados

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 113. Se observa que los niveles más altos de desacuerdo se dan en relación a las afirmaciones “Gendarmería acoge con rapidez sus solicitudes” , 62% de los entrevistados en desacuerdo, y “la solicitud de permisos de salidas debe ser hecha sin ayuda de un abogado”, 37,5% en desacuerdo.

Por otra parte, lo niveles de acuerdo más altos se alcanzan en relación a las afirmaciones “si no fuera por el abogado defensor sería muy difícil hacer solicitudes”, con un nivel de acuerdo de 100%, y “el abogado le explico las decisiones del juez”, con 90% de acuerdo.

De esta manera se observan claras diferencias con los participantes en el Piloto Penitenciario quienes en general están de acuerdo con las afirmaciones que confirman sus derechos durante el tiempo de reclusión y, por el contrario, y a diferencia de los no participantes, presentan un nivel de desacuerdo superior al 92% respecto de la afirmación que señala que por estar condenados dejan de ser ciudadanos y de tener derechos.

Gráfico 113: Nivel de Acuerdo con Situaciones de Derecho de los Condenados (%)



La mitad de los entrevistados no participantes en el Piloto señala haber realizado alguna solicitud a las autoridades del recinto en que se encuentra. De ellos alrededor del 65% ha solicitado traslado de recinto y 45% ha solicitado salida de fin de semana.

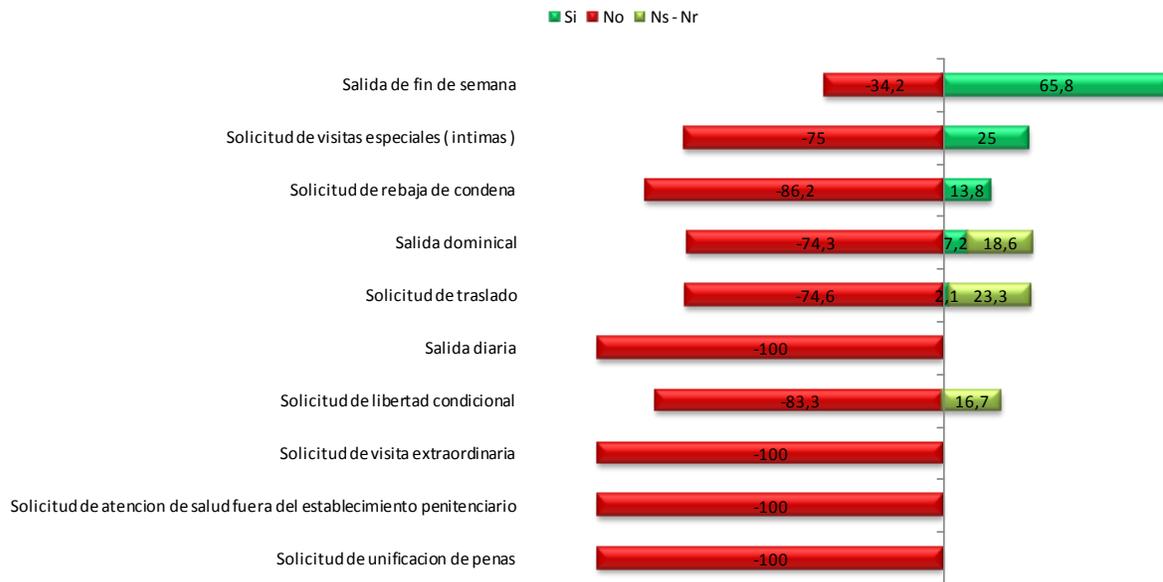
Gráfico 114: ¿Ha hecho alguna solicitud a las Autoridades del recinto? (%)



Gráfico 115: ¿Qué solicitud ha Hecho? (Respuesta Espontánea)(%)

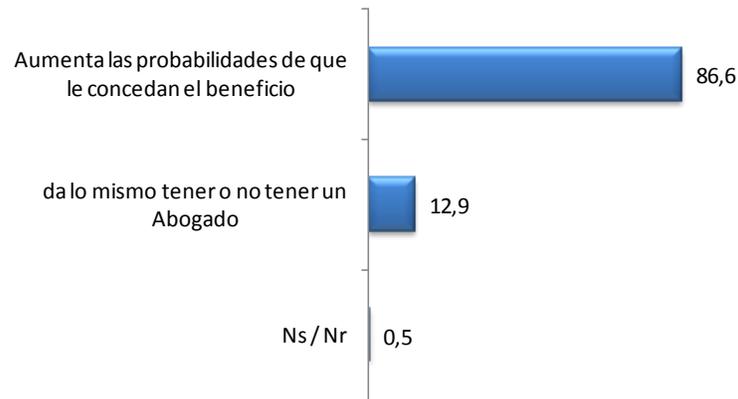


Gráfico 116: ¿Ha hecho alguna de las siguientes solicitudes? (Guiada) (%)



En relación a la ayuda que significa el abogado, el 87% de los entrevistados señala que el hecho que sea el abogado quien tramite las solicitudes frente a las autoridades, aumenta las probabilidades de que le concedan el beneficio. Sólo un 13% señala que la ayuda del abogado es nula y prácticamente nadie dice que el abogado disminuye estas probabilidades.

Gráfico 117: ¿En su opinión el hecho que un abogado tramite sus solicitudes de beneficios frente a las autoridades, Aumenta las probabilidades de que le concedan el beneficio, Disminuye las probabilidades o da lo mismo tener o no tener abogado?



Se consultó a los entrevistados acerca de las características que debiera tener su abogado defensor, en caso de poder tener uno. Como muestra el gráfico 118, la característica más frecuentemente señalada como la más importante fue que el abogado debe conocer muy bien la situación judicial y personal del entrevistado.

En segundo lugar, tanto de frecuencia como importancia, se menciona que el abogado utilice un lenguaje correcto y entendible para el entrevistado.

Gráfico 118: Características más importantes que debiera Tener un Abogado Defensor Penitenciario (Media Importancia 1 a 5)



5.9.3 Problemas y reclamos

El 26,4% de los entrevistados de la VIII región, no participantes en el Piloto Penitenciario, señaló haber tenido algún problema durante el cumplimiento de su condena. De éstos, el 35% ha tenido problemas con funcionarios de Gendarmería y, el 25% ha sido agredido por otros internos.

Gráfico 119: Tasa de problemas

Base: 152, Total entrevistados

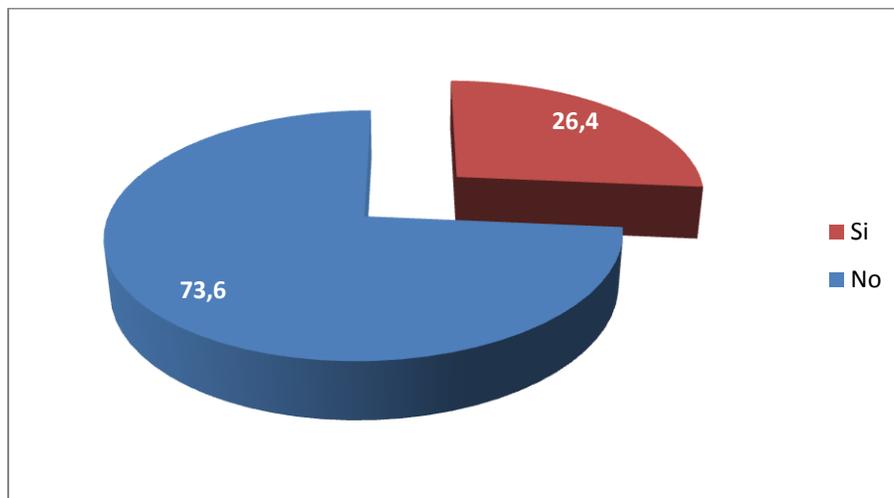


Gráfico 120: Tipo de problemas

Base: 39, quienes tuvieron problemas



Siempre entre quienes han señalado haber tenido un problema, sólo el 35% sabía que se pueden hacer reclamos por este tipo de problemas. De ellos, el 67% señala que el reclamo hay que hacérselo a Gendarmería (en general o la guardia interna) y el 15,5% a la asistente social. Sólo un 7;7% señala a DPP como destinataria de los reclamos.

Gráfico121: Conocimiento de reclamos

Base: 39, quienes tuvieron problemas

¿Sabe si se pueden hacer reclamos por este tipo de problemas?

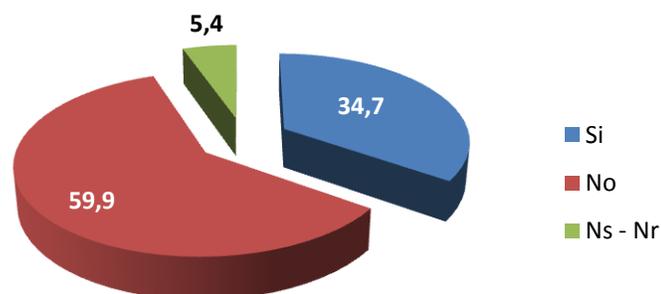
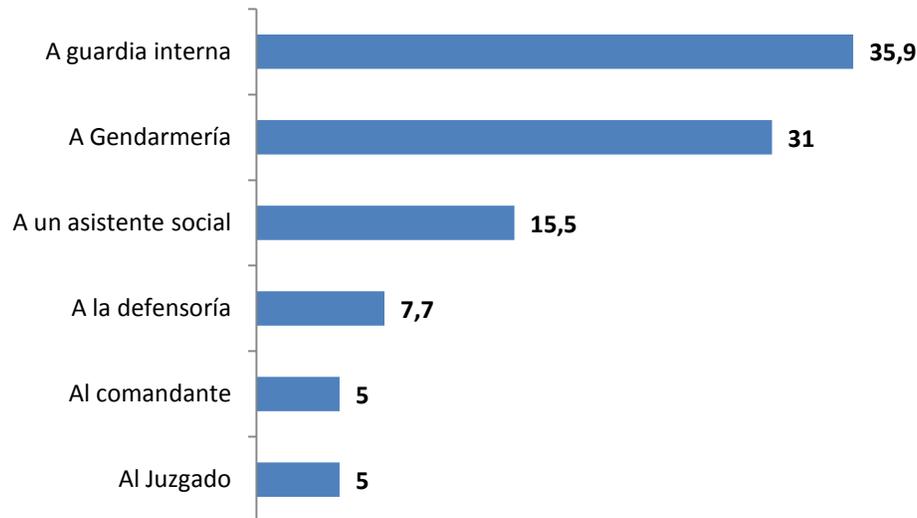


Gráfico 122: Encargado de reclamos

Base: 14, quienes saben que se pueden hacer reclamos

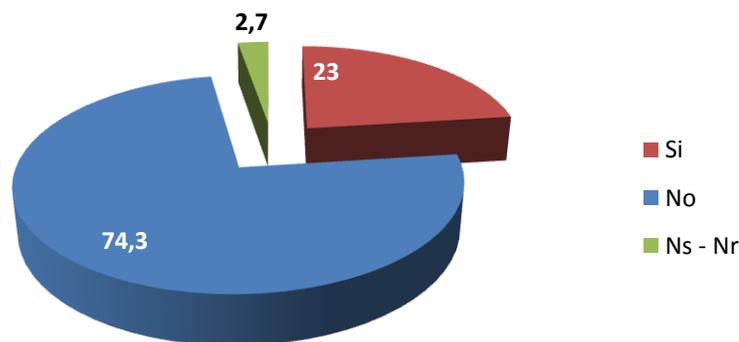


Entre quienes señalan haber tenido un problema durante el cumplimiento de la condena, el 23% dice que va a hacer el reclamo correspondiente.

Gráfico 123: Tasa de reclamos

Base: 39, quienes tuvieron problemas

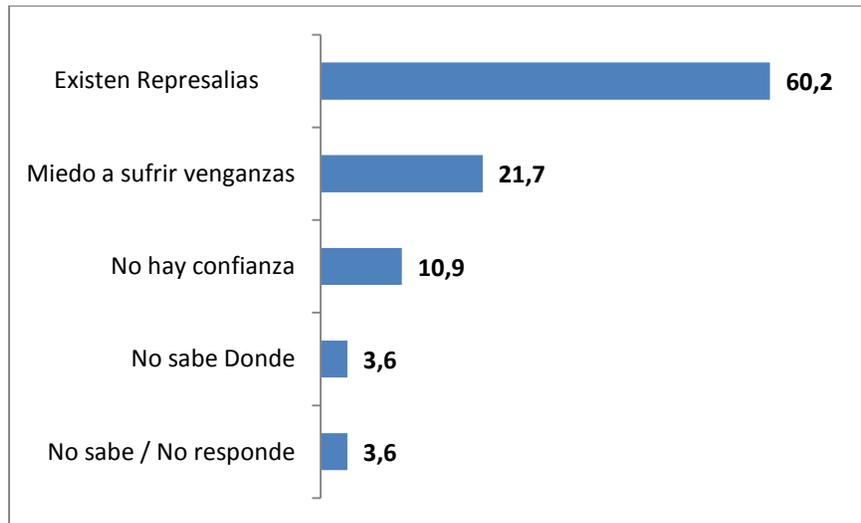
¿Presentó o piensa presentar un Reclamo por el problema señalado?



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%)

Gráfico 124: Motivos para no presentar reclamos

Base: 28, quienes no piensan presentar reclamo

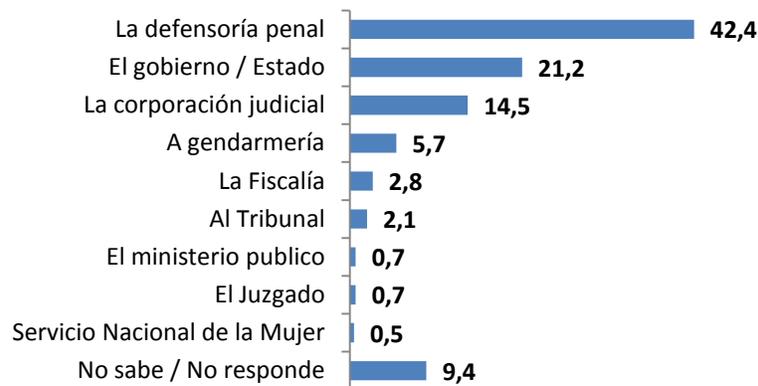


5.9.4 Otros resultados

Ante la posibilidad de que le sea brindado un abogado que le asesore durante la condena, el 42,4% de los entrevistados señaló que ese abogado debiera ser brindado por la DPP y un 21,2% por el Estado.

Gráfico 125: Institución que debiera proporcionar asesoría

Base: 152, Total entrevistados

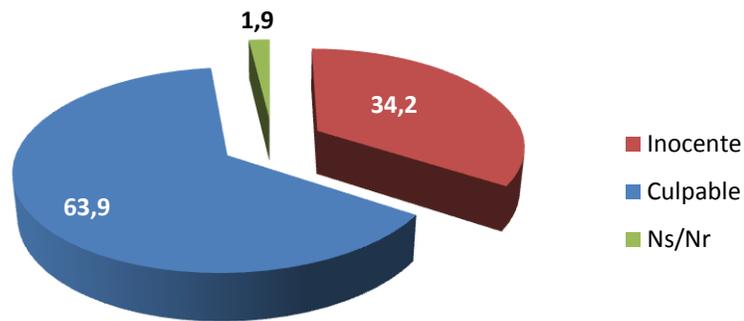


Al ser consultados por su responsabilidad en los hechos por los que fue condenado, el 34% de los entrevistados declara ser inocente.

Gráfico 126: Inocente o culpable

Base: 152, Total entrevistados

Una pregunta bien personal ¿Usted se considera Inocente o culpable del delito por el cual se le condenó?



Finalmente, al ser consultados si cree que las mujeres debieran tener beneficios distintos a los hombres, el 39% de los entrevistados señala que sí. De ellos, el 40% señala que las condenas para las mujeres debieran ser más cortas por ser madres y, el 16% señala que las que son madres debieran tener salidas.

Gráfico 127: Diferentes beneficios para mujeres

Base: 152, Total entrevistados

¿Considera usted que las Mujeres debiera tener beneficios distintos que los de los Hombres?

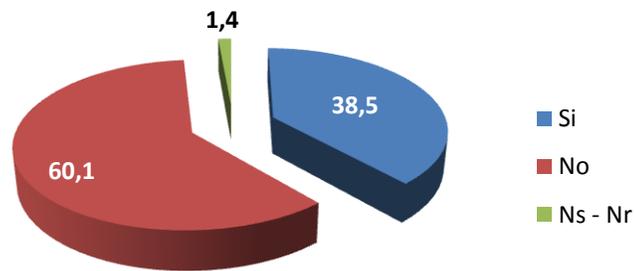


Gráfico 128: Beneficios para mujeres

Base: 60, quienes declaran que las mujeres debieran tener beneficios distintos



4.10 Hallazgos y Recomendaciones: Calidad de Atención a Condenados Privados de Libertad

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p>La satisfacción con el servicio entregado a usuarios condenados privados de libertad es negativa y muy baja (-72 puntos) con casi 80% de los usuarios evaluándolo con nota insuficiente.</p>	<p>La principal causa de los bajos niveles de satisfacción global es la mala evaluación del desempeño del abogado penitenciario, que pesa 62% en el nivel de satisfacción. En efecto, la satisfacción neta respecto del desempeño del abogado es de -71%, con 8 de cada 10 usuarios calificando este desempeño con nota entre 1 y 4.</p> <p>El bajo nivel de evaluación se da también en relación a las otras dimensiones consideradas para evaluar el servicio:</p> <p>Cumplimiento visitas Abogado Penitenciario (-13 puntos), Entrevista Abogado Penitenciario (-72 puntos), Tiempo de entrevista con Abogado Penitenciario (-69 puntos), Privacidad de la entrevista (-33 puntos)</p>	<p>Al analizar el mapa de Fortalezas y Debilidades, es claro que por su impacto en los niveles de satisfacción, la principal área para enfocar estrategias de mejoramiento es la referida a atributos del abogado penitenciario y de la relación que establece con el cliente.</p>	<p>En particular, se recomienda centrarse en “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” y “la capacidad del abogado de explicar al cliente por qué no se han de considerar sus propuestas en sus solicitudes”.</p>

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p>Las personas privada de libertad que participan en el Piloto Penitenciario de la IV región tienen mayor conciencia de sus derechos que los entrevistados privados de libertad en VIII región, que no participan en el piloto</p>	<p>Más del 90% de los participantes del piloto penitenciario señalan estar de acuerdo con las afirmaciones:</p> <p>Tiene derecho a trabajar y recibir remuneración, Tiene derecho a ser asistido por un abogado y Tiene derecho a solicitar rebaja de condena. En el caso de los no participantes en el Piloto los niveles de acuerdo con estas afirmaciones son: 47%, 60% y 67%</p> <p>Del mismo modo, el acuerdo a la afirmación Puede postular a un subsidio habitacional alcanza un 80% de acuerdo entre los participantes del piloto y sólo un 17% entre los no participantes</p>	<p>El nivel de conocimiento de sus derechos es destacablemente superior entre los condenados que participan en el Piloto Penitenciario en comparación con los entrevistados de la VIII región, que no participan en este Piloto. Estas diferencias se dan en relación a cada uno de los derechos sobre los que los entrevistados fueron consultados, lo que claramente es atribuible al desempeño de los Abogados Penitenciarios en cuanto a la difusión de los derechos y obligaciones del condenado</p>	

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p>Entre los no participantes en el piloto es mayor la proporción de personas que cree que el contar con un abogado defensor para hacer solicitudes ante las autoridades aumenta la probabilidad que se le conceda el beneficio</p>	<p>La diferencia entre participantes y no participantes en el piloto es estadísticamente significativa.</p> <p>El 86,6% de los no participantes señala que contar con abogado aumenta la probabilidad de obtener el beneficio. Esta proporción es de 75% en la caso de los participantes en el piloto</p>	<p>Las expectativas respecto de contar con un abogado son mayores antes de tenerlo. Dicho de otro modo, el servicio brindado por la DPP no responde a las expectativas que algunos reclusos tenían al momento de participar en el Piloto.</p>	<p>Se recomienda que al momento de iniciar el trabajo con los participantes del Piloto se aclaren los alcances del servicio brindado a fin de nivelar expectativas</p>

5 Conclusiones

El objetivo general de la auditoría es evaluar el nivel de satisfacción que tienen los imputados atendidos por la DPP, ya sea que su causa hay terminado en primera audiencia o que estén prisión preventiva por causas vigentes. Así también, se examinó el nivel de satisfacción de los imputados y familiares que asisten a las oficinas de la DPP, sean licitadas o locales.

Además, en esta evaluación se buscó también, evaluar la satisfacción que personas ya condenadas tiene del servicio de Abogado Penitenciario de la DPP, para lo cual se entrevistó a participantes del Piloto Penitenciario en la IV región y a condenados no participantes en el Piloto Penitenciario, en la VIII región

En relación a los objetivos de evaluación planteados para cada una de las áreas de medición, se obtiene lo siguiente:

- **Atención imputados con causas terminadas en Primera Audiencia:**

A) Hay una satisfacción alta con el servicio. Las evaluaciones de los usuarios configuraron una satisfacción neta de 72,6 puntos a nivel global, la que si bien es levemente inferior a la obtenida en 2010 (75 puntos), está sobre el estándar de calidad de 65 puntos asumido en el modelo.

El nivel de satisfacción global está compuesto por un 47,2% que se manifiesta Totalmente Satisfecho (excelencia), un 32,8% con nota 6 y sólo un 7,4% con evaluaciones 4 o inferiores (insatisfacción).

Los niveles de satisfacción son más altos entre los entrevistados cuya audiencia fue del tipo Control de Detención (75,7) que entre quienes asistieron a una Audiencia Programada (64,1)

B) Respecto a las dimensiones (o etapas) del servicio brindado por DPP, cada una de ellas es evaluada sobre el estándar de calidad por los imputados (cuya causa termina en 1ª audiencia). Sin embargo, en las 4 áreas consideradas – Entrevista, Desarrollo de la audiencia, Resultado de la audiencia y Experiencia y atributos del abogado- el nivel de satisfacción desciende levemente en relación a 2010.

- C) El análisis por región muestra que las regiones con nivel de satisfacción bajo el promedio nacional son Tarapacá (67), Coquimbo (67), Los Lagos (66,4) y, especialmente, Valparaíso (52,6) y Los Ríos (53,4). Con la excepción de Tarapacá, que mantiene su puntaje respecto de 2010, todas estas regiones tuvieron bajas en su nivel de satisfacción, la que alcanzó los 30 puntos en el caso de Los Ríos.

La región con el mayor nivel de satisfacción es Magallanes, la que en comparación con 2010 subió 27,5 puntos: de 65 a 92,5. En segundo lugar está la región de Atacama con 85,1 puntos, aun cuando esto implica una baja de casi 3 puntos en relación a 2010 (88 puntos).

Finalmente a nivel regional, hay que destacar que las regiones de Arica y Araucanía, que en la medición de 2010 fueron las con más bajos niveles de satisfacción neta, aumentaron sus niveles de satisfacción en 21,9 y 24,8 puntos, respectivamente

- D) En relación al seguimiento por parte del abogado de las indicaciones que el cliente realizó para su defensa, así como en relación al cumplimiento de los acuerdos previamente tomados entre cliente – defensor para la defensa, los niveles de satisfacción son levemente superiores al estándar de calidad: 69 y 67 puntos, respectivamente. Sin embargo, estos atributos deben ser mejorados en las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Valparaíso y Los Lagos donde la satisfacción en relación a ellos está bajo el estándar recomendado.
- E) La tasa de problemas en relación al servicio de la DPP brindado a estos usuarios es muy baja, alcanzando a solo 3,1%. En estos casos, la causa más frecuente de problemas fue “la mala comunicación” entre imputado y abogado (33,2%), especialmente entre los menores (donde esta fue la causa de problemas en el 42% de los casos).
- F) En relación a los estándares relativos a la relación del Defensor con el Cliente incluidos en la resolución exenta N°3389 del 04 de Noviembre del 2010, la evaluación indica que en relación a “la consideración por parte del abogado defensor de las diligencias de investigación que el imputado le propuso”, “el trato cortés y respetuoso por parte del abogado” y “la información que el abogado entrega al imputado”, los niveles de satisfacción estuvieron en cada caso sobre el estándar de calidad de 65 puntos definido en el modelo.

Sin embargo, al observar los datos a nivel regional, se observa que en relación a la consideración por parte del abogado de las diligencias propuestas por el imputado”, las regiones de Tarapacá, Antofagasta, Valparaíso, Maule, Los Ríos y Los Lagos, están bajo el estándar de calidad recomendado.

En conclusión, la evaluación indica que el servicio de atención de la DPP a imputados con causa terminada en primera audiencia presenta niveles de satisfacción superiores al estándar de calidad recomendados por Pro-Calidad.

En este contexto la recomendación es desarrollar estrategias de consolidación de estos resultados, priorizando aquellas áreas y regiones donde aun hay espacios importantes de mejora, a saber, los tiempos de espera para ser atendido y la privacidad de la entrevista previa a la audiencia.

Es importante, además, desarrollar estrategias de mejoramiento de la satisfacción global con el servicio en las regiones de Valparaíso y Los Ríos.

- **Atención a imputados en prisión preventiva**

- A) Los niveles de satisfacción que los imputados tienen con el servicio brindado por DPP son bajísimos, tanto a nivel global (-12 puntos) como en cada una de las áreas evaluadas. Con la excepción de la dimensión “Visita del abogado en la cárcel”, que obtuvo un resultado bajo, pero positivo (19 puntos), en todas las otras dimensiones los niveles de satisfacción neta son negativos, significando que es más la gente que evalúa con notas 1 a 4 el servicio que los que lo evalúan con notas 6 o 7. Además se aprecia, que tanto la satisfacción global como la satisfacción por área evaluada tuvieron resultados más bajos que en la medición 2010.
- B) Al diferenciar entre quienes fueron visitados por el abogado después de que se decretara su prisión preventiva y quienes no fueron visitados, se constata que los niveles de satisfacción global con el servicio DPP son mucho menores entre éstos últimos (satisfacción neta de -42) tanto en relación con el promedio, pero sobre todo, en relación a quienes recibieron la visita (satisfacción neta de 3 puntos)
- C) Al analizar por región, se aprecia que la mayoría de las regiones tiene puntajes de satisfacción neta positivos. Sin embargo, incluso las regiones con los mejores puntajes – Magallanes (44), Maule (32) y Los Lagos (16) – tienen niveles de satisfacción muy por debajo del estándar de calidad recomendado (65 puntos).

- D) El nivel de satisfacción de los imputados con la Entrevista previa a la audiencia es de -16 puntos. En relación al tiempo de duración de esta entrevista, los niveles de satisfacción son aun menores, alcanzando los -30 puntos.

El nivel de satisfacción de los imputados con el desempeño del abogado durante el desarrollo de la audiencia, también es muy bajo, alcanzando los -23 puntos.

También son negativos los niveles de satisfacción con la frecuencia y tiempo de visitas en la cárcel, - 28 y -46 puntos, respectivamente.

Sin embargo, el nivel de satisfacción global con el desempeño del abogado durante su visita en prisión es positivo y alcanza los 19 puntos, todavía muy por debajo del estándar de calidad recomendado. Cabe señalar que con la excepción de Magallanes que subió de -6 a 62 puntos, todas las regiones bajaron sus puntajes en esta dimensión entre 2010 y 2011, incluyendo regiones que en la medición pasada estaban sobre el estándar de calidad – Bio Bio, Los Ríos, Los Lagos y Aysén – y que en esta medición han caído muy por debajo de ese estándar.

- E) Respecto a los estándares relativos a la relación del Defensor con el Cliente incluidos en la resolución exenta N°3389, especialmente, referido al respeto a la voluntad del imputado en la defensa, la evaluación entrega información sobre los siguientes indicadores:
- a. Menos de la mitad de los imputados (47%) señala que el abogado le dio a conocer las alternativas que tenía para definir su estrategia de defensa durante la entrevista previa a la audiencia
 - b. Solo el 28% de los imputados señala que el abogado le preguntó qué estrategia de defensa prefería
 - c. El 58% de los imputados señala que el abogado le explicó las alternativas que tiene para su defensa, durante la visita en prisión posterior a la audiencia que decretó la prisión preventiva.
 - d. El 43% de los imputados señala que el abogado le ha pedido su opinión para elegir la alternativa de defensa que le parezca más adecuado, durante la visita en prisión posterior a la audiencia que decretó la prisión preventiva.
 - e. Todos estos porcentajes son mayores entre los imputados menores de edad.

- F) En relación al seguimiento por parte del abogado de las indicaciones que el cliente realizó para su defensa, los niveles de satisfacción muy bajos (- 35 puntos) con 60% de los entrevistados calificando con nota 1 a 4 este aspecto.
- G) El trato respetuoso y cortés brindado por el abogado durante las visitas en prisión es el elemento mejor evaluado del servicio DPP por parte de los imputados en prisión preventiva. El nivel de satisfacción neta con este atributo alcanza los 63 puntos, casi el estándar de calidad recomendado.

En conclusión, si bien las tres dimensiones consideradas para evaluar la satisfacción con el servicio brindado por DPP a imputados con prisión preventiva están en situación crítica, muy por debajo del estándar de calidad recomendado, es claro que por su nivel de impacto en la satisfacción global, los focos prioritarios debiesen ser las dimensiones Desempeño del abogado durante la audiencia y Desempeño del abogado en las visitas a prisión.

En particular respecto a la dimensión desempeño en audiencia, se recomienda priorizar las áreas de “percepción acerca de la capacidad del Defensor para llevar un caso como el suyo” y “la ayuda que le dio el Defensor para que Ud. entendiera los cargos formulados”.

Del mismo modo, en relación a la dimensión desempeño durante las visitas, se recomienda focalizar los aspectos de “conocimiento y preparación sobre el caso”, “importancia dada por el abogado al caso” y “la capacidad para considerar sus propuestas y actuar conforme a ellas.

Finalmente es necesario advertir la inconveniencia de hacer comparaciones apresuradas entre los niveles de satisfacción de los imputados con causas terminadas en primera audiencia y los niveles de satisfacción de quienes están en prisión preventiva, aun esperando el cierre de la causa.

Es evidente que los resultados inmediatos de la primera audiencia, favorable o desfavorable para el imputado, son el determinante principal de su percepción acerca del servicio entregado por DPP, independiente de las características particulares que éste (el servicio) pueda asumir. Esta diferencia fundamental en la situación de los sujetos, hace que las muestras no sean comparables en términos de los valores netos de la satisfacción global con el servicio ni en ninguna de sus dimensiones.

- **Atención en oficinas DPP**

A) Los niveles de satisfacción neta con el servicio brindado por las oficinas DPP es destacadamente superior al estándar de calidad de 65 puntos, tanto a nivel global (80,4 puntos) como en cada una de las dimensiones consideradas: Infraestructura (82,2 puntos), Asistente Administrativo (83,4 puntos) y Abogado (84 puntos).

B) Al comparar por tipo de oficina, la evaluación señala que los niveles de satisfacción con la atención brindada por DPP es más alta en las oficinas locales (85,7 puntos) en comparación a las oficinas licitadas (75 puntos).

Esta diferencia también se da al comparar los niveles de satisfacción entre los menores (98 puntos) con los niveles de satisfacción entre adultos hombres (81,4 puntos) y adultos mujeres (78 puntos).

C) En relación a la satisfacción con los asistentes administrativos, los niveles de satisfacción son también mayores en las oficinas locales (89,6 puntos) que en las oficinas licitadas (77,7 puntos) y entre los menores (98,5) que en los adultos (83 puntos).

D) Respecto a los tiempos de atención, la satisfacción neta con el tiempo que el asistente administrativo le dedico al entrevistado es de 82,5 puntos, los que es un nivel de satisfacción excelente. Del mismo modo, la satisfacción neta con el tiempo de duración de la entrevista con el abogado es de 80,4 puntos, lo que es un nivel excelente e satisfacción de clientes.

E) Respecto a los estándares relativos a la relación del Defensor con el Cliente incluidos en la resolución exenta N°3389, especialmente, referido al respeto a la voluntad del imputado en la defensa e información entreda, la evaluación entrega información sobre los siguientes indicadores:

- a. Un 92 % de los entrevistados señala que el abogado defensor le dio a conocer las alternativas que tenía para terminar el caso.
 - b. Un 90% de los entrevistados señaló que el abogado defensor le informó de los riesgos o consecuencias de cada una de las alternativas y le consultó su opinión para elegir la alternativa usada.
 - c. El 80% de los entrevistados señala que el abogado defensor le consultó sus preferencias respecto de la resolución del caso.
 - d. El 68% de los entrevistados señala que la estrategia estuvo de acuerdo con lo acordado.
 - e. El 84% de los entrevistados señala que el abogado consideró las diligencias de investigación propuestas por ellos.
- F) Finalmente, al evaluar las fortalezas y debilidades de la atención en oficinas DPP, se observa que en cada una de las dimensiones consideradas los niveles de satisfacción están sobre el estándar de calidad propuesto (65 puntos), siendo la más importante de ellas, por el impacto en la satisfacción global, la dimensión “resolutividad de la oficina” que sin dudas debiera ser el foco de una estrategia de consolidación de los resultados obtenidos.

