



INFORME AUDITORÍA EXTERNA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA EL AÑO 2010



Preparado por: Ipsos Chile

Santiago, Septiembre 2010

ÍNDICE

PRIMERA PARTE	1
DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA	1
1 Antecedentes	2
2 Antecedentes de Ipsos	4
3 Objetivos del Estudio	6
4 Etapas del proyecto	10
5 Marco Metodológico	13
5.1 Consideraciones Contextuales	13
5.2 Marco Metodológico: Fase Cuantitativa	14
SEGUNDA PARTE	26
SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP AÑO 2010	26
I CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA	27
1 Objetivos del Estudio	27
2 Metodología	28
3 Principales Resultados	29
3.1 Presentación de los Resultados	29
3.2 Satisfacción de usuarios con el servicio que termina en Primera Audiencia	29
4 Hallazgos y Recomendaciones: Calidad de atención en Primera Audiencia	71
II. CALIDAD DE ATENCION EN PRISIÓN PREVENTIVA	83
1 Objetivos del Estudio	83
2 Metodología	84
3 Principales Resultados	85

3.1	Presentación de los Resultados	85
3.2	Satisfacción de usuarios con el servicio que están en Prisión Preventiva o Internación Provisoria	86
4	Hallazgos y recomendaciones: Calidad de Atención en Prisión Preventiva	127
III. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS DE LA DPP		136
1	Objetivos del Estudio	136
2	Metodología	137
3	Principales Resultados	138
3.1	Presentación de los Resultados	138
3.2	Satisfacción de usuarios de la Oficinas de la DPP	138
4	Hallazgos y recomendaciones: Calidad de Atención en Oficinas	178
TERCERA PARTE		185
COMPARACIONES ENTRE AREAS DE AUDITORÍA Y EVOLUTIVO DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2009 2010 (OFICINAS Y PRIMERA AUDIENCIA)		185
I. COMPARACIÓN PRIMERA AUDIENCIA VERSUS PRISIÓN PREVENTIVA		186
1	Objetivos del Estudio	186
2	Metodología	186
3	Principales Resultados	186
3.1	Entrevista inicial	186
3.2	Desarrollo de la Audiencia	187
3.3	Cierre Audiencia (1a Audiencia) y Actuación en Prisión Preventiva	188
3.4	Comparación de Evaluación Global	189
3.5	Comparación de Nivel de Recomendación	189
4	Hallazgos y recomendaciones: Comparación Primera Audiencia versus Prisión Preventiva.	192
II.-EVOLUTIVO CALIDAD DE LA ATENCIÓN 2009 vs 2010		195

1	Objetivos del Estudio	195
2	Metodología	195
3	Principales Resultados	196
3.1	Primera Audiencia	196
3.2	Oficina	203
4	Hallazgos y recomendaciones: Comparación 2009 versus 2010.	207
	CUARTA PARTE	211
	PRODUCTOS ADICIONALES	211
	I. INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO	212
1	Objetivos del Estudio	212
2	Metodología	212
3	Principales Resultados	213
3.1	Primera Audiencia	213
3.2	Prisión Preventiva	215
3.3	Oficinas	218
4	Hallazgos y recomendaciones: Enfoque de Género	220
	II. INFORME DE ENFOQUE DE EDAD	222
1	Objetivos del Estudio	222
2	Metodología	222
3	Principales Resultados	223
3.1	Primera Audiencia	223
3.2	Prisión Preventiva	227
3.3	Oficinas	231
4	Hallazgos y recomendaciones: Enfoque de Edad	235
	III. INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DIGNIDAD	237

1	Objetivos del Estudio	237
2	Metodología	237
3	Principales Resultados	239
4	Hallazgos y recomendaciones: Estándar de la Dignidad	243
IV. INFORME DE CONOCIMIENTO DE CARTA DEL CIUDADANO		247
1	Objetivos del Estudio	247
2	Metodología	247
3	Principales Resultados	248
3.1	Primera Audiencia	248
3.2	Oficinas	251
4	Hallazgos y recomendaciones: Conocimiento de Carta del Ciudadano	254
V. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL		255
1	Objetivos del Estudio	255
2	Metodología	255
3	Principales Resultados	256
3.1	Primera Audiencia	256
3.2	Oficinas	257
4	Hallazgos y recomendaciones: Cumplimiento de la Misión Institucional	258
QUINTA PARTE		259
CONCLUSIONES		259
1	Conclusiones	260
1.1	Conclusión General.	260
1.2	Conclusiones Específicas por Área de Evaluación.	260
SEXTA PARTE		262
SISTEMATIZACIÓN BUENA PRÁCTICA		262

1	Introducción	263
2	Sistematización de las Buenas Prácticas.	264
SEPTIMA PARTE		271
OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN		271
1	Introducción	272
2	Plan de Acción sobre las Recomendaciones	272
OCTAVA PARTE		282
EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES DEL MODELO		282
1	Evaluación del Modelo de Medición Aplicado	283
1.1	Introducción	283
1.2	Evaluación de las Mediciones de atención de usuarios	283
2	Modelo de Mediciones Longitudinales	286
2.1	Introducción	286
2.2	Modelo de medición: atención de usuarios	286
2.3	Modelo de Mediciones para Evaluar la Percepción de Pares:	291
2.4	Modelo de Mejoramiento Continuo	293
ANEXOS		294
1	Formas de Término de una Causa en Primera Audiencia	295
2	Instrumento cuantitativo: Satisfacción Atención Primera Audiencia	296
3	Instrumento cuantitativo: Satisfacción Atención Prisión Preventiva	304
4	Instrumento cuantitativo: Satisfacción Atención en Oficinas	313
5	Tarjetas Estudios de Satisfacción	320
6	Diseño original: Muestras de Primera Audiencia	324
7	Diseño original: Muestras de Prisión Preventiva	325
8	Diseño original: Muestras de Oficinas	326

PRIMERA PARTE

DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA

PRIMERA PARTE DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA	
FASE CUANTITATIVA	SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP AÑO 2010 I. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRISIÓN PREVENTIVA III. CALIDAD DE ATENCIÓN EN OFICINAS DE LA DPP
	TERCERA PARTE COMPARACIONES ENTRE AREAS DE AUDITORÍA Y EVOLUTIVO DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2009 2010 (OFICINAS Y PRIMERA AUDIENCIA) I. COMPARACIÓN PRIMERA AUDIENCIA VERSUS PRISIÓN PREVENTIVA II. EVOLUTIVO CALIDAD DE LA ATENCIÓN 2009 vs 2010
	CUARTA PARTE PRODUCTOS ADICIONALES I. INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO II. INFORME DE ENFOQUE DE EDAD III. INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DIGNIDAD IV. INFORME DE CONOCIMIENTO DE CARTA DEL CIUDADANO V. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL
QUINTA PARTE CONCLUSIONES	
SEXTA PARTE SISTEMATIZACIÓN BUENA PRÁCTICA	
SEPTIMA PARTE OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN	
OCTAVA PARTE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES DEL MODELO	

1 Antecedentes

- La Defensoría Penal Pública (DPP) es un servicio público descentralizado funcionalmente y desconcentrado territorialmente, sometida a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia.
- La institución fue creada como una forma de materializar el derecho de defensa jurídica reconocida en nuestra Constitución Política de la República. De esta manera, la DPP tiene por finalidad asistir a todo imputado, de un crimen o un simple delito o falta que sea de competencia de un Juzgado de Garantía o de un Tribunal de Juicio Oral en lo Penal y de las respectivas Cortes y que carezcan de abogado.
- Para dar cumplimiento a su objetivo, la DPP implementó un sistema mixto de prestación de defensa penal pública. Que asegura la cobertura del servicio mediante la contratación de abogados privados seleccionados, quienes conjuntamente con los funcionarios contratados por el servicio, llamados defensores locales, reciben la calidad de defensores penales públicos. A ellos les compete prestar defensa penal a los clientes, asegurando que el enjuiciamiento criminal, se realice bajo los principios del debido proceso y la presunción de inocencia, con pleno respeto de las garantías y derechos establecidos en la Constitución y en los tratados internacionales.
- En este contexto, la DPP asume como tarea principal la prestación del servicio público de defensa penal y progresivamente se va dotando de estándares de desempeño e implementando sistemas de control de la calidad del servicio que entrega.
- Por mandato legal la DPP debe controlar la calidad de la atención prestada a través de Auditorías Externas y se estima que este tipo de Auditorías a la gestión de los servicios públicos requieren avanzar en su enfoque, reconociendo que la evaluación de las acciones de las instituciones públicas enfrentan dificultades derivadas de la amplitud y complejidad de la definición de sus objetivos y la asimetría en la relación con el cliente. Lo anterior debido a que muchos de los productos o servicios se proveen gratuitamente o con subsidios, lo que desincentiva una adecuada expresión de la valoración de los servicios por parte de los clientes.
- La DPP ha ejecutado varias auditorías externas para medir la observancia de los estándares de defensa y las variables de los modelos de gestión que influyen en la calidad del servicio, como asimismo ha contratado, por separado, diversos estudios de satisfacción de clientes destinados a conocer el nivel de conformidad que tiene

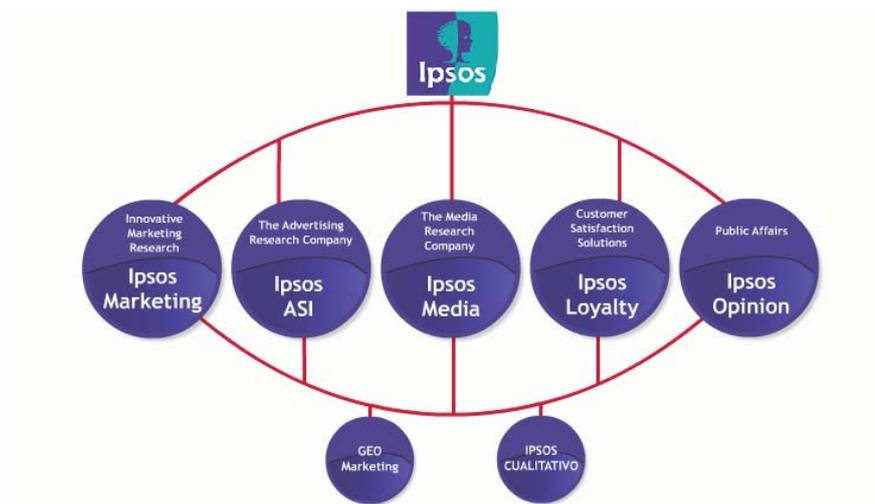
nuestro principal cliente, debiendo considerarse la integración de estos insumos como el levantamiento de otros que podrían incidir en la calidad final del servicio. En conjunto con Ipsos, la DPP desarrolló una Auditoría sobre la calidad de la atención prestada por la defensa penal pública en 2009.

- Para efectos del presente año y en concordancia con el Plan Trienal de auditorías, se licitó y adjudicó a Ipsos la realización de la medición 2010 de la calidad de atención prestada por la DPP, la que considera las siguientes áreas de trabajo y medición, las que estarán asociadas a productos específicos:
 - Área de medición de la **Atención en Primera Audiencia**
 - Área de medición de la **Atención en Prisión Preventiva**
 - Área de medición de la **Atención en Oficinas**
- Dado que la asesoría requiere de mediciones cuantitativas en distintos etapas de desarrollo en la defensa penal pública, entrevistando tanto a imputados como a familiares, en coordinación y colaboración con la misma DPP y Gendarmería. Ipsos contó con un equipo multidisciplinario, con habilidades tanto en el ámbito de la Investigación de Mercados y la Satisfacción de Clientes, como habilidades en todos los aspectos que componen y definen la Reforma Procesal Penal.
- Adicionalmente y a objeto de tener un modelo conceptual en base a la experiencia que tienen los imputados en todas las áreas de medición, se aplicó el módulo de satisfacción emocional. Con el objetivo de determinar el estado emocional de los imputados frente a este proceso. Para ello pondremos a disposición el Modelo Emoti*Scape® cuya descripción metodológica se detalla más adelante.
- A continuación, se presenta el Informe Final de esta auditoría año 2010. En él se detallan los objetivos, metodología, resultados principales, productos específicos solicitados y evaluación del modelo de medición, que emanan de la realización de la investigación cuyas mediciones se realizaron entre el 16 de Junio y el 01 de Agosto de 2010.

2 Antecedentes de Ipsos

- Ipsos es una empresa internacional de investigación de mercados independiente, con fuerte orientación a desarrollar estudios con el objetivo de entender el sentir de los consumidores/usuarios y su incidencia en sus conductas de compra y consumo.
- Nuestro objetivo es ayudar a nuestros clientes a construir negocios/servicios exitosos. Trabajando con herramientas innovadoras que se cristalizan en nuevas interpretaciones y excelencia de análisis. Nuestro objetivo es proveer más allá del simple dato, entregando información que agregue valor a la toma de decisiones.
- Ipsos posee oficinas en 64 países del mundo y en los más grandes países en Latinoamérica, incluyendo instalaciones de trabajo en terreno y equipos de análisis. La estructura de Ipsos en Latinoamérica fue construida por adquisiciones de las más grandes y respetadas compañías de la región. En Chile recientemente Ipsos incorporó a Punto Vista empresa con marcado liderazgo en los temas de Satisfacción de Clientes.
- Ipsos cuenta con una alta especialización en sus servicios. Dispone de 5 áreas de negocios. Cada una de ellas dirigida por un Manager y estructuradas por directores de cuentas y proyectos, especializados en las temáticas propias de la unidad (Marketing, Medios, Publicidad, Opinión Pública y Loyalty). Adicionalmente, se cuenta con un área Cualitativa que da apoyo a transversal al resto de las áreas de negocios.

Imagen 1: Organización de Ipsos



- **Ipsos en Chile:**
 - Cuenta con un equipo de 120 profesionales especialistas con alta experiencia en research y variados background.
 - Equipo ejecutivo y dirección de cuentas de primer nivel.
 - Alta orientación al manejo de cuentas organizando equipos especializados en torno a las necesidades específicas de los clientes
 - Soporte operacional propio de cobertura nacional:
 - Call Center propio con 120 líneas telefónicas (Tecnología CATI)
 - Campo en principales ciudades del país con cerca de 300 encuestadores.
 - Líder en Web Delivery
 - Entrevistas On Line.
 - 2 Salas de Focus Group completamente equipadas con sistema de audio/DVD
 - Red hotelera para Focus Group
 - Capacidad de implementación de Central Location con tecnología CAPI e Internet.

- **Ipsos PuntoVista Loyalty:**
 - Equipo especializado dedicado a ayudar a nuestros clientes a mejorar los resultados del negocio a través de la satisfacción y lealtad de sus clientes.
 - Centrado en identificar las prioridades más críticas que requieren acciones para mejorar la satisfacción, retención y rentabilidad de clientes.
 - Definición de Especialización:
 - Cubrir todas las áreas del relacionamiento con los clientes/usuarios.
 - Midiendo la calidad percibida.
 - Calibrando la satisfacción.
 - Entendiendo los drivers de lealtad/deslealtad.
 - Integrando la motivación del empleado al CRM.
 - Realzando y explotando las bases de clientes.
 - Investigaciones/ análisis/ modelos.
 - Aportando herramientas predictivas para la creación de estrategias de lealtad.
 - Cobertura y ranking.

3 Objetivos del Estudio

■ Objetivo General:

- El objetivo principal de esta auditoría es evaluar el nivel de satisfacción que tienen los imputados atendidos por la DPP en audiencias ante los tribunales y en centros de detención. Así también, examinar el nivel de satisfacción de los imputados y familiares que asisten a las oficinas de la DPP, sean licitadas o locales.

■ Objetivos Específicos – Atención en Primera Audiencia:

- Evaluar el grado de satisfacción del cliente del servicio cuya causa termina en una primera audiencia.
- Determinar el grado de acatamiento de las instrucciones que entrega el cliente al defensor para su defensa, como también el nivel de concordancia entre los acuerdos previos con éste y lo desarrollado en la audiencia.
- Comparar los niveles de satisfacción de cada una de las regiones con los resultados obtenidos en la evaluación del año 2009 en lo que respecta a imputados con causa terminada en primera audiencia, en libertad.
- 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.

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

- Evaluar el nivel de accesibilidad y satisfacción para la presentación de quejas o reclamos por parte de los clientes del servicio.
- 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.

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

Para el cumplimiento de cada uno de estos objetivos, se considerará la información desagregada por región, tipo de defensor, tipo de audiencia, sexo y edad.

■ **Objetivos Específicos – Atención en Prisión Preventiva:**

- Evaluar el grado de satisfacción del cliente del servicio que queda en prisión preventiva con causa vigente luego de la primera audiencia, a fin de medir su grado de conformidad tanto con las etapas de la audiencia como con la visita carcelaria.
- Para la evaluación del nivel de conformidad, se requiere entrevistas a imputados en distintos momentos de su prisión preventiva:
 - i. Transcurridos 3 días inmediatamente después de la primera audiencia en que fue atendido por la DPP y que generó la prisión preventiva
 - ii. Transcurridos 35 días inmediatamente después de la primera audiencia en que fue atendido por la DPP y que generó la prisión preventiva, con una o más visitas¹ de cárcel por parte del defensor.
- 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 este y lo desarrollado en la audiencia.
- 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.

¹ En el transcurso del trabajo conjunto con la DPP, por razones técnicas y metodológicas, se decidió que lo relevante era si el imputado había tenido visitas o no, más allá de la cantidad de días de prisión preventiva que llevara.

- iv. Actuar del Defensor Público en la visita de cárcel.
- v. Calidad de la visita de cárcel en general.

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 la cárcel, en dependencias de tribunales o en dependencias policiales.

- Evaluar el nivel de accesibilidad y satisfacción para la presentación de quejas o reclamos por parte de los clientes del servicio privados libertad.
- Evaluar estándar de la Dignidad del imputado incluido en de 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.
- Determinar el nivel de satisfacción de los menores de edad imputados sujetos a internación provisoria, diferenciándolos de la percepción de los adultos en general diferenciando las mismas etapas de la audiencia mencionadas anteriormente y la evaluación de la visita del defensor al centro de internación provisoria.
- 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.

Para el cumplimiento de cada uno de estos objetivos, se considera la presentación de la información desagregada por región, tipo de defensor (defensores locales, licitados o penales juveniles), sexo y edad.

■ **Objetivos Específicos – Atención en Oficinas:**

- 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.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la defensoría con la atención de los abogados en las oficinas, diferenciado si estas son licitadas, de convenio o locales.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la defensoría con la atención de los asistentes administrativos en las oficinas, diferenciado si estas son licitadas, de convenio o locales.

- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la defensoría con los horarios de atención en las oficinas, diferenciado si estas son licitadas, de convenio o locales.
- Evaluar los tipos y condiciones de atención que entregan las oficinas de la DPP (regionales, locales, licitadas y de convenio) y si éstas son apropiadas para satisfacer los requerimientos de los clientes que usan el servicio, a través de la determinación del nivel de satisfacción de los usuarios con las respuestas a los requerimientos de atención.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la DPP con los tiempos de atención de público en oficinas, y si éstos son los adecuados para entregar un buen servicio.
- Evaluar estándar de la 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.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de las oficinas de la DPP, respecto al cumplimiento de la Misión y objetivos estratégicos institucionales.

Para el cumplimiento de cada uno de estos objetivos, se considera presentar la información desagregada por región, tipo de oficina (licitadas, de convenio o locales), tipo de entrevistado (imputados o familiares de éstos), sexo y edad.

■ **Objetivos Específicos Transversales:**

- Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención, entrega de información y en la prestación del servicio, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades en cada una de las áreas de medición.
- Sistematizar las buenas prácticas.
- Confeccionar una Tabla de Hallazgos y Recomendaciones.
- Evaluar la Satisfacción Emocional desde la aplicación del modelo Emoti*scape. Establecer brechas en particular para:
 - Usuarios de Primera Audiencia y en Prisión Preventiva.
 - Adultos y Menos de Edad
 - Hombres y Mujeres
 - Santiago y Regiones
- Elaboración de Planes de Acción.

4 Etapas del proyecto

El proyecto se realizó con una Auditoría en base a **3 Fases de Investigación** para cubrir adecuadamente y en forma integral los objetivos planteados en las bases de la licitación:

Esquema 1: Fases de la Auditoría



Este año las bases de licitación imponían dos condiciones nuevas respecto de la versión 2009, que incidían fuertemente en la Fase I, especialmente respecto de la Planificación y Capacitación, pero que tenían como fin asegurar el éxito de las Fases II y III.

La primera de estas, era la inclusión de un equipo de **20 abogados de terreno**, que tuvieron la labor de apoyar a los encuestadores en Tribunales para realizar las encuestas de Primera Audiencia y en la coordinación con Gendarmerías Regionales para la ejecución de las encuestas de Prisión Preventiva.

La segunda, era la **evaluación mediante pruebas escritas** del nivel de conocimientos necesarios para participar del proyecto. A dichas evaluaciones fueron sometidos tanto el equipo de encuestadores como el equipo de abogados de terreno.

Por tanto previo a dichas evaluaciones, fue fundamental la realización de capacitaciones sucesivas y diseñadas específicamente para cada grupo del equipo de trabajo que Ipsos puso a disposición de este proyecto. Primero se capacitó al equipo directivo en la Reforma Procesal Penal en general y las funciones de la DPP en particular, luego se realizaron en forma separada pero en una misma jornada, las capacitaciones e instructivos tanto del equipo de encuestadores como del equipo de abogados; en esta jornada se contó con la valiosa colaboración de la DPP que facilitó la realización de este evento a través de videoconferencia.

Finalmente el equipo humano que dispuso Ipsos para este proyecto conto de más de 200 personas entre equipo directivo, abogados de terreno y encuestadores.

Por otra parte, el presente informe presenta el resultado de la ejecución de las 3 fases previamente descritas. Para facilitar la comprensión del contenido de este informe se presenta el siguiente esquema que presente la organización funcional del informe para simplificar la lectura y mantener el orden lógico de la auditoría.

Esquema 2: Estructura del Informe



5 Marco Metodológico

5.1 Consideraciones Contextuales

El año 2009 en esta acápite se explicitó el sesgo que significaba dos características relevantes del diseño del estudio del año pasado.

Una característica, era el hecho de encuestar sólo a cliente/usuarios de la DPP cuya causa terminaba en primera audiencia², lo que implicaba la imposibilidad de generalizar los resultados de ese estudio a totalidad de los imputados atendidos por la DPP, pues dado el resultado de la audiencia (terminar en primera audiencia), implicaban sólo cierto tipos de delitos y a su vez ciertas formas de término, por lo que esas causas hacían impropio suponer que los resultados (evaluaciones sobre la calidad de atención) serían similares también para otro tipo de causas y delitos, cuyo resultado en la primera audiencia fuera por ejemplo alguna medida cautelar privativa de libertad.

La segunda característica decía relación con que el servicio particular que presta la DPP, implica ausencia de pago en una parte importante de los entrevistados³. Esta situación tiene una importante incidencia al momento de indagar su satisfacción con el servicio recibido porque la gratuidad puede ser una variable tanto para evaluar mejor el trabajo del defensor como para ser menos crítico con él. Este último aspecto tiene un peso específico no sólo para leer los resultados que a continuación se presentan, sino también, como se dirá en otro momento del informe, para planificar los próximos estudios que quiera hacer la defensoría.

La primera de las características planteadas en la anterior auditoría, fue cubierta este año 2010 mediante la incorporación de una tercera área de medición, la que incorporó la auditoría de la atención brindada por la DPP cuando las causas no terminan en primera audiencia, sino que por el contrario continúan con el proceso penal con la medida cautelar de prisión preventiva (o internación provisoria en el caso de los imputados acogidos a la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente, LPRA). Cabe señalar un tema, que será abordado con detalle más adelante en el informe, que dice relación con la complejidad de efectuar la medición del área prisión preventiva, tanto en la toma de datos (considerando que se debe asistir a Centros de Detención con la respectiva autorización y coordinación con Gendarmería) como en el análisis, pues muchos imputados no recuerdan el nombre de su abogado ni el rol único de causa, o no acceden a dar su nombre completo o rut, asunto que dificulta la asignación de esas encuestas al tipo de abogado que lo atendió (local, licitado, convenio) ni a la defensoría regional (tema crítico en RM donde la división administrativa RM Sur y RM Norte) es particular de la DPP pero no de Gendarmería.

² Ver Anexos 1: Formas de Término de una Causa en Primera Audiencia

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

Sin embargo, la segunda característica se mantiene como un asunto a considerar al hacer lectura e interpretar los resultados emanadas de esta auditoría, sobretodo al momento de querer comparar con otros servicios (públicos o privados) para comparar si la atención prestada por la DPP es de excelencia o no.

5.2 Marco Metodológico: Fase Cuantitativa

5.2.1 Modelo Satisfactor™

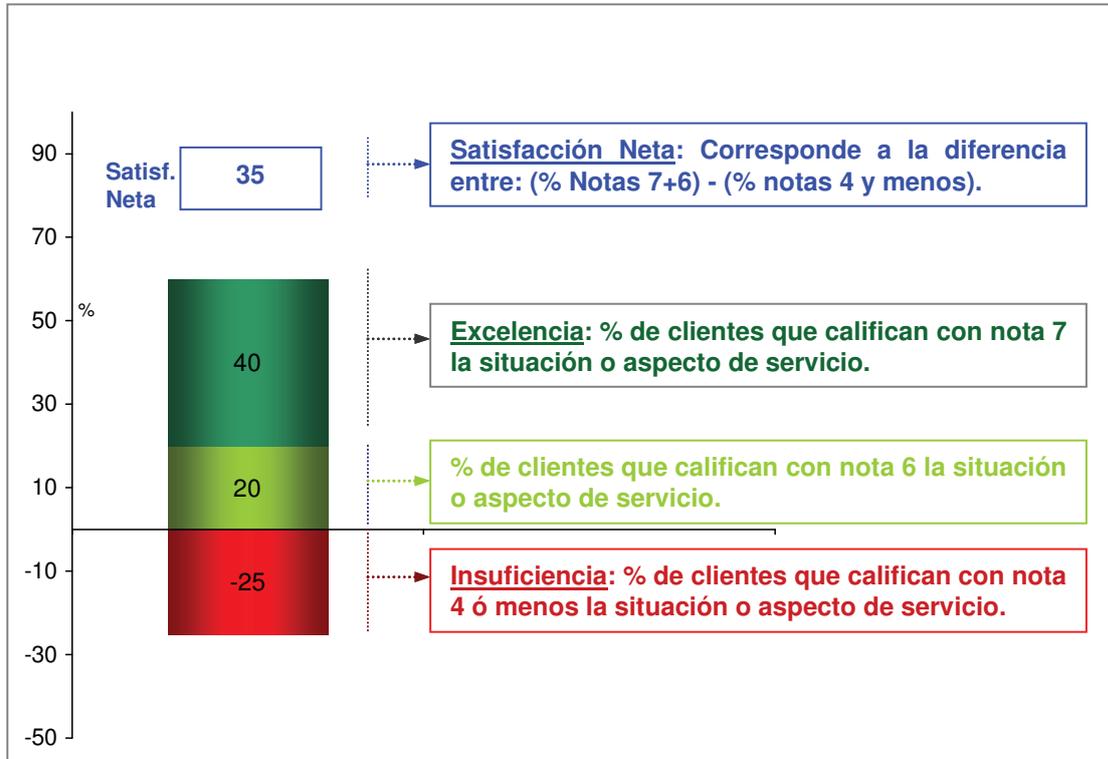
Para dar cumplimiento a los objetivos de la Fase Cuantitativa, se utilizó el modelo de medición **Satisfactor™**, modelo de medición utilizado por Ipsos a nivel mundial.

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

Cooley W.

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

Estas escalas pueden ser analizadas a posteriori como índices o como agrupación de puntuaciones positivas y negativas. Este es un análisis descriptivo que es útil para visualizar la evaluación que hacen los clientes/usuarios de cada aspecto del servicio considerado en forma independiente. En el siguiente gráfico se ilustra la distribución de las notas, donde como se puede observar, el cálculo de la satisfacción neta se obtiene de la suma de las notas 6+7, menos las notas igual o menor a 4.

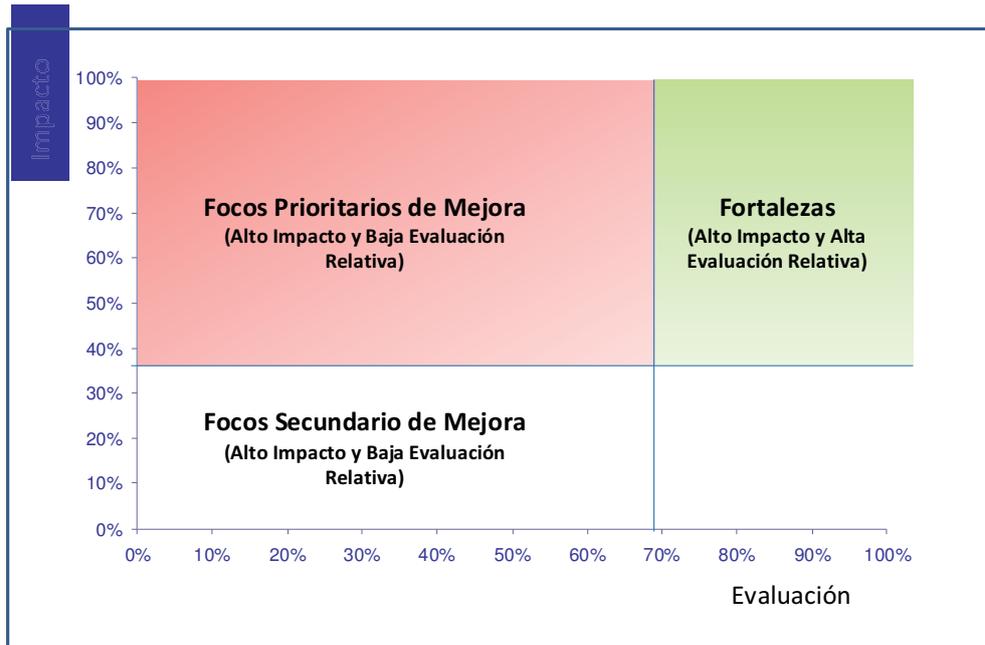


La satisfacción general con un servicio es una función de un conjunto determinado de aspectos concretos del servicio. Por ello, la estimación de la importancia o peso de los diferentes elementos involucrados en la satisfacción general es una etapa clave y una herramienta indispensable para la toma de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

El modelo Satisfactor se utilizó en las evaluaciones de satisfacción de usuarios en las tres áreas de atención (primera audiencia, prisión preventiva y atención en oficinas).

El modelo Satisfactor se estructura mediante la medición de la satisfacción de atributos, procesos y la satisfacción general con el servicio. En este contexto, el modelo conceptual mide atributos que conforman una situación de servicio o proceso y el conjunto de procesos forman la satisfacción general. Es así como posteriormente es posible establecer relaciones de importancia entre los atributos que definen un proceso y la importancia de estos, así como la incidencia de los procesos en la satisfacción global.

Además el modelo Satisfactor entrega Mapas de priorización de Mejoras, que muestran la relación existente entre satisfacción e importancia de los procesos o atributos graficados. En ellos la satisfacción neta se grafica en el eje horizontal y el impacto o incidencia en el eje vertical. Luego se estructuran 4 cuadrantes, donde el punto de corte del eje X corresponde al promedio de satisfacción neta de los atributos medidos y el punto de corte del eje Y corresponde al valor esperado de la incidencia (esto es, si hay n atributos graficados, el valor esperado corresponde a $1/n$).



Los cuadrantes representan la combinación de las evaluaciones con el impacto que tienen los procesos o puntos de contacto en la satisfacción global de los usuarios. El cuadrante superior derecho “Fortalezas”, presenta la combinación de los atributos con más alta evaluación y mayor impacto. Los “Focos Prioritarios de Mejora” quedan determinando por un alto impacto en la satisfacción global y una evaluación baja. Los procesos o puntos de contacto que se ubiquen en este cuadrante deberían marcar las prioridades de acción ya que la mejora en este sentido es la que generará mayores retornos en términos de satisfacción de clientes.

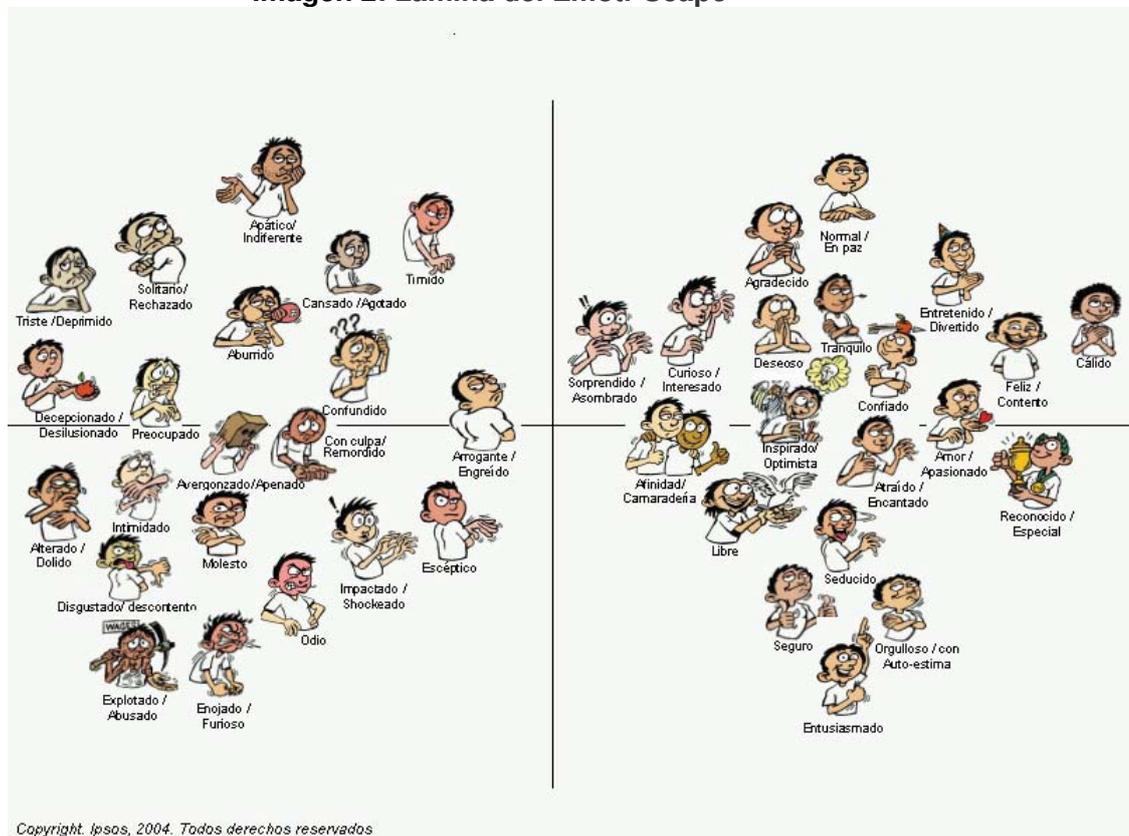
Para complementar las evaluaciones de satisfacción, se incorporó también (al igual que el año 2009) el modelo **Emoti*Scape®**.

5.2.2 Modelo de Respuesta Emocional: Emoti*Scape®.

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

El modelo Emoti*Scape® es un módulo de emoticones previamente testeado por Ipsos y que permite agrupar a los usuarios en base a las emociones que genera la experiencia del servicio en estudio, donde a los encuestados se les presenta la lámina del Emoti*Scape indicando ellos cual es la imagen que mejor representa sus emociones con el proceso o servicio evaluado después de la experiencia.

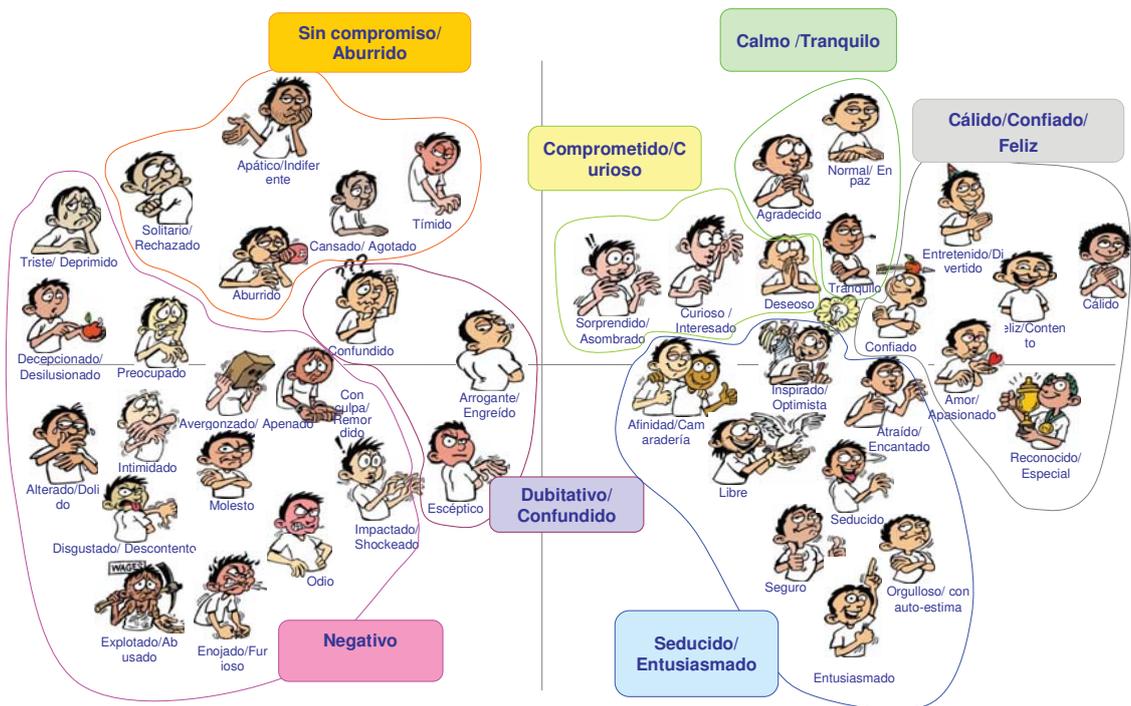
Imagen 2: Lámina del Emoti*Scape



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

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

Imagen 3: Conglomerados del Emoti*Scape



5.2.3 Diseño de Instrumentos de Medición⁴

Dado que en la auditoría del año 2009 se realizó un estudio Cualitativo de Análisis y Detección de Necesidades (ADN), en base a los cuales se diseñaron los cuestionarios. Este año 2010 se mantuvo el grueso de dichos instrumentos de medición (asunto fundamental si se quiere ganar capacidad de comparar resultados en el tiempo), aunque si se incorporaron algunas adaptaciones gatilladas por los resultados de la auditoría y los intereses de la DPP para este año (explicitados en los objetivos de cada área de medición). Lo anterior aplica para los cuestionario de Atención en Oficinas y Primera Audiencia, sin embargo en el caso de Prisión Preventiva se optó por un diseño que recorría todo el servicio, es decir desde la entrevista previa a la audiencia hasta la calidad de las visitas en prisión preventiva.

Una vez diseñados los instrumentos de medición, fueron sometidos a la consideración de la contraparte técnica de la DPP para su revisión y aprobación.

Se utilizaron cuestionarios estructurados, con preguntas abiertas y cerradas y escalas de medición ad-hoc, de una duración máxima de **15 minutos** en su aplicación, tanto para la de medición en Oficinas y en Tribunales (Primera Audiencia), mientras que el el caso de Prisión Preventiva la duración promedio fue de **20 minutos**.

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

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

Para ejecutar esta validación se realizaron **16 entrevistas piloto**, 4 para cada uno de los estudios de Oficinas y Primera Audiencia, mientras que los restantes 8 fueron para el estudio de Prisión Preventiva (4 para adultos en Centros de Detención y 4 para menores en Centros de Internación Provisoria) con la finalidad de validar consistencias, redacción y fluidez en la aplicación.

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

⁴ En Anexos están los 3 Instrumentos de Medición, así como las Tarjetas de apoyo utilizadas.

5.2.4 Calidad de la Atención en Primera Audiencia

- *Técnica*

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

- *Grupo Objetivo*

Imputados:

- Hombres y Mujeres, mayores de 18 años de edad.
- Menores de Edad: En este caso se los entrevistó de preferencia, en compañía de sus familiares o adultos que los acompañaban durante el proceso, quienes los apoyaron en la comprensión de las preguntas en los casos que fue necesario, pero no podían influir en las respuestas o contestar por ellos.
- Imputados que habían pasado por el proceso y su causa había terminado en Primera Audiencia en los Tribunales evaluados a lo largo del país.

- *Selección Muestral*

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

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

- **Tamaño Muestral**

La muestra total efectiva alcanzó a **1.588 entrevistas** para la evaluación de la Primera Audiencia⁵.

Su distribución se detalla en la tabla a continuación:

Tabla 1: Distribución Muestral del Estudio de Evaluación de la Primera Audiencia

Región	Muestra
XV REGION	122
I REGIÓN	54
II REGIÓN	104
III REGIÓN	67
IV REGIÓN	109
V REGIÓN	106
VI REGIÓN	101
VII REGIÓN	104
VIII REGIÓN	137
IX REGIÓN	57
XIV REGIÓN	111
X REGIÓN	127
XI REGIÓN	55
XII REGIÓN	45
REGIÓN METROPOLITANA NORTE	126
REGIÓN METROPOLITANA SUR	163
Total general	1588

- **Ponderación**

A diferencia del año anterior la muestra regional se realizó por cuotas (100 en cada zona, aunque dado que en algunas no se pudo conseguir, se hizo más cuota en otras zonas). Ello presupone, y así lo indicaban las bases de licitación, la necesidad de ponderar la base de respuestas de modo de representar fielmente la realidad nacional (en donde hay zonas con mucho más flujo que otras).

Respecto de la representatividad según género y edad (adultos versus menores) se diseñó la muestra en forma proporcional a la los flujos reales, aunque también se introdujo un factor de ponderación.

⁵ La muestra objetivo era de 1600 entrevistas (100 en cada una de las 16 Defensorías Regionales). Sin embargo, los flujos de causas y particularidades en algunas zonas no permitieron el cumplimiento del objetivo en el tiempo determinado. En anexos se presentan la distribución muestral objetivo no conseguida.

5.2.5 Calidad de la Atención en Prisión Preventiva

- *Técnica*

La técnica de recolección de información utilizada en esta etapa fueron **Entrevistas Presenciales en Centros de Detención (o Internación Provisoria)**, las cuales se abordaron a través de un cuestionario estructurado, con preguntas abiertas y cerradas y escalas de medición ad-hoc, de una duración máxima de **20 minutos** en su aplicación.

- *Grupo Objetivo*

Imputados:

- Hombres y Mujeres, mayores de 18 años de edad.
- Menores de Edad o acogidos a la LRPA.
- Imputados que habían pasado por el proceso y su causa seguía en curso, adoptándose la medida cautelar de la Prisión Preventiva.
- La muestra debía separarse en dos grupos de imputados, el primer grupo con 3 días de prisión preventiva y el segundo con 35 días de prisión preventiva. En la práctica conseguir esa exactitud era imposible, por lo que conforme fue avanzando la labor de encuestar se fueron flexibilizando los criterios, llegando finalmente a los grupos:
 - Sin visita del abogado defensor (con menos de 10 días de Prisión Preventiva)
 - Con visita del abogado defensor (con entre 35 y 50 días de Prisión Preventiva)

- *Selección Muestral*

Las entrevistas a imputados se realizaron en los Centros de Detención y Centros de Internación Provisoria, una vez que Gendarmería (tanto a nivel central como regional dio la autorización y prestó la colaboración necesaria).

Los imputados se seleccionaron a partir de listados generados por los abogados de terreno de Ipsos, como de listados generados por la DPP a partir de los sistemas informáticos propios, los cuales fueron validados por GENCHI.

Este proceso Ipsos propone revisarlo exhaustivamente para futuras auditorías, y buscar formas de optimizarlo.

Sólo se entrevistaron imputados que luego de decretada su Prisión Preventiva o Internación Provisoria, continuaban siendo atendidos por un defensor público.

- **Tamaño Muestral**

La muestra total efectiva alcanzó a **1.198 entrevistas** para la evaluación de la Prisión Preventiva⁶.

Su distribución se detalla en la tabla a continuación:

Tabla 2: Distribución Muestral del Estudio de Evaluación de Prisión Preventiva

Región	Muestra
XV REGIÓN	57
I REGIÓN	45
II REGIÓN	90
III REGIÓN	65
IV REGIÓN	63
V REGIÓN	117
VI REGIÓN	81
VII REGIÓN	94
VIII REGIÓN	24
IX REGIÓN	30
XIV REGIÓN	70
X REGIÓN	85
XI REGIÓN	11
XII REGIÓN	12
REGIÓN METROPOLITANA NORTE	114
REGIÓN METROPOLITANA SUR	150
Juvenil Rm	66
RM Sin Clasificar	24
Total general	1198

- **Ponderación**

Este estudio nuevo también se realizó por cuotas (100 en cada zona, aunque dado que en algunas no se pudo conseguir, se hizo más cuota en otras zonas).

Ello presupone y así lo indicaban las bases de licitación, la necesidad de ponderar la base de respuestas de modo de representar fielmente la realidad nacional (en donde hay zonas con mucho más flujo que otras).

⁶ La muestra objetivo era de 1600 entrevistas (100 en cada una de las 16 Defensorías Regionales). Sin embargo, la complejidad de la coordinación de lo que significa hacer encuestas en Centros de Detención, sumado a flujos insuficientes no permitieron el cumplimiento del objetivo en el tiempo determinado. En anexos se presentan la distribución muestral objetivo no conseguida.

Respecto de la representatividad según género y edad (adultos versus menores), en este caso también se aseguró representatividad utilizando ponderadores.

5.2.6 Calidad de la Atención en Oficinas

- *Técnica*

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

- *Selección Muestral*

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

- *Grupo Objetivo*

Usuarios de Oficinas:

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

- *Tamaño Muestral*

La muestra total efectiva alcanzó a **2.801 entrevistas** para la evaluación de Satisfacción en Oficinas⁷.

Su distribución se detalla a continuación.

⁷ La muestra objetivo era de 3.200 entrevistas (200 en cada una de las 16 Defensorías Regionales), pero no se cumplió debido diversos motivos pero fundamentalmente, por la escasez de flujo en algunas localidades debido a la constatación de horarios atención diferenciados en función de la presencia de los abogados sumado al período de medición en invierno. En anexos se presentan la distribuciones muestrales objetivo no conseguidas.

Tabla 3: Distribución Muestral del Estudio de Satisfacción en Oficinas

Región	Muestra
XV REGION	118
I REGIÓN	217
II REGIÓN	175
III REGIÓN	122
IV REGIÓN	206
V REGIÓN	306
VI REGIÓN	124
VII REGIÓN	162
VIII REGIÓN	216
IX REGIÓN	57
XIV REGIÓN	147
X REGIÓN	171
XI REGIÓN	73
XII REGIÓN	95
REGIÓN METROPOLITANA NORTE	346
REGIÓN METROPOLITANA SUR	266
Total general	2801

- **Ponderación**

A diferencia del año anterior la muestra regional se realizó por cuotas (200 en cada zona, aunque dado que en algunas no se pudo conseguir, se hizo más cuota en otras zonas). Ello presupone y así lo indicaban las bases de licitación, la necesidad de ponderar la base de respuestas de modo de representar fielmente la realidad nacional (en donde hay zonas con mucho más flujo que otras).

Respecto de la distribución según género y edad (adultos versus menores), la muestra se tomó en forma aleatoria según los flujos reales que ocurren en Oficinas, por tanto no tiene sentido la ponderación bajo estas variables.

SEGUNDA PARTE

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP AÑO 2010

PRIMERA PARTE	
DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA	
FASE CUANTITATIVA	SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP AÑO 2010 I. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRISIÓN PREVENTIVA III. CALIDAD DE ATENCIÓN EN OFICINAS DE LA DPP
	TERCERA PARTE COMPARACIONES ENTRE AREAS DE AUDITORÍA Y EVOLUTIVO DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2009 2010 (OFICINAS Y PRIMERA AUDIENCIA) I.-COMPARACIÓN PRIMERA AUDIENCIA VERSUS PRISIÓN PREVENTIVA II.-EVOLUTIVO CALIDAD DE LA ATENCIÓN 2009 vs 2010
	CUARTA PARTE PRODUCTOS ADICIONALES I. INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO II. INFORME DE ENFOQUE DE EDAD III. INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DIGNIDAD IV. INFORME DE CONOCIMIENTO DE CARTA DEL CIUDADANO V. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL
QUINTA PARTE	
CONCLUSIONES	
SEXTA PARTE	
SISTEMATIZACIÓN BUENA PRÁCTICA	
SEPTIMA PARTE	
OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN	
OCTAVA PARTE	
EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES DEL MODELO	

I CALIDAD DE ATENCION EN PRIMERA AUDIENCIA

1 Objetivos del Estudio

- Evaluar el grado de satisfacción del cliente del servicio cuya causa termina en una primera audiencia.
- Determinar el grado de acatamiento de las instrucciones que entrega el cliente al defensor para su defensa, como también el nivel de concordancia entre los acuerdos previos con éste y lo desarrollado en la audiencia.
- Comparar los niveles de satisfacción de cada una de las regiones con los resultados obtenidos en la evaluación del año 2009 en lo que respecta a imputados con causa terminada en primera audiencia, en libertad.
- Evaluar el grado de satisfacción de los imputados con el servicio de la DPP en las siguientes etapas:
 - iv. Actividades previas al desarrollo de las audiencias efectuadas por el Defensor Público, especialmente la entrevista Defensor-Imputado.
 - v. Actuar del Defensor Público en el desarrollo de la audiencia.
 - vi. Información entregada al imputado por la DPP con posterioridad a la audiencia.

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

- Evaluar el nivel de accesibilidad y satisfacción para la presentación de quejas o reclamos por parte de los clientes del servicio.
- 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.
- 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.
- Determinar el nivel de satisfacción de los imputados usuarios de la DPP, respecto al cumplimiento de la Misión y objetivos estratégicos institucionales.

Para el cumplimiento de cada uno de estos objetivos, se considerará la información desagregada por región, tipo de defensor, tipo de audiencia, sexo y edad.

2 Metodología

Como ya se detalló en la PRIMERA PARTE del informe, el estudio se realizó mediante encuestas presenciales. Se presenta un breve resumen en la siguiente ficha técnica:

Tipo de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de carácter Cuantitativo 				
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas Presenciales en Tribunales 				
Grupo Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Imputados Hombres y Mujeres cuya causa terminara en Primera Audiencia. 				
Distribución de la Muestra	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas Presenciales 				
		Región	Muestra	%	% ponderado
		XV REGION	122	7,7%	1,6%
		I REGIÓN	54	3,4%	2,3%
		II REGIÓN	104	6,5%	4,0%
		III REGIÓN	67	4,2%	2,4%
		IV REGIÓN	109	6,9%	4,5%
		V REGIÓN	106	6,7%	9,8%
		VI REGIÓN	101	6,4%	6,4%
		VII REGIÓN	104	6,5%	5,6%
		VIII REGIÓN	137	8,6%	10,8%
		IX REGIÓN	57	3,6%	5,0%
		XIV REGIÓN	111	7,0%	2,2%
		X REGIÓN	127	8,0%	5,3%
		XI REGIÓN	55	3,5%	0,8%
	XII REGIÓN	45	2,8%	1,1%	
	REGIÓN METROPOLITANA NORTE	126	7,9%	19,2%	
	REGIÓN METROPOLITANA SUR	163	10,3%	18,9%	
	Total general	1588	100,0%	100,0%	
Fecha de realización	<ul style="list-style-type: none"> Las Encuestas se realizaron entre el Junio y Julio de 2010. 				

3 Principales Resultados

3.1 Presentación de los Resultados

En el siguiente capítulo se presentan los principales resultados consolidados del Estudio Cuantitativo de Satisfacción de Usuarios en Primera Audiencia. La información que a continuación se presenta recoge la percepción y experiencia de los imputados cuya causa terminó en Primera Audiencia.

Las evaluaciones se presentan de acuerdo a una escala de Satisfacción de 1 a 7, donde 1 corresponde a encontrarse “Totalmente Insatisfecho” y 7 a “Totalmente Satisfecho”.

3.2 Satisfacción de usuarios con el servicio que termina en Primera Audiencia

3.2.1 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 32% y 28% respectivamente. Si a esto sumamos los menores de edad, que alcanzan un 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

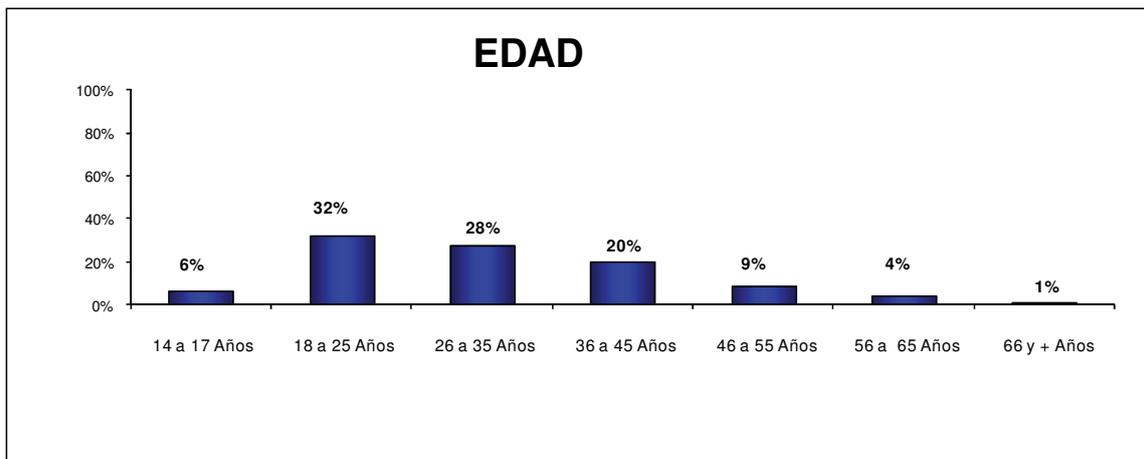


Tabla 4: Distribución de la Muestra según Edad

	(Muestra)	14 a 17 Años	18 a 25 Años	26 a 35 Años	36 a 45 Años	46 a 55 Años	56 a 65 Años	66 y + Años
Total	1.588	6%	32%	28%	20%	9%	4%	1%
Menores	92	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Adultos Hombres	1.283	0%	34%	31%	21%	10%	4%	1%
Adultos Mujeres	213	0%	39%	22%	22%	11%	4%	1%

Al observar el Gráfico N° 2: Distribución de la muestra por sexo, se encuestó un total de 1.588 personas siendo 86% de ellas hombres y el 14% mujeres. Esta medición contempla a todas las regiones del país.

Gráfico 2: Distribución de la muestra según Sexo

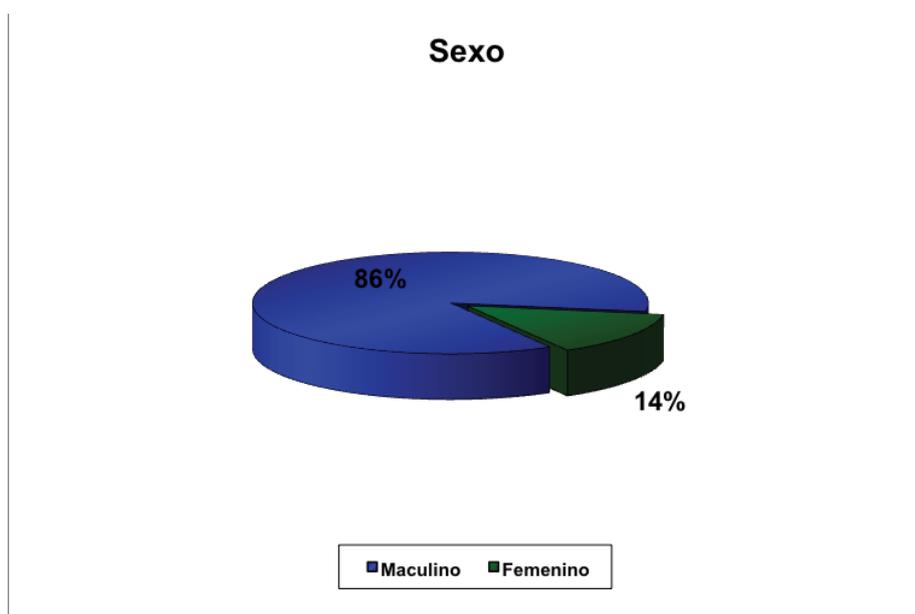


Tabla 5: Distribución de la Muestra según Sexo

	(Muestra)	Hombre	Mujer
Total	1.588	86%	14%
Menores	92	92%	8%
Adultos Hombres	1.283	100%	0%
Adultos Mujeres	213	0%	100%

A partir de la Tabla N° 6 se desprende que un tercio de los entrevistados son Solteros, lo que guarda estrecha relación con la edad de los imputados, al tratarse de un tipo de usuario más bien joven la probabilidad de estar casado disminuye.

Gráfico 3: Distribución de la muestra según Estado Civil

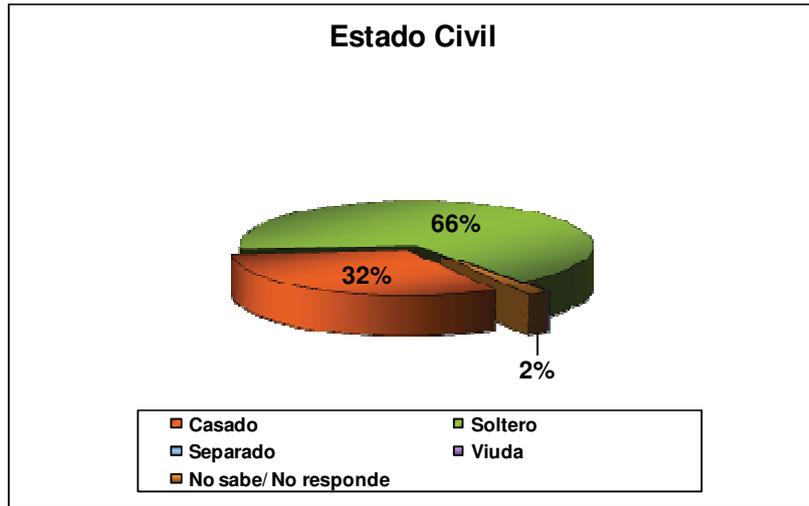


Tabla 6: Distribución de la Muestra según Estado Civil

	(Muestra)	Casado	Soltero	No sabe/ No responde
Total	1.588	32%	66%	2%
Menores	92	0%	96%	4%
Adultos Hombres	1.283	34%	64%	2%
Adultos Mujeres	213	35%	63%	2%

Observando el gráfico N° 4 la mitad de los imputados son Jefes de Hogar (50% de la muestra) Por su lado, un 35% de los imputados entrevistados indica que su posición en la familia es de Hijo.

Gráfico 4: Distribución de la muestra según Posición en Hogar

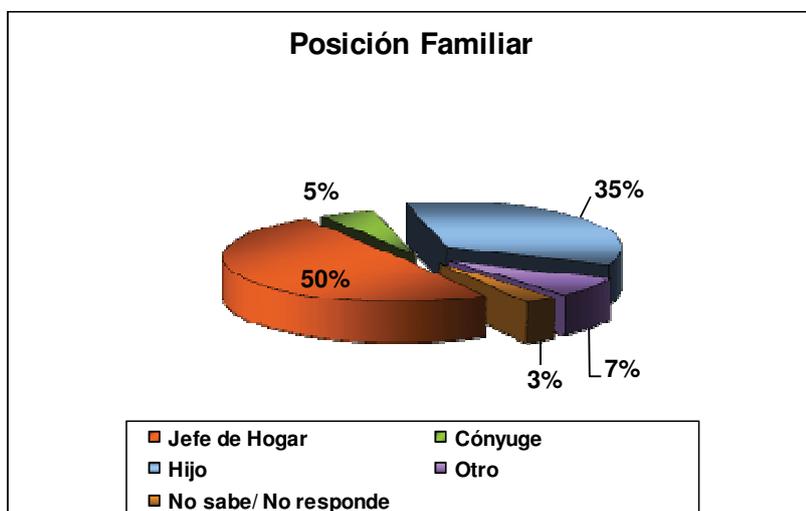


Tabla 7: Distribución de la Muestra según Posición en Hogar

	(Muestra)	Jefe de Hogar	Cónyuge	Hijo	Otro	No sabe/ No responde
Total	1.588	50%	5%	35%	7%	3%
Menores	92	0%	1%	91%	7%	1%
Adultos Hombres	1.283	56%	1%	32%	7%	3%
Adultos Mujeres	213	29%	32%	28%	8%	4%

De acuerdo al gráfico N° 5, se observa que el 61% de los imputados entrevistados residen en alguna región del país.

Gráfico 5: Distribución de la Muestra según Lugar de Residencia

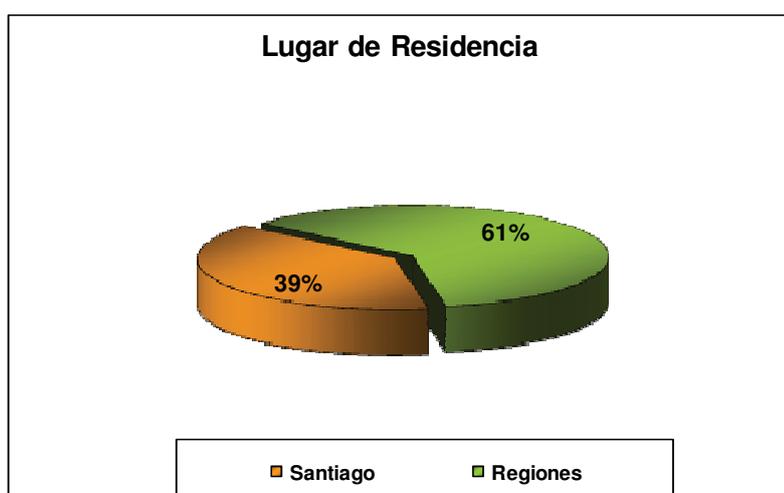


Tabla 8: Distribución de la Muestra según Lugar de Residencia

	(Muestra)	Santiago	Regiones
Total	1.588	39%	61%
Menores	92	34%	66%
Adultos Hombres	1.283	39%	61%
Adultos Mujeres	213	36%	64%

Respecto de la clasificación de la muestra por grupo socioeconómico, la mayoría de los encuestados se clasifican en los estratos D con 39% y el grupo C3 con un 24%.