Respecto de estrategias de mejoramiento, la recomendación es concentrarse en las oficinas licitadas de la región Metropolitana Sur y Metropolitana Norte, pues son las únicas regiones en que los niveles de satisfacción están bajo el estándar de calidad propuesto: 60,4 y 57,8 puntos, respectivamente.

- **Atención a condenados privados de libertad**

- A) El nivel de conocimiento de sus derechos es destacablemente superior entre los condenados que participan en el Piloto Penitenciario en comparación con los entrevistados de la VIII región, que no participan en este Piloto. Estas diferencias se dan en relación a cada uno de los derechos sobre los que los entrevistados fueron consultados, lo que claramente es atribuible al desempeño de los Abogados Penitenciarios en cuanto a la difusión de los derechos y obligaciones del condenado.

Sin embargo, al ser consultados directamente, el nivel de satisfacción con la información entregada por el abogado respecto de sus derechos y obligaciones, es muy baja: -64 puntos.

La discrepancia entre estas situaciones, da cuenta que la evaluación del servicio DPP está fuertemente mediada por la satisfacción de la necesidad/deseo más urgente – salir en libertad o conseguir beneficios- y no por características objetivamente atribuibles al servicio recibido. Este elemento es importante que este elemento sea considerado al momento de analizar y extrapolar la información recabada.

- B) La satisfacción global con el servicio prestado por el defensor penitenciario es negativa y muy baja: -72puntos.

El bajo nivel de evaluación se da en relación a cada una de las dimensiones consideradas para evaluar el servicio: Cumplimiento visitas Abogado Penitenciario (-13 puntos), Entrevista Abogado Penitenciario (-72 puntos), Tiempo de entrevista con Abogado Penitenciario (-69 puntos), Privacidad de la entrevista (-33 puntos) y Desempeño del Abogado Penitenciario (-71 puntos).

- C) Aun cuando estos puntajes no sean un estricto reflejo de la calidad del servicio, no hay dudas que los puntajes son representan algún grado de insatisfacción con el servicio brindado por DPP.

Al analizar el mapa de Fortalezas y Debilidades, es claro que por su impacto en los niveles de satisfacción, la principal área para enfocar estrategias de mejoramiento es la referida a atributos del abogado penitenciario y de la relación que establece con el cliente. En particular, se recomienda centrarse en “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” y “la capacidad del abogado de explicar al cliente por qué no se han de considerar sus propuestas en sus solicitudes”.

6 INFORMES COMPLEMENTARIOS

6.1 INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO

1 Objetivos del Estudio

Determinar el nivel de satisfacción de imputados entrevistados, diferenciándolos según género.

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 las mujeres y hombres encuestados en este estudio. Para luego, en aquellas preguntas 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.

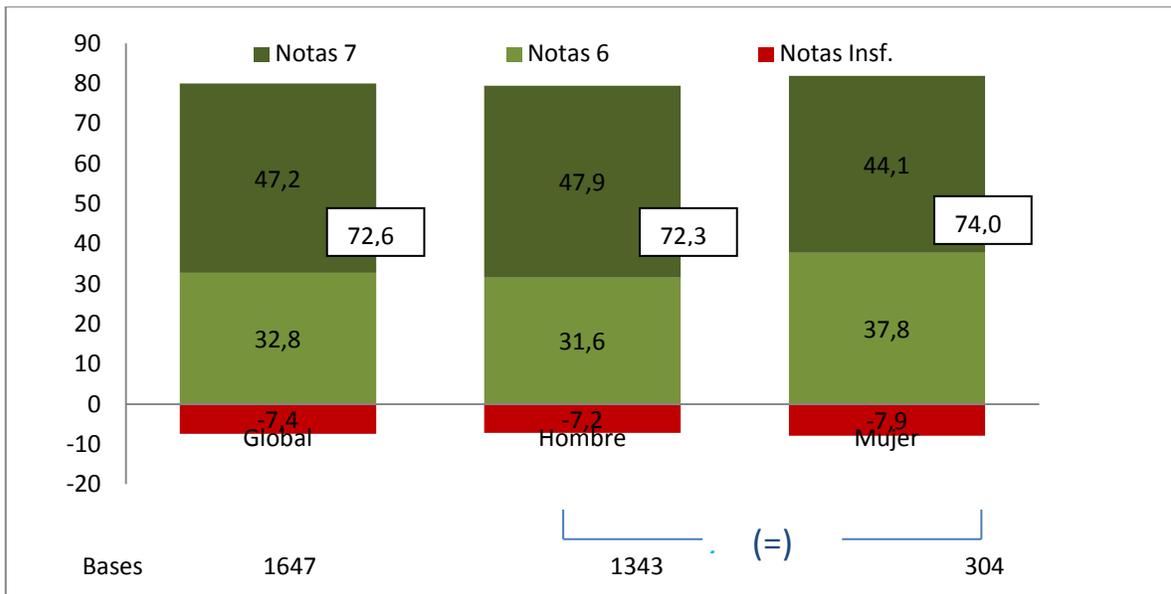
(+) La diferencia del resultado entre hombres y mujeres es significativa, y mayor en las mujeres.

(-) La diferencia del resultado entre hombres y mujeres es significativa, y menor en las mujeres.

3 Principales Resultados

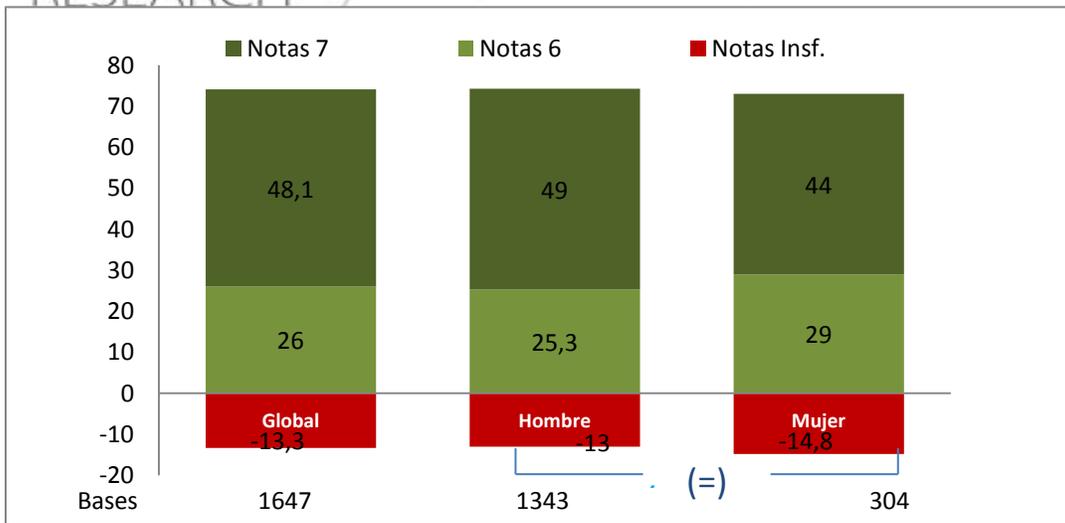
3.1 Primera Audiencia

En los resultados globales de Primera Audiencia se pueden apreciar índices similares en ambos sexos, por lo que no se verifican diferencias estadísticamente significativas.



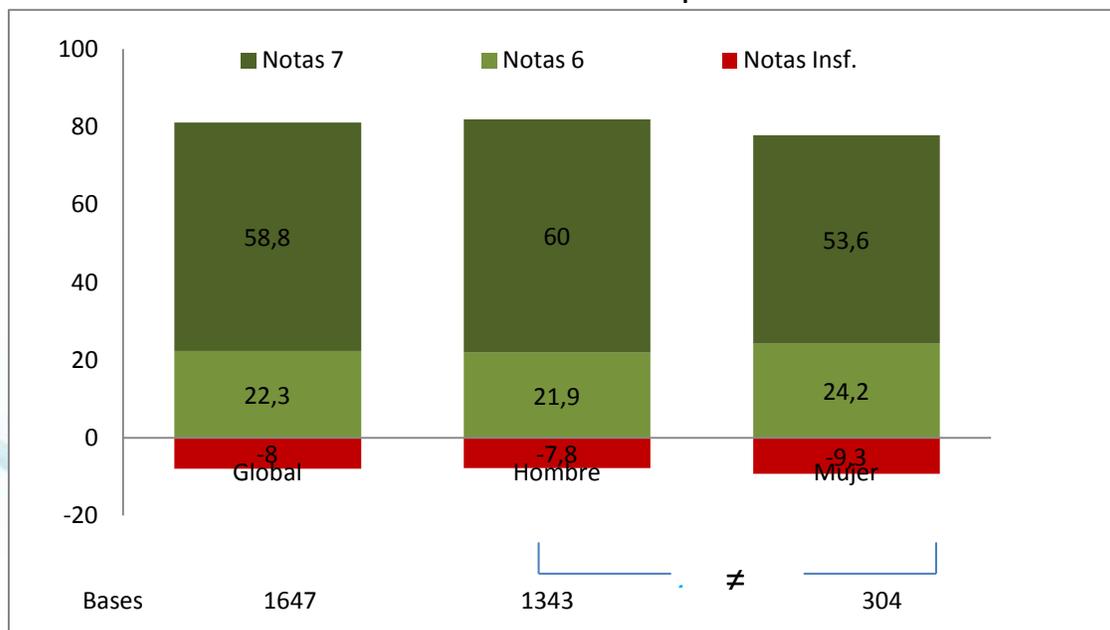
Respecto de la entrevista previa, no hay diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción neta por sexo.

Entrevista con el Abogado Primera Audiencia por Sexo



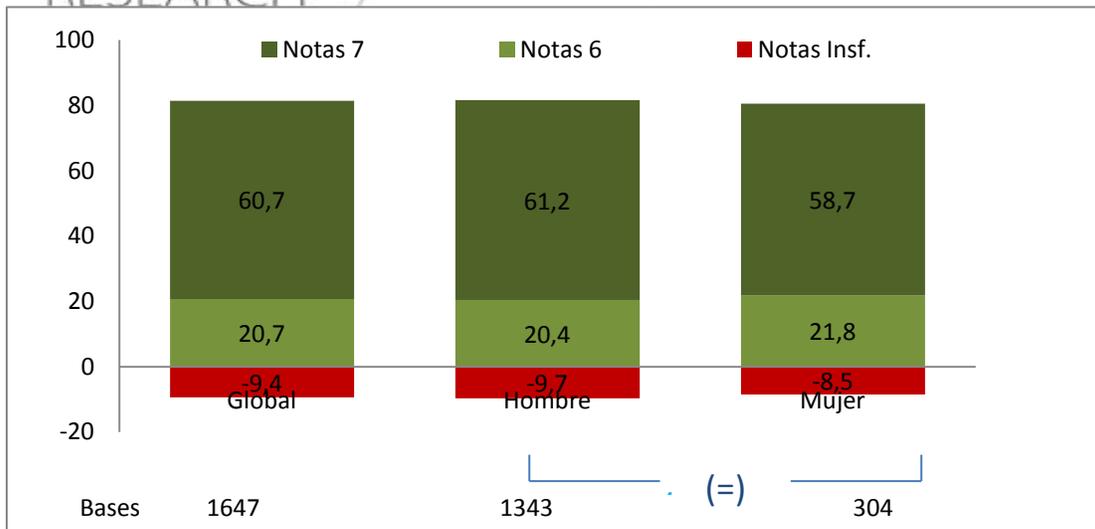
En relación a la satisfacción con el desarrollo de la audiencia sí hay diferencias estadísticamente significativas. La satisfacción de las mujeres es menor a la de los hombres: 68,5 y 74,1, respectivamente.

Desarrollo Primera Audiencia por Sexo



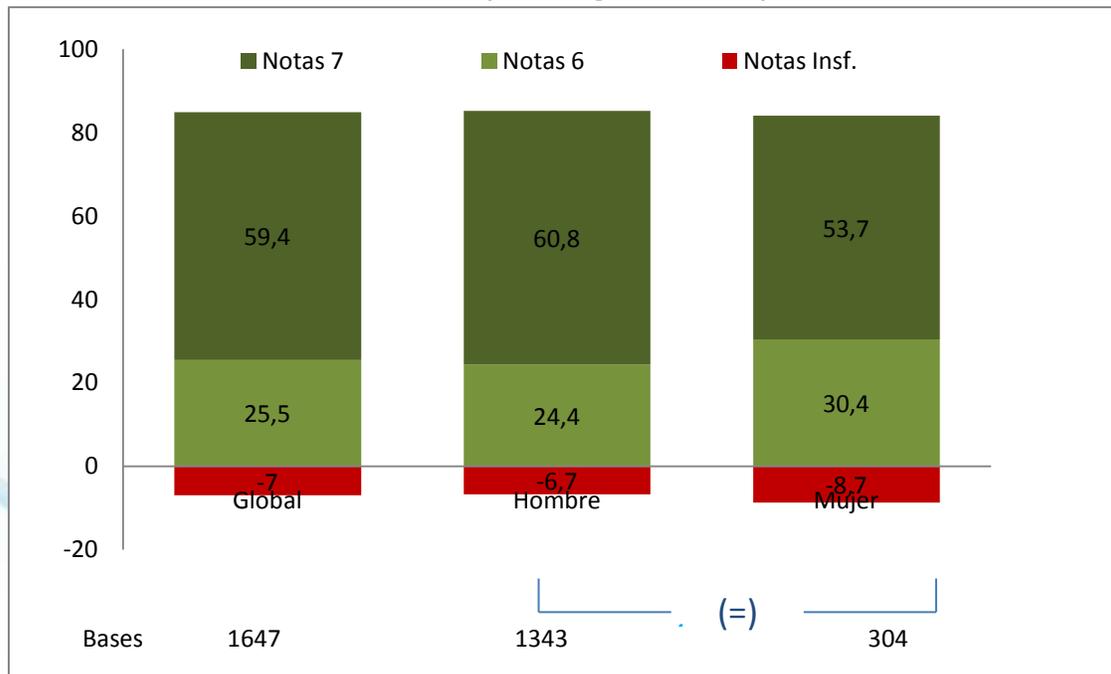
En relación a la satisfacción neta con el cierre/término de la primera audiencia, no se observan diferencias significativas por sexo

Cierre Primera Audiencia por Sexo



Finalmente, tampoco se observan diferencia significativas entre los sexos al evaluar la experiencia con el abogado defensor.

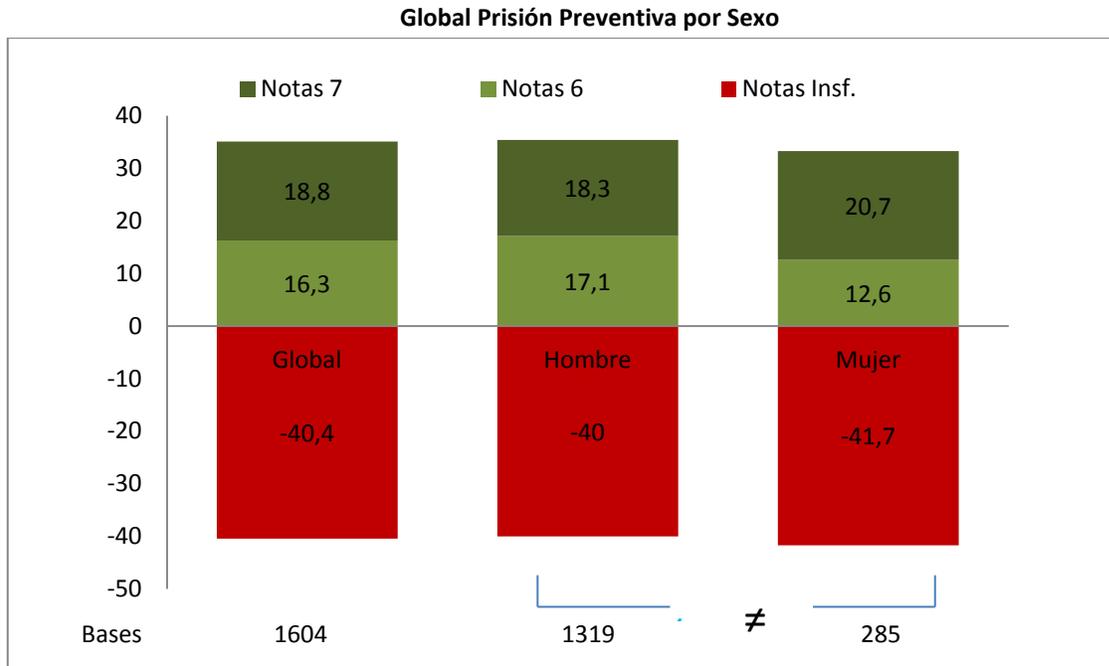
Satisfacción desempeño Abogado Defensor por sexo



Por lo tanto, como conclusión general, se puede deducir que el factor sexo no constituye una variable que discrimine significativamente entre una peor o mejor nivel de satisfacción en la Primera Audiencia.

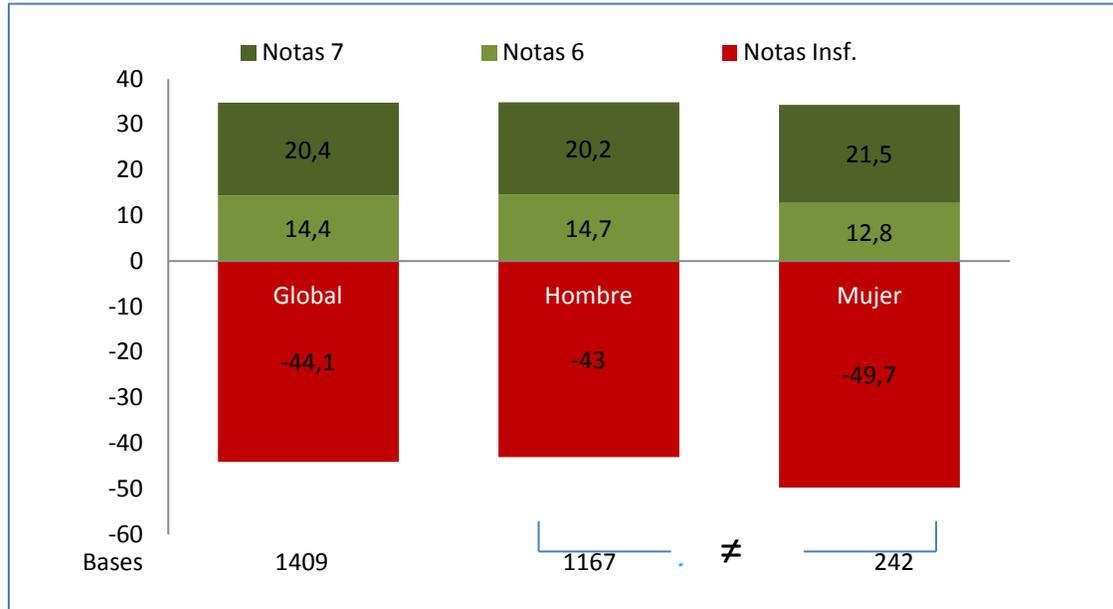
3.2 Prisión Preventiva

La satisfacción neta con el servicio de DPP en prisión preventiva es bajísima tanto en hombres como mujeres. Sin embargo, hay diferencias significativas en las magnitudes siendo la evaluación de las mujeres (-8,4) aún más mala que la de los hombres (-4,6)



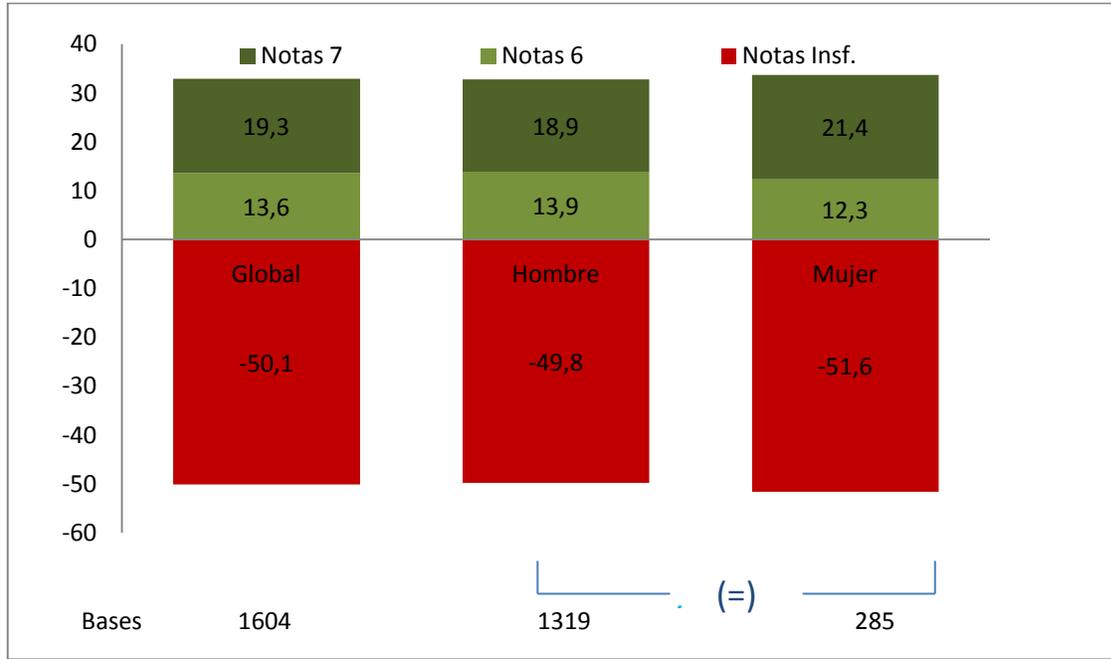
Al igual que a nivel global, en un contexto de calificaciones muy bajas, la evaluación de las mujeres (-15,4) es aún más mala que la de los hombres (-8,1).

Entrevista Prisión Preventiva por Sexo



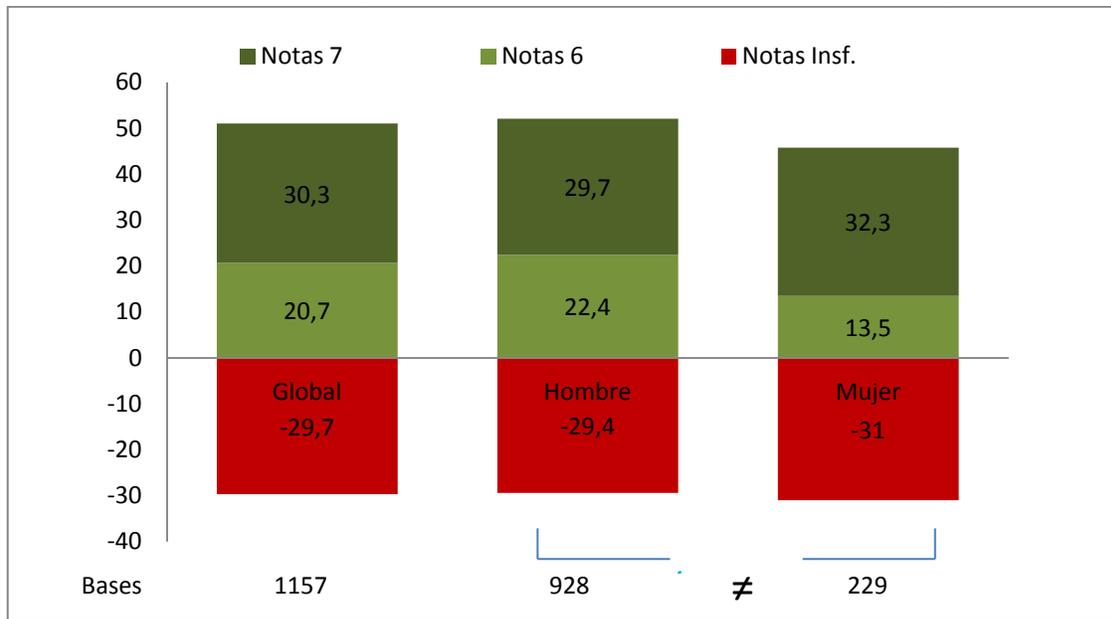
Respecto a la satisfacción neta con desempeño del abogado en el desarrollo de la audiencia, ésta es igual de mala tanto en hombres como mujeres.

Desarrollo de la audiencia Prisión Preventiva por Sexo



Finalmente en la actuación del abogado posterior a la audiencia, además de un aumento generalizado en los puntajes en comparación a las etapas anteriores, se observa que los hombres evalúan con mejor puntaje (22,7) el desempeño del abogado en las visitas que las mujeres (14,8). Esta diferencia es estadísticamente significativa.

Desempeño del Abogado en el desarrollo de las visitas Prisión Preventiva por Sexo

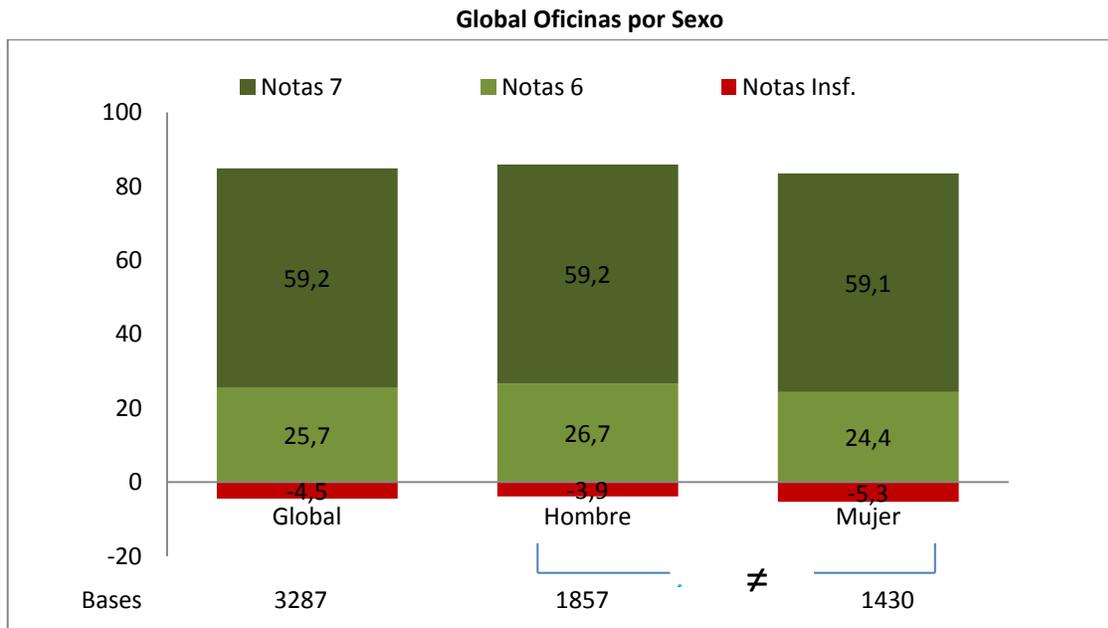


En conclusión, en prisión preventiva se observan mayores diferencias entre ambos sexos que en primera audiencia, particularmente en lo que respecta a la evaluación de la entrevista y en la evaluación del desempeño del abogado en las visitas, siendo las mujeres quienes peor evalúan estas dimensiones. Del mismo modo, en cuanto a la valoración global del servicio de DPP, las mujeres presentan puntajes significativamente menores que los hombres.

Sin embargo, esta situación se da en un contexto global de baja satisfacción por lo que los planes de acciones deben ser estructurales y no concentrarse en un segmento u otro.

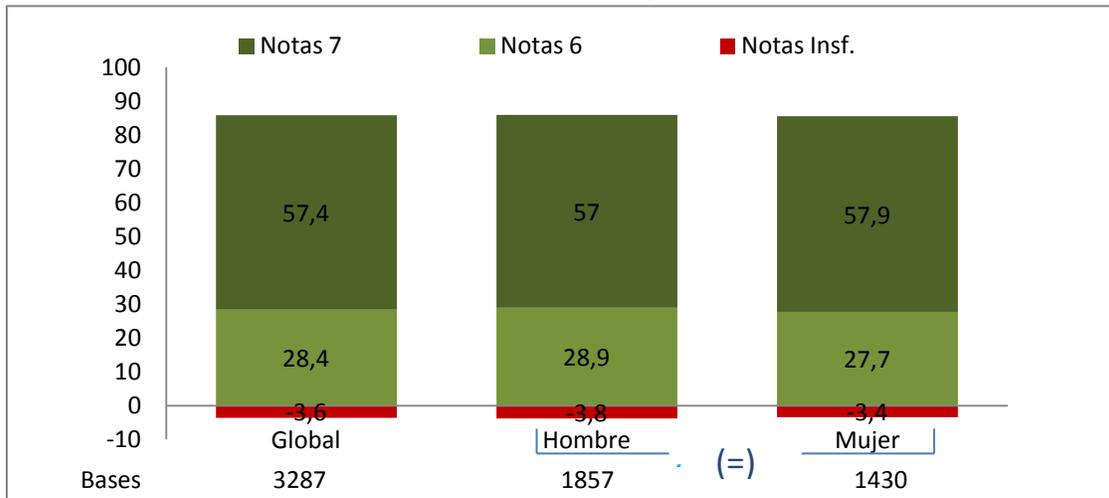
3.3 Oficinas

Los niveles de satisfacción neta con el servicio brindado en las oficinas DPP son en general muy altos, En este contexto se puede apreciar una pequeña, pero estadísticamente significativa, diferencia de 4 puntos a favor de los hombres en el puntaje de satisfacción global NETA (82.0 y 78.2, respectivamente)



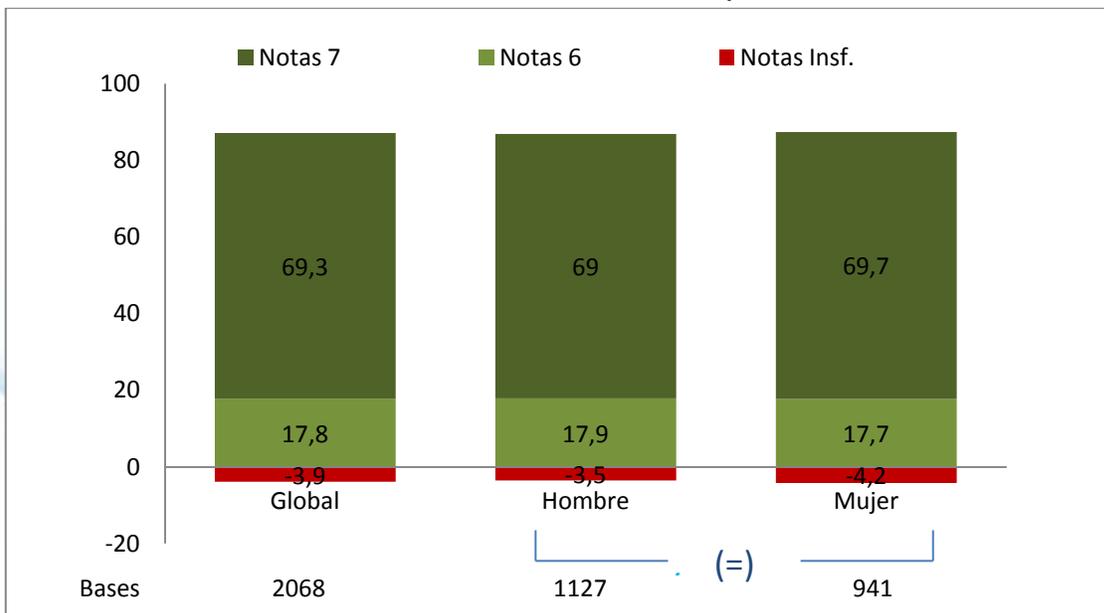
Respecto de la dimensión infraestructura, no se observan diferencias en la satisfacción de hombres y mujeres.

Infra-estructura Oficinas por Sexo



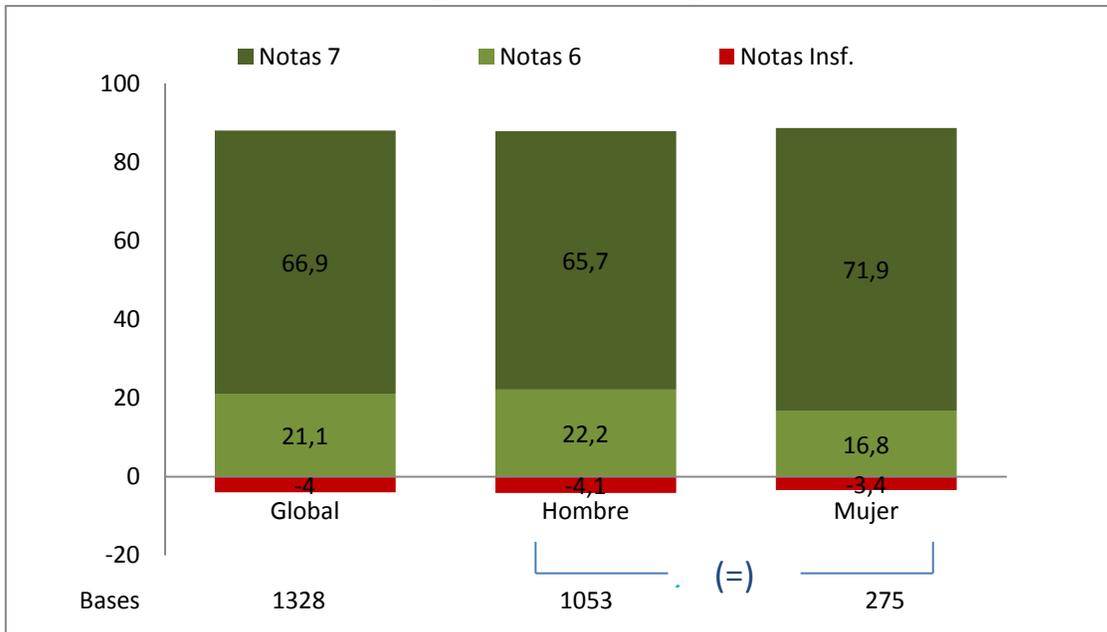
En relación a la evaluación del asistente administrativo, tampoco hay diferencias por sexo.