Gráfico 6: Distribución de la Muestra según Grupo Socioeconómico

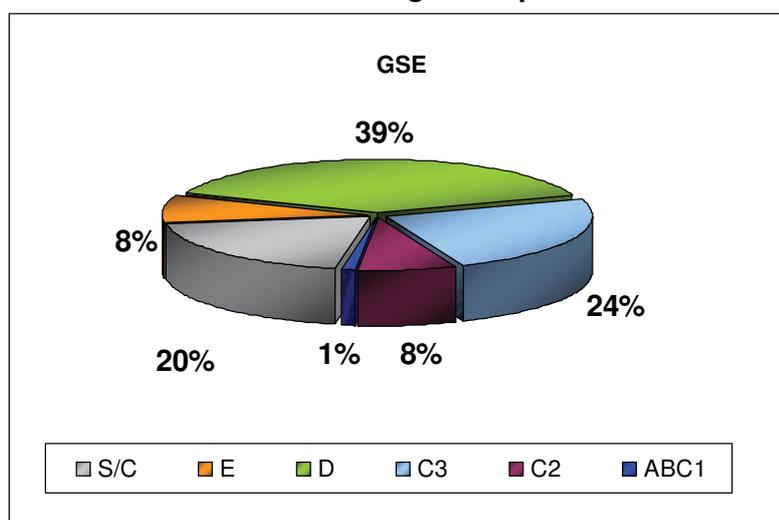


Tabla 9: Distribución de la Muestra según Grupo Socioeconómico

	(Muestra)	ABC1	C2	C3	D	E	S/C
Total	1588	1%	8%	24%	39%	8%	20%
Menores de edad	168	1%	7%	7%	40%	11%	34%
Adultos Hombre	1141	1%	8%	25%	39%	7%	19%
Adultos Mujeres	279	1%	7%	25%	35%	8%	23%

Un 81% de los imputados entrevistados declara tener una actividad remunerada y un 10% declara que está desempleado al momento de la entrevista.

Gráfico 7: Distribución de la Muestra según Situación Laboral

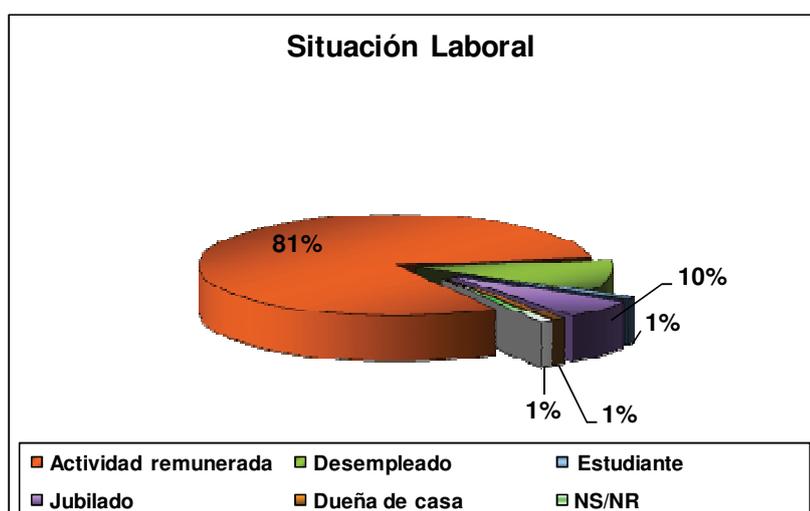


Tabla 10: Distribución de la Muestra según Situación Laboral

	(Muestra)	Actividad remunerada	Desempleado	Estudiante	Jubilado	Dueña de casa	No sabe/ No responde
Total	1.588	81%	10%	1%	6%	1%	1%
Menores	92	67%	7%	4%	14%	6%	3%
Adultos Hombres	1.283	82%	10%	1%	6%	0%	1%
Adultos Mujeres	213	77%	10%	1%	4%	6%	2%

En cuanto a la actividad laboral de aquellos que declaran tener una actividad remunerada, el grueso corresponde a Obreros, Capataces u personal que desempeña un oficio menor, específicamente, un 30% pertenece al grupo de obreros no calificados, oficios menores y servicio domestico y un 46% son obreros calificados, capataces o empresarios.

En segundo orden con un 10% están los que declaran tener trabajos ocasionales y con 9% se encuentran los empleados administrativos medios, los vendedores y Jefes de sección.

Gráfico 8: Distribución de la Muestra según Actividad

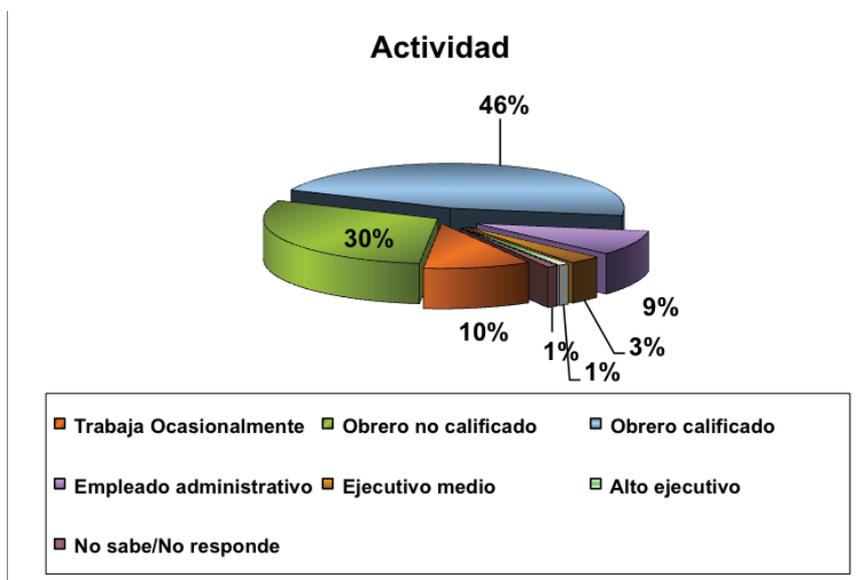


Tabla 11: Distribución de la Muestra según Actividad

	(Muestra)	Trabaja Ocasionalmente	Obrero no calificado	Obrero calificado	Empleado administrativo medio	Ejecutivo medio, profesional	Alto ejecutivo	No sabe/No responde
Total	1.275	10%	30%	46%	9%	3%	1%	1%
Menores	61	13%	39%	35%	2%	11%	0%	0%
Adultos Hombres	1.050	10%	29%	48%	9%	2%	1%	1%
Adultos Mujeres	164	13%	30%	40%	13%	4%	0%	0%

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

Entre los aspectos del servicio entregado por la Defensoría, el que obtiene la mejor evaluación es el resultado de la causa. Este aspecto obtiene una evaluación que incluso está por sobre la satisfacción global con el servicio que alcanza los 75 puntos de neta, tal como se observa en el gráfico 8. Por su lado, no se observa diferencias significativas en la evaluación entre abogados Locales y Licitados.

Gráfico 9: Evaluación Global del Servicio de la DPP en Primera Audiencia

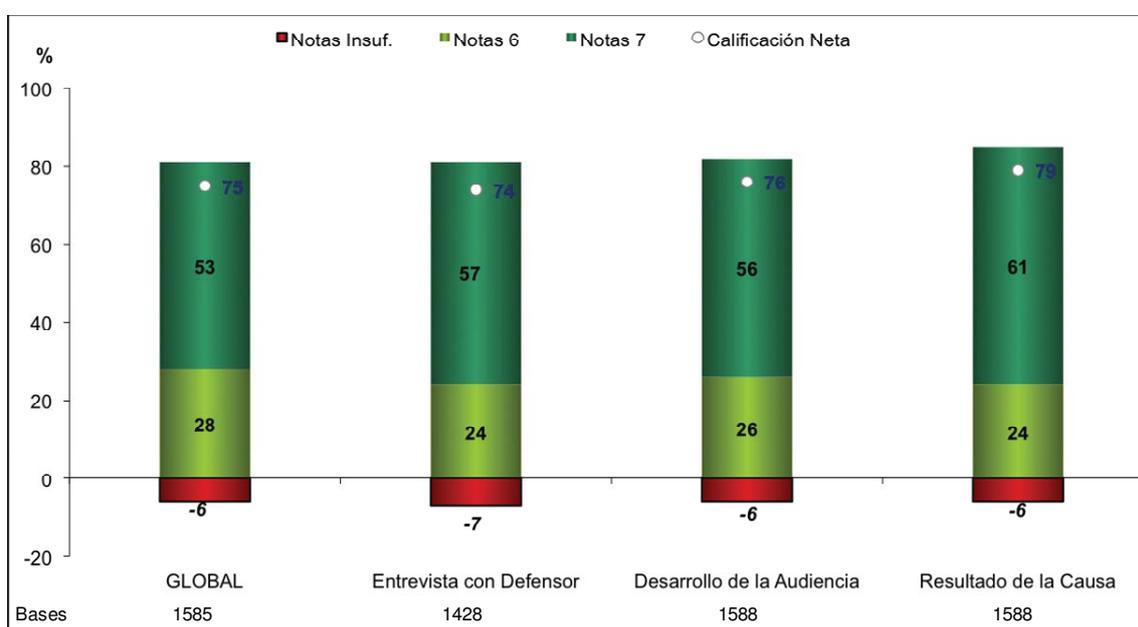


Tabla 12: Evaluaciones Primera Audiencia

	Satisfacción Neta			
	GLOBAL	Entrevista con Defensor	Desarrollo de la Audiencia	Resultado de la Causa
(Muestra)	1.585	1.428	1.588	1.588
Total	75	74	76	79
Locales	79	79	80	82
Licitados	75	76	77	78
S/C	67	63	67	77
Menores	78	60	77	78
Adultos Hombres	75	75	76	79
Adultos Mujeres	72	78	75	80

Tabla 13: Motivos quienes evaluaron con Notas 6 y 7

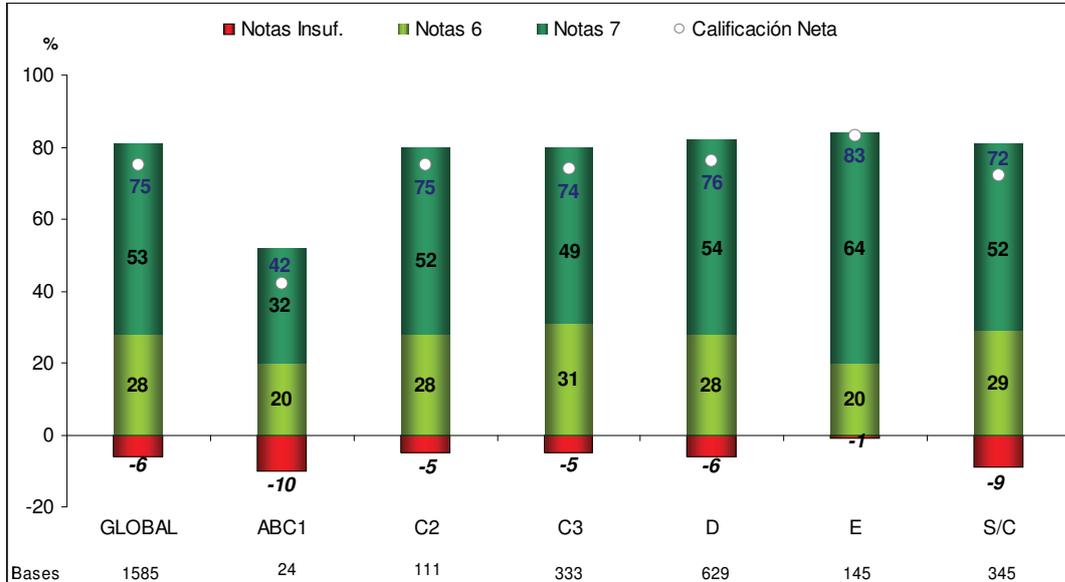
Motivos	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
	1.161	63	934	163
Da información clara	33%	36%	32%	36%
Lo defendió/ buena defensa	15%	15%	15%	15%
Amabilidad en la atención/ cordial/ bien acogido/ lo escuch	11%	10%	10%	13%
Da información completa	8%	5%	8%	10%
Es eficiente	6%	3%	7%	4%
Faltó tiempo/ fue poco tiempo/ poco tiempo para conversar	3%	1%	3%	6%
Da información concisa/ precisa	3%	2%	3%	1%
Le indica al imputado que hacer/ que decir	3%	1%	3%	1%
Ayuda/ apoya al cliente	2%	4%	2%	3%
Preocupación por el cliente	2%	2%	2%	2%
Conversa con el imputado / le solicita información	2%	4%	2%	1%
Obtuvo la libertad	2%	6%	2%	2%
No ha tenido problemas	2%	0%	2%	1%
Es competente / capacitado	2%	1%	2%	1%
Da seguridad/ tranquilidad/ confianza	2%	4%	2%	2%
Rapidez del trámite	1%	0%	1%	2%
Rapidez en la entrevista	1%	1%	1%	3%
Información no es completa	1%	1%	2%	0%
Tenia conocimientos acerca del caso	1%	2%	1%	0%
Da solución a los problemas	1%	1%	1%	0%
Asesora al cliente	1%	0%	1%	1%
Empatía con el imputado	1%	3%	1%	0%
No sabe/ No responde	1%	0%	1%	0%

Tabla 14: Motivos quienes evaluaron con Notas 4 y menos

Motivos	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
	102	10	79	13
Faltó tiempo/ fue poco tiempo/ poco tiempo para conversar	18%	7%	21%	6%
Entrevista con abogado no se realiza antes de entrar a la audiencia	13%	4%	13%	22%
El tomó el control de la conversación/ no pude explicar bien	12%	60%	7%	10%
Información no es completa	9%	10%	7%	24%
No se preocupa del cliente/ no lo toma en cuenta	7%	2%	7%	17%
Información no es clara	7%	0%	8%	4%
Cosas que no fueron consultadas/ preguntadas	5%	2%	6%	6%
Abogado no apoya al imputado	4%	0%	6%	0%
Poca privacidad en la atención	4%	0%	5%	7%
No mantienen informado sobre el caso	4%	0%	5%	0%
Da información clara	3%	0%	4%	0%
No lo defendió	3%	2%	4%	0%
Poco contacto con el abogado	2%	3%	2%	0%
Redacción de abogado no corresponde a lo conversado con él	2%	0%	2%	0%
Información errónea	2%	0%	2%	0%
No tenía información del caso	1%	0%	1%	0%
Le cambiaron abogado	1%	0%	1%	0%
No le sirvió la defensa	1%	10%	0%	0%
Lo defendió/ buena defensa	1%	0%	1%	0%
Llega justo al comenzar la audiencia	1%	0%	1%	0%
Lentitud en la atención	1%	0%	0%	5%

En el siguiente gráfico se aprecia que el GSE ABC1 presenta la evaluación más baja respecto al servicio ofrecido por la DPP en Primera Audiencia (Neta 42). Por su lado, el GSE E presenta el mayor nivel de satisfacción con este servicio (Neta 83).

Gráfico 10: Calificaciones Globales de Primera Audiencia por GSE



Las regiones con el nivel de satisfacción más bajas corresponden a la I y IX (netas de 45 y 54 respectivamente). A su vez, las regiones que presentan el mayor nivel de satisfacción corresponden a las regiones II, III, VIII, XIV y XI, todas con netas mayores a 80

Gráfico 11: Calificaciones Globales de Primera Audiencia por Región

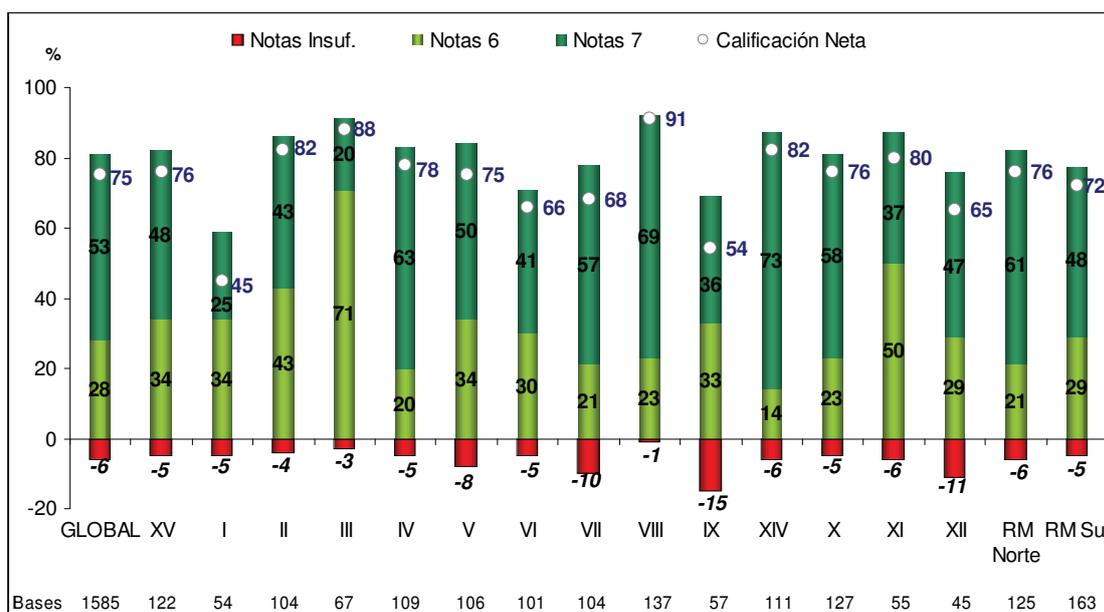


Tabla 15: Calificaciones Globales de Primera Audiencia por Región y tipo de audiencia

	Muestra	Región															
		XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII	RM Norte	RM Sur
Total	1.585	76	45	82	88	78	75	66	68	91	54	82	76	80	65	76	72
Audiencia Programada	446	50	44	42	85	85	70	68	74	94	-6	85	76	85	68	46	79
Control de Detención	1.142	78	74	86	92	80	78	64	62	90	76	80	75	83	-	77	76

Para contextualizar las calificaciones globales según región, se presenta en la siguiente tabla la distribución por región de las encuestas, según tipo de audiencia. La mayoría de las encuestas fueron realizadas en audiencias de control de detención, con excepción de 2 regiones, que son la I y XII.

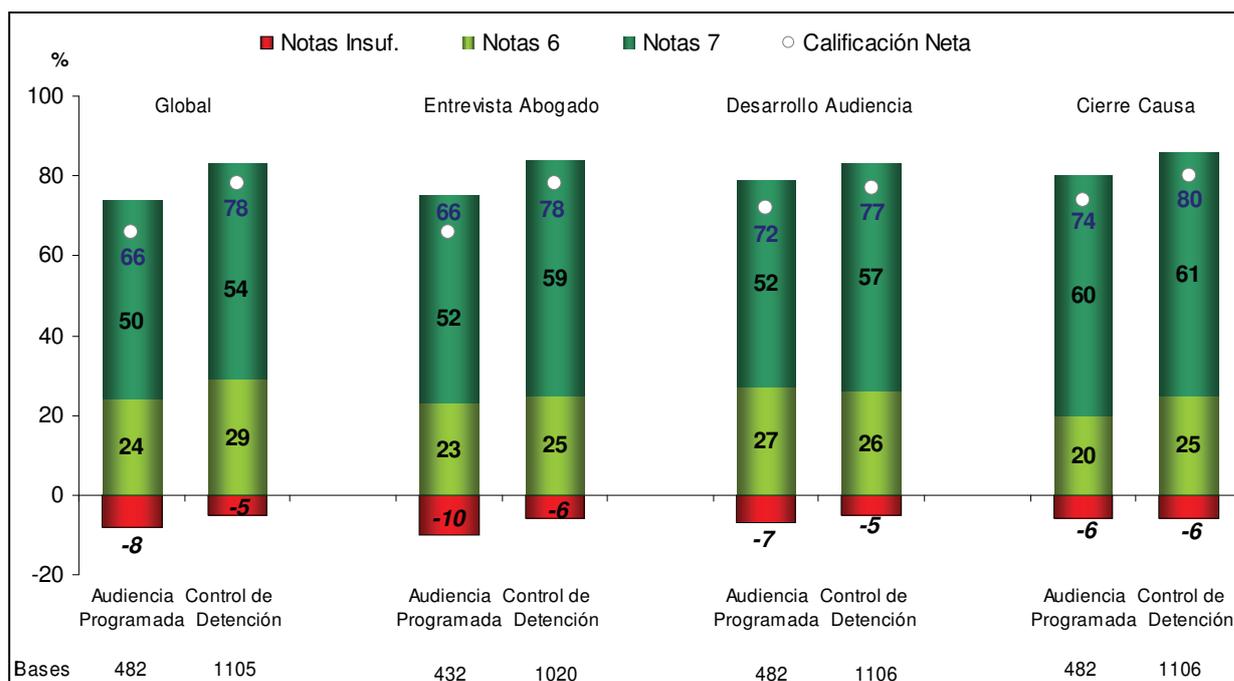
Tabla 16: Calificaciones Globales de Primera Audiencia por Región y tipo de audiencia

	Total	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII	RM Norte	RM Sur
Audiencia Programada	30%	5%	93%	13%	49%	43%	28%	51%	35%	16%	18%	39%	23%	40%	100%	21%	11%
Control de detención	70%	95%	7%	88%	51%	57%	72%	49%	65%	84%	82%	61%	77%	60%	0%	79%	89%

De acuerdo al gráfico siguiente, los imputados que tuvieron Control de Detención presentan una satisfacción mayor a las personas que tuvieron una Audiencia Programada.

Esto sucede tanto en la evaluación global como en el resto de las instancias evaluadas.

Gráfico 12: Calificaciones Globales de Primera Audiencia por tipo de Audiencia



3.2.3 Entrevista con el Abogado Defensor

Las regiones con el nivel de satisfacción más bajas respecto a la entrevista con el Abogado Defensor corresponden a la I y IX (netas de 33 y 50 respectivamente). A su vez, las regiones que presentan el mayor nivel de satisfacción corresponden a las regiones III, VIII, y XII, todas con netas mayores a 80.

Gráfico 13: Calificaciones Entrevista con Abogado Defensor por Región

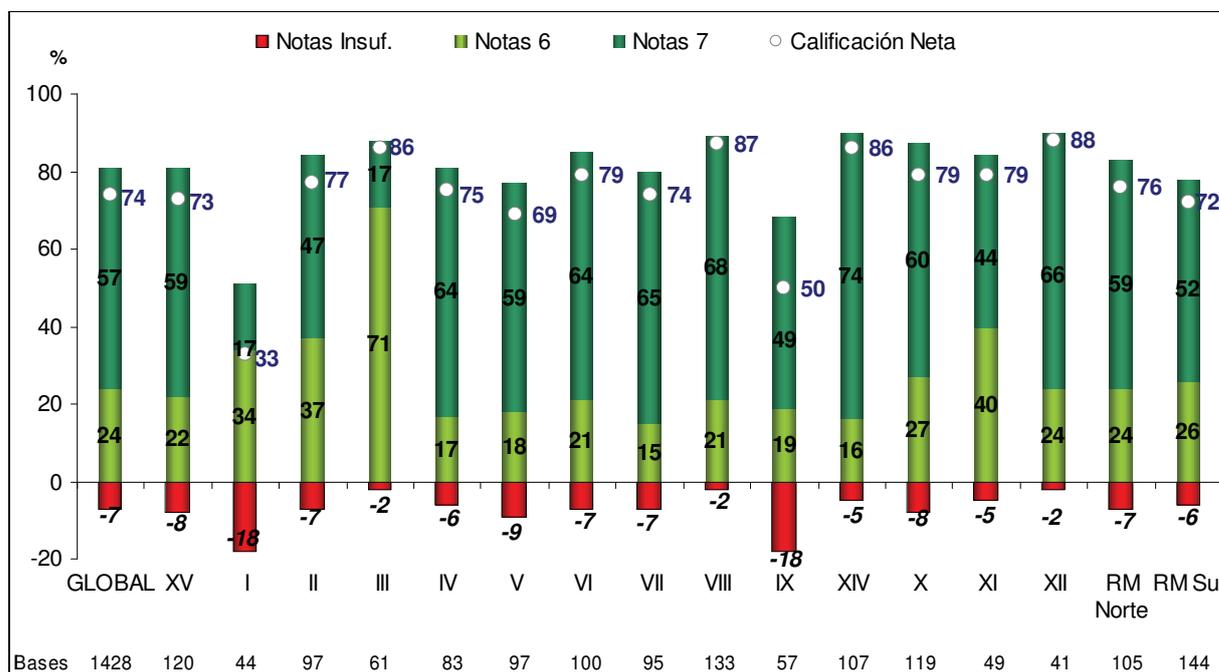


Tabla 17: Entrevista con el Abogado Defensor

	Muestra	Región															
		XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII	RM Norte	RM Sur
Total	1.428	73	33	77	86	75	69	79	74	87	50	86	79	79	88	76	72
Audiencia Programada	400	50	32	60	76	84	61	79	78	85	0	92	79	68	89	76	81
Control de Detención	1.028	75	51	78	96	71	71	77	71	90	64	82	80	92	0	84	76

Se aprecia en el gráfico siguiente que un grupo importante tiene contactos muy básicos con los abogados, un 55% lo hace en el tribunal de garantía y un 33% 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 14: Lugar de toma de Contacto con Abogado

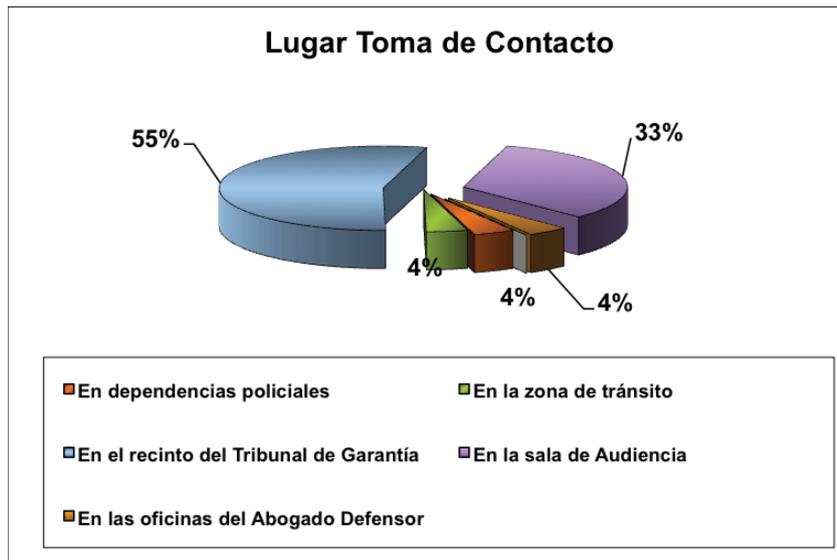


Tabla 18: Evaluaciones Primera Audiencia

	(Muestra)	En dependencias policiales	En la zona de tránsito	En el recinto del Tribunal de Garantía	En la sala de audiencia	En las oficinas del Abogado Defensor
Total	1.588	4%	4%	55%	33%	4%
Menores	92	6%	3%	45%	44%	2%
Adultos Hombres	1.283	4%	4%	55%	32%	4%
Adultos Mujeres	213	5%	5%	52%	33%	4%

Un 53% de los imputados señala que la entrevista con el abogado defensor se produjo antes de la primera audiencia. Por su lado un 37% de los entrevistados indican que la entrevista se produjo en la misma audiencia.

Gráfico 15: Momento de la Entrevista

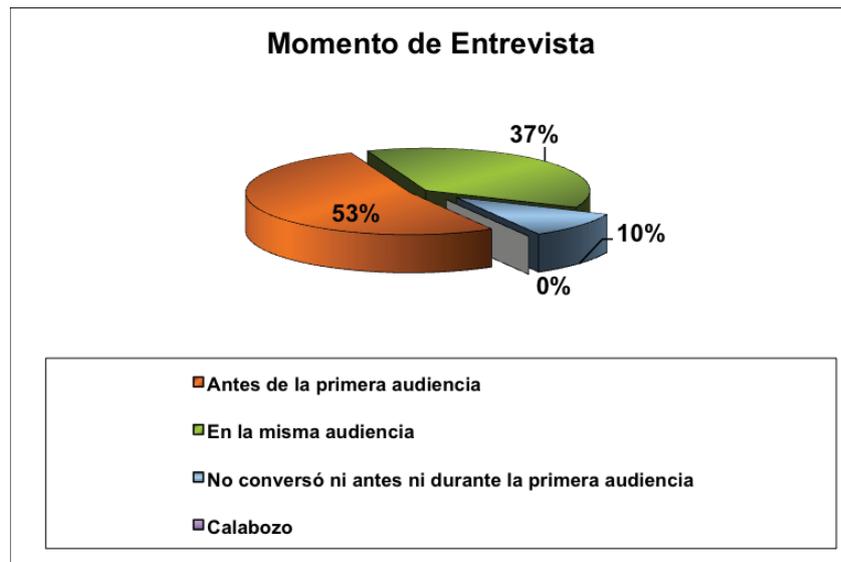


Tabla 19: Momento de la Entrevista

	(Muestra)	Antes de la primera audiencia	En la misma audiencia	No conversó ni antes ni durante la primera audiencia	Calabozo
Total	1.588	52%	37%	10%	0%
Menores	92	48%	48%	3%	1%
Adultos Hombres	1.283	52%	37%	11%	0%
Adultos Mujeres	213	55%	34%	10%	1%

En cuanto a los atributos que componen la entrevista con el abogado, las condiciones de privacidad es el aspecto más débil, con 16% de insatisfacción. Las condiciones físicas a pesar de estar mejor evaluadas tampoco destacan por una excelente satisfacción. En cuanto al tiempo de espera del abogado, tampoco presenta un buen indicador.

Gráfico 16: Preparación de la Audiencia

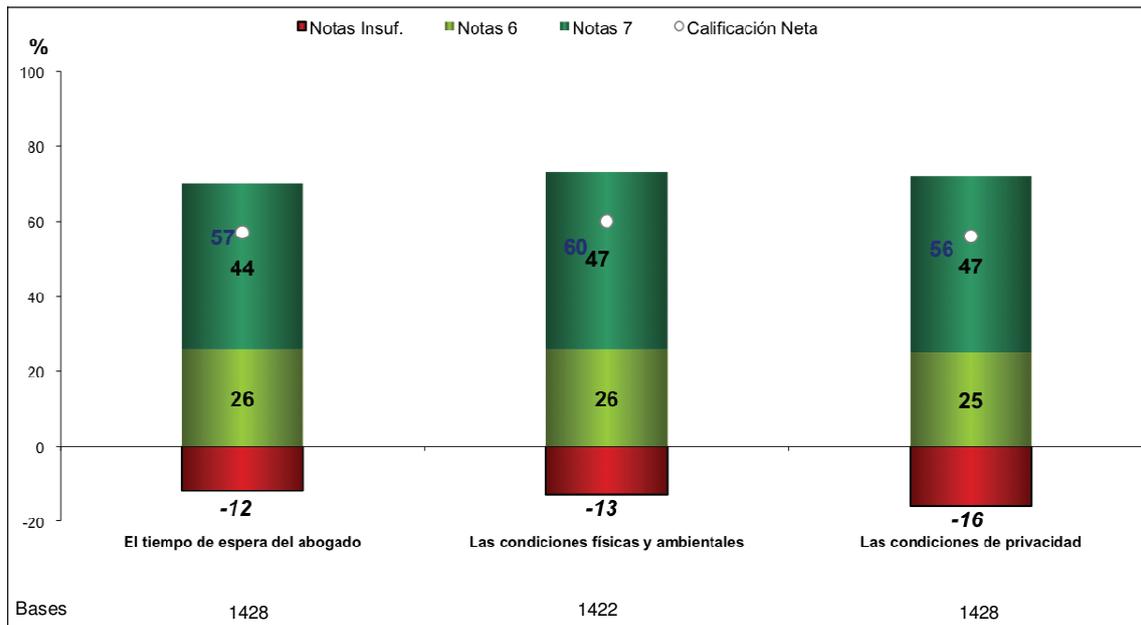


Tabla 20: Preparación de la Audiencia

	Satisfacción Neta		
	Tiempo de espera	Condiciones de Infraestructura	Condiciones de Privacidad
(Muestra)	1.428	1.422	1.428
Total	57	60	56
Menores	49	41	47
Adultos Hombres	57	61	56
Adultos Mujeres	60	62	61

Respecto de la información entregada por el defensor es posible distinguir un alto cumplimiento en todos los aspectos evaluados, a excepción de la información donde se le indica al imputado que podía solicitar cambio de Abogado Defensor.

Gráfico 17: Información entregada en Entrevista

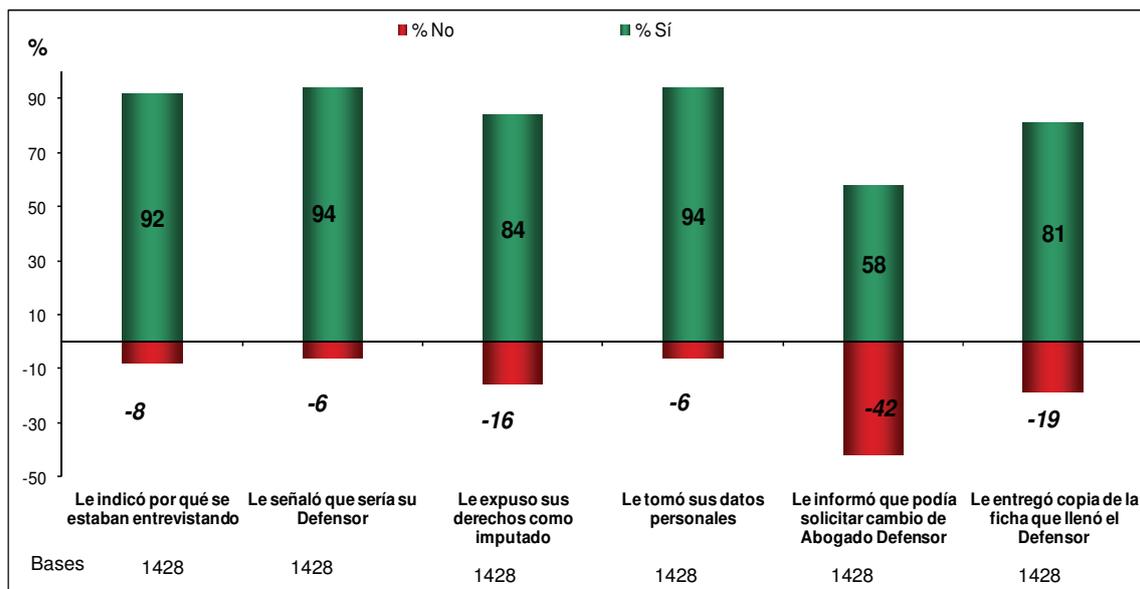


Tabla 21: Información entregada en Entrevista

	Porcentaje de Acuerdo					
	Le indicó por qué se estaban entrevistando	Le señaló que sería su defensor	Le expuso sus derechos como imputado	Le tomó sus datos personales	Le informó que podía solicitar cambio de Abogado Defensor	Le entregó copia de la ficha que llenó el Defensor
(Muestra)	1.428	1.428	1.428	1.428	1.428	1.428
Total	92	94	84	94	58	81
Menores	81	89	81	97	50	78
Adultos Hombres	92	94	84	94	58	82
Adultos Mujeres	97	95	85	94	60	80

En cuanto a la preparación de la defensa, el grado de cumplimiento es bastante alto donde las 2 variables más débiles corresponden a la consulta por parte del defensor acerca de lo que prefería el imputado como resolución del caso y que el abogado permitiera al imputado decir todo lo que le parecía respecto al caso.

Gráfico 18: Preparación de la Defensa

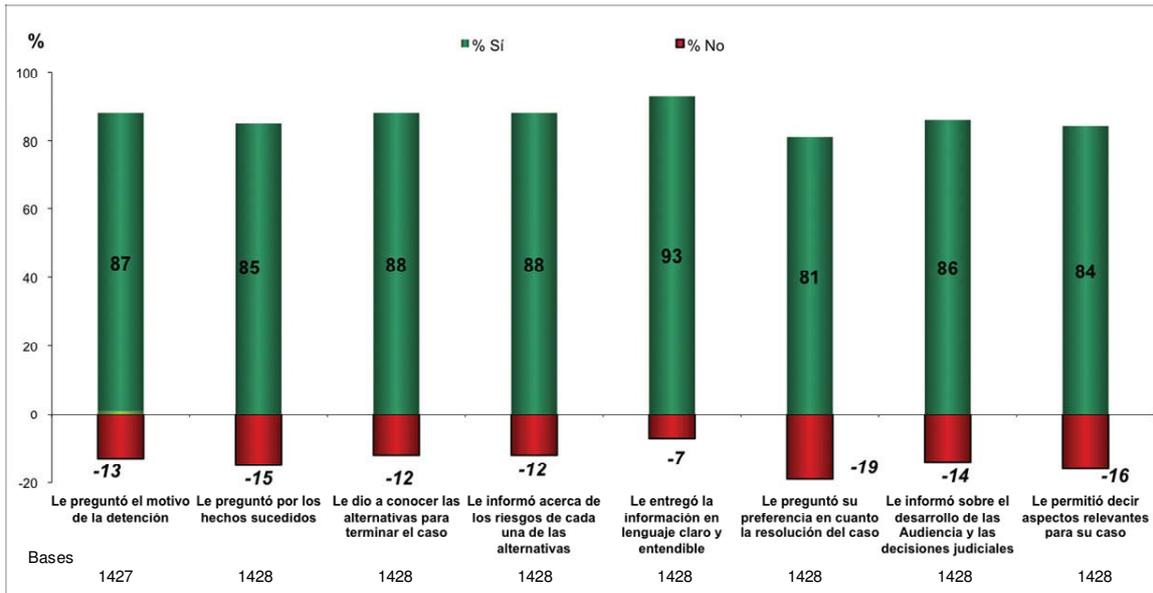


Tabla 22: Preparación de la Defensa

	Porcentaje de Acuerdo							
	Le preguntó el motivo de detención	Le preguntó por los hechos sucedidos	Le dio a conocer las alternativas para terminar el caso	Le informó acerca de los riesgos de cada una de las alternativas	Le entregó la información en lenguaje claro y entendible	Le preguntó su preferencia en cuanto la resolución del caso	Le informó sobre el desarrollo de la Audiencia y las decisiones judiciales	Le permitió decir aspectos relevantes para su caso
(Muestra)	1.427	1.428	1.428	1.428	1.428	1.428	1.428	1.428
Total	87	85	88	88	93	81	86	84
Menores	78	74	86	90	82	76	84	81
Adultos Hombres	87	86	88	88	93	81	87	84
Adultos Mujeres	90	86	91	89	93	85	86	85

La satisfacción con el tiempo que duró la entrevista con el abogado defensor es más bien baja (neta global de 61%)

Gráfico 19: Tiempo de Atención con el Abogado

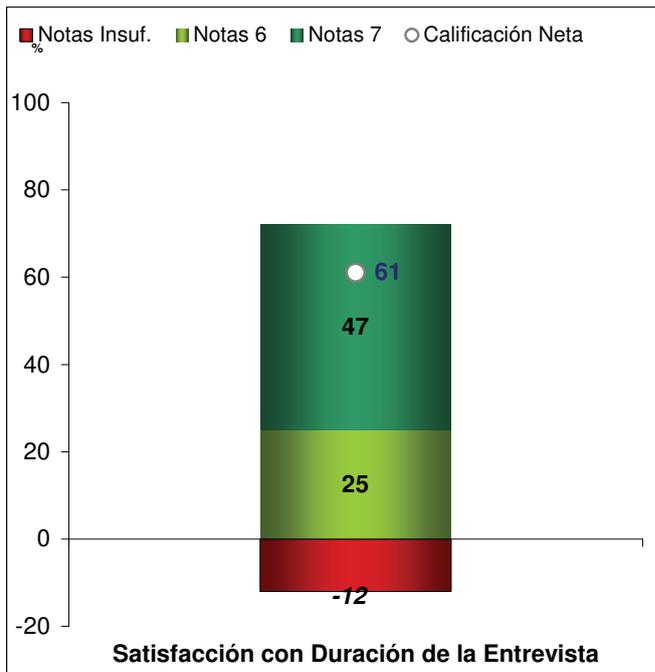


Tabla 23: Duración entrevista

(Muestra)	Duración Entrevista con Abogado Defensor (Promedio en minutos)
Total	8
Menores	7
Adultos Hombres	8
Adultos Mujeres	9

Tabla 24: Tiempo de Atención con el Abogado

	(Muestra)	Satisfacción con Duración de la Entrevista
Total	1.446	61
Menores	158	52
Adultos Hombres	1.035	60
Adultos Mujeres	253	65

3.2.4 Desarrollo de la Audiencia

La satisfacción con el desempeño del Abogado defensor en el desarrollo de la Audiencia es positiva (neta de 76), aunque no llega niveles de excelencia. De todas maneras, se observa en la tabla que la satisfacción con los Defensores locales llega niveles de excelencia (neta de 80)

Gráfico 20: Satisfacción Global Desarrollo de la Audiencia

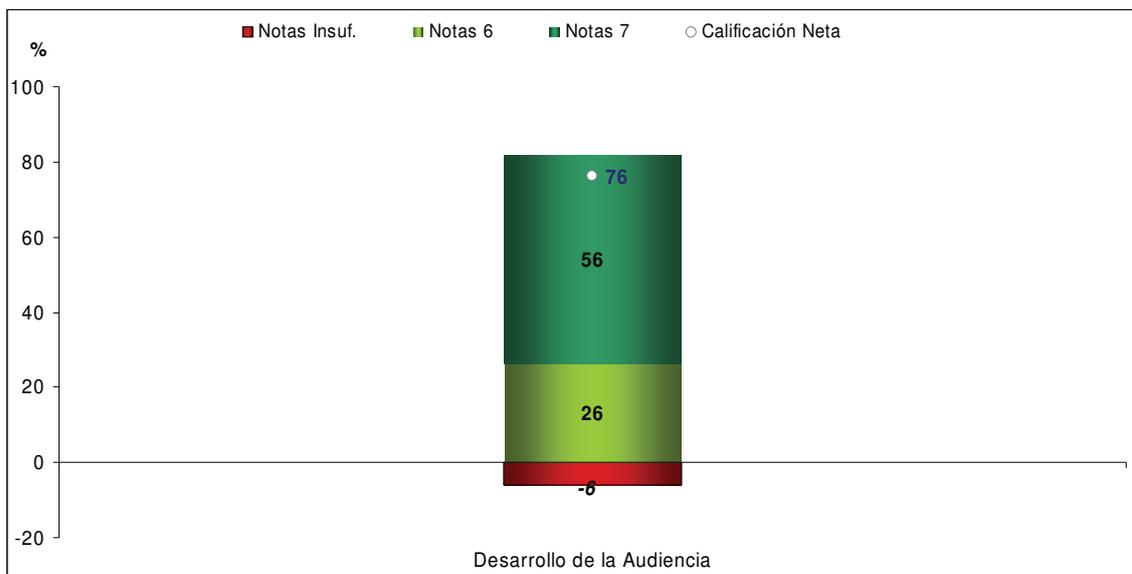


Tabla 25: Satisfacción Global Desarrollo de la Audiencia

	Desarrollo de la Audiencia
(Muestra)	1.588
Total	76
Locales	80
Licitados	77
S/C	67
Menores	77
Adultos Hombres	76
Adultos Mujeres	75

Los principales motivos para calificar con una nota 6 o 7 se sitúan en la eficiencia del abogado (13%), lo rápido del proceso (9%) y la percepción que el abogado defendió los derechos del imputado (8%).

Por su lado, las razones para evaluar con una nota 4 o menos, se sostienen por la no conformidad con el resultado de la audiencia (16%), por no haber dejado hablar al imputado (11%) y la poca preocupación por el imputado (10%).

Tabla 26: Notas 6 + 7

Muestra	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
	1.296	78	1.044	174
Confome/satisfecho con el defensor	22%	27%	22%	20%
Abogado eficiente	13%	11%	14%	10%
Rapidez en proceso	9%	4%	9%	13%
Defendió derechos del imputado	8%	16%	8%	7%
Consiguió libertad del imputado	7%	10%	8%	5%
Entrega información clara al imputado	6%	2%	6%	7%
Consiguió un resultado favorable	6%	16%	5%	5%
Entrega información clara en audiencia	5%	0%	5%	5%
Abogado capacitado	4%	4%	4%	3%
Ayuda/ apoya al imputado	3%	2%	3%	4%
No sabe/ No responde	3%	2%	3%	5%
Amable en la atención	2%	1%	3%	1%
Cumple con lo acordado	2%	1%	2%	4%
No quedó conforme con el resultado obtenido	2%	0%	2%	2%
No tuvo problemas	2%	0%	2%	1%
Conoce situación del imputado	1%	1%	1%	3%
Abogado no conoce todo el caso del imputado	1%	0%	1%	3%
Mantiene informado al imputado	1%	1%	1%	2%
Otros	1%	3%	1%	0%
No entregan información clara	1%	0%	1%	0%
Entrega información completa en audiencia	1%	3%	0%	0%

Tabla 27: Notas 4 y menos

Muestra	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
	94	7	74	14
No quedó conforme con el resultado obtenido	16%	20%	16%	16%
No dejó hablar al imputado	11%	24%	9%	19%
Poca preocupación por el imputado	10%	6%	10%	9%
Abogado no conoce todo el caso del imputado	9%	3%	11%	3%
No investigan el caso	9%	0%	11%	0%
No hubo contacto previo con el imputado	6%	0%	5%	14%
No entregan información clara	6%	3%	4%	18%
No mantiene informado al imputado	5%	0%	6%	0%
Poco capacitado	4%	0%	4%	8%
Amable en la atención	4%	0%	5%	0%
Poca comunicación con el abogado	4%	5%	4%	3%
No defendió al imputado	3%	4%	3%	3%
Otros	2%	31%	0%	0%
Rapidez del abogado en exponer caso	2%	0%	2%	0%
Rapidez en proceso	2%	0%	2%	0%
No cumple acuerdos	2%	0%	2%	0%
Lentitud en el proceso	2%	0%	1%	5%
No entrega toda la información en la audiencia	1%	0%	2%	0%
Confome/ satisfecho con el defensor	1%	0%	2%	0%
Poca participación en audiencia	1%	0%	1%	3%
Se preocupa por el imputado	1%	0%	1%	0%

Las regiones con el nivel de satisfacción más baja respecto al desarrollo de la Audiencia corresponden a la I y IX (netas de 22 y 54 respectivamente). A su vez, las regiones que presentan el mayor nivel de satisfacción corresponden a las regiones II, III, IV, VIII, XIV, X y XI, todas con netas mayores a 80.

Gráfico 21: Satisfacción Global Desarrollo de la Audiencia por Región

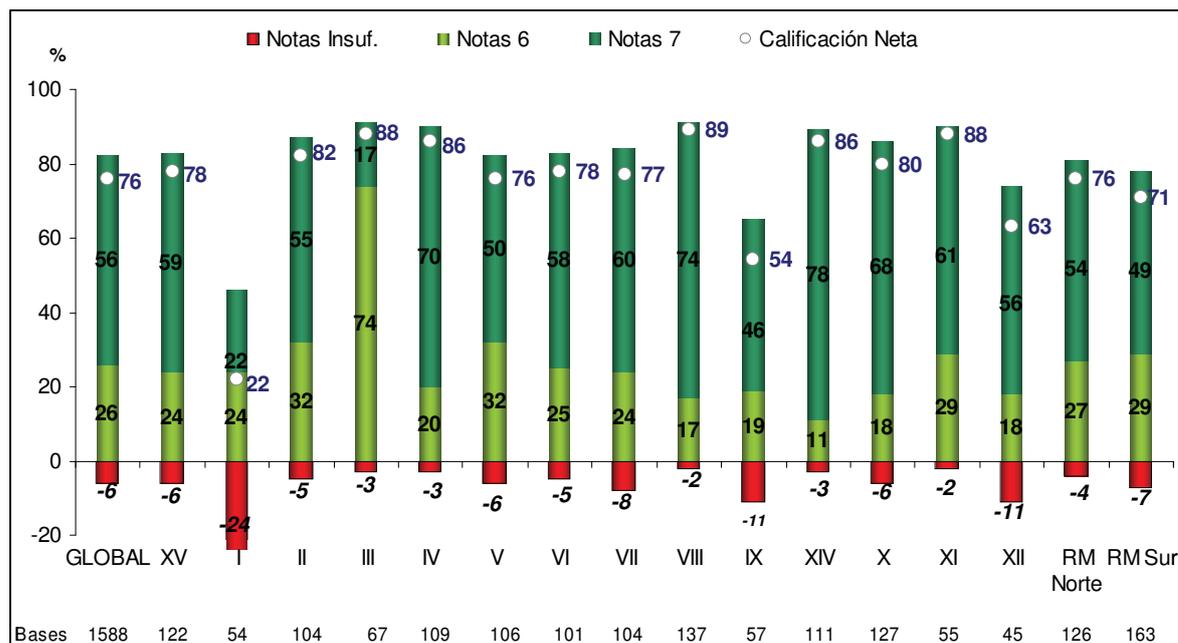


Tabla 28: Satisfacción Global Desarrollo de la Audiencia por Región

	Muestra	Región															
		XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII	RM Norte	RM Sur
Total	1.588	78	22	82	88	86	76	78	77	89	54	86	80	88	63	76	71
Audiencia Programada	446	50	23	71	85	92	73	81	87	81	16	89	94	81	66	72	83
Control de Detención	1.142	80	50	82	92	79	77	74	71	91	64	85	77	95	-	76	75

De acuerdo al siguiente gráfico, los entrevistados en general consideran que el abogado contó con antecedentes suficientes para el caso (82%).

Gráfico 22: Antecedentes para el caso

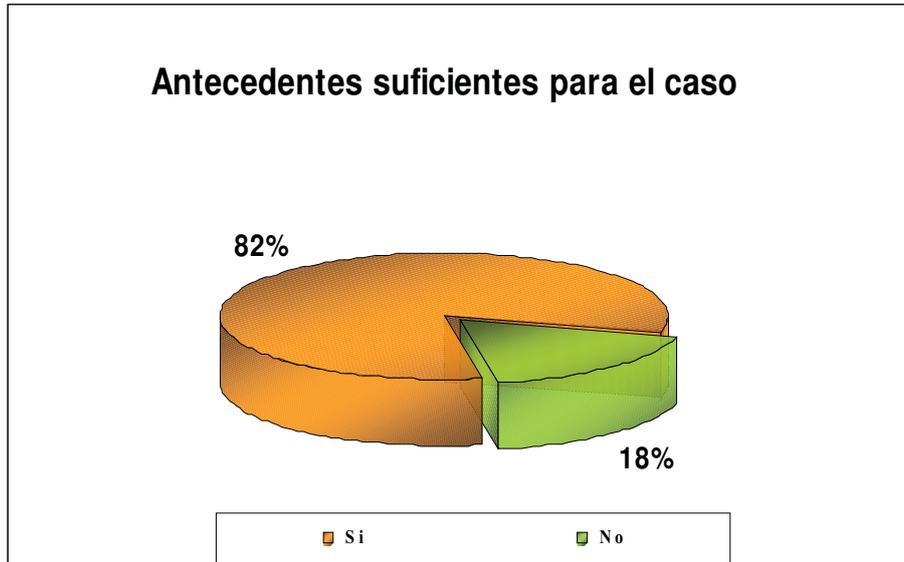


Tabla 29: Antecedentes para el caso

	(Muestra)	Si	No
Total	1.588	82%	18%
Menores	92	90%	10%
Adultos Hombres	1.283	82%	18%
Adultos Mujeres	213	82%	18%

Existe un importante nivel de acuerdo respecto al buen accionar del abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia. Sólo se distingue una importante proporción de inconformidad respecto a la posibilidad de expresarse en la audiencia. Un 37% de los imputados declaró no haber podido manifestar información importante durante el proceso. Pese a ello, el 84% de los imputados está conforme con los acuerdos entre el abogado y el fiscal. Un 39% de ellos estima que el abogado omitió información relevante durante la audiencia, siendo éste un aspecto a mejorar.

Gráfico 23: Actuar del Abogado en el desarrollo de Audiencia

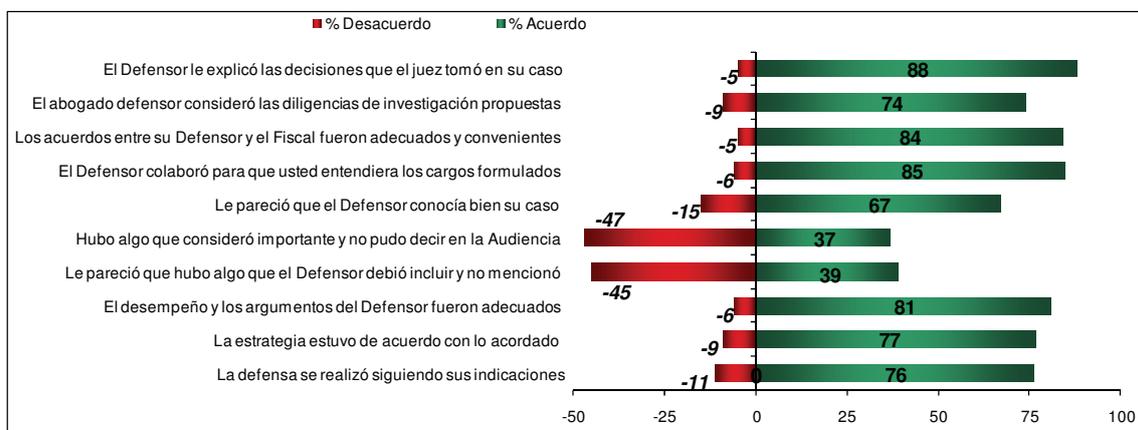


Tabla 30: Actuar del Abogado en el desarrollo de Audiencia

	Porcentaje de Acuerdo									
	La defensa se realizó siguiendo sus indicaciones	La estrategia estuvo de acuerdo con lo acordado	El desempeño y los argumentos del Defensor fueron adecuados	Le pareció que hubo algo que el Defensor debió incluir y no mencionó	Hubo algo que consideró importante y no pudo decir en la Audiencia	Le pareció que el Defensor conocía bien su caso	El Defensor colaboró para que usted entendiera los cargos formulados	Los acuerdos entre su Defensor y el Fiscal fueron adecuados y convenientes	El abogado defensor consideró las diligencias de investigación propuestas	El Defensor le explicó las decisiones que el juez tomó en su caso
(Muestra)	1.577	1.574	1.576	1.585	1.581	1.577	1.584	1.582	1.549	1.584
Total	76%	77%	81%	39%	37%	67%	85%	84%	74%	88%
Menores	72%	72%	73%	25%	24%	68%	91%	90%	65%	84%
Adultos Hombres	76%	77%	81%	39%	38%	67%	84%	83%	76%	88%
Adultos Mujeres	79%	81%	83%	45%	39%	69%	86%	85%	70%	86%

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

Gráfico 24: Experiencia con Abogado Defensor

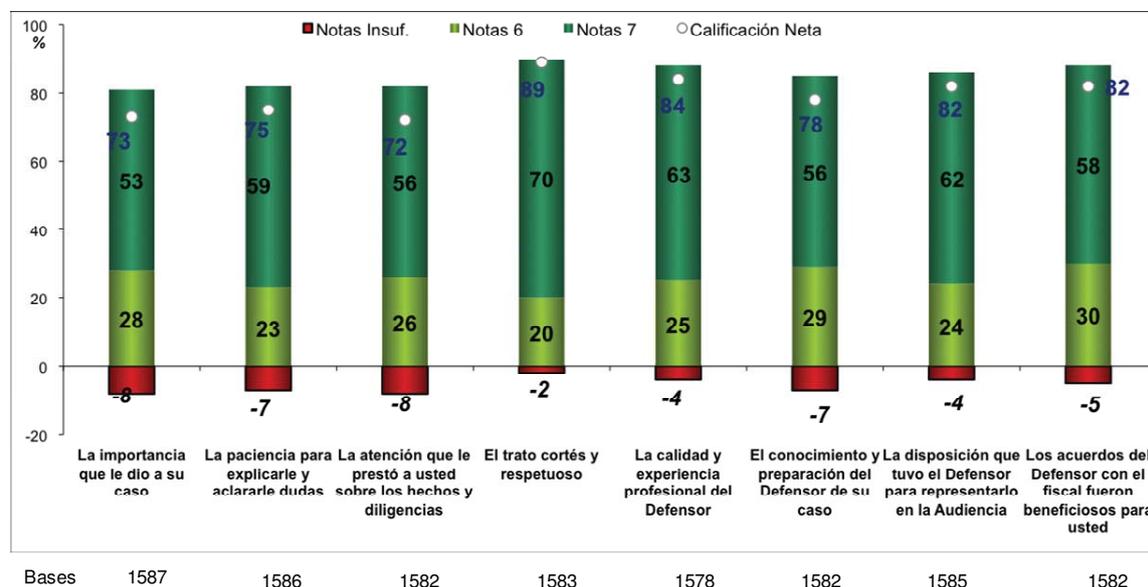


Tabla 31: Experiencia con Abogado Defensor

	Satisfacción Neta							
	La importancia que le dio a su caso	La paciencia para explicarle y aclararle dudas	La atención que le prestó a usted sobre los hechos y diligencias	El trato cortés y respetuoso	La calidad y experiencia profesional del Defensor	El conocimiento y preparación del Defensor de su caso	La disposición que tuvo el Defensor para representarlo en la Audiencia	Los acuerdos del Defensor con el fiscal fueron beneficiosos para usted
(Muestra)	1.587	1.586	1.582	1.583	1.578	1.582	1.585	1.582
Total	73	75	72	89	84	78	82	82
Menores	66	69	64	89	88	86	81	84
Adultos Hombres	74	75	74	89	83	78	82	83
Adultos Mujeres	72	76	72	90	84	76	84	80

Aspectos de Mejora

Para las personas que evaluaron con notas 6 o 7 el servicio es impecable, no indicando nada para mejorarlo. Por su lado, quienes evaluaron con notas 4 o menos, la principal demanda se sitúa en una mayor preocupación por el caso (20%) y mayor disponibilidad para escuchar al imputado (11%).

Tabla 32: Personas con satisfacción 6+7

Muestra	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
		1.387	81	1.120
Ninguno	63%	58%	63%	60%
No sabe/ No responde	7%	8%	6%	11%
Disponer de más tiempo para expresarme/ preguntar	6%	7%	7%	6%
Mantener contacto con el imputado/ conversar	5%	8%	5%	2%
Mayor preocupación por el caso	3%	2%	3%	4%
Conocer bien mi caso/ investigar	3%	0%	3%	2%
Mayor tiempo para exponer el caso	2%	0%	2%	1%
Entregar información mas clara/ Completa	2%	1%	2%	3%
Disponibilidad para escucharlo	2%	1%	1%	2%
Defender al imputado utilizando más argumentos	1%	0%	2%	2%
Otros	1%	0%	1%	2%
Amabilidad en el trato	1%	8%	1%	0%
Rapidez en la atención	1%	1%	1%	2%
Entregar mas información	1%	0%	1%	0%
Derecho a hablar en la audiencia	1%	2%	1%	1%

Tabla 33: Personas con satisfacción 4 y menos

Muestra	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
		85	4	65
Mayor preocupación por el caso	20%	5%	23%	10%
Disponibilidad para escucharlo	11%	0%	9%	20%
Disponer de más tiempo para expresarme/ preguntar	8%	7%	7%	13%
Mantener contacto con el imputado/ conversar	8%	21%	4%	24%
Conocer bien mi caso/ investigar	8%	5%	9%	2%
Ninguno	7%	47%	6%	0%
Otros	7%	7%	7%	6%
Entregar información mas clara/ Completa	6%	0%	5%	11%
Amabilidad en el trato	5%	0%	6%	0%
Derecho a hablar en la audiencia	5%	0%	4%	8%
Todo	4%	0%	5%	0%
Atención mas personalizada	3%	0%	4%	0%
Explicar con claridad la resolución de la jueza	3%	0%	4%	0%
Apoyar a los imputados	3%	0%	3%	0%
Mayor empatía con el imputado	2%	0%	2%	0%
Defender al imputado utilizando más argumentos	2%	7%	2%	1%
No sabe/No responde	1%	0%	1%	2%
Mayor tiempo para exponer el caso	1%	0%	2%	0%
Solicitar más documentación para la defensa	1%	0%	1%	0%
Entregar más información	1%	0%	0%	4%

3.2.5 Cierre / Término de la Audiencia

Existe un buen nivel de satisfacción entre los imputados entrevistados, por el resultado de su Causa (neta de 79%). Este indicador es homogéneo tanto para menores, adultos hombres y mujeres, y Abogados Locales y Licitados, destacándose eso sí, los defensores Locales quienes alcanzan una neta de 82.

Gráfico 25: Satisfacción Resultado Causa 1ª audiencia

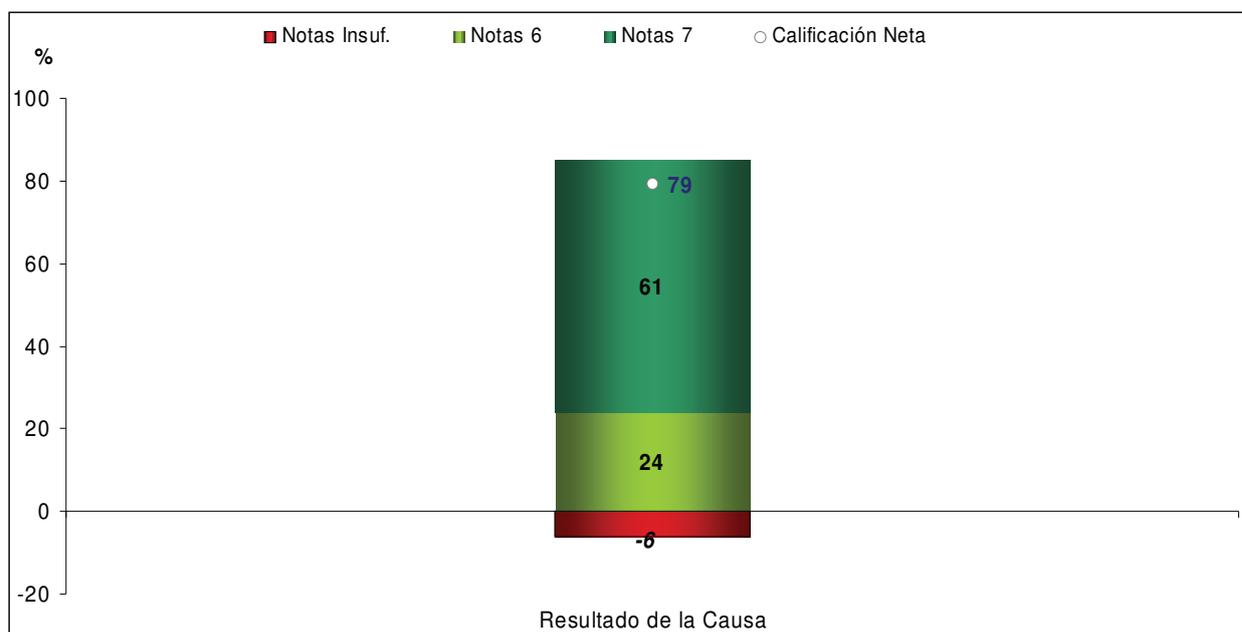


Tabla 34: Satisfacción Resultado Causa 1ª audiencia

	Resultado de la Causa
(Muestra)	1.588
Total	79
Locales	82
Licitados	78
S/C	77
Menores	78
Adultos Hombres	79
Adultos Mujeres	80

Las regiones que presentan el nivel de satisfacción más bajo respecto al término de la Audiencia corresponden a la I y IX (netas de 58 y 59 respectivamente). A su vez, las regiones que presentan el mayor nivel de satisfacción corresponden a las regiones XV, II, III, IV, V, VIII, XIV, XI y RM Norte, todas con netas mayores a 80.