Asistente Administrativo Oficinas por Sexo



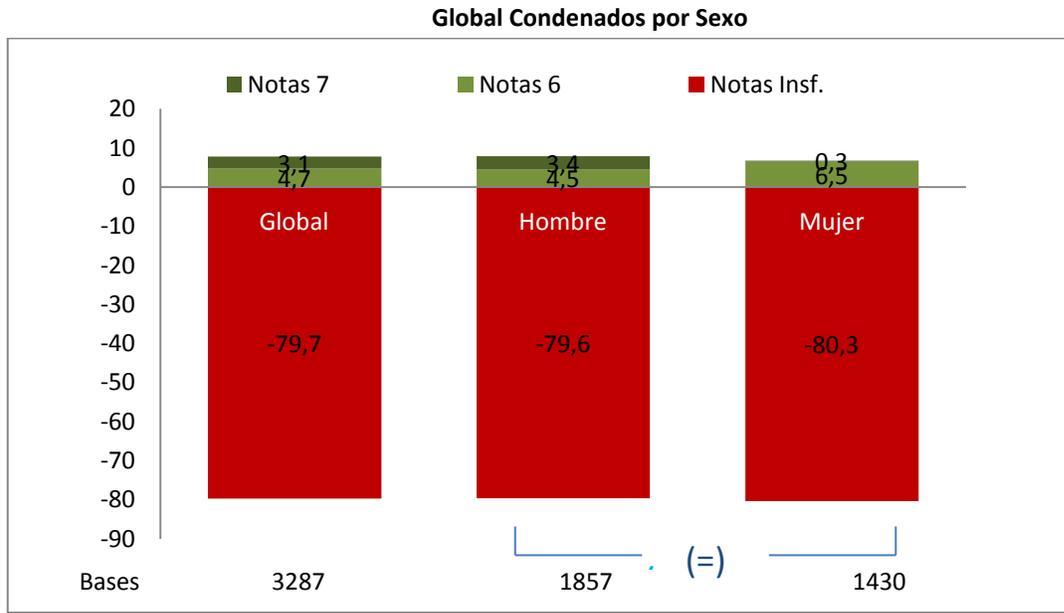
Finalmente, tampoco hay diferencias por sexo en la evaluación del abogado defensor.

Abogado Defensor Oficinas por Sexo

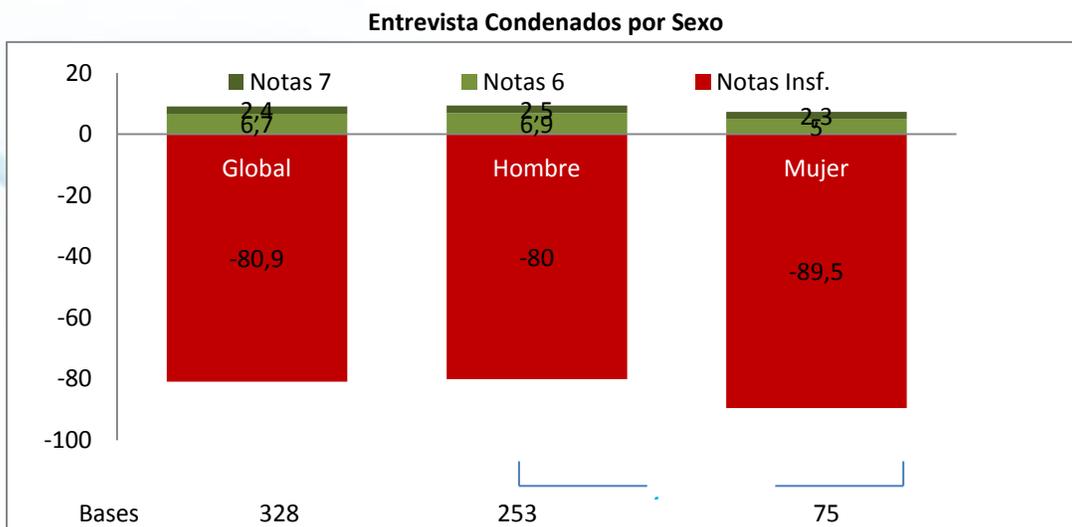


3.4 Piloto Penitenciario

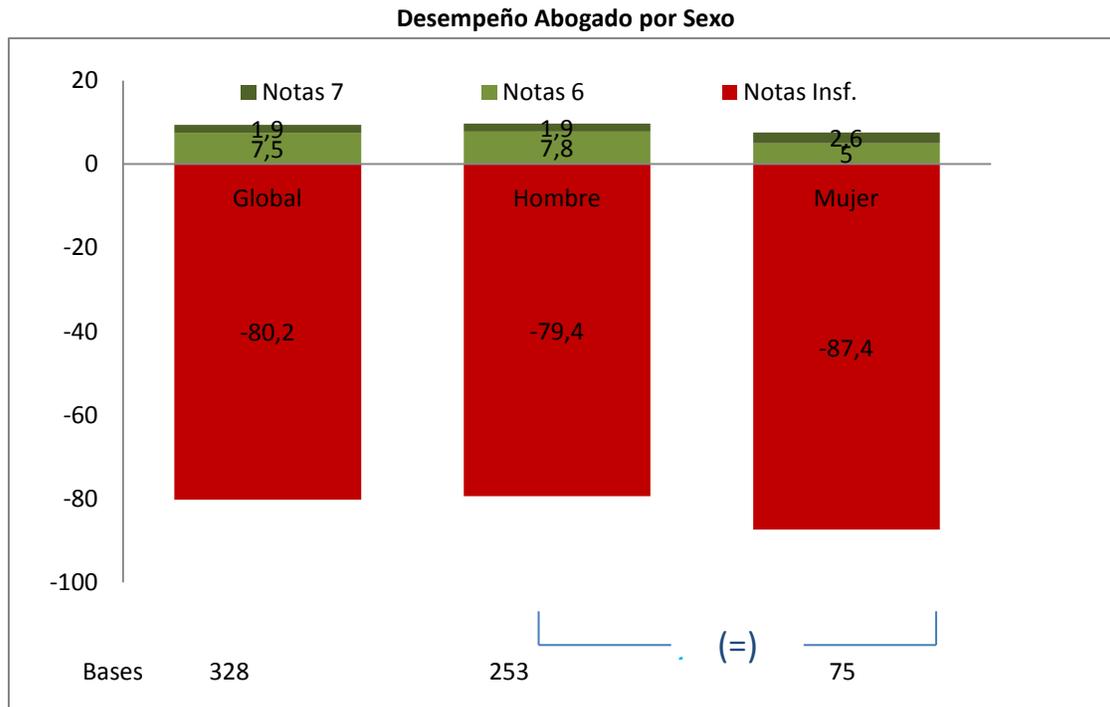
En un contexto de muy mala evaluación del servicio brindado por DPP a personas condenadas privadas de libertad que participan en el Piloto Penitenciario de la IV región, no se observan diferencias significativas entre hombres y mujeres respecto de la satisfacción neta con el servicio



A pesar de que la evaluación de la entrevista es levemente mejor en hombres (-71,8) que en mujeres (-81,7), la diferencia no alcanza a ser estadísticamente significativa (dado el tamaño de la muestra de mujeres).



Tampoco se aprecian diferencias entre hombres y mujeres en la dimensión desempeño del abogado en las visitas.



4 Hallazgos y Recomendaciones

Hallazgo	Causas	Implicancias	Recomendaciones
Tanto en primera Audiencia como en Oficinas los resultados son de excelencia sin que hayan diferencias entre hombres y mujeres	La única dimensión en la que se aprecian diferencias significativas entre hombres y mujeres es en Desarrollo de la Audiencia, pero siempre en un contexto de excelencia	El factor sexo no constituye una variable que discrimine significativamente entre una peor o mejor nivel de satisfacción en la Primera Audiencia.	Los esfuerzos de consolidación de estos resultados requieren de medidas transversales y no parece necesario una atención preferente en relación a la variables del sexo
En relación a prisión preventiva hay diferencias significativas en la valoración del servicio entre hombres y mujeres	En prisión preventiva se observan mayores diferencias entre ambos sexos que en primera audiencia, particularmente en lo que respecta a la evaluación de la entrevista y en la evaluación del desempeño del abogado en las visitas, siendo las mujeres quienes peor evalúan estas dimensiones. Del mismo modo, en cuanto a la valoración global del servicio de DPP, las mujeres presentan puntajes significativamente menores que los hombres.		Sin embargo, esta situación se da en un contexto global de baja satisfacción por lo que los planes de acciones deben ser estructurales y no concentrarse en un segmento u otro.

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 existan las diferencias, indagar en que factores son los que podrían explicar dicha diferencia.

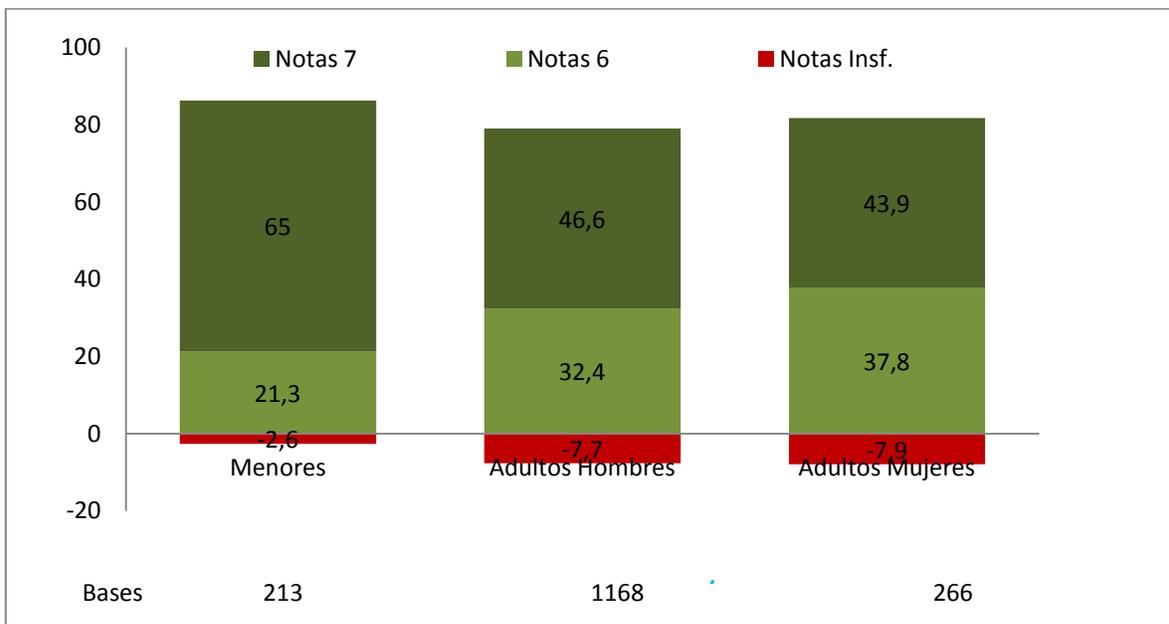
Para establecer si una diferencia es significativa o no, se aplicó un test de hipótesis. Se consideró una distribución normal estándar con un 95% de confianza y un punto z del porcentaje de confianza de 1,96. Cabe señalar que el tamaño de la muestra (cantidad de encuestas) tiene mucha relevancia en este 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.

3 Principales Resultados

3.1 Primera Audiencia

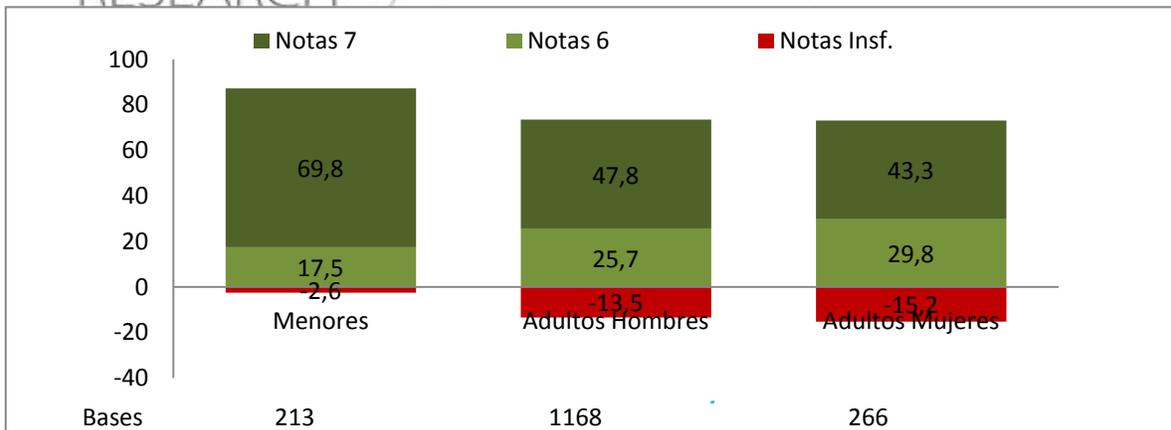
El nivel de satisfacción con el servicio de DPP es significativamente mayor en menores que en adultos hombres y mujeres

Global Primera Audiencia por edad



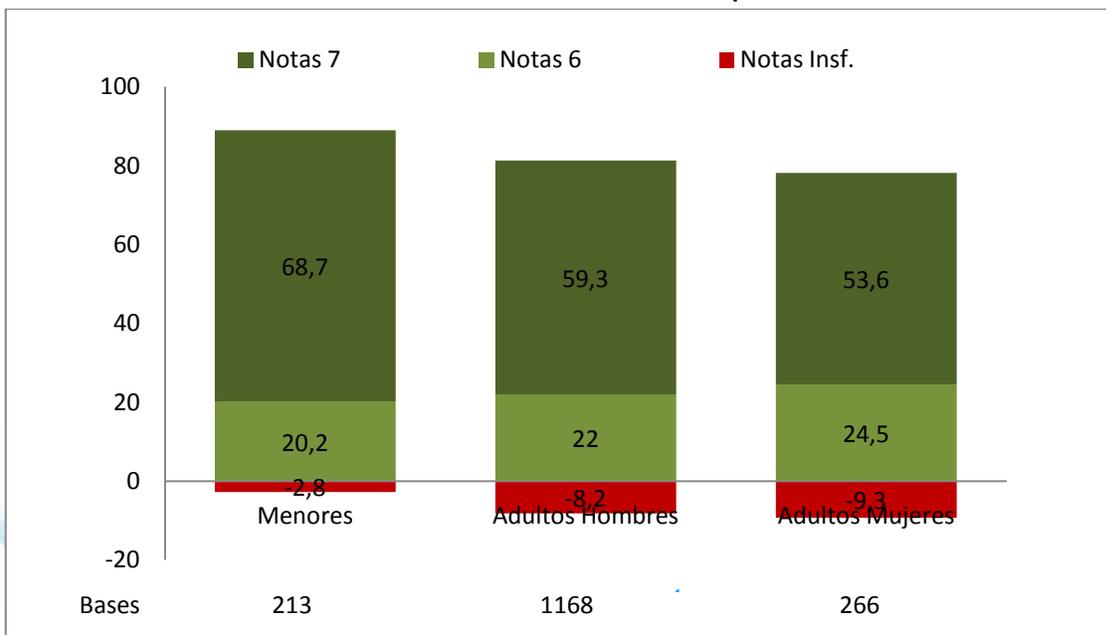
La evaluación de la entrevista con el abogado defensor es significativamente mayor en menores (84,7) que en adultos hombres (60) y adultos mujeres (57,9).

Entrevista Abogado Defensor Primera Audiencia por edad



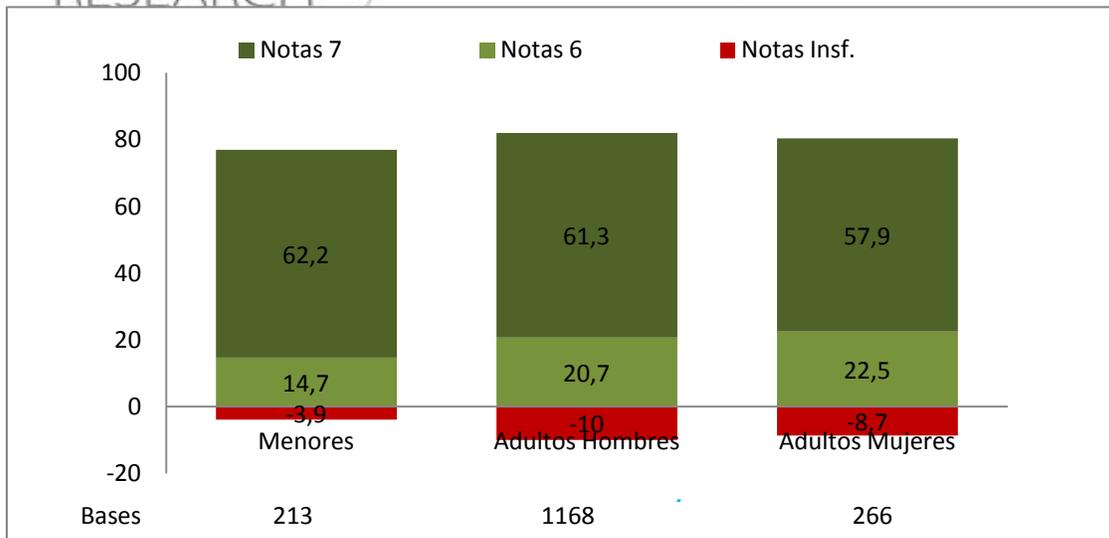
La evaluación del desempeño del abogado defensor en primera audiencia es significativamente mayor entre menores (86,1) que entre adultos hombres (73,1) y adultos mujeres (68,8).

Desarrollo de la Primera Audiencia por edad



No hay diferencias significativas en la satisfacción de los distintos tipos de entrevistados con el cierre/termino de la audiencia.

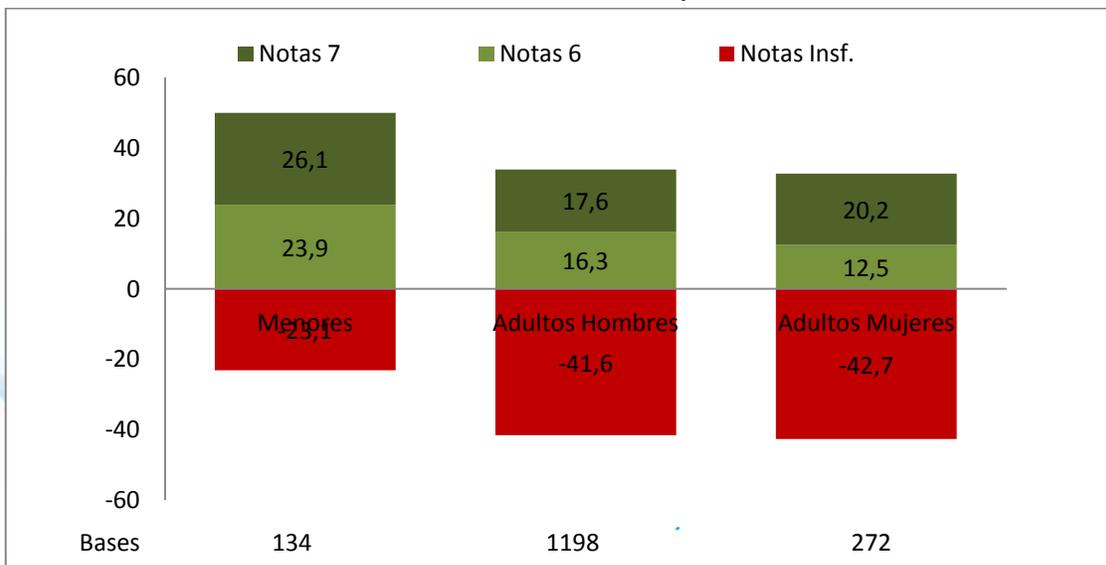
Cierre/Término de la Primera Audiencia por edad



3.2 Prisión Preventiva

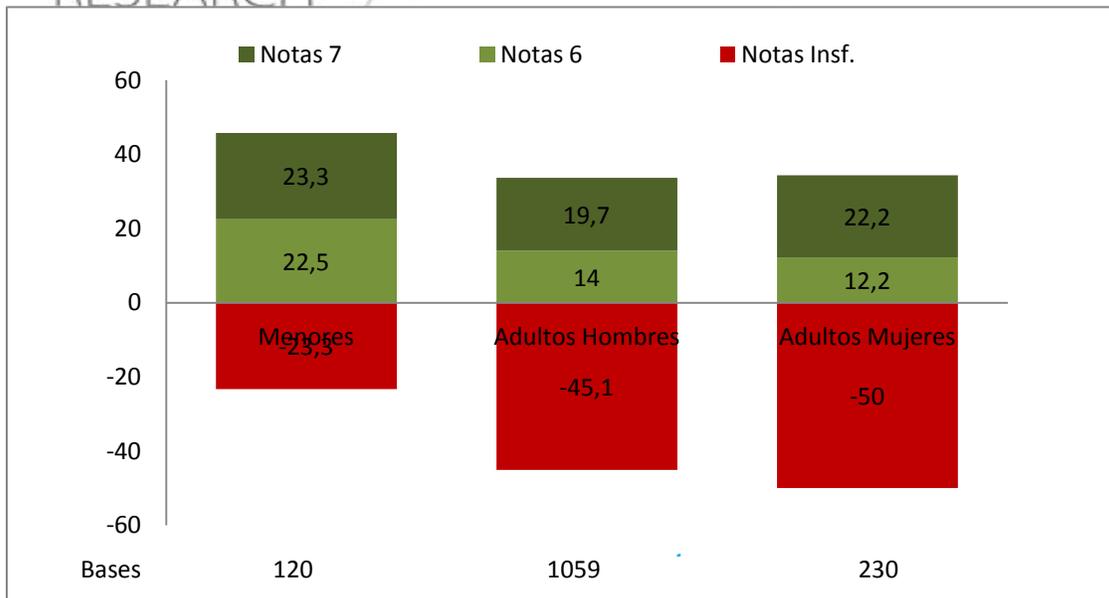
El nivel de satisfacción con el servicio en prisión preventiva es significativamente mayor entre menores (26,9) que entre adultos hombres (-7,7) y adultos mujeres (-10).

Global Prisión Preventiva por edad



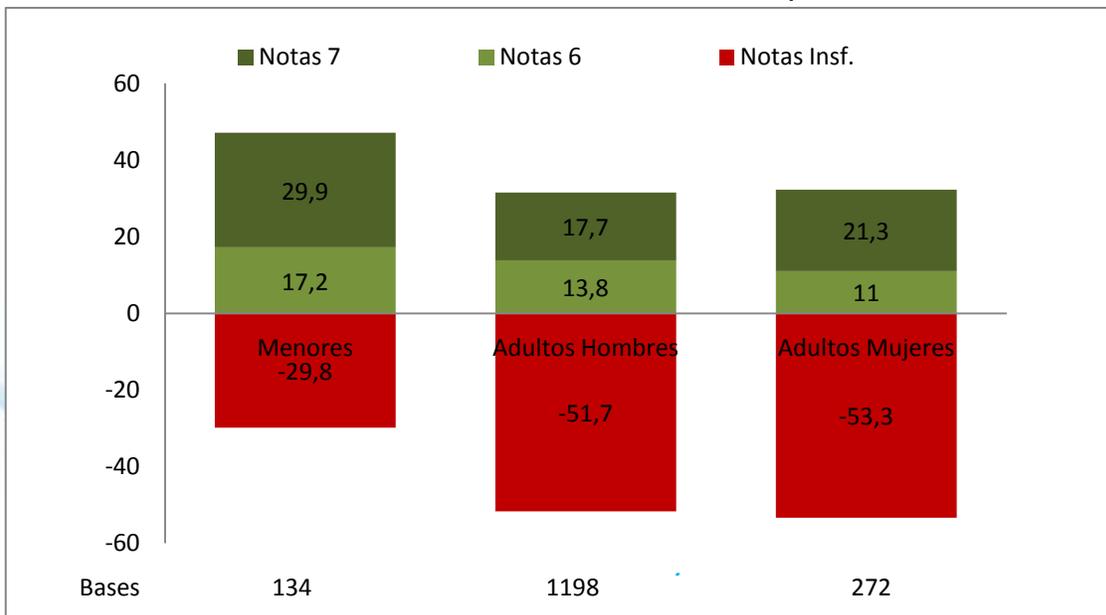
La evaluación del desempeño del abogado defensor en prisión preventiva también es significativamente mayor entre menores (22,5) que entre adultos hombres (-11,4) y adultos mujeres (-16,6)

Entrevista Abogado Defensor Prisión Preventiva por edad



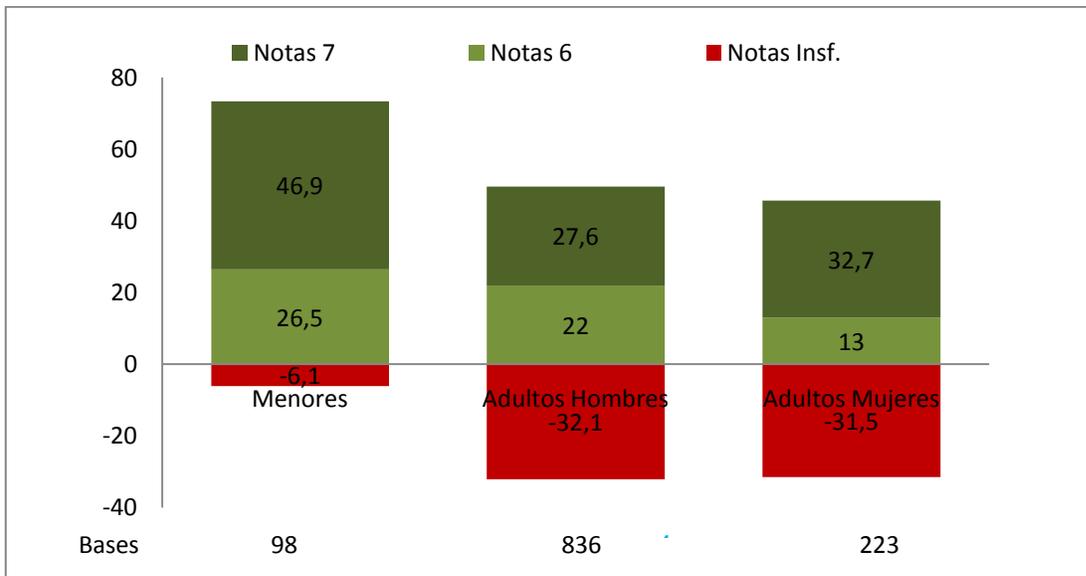
Al igual que las dimensiones anteriores, los niveles de satisfacción con el desarrollo de la audiencia de prisión preventiva son significativamente mayores entre menores (17,3) que entre adultos hombres (-20,2) y adultos mujeres (-21).

Desarrollo de la Audiencia Prisión Preventiva por edad



Finalmente, la evaluación del desempeño del abogado en la visita a prisión preventiva también es significativamente mayor entre los menores (67,3) de edad.

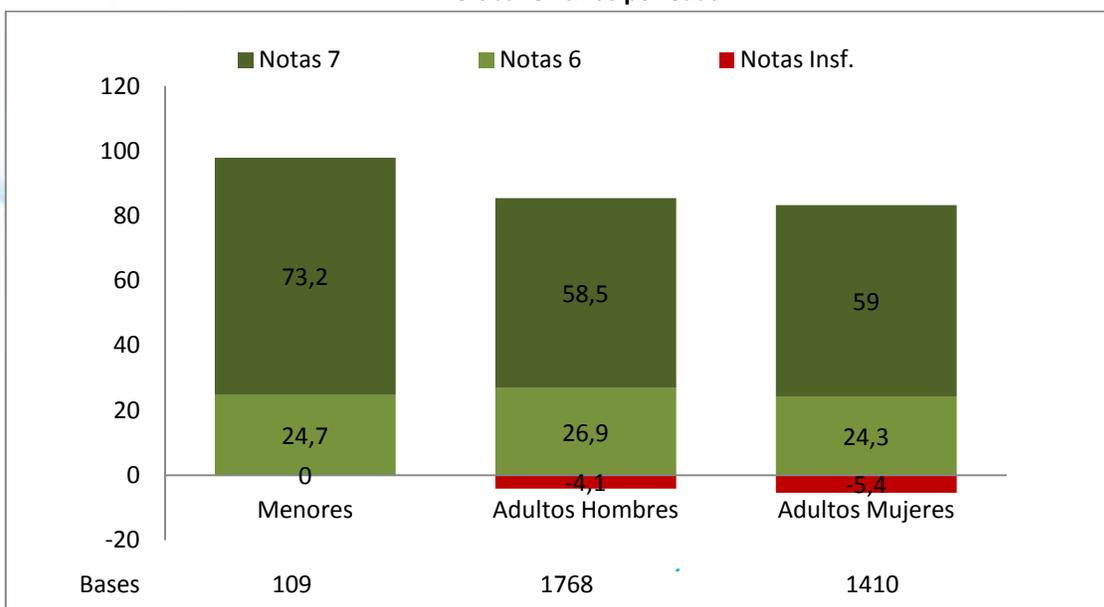
Desempeño del Abogado en la Visita en Prisión Preventiva por edad



3.3 Oficinas

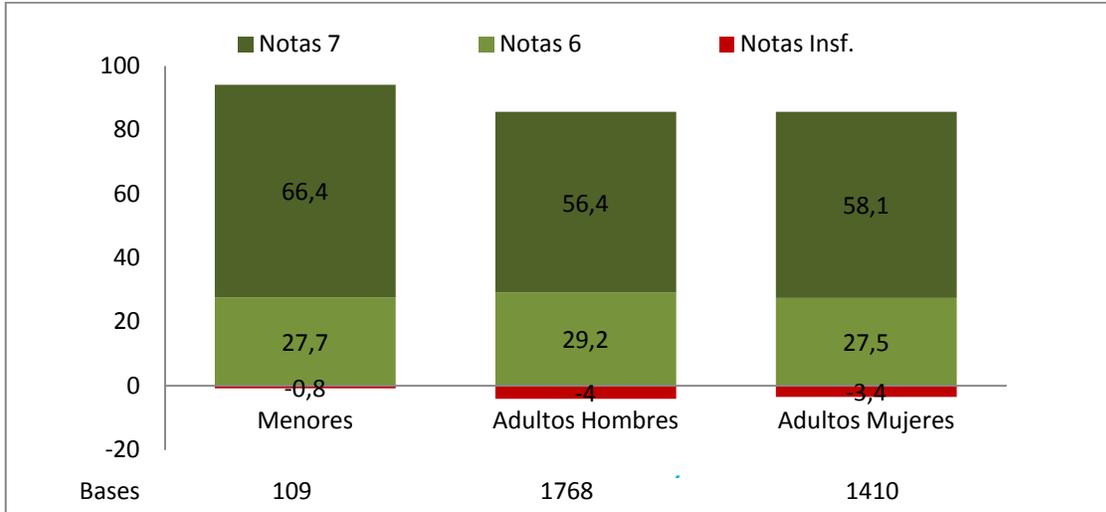
La satisfacción global con la atención en las oficinas DPP es muy alta para todos los tipos de entrevistados. En este contexto, la satisfacción de los menores (98) es significativamente mayor a la satisfacción de adultos hombres (81,3) y mujeres (77,9)

Global Oficinas por edad



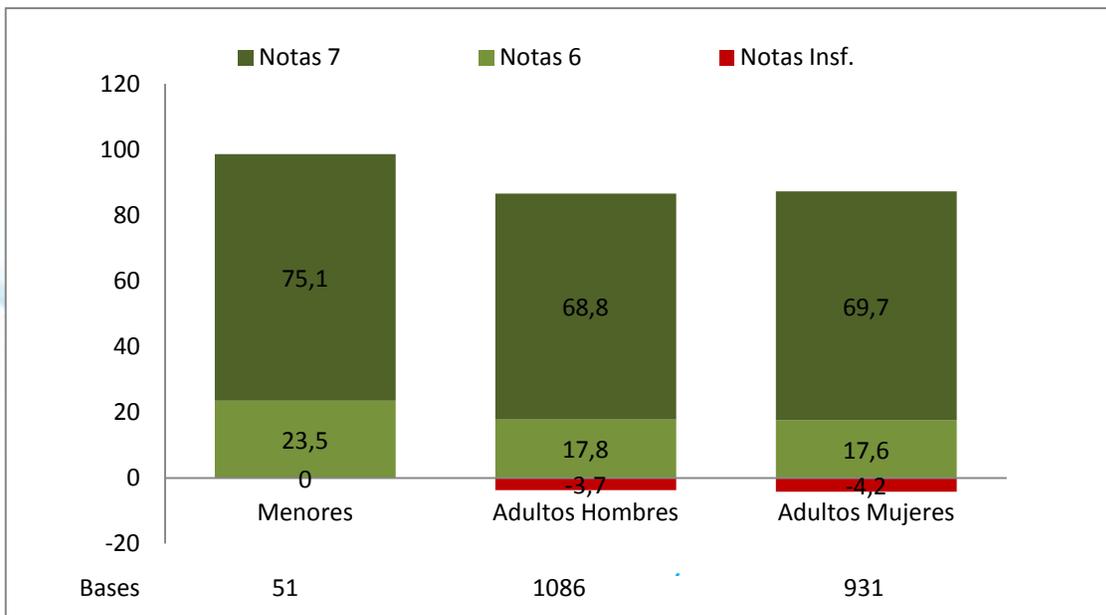
La satisfacción con la infraestructura de las oficinas también es significativamente mayor entre menores en comparación con adultos hombres y mujeres.