Gráfico 26: Calificaciones Cierre/Término de la Audiencia por Región

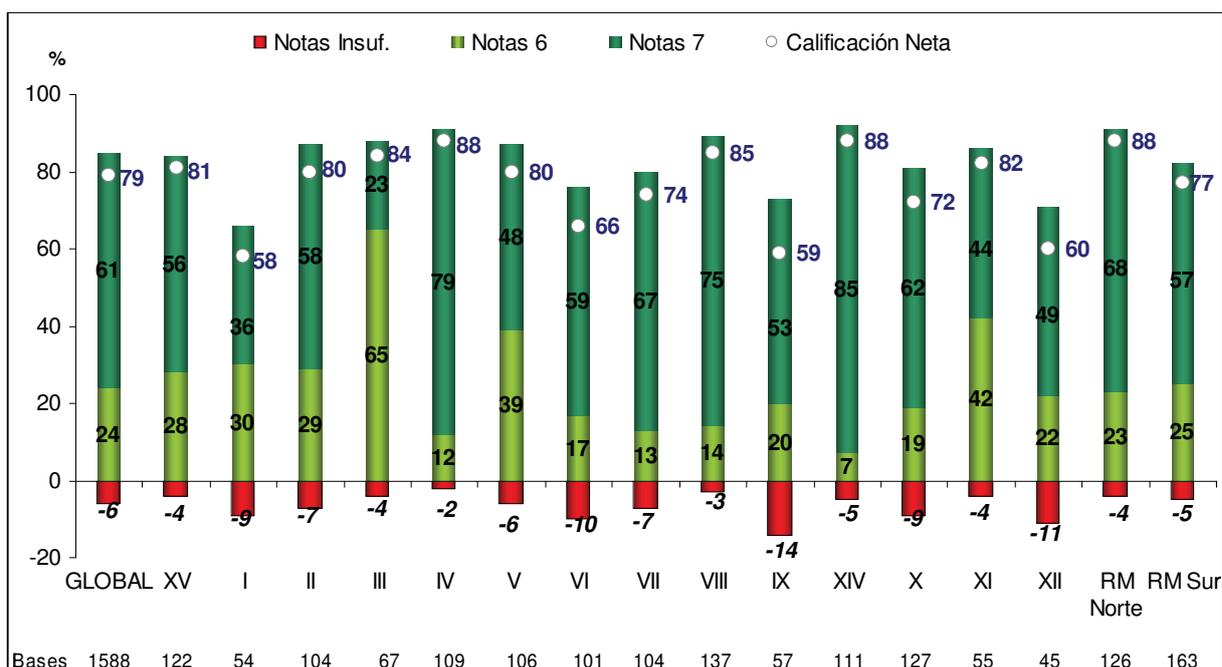


Tabla 35: Calificaciones Cierre/Término de la Audiencia por Región

	Muestra	Región															
		XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII	RM Norte	RM Sur
Total	1.588	81	58	80	84	88	80	66	74	85	59	88	72	82	60	88	77
Audiencia Programada	446	50	51	46	71	18	38	38	31	18	-6	5	17	59	35	34	31
Control de Detención	1142	37	10	31	67	14	48	14	20	21	30	8	28	58	-	29	35

En cuanto al grado de acuerdo a la Información entregada al término de la audiencia, se observa que la información que está en manos del defensor presenta altos grados de acuerdo, así se tiene que la información entregada por el defensor es considerada adecuada y suficiente por un 89% de los entrevistados, misma cifra (89%) está de acuerdo con que el abogado entregó información respecto a las obligaciones a cumplir por el Imputado y las consecuencias en caso de incumplimiento.

Mientras que temas como el conocimiento de la ubicación de las oficinas de la DPP y de los teléfonos de la DPP presentan niveles de acuerdo de 60% y 47% respectivamente.

Gráfico 27: Información entregada al término de la Audiencia.

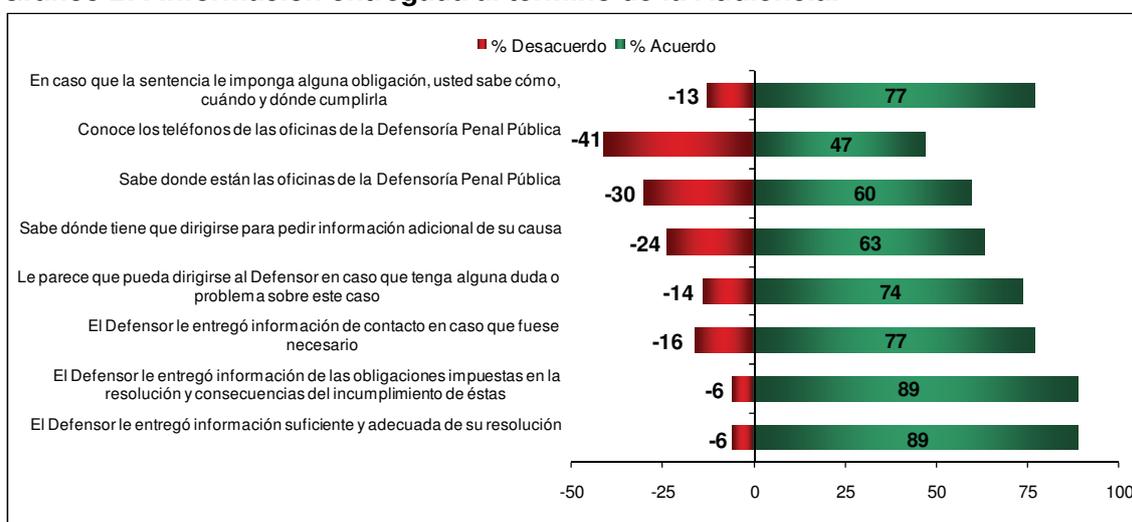


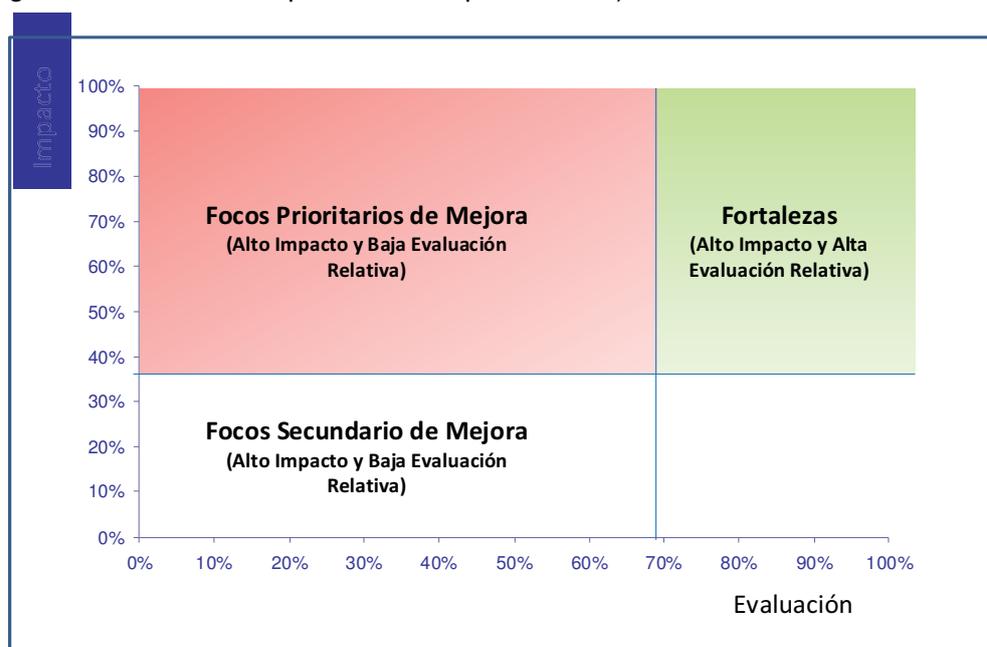
Tabla 36: Información entregada al término de la Audiencia.

	Porcentaje de Acuerdo							
	El Defensor le entregó información suficiente y adecuada de su resolución	El Defensor le entregó información de las obligaciones impuestas en la resolución y consecuencias del incumplimiento de éstas	El Defensor le entregó información de contacto en caso que fuese necesario	Le parece que pueda dirigirse al Defensor en caso que tenga alguna duda o problema sobre este caso	Sabe dónde tiene que dirigirse para pedir información adicional de su causa	Sabe donde están las oficinas de la Defensoría Penal Pública	Conoce los teléfonos de las oficinas de la Defensoría Penal Pública	En caso que la sentencia le imponga alguna obligación, usted sabe cómo, cuándo y dónde cumplirla
(Muestra)	1.584	1.580	1.581	1.578	1.575	1.578	1.579	1.572
Total	89	89	77	74	63	60	47	77
Menores	82	81	72	74	53	60	37	74
Adultos Hombres	90	89	78	74	63	61	48	77
Adultos Mujeres	86	90	76	76	62	55	49	77

3.2.6 Modelo Satisfactor

El modelo Satisfactor se estructura mediante la medición de la satisfacción de atributos, procesos y la satisfacción general con el servicio. En este contexto, el modelo conceptual mide atributos que conforman una situación de servicio o proceso y el conjunto de procesos forman la satisfacción general. Es así como posteriormente es posible establecer relaciones de importancia entre los atributos que definen un proceso y la importancia de estos, así como la incidencia de los procesos en la satisfacción global.

Además el modelo Satisfactor entrega Mapas de priorización de Mejoras, que muestran la relación existente entre satisfacción e importancia de los procesos o atributos graficados. En ellos la satisfacción neta se grafica en el eje horizontal y el impacto o incidencia en el eje vertical. Luego se estructuran 4 cuadrantes, donde el punto de corte del eje X corresponde al promedio de satisfacción neta de los atributos medidos y el punto de corte del eje Y corresponde al valor esperado de la incidencia (esto es, si hay n atributos graficados, el valor esperado corresponde a $1/n$).



Los cuadrantes representan la combinación de las evaluaciones con el impacto que tienen los procesos o puntos de contacto en la satisfacción global de los usuarios. El cuadrante superior derecho "Fortalezas", presenta la combinación de los atributos con más alta evaluación y mayor impacto. Los "Focos Prioritarios de Mejora" quedan determinando por un alto impacto en la satisfacción global y una evaluación baja. Los procesos o puntos de contacto que se ubiquen en este cuadrante deberían marcar las prioridades de acción ya que la mejora en este sentido es la que generará mayores retornos en términos de satisfacción de clientes.

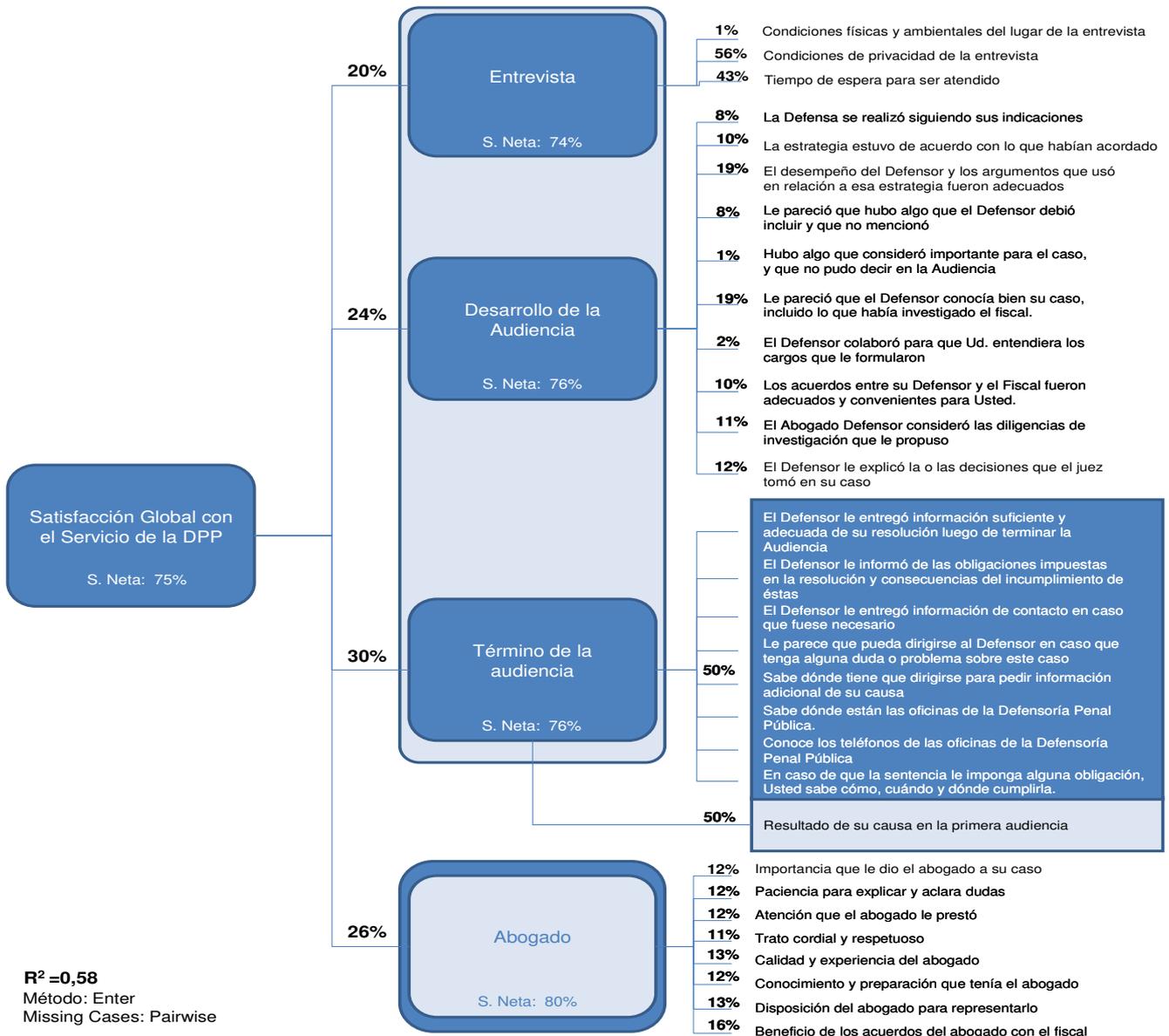
Los “Focos Secundarios de Mejora” se determinan por aquellos atributos que tienen más baja evaluación pero cuya incidencia relativa es más baja.

El modelo de la DPP se organiza en términos de las evaluaciones perceptuales de los imputados en los momentos de la audiencia (entrevista, desarrollo de la audiencia y término de la audiencia) y la evaluación transversal del abogado defensor y de cada uno de los atributos que definen dichos puntos. De esta manera se estiman las incidencias de los procesos sobre la calificación global mediante análisis de regresión múltiple.

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 30% de incidencia.

Luego el abogado defensor obtiene el segundo lugar en incidencia, explicando un 26% de la satisfacción final. Posteriormente, con 24% y 20% de incidencia respectivamente, aparecen el Desarrollo de la Audiencia y la Entrevista Previa.

3.2.6.1 Modelo Satisfactor Primera Audiencia.

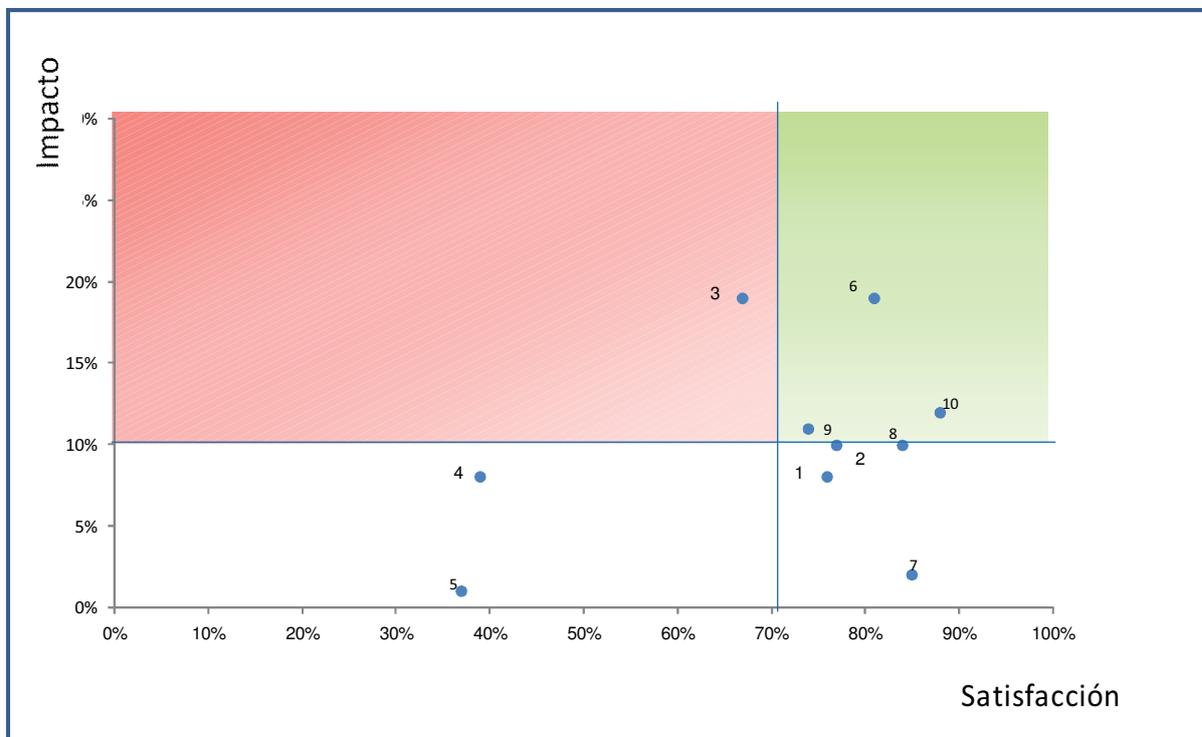


3.2.6.2 Mapa Priorización de Mejoras Primera Audiencia

Si bien la satisfacción respecto a si hubo algo que el imputado consideró importante para el caso y que no pudo decir en la Audiencia es bajo, su impacto también lo es.

Por su lado, la satisfacción respecto a si el desempeño del Defensor y los argumentos que usó en relación a esa estrategia fueron adecuados, presentan un alto impacto pero la satisfacción está bajo el promedio, por lo que queda como un foco para mejorar.

Gráfico 28: Desarrollo de la Audiencia

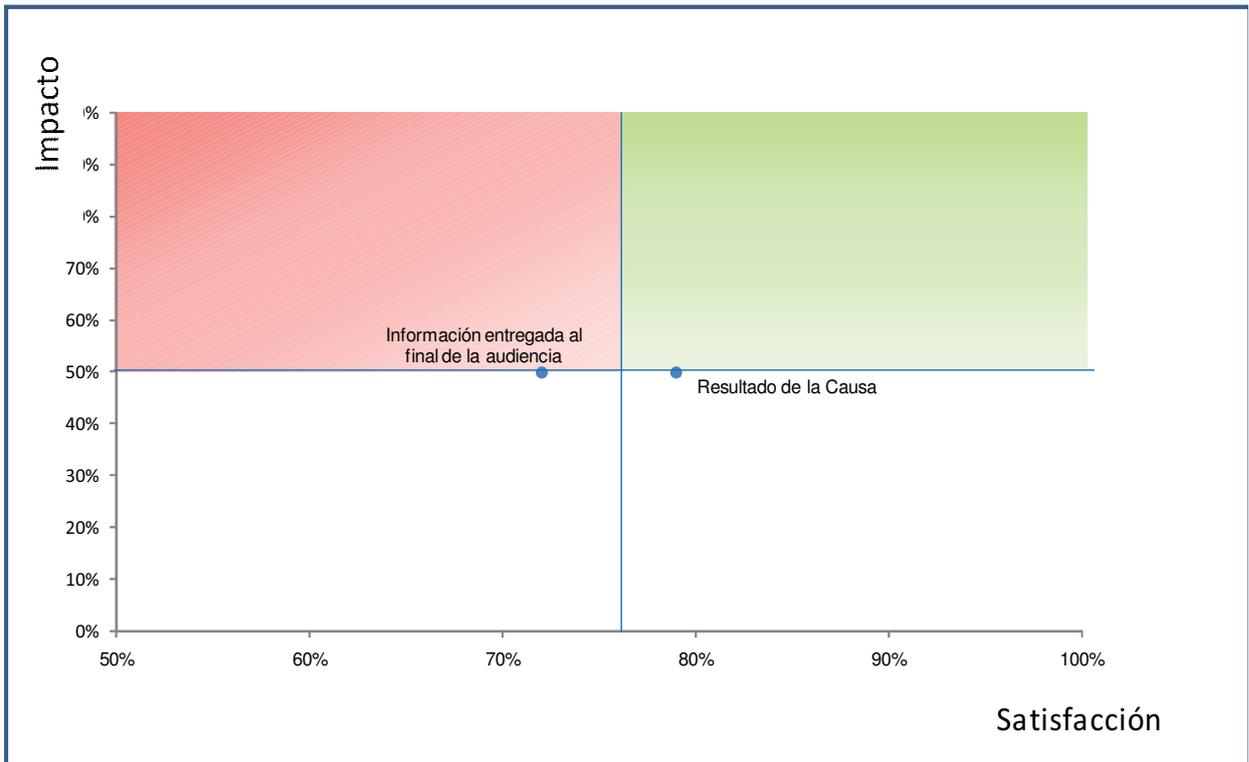


Desarrollo Audiencia

1	La Defensa realizó siguiendo sus indicaciones
2	La estrategia estuvo de acuerdo con lo que habían acordado
3	El desempeño del Defensor y los argumentos que usó en relación a esa estrategia fueron adecuados
4	Le pareció que hubo algo que el Defensor debió incluir y que no mencionó
5	Hubo algo que consideró importante para el caso, y que no pudo decir en la Audiencia
6	Le pareció que el Defensor conocía bien su caso, incluido lo que había investigado el fiscal
7	El Defensor colaboró para que Ud. Entendiera los cargos que le formularon
8	Los acuerdos entre su Defensor y el Fiscal fueron adecuados y convenientes para Ud.
9	El Abogado Defensor consideró las diligencias de investigación que le propuso
10	El Defensor le explicó la o las decisiones que el juez tomó en su caso

La información entregada por el abogado defensor al final de la audiencia presenta un impacto promedio al igual que el resultado de la Causa, aunque la satisfacción con ella hace que esté en el límite para convertirse en una prioridad para mejorar.

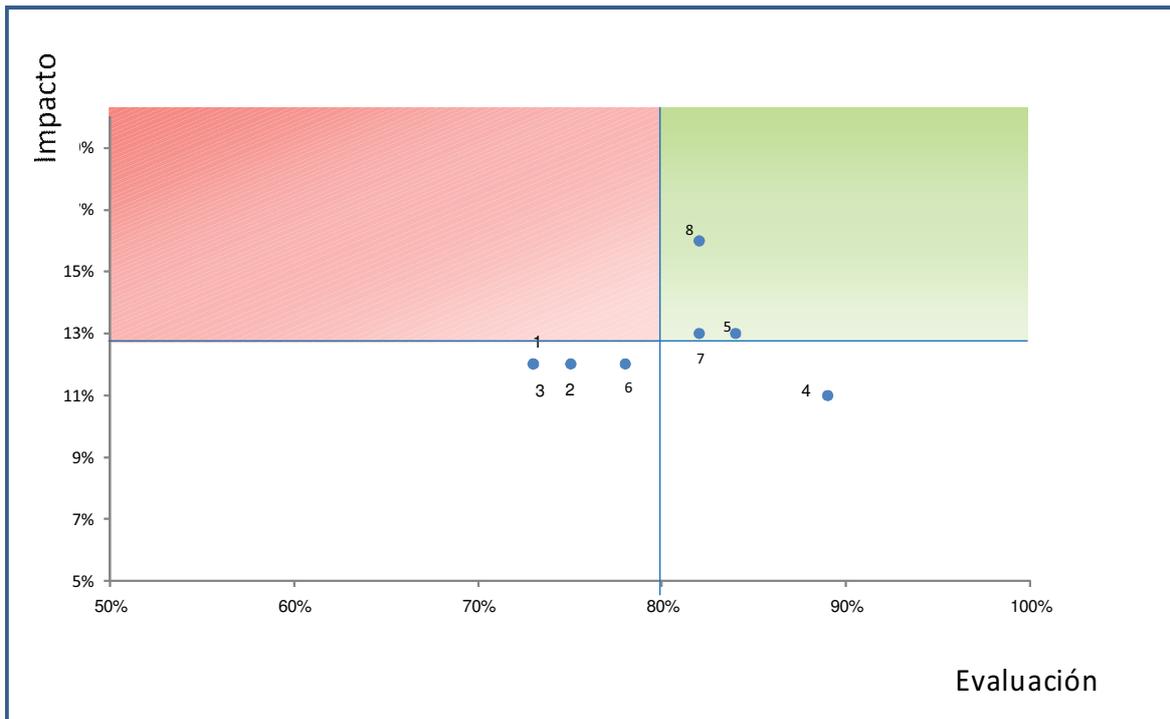
Gráfico 29: Término de la Audiencia



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 30: Abogado



Abogado

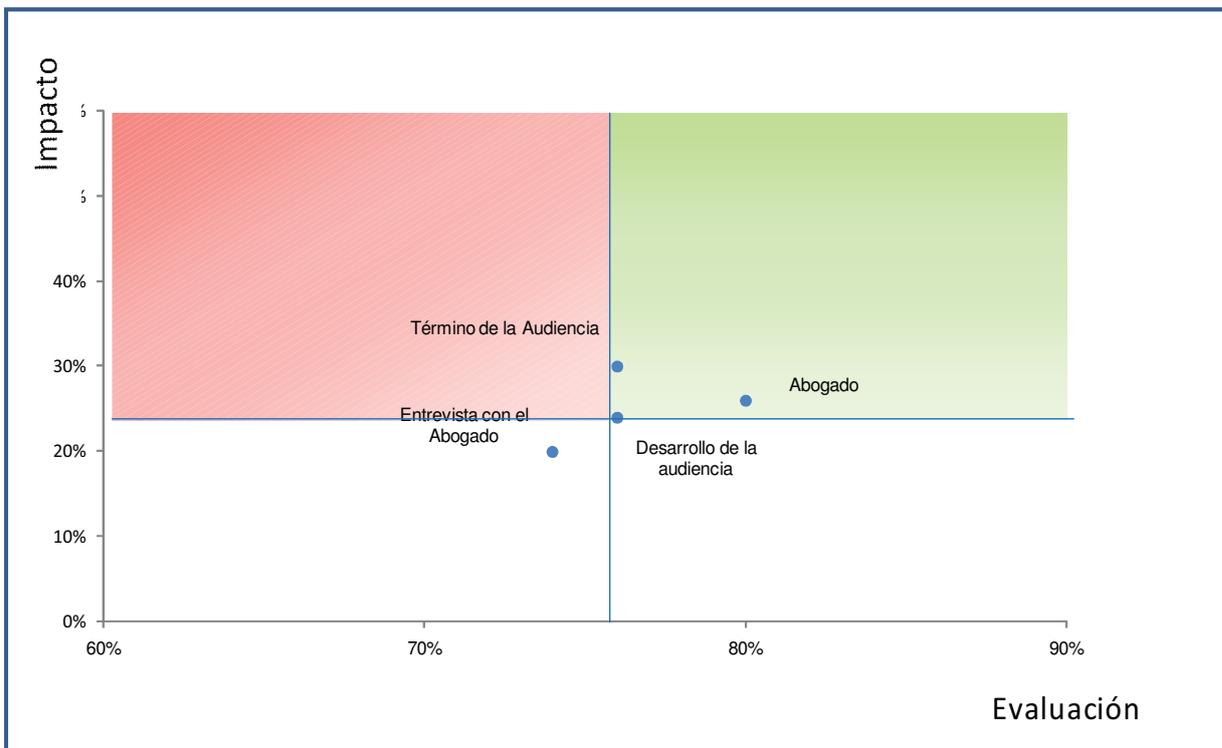
1	Importancia que le dio el Abogado Defensor a su caso
2	La paciencia para explicarle y aclararle sus dudas
3	La atención que el Abogado Defensor le prestó a lo que Ud. Le dijo sobre los hechos y loas diligencias
4	El trato cortés y respetuoso
5	La calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor
6	El conocimiento y la preparación que tenía el Abogado Defensor
7	El conocimiento y la preparación que tenía el Abogado Defensor de su caso
8	La disposición que tuvo el Abogado Defensor para representarlo en la Audiencia
9	Los acuerdos del Abogado Defensor con el Fiscal fueron beneficiosos para Ud.

El Abogado Defensor Presenta el mejor nivel de satisfacción, además de estar en segundo lugar en el peso para la evaluación global.

El ítem Término de la Audiencia es la variable que más incide en la evaluación global del servicio obtenido en la Primera Audiencia.

De todas maneras cabe señalar que todas las variables mantienen un peso importante en la determinación de la satisfacción global con el servicio.

Gráfico 31: Global Primera Audiencia



3.2.7 Tasa de Problemas y Reclamos

Gráfico 32: Tasa de Problemas

Existe una tasa de Problemas muy baja, ya que sólo un 4% de los entrevistados señala haber tenido un problema con el servicio. No obstante, de acuerdo a la tabla N° X, los menores de edad presentan una tasa de problemas bastante mayor al promedio (14%).

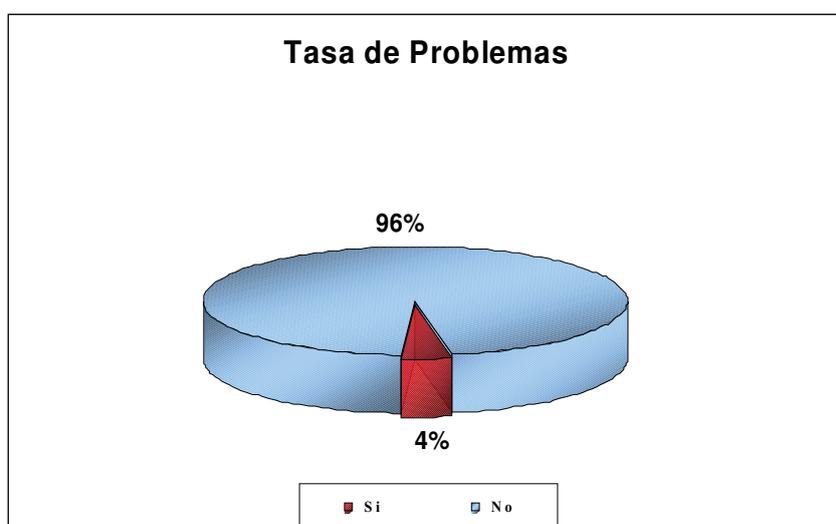


Tabla 37: Tasa de Problemas

	(Muestra)	Si	No
Total	1.588	4%	96%
Menores	92	14%	86%
Adultos Hombres	1.283	3%	97%
Adultos Mujeres	213	6%	94%

Tabla 38: Tipo de problemas

De los imputados entrevistados, el tipo de problema que predomina se relaciona con la percepción que el Abogado Defensor no le dio la suficiente importancia al caso (31%) y lo escaso de la información entregada (28%).