Infraestructura Oficinas por edad



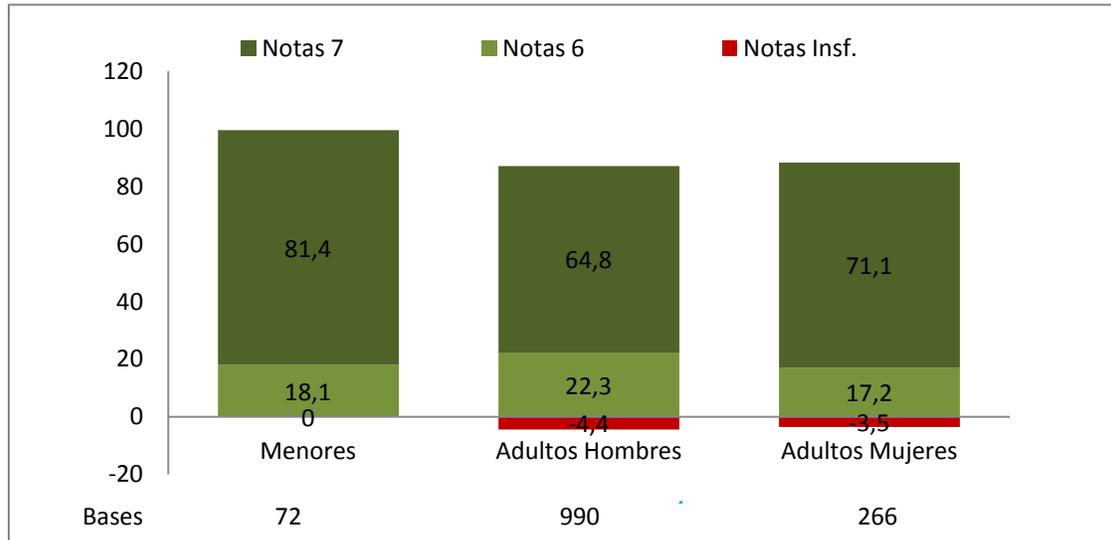
También la evaluación del asistente administrativo es mayor entre jóvenes (98,6) que entre adultos hombres (82,9) y mujeres (83,1).

Asistente Administrativo Oficinas por edad



Finalmente, se observa que la evaluación del defensor también es significativamente mejor entre los jóvenes (99,5) que en entre los adultos, sea hombres (82,7) o mujeres.

Abogado Defensor Oficinas por edad



4 Hallazgos y Recomendaciones

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p>En todas las muestras observadas – primera audiencia, prisión preventiva, oficinas – la satisfacción global con el servicio DPP y con cada una de las dimensiones de ésta es significativamente mayor entre los menores que entre los adultos</p>		<p>Pudiera haber practicas institucionales en la atención menores que podrían servir para modelar y mejorar la satisfacción en la atención de adultos</p>	<p>Realizar un estudio en profundidad sobre la atención a menores a fin de identificar las practicas concretas que están incidiendo en estos resultados y evaluar la viabilidad de su proyección hacia otras áreas del servicio</p>

6.3 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)

Cada uno de los instrumentos de medición para las tres áreas auditadas (Atención en Primera Audiencia, Atención de causas que van a Prisión Preventiva, y Atención en Oficinas), 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 a preguntar al imputado su preferencia al respecto (86,6%); sin embargo, hay que hacer notar que sobre el 10% de los entrevistados señala que el abogado no realizó las mencionadas actividades. La realización de la estrategia acordada, por su parte, tiene un cumplimiento del 68,9%.

Prisión Preventiva: el cumplimiento de las actividades asociadas a este objetivo es bajo en los distintos momentos del desempeño del defensor. Así, antes de la audiencia sólo el 27,8% pregunta al imputado su preferencia respecto de la estrategia del caso, realización que si bien sube durante la prisión preventiva, sólo alcanza el 43% de cumplimiento en ese momento.

Por su parte, antes de la audiencia sólo el 47% le da a conocer las alternativas que existen para escoger una estrategia cifra que sube a 58% después de la audiencia. Finalmente el nivel de satisfacción con el nivel de acuerdo entre los desarrollado en la audiencia y lo que el imputado había propuesta es negativo y alcanza la cifra de -35 puntos.

Oficina: en un contexto de altas calificaciones, las actividades vinculadas a la información de las alternativas y sus riesgos generaron fueron realizadas en casi el 90% de los casos. Menor frecuencia, aunque aún en una situación de excelencia, se observa respecto de haberle preguntado su preferencia y haber considerado las diligencias propuestas por el imputado (80% y 84% puntos netos). Por su parte, 68% de los entrevistados señala 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 negativo de -69 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 79% de los entrevistados señalan que al momento de la entrevista el abogado le expuso sus derechos como imputado, el 85,6% señala que se le preguntó el motivo de la detención y 88,2% que se le pidió la exposición de los hechos y pruebas para su causa.

El nivel de satisfacción neta (78,8) respecto a la consideración del abogado de las diligencias que el imputado propuso es algo menor, pero aun sobre el estándar de 65 puntos.

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 -16 puntos netos y la segunda, si bien mejora, sólo alcanza a puntos. El tiempo de duración de la entrevista genera un bajísimo nivel de satisfacción: -30 puntos.

El 86% de los entrevistados señala que durante la entrevista se le preguntó los motivos de la detención, al 74% se le preguntó por lo sucedido y pruebas que podía aportar y sólo el 45% 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 -27 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 -28 y con el tiempo de la vista del abogado es -46.

Destacan, negativamente, 46,7% de los imputados a quienes no se les informó la frecuencia de las visitas y, positivamente, que el 79% de las entrevistas en prisión preventiva se hace privadamente.

El 74,7% de los imputados señala que el abogado le explicó porque el juez decretó la prisión preventiva y un 56,3% 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 61,9% señala que ha podido plantear sus dudas y peticiones al abogado defensor y el 51,5% 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 4 puntos netos alcanza la satisfacción de la importancia que el defensor da a su caso (incluyendo diligencias de investigación y peticiones judiciales) y -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).

Oficina: Un 83,8% de los entrevistados señala que el abogado defensor consideró la diligencias de investigación propuestas por él.

El 93% de los entrevistados señala haberse entrevistado con el abogado 2 veces o menos en el mes y el 5,5% 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 negativa, alcanzando los -71 puntos. Del mismo modo, la capacidad para explicarle porque no han de considerarse sus propuestas es de -69 puntos.

Objetivo 3: el defensor brinda siempre un trato cortés y respetuoso a imputadas e imputados.

Primera Audiencia: Los niveles de satisfacción son de excelencia. Así, paciencia del abogado defensor para explicarle y aclararle sus dudas , genera una satisfacción de 73,7 puntos netos. El trato cortés y respetuoso, medido durante la audiencia, arroja 83,7 puntos de satisfacción neta.

Prisión Preventiva: este objetivo es el de mejor cumplimiento del estándar. En la entrevista previa a la audiencia, el 67% 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 63 puntos netos y el uso de un lenguaje correcto y entendible de 53,6. Ambos niveles 10 puntos menores que en 2010.

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 95% de los casos.

Condenados privados de libertad. En relación al trato cortés y respetuoso del defensor alcanza niveles de satisfacción neta de -50,5 puntos y el hecho que sus explicaciones se hagan en un lenguaje claro y entendible tiene un nivel de satisfacción neta de -56 puntos.

6.4 INFORME DE CONOCIMIENTO DE CARTA DEL CIUDADANO

1 Objetivos del Estudio

Determinar el nivel de conocimiento y comprensión de los imputados usuarios de la DPP, respecto de la carta de derechos del ciudadano.

2 Metodología

Para el logro de los objetivos, se incluyeron preguntas ad-hoc en los cuestionarios tanto de Atención en Primera Audiencia como en el de atención en Oficinas.

Los conceptos que se deseaban evaluar eran tres:

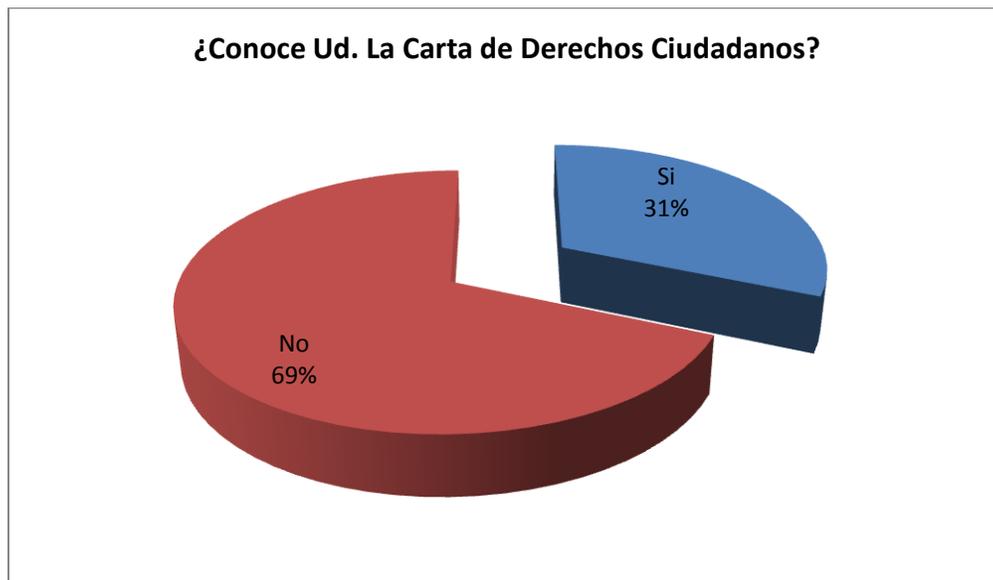
- En nivel de conocimiento
- En nivel de comprensión
- Y medio a través del cual se enteró (en caso de conocerlo)

A continuación se presentan los resultados, separados por área de medición.

3 Principales Resultados

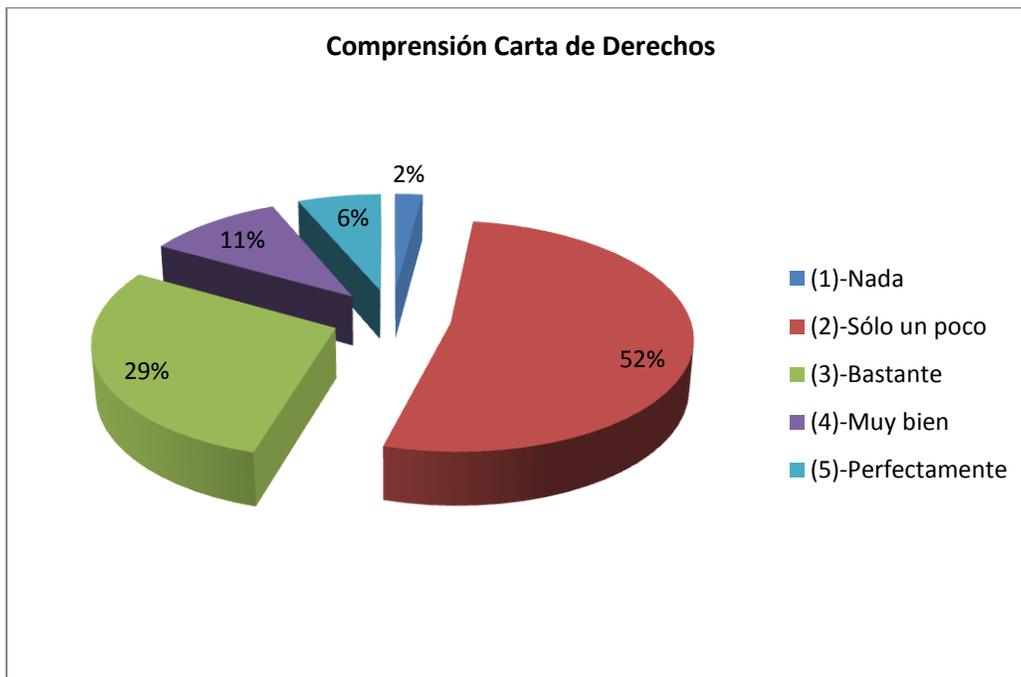
3.1 Primera Audiencia

Un 31% de los imputados con causa terminada en primera audiencia conoce la Carta de Derechos Ciudadanos.



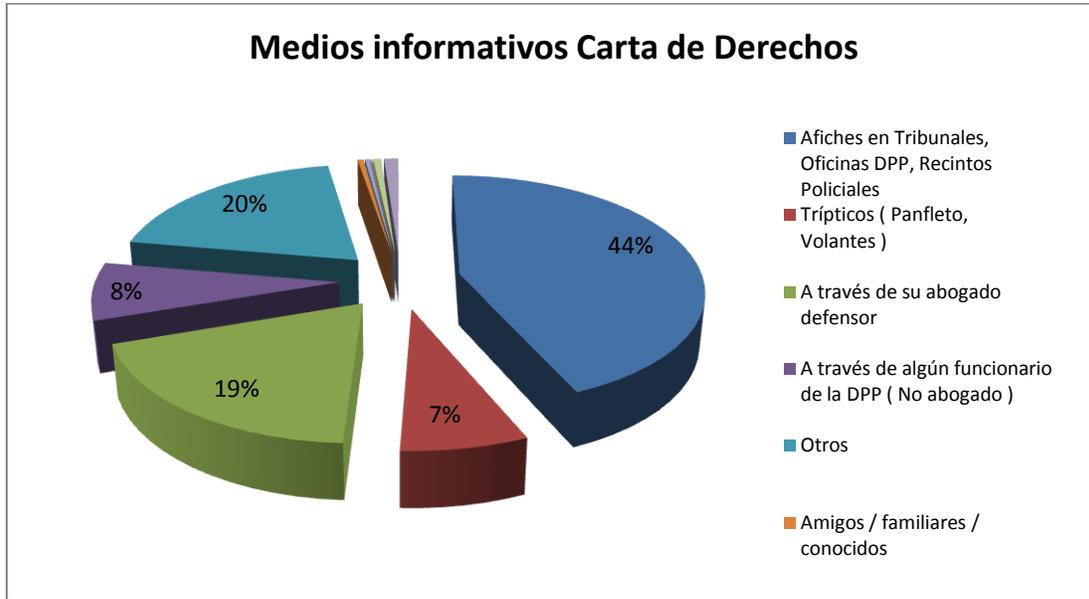
% Verticales	Total	Tipo Entrevistado			Defensores		
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Defensor Licitado	Defensor Local	No Encontrado
Bases	1647	213	1168	266	1044	452	151
Si	31,4	32,4	32,1	28,1	35,1	26	25,2
No	68,6	67,6	67,9	71,9	64,9	74	74,8

Más de la mitad de los entrevistados señala comprender sólo un poco la carta de derechos.



% Verticales	Total	Tipo de Entrevistados			Defensores		
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Defensor Licitado	Defensor Local	No Encontrado
Nada	2,1	1,1	2,3	1,7	2	3,2	1
Sólo un poco	52,3	56,4	49,5	64,5	50,8	55,6	55,2
Bastante	28,7	24,2	31,1	19,1	28,6	27,6	31,6
Muy bien	10,4	10,4	10	12,5	10,8	10,4	8,1
Perfectamente	6,4	7,8	7,1	2,3	7,8	3,2	4,1

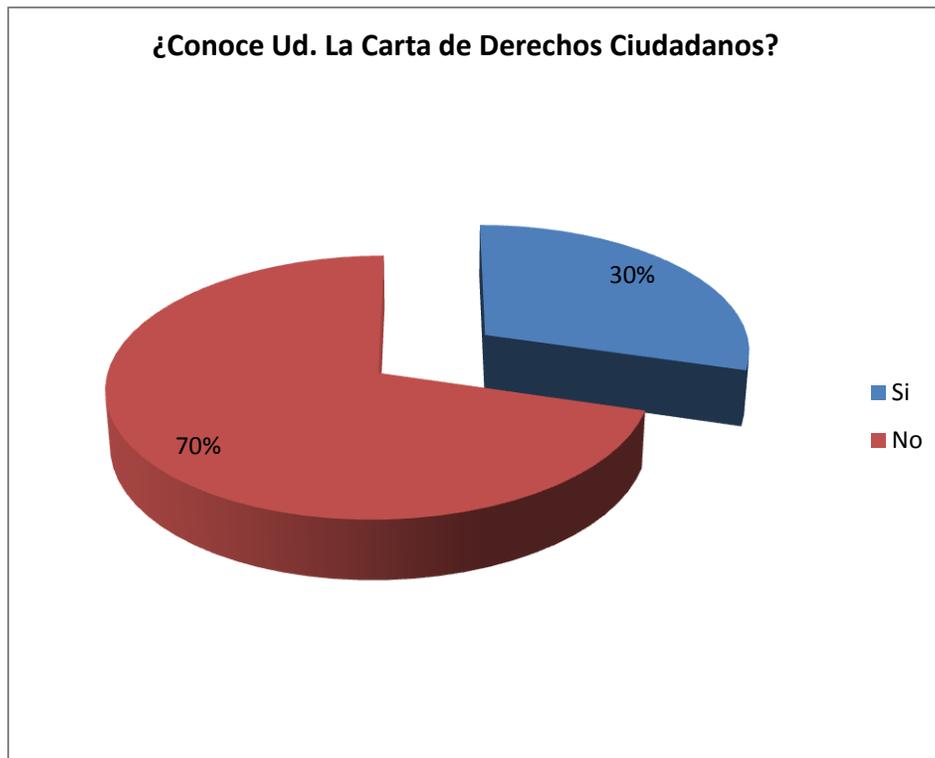
El afiche es el principal medio por el cual los imputados se informan de la Carta de Derechos (44%).



% Verticales	Total	Tipo de Entrevistado			Defensores		
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Defensor Licitado	Defensor Local	No Encontrado
Afiches en Tribunales, Oficinas DPP, Recintos Policiales	47,4	44,5	48,5	43,2	48,3	46,2	44,3
Trípticos (Panfleto, Volantes)	7,8	4	8,9	3,9	9	7,2	1,2
A través de su abogado defensor	20,7	29	19,9	21,1	19,9	18,6	29,2
A través de algún funcionario de la DPP (No abogado)	8,7	9,9	9,1	6	7,1	14,1	7,8
Otros	21,3	16,8	20,7	26,1	22,6	21,6	12,9
Amigos / familiares / conocidos	0,5		0,7		0,6	0,5	
Carabineros	0,4		0,3	1,4	0,5		1
Ex Funcionario	0,1		0,1			0,3	
En Prisión	0,7		0,1	3,8	0,9	0,3	
Es Profesor	1,2		1,6				11,1

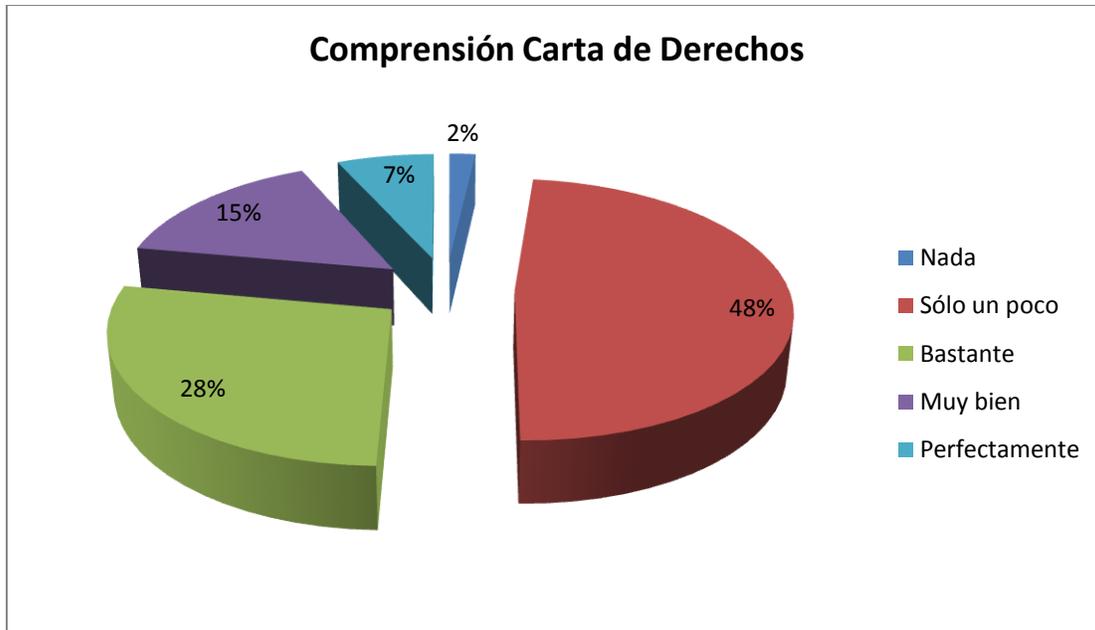
3.2 Oficinas

Sólo el 30% de los entrevistados en oficinas de la Defensoría Penal Pública señala conocer la Carta de Derechos Ciudadanos. De los que la conocen, la mitad declara no entenderla cabalmente.



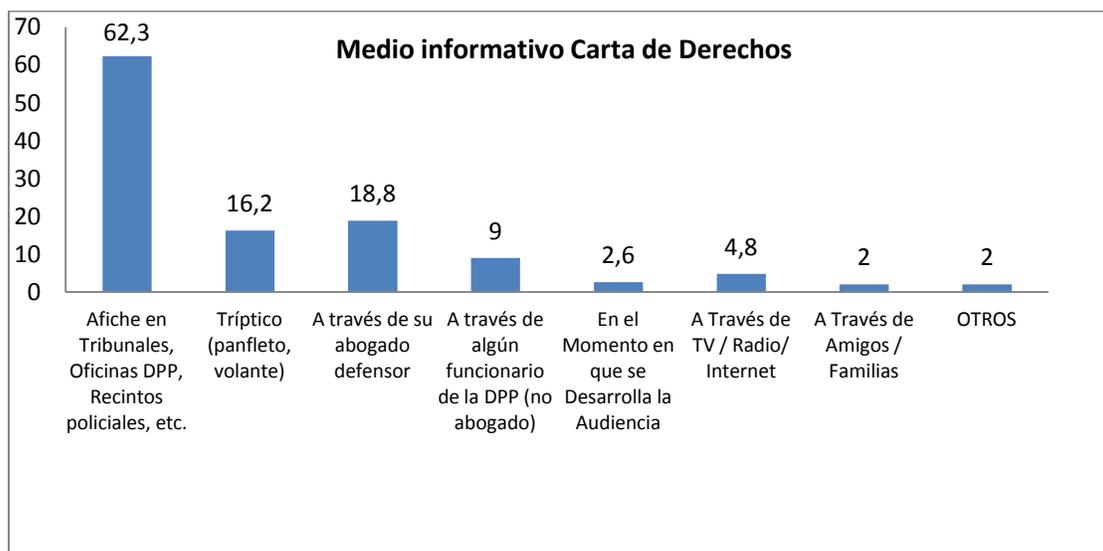
% Verticales	EDAD SEXO				TIPO OFICINA	
	Total	Menores	Adultos Hombre	Adultos Mujeres	Local	Licitada
Si	29,5	36,1	31	27	29,2	29,7
No	70,4	63,9	69	72,8	70,7	70,2
No contesta	0,1			0,2	0,1	0

El 48% de quienes declaran conocer la Carta de Derechos señala que la entiende sólo un poco.



	Total	Tipo de Entrevistado			TIPO OFICINA	
		Menores	Adultos Hombre	Adultos Mujeres	Local	Licitada
Nada	1,8	0,5	1,9	1,7	0,8	2,8
Sólo un poco	48,4	43,4	46,1	52,4	51,7	45,1
Bastante	27,5	28,6	28,6	25,7	24	31
Muy bien	15,4	21,1	16,6	13,2	14,5	16,4
Perfectamente	6,7	6,4	6,8	6,5	8,6	4,7

Al igual que en Primera audiencia, en las oficinas DPP el afiche es el principal medio por el cual los imputados se han informado de la Carta de derechos (62%),



	Total	Tipo de Entrevistado			TIPO OFICINA	
		Menores	Adultos Hombre	Adultos Mujeres	Locales	Licitadas
Afiche en Tribunales, Oficinas DPP, Recintos policiales, etc.	62,3	41,9	63,3	62,8	62,4	62,1
Tríptico (panfleto, volante)	16,2	2,1	16,8	16,6	10	22,5
A través de su abogado defensor	18,8	41	18,8	16,5	15,7	22
A través de algún funcionario de la DPP (no abogado)	9	27,5	9,4	6,4	10,1	7,7
En el Momento en que se Desarrolla la Audiencia	2,6	6,8	2,4	2,4	2,3	2,8
A Través de TV / Radio/ Internet	4,8	3,2	1,7	4,6	3,5	2,3
A Través de Amigos / Familias	2		2,5	1,4	1,8	2,2
OTROS	2		0,2	0,9	0,5	0,4

4 Hallazgos y Recomendaciones: Carta de Derechos Ciudadanos

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p>Existe un bajo conocimiento de la Carta de Derechos Ciudadanos</p>	<p>El 70% (Oficinas) y 69% (Primera Audiencia) no la conoce</p> <p>Del grupo que declara conocerla), más de la mitad la conoce un poco o nada</p> <p>El conocimiento de la carta se produce principalmente por medio de los afiches y, en segundo lugar, por la información del defensor</p>	<p>El bajo conocimiento de la Carta de Derechos Ciudadanos puede estar implicando un bajo nivel de conocimiento de sus derechos por parte de los imputados.</p>	<p>Desarrollar una estrategia que permita difundir, en un lenguaje claro y accesible, la Carta de Derechos</p>

6.5 INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL

1 Objetivos del Estudio

Determinar el nivel de satisfacción de los imputados usuarios de la DPP, respecto al cumplimiento de la Misión y objetivos estratégicos institucionales.

2 Metodología

De forma similar al año 2010, se incluyó en el cuestionario de Atención en Oficina y en el cuestionario de Primera Audiencia una pregunta de alternativa, donde se le pasaba una tarjeta al encuestado, que presentaba cuatro posibles respuestas.

Estas alternativas son:

Misión Institucional de la DPP

La Defensoría entrega una defensa de alta calidad a las víctimas de los delitos, **velando por la igualdad ante la ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de los representados.**

La Defensoría entrega una defensa de alta calidad sólo a las personas que han sido condenadas por otros delitos anteriormente, **velando por la igualdad ante la ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de los representados.**

La Defensoría sólo defiende personas acusadas de delitos graves, **velando por la igualdad ante la ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de los representados**

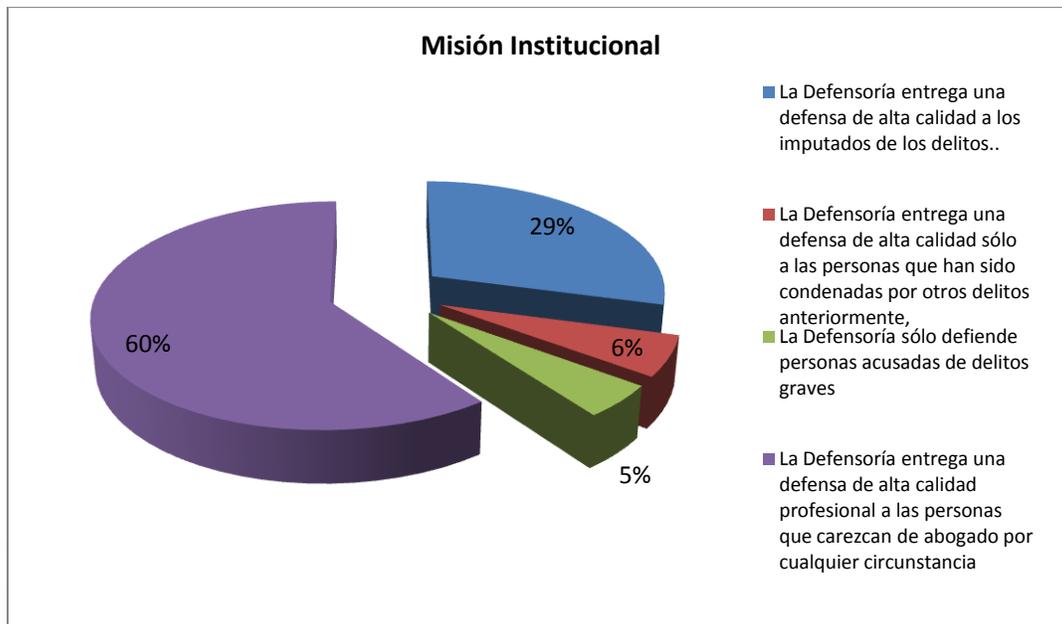
La Defensoría entrega una defensa de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia , **velando por la igualdad ante la ley, por el debido proceso y actuando con profundo respeto por la dignidad humana de los representados.**

A continuación se muestran los resultados para cada una de las áreas de medición.

3 Principales Resultados

3.1 Primera Audiencia

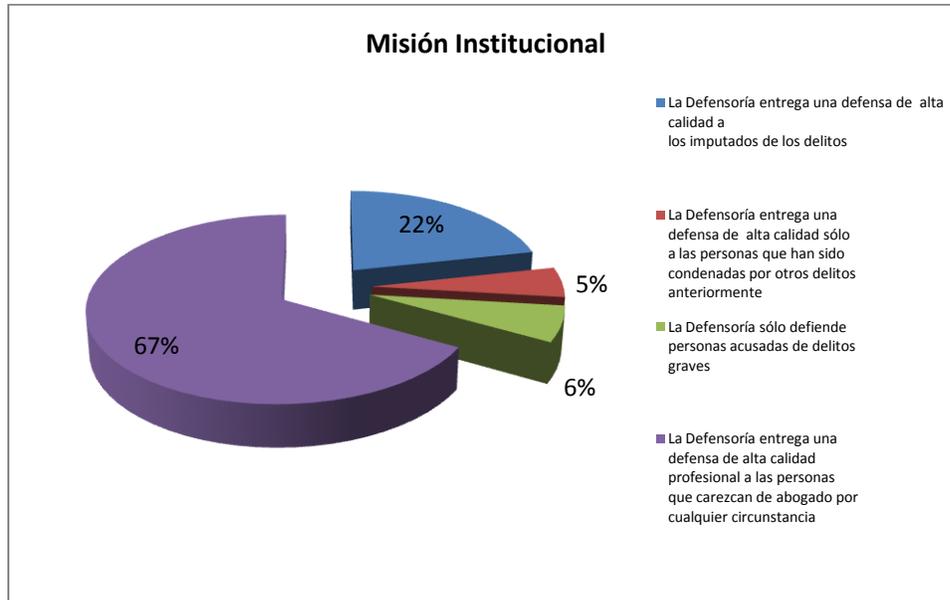
Consultados acerca de la Misión Institucional de la Defensoría Procesal Penal, el 60% de los imputados con causa terminada en primera audiencia señaló que ésta una Defensa de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado bajo cualquier circunstancia, es decir, tienen muy claro el objetivo de la Defensoría y se sienten identificados con él.



% Verticales	Total	Tipo de Entrevistado			Defensores		
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Defensor Licitado	Defensor Local	No Encontrado
La Defensoría entrega una defensa de alta calidad a los imputados de los delitos..	28,9	22,1	28,6	32,4	30,3	30,4	20,1
La Defensoría entrega una defensa de alta calidad sólo a las personas que han sido condenadas por otros delitos anteriormente,	5,8	2,8	6	6,3	5,5	5,9	7,2
La Defensoría sólo defiende personas acusadas de delitos graves	4,7	10,5	4	5,7	4	7,1	2,9
La Defensoría entrega una defensa de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia	59,7	64	60,7	54,4	59,2	56,4	68,5

3.2 Oficinas

Consultados acerca de la Misión Institucional de la Defensoría Procesal Penal, 2 de cada 3 entrevistados, señaló que ésta una Defensa de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado bajo cualquier circunstancia, es decir tienen muy claro el objetivo de la Defensoría y se sienten identificados con él.