	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
(Muestra)	70	13	43	14
No le dio suficiente importancia al caso	31%	49%	24%	37%
No me informó lo suficiente	28%	46%	25%	24%
No me gustó el trato que me dio	16%	46%	8%	15%
Mala comunicación	14%	6%	16%	17%
El defensor no le entregó suficiente información al Juez	12%	0%	6%	43%
No le dio tiempo necesario	8%	0%	13%	0%
Fue poco eficiente	7%	1%	8%	9%
Ya estaba todo arreglado con el juez	7%	0%	11%	0%
Fue poco competente	7%	0%	11%	0%
No me prestó la ayuda necesaria	6%	0%	9%	0%
No me gustó el resultado de mi caso	5%	0%	1%	24%
No responde	3%	0%	0%	13%
No le entendió al defensor	2%	0%	0%	12%
No se pudo realizar la audiencia	2%	0%	4%	0%

Gráfico 33: Tasa de Reclamos

Del 4% de los entrevistados que declaran haber tenido algún problema con el servicio, sólo un 13% señala haber presentado o piensa hacer un reclamo por esto.

Se destaca claramente al observar la tabla N° X, que los grandes responsables de esta tasa son los Adultos Hombres.

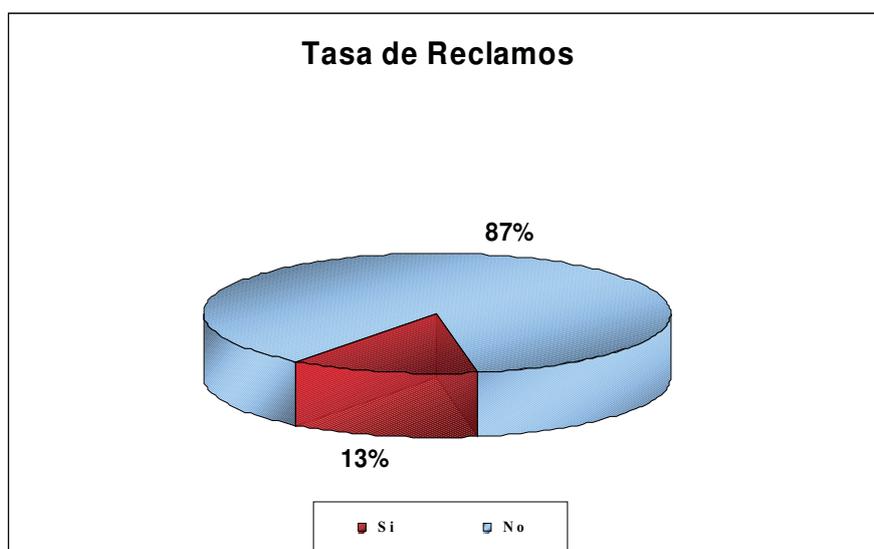


Tabla 39: Tasa de Reclamos

	(Muestra)	Si	No
Total	70	13%	87%
Menores	13	2%	98%
Adultos Hombres	43	20%	80%
Adultos Mujeres	14	0%	100%

Las principales **razones para no presentar un reclamo** se basan, por un lado, en la desesperanza “Porque todo iba a quedar en nada” (42%). Por otro lado y con una perspectiva más bien positiva, y que de alguna manera disocia el servicio obtenido del Abogado Defensor con el problema, está la declaración “Me gustó el Abogado Defensor” (21%). En esta última razón predomina casi en su totalidad la opinión de los menores de edad.

Tabla 40: Razones para no presentar un reclamo

	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
(Muestra)	61	13	35	14
Porque todo iba a quedar en nada	42%	1%	61%	33%
Me gustó el Abogado Defensor	21%	94%	3%	0%
No sabía que podía hacerlo	8%	0%	3%	30%
Quiero salir luego de esto	7%	0%	8%	12%
Otros	7%	0%	8%	12%
No sabía dónde ni cómo hacerlo	6%	0%	6%	12%
Por temor a perjudicar su caso	3%	4%	4%	0%
No tengo tiempo	3%	0%	5%	1%
No quiero nada con la justicia	2%	0%	3%	0%
Quedé libre	1%	0%	1%	0%

3.2.8 Satisfacción Emocional

Las emociones que poseen mayor frecuencia son: “Tranquilo” (19%), “Feliz/contento” y “Normal / en paz” (9%)

Tabla 41: Emociones

	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
(Muestra)	1.586	92	1.281	213
Solitario/rechazado	1%	0%	1%	0%
Apático / indiferente	1%	1%	1%	0%
Aburrido	1%	2%	1%	1%
Cansado / agotado	7%	4%	7%	6%
Tímido	1%	2%	1%	1%
Confundido	2%	3%	2%	2%
Arrogante / engreído	0%	0%	0%	0%
Escéptico	0%	3%	0%	0%
Triste / deprimido	6%	3%	6%	9%
Decepcionado / desilusionado	2%	1%	2%	2%
Preocupado	5%	2%	6%	4%
Alterado / dolido	0%	0%	0%	0%
Intimidado	1%	0%	1%	2%
Avergonzado / apenado	2%	7%	1%	3%
Con culpa / remordido	1%	0%	1%	1%
Disgustado / Descontento	1%	0%	2%	2%
Molesto	1%	3%	1%	1%
Explotado / abusado	0%	1%	0%	0%
Enojado / furioso	1%	3%	1%	0%
Impactado / Shokeado	1%	0%	1%	3%
Sorprendido / Asombrado	0%	0%	0%	0%
Curioso / interesado	0%	0%	0%	1%
Deseoso	1%	0%	1%	0%

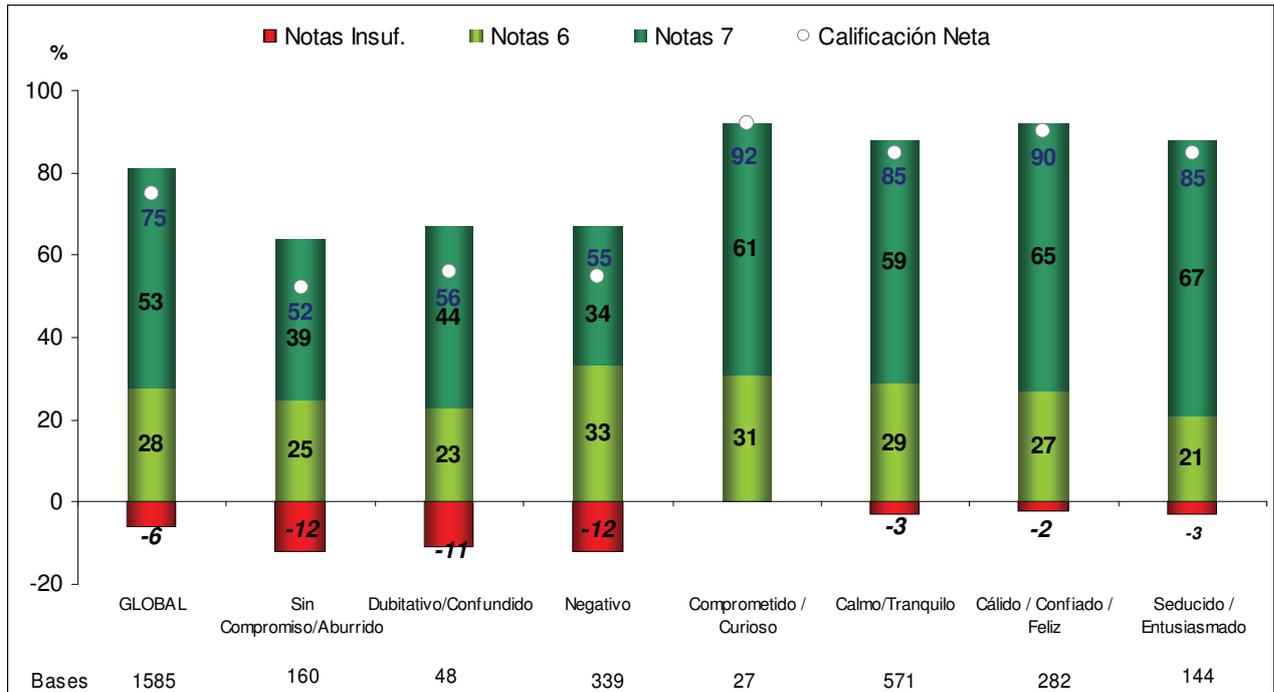
	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
(Muestra)	1.586	92	1.281	213
Agradecido	8%	5%	8%	8%
Normal / en paz	9%	8%	9%	11%
Tranquilo	19%	14%	20%	18%
Entretenido / divertido	1%	1%	1%	0%
Confiado	3%	3%	3%	3%
Feliz / contento	14%	20%	14%	10%
Reconocido / especial	0%	0%	0%	1%
Afinidad / camaradería	0%	1%	0%	0%
Libre	5%	2%	5%	4%
Seguro	2%	8%	2%	0%
Entusiasmado	2%	3%	1%	3%
Ninguna (No estimular)	1%	0%	1%	1%

Tal como se mencionó en el Marco Metodológico del Modelo de Respuesta Emocional Emoti*Scape®, las emociones se agrupan en siete conglomerados, estos son: Sin compromiso/aburrido, Dubitativo/Confundido, Negativo, Comprometido/Curioso, Calmo/Tranquilo, Cálido/Confiable/Feliz y Seducido/Entusiasmado.

Luego se agrupan las respuestas de los encuestados en estos conglomerados, y se observa para cada uno de estos grupos que satisfacción global con el servicio de la DPP declararon, y se observa que la satisfacción más alta con el servicio de la DPP en Primera Audiencia está asociada al conglomerado “Comprometido/Curioso” (neta 92). A su vez, el nivel más bajo en la satisfacción con el servicio se relaciona con el conglomerado “Sin compromiso/Aburrido” (neta 52). Pero lo más interesante de destacar es que todos los conglomerados asociados al cuadrante de las emociones positivas tienen evaluaciones

por sobre los 80 puntos, y mientras que los conglomerados asociados a emociones negativas presentan índices bajo 60 puntos.

Gráfico 34: Evaluación Global por Emociones de Primera Audiencia



4 Hallazgos y Recomendaciones: Calidad de atención en Primera Audiencia

Tabla 42: Hallazgos y Recomendaciones de Calidad de Atención en Primera Audiencia

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones & Sugerencias
<ul style="list-style-type: none"> • El servicio brindado por la DPP mediante los abogados defensores es globalmente bien evaluado por los usuarios; sin embargo, la satisfacción con el servicio prestado en audiencias programadas es menor. 	<ul style="list-style-type: none"> • En términos de satisfacción de usuarios se aprecian índices positivos por parte de los usuarios del sistema, donde un 53% califica con nota 7, un 28% con nota 6. Lo anterior entrega 75 puntos de satisfacción neta a nivel global. • La satisfacción entre audiencias por controles de detención y programadas tiene una diferencia significativa: mientras en las primeras alcanza a 78, en las segundas llega a 66 • Desagregado este resultado por grupos socio económicos, llama la atención la baja satisfacción de las personas del grupo ABC1: 42 puntos netos • Regionalmente, por su parte, hay niveles de excelencia en las regiones VIII (90), II (88), XIV (82) y XI (80). Los niveles menores de 	<ul style="list-style-type: none"> • Dado que en términos globales los imputados terminan satisfechos con el servicio prestado en las causas que terminan en primera audiencia, la atención de la DPP debe concentrarse en aquellos aspectos relevantes para la satisfacción global y que están peor evaluados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de privacidad y tiempos de espera • Participación imputado en preparación defensa • Desempeño defensor y conocer bien el caso • Actuaciones posteriores a la audiencia • Las audiencias programadas tienen mejores condiciones, en principio, para prestar un mejor servicio; sin embargo, la defensa en las audiencias de control de detención es mejor evaluada. De esta manera, primero, quien es citado a una audiencia programada no

	<p>satisfacción, por su parte, se encuentra en las regiones I (45), IX (54; insatisfacción de 15) y XII (65, insatisfacción de 11)</p> <ul style="list-style-type: none"> Las razones para esta evaluación se encuentran en la información clara y completa que entregan los defensores (41%), en que lo defendió/dio buena defensa (15%) y en el buen trato otorgado (11%) (respuestas de notas 6 y 7) Los resultados globales de los tres momentos desagregados son similares entre sí y con la satisfacción global: 74 puntos de satisfacción para entrevista con defensor; 76 para desarrollo audiencia; 79 para resultado de causa 		<p>recibe un servicio de mejor calidad y, segundo, es posible que el modo de trabajo establecido para las audiencias programadas no sea el óptimo ni esté usando las ventajas que tienen en relación a la demanda de defensa cuando hay control de detención, lo que se evidencia con el hecho que aquellos imputados que son citados por audiencia programada sólo un 32% realiza la entrevista previa en la oficina del defensor</p>
<ul style="list-style-type: none"> No se aprecian diferencias en la satisfacción de usuarios entre quienes son atendidos por un defensor local y uno licitado. 	<ul style="list-style-type: none"> A nivel general los defensores locales presentan 79 puntos de satisfacción neta, mientras que los licitados alcanzan los 75 puntos. 	<ul style="list-style-type: none"> La procedencia del defensor (local o licitado) no determina el nivel de satisfacción del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar decisiones y medidas de gestión flexibles en base a criterios de eficiencia.

<ul style="list-style-type: none"> • Los menores de edad evalúan, en términos globales, levemente mejor el servicio que los adultos; pero, manifiestan mayor disconformidad respecto de algunas actividades particulares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los menores de edad evalúan mejor que los adultos con 78 puntos de satisfacción neta versus 75 y 72 de los Hombres y Mujeres respectivamente. Destaca en el segmento de menores de edad que sólo un 4% califica con nota 4 o menos. 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio que se presta a los imputados genera satisfacciones diversas, según las edades de estos. • Los aspectos donde los menores de edad señalan menos satisfacción puede leerse no sólo como menor calidad de la defensa, sino también como mayores necesidades de los menores de edad 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una evaluación cualitativa en profundidad que permitan identificar las variables relevantes que expliquen la mayor satisfacción por parte de los menores de edad.
<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción global del momento previo a la audiencia es alta (74), aunque en las audiencias programadas es significativamente menor (66). Además, los imputados se manifiestan menos satisfechos con las condiciones en que se desarrolla la entrevista con el defensor (entre 56 y 60 puntos). 	<ul style="list-style-type: none"> • El momento previo a la audiencia genera 78 puntos de satisfacción en los controles de detención. En las audiencias programadas, en cambio, sólo genera 66 puntos netos, con 10 puntos de insatisfacción. Este es el momento donde se hallan mayores diferencias de satisfacción. • Regionalmente, cuatro defensorías presentan niveles de excelencia (sobre 80 puntos de satisfacción: III, VIII, XIV, XII). 	<ul style="list-style-type: none"> • Según el modelo satisfactor, el momento previo de la audiencia tiene una incidencia del 20% en la satisfacción general. • En ese 20%, la mayor incidencia la tiene las condiciones de privacidad de las entrevistas, con 56%. En segundo lugar está el tiempo de espera para ser atendido con 43%. Por lo tanto, entre estos dos elementos se 	<ul style="list-style-type: none"> • Dado que las condiciones de privacidad y el tiempo de espera reciben valores de satisfacción menores y tienen alta incidencia en la satisfacción global, se recomienda • Condiciones de privacidad. Respecto de las entrevistas que se generan en instituciones distintas a la DPP, se sugiere realizar coordinaciones interinstitucionales

	<ul style="list-style-type: none"> • La privacidad de la comunicación con el defensor es el aspecto que genera menor satisfacción (56 puntos) y, a su vez, es el que mayor insatisfacción origina (16 puntos negativos) • El tiempo de espera para entrevistarse con el defensor es levemente superior a la privacidad: 57 puntos de satisfacción y 12 de insatisfacción. • Las condiciones físicas son levemente mejor evaluadas; pero, se mantienen en rangos semejantes a los anteriores: 60 de satisfacción y 13 de insatisfacción. • El tiempo de la entrevista se estima de 8 minutos por los imputados. Ese lapso genera 57 puntos de satisfacción y 12 de insatisfacción. Cabe mencionar que en la mención espontánea de las razones para una mala evaluación, este es el asunto más relevantes (mencionado el 18% de las veces) 	<p>explica el 99% de la incidencia total.</p>	<p>s que permitan a los defensores tener un espacio adecuado. Además, respecto de las audiencias programadas se recomienda generar una práctica en la DPP para realizar las entrevistas en sus dependencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera. En el caso de las audiencias con controles de detención, se recomienda generar coordinaciones interinstitucionales para reducir el lapso de puesta a disposición desde los funcionarios policiales o de gendarmería hacia los defensores. La mejora de la práctica en las audiencias programadas, debiera reducir el problema de los tiempos de espera en estos casos.
--	--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Vinculado a las condiciones de la entrevista, el 92% de los imputados toman contacto con su defensor en alguna dependencia del recinto del tribunal y la mayoría se entrevista con él antes de la audiencia. Sin embargo, un porcentaje relevante toma contacto sólo en la misma sala de audiencia y se entrevista durante la misma con su defensor 	<ul style="list-style-type: none"> • Si se desagrega el 92% que toma contacto con el defensor en algún lugar del tribunal, nos encontramos que el 55% toma contacto en el recinto del tribunal de garantía, el 33% en la sala de audiencia y sólo el 4% en la zona de tránsito. En el caso de los menores de edad, el 44% se contacta en la sala de audiencia • Por su parte, poco más de la mitad de los imputados (52%) señala haberse entrevistado antes de la audiencia. El resto, se entrevista en la misma audiencia (37%) y algunos, incluso, indican no haber realizado nunca una entrevista (10%). • En el caso de los menores de edad, la entrevista en la misma audiencia sube a 48% (y baja a 3% quienes indican no haber sido entrevistados) 	<ul style="list-style-type: none"> • El momento de la entrevista permite obtener información del caso y generar confianza con el cliente. La premura con que parece realizarse puede incidir respecto de algunas actividades vinculadas a la participación en la decisión del caso por parte del imputado y a la preparación de la defensa 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar las coordinaciones interinstitucionales indicadas en el punto anterior. • Generar el cambio de prácticas para las audiencias programadas indicadas en el punto anterior. • Monitorear el número de casos que son entrevistados en la zona de tránsito, dada la relevancia de su función y el bajo porcentaje que señala haber sido entrevistado en ese lugar.
<ul style="list-style-type: none"> • Según los imputados, los defensores realizan en un alto porcentaje las actividades indicadas para antes de la audiencia (entre 	<ul style="list-style-type: none"> • Los imputados señalan que se realizan en un alto porcentaje las actividades relacionadas con informaciones entregadas o pedidas por el defensor (destacan con 94% la información acerca que 		<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda mantener el cumplimiento alcanzado. Para ello, se sugiere establecer un protocolo que considere las actividades

<p>81% y 94% de realización). Llama la atención, sin embargo, un porcentaje relevante de no cumplimiento en algunos aspectos</p>	<p>sería el defensor y la toma de datos personales).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay, sin embargo, una actividad que tiene un cumplimiento bastante escaso: informar la posibilidad de solicitar un cambio de defensor (58% de realización). Un incumplimiento menor, pero todavía significativo, tienen la entrega al imputado de copia de la ficha (19%) y la información sobre sus derechos (16%). • Las actividades vinculadas a la preparación de defensa se realizan en un alto porcentaje (todas con más de 80% de realización). Sin embargo, los dos aspectos que aparecen con menor porcentaje de realización se vinculan con la posibilidad de decidir sobre la resolución del caso (19% no ocurrió) y con la preparación de una buena defensa (15% no le preguntó por los hechos de la causa, 16% no le permitió decir algún aspecto relevante de la causa) 		<p>relevantes que el defensor debe realizar antes de la audiencia y como preparación a ella.</p>
---	---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • El desempeño del defensor en audiencia genera una alta satisfacción (76 puntos netos), llegando los defensores locales a niveles de excelencia (80 puntos) 	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción neta es de 76 puntos y no se encuentran grandes diferencias entre imputados adultos y menores de edad (75 en mujeres, 76 en hombre, 77 en menores de edad). También es semejante la satisfacción entre el desempeño de defensores locales y licitados; aunque los primeros alcanzan niveles de excelencia (80 puntos) • La satisfacción en las audiencias de controles de detención es mayor (77) a las programadas (72) • Regionalmente, siete defensorías presentan niveles de excelencia (sobre 80 puntos de insatisfacción: II, III, IV, VIII, XIV, X, XI) y tres destacan por bajo niveles de satisfacción o altos en insatisfacción (I con 22 puntos netos y 24 puntos de insatisfacción; IX con 54 y 11 puntos de insatisfacción) • El 82% de los imputados que consideraron que el abogado contó con los antecedentes suficientes para defender su caso 	<ul style="list-style-type: none"> • En términos globales los imputados terminan satisfechos con el servicio prestado durante la audiencia. Por ello, la atención de la DPP debe concentrarse en aquellos aspectos relevantes para la satisfacción global y que están peor evaluados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un aspecto de alta incidencia y con una evaluación menor se refiere al conocimiento del caso por parte del defensor (19% de incidencia y 67% de aprobación). Por ello, se sugiere, primero, realizar las recomendaciones dadas sobre los momentos previos a la audiencia, en especial, la entrevista con el imputado. Además, se recomienda establecer un protocolo que establezca las actuaciones mínimas que el defensor debe realizar para conocer la investigación fiscal.
---	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción con las actividades específicas del desarrollo de la audiencia es bastante alta e incluso de excelencia (entre 72 y 89 puntos netos); sin embargo, hay algunas actividades que tienen un porcentaje relevante de no realización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los aspectos considerados para evaluar la satisfacción tuvieron más de 71 puntos netos. Destacaron con nivel de excelencia el trato cortés (89) y la calidad y experiencia del abogado (84). Lo menos satisfactorio fue la atención que prestó el abogado a los hechos y las diligencias posibles (72 netos y 8 puntos de insatisfacción) y la importancia que se le dio al caso (73 netos y 8 puntos de insatisfacción) • El porcentaje de realización de actividades consideradas relevantes tiene, a diferencia de la satisfacción, una oscilación mayor. Destacan positivamente (con más del 80% de realización) actividades vinculadas a la comprensión del imputado (defensor explica las decisiones judiciales 88%; defensor colabora para que imputado entienda los cargos 85%), con la conveniencia de los acuerdos con el fiscal (84%) y con el desempeño del defensor en audiencia (81%) • En el otro extremo destaca que el 67% señala que el defensor conocía bien su caso (15% indica que no lo 	<p>Ver fila anterior</p>	<p>Ver fila anterior</p>
---	---	--------------------------	--------------------------

	<p>conocía bien) y, en especial, dos actividades que no alcanzan el 50% de realización: el 39% señala que el defensor no incluyó algo que debía (contra el 45% que indica que incluyó todo) y un 37% señala que hubo algo que era importante y no pudo decir en audiencia (contra 47% que afirma que pudo decir todo lo importante)</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción global con el resultado de la causa es mayor a la obtenida por los demás momentos (79 puntos netos); sin embargo, hay aspectos vinculados a la información para el cumplimiento de la sentencia que pueden ser objeto de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción con el resultado de la causa es mayor a la satisfacción global (75) y a la de los otros dos momentos en que se desagregó el servicio de la defensoría (74 para el momento previo a la audiencia, 76 para el desarrollo de la audiencia) • La satisfacción en las audiencias de controles de detención alcanza niveles de excelencia (80). No ocurre lo mismo con las audiencias programadas (74). Sin embargo, este es el momento mejor evaluado en ambos grupos. • Regionalmente, nueve defensorías presentan niveles de excelencia (sobre 80 puntos de insatisfacción: XV, II, III, IV, V, VIII, XIV, XI, RM norte) y tres destacan por niveles más bajos de satisfacción o altos en insatisfacción (I con 58 puntos netos y 9 puntos 	<p>Según el modelo satisfactor, el término de la audiencia tiene una incidencia del 30% respecto de la satisfacción global. De ese porcentaje, el 50% lo representan las actividades vinculadas a la información posterior a la resolución y el otro 50% lo explica la resolución del caso.</p>	<p><i>Las informaciones posteriores a la resolución judicial son un aspecto de un cumplimiento menor y donde cabe una importante mejora. Esta mejora se vincula con los contenidos de una sentencia, la forma de cumplimiento y la información de contacto con la DPP o el defensor. Por ello, se sugiere crear un protocolo de término del caso que incluya la entrega de una tarjeta con los datos fundamentales.</i></p>

	<p>de insatisfacción; IX con 59 y 14 puntos de insatisfacción; XII 60 netos y 11 de insatisfacción)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las actividades vinculadas a la entrega de información para el cumplimiento de la resolución judicial tienen una realización muy disímil y, algunas de ellas, pueden ser mejoradas ostensiblemente. • Positivamente destaca la entrega de información del defensor respecto a las obligaciones que impone la decisión judicial y las consecuencias de su incumplimiento (89%); sin embargo, al mismo tiempo, sólo el 66% de los imputados estiman que esa información fue suficiente. • En cuanto a los datos de contacto de la defensoría, sólo en el 47% de los casos se dan los teléfonos de la DPP y sólo el 60% sabe dónde están las oficinas de la DPP. Junto con ello, sólo el 63% de las personas sabe dónde dirigirse para obtener información sobre su causa. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Baja declaración de problemas por parte de los 	<ul style="list-style-type: none"> • Del total de encuestados, sólo el 4% declara haber tenido un 	<ul style="list-style-type: none"> • Debido a que los usuarios no están aprovechando las 	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir los canales de atención de quejas y reclamos

<p>imputados (4%) y baja presentación de o intención de presentar un reclamo (13%)</p>	<p>problema. Este porcentaje es bastante superior entre los menores de edad: 14%</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los problemas identificados son la poca importancia dada al caso (31%), a problemas de información (la falta de información, 28%; mala comunicación 14%) y al trato recibido (16%) • Del total de encuestados que declaran haber tenido un problema con el defensor, solo un 13% manifiesta haber presentado un reclamo o tener la intención de hacerlo. Llama la atención que entre los menores de edad, ese porcentaje es sólo de un 2% • Entre las razones para esta reticencia destaca principalmente la creencia en que no se obtendrían resultados al presentar el reclamo (42%). Otros motivos señalados son que no le gustó el abogado (21%), falta de información para hacerlo (14%; no sabía que podía hacerlo, 8%; no sabía dónde hacerlo 6%) y salir luego de la situación en que está (7%) el temor a perjudicar el caso (15%), no saber que podía presentar un reclamo (13%), ni cómo hacerlo (4%). 	<p>instancias existentes para presentar reclamos, se pierde un canal de información relevante respecto a los problemas que pueden estar afectando el servicio de la Defensoría.</p>	<p>poniendo énfasis en los beneficios que estos generan en el mismo usuario, y recalcar que esto no implicará problemas para su causa. Una vía de difusión puede ser la misma tarjeta señalada en la fila anterior.</p>
---	--	---	---

<ul style="list-style-type: none"> • El desempeño del defensor durante todo el proceso es muy relevante para la satisfacción del servicio (26% de incidencia) 	<ul style="list-style-type: none"> • El desempeño del abogado tiene una incidencia transversal en la satisfacción global con el servicio de la defensoría (incidencia 26%). • Actualmente la satisfacción con este aspecto es de excelencia (80%). 	<ul style="list-style-type: none"> • Para los usuarios los aspectos importantes en la satisfacción se refieren al trato del abogado, a la importancia que le da al caso, a su calidad profesional y al beneficio de sus acuerdos. Por lo tanto, su desempeño no es evaluado sólo desde el resultado de la audiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda mantener el nivel exhibido
<ul style="list-style-type: none"> • En pocos casos se piden antecedentes que pueden ser relevantes para generar una estrategia usando el enfoque de género. No hay diferencias según sexo, en la frecuencia con que el defensor solicita información adicional vinculada a dicho enfoque. 2010: no hay diferencias de satisfacción entre hombres y mujeres 	<ul style="list-style-type: none"> • Del total de encuestados solo un 10% afirma haber entregado información personal o familiar relevante para su caso. • Segmentando por género, la proporción se mantiene, un 10% de hombres y un 11% de mujeres entregaron información de este tipo al defensor. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha desarrollado una actividad importante de los defensores respecto a solicitar información que puede ser relevante desde la perspectiva del género. Esto permite pensar que en las causas que terminan en primera audiencia, el uso de este enfoque es muy limitado 	<ul style="list-style-type: none"> • Que la defensoría identifique las variables relevantes para generar una estrategia de defensa, usando el enfoque de género. • Generar instancias de capacitación donde se expliquen las variables diferenciadoras que puedan ser utilizadas a favor. • Evaluar la aplicación y resultado del enfoque

II. CALIDAD DE ATENCION EN PRISIÓN PREVENTIVA

1 Objetivos del Estudio

- Evaluar el grado de satisfacción del cliente del servicio que queda en prisión preventiva con causa vigente luego de la primera audiencia, a fin de medir su grado de conformidad tanto con las etapas de la audiencia como con la visita carcelaria.
- Para la evaluación del nivel de conformidad, se requiere entrevistas a imputados en distintos momentos de su prisión preventiva:
 - vi. Transcurridos 3 días inmediatamente después de la primera audiencia en que fue atendido por la DPP y que generó la prisión preventiva
 - vii. Transcurridos 35 días inmediatamente después de la primera audiencia en que fue atendido por la DPP y que generó la prisión preventiva, con una o más visitas de cárcel⁸ por parte del defensor.
- 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 este y lo desarrollado en la audiencia.
- 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.

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 la cárcel, en dependencias de tribunales o en dependencias policiales.

⁸ En el trascurso del trabajo conjunto con la DPP, por razones técnicas y metodológicas, se decidió que lo relevante era si el imputado había tenido visitas o no, más allá de la cantidad de días de prisión preventiva que llevara.

- ➔ Evaluar el nivel de accesibilidad y satisfacción para la presentación de quejas o reclamos por parte de los clientes del servicio privados libertad.
- ➔ Evaluar estándar de la Dignidad del imputado incluido en de 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.
- ➔ Determinar el nivel de satisfacción de los menores de edad imputados sujetos a internación provisoria, diferenciándolos de la percepción de los adultos en general diferenciando las mismas etapas de la audiencia mencionadas anteriormente y la evaluación de la visita del defensor al centro de internación provisoria.
- ➔ 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.

Para el cumplimiento de cada uno de estos objetivos, se considera la presentación de la información desagregada por región, tipo de defensor (defensores locales, licitados o penales juveniles), sexo y edad.

2 Metodología

Como ya se detalló en la PRIMERA PARTE del informe, el estudio se realizó mediante encuestas presenciales. Se presenta un breve resumen en la siguiente ficha técnica:

Tipo de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudio de carácter Cuantitativo
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas Presenciales en Centros de Detención y Centros de Internación Provisoria
Grupo Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imputados Hombres y Mujeres que se encontraran con dicha medida cautelar. ▪ Con visita del abogado y Sin visita del abogado ▪ Su Primera Audiencia de la causa fue por Control de Detención

Distribución de la Muestra	▪ Encuestas Presenciales			
	Región	Muestra	%	% ponderado
	XV REGIÓN	57	4,8%	3,6%
	I REGIÓN	45	3,8%	5,8%
	II REGIÓN	90	7,5%	5,4%
	III REGIÓN	65	5,4%	3,6%
	IV REGIÓN	63	5,3%	2,9%
	V REGIÓN	117	9,8%	9,9%
	VI REGIÓN	81	6,8%	4,1%
	VII REGIÓN	94	7,8%	5,0%
	VIII REGIÓN	24	2,0%	8,6%
	IX REGIÓN	30	2,5%	5,3%
	XIV REGIÓN	70	5,8%	1,5%
	X REGIÓN	85	7,1%	2,8%
	XI REGIÓN	11	0,9%	0,3%
XII REGIÓN	12	1,0%	0,3%	
REGIÓN METROPOLITANA NORTE	114	9,5%	13,4%	
REGIÓN METROPOLITANA SUR	150	12,5%	22,0%	
Juvenil Rm	66	5,5%	3,1%	
RM Sin Clasificar	24	2,0%	2,5%	
Total general	1198	100,0%	100,0%	

Fecha de realización	
	▪ Las Encuestas se realizaron entre el Junio y Julio de 2010.