% Verticales	Total	Tipo de Entrevistado			Tipo de Oficina	
		Menores	Adultos Hombre	Adultos Mujeres	Local	Licitad a
La Defensoría entrega una defensa de alta calidad a los imputados de los delitos	21,4	26,7	21,5	20,8	21,3	21,4
La Defensoría entrega una defensa de alta calidad sólo a las personas que han sido condenadas por otros delitos anteriormente	5,2	3,4	5,4	5	3,8	6,6
La Defensoría sólo defiende personas acusadas de delitos graves	6,2	5,5	6,2	6,2	4,6	7,9
La Defensoría entrega una defensa de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia	66,3	64,4	66	66,9	69,1	63,4

4 Hallazgos y Recomendaciones: Misión Institucional

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
La Misión Institucional de la DPP es reconocida por la mayoría de los usuarios de las Oficinas	El 60% de los encuestados de Primera Audiencia y el 67% de los entrevistados de Oficinas, reconoce la misión de la DPP es entregar una Defensa de alta calidad profesional a las personas que carezcan de abogado bajo cualquier circunstancia.	Un porcentaje relevante de las personas que asisten a las oficinas (uno de cada cuatro) no reconoce esa misión y, por ello, hay mayores probabilidades de consultas no atingentes o de insatisfacción derivada de esa ignorancia	Generar una estrategia de difusión de la misión institucional al interior de las oficinas de la DPP

6.6 INFORME CUALITATIVO: Estudio Medición de la Atención en Centros de Detención Provisoria o Centros de Internación provisoria a imputados en prisión preventiva por causas vigentes.

1.- INTRODUCCIÓN

El presente documento, constituye el informe cualitativo del estudio que realiza Activa Research para la Defensoría Penal Pública, DPP, del área de medición de la atención en Centros de Detención Provisoria a imputados en prisión preventiva por causas vigentes, en el marco de la Auditoría Externa sobre la Calidad de la Atención Prestada por la Defensoría Penal Pública Año 2011.

Tal como compromete la propuesta de investigación, se incorpora un área de aproximación cualitativa a la auditoría global de satisfacción de usuarios de la Defensoría Penal Pública, centrada en explorar y profundizar en las razones que explican los resultados obtenidos en este ámbito de la atención, en el estudio realizado el año 2010. En este sentido se trata de un estudio exploratorio y fuertemente interpretativo en base al modelo de satisfacción usuaria empleado para operacionalizar la medición realizada el año 2010, y la relación de este modelo, con la evidencia que muestra el volumen textual analizado en este documento.

Efectivamente, el estudio tiene como principal objetivo identificar, describir y relacionar conceptos y dimensiones, que constituyan el marco referencial a partir del cual se caracterice el proceso de provisión de servicios a los imputados en prisión preventiva, para luego contrastar dicho servicio con el modelo y los resultados obtenidos en la medición del año 2010, profundizando en el sustento de la valoración que como usuarios – imputados, realizan de las prestaciones otorgadas por la Defensoría Penal, particularmente el espacio de las visitas carcelarias.

El presente informe contiene los resultados analíticos desarrollados a partir de los objetivos establecidos. En primer lugar, se incorpora una visión general del área de atención a imputados en prisión preventiva con causa vigente, distinguiendo a los dos principales actores de la relación de provisión y valoración de la prestación: defensores por un lado, y a los usuarios: imputados en prisión preventiva por otro lado. En este último caso, se distinguirán en el análisis tanto a imputados que hayan recibido visitas de los defensores, como a los que no la hayan recibido. Luego, se analizan las principales percepciones y valoraciones, en categorías específicas, esto es, defensoría juvenil y percepción de menores y distinción entre defensores licitados e institucionales. Finalmente, se entregan las consideraciones finales y como anexo, se presenta la matriz de dimensiones y atributos, en base a la cual se inició el análisis cualitativo del volumen textual obtenido.

2.- OBJETIVO DEL ESTUDIO

Indagar y profundizar en las razones que explican las evaluaciones de satisfacción obtenidas en la medición de satisfacción de usuarios implementada en 2010.

3.- CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS Y ANALÍTICAS.

El estudio cualitativo del área de imputados en prisión preventiva, se ha construido en base al análisis de 68 entrevistas en profundidad. De ellas, 15 entrevistas fueron aplicadas a defensores públicos institucionales y licitados y 5 a defensores penales juveniles; y 48 entrevistas a imputados en prisión preventiva de todas las regiones del país, en las cuales se incorporan 11 entrevistas a menores.

Respecto al proceso de identificación de entrevistados, los profesionales de la Defensoría fueron designados por la contraparte de este estudio, incluyendo en la muestra a profesionales defensores institucionales y licitados, pertenecientes a distintas defensorías regionales y también a defensores juveniles. Para los imputados en prisión preventiva, se estableció coordinación con los centros penales y centros de menores, de diferentes regiones, para poder concretar la entrevista con los usuarios, proceso que se logró concretar sin mayores problemas. Las entrevistas fueron realizadas por profesionales de las ciencias sociales, constituyendo la agregación de las transcripciones, el volumen textual con que se ha elaborado este análisis.

Para estructurar el análisis se consideraron las transcripciones textuales de las entrevistas en profundidad, para luego identificar dimensiones y conceptos relevantes transversales a los dos actores principales: defensoría y usuarios; luego, se seleccionaron citas, entendidas como segmentos relevantes e ilustrativos de texto y las principales relaciones observadas entre éstas y las

dimensiones y conceptos. Se identifican nudos críticos o conjuntos densos de significados, esto es, temas recurrentes que conectan y a la vez sintetizan una agrupación de citas y/o dimensiones, condensando un alto grado de relaciones textuales que a su vez, sustentan las distintas caracterizaciones, consideraciones y sugerencias que conforman el análisis.

Como toda construcción analítica, las síntesis y nodos de concentración de significados y contenidos revelados en las entrevistas, han sido identificados y relacionados, mediante la lectura del volumen textual del conjunto de las entrevistas realizadas, asignando conceptos y dimensiones que emergen de dicha lectura y como una suerte de encadenamiento entre los distintos textos, para lo cual se ha utilizado el software ATLAS^ti versión 5, con cuyas herramientas se han generado las vinculaciones entre segmentos del material textual y relaciones entre dimensiones y conceptos. Estas herramientas, han permitido gestionar con mayor eficiencia el volumen textual, a partir de lo cual se ha construido el análisis.

La información obtenida se ha ordenado en base a los objetivos y niveles de análisis solicitados en los términos de referencia del estudio, distinguiendo en la matriz final el marco referencial propuesto y enfatizando, por medio de las herramientas analíticas descritas (gestión de textos con ATLAS^ti y selección de citas textuales), lo que se ha considerado más relevante para entender las prestaciones otorgadas a los usuarios en prisión preventiva y con ello analizar los resultados obtenidos en estudios anteriores.

Para las principales relaciones y análisis que contiene este documento, se citan segmentos literales de la entrevista realizada, diferenciándolos en su condición de fuente citada, con letras cursivas, con el texto entre comillas e identificando entre paréntesis, si se trata de declaraciones de la defensoría o de los usuarios imputados.

El informe incluye una agrupación gráfica de conceptos principales, que sintetiza las frecuencias que presentan mayor densidad en cada una de las categorías mencionadas: actores y dimensiones de la satisfacción, utilizando la aplicación wordle, de manera de complementar el análisis textual con la representación de densidades en las relaciones de contenido, que se visualizaron durante la construcción cualitativa, por ejemplo:



Figura 1. Salida gráfica, en base a Wordle.

En este marco, la aproximación cualitativa realizada en este estudio, está orientada a profundizar en las razones que explican las valoraciones obtenidas en mediciones anteriores respecto de la satisfacción usuaria en prisión preventiva, para lo cual se reconstruye a partir de los actores defensores e imputados, la prestación que la defensoría provee a los imputados en prisión preventiva para luego relacionar esta prestación con los resultados obtenidos en la medición realizada el año 2010.

El documento contiene una caracterización de las prestaciones que la Defensoría Penal Pública, despliega con los usuarios en prisión preventiva, distinguiendo como niveles de análisis, a los defensores y a los imputados con y sin visita del abogado defensor. Luego se describen categorías relevantes: defensoría juvenil y percepción de menores y distinciones entre defensores institucionales y licitados. Luego, se presentan las consideraciones finales que distinguen elementos

para la observación de estas prestaciones y una profundización en la prestación visita carcelaria. Finalmente, se adjunta en anexo una matriz de conceptos, dimensiones y atributos que conforma el marco de referencia y sentido para el análisis y la profundización de conocimiento en algunas de sus dimensiones.

4.- CARACTERIZACIÓN DE LAS PRESTACIONES OTORGADAS PARA IMPUTADOS EN PRISION PREVENTIVA

La Defensoría Penal Pública, DPP, surge como entidad estatal prestadora de servicios en el sistema penal, producto de la reforma procesal penal instalada desde la última década en nuestro país. Se trata de la expresión institucional, de principios asociados al nuevo sistema del proceso penal chileno, que entre otros derechos garantiza constitucionalmente, el derecho de los imputados de ser asistidos por un defensor público.

Instalada ya desde el año 2005 a nivel nacional, el sistema procesal chileno incorpora prestaciones de defensa judicial profesional, para los imputados por el ministerio público, a través de abogados defensores de la propia Defensoría y de servicios licitados de defensa, en las 15 regiones de Chile.

La atención a imputados en prisión preventiva se configura como un servicio masivo, de alta demanda, caracterizada por las visitas de los defensores a los recintos carcelarios, donde teóricamente se debe delinear junto al usuario, la estrategia de defensa en el juicio. Procesalmente, supone que un tribunal de garantía ha determinado que el imputado, debe estar recluido mientras dure la etapa de investigación previa al juicio. En este sentido, el imputado se configura como un usuario en situación de apremio y exclusión, de cara a la resolución del tribunal que resolverá la obtención de la libertad o de una condena.

Los imputados en prisión preventiva, han pasado por la entrevista preparatoria previa a la audiencia y a la audiencia donde se decretó dicha condición. Luego de decretada la prisión preventiva, la relación entre la defensa y el usuario se da en los recintos carcelarios, a través de las visitas del defensor a sus usuarios. En esta aproximación se reconstruirá la visión que se tiene desde los defensores e imputados en prisión preventiva, de la prestación visita carcelaria, de manera de

relacionar estas visiones con los resultados obtenidos en la medición de usuarios con esta prestación el año 2010.

- *Percepción de defensores*



Figura 2. Salida gráfica, en base a Wordle.

En términos generales, se observa que los defensores penales aun cuando defienden y valoran su quehacer profesional en la entidad, no sienten que haya un cabal reconocimiento y comprensión de la labor que ellos cumplen en el sistema penal y en la defensa de los imputados, por parte de la ciudadanía o de la opinión pública.

Si bien los usuarios directos, sí comprenden el sentido de su acción profesional y de la prestación de la cual ellos son portadores, la autoimagen de incompreensión es transversal en la percepción observada en la defensoría.

“...la ciudadanía en general considera que los defensores son los abogados de los delincuentes...en general la gente no valora hasta que está en calidad de imputado y se da cuenta que la labor del defensor juega un rol importante, pero las personas que no son imputados y que específicamente se dejan guiar por publicidad de los noticieros que dicen que estamos inundados en delincuencia, no entienden por qué el delincuente tiene derecho a un defensor” (Defensoría)

Los profesionales abogados defensores, caracterizan su trabajo de mucha demanda horaria, de mucha presencia en el tribunal, con una cantidad grande casos/usuarios y en la perspectiva de los tipos profesionales, con una clara identidad ligada al litigio, esto es, a la interacción en el espacio del tribunal y todo lo que aquello conlleva.

“...Claro, que yo tengo cien casos, por ejemplo, no sé cuántos tengo, de los cien casos, indudablemente no puedo dedicarle a todos el mismo tiempo, muchas veces he estado en un juicio y en la mitad del juicio al final digo, claro, si yo hubiese tenido más tiempo, hubiese estudiado esto, hubiera hecho lo otro, los resultados podrían ser distintos...”

“...litigar, básicamente litigar, bueno hacer lo que más me gusta...” (Defensoría)

En la interacción y transacción con usuarios, los defensores penales distinguen los principales canales a través de los cuales, toman contacto con los usuarios. En este sentido la condición de imputado en prisión preventiva representa más un estado del usuario, consecuencia de definiciones tanto de la Fiscalía como del Tribunal, que un tipo diferenciado de usuario que demanda prestaciones específicas en base a su condición.

“...uno trabaja básicamente en tres ámbitos, el primero es el control de detención, de la gente que llega detenida, esposada todos los días a las audiencias del control de detención...con muy poca

información, la información que te da tu usuario en ese momento también es una información muy pobre...después tienes la audiencia de formalización, que son audiencias programadas, donde la gente llega generalmente en libertad, pero que además vienen programas con bastante anterioridad, entonces el usuario tiene la posibilidad de acercarse a uno, o derechamente llegar a la audiencia..." (Defensoría)

"...y la tercera forma es la entrevista que es la defensoría la gente con audiencia de formalización con algún problema pendiente, viene a la defensoría a consultar antes de esa audiencia, el contacto no es entonces en esa audiencia, sino que en la defensoría..." (Defensoría)

En general, independiente del canal de acceso de los usuarios, la primera toma de contacto es esencial en la perspectiva de los defensores, para establecer confianzas, entender mínimamente la información anexa a la declaración del usuario (partes, oficios, carpetas con informes) y delinear la inminente audiencia, particularmente en el contexto de los controles de detención que constituyen gran parte de las prestaciones del defensor penal y de su identidad por funcionario defensor.

"...Yo creo que la entrevista previa a una prisión preventiva es la más importante porque se está estableciendo una relación de confianza..." (Defensoría)

"...Entonces les digo mira cuando a ti te toman detenido los policías te traen al tribunal de garantía y tú no estás en la fiscalía estas en el tribunal de garantía, estas en un calabozo y un rato más vas a pasar la sala de audiencia, y cuando pases va a estar con un juez y tu ahí necesitas estar con un abogado ¿tienes abogado? A no tengo ¿y sabes quién soy yo?..." (Defensoría)

"...esa entrevista es increíble, es muy dinámica, pasan muchas cosas...tú puedes decir, esta es la entrevista, comienza en este momento y termina en este momento de acá, y siempre es la misma,

donde sea, entonces tú te entrevistas con un tipo que viene detenido del día anterior, mal vestido, desaseado, a veces con halito alcohólico, muy aporreado, emocionalmente muy, muy afectado...”
(Defensoría)

Los defensores tanto institucionales como licitados, coinciden en la valoración de este espacio de primera entrevista o contacto con el usuario, para el traspaso de la información básica, como introducción a la situación de audiencia y el desarrollo de la misma. Aunque estas prestaciones no son enteramente trasladables a la atención en prisión preventiva, se observará que esta sobrevaloración de la entrevista y la audiencia, respecto de la visita carcelaria, pudiese explicar las bajas valoraciones con que se ha medido la satisfacción usuaria de los imputados en prisión preventiva, en tanto no representan para el defensor una fuente estratégica e importante respecto de lo que él entiende un buen servicio.

Cuando se decreta la prisión preventiva, el vínculo entre defensor y usuario continúa, y por tanto la satisfacción usuaria se extiende en el tiempo y en tipos de prestaciones, haciéndose más compleja (con más probabilidad que se vincule con distintos atributos, situaciones y hechos por parte del usuario) y emergiendo con esto una de las principales prestaciones que explican la satisfacción usuario de imputados en prisión preventiva: las visitas carcelarias.

...”después cuando la persona está en prisión preventiva lo vamos a visitar a la cárcel, por lo menos una vez en cada quincena, o sea son dos veces al mes como mínimo, entonces cuando las personas están en prisión preventiva también hacemos las entrevistas que necesitamos con los familiares...”
(Defensoría)

Del volumen textual analizado en esta dimensión, se observa que el marco normativo o descripción de estándares mínimos para la prestación, hay un consenso generalizado, tanto en la frecuencia,

cada 15 días, como en el sentido funcional que tendría este espacio con el usuario: traspaso de información.

Las visitas carcelarias que realizan los defensores, son reconocidas entonces como una prestación claramente regulada y descrita. A la hora de explicar el valor de las visitas como prestaciones, en la perspectiva de los defensores, surge la primera visita al imputado en prisión preventiva, como una instancia clave y diferente al resto de las visitas.

“...En la primera visita, entonces le explico, fase de investigación, acusación y juicio oral, y esto también se les explica a los familiares, para explicarles donde estamos...” (Defensoría)

“...Generalmente uno obtiene esa información relevante a la primera visita de cárcel...toman más confianza, están más tranquilos, ahí muchas veces reconocen la verdad otras veces la niegan, pero ahí uno puede ir conversando más...” (Defensoría)

La atención en prisión preventiva es reconocida por tanto, por los defensores en el marco del conjunto de acciones y prestaciones que definen el servicio que ellos entregan. No obstante, la entrevista o toma de contacto previo a que se decreta la prisión preventiva, emerge como un espacio más importante que las visitas carcelarias, para dotar de sentido a su labor. Por tanto las visitas carcelarias, si bien también son reconocidas, no superan la concepción de una prestación establecida, pero vulnerable al estado emocional del usuario y al volumen de trabajo que interviene en la frecuencia y calidad de la visita. Si bien esto puede tener una explicación procesal y técnica, esta subvaloración de las visitas carcelarias por parte de los defensores, pudiera explicar el reflejo en la satisfacción usuaria que han mostrado estudios anteriores.

“...Porque no tienen contacto con el mundo exterior, uno les informa lo que está pasando y ellos te dan los recados. Están preocupados de lo que va a pasar, ahí uno les va diciendo tiene esta posibilidad...”(Defensoría)

- *Percepción de imputados que sí han recibido visitas*



Figura 3. Salida gráfica, en base a Wordle.

Aunque no es éste el espacio para configurar el perfil humano integral de la mayoría de los usuarios de la Defensoría Penal Pública: potencialmente toda la población imputable, en particular quienes no pueden pagar una representación profesional particular y donde en general hay importantes tasas de reincidencia y de orígenes socioeconómicos carenciados. Resulta pertinente tener presente el perfil de esta población potencial de atención, que genera distintos tipos de usuarios: imputados, imputados en prisión preventiva, condenados, gran parte de ellos en precarias condiciones de dignidad material y en una situación psicológica y emocional de excepción, para entender las valoraciones asociadas desde la experiencia de los usuarios que responden a este perfil.

Para los imputados, la prestación no se define como una “transacción en el mercado” donde el bien o servicio evaluado, es elegido libremente por el usuario, frente a otras alternativas. En términos de

responder a una necesidad, cuya satisfacción tiene un bien o servicio asociado, las visitas carcelarias se dan en un “mercado cautivo” que opera con usuarios inmersos en una cultura carcelaria muy potente como fuente de aprendizaje y expuesta a un sinnúmero de expectativas, juicios y valoraciones de difícil sintonía con la visión que de esta prestación revelan los defensores.

Los imputados en prisión preventiva que han recibido visitas del defensor, las describen como frecuentes, coinciden en recibir el estándar de cada 15 días y como un espacio importante, asociado a la causa y a la entrega de información relevante de cara al juicio.

“...Depende del tema que tengamos que conversar, pueden ser de 10 minutos o máximo 30 minutos...” (Imputado)

Profundizando en la percepción del imputado respecto a esta prestación, estas son reconstruidas en base al tópico “viene a sacar la firma”, aludiendo al carácter rutinario, rápido e impersonal con que perciben la concreción de las visitas carcelarias y al interés en dejar registro de que la prestación ocurrió. Esta visión es coherente cuando se observa el conjunto de declaraciones de los defensores que ven en la entrevista previa y a lo más en la primera visita carcelaria, insumos relevantes para su quehacer, en el contexto de un gran volumen de atenciones que asumir, situando a la prestación “visita carcelaria” en un plano que sin dejar de ser importante, se sitúa en un lugar distinto a las etapas previas a la prisión preventiva.

“...La primera vez me dijo que iba a ser todo lo posible para conseguir testigos, iba a conversar con la señora, iba a mandar al declarar uno por uno y ahora cuando vino me dijo que no tenía ninguna noticia, no sabía nada...” (Imputado)

“...Y ya, cuando yo bajaba, siempre me sacaba la firma, me decía unas palabras y se iba...” (Imputado)

"...Si, yo creo que para él es importante, en todo caso el gana plata con las firmas que hace cuando viene a vernos, por cada firma gana como 50mil pesos, creo yo..." (Imputado)

No obstante esta percepción, sí hay un reconocimiento por parte de los usuarios que las visitas permiten intercambiar información y recibir orientación. Las visitas en este sentido, permiten la mínima comunicación que define la prestación que se da entre el defensor y el imputado. En general no se observaron opiniones críticas respecto a la capacidad comunicativa y al trato que reciben de los defensores cuando ocurre la visita.

"...Yo le pregunto que como va mi este, y me dice mira aquí ese te favorece ese no te favorece nada, nada, y yo le digo ya está bien yo cometí el delito, ya para que voy a decirle que no fui..." (Imputado)

"...Si porque me dice que va a pasar y que no, me dice que tengo que hacer y que no tengo que hacer..." (Imputado)

Existe también un reconocimiento a la relación potencial que se establece entre el entorno familiar y el defensor, situación que como se mostró para los defensores, es coincidente: las familias son coadyudantes en la preparación del juicio y en general en el proceso que viven los imputados en prisión preventiva y en este sentido, son actores intervinientes de la prestación, fuente también por tanto de juicios y valoraciones que determinan el nivel de satisfacción usuaria.

"...De que él anda haciendo hartas cosas por nosotros, porque entre medio de eso mi familia también en la libertad ha ido a conversar con él..." (Imputado)

En definitiva, las visitas carcelarias como prestación, incorporan una expectativa de humanidad en la satisfacción implícita que revelan los imputados que sí han recibido visita de los defensores.

Esta expectativa de humanidad, puede ser definida como la capacidad de informar, de recibir orientación y de conectarse con el exterior; en este sentido, gran parte de los imputados sitúan en este espacio sus expectativas con el juicio y la posibilidad de estar nuevamente “*en la calle*”. En esta prestación interviene también el entorno familiar, como consorcio, situación que lo convierte también en fuente de satisfacción usuaria, reflejada a través del familiar imputado.

- *Percepción de imputados que no han recibido visitas*



Figura 4. Salida gráfica, en base a Wordle.

En el mercado cautivo descrito donde opera la prestación de la visita carcelaria, evidentemente los potenciales usuarios, aquellos que no han recibido visita del defensor, tienden a tener un juicio más crítico y negativo en su nivel de satisfacción: no se puede valorar lo que no se tiene y sabiendo que se debiera tener, la valoración debe ser negativa y crítica.

No obstante, en tanto son parte de un ambiente donde existen otros usuarios que tienen visitas o tienen una experiencia positiva en su relación con la DPP, la expectativa de atención se mantiene, aunque ocurra como consecuencia del interés material del defensor.

“...Cero visita con el abogado, el abogado no ha venido a buscar firma, no me ha dicho nada de mi proceso, nada...” (Imputado)

“...Mañana yo pensaba inscribirme en el magistrado y le he preguntado los chiquillos, y dicen que siempre se demora un mes la primera visita y yo ya estoy en el mes, mañana pensaba inscribirme en el magistrado porque creo que hay que inscribirse a él para que den la orden... Los gendarmes me dijeron que me inscribiera con el magistrado...” (Imputado)

"...Si porque no quería estar esperando más imagínese, tanto tiempo, hay muchachos que llevan tres meses, imagínese tres meses 90 días, y no los han llevado nunca..." (Imputado)

La no existencia de prestaciones visitas carcelarias, para efectos de este análisis, confirma el ingente volumen de la demanda potencial hacia la DPP y la capacidad para cubrirla de manera óptima, dejando abierto a otro tipo de análisis y decisiones, el cómo enfrentar esta anomalía falta de cobertura a la población usuaria.

"...si igual uno se da cuenta que ellos tienen harto trabajo, si no es una cosa que va a leer un papelito y ya, si es harto trabajo, entonces por lo mismo, tener más defensores..." (Imputado)

"...Cuando llegue detenido me lo asignaron, y de ahí no lo vi más hasta el juicio oral en donde se presentó y de ahí no lo vi más..." (Imputado)

Esta relación que se establece entre la población imputada en prisión preventiva y la capacidad de la defensoría pública de absorberla, en la cual queda un margen sin atención, es fuente también de insatisfacción al caer la prestación tanto en el estereotipo de prestación estatal de baja calidad, como en la experiencia transmitida en la cultura carcelaria, "del abogado de la calle".

"...se nota la diferencia que tienen los abogados particulares con la defensoría, un abogado particular como cuando no se han ahogado y el fiscal ofrece algo, el abogado dice no, la defensoría se conforma con lo que le pongan nomás porque con la persona que tienen al lado no tiene ningún compromiso..." (Imputado)

En este sentido, el análisis de la población no atendida, responde a objetivos distintos a una aproximación a la satisfacción usuaria, ligados más bien a definiciones estratégicas y metas institucionales de la DPP, que a su vez están ligadas a definiciones de políticas de Estado en materia de mejoramiento del sistema penal, y el reflejo presupuestario que los distintos actores y medidas tienen. La cobertura de la atención en prisión preventiva por parte de la Defensoría no es total.

5.- DEFENSORES JUVENILES/MENORES Y DEFENSORES INSTITUCIONALES/LICITADOS

Del volumen textual analizado, las categorías que más diferencia muestran respecto del análisis de las prestaciones en prisión preventiva, son los defensores juveniles y sus usuarios y la diferencia o polo entre defensores institucionales y defensores licitados. A continuación se describen las principales características que configuran a estos actores y usuarios, vinculando esta especificidad a la prestación que se analiza en este documento: niveles de satisfacción de usuarios en prisión preventiva.

- *Defensores Juveniles - Menores*



Figura 5. Salida gráfica, en base a Wordle.

En el análisis de los defensores juveniles se evidenció en primer lugar una diferencia estructural en relación al defensor penal de adultos, vinculada al marco normativo en el cual aplica y a través del cual se regula la prestación. Efectivamente dicho marco, establece que el defensor acompaña también el período de cumplimiento de condena, situación que explica una diferencia en el alcance que pueden tener las visitas, en tanto, pueden representar la expresión de una relación duradera en el tipo, no tan ligada a la acción de la fiscalía en el juicio y a la resolución del tribunal

“...me corresponde todo lo que es la defensa de adolescentes, desde el control de detención de este, por lo que significa que tengo que estar de lunes a viernes pendiente del control de detención cuando el imputado es detenido y todas las audiencias programadas ya sea de tramitación o de termino que llamamos nosotros...pero también me corresponde la parte posterior que es la ejecución de las sanciones quiere decir que cuando los jóvenes incumplen o cumplen de buena forma ahí hay que pedir sustituciones de sanciones y ahí también está a cargo mío es mas prolongado el trabajo del punto de vista adolescente...” (Defensoría)

Las visitas son percibidas como ejercicios de mayor utilidad, en tanto el usuario no es percibido como un usuario “maduro” y capacitado para enfrentar por sí mismo los vaivenes de la prisión. El menor imputado es un usuario ansioso.

“...dentro de cada quincena por calendario tiene que haber una visita que se hace en los centros de internación provisoria presencialmente en donde la idea es informar acerca del estado de la causa, resolver consultas, bajar los estados de ansiedad y entregar la mayor cantidad de información, eso es a los imputados presos de manera presencial...” (Defensoría)

“...En la gran parte de los casos, los jóvenes vienen muy ansiosos, muy angustiados, nadie les ha explicado que es lo que pasa, nadie les ha explicado que es lo que va a pasar, entonces esa entrevista

desde la óptica del usuario, responde dudas, a veces de mala manera porque en el sentido que uno les dice sabes es súper probable que vas a quedar preso y lo toman mal, pero en todo caso es mejor eso antes que la incertidumbre..." (Defensoría)

Por otra parte se puede percibir que el grueso de las intermediaciones judiciales en representación de los menores, no terminan en prisión. Se percibe que solo casos excepcionales terminan en prisión preventiva, con lo cual, el volumen de atención y de expectativas por visitas en el espacio de la atención de adultos, no tendría un reflejo directo para las prestaciones en este segmento.

"...el perfil de los jóvenes que quedan en prisión preventiva es excepcional...queda el cabro que ya tiene condenas anteriores y con un delito que tenga pena, que sea un robo con violencia o un robo en lugar habitado o algo más grave u homicidio o algo así, pero no son los habituales, también por la edad, o sea los que ya se enviaron muchos condoros ya están presos..."(Defensoría)

Decretada la prisión preventiva para un menor, los defensores observan actores que intervienen en la relación que se da con el usuario en el marco de la preparación del juicio o de algún procedimiento intermedio.

"...yo creo que ahí parte de los factores externos como que lo entorpecen y que dificultan la relación con el defensor es que otras personas intervienen como los encargados de caso y los familiares también ayudan muchas veces pero también puede que dificulten o entorpezcan, entonces ahí también uno tiene que rayar la cancha y empoderarse frente a ellos y decirle que esta versión vamos a seguir porque yo se lo aconsejo aunque siempre está el camino en que ellos estén disconformes y presenten un reclamo y lograr un cambio de defensor..." (Defensoría)

Por otra parte, los menores reconocen la presencia del abogado defensor público, sus visitas y la información recibida. Interesante resulta observar que el entorno familiar como tercer actor demandante y receptor indirecto de las visitas y del tratamiento del defensor con el imputado, está presente de manera muy fuerte en la percepción de los usuarios menores.

“...Sí, se ha juntado con los papás... Sí, mis papás me dijeron que se juntaron con el abogado dijo que hablaron con él...” (Imputado)

“...Lo mejor es que ayuda igual habla con mi mamá y todo. Le dice a mi mamá todo lo que pasa como va mi caso y todo...” (Imputado)

No obstante el tipo de aproximación que sustenta este análisis no facilita inferencias cuantitativas, es posible establecer que se perciben mejores condiciones en las prestaciones en este espacio. Los defensores juveniles, refieren con mayor solemnidad su vinculación al segmento de los menores, en comparación al tipo de referencia que hace el defensor del usuario adulto.

“...Sí, porque le dije acaso me iba a conseguir un abreviado, y él me dijo que iba a tratar de conseguirlo y a los dos días después me notificaron aquí por abreviado...” (Imputado)

Este mejor campo para el despliegue de las prestaciones de defensa y de representación en general, puede estar asociado precisamente a la aspiración ética de resituar la conducta desviada de los menores, en formas aceptables de adaptación social, situando en este segmento posibles acciones de redireccionamiento conductual, muy improbables en usuarios adultos reincidentes.

- *Defensores Institucionales - Defensores Licitados*



Figura 6. Salida gráfica, en base a Wordle.

La distinción “defensor licitado e institucional” está fuertemente presente en las declaraciones de los defensores entrevistados en este estudio. Si bien esta distinción puede ser conocida por los usuarios, no se manifiesta como un criterio que explique eventuales diferencias en la prestación. Se trata entonces de una distinción que opera con mucha fuerza en el discurso y visión interno de la defensoría, en base a la cual se configuran aspiraciones de una defensoría unificada, y también se explican en base a esa diferencia de categorías, eventuales diferencias en la eficiencia institucional y por derivación, en la satisfacción usuaria.

“...Y lo otro es de lo licitado...que yo no me manejo mucho, pero que no tenga cosas que yo creo que no y que acá se da en menos medida, las ciudades más grandes donde se licita por muchas causas hay defensores que ganan \$500.000 o \$600.000, porque quienes está haciendo la plata es quien tiene contratado este grupo de abogados entonces se dan cosas bien terribles. Yo creo que todas las

defensorías debiesen ser todas institucionales y que hagan un cambio de mejorar la calidad...”
(Defensoría)

“...en las condiciones actuales en que estamos con defensas públicas y defensas licitadas lo que se requiere es capacitación y mayor control a los defensores licitados...” (Defensoría)

“...la pega que tengo acá, éstos son todos casos, yo gano acá \$700,000 y hago la misma pega que un defensor local que gana \$1,500,000, o \$1,800,000, eso me indica que yo tengo que tener causas particulares para poder subsistir, y eso significa que la labor de la defensoría afecta el tiempo...”
(Defensoría)

Sin duda que en la valoración individual de esta diferencia, el defensor licitado, puede afectar la calidad de las prestaciones en virtud de la satisfacción con su remuneración, pero sobre todo al compararse con el defensor institucional. En este sentido y evocando la demanda de trabajo y el volumen de causas, este factor es importante para establecer estándares mínimos de productividad y eventualmente delinear incrementos en la dotación en base al desarrollo de una u otra modalidad. La hipótesis en este espacio, estaría dada porque a mayor externalización del servicio público de defensa penal, menor control y menor productividad.

“...acá estamos todos los institucionales, puede darse mucho trabajo en equipo con todos los abogados, es más fácil, es más dinámico, piensa que el público llega para acá, le dicen que defensor se les designo, le dan la dirección del licitado, tiene que ir a donde el licitado, yo creo que ahí hay más control de la defensoría directamente, o sea tú no sabes lo que pasa en las oficinas de los licitados, que te dicen yo atiendo, pero la señora estuvo yendo todos los días y no había nadie, yo creo que es más fácil controlar cuanto tu eres y las cosas del publico llega para acá, los reclamos llegan acá...” (Defensoría)

“...a mí me gustaría ser una defensoría autónoma con defensores públicos, que dependieran todos de la misma institución...” (Defensoría)

6.- CONSIDERACIONES FINALES

A continuación presentamos las conclusiones en dos niveles.