3 Principales Resultados

3.1 Presentación de los Resultados

En el siguiente capítulo se presentan los principales resultados consolidados del Estudio Cuantitativo de Satisfacción de Usuarios en Prisión Preventiva. La información que a continuación se presenta recoge la percepción y experiencia de los imputados tanto en Centros de Detención como Centros de Internación Provisoria.

Las evaluaciones se presentan de acuerdo a una escala de Satisfacción de 1 a 7, donde 1 corresponde a encontrarse “Totalmente Insatisfecho” y 7 a “Totalmente Satisfecho”.

3.2 Satisfacción de usuarios con el servicio que están en Prisión Preventiva o Internación Provisoria

3.2.1 Perfil de los entrevistados

Al observar la distribución por edad (la cual está ajustada por ponderación según proporción adultos y menores del boletín estadístico 2009), se observa que la mayoría de los imputados en prisión preventiva se concentran entre los 18 y 35 años de edad.

Gráfico 35: Distribución de la Muestra según Edad

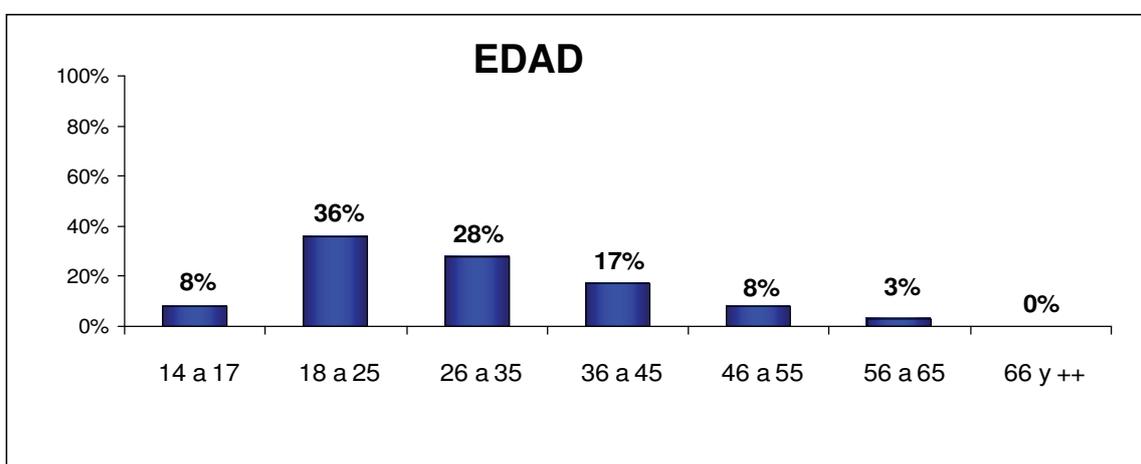


Tabla 43: Distribución de la Muestra según Edad

	(Muestra)	14 a 18 Años	18 a 25 Años	26 a 35 Años	36 a 45 Años	46 a 55 Años	56 a 65 Años	66 y + Años
Total	1.198	8%	36%	28%	17%	8%	3%	0%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	100%	0%	0%	0%	0%	0%
	Adultos Hombres	851	0%	39%	30%	19%	9%	3%
	Adultos Mujeres	194	0%	39%	28%	17%	9%	5%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	30%	28%	20%	15%	4%	3%
	Licitadas	599	3%	37%	31%	16%	9%	3%
Visitado en Prisión	Si	754	9%	37%	26%	16%	8%	3%
	No	444	7%	35%	30%	18%	8%	2%

Respecto del género de los entrevistados, un 10% corresponde a mujeres, y un 90% corresponde a Hombres, lo cual también representa la realidad a nivel nacional.

Gráfico 36: Distribución de la Muestra según Sexo



Tabla 44: Distribución de la Muestra según Sexo

		(Muestra)	Hombre	Mujer
Total		1.198	90%	10%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	96%	4%
	Adultos	851	90%	10%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	92%	8%
	Licitadas	599	90%	10%
Visitado en Prisión	Si	754	91%	9%
	No	444	89%	11%

En relación al estado civil, el 81% de los encuestados es soltero (lo que coincide con la edad promedio), condición que aumenta a 98% entre los menores como se aprecia en el siguiente gráfico y tabla.

Gráfico 37: Distribución de la Muestra según Estado Civil

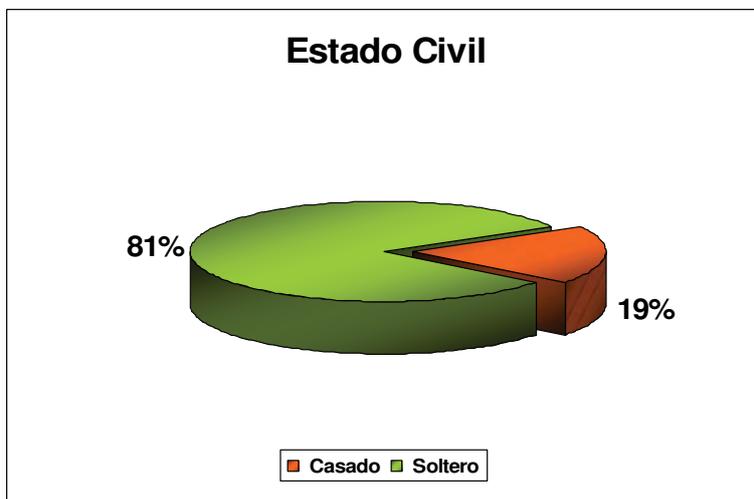


Tabla 45: Distribución de la Muestra según Estado Civil

		(Muestra)	Casado	Soltero
Total		1.192	19%	81%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	2%	98%
	Adultos Hombres	846	20%	80%
	Adultos Mujeres	193	20%	80%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	17%	83%
	Licitadas	596	18%	82%
Visitado en Prisión	Si	752	19%	81%
	No	440	18%	82%

La mayoría de los encuestados se autclasifica como Jefe de Hogar (54%), seguido de Hijo (36%)

Gráfico 38: Distribución de la Muestra según Posición Familiar

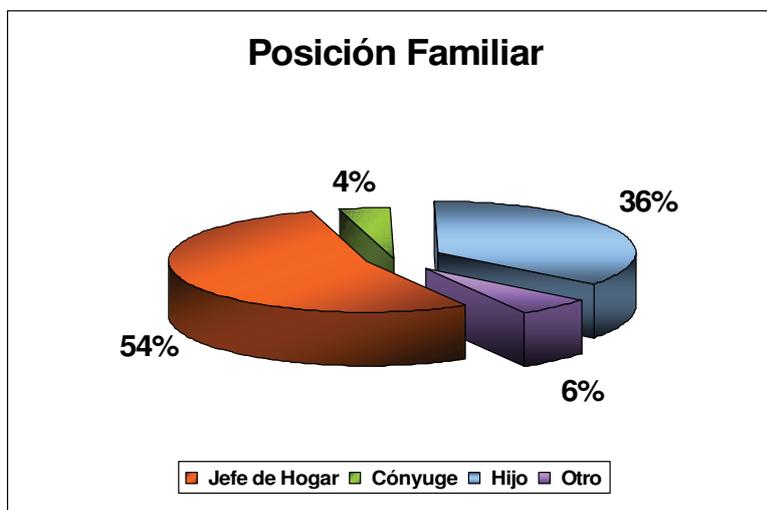


Tabla 46: Distribución de la Muestra según Posición Familiar

		(Muestra)	Jefe de Hogar	Cónyuge	Hijo	Otro
Total		1.194	54%	4%	36%	6%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	3%	90%	7%	0%
	Adultos Hombres	847	61%	1%	32%	6%
	Adultos Mujeres	194	40%	27%	26%	7%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	48%	1%	42%	9%
	Licitadas	597	53%	4%	37%	6%
Visitado en Prisión	Si	752	51%	4%	39%	6%
	No	442	57%	3%	32%	8%

Un 62% de los encuestados residen en Regiones, mientras que le restante 38% lo hace en Santiago. Llama la atención que entre los encuestados que no han tenido visita de su abogado en prisión preventiva su concentración aumenta en Santiago notablemente (50%)

Gráfico 39: Distribución de la Muestra según Lugar de Residencia

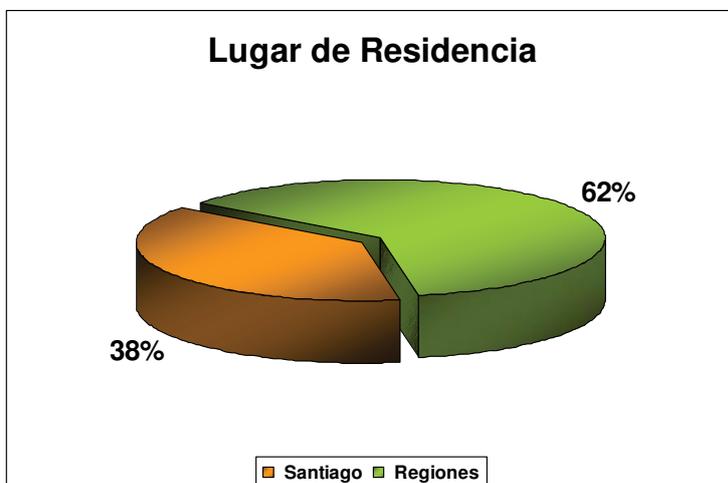


Tabla 47: Distribución de la Muestra según Lugar de Residencia

		(Muestra)	Santiago	Regiones
Total		1.198	38%	62%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	42%	58%
	Adultos Hombres	851	39%	61%
	Adultos Mujeres	194	41%	57%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	59%	41%
	Licitadas	599	48%	51%
Visitado en Prisión	Si	754	37%	63%
	No	444	50%	50%

La mayoría de los imputados entrevistados se clasifican en el GSE D, relevante también es la presencia de los grupos E y C3, ambos con 13%. En contraposición a la baja presencia de personas de los segmentos ABC1 y C2 (1% y 4%), en relación a su proporción en la población general (10% y 20% respectivamente aprox.)

Gráfico 40: Distribución de la Muestra según Grupo Socioeconómico (GSE)

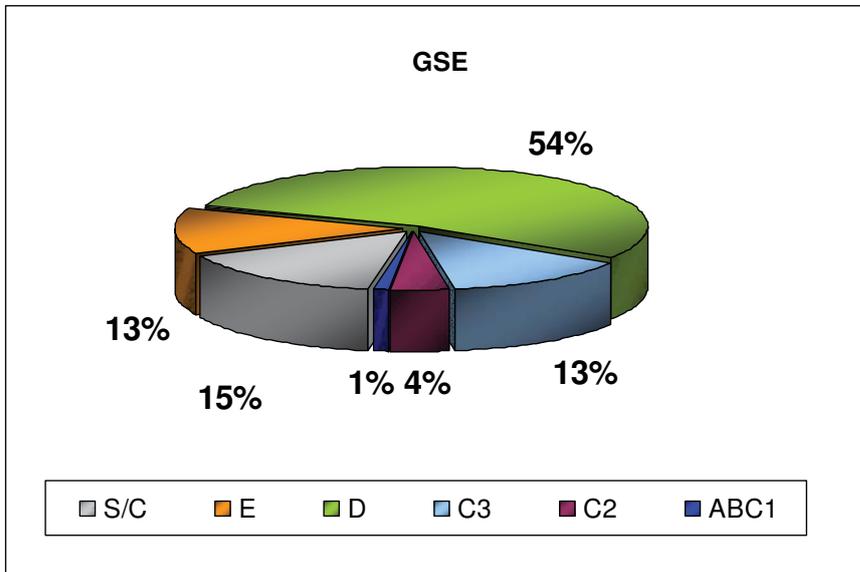


Tabla 48: Distribución de la Muestra según Grupo Socioeconómico (GSE)

		(muestra)	ABC1	C2	C3	D	E	S/C
	Total	1198	1%	4%	13%	53%	12%	15%
Tipo de Entrevistado	Menor de Edad	153	1%	2%	21%	41%	20%	16%
	Adulto Hombre	851	1%	4%	13%	55%	11%	15%
	Adulto Mujer	194	0%	4%	12%	54%	16%	14%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	0%	3%	15%	53%	13%	16%
	Licitadas	599	1%	4%	14%	55%	13%	12%
Visitado en prisión	Si	754	1%	4%	14%	52%	13%	16%
	No	444	1%	5%	13%	55%	12%	13%

Un 80% 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 41: Distribución de la Muestra según Situación Laboral del Jefe de Hogar

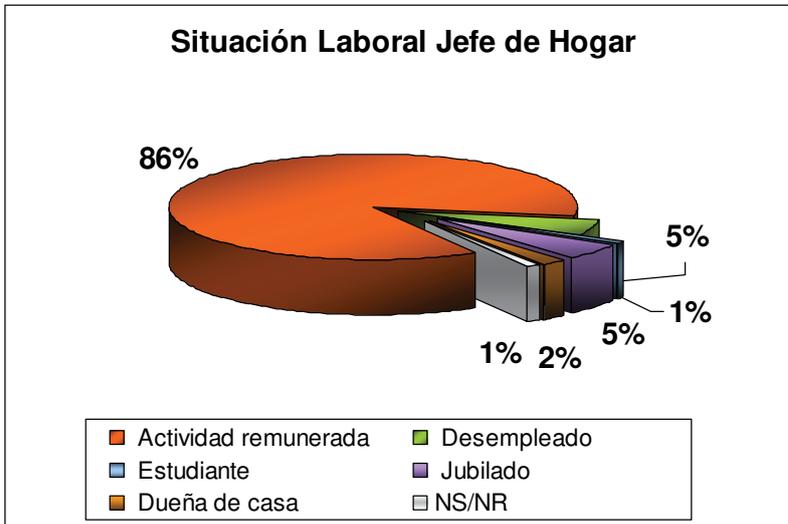


Tabla 49: Distribución de la Muestra según Situación Laboral del Jefe de Hogar

	(Muestra)	Actividad remunerada	Desempleado	Estudiante	Jubilado	Dueña de casa	NS/NR	
Total	1.196	87%	5%	1%	5%	2%	1%	
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	90%	2%	0%	3%	5%	0%
	Adultos Hombres	849	87%	6%	1%	5%	1%	1%
	Adultos Mujeres	194	89%	5%	0%	4%	2%	0%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	91%	2%	0%	5%	2%	1%
	Licitadas	598	88%	4%	1%	5%	2%	0%
Visitado en Prisión	Si	752	86%	5%	1%	5%	2%	1%
	No	444	89%	5%	1%	5%	1%	0%

Gráfico 42: Distribución de Actividad de los Jefes de Hogar con Actividad remunerada

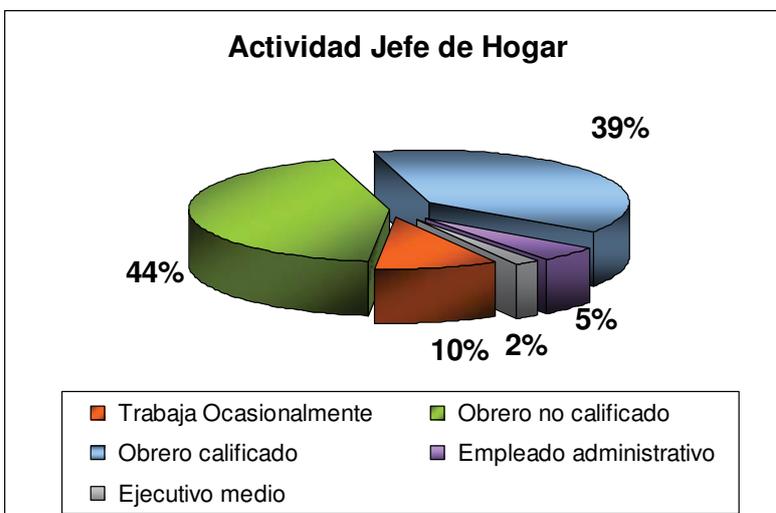


Tabla 50: Distribución de Actividad de los Jefes de Hogar con Actividad remunerada

		(Muestra)	Trabaja Ocasionalmente	Obrero no calificado	Obrero calificado	Empleado administrativo	Ejecutivo Medio
Total		1.024	10%	44%	39%	5%	2%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	135	20%	38%	34%	5%	2%
	Adultos Hombres	720	8%	45%	40%	4%	2%
	Adultos Mujeres	169	17%	39%	37%	6%	1%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	202	6%	50%	37%	5%	1%
	Licitadas	519	12%	43%	38%	4%	2%
Visitado en Prisión	Si	635	12%	44%	37%	4%	3%
	No	389	7%	44%	41%	6%	1%

Coincidente con su actividad laboral, los jefes de hogar (sea el mismo imputado u otro miembro de su familia), poseen casi en su totalidad educación media o menos.

Gráfico 43: Distribución de la Muestra según Nivel Educativo del Jefe de Hogar

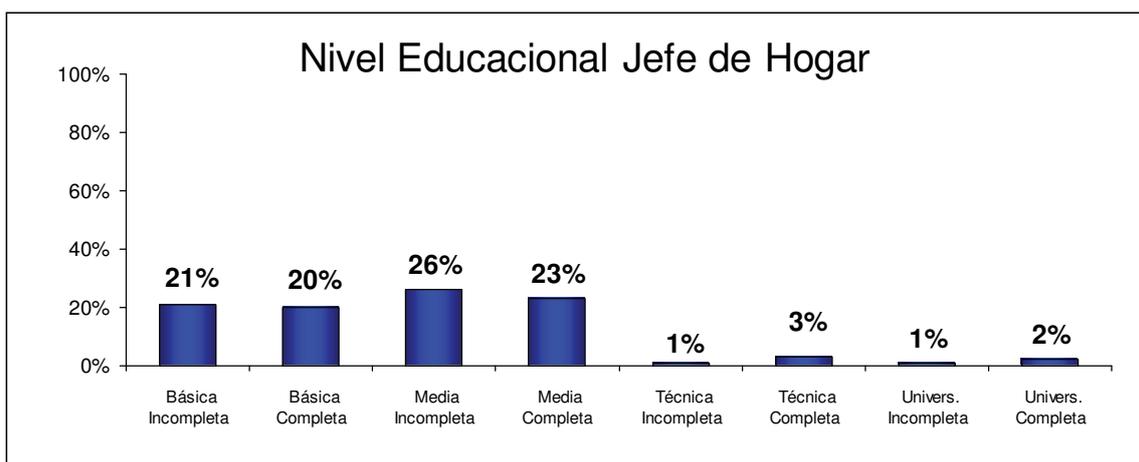


Tabla 51: Distribución de la Muestra según Nivel Educativo del Jefe de Hogar

		(Muestra)	Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa	Técnica Incompleta	Técnica Completa	Univers. Incompleta	Univers. Completa
Total		1.182	21%	20%	26%	23%	1%	3%	1%	2%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	147	25%	20%	22%	27%	0%	2%	0%	1%
	Adultos Hombres	841	20%	21%	26%	24%	1%	3%	1%	2%
	Adultos Mujeres	194	25%	14%	35%	17%	0%	3%	1%	1%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	215	25%	22%	25%	20%	0%	2%	1%	1%
	Licitadas	596	22%	19%	27%	24%	1%	2%	1%	2%
Visitado en Prisión	Si	746	22%	19%	26%	24%	1%	2%	1%	2%
	No	436	20%	23%	27%	21%	0%	4%	1%	2%

3.2.2 Evaluación Global del Servicio de la DPP cuando se decreta Prisión Preventiva

Un 62% de la muestra declara haber sido visitado por un abogado de la DPP durante su prisión preventiva. Este porcentaje no varía si se trata de abogados locales o licitados, sin embargo a nivel de Santiago si aumenta en relación al conjunto de las regiones.

Gráfico 44: Distribución de la Muestra según si ha tenido visitas del Abogado

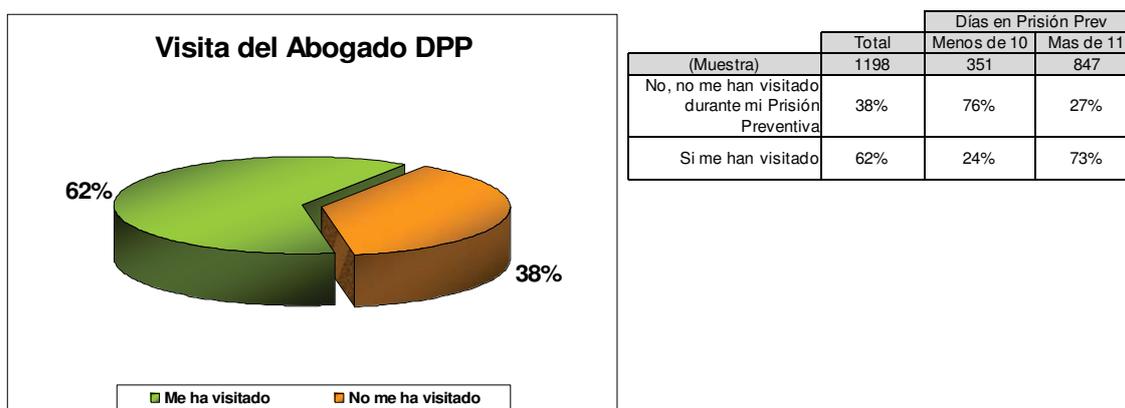


Tabla 52: Distribución de la Muestra según si ha tenido visitas del Abogado

		(Muestra)	Me ha visitado	No me ha visitado
Total		1.198	62%	38%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	63%	37%
	Adultos Hombres	851	61%	39%
	Adultos Mujeres	194	57%	43%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	66%	34%
	Licitadas	599	68%	32%

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 es muy baja (12 puntos), en comparación a los resultados del área de medición de primera audiencia⁹.

⁹ Más adelante en este informe hay un apartado especial que se hace cargo de la comparación en detalle de los resultados del Área de medición Primera Audiencia versus Área de medición Prisión Preventiva.

De las instancias de servicio, la mejor evaluada es el desempeño posterior (que tiene que ver con las visitas de los abogados en prisión preventiva). Ahora bien, es importante destacar que esta evaluación sólo la entregan quienes han tenido visita. De hecho, quienes no han tenido visita califican aún peor el servicio global (-13 puntos de satisfacción neta) como se aprecia en la tabla que complementa al gráfico.

Gráfico 45: Satisfacción Global con el servicio de la DPP

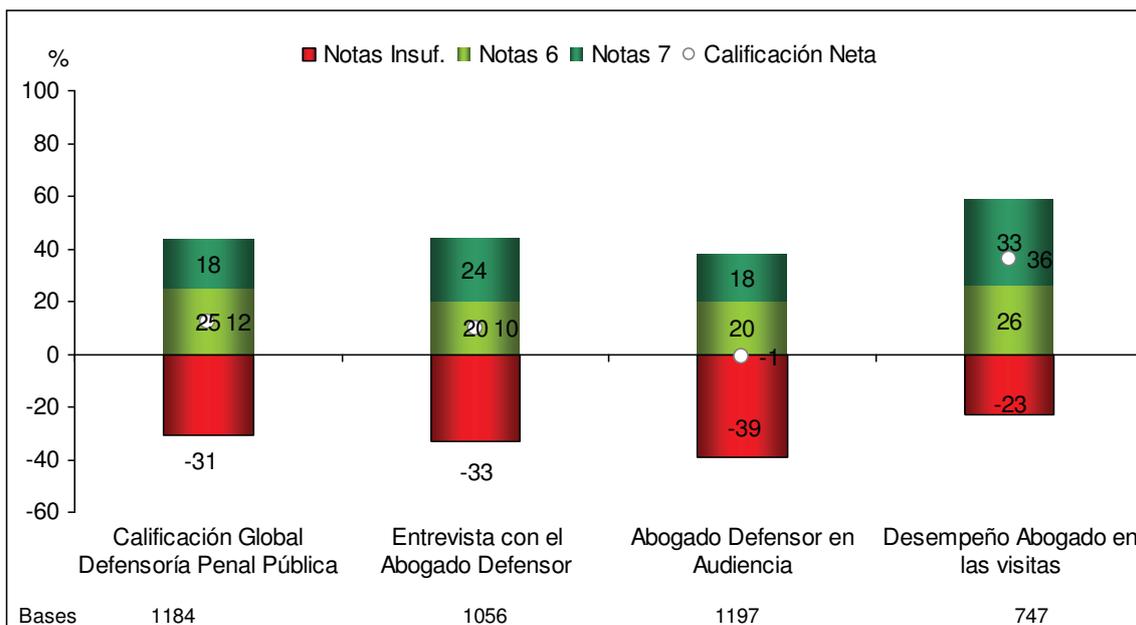


Tabla 53: Satisfacción Global con el servicio de la DPP

	(Muestra)	Satisfacción Neta			
		Calificación Global Defensoría	Entrevista con el Abogado Defensor	Abogado Defensor en Audiencia	Desempeño Abogado en las visitas
Total	1.184	1.184	1.056	1.197	747
Tipo de Entrevistado					
Menores de Edad	151	49	48	36	70
Adultos Hombres	841	6	7	-5	31
Adultos Mujeres	192	25	3	0	48
Tipo de Abogado Defensor					
Locales	220	23	22	14	51
Licitadas	592	12	14	-5	38
Visitado en Prisión					
Si	746	27	20	3	36
No	438	-13	-5	-9	No Aplica

Cabe señalar que en las Tablas que acompañan a los Gráficos y análisis de aquí en adelante, se presentan con las evaluaciones separadas por imputado “visitado” y “no visitado”, en reemplazo de la apertura según “pocos días en prisión preventiva” y “muchos días en “prisión preventiva” (segmentación inicial que sugerían las bases de licitación).

Esto pues, como lo demuestra el siguiente gráfico, el hecho de la presencia o ausencia de visita es mucho más discriminante en términos de las evaluaciones de satisfacción de los imputados, en comparación a lo que discrimina la cantidad de días en prisión preventiva.

Gráfico 46: Satisfacción Global con el servicio de la DPP según días en prisión preventiva y situación de visita

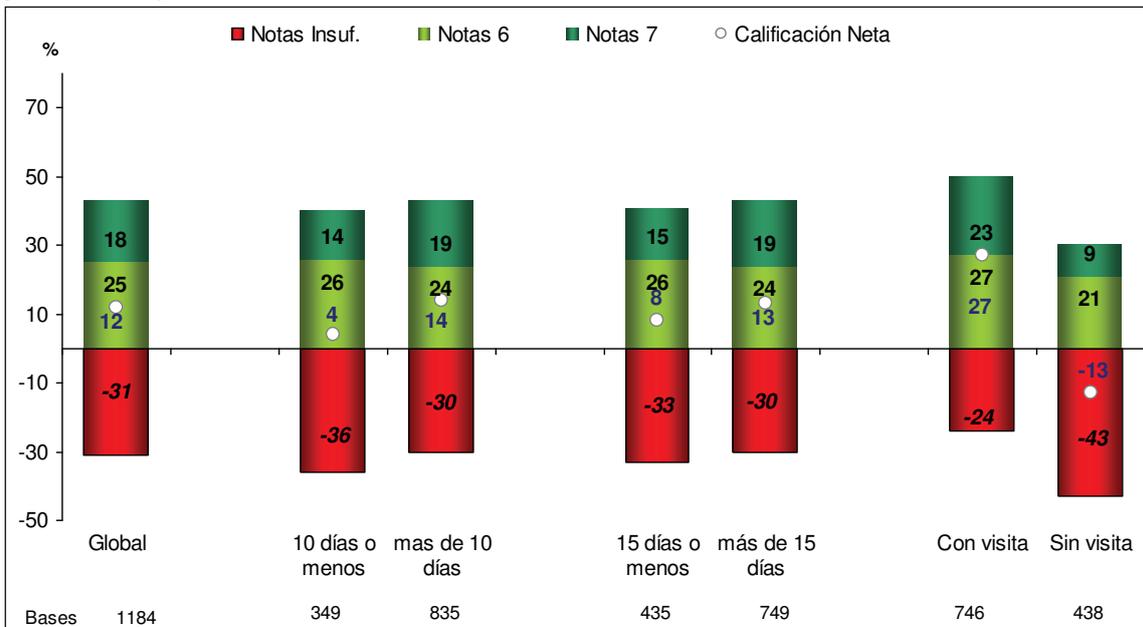
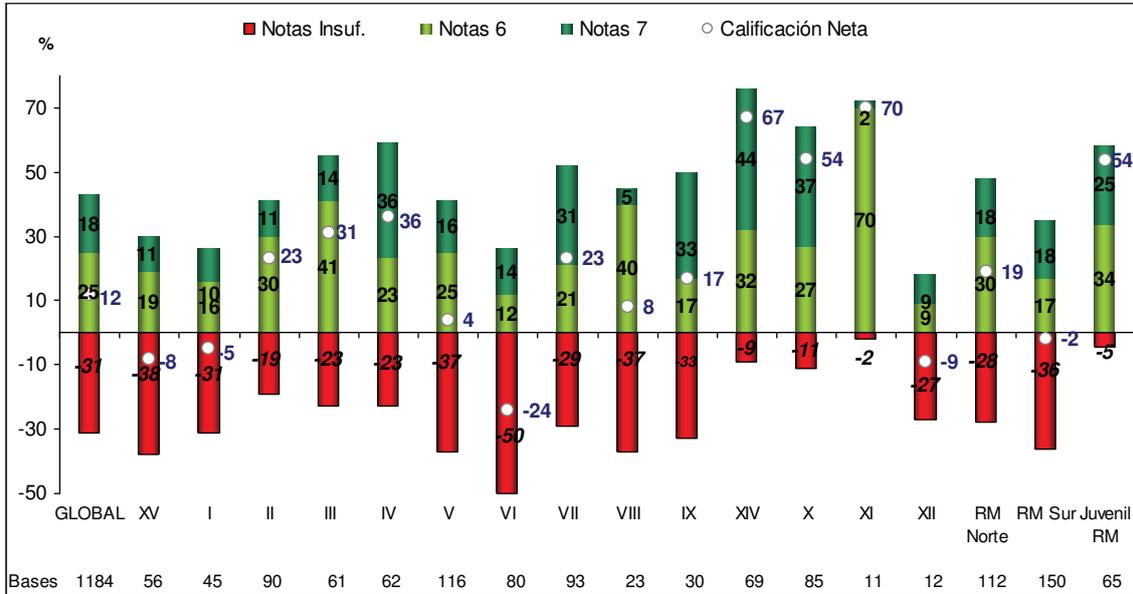


Tabla 54: Satisfacción Global con el servicio de la DPP según días en prisión preventiva y situación de visita

	Total	Días en prisión						Días en prisión					
		Menos de 10				Mas de 11		Menos de 15			16 o Mas		
		Subtotal	Visitado		Subtotal	Visitado		Subtotal	Visitado		Subtotal	Visitado	
			Si	No		Si	No		Si	No		Si	No
(Muestra)	1,184	349	104	245	835	642	193	435	164	271	749	582	167
Satisfacción Neta	12	4	49	-11	14	24	-15	8	45	-10	13	23	-17

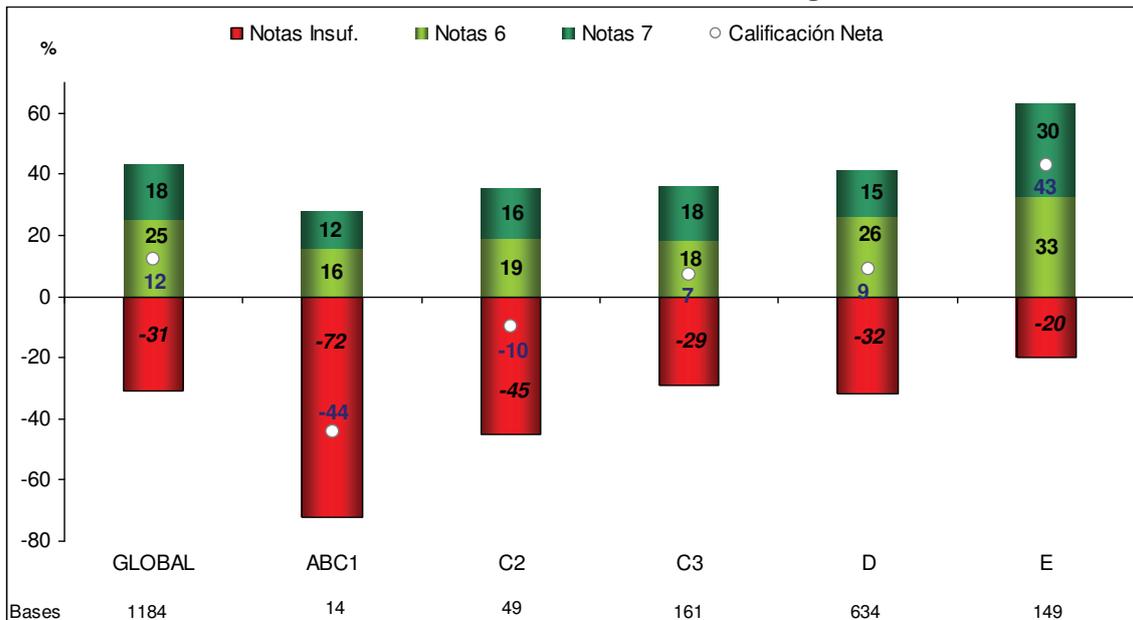
Al observar la satisfacción global según regiones, se observan diferencias relevantes. Destacando positivamente las regiones XI y XIV, mientras que por otra parte, presentaron satisfacción neta negativa las regiones VI, XII, XV, I y RM Sur.