Primero, se muestran las principales consideraciones que se observan relevantes para complementar la comprensión de los niveles de satisfacción que se han establecido en estudios anteriores para este segmento, centrando el análisis en aspectos estructurales de la demanda, para luego describir la prestación esencial que da el defensor durante la prisión preventiva: la visita carcelaria, expectativas de satisfacción usuaria y consideraciones para su mejoramiento.

En segundo lugar, se formulan consideraciones vinculadas al espacio de la visita carcelaria como fenómeno puro, no vinculado a la medición de satisfacción, sino que a su dimensión de prestación estatal, de manera de visualizar elementos para su mejor tratamiento y futuros procesos de rediseño.

- *Resultados de la observación y elementos para la medición de satisfacción*

La defensoría penal como función, se expresa en un servicio (conjunto de prestaciones estandarizadas) que opera a nivel nacional, desde las defensorías penales regionales, con profesionales de esta entidad pública y a través de operadores licitados. Contiene también unidades regionales de soporte operativo y estratégico (unidad de estudios, atención de público) y concentra una parte importante del volumen de prestaciones que hoy presta la DPP.

Siendo la Defensoría Penal Pública, en el contexto institucional chileno, una entidad reciente que opera en un nuevo marco regulador del conflicto social: el sistema procesal penal, es evidente que la demanda por cobertura y calidad de todas sus prestaciones, responde también a la acción de otra entidad estatal actor del sistema penal: el Ministerio Público. La Defensoría Penal Pública, no podría por tanto regular por sí misma la administración de su demanda, en virtud de que su volumen está determinado por el quehacer de otra entidad, situación que se concreta en los controles de detención y en las audiencias y en las acciones que operacionalizan la misión y metas de desempeño de los fiscales, en su rol persecutor, cuya principal expresión es el acto de imputación.

En este sentido, el análisis de los niveles de satisfacción de los usuarios de la DPP, cuando se ha establecido que esta interviene por presiones en la demanda, debe ser incorporado como un elemento de análisis sobre el lugar donde se debe ajustar y maximizar su eficiencia: en la cobertura de sus prestaciones o en la satisfacción con la cobertura posible de concretar.

En tanto partes activas del sistema procesal, la coherencia de esta relación que determina el flujo y la magnitud de las atenciones, debiese estar dada en el otorgamiento de capacidades institucionales equivalentes tanto al Ministerio Público como a la Defensoría Penal Pública (tanto en dotación como en la calidad contractual de los operadores: caso de las defensorías licitadas). Del análisis de todo el volumen textual, se establece que los imputados perciben un desequilibrio entre los actores que determinan su situación vital y por tanto el contexto de su satisfacción global.

“...Yo creo que el fiscal y el abogado se ponen de acuerdo, como que conversan las cosas y a mí eso me parece mal. Yo digo que me parece mal porque deberían haberse puesto de acuerdo con el defensor y yo ya hubiese salido de aquí...” (Imputado)

En medio de esta complejidad, la satisfacción de usuarios en este ámbito ha venido siendo medida en los años anteriores mediante la contrastación cuantitativa de frecuencias, establecidas mediante

el análisis de respuestas a preguntas, en un proceso de encuesta. El modelo que se ha venido aplicando para medir la satisfacción de usuarios en prisión preventiva, desagrega la atención provista en prisión preventiva en tres instancias:

- entrevista previa a la audiencia,
- desarrollo de la audiencia, y
- desempeño del abogado durante la prisión preventiva.

El estudio de satisfacción de usuarios realizado el año 2010, ha establecido a esta última actuación, como la que explicaría sobre el 57% de la satisfacción con el servicio que la DPP entrega a los imputados en prisión preventiva, la que concentraría por tanto gran parte de la satisfacción o insatisfacción con el servicio global entregado por la DPP, a este segmento.

A su vez, esta dimensión se expresa en la realidad a través de las visitas carcelarias, que contienen un conjunto de atributos, cuya distribución en la población atendida ha generado resultados no óptimos en la satisfacción, mostrando que se incrementa la subvaloración de la satisfacción, en los usuarios que no han recibido visita durante la prisión preventiva.

La brecha de mejor valoración entre los usuarios con visita, en relación a los usuarios sin visita, explica por tanto que la ocurrencia de las visitas carcelarias, emerge como una prestaciones con altas “expectativas de humanidad” por parte de los usuarios y con presiones por el volumen de atención por parte de los defensores, lo que genera que los imputados que sí han recibido visitas las perciben impersonales y asociadas al interés material del defensor, aludiendo al tópico de “*venir a sacar la firma*”, sin perjuicio de valorizar mejor la prestación que el que no la ha recibido.

En este sentido, y a manera de hipótesis se afirma que las visitas carcelarias movilizan expectativas subjetivas ligadas al equilibrio psicológico y humano de los imputados y sus expectativas de inclusión

y defensa genérica, en el marco de una situación estructuralmente insatisfactoria, y que estas expectativas tanto por el volumen de trabajo, como por las competencias de los defensores son de difícil satisfacción por parte de la actuación de los defensores. La hipótesis operaría en que a mayor expectativa de humanidad por parte del imputado en prisión en las visitas carcelarias, mayores niveles de insatisfacción con la prestación entregada.

Difícilmente una persona globalmente insatisfecha, independiente del peso en la autoconciencia de la inocencia o de la culpabilidad, con manifiesto interés en cambiar de condición pudiera estar satisfecho con prestaciones que no cambian su realidad inmediata. No obstante este hecho, percibido por los defensores como un hecho propio de la representación judicial, los imputados revelan expectativas de humanidad en su eventual satisfacción, lo que se traduce en estilos personalizados de atención que difícilmente pueden ser logrados por los defensores.

“..creo que hay que tomar en cuenta una cosa... que la gente que está presa, generalmente va a hablar mal del abogado, va a decir que no lo fue a ver, etc, etc, pero que lo defendió mal, que no supo explicar, que no supo defender, que está mal...” (Defensoría)

En este sentido independiente del resultado objetivable de la prestación (post juicio), la personalización entendida como el proceso mediante el cual se produce retroalimentación, sinergia, conexión y reciprocidad entre el prestador del servicio y el usuario, emerge como un factor clave que contiene los anteriores atributos medidos: conocimiento de la causa, capacidad de escuchar, trato cortés, lenguaje comprensible, consideración de propuestas y acciones asociadas al juicio próximo.

“...Desde ese día lo que le conté la primera visita no me tomo mucha atención, como que me saco la firma, yo igual le decía por favor sáqueme de aquí luego sáqueme de aquí luego, estaba muy asustada ya llevaba dos semanas recién acá, ya después pasaron 15 días más y yo empecé a

orientarla y ella igual me orientaba más a mí y ya puedo sentir que me tiene hasta cariño...”
(Imputado)

- *La visita carcelaria como prestación*

La personalización de las visitas carcelarias, incorpora complejidades adicionales a una prestación estatal convencional. Obviamente el usuario de las prestaciones dadas por la DPP, en su condición de imputado en prisión preventiva, incorpora todos los rasgos descritos en un contexto no transaccional: el recinto penal, las instrucciones permanentes, la despersonalización propia de la cárcel; donde lo que se establece por tanto no es una “transacción pura”, sino que experiencias respecto a la asistencia estatal frente a otra dimensión del aparato estatal que lo acusa.

En este sentido, el usuario, no visualiza solamente al defensor en la prestación del servicio “visitas carcelarias”, sino que al ministerio público y al fiscal, transfiriendo por tanto a la visita del defensor, una expectativa de acompañamiento, cohesión, información, preparación para enfrentar a la otra parte, articulada en la expectativa de humanidad, que refleja el imputado. Se observa por tanto una brecha en este componente emocional en la expectativa de la prestación, respecto de lo que perciben los defensores en esta dimensión.

*“...ellos ven a pura gente de terno y corbata y piensan que todos los quieren meter presos...”
(Defensoría)*

“...me parece obviamente que para ellos que están privados de libertad, las visitas deben ser consideradas como lo más importante...” (Defensoría)

En este sentido, la expectativa de humanidad, pudiese explicar el desencuentro que refleja la subvaloración de esta dimensión de la atención, considerando también que en la perspectiva del defensor, existen otros usuarios y demandas que afectan la cobertura, frecuencia y calidad de la

prestación: visita carcelaria. Efectivamente, los defensores comprenden esta sobre expectativa, situando al incremento presupuestario, de dotación y en definitiva de capacidades como una eventual fuente de incremento de calidad en la concreción de estas prestaciones y por tanto en el mejoramiento de los niveles de satisfacción mostrados.

“...Tener más personal, tener más defensores, tener más asistentes administrativos. Yo creo que acá el problema es el volumen...”

En este sentido y considerando que a la subvaloración de los usuarios en prisión preventiva con el desempeño del defensor, cabe incorporar el hecho de que existe un segmento no atendido por la defensoría durante la prisión preventiva, situación que confirma la presión de la demanda respecto de las capacidades de atención de la DPP.

Establecida esta frontera de capacidades de atención, el incremento de la satisfacción como eje de un mejoramiento integral de las prestaciones de la DPP, en el marco del sistema penal, debe acercarse a definiciones estratégicas que progresivamente vayan o incrementando la cobertura o mejorando la calidad del segmento atendido, situación que determinará líneas de mejoramiento de las prestaciones brindadas a la población en prisión preventiva.

La expectativa de humanidad que opera en la satisfacción del usuario con el desempeño del abogado durante la prisión preventiva, genera por tanto en el usuario una expectativa menos técnica y más humana, más enfocada en el acompañamiento que en el diseño del juicio.

“...somos un número más para ellos, yo creo que deberían tener más contacto con los internos para saber qué pasa con ellos, porque muchas veces se sienten mal, la pega de ellos es defender a los

internos, tener un contacto más allá de que les pasa, que cómo va su caso, que qué opinan, una cosa así, debieran tener un poco más de cercanía...” (Imputado)

En este sentido las visitas adquieren un rasgo de asistencia socioemocional, más ligado a la subjetividad, que al diseño de una estrategia de defensa de cara a la proximidad de un juicio oral.

ANEXO.- Matriz de dimensiones y variables

Concepto	Definición	Dimensiones	Definición	Atributos
Satisfacción Global con prestaciones en prisión preventiva	Se contrastarán los fundamentos del modelo de medición aplicado el 2010: su reflejo en el cuestionario y la magnitud de las frecuencias detectadas, con la descripción que de estos hitos hagan los imputados en prisión preventiva.	Preparación de la audiencia	En el marco del control de detención, tanto a nivel de procedimientos, como de condiciones en la interacción, existe un tiempo escaso e importante para dar contexto al abogado defensor, sobre el hecho que gatillo la detención	<ul style="list-style-type: none"> • Duración de la ent • Disposición de ar defensor • Capacidad del de gatilla la detención • Condiciones de int
		Desarrollo de la audiencia	Esta dimensión emerge desde los imputados en prisión preventiva, como una instancia intermedia en que por un lado no se logró la libertad y por otro lado, se estableció el primer juicio respecto al abogado que lo represento en esta instancia.	<ul style="list-style-type: none"> • Mediación para er • Conocimiento del • Respeto por acue de la audiencia • Relación del def pacto, hubo oposi • Importancia del ca • Evaluación de lo c imputado por par
		Desempeño del abogado durante la prisión preventiva	Siendo esta dimensión y en particular las visitas que el defensor público realiza con el imputado, el desempeño en esta materia alude a la asesoría integral y a la preparación del juicio otro recurso con el tribunal, que se establezca como pertinente en las visitas.	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas: calidad y c • Conocimiento y p • Paciencia, consid trato • Capacidad de ente de la relación y de de servicios • Importancia del ca • Evaluación de la c

Concepto	Definición	Dimensiones	Definición	Atributos
Percepción sobre la defensoría pública, como prestación estatal y pertinente para los imputados en prisión preventiva	Tanto desde la DPP: los profesionales que ejecutan los servicios en este ámbito, como de los imputados, el servicio prestado, tiene particularidades que explican valoraciones y críticas: su condición de gratuidad, de masividad en el acceso, de orientación general y de acompañamiento y sobre la complejidad y sanción asociada a distintos tipos penales	Comparación con el servicio de un abogado particular	La calidad de esta prestación estatal es inmediatamente comparada con la experiencia del defensor particular, lo que establece razones y complejidades para lograr una defensoría pública de excelencia, con demanda, o bien una defensoría pública con énfasis en la cobertura y en la asistencia mínima	<ul style="list-style-type: none"> • Implicación del de imputado: diferen • Autovaloración d condiciones de la
		Valoración respecto de una prestación estatal, para obtener la libertad y para realizar gestiones	Tanto desde la experiencia individual, como desde la observación del desempeño con otros imputados, los imputados construyen opiniones complementarias a la satisfacción, asociada principalmente a la visión del defensor público como un actor dentro del sistema penal: en relación a jueces, fiscales y abogados particulares	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad de la def delitos • Evaluación de la r • Evaluación de la imputados • Percepción de la estatales a los imp

6.7 INFORME CUALITATIVO WORK SHOP CON DEFENSORES PUBLICOS AUDITORIA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2011

1.- INTRODUCCIÓN

El presente documento, constituye el informe cualitativo del estudio que realiza Activa Research para la Defensoría Penal Pública, DPP, en el marco de la auditoria de satisfacción de usuarios 2011.

Tal como compromete la propuesta de investigación, se incorpora la realización de 6 work shop, 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 indaga en la identificación de especificidades locales o institucionales que pudieran explicar los resultados globales y también los resultados que

se obtienen en cada región, de manera de poder dotar de contexto a la evaluación realizada.

Efectivamente, a partir de los resultados preliminares en cuatro niveles de análisis:

- a) satisfacción a imputados con causas terminadas en primera audiencia;
- b) satisfacción de usuarios en prisión preventiva;
- c) satisfacción de usuarios con la atención en oficinas; y
- d) satisfacción de usuarios con el programa penitenciario;

se procedió a discutir dichos parámetros, haciendo referencia al resultado 2010, a situaciones específicas a nivel local regional y a eventuales acciones para el mejoramiento de estos resultados.

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 6 discusiones grupales realizadas. 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 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 6 discusiones grupales, work shop, realizadas en las siguientes ciudades y fechas:

Work Shop	Ciudad	Fecha
1	Santiago	Miércoles 16 de Noviembre
2	Antofagasta	Viernes 18 de Noviembre
3	Puerto Montt	Lunes 21 de Noviembre
4	Concepción	Martes 22 de Noviembre
5	La Serena	Martes 29 de Noviembre
6	Valparaíso	Lunes 05 de Diciembre

A cada uno de los work shop, 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 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).

4.- ANALISIS RESULTADOS SATISFACCIÓN DE IMPUTADOS CON CAUSAS TERMINADAS EN PRIMERA AUDIENCIA

Los principales resultados son:

- En general se considera coherente que no haya habido variaciones significativas entre la medición del año 2010 y la del año 2011, en tanto no han sucedido hechos a nivel regional o institucional que pudieran alimentar una baja o alza en los niveles de satisfacción.
- Los defensores sostienen que en este nivel de las prestaciones, una buena valoración cae en el terreno de la obviedad, en tanto el imputado “soluciono su problema”. No obstante hayan medidas cautelares que intermedien el término de la causa y que en forma posterior supongan para el imputado, ciertas acciones a modo de compensación, el imputado soluciona su problema y en esa solución se valoriza la acción de la Defensoría y del defensor.
- En este nivel de las prestaciones, los defensores revelan que en general hay una brecha sociocultural, que impide que el imputado comprenda todo lo que se transacciona en la audiencia, tanto por el lenguaje, como por el tiempo y finalmente también por la actuación de la fiscalía, que eventualmente pudiese incidir en lo previamente acordado. En este sentido, los atributos asociados a la coherencia entre las indicaciones acordadas en la entrevista o el desempeño del abogado defensor, son vistos por los defensores como prestaciones cuyo proceso no es plenamente comprendido por los imputados, siendo el resultado: si sale libre o no, el principal factor que influye en la valoración que se tiene en este nivel.
- Respecto a las condiciones de privacidad y el tiempo que se tiene, hay una clara y transversal asociación en que éstas no son las más adecuadas, particularmente en ciudades con una alta densidad de causas donde existe una aglomeración de imputados y no se puede realizar una entrevista ni con el tiempo adecuado ni con las condiciones de privacidad adecuada. Causas asociadas a violencia intrafamiliar y delitos sexuales, son particularmente afectadas por estas condiciones, declarando los defensores, que Gendarmería interviene también en estas transferencias de información de manera directa.

5.- ANALISIS RESULTADOS SATISFACCIÓN DE IMPUTADOS EN PRISION PREVENTIVA

Los principales resultados son:

- La considerable diferencia entre la evaluación de la satisfacción de usuarios imputados en prisión preventiva, entre el año 2010 y 2011, donde la satisfacción global cae aproximadamente 24 puntos, mostrando en algunos atributos altos niveles de rechazo, fue lo que más generó discusión e intercambio de opiniones en los work shop.
- Así como se sitúa la satisfacción de imputados con causas terminadas en primera audiencia, en el terreno de la obviedad, en tanto los usuarios sin tener en detalle el proceso y las condiciones que llevan al término de la causa en primera audiencia, observan y valorizan que un problema que los perseguía se soluciona, terminando una situación en que se pone en jaque su libertad y asociando a ese término la actuación del defensor. Este mismo principio de obviedad operaría en sentido inverso para los imputados en prisión preventiva, en tanto independiente de las responsabilidades del imputado y de la contundencia de la imputación, el imputado visualiza que su libertad es interrumpida y que la imputación deriva en cárcel. Este hecho, impide observar y valorar eventuales beneficios o elementos de una estrategia que este efectuando el defensor, influyendo y contaminando toda la relación posterior. No obstante este reconocimiento, la baja descrita, hace pensar que en el último año han intervenido otros factores en la satisfacción con este nivel.
- A nivel general, una de las primeras asociaciones que se hace tiene que ver con un cierto incremento en la autoconciencia de los imputados, en una suerte de surgimiento de convicciones asociadas a que la defensoría debe defenderlos de manera personalizada, con calidad y con el horizonte de la dignidad y de la libertad como eje de la relación. Los imputados en prisión preventiva, han ido cambiando, han ido elevando los criterios que explican su satisfacción, por el propio conocimiento del nuevo proceso y por la convicción de que el defensor debe lograr resultados tangibles en su beneficio: sitúan el quehacer del defensor en logros objetivos con su causa, por ejemplo en beneficios, calidad de visitas, y en la libertad, más que en el acompañamiento en el marco del debido proceso.

- También intervienen en esta valoración dos hechos que afectan la situación global de los imputados: a) el incendio de San Miguel, ocurrido en diciembre del año 2010, lo que operó en la cultura intrapenitenciaria, como una suerte de símbolo de la indignidad en que viven los presos –condenados e imputados- en las cárceles chilenas, lo que se tradujo en una suerte de incremento de las expectativas de mejoramiento global; aunque este hecho no se vincula de manera directa con las prestaciones que un defensor realiza con los imputados, sí hubo un impacto en la población penal, donde se generaron mayores niveles de autoconciencia de derechos y de urgencia en soluciones que contribuyan a la dignidad, todo en el marco de un sentido de urgencia; y b) el terremoto del año 2010, particularmente en la zona centro sur, generó traslados en varios recintos, situación que afectó al entorno de la población penal, incrementando el hacinamiento, la percepción de indignidad con ellos y en forma general, impacto en la valoración de todas las prestaciones estatales que reciben.
- Llamó la atención en los defensores, que exista un segmento de imputados en prisión preventiva, que han sido parte de este estudio y que no han recibido visitas.
- Respecto a las visitas, resultó ser uno de los atributos con mayor discusión entre los defensores. En primer lugar se critica la obligatoriedad de los 15 días de frecuencia de las visitas: existen causas que no tienen una dinámica que justifique la visita cada 15 días, lo que genera una interacción burocratizada, cuya explicación es esa obligatoriedad y que en opinión de los defensores, afecta la relación con los imputados: visitar para no informar. No obstante esta evidencia, a la hora de proponer soluciones a la forma en que actualmente se otorga esta prestación, en el sentido de cambiar la frecuencia o incorporar otros profesionales en la concreción de esta prestación, como por ejemplo, asistentes sociales, no se observó acuerdo, transitando la discusión desde la idea de que “a pesar de todo” hay que mantener el contacto, hasta la idea de que sí es posible incorporar apoyos y eventualmente flexibilizar la obligatoriedad de la frecuencia de visita cada 15 días, en función de la naturaleza y complejidad de las causas.

6.- ANALISIS RESULTADOS SATISFACCIÓN DE ATENCION EN OFICINAS

Los principales resultados son:

- Se observó coherencia entre los resultados de la satisfacción con este nivel de análisis y la situación particular que los defensores, observan en sus oficinas.
- Se distingue claramente en este nivel, al usuario “pariente o familiar” de un imputado.
- Respecto de los asistentes administrativos, hay una valoración general del trabajo que ellos realizan, a su capacidad de derivar, de orientar y de informar adecuadamente a los usuarios, siendo por tanto el resultado de más de 80 puntos mostrado en este nivel, altamente reconocido y valorado.
- Respecto a las condiciones de infraestructura, en las dinámicas se observaron dos cosas: si bien a nivel general la valoración optima de este atributo es coherente, se observaron excepciones; y por otro lado, las eventuales diferencias entre las condiciones de las oficinas institucionales y licitadas, analizadas en el WS, emergen como un tema tabú, de difícil desarrollo y análisis por parte de los defensores, de lo que se intuye en que esas diferencias sí existen, pero en cuya resolución hay complejidades, temores o aprehensiones que intervienen en las opiniones de los defensores.

7.- ANALISIS RESULTADOS DEFENSORIA PENITENCIARIA

Los principales resultados son:

- En general hubo poca discusión sobre esta función, incluso en el WS realizado en La Serena y Concepción (donde hay una cercanía con estas prestaciones, mayores que en otras ciudades), la función y prestación de la defensa penitenciaria, aparece como un tema distante y periférico para los defensores públicos.
- Existe una primera asociación referida a la sustentabilidad de esta función, dada por la prioridad presupuestaria a nivel de Estado y de Defensoría. Existen dudas sobre la permanencia de esta función y argumentos que describen una cierta aprehensión del entorno estatal con estas prestaciones.
- En concordancia con el debate público que refuerza la metáfora de la puerta giratoria, la crítica anti garantista y el cuidado estatal a las víctimas, se presume que la población de condenados irá incrementándose y que por lo tanto, sí tiene sentido intervenir con los condenados.
- Existe una percepción general de que la demanda que gatille la defensa penitenciaria puede ser bastante grande.
- Respecto a las prestaciones, varios defensores comentan que sí han realizado acciones: solicitudes de traslado, abonos y fusiones de condena, donde aparece Gendarmería como un actor clave y crítico para este proceso.
- Los resultados propiamente tales, son visualizados más como una línea de base, reconociendo que se incorpora a un usuario que ha estado distante de la mayoría de las prestaciones estatales al sistema penal, y que por tanto hay un desconocimiento generalizado por el quehacer de la defensa penitenciaria.

8.- CONSIDERACIONES FINALES

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 aunque 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; discurso sociopolítico opuesto a la dignidad de la defensa; la demanda por prestaciones se incrementa en forma importante, manteniéndose la dotación más bien estática.
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; los defensores identifican a la programación de los tribunales para realizar los controles; condiciones de infraestructura de los tribunales y eventualmente un cambio en la obligatoriedad de la visita cada 15 días, por la vía de cambiar la frecuencia en función de la causa o incorporar otros profesionales, cuando la visita no tenga “razones jurídicas”, como las principales posibles soluciones a las debilidades que muestran los resultados analizados.

Objetivo	Observaciones	Resultados observados
<p>Conocer las expectativas de mejora del servicio de la DPP para el año 2012 en caso de que se implementen medidas o acciones como las propuestas por los defensores.</p>	<p>La discusión no permitió formular de manera clara expectativas de mejora</p>	<p>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>
<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; discrecionalidad en el actuar de Gendarmería; marco legal (ausencia de ley de ejecución de penas, en el caso de condenados) y recursos humanos y financieros.</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 generó insumos para dar cuenta de este nivel</p>	

6.8 INFORME CUALITATIVO ATENCIÓN DE CONDENADOS

1.- INTRODUCCIÓN

El presente documento, constituye el informe cualitativo del estudio que realiza Activa Research para la Defensoría Penal Pública, DPP, del área de atención a condenados privados de libertad, en el marco de la Auditoría Externa sobre la Calidad de la Atención Prestada por la Defensoría Penal Pública Año 2011.

Tal como compromete la propuesta de investigación, se incorpora un área de aproximación cualitativa a la auditoría global de satisfacción de usuarios de la Defensoría Penal Pública, centrada en explorar el espacio de las prestaciones a los condenados que la DPP brinda en modalidad de programa piloto, desde el año 2009 en la región de Coquimbo y que actualmente se encuentra en fase de expansión institucional, como área de Defensoría Penitenciaria Licitada en la misma región, y con procesos de licitación en curso para las regiones del Bio Bio y Metropolitana.

Efectivamente, el estudio tiene como principal objetivo identificar, describir y relacionar conceptos y dimensiones, que constituyan el marco referencial a partir del cual se caracterice el proceso de provisión de servicios a los condenados, profundizando en el sustento de la valoración que como usuarios, los condenados realizan de las prestaciones otorgadas por la Defensoría Penitenciaria, y complementando esta indagación con el análisis del proceso de configuración de nuevos objetivos institucionales y un nuevo usuario, al interior de la Defensoría en tanto entidad estatal actor del sistema penal.

Esta caracterización, permite también alimentar el proceso de expansión del área al interior de la Defensoría, y la evaluación cuantitativa de la satisfacción de usuarios de la defensoría penitenciaria: condenados privados de libertad, de manera de ir incorporando elementos de mejoramiento continuo en la prestación. También, se pretende evaluar, profundizar e indagar en las prestaciones que la Defensoría brinda en los espacios judiciales, administrativos y de asesoría jurídica.

El presente informe contiene los resultados analíticos de los principales objetivos establecidos. En primer lugar, se incorpora una visión general del área de atención a condenados en situación de privación de libertad, distinguiendo a los dos principales actores de la relación de provisión y valoración de la prestación: defensores y profesionales vinculados a la operación de la defensoría penitenciaria o con experiencia en acciones en este ámbito por un lado, y a los usuarios: condenados privados de libertad, por otro lado.

Luego, se analizan las principales percepciones y valoraciones, en categorías específicas solicitadas en los TDR: difusión de derechos, representaciones ante el entorno judicial, administrativo y prestaciones de asesoría jurídica general a los condenados.

Finalmente, se entregan las consideraciones finales y como anexos, se presenta la matriz de dimensiones y atributos, en base a la cual se inició el análisis cualitativo del volumen textual obtenido y 3 anexos que corresponden a networks² generados en el análisis del volumen textual.

² Salidas gráficas del software ATLAS^ti, que representan relaciones establecidas por parte del analista, al interior del volumen textual analizado (agregación de las transcripciones de entrevistas en profundidad) entre citas, códigos y dimensiones. No necesariamente grafican una idea, sino que muestran la culminación de relaciones que se han establecido a partir del análisis del volumen textual.

2.- OBJETIVOS

Los objetivos del estudio son:

- a) Determinar las dimensiones y atributos a medir en la fase cuantitativa ejecutable en la presente auditoría.
- b) 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.
- c) 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).
- d) 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.
- e) 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.

3.- CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS Y ANALÍTICAS.

El estudio cualitativo del área de atención a condenados, se ha construido en base al análisis de 35 entrevistas en profundidad: 11 a profesionales de la Defensoría Penal Pública y 24 a condenados privados de libertad, en las regiones de Coquimbo (18) y Bio (6).

Lo que explica la inclusión de la región de Coquimbo en la muestra, es que allí se localiza la acción del programa operado desde el año 2009 a nivel piloto, que ha evolucionado ya en la actualidad como defensoría pública licitada: la defensoría penitenciaria, siendo la única región donde en rigor se han entregado prestaciones de manera sistemática por una unidad especializada, provista al usuario como prestación estatal a través de la acción de la DPP.

La región del Bio Bio se incluyó como foco, en tanto se esperaba que tuviese registrada a la hora del levantamiento de información, alguna acción de defensoría penitenciaria y por tanto primeras prestaciones realizadas. Sin embargo, en el proceso de observación que supuso este estudio, se ha podido establecer que hasta el mes de octubre del año 2011, el área de defensoría penitenciaria solo opera en la región de Coquimbo, estando las regiones de Bio y Metropolitana en proceso de licitación pública para externalizar la operación de esta área.

Por tanto, desde el punto de vista de la ocurrencia de la prestación y de la factibilidad de una medición de satisfacción usuaria, los elementos asociados a la satisfacción usuaria con las prestaciones están necesariamente referidos a la experiencia que se da en la región de Coquimbo, siendo el resto del territorio y su representación en el segmento estudiado, espacios donde la Defensoría Pública, no registra prestaciones orientadas al segmento de los condenados, como parte de su oferta a los usuarios de sus servicios y prestaciones.

Respecto al proceso de identificación de entrevistados, los profesionales de la Defensoría fueron designados por la contraparte de este estudio, incluyendo en la muestra a profesionales vinculados al programa piloto y a la defensoría penitenciaria que operó y opera en la región de Coquimbo, profesionales del nivel central y de distintas defensorías regionales, con experiencia y opinión en el área. Para los condenados privados de libertad que se entrevistaron, se estableció coordinación con los centros penales de la región de

Coquimbo y Bio Bio. Las entrevistas fueron realizadas por profesionales de las ciencias sociales, constituyendo la agregación de las transcripciones, el volumen textual con que se ha elaborado este análisis.

Para estructurar el análisis se consideraron las transcripciones textuales de las entrevistas en profundidad, para luego identificar dimensiones y conceptos relevantes transversales a los dos actores principales: defensoría y usuarios; luego, se seleccionaron citas, entendidas como segmentos relevantes de texto y las principales relaciones observadas entre éstas y las dimensiones y conceptos. Se identifican nudos críticos o conjuntos densos de significados, esto es, temas recurrentes que conectan y a la vez sintetizan una agrupación de citas y/o dimensiones, condensando un alto grado de relaciones textuales que a su vez, sustentan las distintas caracterizaciones, consideraciones y sugerencias que conforman el análisis.

El informe incluye una agrupación gráfica de conceptos principales, que sintetiza las frecuencias que presentan mayor densidad en cada una de las categorías mencionadas: actores y dimensiones de la satisfacción, utilizando la aplicación wordle, de manera de complementar el análisis textual con la representación de densidades en las relaciones de contenido, que se visualizaron durante la construcción cualitativa, por ejemplo:



Figura 1. Salida gráfica, en base a Wordle.

Como toda construcción analítica, las síntesis y nodos de concentración de significados y contenidos revelados en las entrevistas, han sido identificados y relacionados, mediante la lectura del volumen textual del conjunto de las entrevistas realizadas, asignando conceptos y dimensiones que emergen de dicha lectura y como una suerte de encadenamiento entre los distintos textos, para lo cual se ha utilizado el software ATLAS^ti versión 5, con cuyas herramientas se han generado las vinculaciones entre segmentos del material textual y relaciones entre dimensiones y conceptos. Estas herramientas, han permitido gestionar con mayor eficiencia el volumen textual, a partir de lo cual se ha construido el análisis.

La información obtenida se ha ordenado en base a los objetivos y niveles de análisis solicitados en los términos de referencia del estudio, distinguiendo en la matriz final el marco referencial propuesto y enfatizando, por medio de las herramientas analíticas descritas (aplicación wordle; gestión de textos con ATLAS^ti; y selección de citas textuales), lo que se ha considerado más relevante para entender las prestaciones otorgadas a los usuarios condenados e identificar dimensiones y procesos a partir de los cuales observar y evaluar estas prestaciones, desde la satisfacción de sus usuarios.

Para las principales relaciones y análisis que contiene este documento, se citan segmentos literales de la entrevista realizada, diferenciándolos en su condición de fuente citada, con letras cursivas, con el texto entre comillas e identificando entre paréntesis, si se trata de declaraciones de la defensoría o de los usuarios condenados.

El documento contiene una visión general de la acción de la Defensoría Penal Pública, en el espacio de los condenados privados de libertad, para luego caracterizar los niveles de satisfacción en materia de difusión de derechos; prestaciones en el ámbito judicial y prestaciones en el ámbito administrativo, también se analizan prestaciones genéricas en materia de asesoría jurídica, detectando eventuales diferencias por centros penitenciarios, región, edad, etnia y género. Luego, se presentan las consideraciones finales.

Finalmente, se adjunta en anexo una matriz de conceptos, dimensiones y atributos que conforma el marco de referencia y sentido para el análisis y la profundización de conocimiento en algunas de sus dimensiones. Como uno de los principales “tangibles” del software de apoyo al análisis cualitativo utilizado, se incorporan también en anexo network

o salidas graficas de las relaciones establecidas en el análisis, en que derivó el trabajo de relaciones de contenido para el volumen textual.

7 4.- VISION GENERAL del área de defensa penitenciaria.

Los servicios penitenciarios dirigidos a los condenados, vale decir, las prestaciones diseñadas para los ciudadanos que han recibido una condena que supone la privación de libertad, surgen como producto de un cambio en la concepción que a nivel global se tiene respecto de los derechos de los condenados, lo que a su vez tiene como una de sus primeras consecuencias, el reconocimiento y visibilización de un nuevo segmento de acción y de nuevos usuarios de la Defensoría Pública.

Este cambio, ha derivado en la paulatina incorporación de estos usuarios en el conjunto de roles, funciones y responsabilidades estatales, en virtud de las cuales las condiciones de cumplimiento de penas, vale decir, la dignidad asociada al cumplimiento de condena y la gestión de diversos trámites de las personas condenadas, conforman el marco de acción de la defensoría penitenciaria.

La concepción de los condenados por tanto, emerge como un reconocimiento, una visibilización al interior del conjunto del sistema penitenciario, consecuencia también del nuevo sistema penal que se aplica en Chile, donde el Estado garantiza la defensa pública a los imputados y que como extensión ha derivado en la asistencia a los condenados, también como garantías y con prestaciones estatales asociadas.

Este reconocimiento se da dentro de un sistema de relaciones institucionales donde Gendarmería, en tanto entidad históricamente responsable del funcionamiento de los recintos penales, ejerce el mando efectivo en gran parte de las dimensiones que conforman el área de defensa penitenciaria y la situación práctica de los condenados. Este ejercicio, se da en un devenir histórico donde Gendarmería ha venido operacionalizando las condiciones mínimas de habitabilidad en los recintos y la gestión del otorgamiento de beneficios

penitenciarios, siendo por tanto un actor de la máxima relevancia para el proceso de expansión del área de defensa penitenciaria, donde hoy se observa el inicio de un proceso de introducción de nuevos actores en el sistema penitenciario: los defensores públicos penitenciarios y con ello una transformación de los poderes institucionales que determinan la situación de los condenados.

"...igualdad ante la ley no más que un tercer imparcial que decida, no pueden decidir el mismo juez, no puede haber un juez y parte, tiene que ser un juez, que gendarmería diga que no, que el condenados diga que sí, y un tercer imparcial que diga que sí o no..." (Defensoría)

Gendarmería es un actor de suma relevancia en el proceso de reconocimiento de los condenados por el sistema penitenciario, en sentido amplio. Efectivamente, con una racionalidad militar en su estructura organizacional y con una vinculación orgánica y fundacional respecto de la población penal privada de libertad, cada recinto penal constituye un ambiente donde la soberanía principal recae en las actuaciones de esta entidad.

"...tendemos a considerar o a estimar que una vez que una persona ha sido condenada los derechos de esa persona desaparecen y eso no es así, ahora lamentablemente al no tener tribunales de ejecución, al no tener una normativa que regule y establezca claramente cuáles son los derechos de estas personas, todo queda entregado finalmente o es resorte de una autoridad de carácter administrativa..." (Defensoría)

En este sentido la instalación y profundización del área de defensoría penitenciaria, supone un trabajo conjunto con Gendarmería y en el mediano plazo un rediseño de procesos internos, en tanto la defensoría penitenciaria, debiese intervenir en procesos que hoy día administra y resuelve de manera unilateral Gendarmería. Esta adecuación entre el accionar de ambas entidades, estará explicado tanto por la propia expansión de funciones de defensoría penitenciaria y la capacitación y trasferencia que se realiza hacia Gendarmería.

"...han hecho un trabajo fuerte con temas de derechos humanos. Esto antes de que llegara la defensoría. Yo creo que ha ido mejorando, pero falta mucho y es un tema de falta de capacitación. A los funcionarios nadie les enseña, aprenden del de al lado, y como él aprendió es cómo le va enseñar..." (Defensoría)

Este proceso de reconocimiento, se traduce en la operacionalización de necesidades de información, de intermediaciones en el ámbito administrativo, judicial y en asesoría jurídica genérica, procesadas como áreas donde se proveen un conjunto de prestaciones, por parte de equipos especializados para otorgar dicha atención y en la generación de un entorno institucional adecuado a ese segmento de usuarios, esto es, la Defensoría Penitenciaria, como un área complementaria pero distinta en las prestaciones que el Estado garantiza en el marco de las relaciones que distintos actores proveen en el sistema penal.

“...porque nosotros cambiamos la forma de trabajar de la defensoría, generalmente la defensoría, el imputado es el que se acerca a su defensor aquí es todo lo contrario, no sólo tenemos que ir a la unidad penal...” (Defensoría)

También, este cambio es consecuencia de la consolidación y legitimación de derechos humanos y las garantías asociadas a su cumplimiento y por tanto se configura en un proceso de cambio cultural a nivel de los actores que intervienen y definen el entorno de un condenado: familias, abogados, gendarmes y jueces.

No siendo el caso de Chile, en otros entornos sociales y estatales, esta evolución se ha expresado también en la promulgación de una Ley de Ejecución de Penas, como marco que regula un sinnúmero de prestaciones que el Estado provee y progresivamente garantiza.

“...Ley de ejecución penal...No tenemos...no,...eso es como la de que la persona cae privada de libertad hasta que termina, una normativa especial para eso, que tiene que ver con beneficios, libertad condicional, indulto, salida, traslado, todo...el reglamento del establecimiento...ni siquiera es una ley, entonces ese reglamento...” (Defensoría)

Tanto la emergencia de un nuevo usuario para la Defensoría Pública: el condenado, como su reflejo normativo en el marco de una eventual Ley de ejecución Penal en Chile, adquieren un rasgo de garantía en tanto la población penal se incrementa notablemente en Chile, por tanto la demanda actual y potencial por este tipo de servicios, irá creciendo en la medida que no hayan cambios estructurales en el ordenamiento jurídico. En este sentido, la defensa penitenciaria no sólo es proyección de una ampliación de los derechos humanos, a espacios

opacos de la sociedad moderna (incluyendo hospitales, sanatorios, orfanatos), sino que una agencia interviniente en un segmento complejo y creciente de la población en Chile.

Estos procesos de cambio, se materializaron en Chile, sintetizándose, en la ejecución de un convenio de cooperación internacional, que a partir del año 2008, originó las acciones de la DPP en este ámbito. De esta manera, el horizonte de acción de la Defensoría Penal Pública, se amplía al espacio situado en las necesidades del ciudadano condenado y su entorno. Por tanto, a la garantía estatal a la defensa de imputados, en el marco del nuevo proceso penal, se le agregan garantías y prestaciones que incluye también al segmento de los ciudadanos que ya han recibido una condena por parte de un tribunal.

Este proceso de ampliación en la acción de la Defensoría que se traduce entonces en la incorporación de un nuevo segmento de usuarios, no se concreta como un proceso trivial o corriente. En este sentido, la atención a condenados, su reconocimiento como sujetos habilitados para recibir garantías estatales y como foco de atención de una política pública en Chile, se observa como un proceso incipiente, poco difundido como prestación estatal y situado en un área tabú de la acción estatal.

“...No...es cosa de ver, no sé en alguna nota de alguna persona que no quedó empresa preventiva por algún delito, por decirte algo grave, y los comentarios en las páginas de Internet son atroces, la lata es que no es sólo del común de la gente, sino que también es de cultura, no se entiende la labor de la defensa porque nosotros se nos tilda que nosotros defendemos delincuentes...” (Defensoría)

Efectivamente, en Chile, existe una prevalencia en el valor de la coerción como principal herramienta para administrar la conducta desviada. La conducta desviada, como fuente de diversos tipos penales, primero se castiga y en un muy segundo plano, se ajusta a las posibilidades de protección y asistencia de derechos de condenados o de programas de reinserción o rehabilitación social, de los sujetos castigados.

“...Claro, porque en el fondo tiene que pensar lo siguiente, a ver, efectivamente una persona, bueno, hay un aspecto que es normativo, cuando el código procesal dice: que toda persona tiene la calidad de imputado desde los actos iniciales de la investigación, hasta el cumplimiento total de su sentencia, entonces, lo que te está diciendo, es que no por el hecho

de haber sido condenado yo voy a perder la calidad de imputado, por el contrario, mi calidad existe y mi derecho subsisten y se mantienen hasta que yo cumpla efectivamente mi condena...”(Defensoría)

El programa de defensoría penitenciaria, se despliega entonces en un contexto institucional que fortalece el procedimiento coactivo, materializados en castigos y sanciones frente a una determinada conducta. En este sentido, el usuario de defensoría penitenciaria publica es un usuario emergente y periférico del sistema penal chileno, cuya institucionalización en una política y programa público de acción, es reciente y confronta a otras líneas de la sensibilidad, opinión y acción pública mucho más visibles y opuestas como la seguridad ciudadana, la crítica al sistema garantista y el amparo estatal a las víctimas de delitos.

“...en cuanto a gendarmería, quizás las nuevas generaciones, los antiguos no tanto, siempre se hablaba y gendarmería, los condenados son nuestros de ser gendarmería, cuando era prisión preventiva, era del juez pero condenado era de gendarmería...”(Defensoría)

El Área de defensoría penitenciaria de la DPP, se expresa en el diseño y operación del programa piloto de atención a condenados, que comenzó a implementarse desde el año 2009 en la región de Coquimbo y su proceso de expansión corporativa e institucional.

“...Son los pilotos los que lo atienden, la cuarta región, creo que en Concepción es interesante, entiendo que es un tema que quieren licitar en Santiago y después hacerlo en todo el país...”(Defensoría)

Efectivamente, hoy la defensoría penitenciaria, como servicio tangible para los condenados, se encuentra en un proceso de implementación en las regiones Metropolitana y Bio Bio, y con el programa implementado en la región de Coquimbo, que a su vez presenta una estructura más formal y orgánica, consecuencia del proceso de licitación en base al cual opera, pasando a identificarse como Defensoría Penitenciaria. No obstante este evidente proceso de crecimiento, la identidad institucional del defensor y su rol en el sistema penal, está fuertemente ligada a la asistencia a los imputados.

“...De los condenados, no, es que ahí yo te digo que tenemos que distinguir, mira es que lo que ocurre hoy día en estricto rigor, la defensa tratándose de personas condenadas, es una defensa que en la mayor parte del país hoy día no se presta, no existe..”

No obstante esta localización existen servicios prestados por diversos defensores, en diversos centros penitenciarios localizados en otras regiones. En este sentido, la función transaccional de la Defensoría con los condenados, trasciende al programa y se configura como una función latente en la Defensoría Penal Pública, que es explicada por declaraciones asociadas a la ética y a la responsabilidad social como defensor, en tanto las familias emergen como un elemento activo que gatilla la prestación.

Lo anterior configura un área de defensoría penitenciaria con los siguientes rasgos:

- incorpora un usuario psicológicamente distinto al mayoritariamente atendido en situación de prisión preventiva y con una relación distinta con su entorno familiar, demandando por tanto recursos y estrategias profesionales distintas para su asistencia
- requiere de competencias profesionales no solo otorgadas por abogados, se requieren psicólogos y asistentes sociales, por ejemplo
- su expansión en recursos profesionales, financieros y de gestión, se concreta de manera lenta y/o silenciosa en tanto su existencia se opone a corrientes mayoritarias, que dominan la ética del discurso público: la seguridad ciudadana, la crítica al sistema garantista y el amparo estatal a las víctimas de delitos.
- evidencia vacíos legales y normativos, tales como la ausencia de Ley de Ejecución de Penas, que desacelera el proceso de expansión y consolidación de las prestaciones y el reconocimiento del usuario, por parte de los actores del sistema penitenciario, incluyendo por cierto a Gendarmería.

A) Nivel de análisis: Defensoría.



Figura 2. Salida gráfica, en base a Wordle.

Entendido como el conjunto de percepciones, valoraciones y visiones asociadas al programa de defensa penitenciaria, a nivel de su justificación, operación y proceso de expansión institucional, emanadas principalmente de 11 profesionales vinculados a la atención de condenados en diversas posiciones, pertenecientes a diversas regiones y complementariamente de todo el proceso de observación en el estudio. Por tanto no se trata en estricto rigor de una visión respecto del programa licitado de defensoría penitenciaria y su proceso de expansión, sino que del área de defensoría penitenciaria como función de la DPP y el un conjunto de prestaciones asociadas.

- **Concepción del Usuario y sus derechos**

El usuario condenado y privado de libertad se encuentra en una situación psicológica asociada a dicha condición, transitando desde la ansiedad a la vulnerabilidad, por tanto, el inicio de la interacción entre este usuario con el defensor penitenciario, supone un control riguroso en la generación de expectativas y en la transacción de prestaciones o acuerdos para una determinada gestión.

"...nos hacemos cargo de la defensa de las personas que ya han recibido una condena y que están privadas de libertad, nuestros usuarios no son personas que están cumpliendo condena en libertad..." (Defensoría)

“...o sea generalmente son personas que están privadas de libertad lo que ya es una presión para ellos y para nosotros al tratar de no crear falsas expectativas...” (Defensoría)

Esta condición, cambia el tipo de prestación y el modus operandi en que debe ser provista. Las prestaciones adquieren más identidad de representación que de defensa o construcción de estrategia, situando el quehacer de los profesionales abogados, más en el espacio administrativo y de gestión de solicitudes, que en el espacio del litigio.

“...Sí pero el problema está en que los abogados que se meten esto les gusta litigar, no le gusta tanto lo administrativo, entonces yo creo que partiendo de la gente contenta es la que hace la buena pega...” (Defensoría)

El marco de las prestaciones, está asociado por tanto más a la gestión administrativa, judicial y eventualmente a mediaciones o derivaciones que mejoren el entorno del condenado, lo que a su vez demanda habilidades blandas y duras, transversales a diversas identidades y competencias profesionales y también al valor de la acción interdisciplinaria: la efectividad de una defensoría penitenciaria, supone un equipo interdisciplinario, orientado más a la asistencia, intermediación y representación que a la construcción de una estrategia jurídica.

“...Claro, por ejemplo generalmente las partes judiciales las arma un abogado, bonificaciones, abonos, maltratos, cosas así, y la parte de beneficios penitenciarios, sin perjuicio de que nosotros hacemos la construcción de la parte legal, en eso tienen harta pega las asistentes...”(Defensoría)

“...Con los defensores de ejecución penitenciaria, con asistentes sociales, psicólogos que hubiese una unidad especializada, la gente requiere ayuda de diversos tipos, no solo jurídica, es diferente al imputado que lo que más necesita es la ayuda de un abogado...” (Defensoría)

Se trata entonces de un usuario con significativas diferencias al usuario típico de servicios jurídicos o asistencia de un abogado. El usuario que está condenado tiene espacios de mejoramiento diversos en materia administrativa, de asesoría jurídica general y también de protección y aplicación de medidas de garantía. Las prestaciones deben situarse y

comprometerse en dicho espacio, que a su vez supone diversas gestiones y tramitaciones por parte de la defensoría penitenciaria y los profesionales que operacionalizan estos servicios. Por otra parte, este usuario se encuentra en un ambiente de histórica marginalidad en las acciones de asistencia estatal, por lo que el reconocimiento de sus derechos, es un proceso reciente y progresivo, que supone ir adecuando barreras legislativas y culturales: Ley de ejecución de Penas, cultura judicial y carcelaria.

- **Defensoría penitenciaria como área de la Defensoría Penal Pública**

Tal como se señaló, la defensoría penitenciaria es un área actualmente en expansión al interior de la Defensoría Penal Pública. Sintetizando un proceso de cambio institucional y cultural, a partir del año 2009, se han ido generando acciones en este segmento y hoy se espera pronto iniciar el servicio en las regiones de Bio Bio y Metropolitana.

Decíamos también que este proceso de cambio cultural, puede ser adscrito al crecimiento de la población penal como consecuencia de la actuación que los actores del sistema penal ejecutan: fiscales, jueces, defensores, organismos policiales. En este sentido, la intervención del Estado en el segmento de los condenados, se justifica también por el peso relativo de esta población en Chile y el resguardo de condiciones mínimas de habitabilidad y seguridad. La defensoría penitenciaria como área, transita desde una experiencia piloto en el marco de un acuerdo de cooperación internacional, hasta una función orgánica del sistema penitenciario expresada en la defensoría penitenciaria.

“...Yo creo que lo que son las condiciones carcelarias y a raíz del incendio de San Miguel en general, se puede haber tomado un poco más de conciencia de lo que son las condiciones de reclusión. Pero muy distinto cuando uno le habla de los derechos del condenado, porque dicen que además tienen derechos...” (Defensoría)

De ahí que la defensa pública penitenciaria tenga razones en su surgimiento, situadas tanto en el espacio ideológico y ético: ampliación del alcance de derechos humanos y responsabilidad estatal, como en el espacio práctico: agencias y actuaciones estatales que intervengan y regulen a una población que crece y tensiona los estándares de dignidad, tratamiento y reinserción de la población condenada que habita los recintos carcelarios.

El reconocimiento de este nuevo usuario y la especificidad que requieren las prestaciones penitenciarias, configuran un área interdisciplinaria, no centrada en el litigio, y que integra de manera mucho más directa la actuación de competencias profesionales que actúan y determinan el entorno de los condenados.

"...Exactamente, los informes son psicosociales, altos en otro, ataca la parte social, por la parte psicológica, tenemos que hacer toda una maraya para pedir peritajes externos, que sería mucho mejor tener la persona dentro del equipo..." (Defensoría)

En este sentido, las actuales funciones que vinculan a la Unidad de Estudios de cada dirección regional de la DPP, en el espacio de la defensa previa a la condena, se considera una relación virtuosa, pertinente y posible de adecuar a la estructura que hoy se está generando en materia de defensa post condena, esto es, en la institucionalidad que se irá generando para sostener a la defensoría penitenciaria, donde actualmente una unidad del nivel central, en conversación con unidades regionales externalizadas: en operación en la región de Coquimbo y con próxima ampliación progresiva en otras regiones.

"...bueno creo que debería ser una defensoría que tuviera apoyo como unidad mucho más grande que pudiera ser un real apoyo en caso a caso, una unidad que estuviera bien presente en los estudios de casos específicos..." (Defensoría)

La expansión inminente de la defensoría penitenciaria a nivel nacional, irá relevando estas necesidades tanto en la estructura de los equipos que se adjudiquen la operación de las defensorías penitenciarias, como en las capacidades profesionales internas de la Defensoría Pública, que permita dotar de un seguimiento, una coherencia y un mínimo estándar a las prestaciones que se vayan generando a través de las defensorías penitenciarias, en la medida que éstas entren en operación.

"...sobretudo porque nosotros no estamos trabajando con defensores contratados formalmente, son licitados entonces el vínculo es un poco más indirecto..." (Defensoría)

- **Principales prestaciones y modo de acceso**

Respecto a los servicios entregados por la defensoría penitenciaria a sus usuarios, se distinguen claramente prestaciones en el ámbito administrativo y en el ámbito judicial.

“...es todo lo que tiene que ver con la difusión de derechos, las charlas y luego vienen las peticiones judiciales. Ahí tenemos la bonificación de pena y abono de prisión preventiva y las que son de carácter administrativo, permiso de salida, visitas, traslados, también tenemos otra judiciales que hemos realizado...”(Defensoría)

Dado el arraigo institucional de la función de defensa penitenciaria, que como se ha descrito, responde a un proceso institucionalmente reciente, que integra a un usuario históricamente invisibilizado en la perspectiva de las prestaciones estatales de asistencia, las prestaciones se despliegan actualmente recogiendo la experiencia del programa piloto y de sus unidades de apoyo: nivel central y regional. Se observa que el proceso de sistematización de estas prestaciones y su modus operandi, está siendo transferido al marco de las licitaciones que sustentaran la operación en otras regiones del país, lo que evidencia que se está frente a un proceso de rediseño permanente de las prestaciones.

“...porque hay mucho que hacer, o sea todo el proceso de licitaciones, todo lo que es generar las reuniones técnicas que uno tiene que hacer con los equipos, todo lo que es ir observar a las audiencias a los defensores para hacer un apoyo...” (Defensoría)

Respecto al modo de acceso y establecimiento del vínculo entre el prestador del servicio y el usuario, la actuación de las familias y la derivación realizada por acciones de fiscalización desde el poder judicial, constituyen los principales mecanismos a través de los cuales acceden los usuarios a estas prestaciones. Las familias cumplen un rol esencial en la canalización de la atención. Al ser un nuevo servicio y no estar instalado por tanto en el crisol de acciones públicas atribuibles a la acción del Estado, los defensores penitenciarios “debe ir donde sus usuarios” y esta trayecto se concreta con las familias como puentes.

“...la forma de llegar a nosotros es a través de sus familiares, así que ellos ni si quiera supieron que íbamos a ir a entrevistarlos por ejemplo, si no es por un familiar que nos llama a nosotros...” (Defensoría)

Resulta interesante observar el rol de las familias, cuando el destinatario final de la prestación, el familiar o pariente potencialmente usuario, está en prisión preventiva o está condenado. Pueden haber diferentes niveles de presión usuaria, una demanda más autoregulada que en el caso de prisión preventiva pero siguen siendo un canal importante de incremento en el número de usuarios.

"...es el tema del apoyo familiar, generalmente cuando están las personas en prisión preventiva, cuando están viendo que tienen un futuro por definirse la familia está más presente, en el tema de los condenados ya se han habituado a la situación que están privados de libertad por tanto tiempo, y generalmente la familia se aleja..."(Defensoría)

Luego de activada la demanda por el entorno familiar o por el mismo condenado que ha conocido este tipo de asistencia mediante charlas o el boca a boca intrapenitenciario, operan las visitas y la evaluación que el defensor haga de la situación individual del condenado que está demandando los servicios.

"...sí, hay como reglas básicas de defensa penitenciaria, que es una orgánica de una defensoría, que son así como los pasos a seguir cuando tenemos una persona que está privado de libertad..." (Defensoría)

"...nosotros tenemos que entrevistarlos buena dentro de 15 días desde que nosotros recibimos la solicitud, entonces nosotros vamos, solicitamos la entrevista a la unidad penal, generalmente con un día de anticipación y tenemos entrevista personales con los internos, en las salas de atención de abogados de las cárceles..."(Defensoría)

En este sentido se observan los siguientes canales como modos de acceso a las prestaciones penitenciarias:

- en la demanda del entorno familiar,
- en la difusión que se realiza mediante charlas y material impreso en los recintos penales
- a través de la derivación de jueces
- a través de la demanda de los propios condenados

- **Consideraciones para la expansión del modelo**

Existe una primera consideración material situada en el espacio presupuestario y profesional, vinculada a la aprehensión de integrar una nueva función institucional, con una demanda latente significativa: la población condenada privada de libertad y su entorno que vaya internalizando este conjunto de prestaciones penitenciarias.

"...Tengo un temor de que no seamos capaces de sostener esta defensa penitenciaria, porque si no tenemos los recursos necesarios ni una normativa que nos permita hacer bien el trabajo y temo que esto pueda desaparecer. Porque si hay una parte en la cual se afectan los derechos humanos es en la etapa de ejecución..." (Defensoría)

"...Deberían contar con un presupuesto adicional que permitiera contratar mano profesional especializada, que tenga que ver con la ejecución penitenciaria, hoy un defensor tiene muchas labores..." (Defensoría)

Como se ha mencionado existe una complejidad adicional a nivel normativo en tanto no existe una Ley de Ejecución de Penas, que permitiría sostener y dotar de coherencia al interior del sistema penitenciario en sentido amplio, a las acciones de la defensoría penitenciaria y a las adecuaciones que como consecuencia otros actores deben asumir, para cambiar el ambiente penitenciario en que las prestaciones se despliegan.

"...el sistema penitenciario es muy duro, porque genera una dependencia de los internos, por eso no hacen rehabilitación, los mandan como si fueran niños, el tipo no es capaz de saber lo bueno y lo malo porque todo esta pauteado..." (Defensoría)

No obstante lo anterior, la defensoría penitenciaria en tanto vaya articulando sus capacidades instaladas con la demanda que se irá generando por sus servicios, irá evidenciando la toma de definiciones estratégicas institucionales que determinarán la magnitud y profundidad de la expansión, lo que a su vez se traducirá en la velocidad con que la defensa penitenciaria se instale como un servicio estatal a nivel nacional. Este proceso se despliega en el marco del sistema penitenciario en sentido amplio, donde los principales actores institucionales, también demandan recursos para absorber la demanda creciente en cada uno de sus ámbitos: fiscales, jueces, gendarmes y condenados.

B) Nivel de análisis: Condenados privados de libertad.

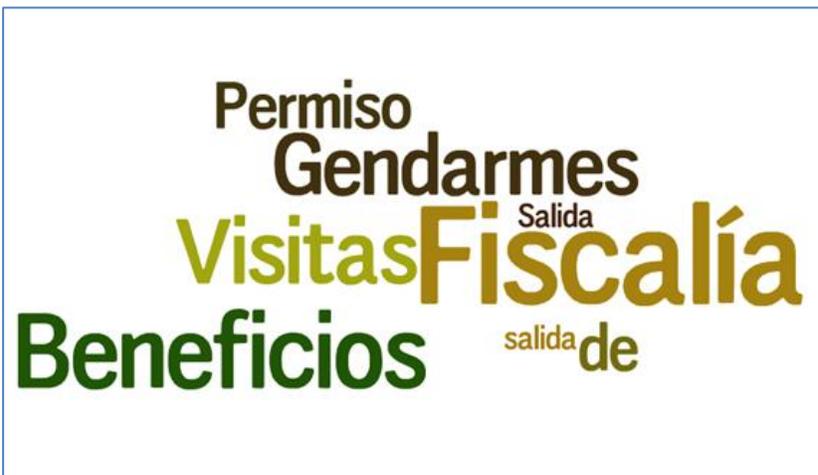


Figura 3. Salida gráfica, en base a Wordle.

Entendido como el conjunto de percepciones, valoraciones y visiones declaradas por los condenados privados de libertad, entrevistados en los recintos penales para efectos de este estudio. Tal como se señaló en las consideraciones metodológicas, se entrevistaron a condenados privados de libertad en unidades penales de la región de Coquimbo y Bio Bio.

- **Autoimagen: el condenado como sujeto de derechos**

En tanto la condena cierra un proceso judicial previo, y tal como hemos señalado en la perspectiva de la concepción del usuario que se tiene desde la Defensoría, genera un estado psicológico particular en el condenado privado de libertad, el usuario condenado revela en este estudio una suerte de espera en el cumplimiento de condena, sin que se visualicen opciones de apoyo o mejoramiento de su condición.

“...No lo que pasa es que yo ya no tengo nada que hacer con el abogado, una vez que ya fui condenado, dejo el servicio redimido y después lo deje de ver, no he tenido más contacto con él...” (Condenado)

En este sentido el usuario condenado no se autodefine como sujeto actual de derechos y de asistencia, no obstante reivindicar desde su dignidad humana, la atención, el apoyo y la sinceridad de las acciones que pretendan intervenir en el proceso de ejecución de su condena.

“...Ser más humanitario, que no discrimine. Porque en la última condena yo vi discriminación hacia mi persona...” (Condenado)

“...Más tiempo para las causas, porque tienen muchas causas acumuladas y como que se olvidan de una causa y se preocupan de otra y se preocupan más de las que van llegando...” (Condenado)

Profundizando esta interpretación es posible formular a manera de hipótesis explicativa, que el condenado también está transitando de la invisibilidad en que lo sitúa el sistema penitenciario actual, a la afirmación de ser sujetos de apoyo mediante la generación de prestaciones. Esta conciencia se complementa con procesos similares y conexos que se dan al interior de un penal y que constituyen fuentes de aprendizaje para los internos, por ejemplo las actuaciones de los abogados particulares en algunas gestiones tanto con Gendarmería, como con el espacio judicial, lo que genera horizontes de acción que se van incorporando en las opciones que un condenado tiene hoy dentro del sistema.

- **Principales prestaciones reconocidas y elementos para su evaluación**

Se ha mostrado en esta aproximación, que la defensoría penitenciaria se sitúa en un espacio marginal del sistema penal, donde las condiciones de dignidad y tratamiento de los condenados, no forman parte de las prioridades nacionales declaradas para el mejoramiento del sistema, dado que este proceso en perspectiva de discurso público, se opone a la seguridad ciudadana, la crítica al sistema garantista y el amparo estatal a las víctimas de delitos. En este sentido, la gestión de un defensor penitenciario, se instala en un lugar que en la cultura carcelaria, tiene que ver con el otorgamiento de beneficios, en “hacer conducta” y de alguna manera reducir el tiempo que resta para “estar en la calle”.

“...Porque las veces que yo he solicitado ayuda me han mandado asistente social y me han mandado abogado. Ahora mismo tengo un abogado en práctica y representa a un abogado que me designaron y ella me está ayudando a rebajar la pena o algún trámite de libertad por la conducta que llevo yo...” (Condenado)

“...Si, por que portándose bien uno se inscribe en los cursos, va a los cursos, hacen computación, presentaciones, desarrollo personal...” (Condenado)

En este sentido, las prestaciones son las mencionadas y lo que más condensa la valoración – lo que en la medida que se amplíe la provisión de estas prestaciones pudiese ser una categoría para el monitoreo de la satisfacción en este ámbito- es el trato y la sinceridad frente a las posibilidades de acción y de resultado, en que se puede traducir una prestación penitenciaria.

“...Tiene que ser sincero nomás, decirte cómo es, decir sabes que, vienes por tal y tal causa, a mí me llevaron por dos causas, robo con fuerza el lugar habitado y me dijo mira, sabes que tú vienes por dos causas, tú tienes condena anterior...” (Condenado)

En este sentido, los ámbitos en los cuales se despliegan las prestaciones de la defensoría penitenciaria: difusión de derechos, intermediaciones judiciales y administrativas y asesoría jurídica genérica, pueden ser indistintamente los que expliquen no sólo la conformidad y satisfacción del usuario, sino que el mejoramiento continuo del sistema en este ámbito, siendo el rasgo transversal, la sinceridad del profesional que provee la prestación un rasgo esencial en su valoración.

C) ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN: Prestaciones para difusión de derechos



Figura 4. Salida gráfica, en base a Wordle.

La difusión de derechos en materia de defensoría penitenciaria, tiene un doble propósito. Por un lado, pretende describir y validar los derechos de los condenados, como principio que permitiera activar la demanda por defensoría penitenciaria y con ello, incrementar tanto la cobertura como la calidad de las prestaciones, en la medida que la función registre una densidad suficiente de prestaciones como para desarrollar aprendizaje y mejoramiento en base al análisis de su propia gestión.

“Sí, nosotros entregamos material de difusión, impreso, y hacemos talleres con difusión de derechos...” (Defensoría)

“...las charlas que hacíamos en la unidad penal para dar a conocer la existencia de este programa, de que ellos tenían derecho a defensa, de cuáles eran sus derechos, esa charlas no iban tanto enfocadas a reconocer todos los derechos, bueno ahora estamos acá y nosotros lo podemos apoyar...”(Defensoría)

Considerando esta acción y la proactividad descrita del entorno familiar del condenado, se observa que este canal es eficiente en incrementar la demanda por estos servicios. Los usuarios condenados y su entorno van interiorizándose por este medio de las prestaciones de las que pudiesen ser sujetos.

“...luego de esas charlas, la gente inscribía y uno los visitaba, y ahí se iba generando en la medida en que uno lo seguía conociendo por ejemplo...le pedían en una entrevista que por favor visitaran a su compañero y empezaron a llegar también los familiares a las oficinas...” (Defensoría)

Por otro lado, la difusión de derechos se sitúa en la valorización de los sujetos condenados, como legítimos receptores de derechos y garantías implementadas por la acción estatal en el marco del sistema penal en sentido amplio. En esta dimensión, la difusión está orientada a redefinir o visibilizar al condenado por parte de dos actores determinantes: jueces y gendarmes, transitando entre acción de difusión y transferencia de conocimiento, capacitación.

“...Si, de hecho como decía nosotros estamos trabajando con gendarmería justamente para establecer ciertos canales y no protocolos de actuación de gendarmería frente a nuestras actuaciones...” (Defensoría)

“...siempre hemos invitado al poder judicial a capacitación y que lo hemos hecho, en general no participan. Ahora tenemos contemplado que cuando termine el proceso de licitación, en diciembre nosotros tendríamos una gran capacitación abierta y quizás abierta al poder judicial. Ahí vamos a ver qué tan motivado está el poder judicial de participar...pero cuesta motivarlos...” (Defensoría)

La difusión de derechos, establece en este sentido un reconocimiento del condenado, que en el caso de la acción de defensoría penitenciaria, resulta pertinente y necesario para neutralizar el estigma y opacidad desde la cual el condenado se sitúa y es situado en el sistema penitenciario.

En este nivel de análisis, no se observan diferencias en materia de centros penitenciarios, género y edad a partir del volumen textual analizado. No obstante y como se ha venido mencionando, el programa ha operado formalmente sólo en la región de Coquimbo, lo que valoriza las acciones de difusión que se han realizado en otras regiones, como una función latente de la DPP y las eventuales actuaciones que derivan de esta proceso de difusión y transferencia que conlleva la expansión de la defensoría penitenciaria.

D) ANALISIS DE SATISFACCIÓN: Prestaciones en el ámbito judicial



Figura 5. Salida gráfica, en base a Wordle.

Tal como se ha venido señalando, los recursos que utiliza la defensoría penitenciaria para operacionalizar sus prestaciones, son recursos no solo judiciales sino que también sociales, psicológicos, multidisciplinarios. No obstante este rasgo, la gestión en tribunales sigue siendo importante y en tanto la identidad de este modelo se configura desde la cultura y práctica profesional de abogados, la interacción con el tribunal y jueces sigue siendo relevante.

“...por ejemplo nosotros recurrimos siempre contra la Comisión de libertad condicional, mandamos recurso de protección cosas así, de protección, recursos de amparo, contra decisiones de los jueces o con decisiones administrativas de gendarmería...” (Defensoría)

“...Justicia nos manda harto oficio para que no sólo vayamos a ver la consulta que la llegan a ellos, por ejemplo condenado reclamo por algo, lo tiran a nosotros, y nosotros hacemos hartas solicitudes a justicia sobre todo en libertad condicional...” (Defensoría)

En este sentido, y como consecuencia de la ausencia de un marco que regule la ejecución de penas, se observa una tendencia a judicializar la acción de la defensoría penitenciaria, en la medida que las gestiones administrativas no tengan resultado.

"...Ahora todas esas instancias siempre pueden judicializarse en el evento que yo no tengo una respuesta favorable, pero no hay que pensar que yo voy a estar exclusivamente en tribunal..." (Defensoría)

En este sentido, se puede afirmar que la defensoría penitenciaria opera en las instancias judiciales, no sólo por las soluciones que puede brindar una determinada acción judicial, sino que como resultado de las condiciones institucionales en que actualmente se procesan las solicitudes invocadas por los defensores, respecto de los condenados. Donde ha operado la gestión de la defensa penitenciaria, se han ido estableciendo también mecanismos de coordinación entre el tribunal y la defensoría penitenciaria, canales que pudiesen facilitar gestiones judiciales, en tanto no haya un ordenamiento jurídico e institucional que establezca, por ejemplo, tribunales enfocados específicamente en la ejecución de condena.

"...Si, lo otro es que los tribunales ante la solicitud de condenado que quedaban dando vueltas, se notificaron a un defensor normal, a la defensoría, ahora todas las peticiones concretas de condenados que a veces hacen sus propios escritos, son a nosotros, y nosotros comprendamos audiencias, o a sostener la petición de ellos previa consulta a él, eso es como la primera idea de tribunales ahora..." (Defensoría)

"...Lo que pasa es que ahí habría que ver la carga de trabajo que tienen los jueces de garantía porque actualmente está radicada esa competencia de los jueces de garantía y su función principal es estar el procedimiento penal previo..." (Defensoría)

En este ámbito se observa por tanto un proceso de realineamiento entre las gestiones originadas desde la realidad de un condenado y el entorno judicial que puede procesarlas: se interactúa con el espacio judicial con gestiones cuya pertinencia es clara: abonos, traslados y otras como consecuencia de discrepancias con la entidad administrativa más relevante: Gendarmería. En este sentido, la acción opera teniendo audiencias de manera

frecuente y regular, siendo este un canal de relevancia para el quehacer del defensor penitenciario y su representado.

En este nivel de análisis, no se observan diferencias en materia de centros penitenciarios, género y edad a partir del volumen textual analizado. No obstante y como se ha venido mencionando, el programa ha operado formalmente sólo en la región de Coquimbo, con lo cual la experiencia de la defensa penitenciaria como función y su relación con el espacio judicial, está localizada en dicho espacio.

E) ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN: Prestaciones en el ámbito administrativo



Figura 5. Salida gráfica, en base a Wordle.

Se ha señalado que la defensa penitenciaria supone la penetración en el campo de acción de otra entidad de activa presencia en el sistema penitenciario: Gendarmería. En este sentido, las intermediaciones en el espacio administrativo, particularmente con procesos que históricamente esta entidad ha venido procesando internamente, tales como permisos, visitas y beneficios, muestra un complejo campo desde la experiencia de la defensa penitenciaria como función.

“...Yo creo que gendarmería debería ser un poco más abierta con su información....con sus informes...por ejemplo nosotros para obtener un informe psicosocial nosotros inventamos la forma de hacerlo a través de tribunales porque ellos no lo pasan, las actas de los consejos

técnicos que no pueden ser secretas para lo mismo condenados, para ellos sí son secretas, tenemos que pedir las patronales, tenemos que hacer así una vuelta para obtenerla...” (Defensoría)

El nexo que se establece entre la acción de la defensoría penitenciaria y Gendarmería es complejo y crítico para el proceso de expansión de la función de defensa penitenciaria, en el marco del sistema penitenciario en sentido amplio. Efectivamente, en esta relación caben acciones que se han venido realizando de manera inorgánica por parte de condenados: con abogados particulares, con otras entidades de eventual apoyo y asistencia judicial (beneficios en sentido amplio) y que muestran una importante discrecionalidad y variabilidad en función del rol del alcalde o jefe del recinto penitenciario y los procedimientos establecidos por la costumbre.

“...gendarmería es juez y parte, él decidió permitir salir a esta persona porque él mismo lo dice...que el informe... o el dice que no sale porque sus propios funcionarios dicen que es desfavorable, eso no puede ser, es como tramitar el sistema antiguo...” (Defensoría)

Esta ocurrencia de gestiones, se traduce en que estas prestaciones están más presentes como opciones para los condenados, en la dinámica interna de un penal y en este sentido, la defensoría penitenciaria representa un factor de profesionalización en la gestión de dichas prestaciones, que tensiona y que explica el proceso de adecuación en que se encuentra la relación entre Gendarmería y la defensoría como función.

“...En general en todo, yo voy a ejercer permisos de salida, si yo quiero que lo trasladen, si yo quiero que lo atiendan, si yo quiero pedir atención médica, visitas...” (Defensoría)

También, y en concordancia a lo que se ha venido mostrando en este análisis, la defensoría penitenciaria demanda una presencia mucho más activa al interior de los recintos penales y una distancia con el espacio judicial.

“...si porque además aquí el abogado el lugar que va a visitar con mayor frecuencia no va a ser la sala audiencia, va a ser la unidad penal y su relación con este actor es gendarmería...” (Defensoría)

Las prestaciones penitenciarias en el espacio administrativo son de extrema importancia, tanto para la satisfacción usuario, que justifica y hace pertinente la existencia de una prestación estatal, como para la adecuación institucional que el incremento en la visibilización de los condenados y sus derechos irá evidenciando en Chile.

En este nivel de análisis, no se observan diferencias en materia de centros penitenciarios, género y edad a partir del volumen textual analizado. No obstante, se observa una convergencia significativa, entre los actores que han vivido la experiencia del programa en operación (región de Coquimbo), como los actores que han operado en el espacio de la defensa penitenciaria. Gran parte de estas valoraciones coincide en la discrecionalidad de Gendarmería y en la necesidad de intervenir ese modelo de gestión, de manera de hacer coherente y viable la garantía estatal de atención penitenciaria.

F) ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN: Asesoría Jurídica General

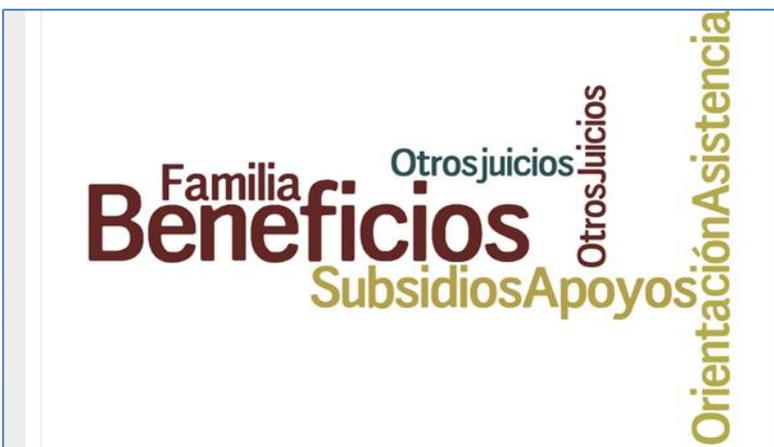


Figura 6. Salida gráfica, en base a Wordle.

En las prestaciones asociadas a asesoría jurídica general, se insertan acciones colaterales a la situación del condenado: juicios de familia; acceso a beneficios sociales y orientación genérica. En este sentido, en esta dimensión emerge con menor densidad que las anteriores: se evocan menos cantidad de experiencia y gestiones. La asesoría jurídica global,

se explica también por la condición del condenado en el sistema penitenciario, su autoimagen como sujeto de derecho y la necesidad de asistencia.

“...responder consultas respecto a problemas de familia, el tema de pensiones de alimento, o que mi tío mi tía, mi familiar le pasó esto, de repente los familiares han solicitado visitas por una supuesta unificación, un supuesto abono, y resulta que después uno va a verlos y las preguntas son de familia...” (Defensoría)

En este sentido se puede afirmar que la defensoría sí procesa este tipo de solicitudes, derivándolas u operacionalizándolas a partir de sus recursos y competencias profesionales.

En este nivel de análisis, no se observan diferencias en materia de centros penitenciarios, género y edad a partir del volumen textual analizado. No obstante, esta familia de prestaciones confirma la integralidad de las necesidades de asistencia de los usuarios condenados, en tanto demandas prestaciones extrapenitenciaria, que debiesen tener como reflejo una forma de ingresarlas, derivarlas y en definitiva de ser provistas.

8 9.- CONSIDERACIONES FINALES

A continuación se presentan consideraciones relevantes para tener en cuenta, tanto en la perspectiva de la evaluación de la satisfacción de usuarios, como en la operación global del programa que se ha observado en esta aproximación.

En primer lugar, se observa que el diseño y alcance de las prestaciones que la DPP concreta con sus usuarios condenados privados de libertad y que conforman el contexto del presente estudio, surge como un servicio en conformación, de bajo alcance en términos de cobertura y con un horizonte de desarrollo y crecimiento amplio, pero en pugna permanente con la sensibilidad sociopolítica crítica al sistema penal garantista.

Efectivamente la visibilización del condenado como sujeto de derechos, se opone a la virtud del principio de inocencia que aparece como el valor que legitima la acción de la DPP en el espacio previo a la condena: se justifica para probar su inocencia, existen eventuales errores del ente persecutor, el Ministerio Público, y eventuales vicios en los entes de investigación policial, que la acción de la DPP en tanto entidad estatal que se despliega con neutralidad, está encargada de resguardar y proteger, mientras la eventualidad de la inocencia esté en

juego. Superada esa eventualidad a través de una condena, el usuario transita a la periferia de las prestaciones del sistema, donde el acompañamiento citado, no tiene un correlato en los valores, prácticas y conocimientos de los otros actores del sistema penitenciario.

“...O sea, somos defensores de ellos, nuestra labor principal es defender sus derechos, eso es lo que nos hace iguales...es diferente a la situación de ellos, porque un imputado en prisión preventiva, es una calidad especial, no está condenado, él sigue siendo inocente, para nosotros no, ellos ya rompieron su condición de Inocencia, hay una sentencia condenatoria en contra de ellos, ellos fueron condenados por un ilícito, están en la parte de cumplir y nosotros tenemos que acompañarlos en esa parte del cumplimiento...” (Defensoría)

Esta situación, la defensoría penitenciaria la enfrenta, la adecúa, la tensiona y la construye desde la gestión judicial y administrativa en realidades locales (recintos penales, gendarmes, familias), dado que no hay un marco que desde los espacios normativos nacionales, vayan cooperando en modificar el sistema, “desde arriba”, configurando un complejo proceso de cambio “desde abajo”.

“...o sea, sirve...lo he notado en los internos y en los familiares de los internos, a poder tener una posibilidad una entidad, alguien a quien recurrir que responda su requerimiento, lo han notado hasta los tribunales también....para los tribunales igual significa una pérdida de tiempo estar generando una audiencia, con algo que no debiera llegar audiencia, porque es una visión que a lo mejor no tiene ningún fundamento jurídico, entonces descansan en nosotros porque nos notifican a nosotros, y a nosotros nos corresponde la labor de ir a informarle que su petición no tiene fundamento jurídico, y eso lo ha notado los tribunales, de hecho lo han comentado varios jueces...” (Defensoría)

En este sentido, las prestaciones en este ámbito, se modelan, se sistematizan y se adecúan en oposición a un entorno donde este usuario, no ha sido aún visibilizado en toda su dimensión por parte de los actores que conforman el sistema penitenciario. Todo lo cual genera un conjunto de prestaciones de reciente ocurrencia y que se despliegan, en forma solapada con la experiencia del servicio que entrega la DPP, antes de decretada la condena, estos es, las prestaciones emanadas en situación de prisión preventiva. En este sentido, se relativiza el principio de la presunción de inocencia, pues al no estar teóricamente presente

en los condenados, deben necesariamente seguir siendo sujetos de derecho y de prestaciones garantizadas por el Estado.

El haber sido condenado, el no ser inocente frente a una determinada imputación, no significa no merecer asistencia y ser sujeto de prestaciones jurídicas y administrativas. Sin duda que este principio supone un cambio del entorno cultural y normativo, que como hemos dicho es recipiente también de presiones antigarantistas o vinculadas al reforzamiento de la coerción, sensibilidad que en virtud de los datos sobre tasas de población penal, sigue dominando el sistema penitenciario.

Eventualmente esta oposición entre la racionalidad que domina el sistema penitenciario, en la cual el principio de inocencia representa una suerte de credencial que justifica el ser sujeto de derechos, puede explicar también la ausencia de metas cuantitativas que pudiese alcanzar este programa en plena operación y que deben tener un reflejo presupuestario y un conjunto de cambios de distinta profundidad en el sistema penitenciario.

En definitiva, cuesta formular una hipótesis que explicativa para las transformaciones que presionan al sistema penitenciario desde estas dos sensibilidades. En este sentido, la visibilización del condenado como sujeto de derechos, surge como consecuencia también de su incremento en el mismo sistema y las problemáticas humanas que conlleva las condiciones en que se ejecutan sus condenas.

En segundo lugar, se observa un trabajo de coordinación con los otros actores que debe seguir acentuándose, aun cuando existan límites culturales y normativos que determinan el alcance y la velocidad de cambios que doten de eficiencia a las prestaciones: el trabajo constante con los jueces y gendarmes, se realiza y se visualiza la necesidad de profundizarlo, en este sentido, emerge la Corporación de Asistencia Judicial, como una entidad donde se puede profundizar la cooperación, mediante coordinaciones locales y posibles derivaciones.

Finalmente, y considerando la expansión que muestra la defensoría penitenciaria como función, se observa la necesidad de reforzar la unidad de apoyo existente en el nivel central de la DPP, unidad que interactúa con la defensoría en operación y encargada de apoyar la implementación en las regiones de Bio Bio y Metropolitana. Actualmente opera con una

persona, y evidentemente la demanda debiera incrementarse notablemente cuando la defensoría penitenciaria, opere en un marco de mayor densidad de usuarios.

A continuación se ordenan algunas consideraciones específicas.

- **Nivel Normativo: Ley de ejecución de penas, tópicos legislativos y marco internacional**

Se he mencionado la especial relevancia de la Ley de ejecución de penas, para dotar de un sustento a las adecuaciones institucionales que irá evidenciando la expansión de la defensa penitenciaria como función. En este sentido, la Defensoría Pública debiese incorporar la evidencia internacional que muestra que el marco normativo que establece una ley de ese nivel, es una realidad en gran parte de los países de la región, siendo por tanto una necesidad pendiente, en la visibilización que está mostrando el condenado, como sujeto de derechos en el sistema penitenciario.

"...En todos los países en general existe una ley de ejecución..." (Defensoría)

Adscribiendo al proceso de ampliación de derechos que ha permitido visibilizar al usuario condenado, el espacio público debiese ir actualizando el marco donde se ejecutan las penas, superando la precariedad que tiene un reglamento a la hora de modelar nuevas prácticas y conductas.

- **Nivel Organizacional: recursos profesionales y de gestión**

El área penitenciaria en la DPP, se encuentra en un proceso de expansión al interior de esta organización, siendo una actividad con menos soporte que el área de la defensa penal. Se cuenta con una unidad a nivel central integrada por una persona, la defensoría en la región de Coquimbo (equipo licitado, 5 personas) y las licitaciones en curso, modelo que será

tercerizado en su gestión operacional, de manera que los defensores penitenciarios serán en su equivalente organizacional penal, defensores licitados.

En este sentido, y en concordancia a lo mostrado en este documento, las unidades organizaciones que van configurando una defensoría penitenciaria “tipo”, incorporan especificidades que no están presentes en el modelo organizacional de la defensoría penal, por ejemplo, contar con psicólogos y asistentes sociales, de manera permanente, disponer de habilidades blandas en los profesionales que proveen estas prestaciones: empatía, capacidad de gestión, orientación a las relaciones con entidades no necesariamente judiciales, humanidad y honestidad.

“...Lo que pasa es que parte de nuestro trabajo se basa en solicitar, estos beneficios intra penitenciarios, y a veces rebatir los informes que hacen de gendarmería, y esos informes tienen un pronunciamiento, o sea una parte psicológica, y una evaluación social, un tema psicosocial, y acá nosotros quedamos débiles en la parte psicológica...” (Defensoría)

Por otra parte, en este mismo espacio se menciona el sistema informático interno de la DPP, como dispositivo importante de apoyo a la gestión de la defensoría penitenciaria, pero que actualmente no opera en ese sentido, siendo por tanto una fuente de carga administrativa que profundiza la precariedad de las acciones con que se concreta la defensa penitenciaria, como prestación.

- Resultados y observaciones por objetivo

Objetivos	Observaciones	Resultados obtenidos
Determinar las dimensiones y atributos a medir en la fase cuantitativa ejecutable en la presente auditoría.	Se generó una primera malla de relaciones adjunta, que permitió alimentar el cuestionario usado en la aproximación cuantitativa	Matriz de conceptos, atributos y dimensiones, propuesta como marco referencial del análisis
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	La producción de información fue suficiente para elaborar este análisis.	Caracterización de las prestaciones realizadas en materia de difusión de derechos
Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad con la representación que prestan los defensores penales públicos ante las autoridades administrativas	La producción de información fue suficiente para elaborar este análisis.	Caracterización de las prestaciones realizadas en el espacio administrativo: mostrando una relación densa y crítica con Gendarmería
Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad con la representación que prestan los defensores penales públicos ante autoridades judiciales	La producción de información fue suficiente para elaborar este análisis.	Caracterización de las prestaciones realizadas en el espacio judicial: mostrando carencias a nivel normativo y cultural
Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad respecto a la asesoría jurídica	La producción de información no fue suficiente para elaborar este análisis.	Se logra confirmar el fenómeno por la demanda de asesorías no penitenciarias, sin lograr identificar su pertinencia o inviabilidad como fuente de prestaciones.

9 ANEXO N°1.- MATRIZ DE CONCEPTOS – DIMENSIONES - ATRIBUTOS

Concepto	Definición	Dimensiones	Definición	Atributos
Concepción de derechos de los condenados	Referido al nivel de conocimiento y aceptación de los derechos de los condenados por parte de los principales actores intervinientes; situación que aparece como crítica por el estigma asociado a la desadaptación social, a la conducta desviada y al castigo asociado a los que cometieron un ilícito, acreditado en un proceso judicial. Este concepto establecerá complejidades en el proceso de instalación de la defensa penitenciaria, identificando ámbitos críticos	Imagen del condenado y necesidades de asistencia	Se reconocen prestaciones específicas para los condenados, que son posibles de implementar como prestación estatal y que configuran un tipo de imagen del condenado como ciudadano y persona	<ul style="list-style-type: none"> • Los condenados tienen derechos • Los condenados no tienen derechos • Los actores del sistema (abogados, gendarmes, jueces) valorizan o no, la atención a condenados • Los derechos de los condenados deben ser garantizados por el Estado • Los derechos de los condenados, deben ser reivindicados por ellos o sus familias
		Entorno institucional	Inexistencia de ley de ejecución de penas y presencia de déficits normativos en el entorno que contiene la situación de los condenados	<ul style="list-style-type: none"> • Prestaciones son factibles de ser implementadas sin ley de ejecución de penas • Prestaciones en permanente tensión con anomalías institucionales: hábitos, inercias organizacionales
		Conocimiento de los derechos de los condenados	Conocimiento de los derechos de condenados por parte de los condenados, de Gendarmería, de Jueces y de familias	<ul style="list-style-type: none"> • Los actores conocen los derechos de los condenados • Los actores no conocen los derechos de los condenados • Los derechos de los condenados se difunden o no

Satisfacción global con prestaciones en condenados	Las prestaciones realizadas a condenados se materializan en el entorno administrativo y judicial del condenado, siendo estas acciones observadas y valorizadas por los usuarios de la defensa.	Definición de prestaciones	Como consecuencia de la acción del programa piloto de defensa penitenciaria, se reconocen prestaciones ante autoridades administrativas, judiciales y otras	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de prestaciones asociadas a la situación humana dentro del recinto carcelario: mediaciones, reclamos, denuncias • Evaluación de prestaciones administrativas y judiciales • Evaluación de prestaciones de asesoría jurídica global
		Gestión de las prestaciones	Referido a la valoración que se hace de los defensores penitenciarios	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la prestación recibida: trato, eficacia en la comunicación, conocimiento de la problemática • Caracterización de la demanda por servicios de defensoría penitenciaria
Defensoría penitenciaria como área y servicio de la DPP	En tanto área y función emergente en la DPP, la defensa penitenciaria supone un proceso de alineamiento interno respecto al estándar de las prestaciones operadas por equipos licitados	Competencias en la defensa penitenciaria	La defensa penitenciaria requiere competencias diferentes a la defensa penal. Competencias profesionales diferentes a las funcionales al litigio, tales como solidaridad, vocación y empatía.	<ul style="list-style-type: none"> • Los abogados deben tener vocación • Los abogados deben ser empáticos • Existencia de otras competencias profesionales requeridas para la defensa penitenciaria
		Necesidades de la defensoría penitenciaria	En tanto función emergente de la DPP, se recogen y analizan propuestas y argumentos asociados a su expansión institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de información (analíticas y estratégicas –apoyos-; sistema informático corporativo) • Necesidades a nivel de infraestructura • Necesidades organizacionales

10 ANEXO N°2.- NETWORK: “Conocimiento de Derechos”.

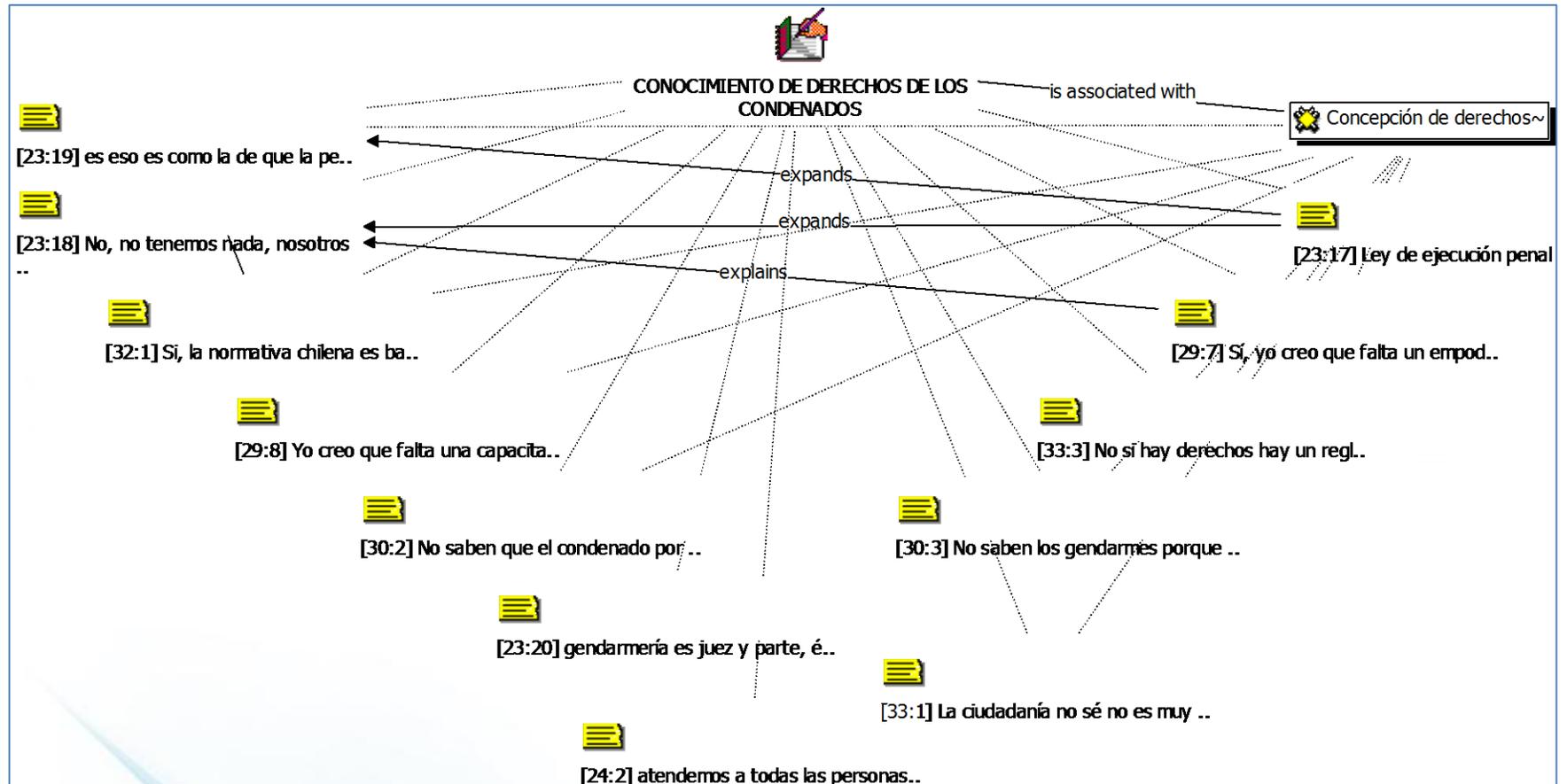


Figura 7.- Network Conocimiento de Derechos, en base a uso de Atlas ti.

11 ANEXO N°3.- NETWORK: “Prestaciones”.

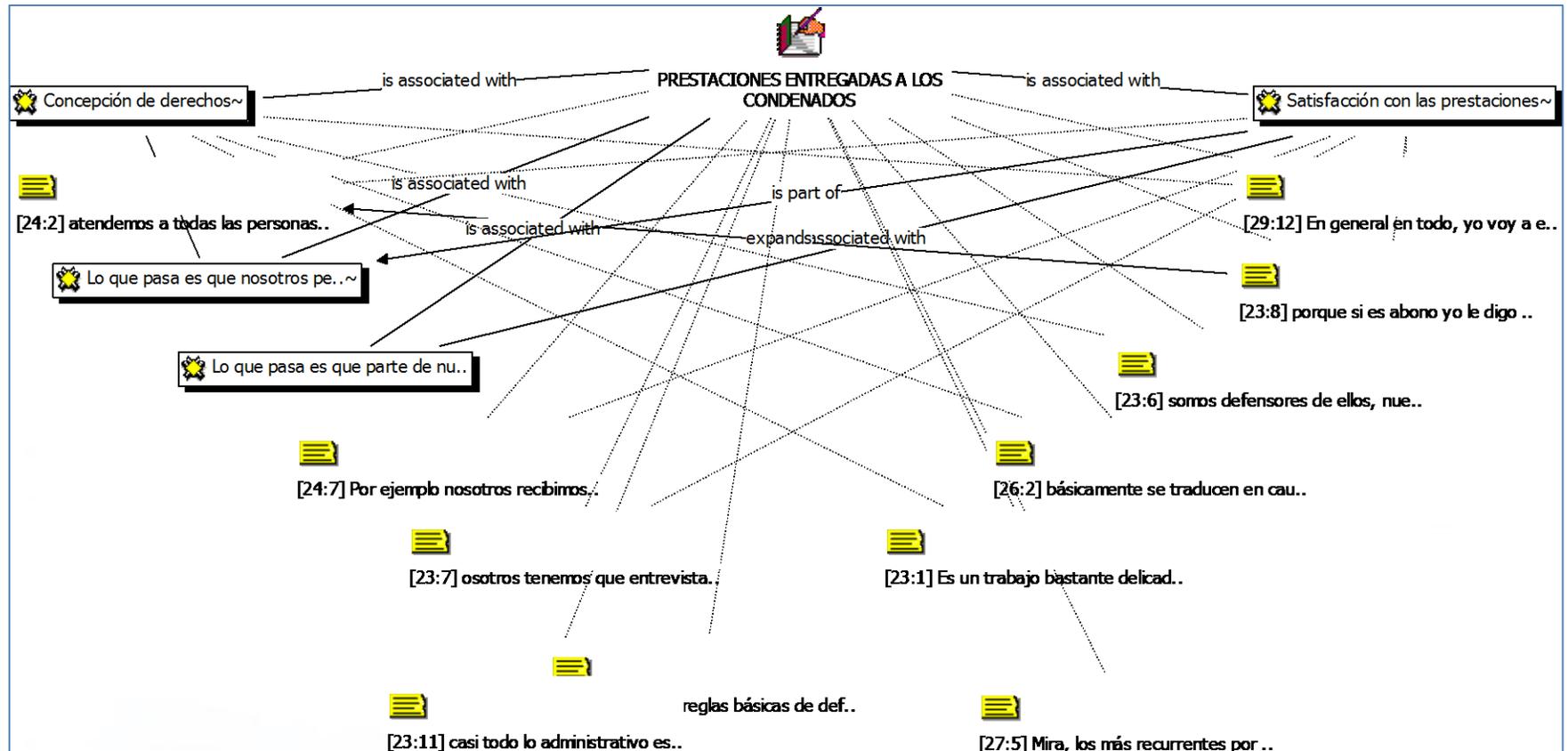


Figura 8.- Network Conocimiento de Derechos, en base a uso de Atlas ti.

12 ANEXO N°4.- NETWORK: “Defensoría Penitenciaria como área”.

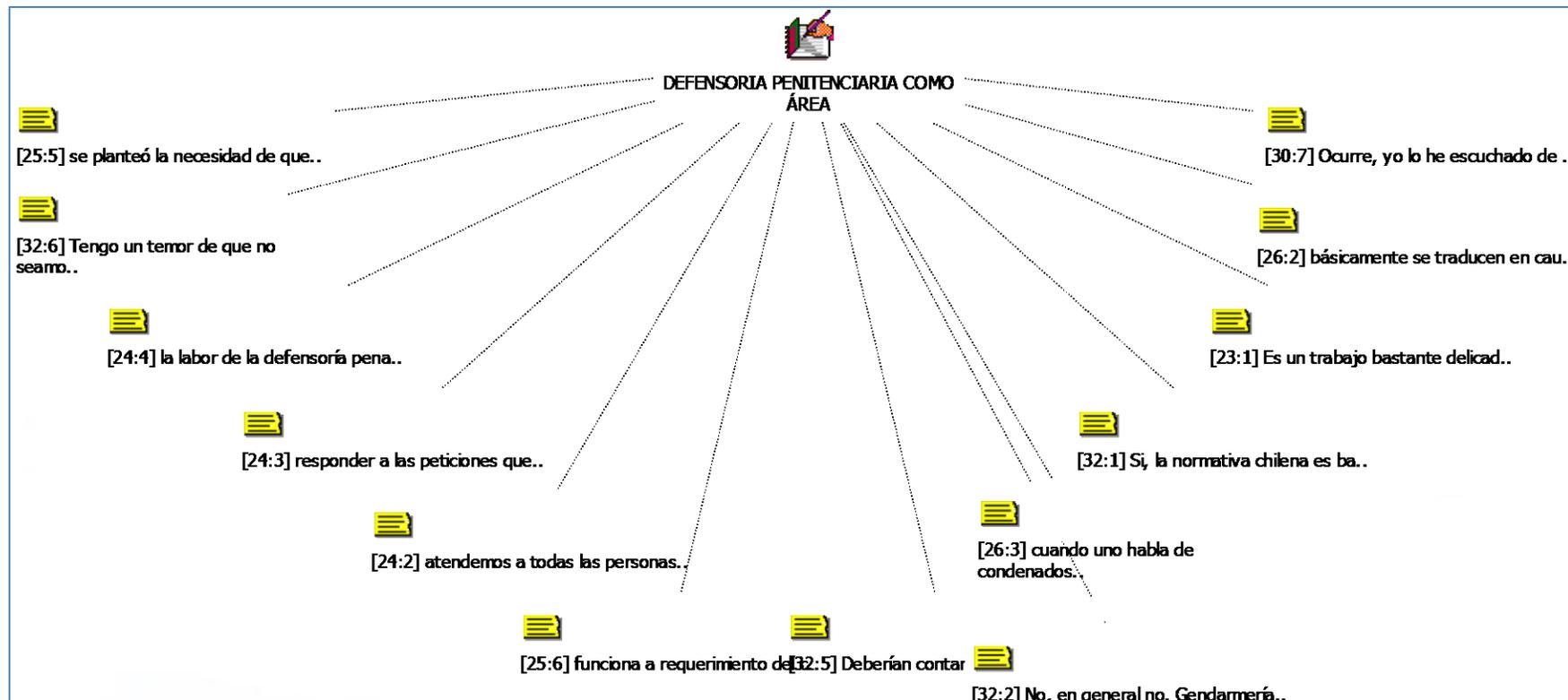


Figura 9.- Network Defensoría como Área, en base a uso de Atlas ti.