Gráfico 47: Satisfacción Global con el servicio de la DPP según Región



Ahora al realizar la apertura de la satisfacción neta global del servicio según grupos socioeconómico, se observa que conforme más alto el GSE, peor es la evaluación (aunque cabe señalar que la muestra de niveles ABC1 y C2 es pequeña).

Gráfico 48: Satisfacción Global con el servicio de la DPP según GSE



Un 51% de los encuestados tenía conocimiento del rol y trabajo de la DPP antes del inicio de su causa. Siendo las principales razones para poseer este conocimiento la “experiencia” y “a través de familia y amigos”.

Gráfico 49: Conocimiento del rol de la DPP antes del inicio del caso

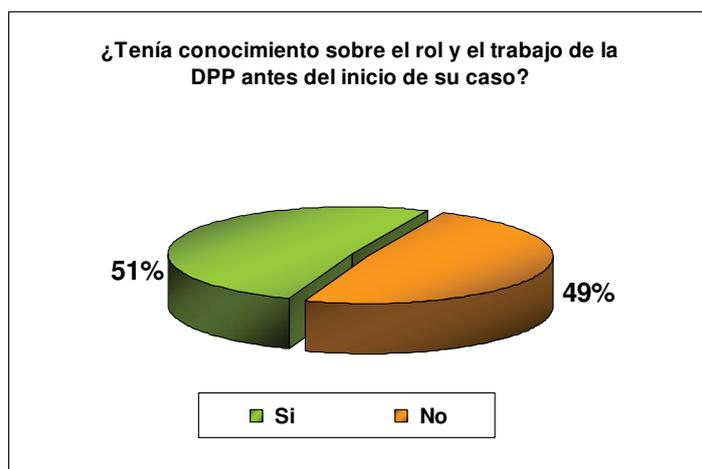


Tabla 55: Conocimiento del rol de la DPP antes del inicio del caso

		(Muestra)	Si	No
Total		1.198	51%	49%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	40%	60%
	Adultos Hombres	851	53%	47%
	Adultos Mujeres	194	45%	55%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	55%	45%
	Licitadas	599	49%	51%
Visitado en Prisión	Si	754	49%	55%
	No	444	51%	45%

Tabla 56: ¿Cómo logró conocer del rol de la DPP?

	Total	Tipo de Entrevistado			Tipo de Abogado Defensor		Visitado en Prisión	
		Menores de Edad	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Locales	Licitadas	Si	No
Muestra	562	60	432	70	114	263	328	234
Experiencia	67%	62%	68%	60%	73%	68%	61%	75%
Familia / amigos	9%	9%	8%	21%	5%	9%	12%	5%
TV	8%	0%	9%	3%	4%	9%	7%	9%
Prensa	7%	0%	8%	2%	0%	8%	9%	3%
Ministerio Público	2%	3%	2%	0%	6%	1%	2%	2%
Abogado	2%	7%	2%	4%	1%	2%	3%	1%
No sabe / No responde	2%	1%	1%	3%	0%	1%	1%	2%
Audiencia	2%	0%	2%	2%	0%	2%	1%	2%
Comisaría	1%	3%	1%	2%	3%	1%	1%	1%
Folletos	1%	0%	1%	1%	2%	1%	2%	0%
Otros	1%	13%	0%	1%	0%	2%	1%	0%

3.2.3 Entrevista con el Abogado Defensor

Un 12% de los imputados en prisión preventiva encuestados, declaran no haber tenido una entrevista previa con el abogado antes de la audiencia donde se decretó su prisión preventiva.

Gráfico 50: Entrevista previa

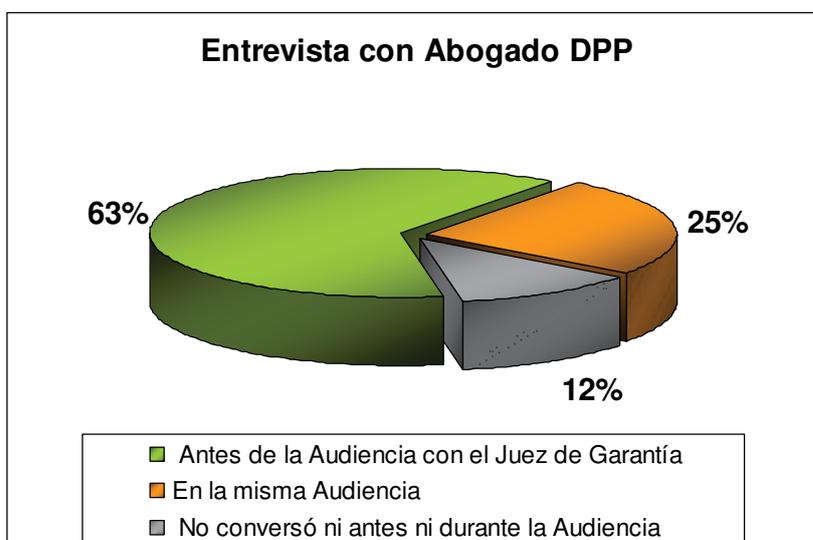


Tabla 57: Entrevista previa

		(Muestra)	Antes de Audiencia	En la misma Audiencia	No hubo entrevista
Total		1.198	63%	25%	12%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	62%	28%	10%
	Adultos Hombres	851	64%	24%	12%
	Adultos Mujeres	194	55%	32%	13%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	62%	25%	13%
	Licitadas	599	62%	26%	12%
Visitado en Prisión	Si	754	65%	25%	10%
	No	444	61%	26%	13%

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. La respuesta es que, un 88% declara que si, y la principal razón que argumentan es que “hubieran podido explicar su caso” (38%).

Gráfico 51: Hubiera cambiado su situación de haber tenido entrevista previa (entre quienes declaran no haber tenido)

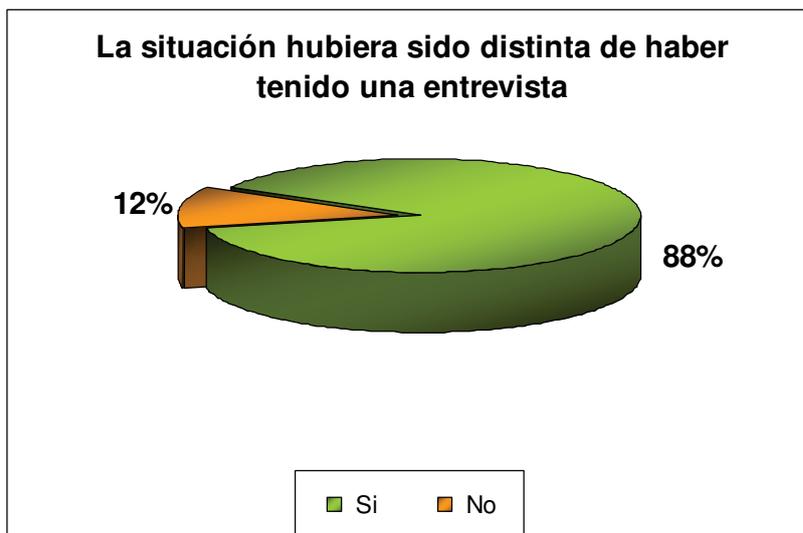


Tabla 58: Hubiera cambiado su situación de haber tenido entrevista previa (entre quienes declaran no haber tenido)

		(Muestra)	Si	No
Total		139	88%	12%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	18	77%	23%
	Adultos Hombres	91	89%	11%
	Adultos Mujeres	30	82%	18%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	27	85%	15%
	Licitadas	66	89%	11%
Visitado en Prisión	Si	82	88%	12%
	No	57	88%	12%

Como se mencionó antes, la principal razón para tener esa creencia, es que opinan que “hubieran tenido la oportunidad de explicarle su caso”, seguido de “hubiera podido conversar” y “defenderse”.

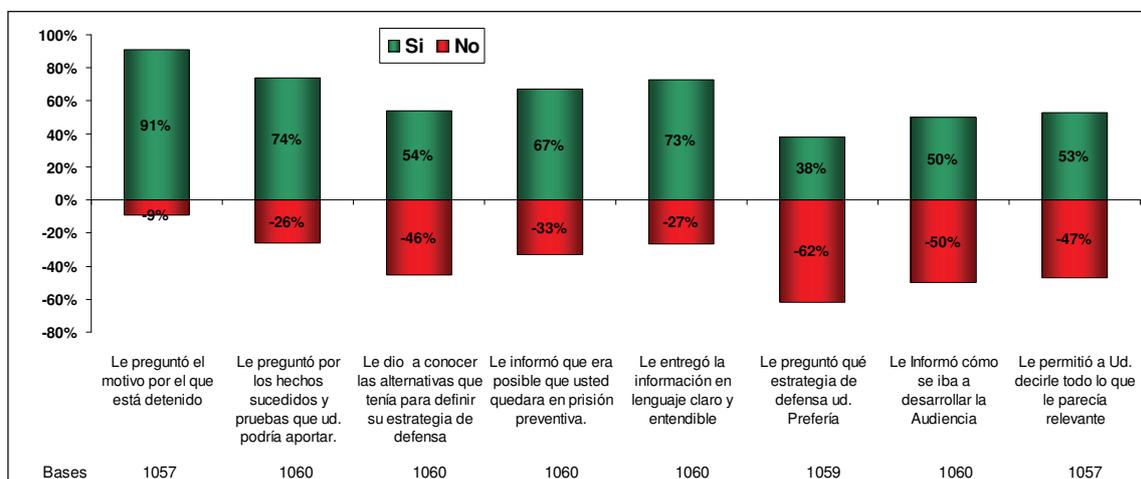
Tabla 59: Razones de por qué cambiaría su situación

	Total	Tipo de Entrevistado			Tipo de Abogado Defensor		Visitado en Prisión	
		Menores de Edad	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Locales	Licitadas	Si	No
Muestra	139	18	91	30	27	66	82	57
Le hubiese explicado mi caso	39%	54%	34%	62%	47%	32%	33%	45%
Poder conversar antes de la audiencia	29%	6%	32%	19%	32%	36%	22%	37%
Me hubiese defendido	12%	11%	13%	4%	17%	6%	19%	3%
Falto eficiencia	11%	0%	13%	0%	4%	17%	11%	10%
Hubiese sido favorable para mí	8%	5%	8%	7%	2%	11%	6%	10%
No se podría hacer mucho	6%	13%	5%	6%	4%	5%	8%	4%
No me pregunto nada	2%	0%	2%	4%	0%	1%	1%	2%
Igual me iban a condenar	1%	1%	1%	6%	2%	1%	1%	2%
Soy culpable	0%	1%	0%	3%	0%	1%	1%	0%
Hubiese explicado la audiencia	0%	0%	0%	4%	0%	1%	0%	1%
Tenia otros delitos	0%	0%	0%	0%	0%	0%	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.

La respuesta fue la que se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 52: Preparación de la Defensa



En general, los ítems mejor evaluados son “preguntar motivo detención”, “preguntar por los hechos” y “uso de lenguaje claro”.

Es interesante notar que las mujeres son las más críticas al respecto, como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 60: Preparación de la Defensa

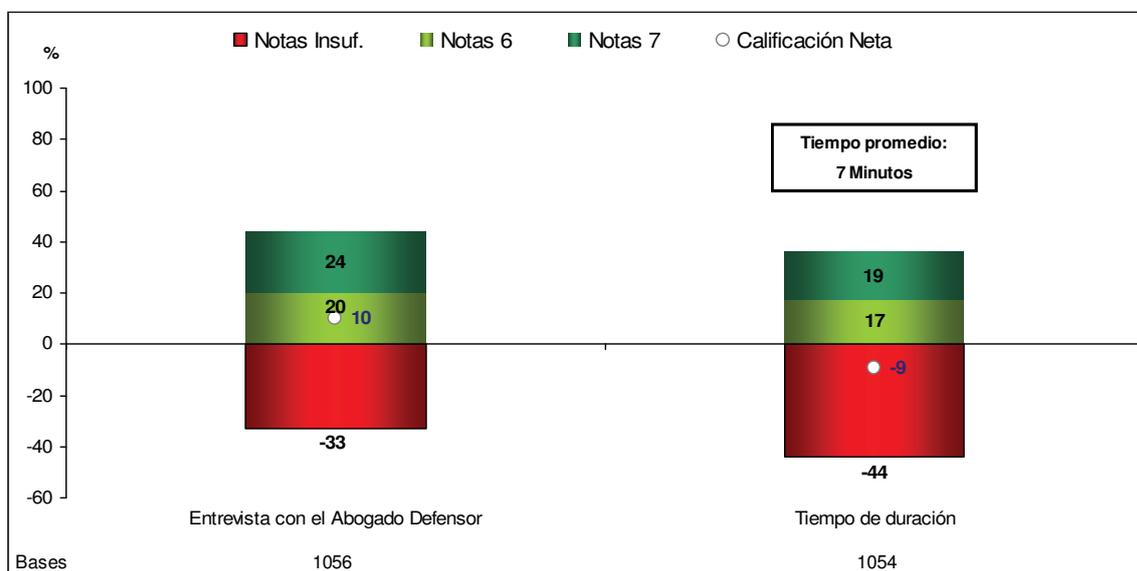
		Motivo de detención	Hechos y pruebas	Alternativas de estrategia	Posible prisión Preventiva	Información en lenguaje claro	Estrategia preferida	Desarrollo de audiencia	Le permitió decir lo que parecía relevante
Muestra		1057	1060	1060	1060	1060	1059	1060	1057
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	98%	86%	78%	75%	83%	44%	61%	61%
	Adultos Hombres	91%	72%	52%	67%	73%	39%	49%	52%
	Adultos Mujeres	85%	72%	56%	56%	62%	25%	46%	48%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	94%	80%	61%	71%	76%	42%	53%	49%
	Licitadas	91%	74%	57%	68%	76%	41%	51%	54%
Visitado en Prisión	Si	91%	75%	57%	68%	75%	42%	52%	56%
	No	91%	71%	50%	66%	70%	31%	46%	47%

El tiempo de duración promedio (sin mayores diferencias entre segmentos) es de 7 minutos.

Tiempo que es calificado como insatisfactorio (-9 puntos Satisfacción Neta),

Sin embargo la Entrevista previa, como un todo, es evaluada bastante mejor (aunque igualmente un nivel de Satisfacción Neta muy bajo 10 puntos).

Gráfico 53: Satisfacción con Entrevista Previa y Tiempo de duración



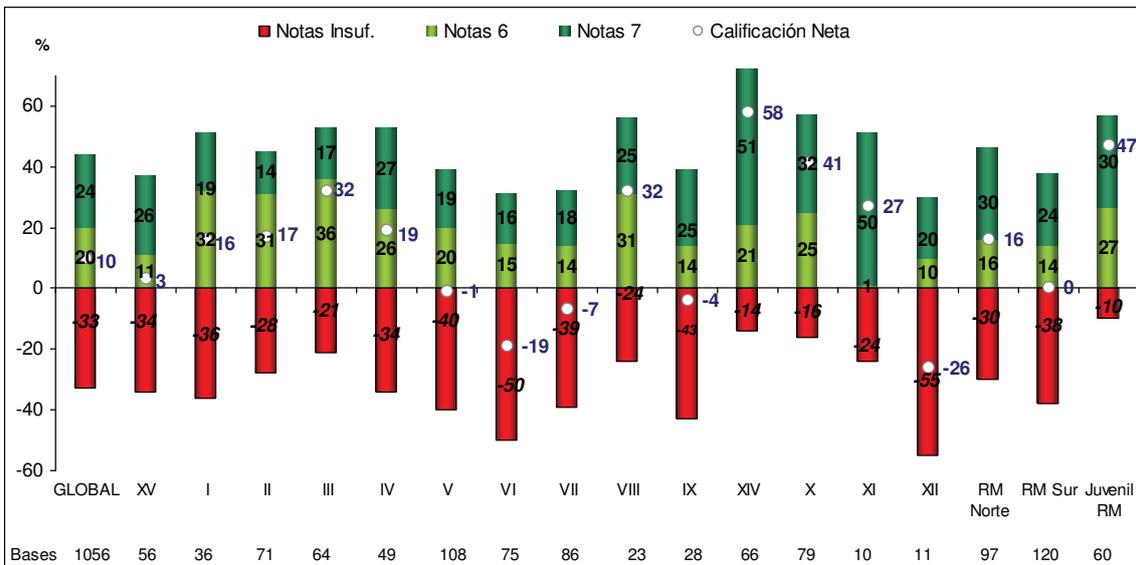
Los más benevolentes en estas evaluaciones son los menores de edad, los atendidos por abogados locales y los que han tenido visita de cárcel.

Tabla 61: Satisfacción con Entrevista Previa y Tiempo de duración

		Satisfacción Neta	
		Entrevista con el Abogado Defensor	Tiempo de duración
(Muestra)		1.056	1.054
Total		10	-9
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	48	38
	Adultos Hombres	7	-14
	Adultos Mujeres	3	-3
Tipo de Abogado Defensor	Locales	22	7
	Licitadas	14	-11
Visitado en Prisión	Si	20	-6
	No	-5	-14

La satisfacción neta con la entrevista previa de 10 puntos a nivel nacional, presenta diferencias si se observa por regiones. Destacando por positivamente las regiones XIV, X, VIII, III y RM Juvenil.

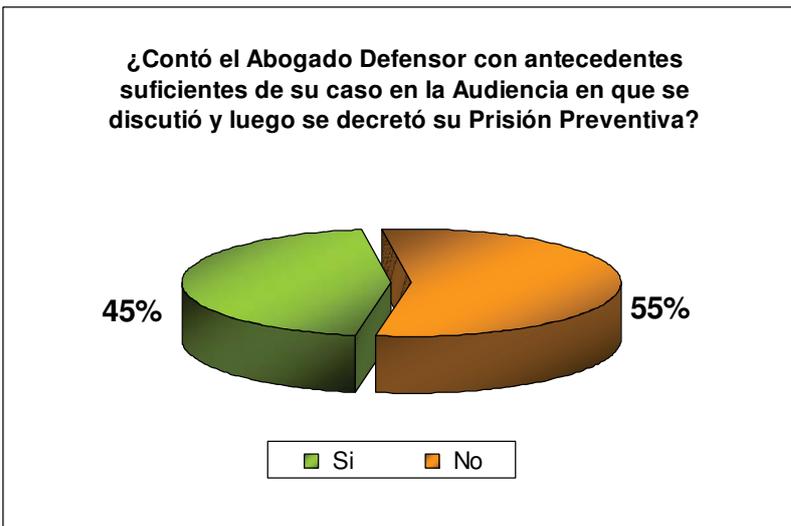
Gráfico 54: Satisfacción con Entrevista Previa por Región



3.2.4 Desarrollo de la Audiencia

Respecto al desarrollo de la audiencia, un 55% de los encuestados de Prisión Preventiva opinan que el Abogado no tenía los antecedentes suficientes (contrasta con el 18% obtenido de los encuestados de Primera Audiencia).

Gráfico 55: Antecedentes suficientes



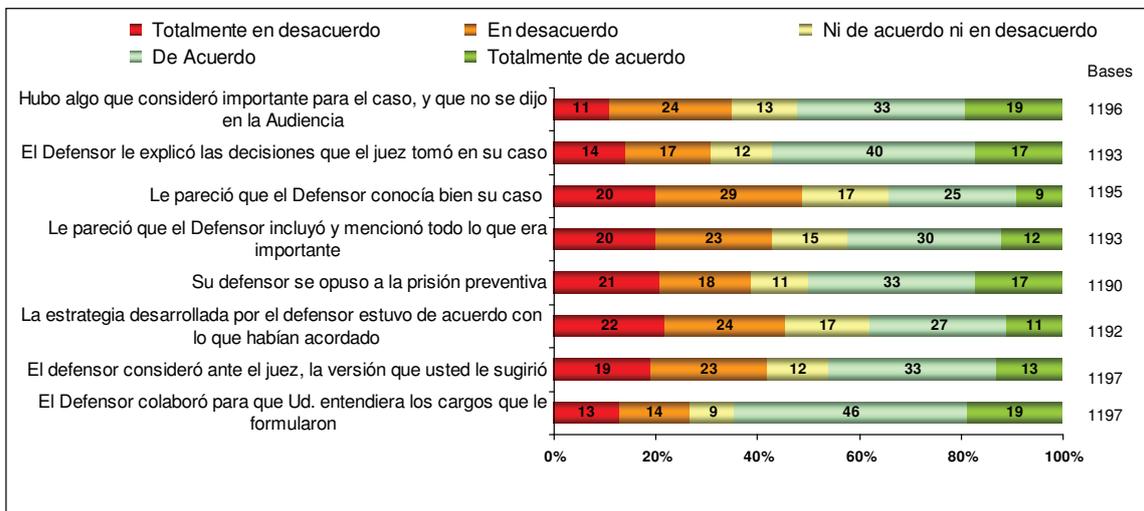
Nuevamente los menores de edad son los que mejor evalúan este ítem.

Tabla 62: Antecedentes suficientes

		(Muestra)	Si	No
Total		1.196	45%	55%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	152	63%	34%
	Adultos Hombres	850	43%	57%
	Adultos Mujeres	194	44%	54%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	222	49%	51%
	Licitadas	599	46%	54%
Visitado en Prisión	Si	752	46%	54%
	No	444	43%	57%

Respecto del actuar del abogado durante la audiencia, se presenta a continuación el gráfico resumen en escala de acuerdo. Siendo los ítems mejor evaluados “colaboró para que usted entendiera los cargos”, “explicó las decisiones que el juez tomó en su caso”.

Gráfico 56: Actuación Abogado en la Audiencia



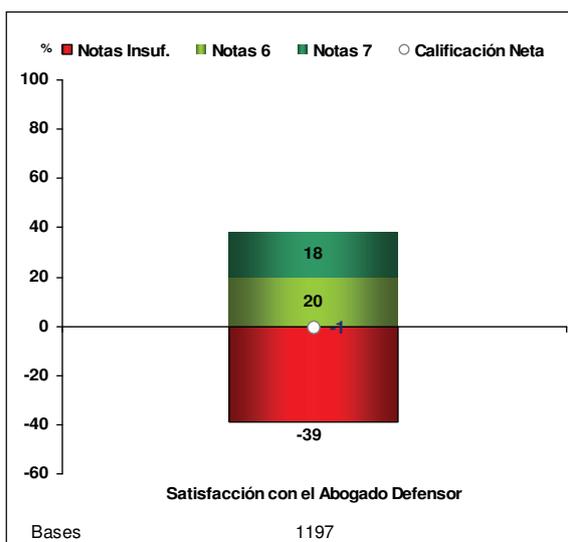
Como ya se mencionó los menores son quienes mejor evalúan en relación a los otros segmentos.

Tabla 63: Actuación Abogado en la Audiencia

		Porcentaje de Acuerdo							
		Explicación de los cargos	Consideración de su versión	Estrategia concordó con lo pactado	Oposición a la prisión preventiva	Mención de todo lo importante	Conocimiento del caso	Explicación de las decisiones del juez	Quedó algo pendiente que mencionar
(Muestra)		1.197	1.197	1.192	1.190	1.193	1.195	1.193	1.196
(De acuerdo + Totalmente de acuerdo)		64	46	37	50	42	34	57	51
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	86	54	42	69	59	50	79	34
	Adultos Hombres	63	45	37	48	41	33	55	53
	Adultos Mujeres	60	41	33	45	36	27	56	53
Tipo de Abogado Defensor	Locales	75	47	40	55	53	40	59	47
	Licitadas	67	46	39	52	41	34	63	53
Visitado en Prisión	Si	67	49	41	50	43	35	61	52
	No	60	41	32	49	40	31	51	51

En resumen, el actuar del abogado en el desarrollo de audiencia es calificado con una satisfacción neta de -1 punto. Habiendo claras diferencias entre los segmentos, tanto por edad, como por tipo de abogado y visita/no visita.

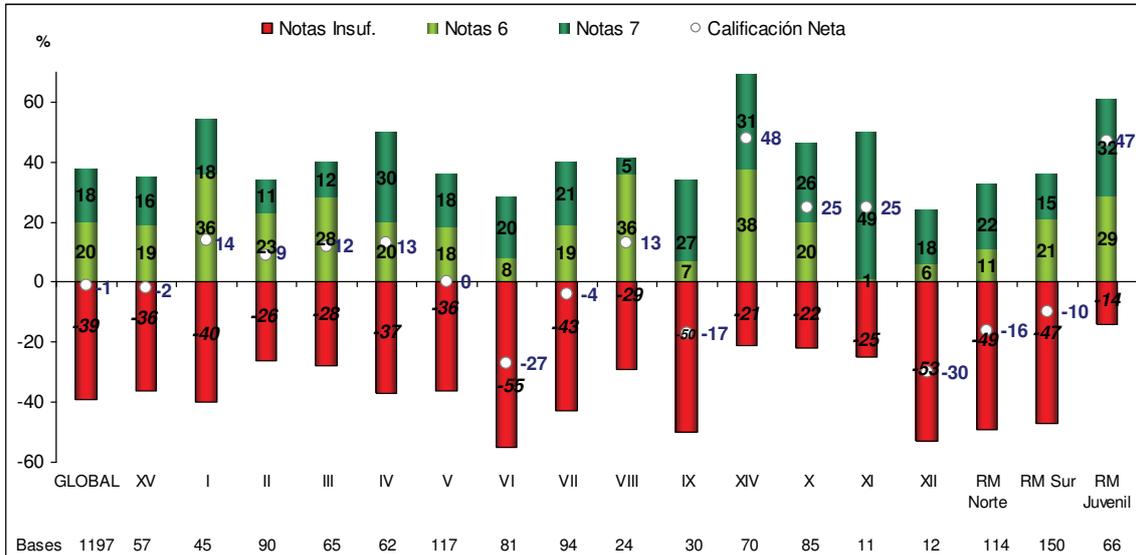
Gráfico 57 y Tabla 64: Satisfacción con Abogado Defensor en la Audiencia



		Satisfacción Neta	
		Satisfacción con el Abogado Defensor	Satisfacción Neta
(Muestra)		1.197	1.197
Total		1.197	-1
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	152	36
	Adultos Hombres	851	-5
	Adultos Mujeres	194	0
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	14
	Licitadas	599	-5
Visitado en Prisión	Si	753	3
	No	444	-9

Como se observa en el siguiente gráfico, esta evaluación neta de -1 por regiones, presenta diferencias, habiendo un grupo mejor evaluado (respecto del nivel nacional), encabezado por la XIV región y RM juvenil; mientras que el otro grupo presenta evaluaciones netas negativas (VI, IX, XII, RM norte y RM sur).

Gráfico 58: Satisfacción con Abogado Defensor en la Audiencia por Región



La opinión, respecto de si cambiaría su evaluación sobre el abogado está dividida. Habiendo algunas diferencias entre los segmentos, pero ninguno de ellos se inclina en forma categórica por la alternativa afirmativa o negativa.

Gráfico 59: ¿Cambiaría su evaluación si no estuviera en Prisión Preventiva?

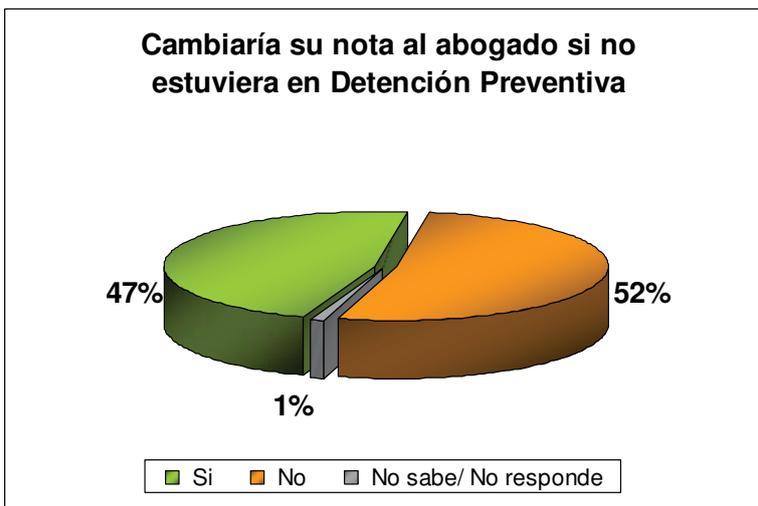


Tabla 65: ¿Cambiaría su evaluación si no estuviera en Prisión Preventiva?

		(Muestra)	Si	No
Total		1.198	47%	52%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	50%	50%
	Adultos Hombres	851	46%	54%
	Adultos Mujeres	194	54%	46%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	45%	55%
	Licitadas	599	46%	52%
Visitado en Prisión	Si	754	45%	55%
	No	444	52%	47%

3.2.5 Actuación Posterior a la Audiencia

Un 25% de los imputados en prisión preventiva dicen no saber quién es el abogado responsable de su caso. Pero este dato en realidad, refleja la situación de los imputados sin visita (pues la respuesta “No sabe” baja a un 1% entre los que sí han sido visitados, mientras que entre los que no han tenido visitas, sube a 63%).

Gráfico 60: Actual abogado en Prisión Preventiva

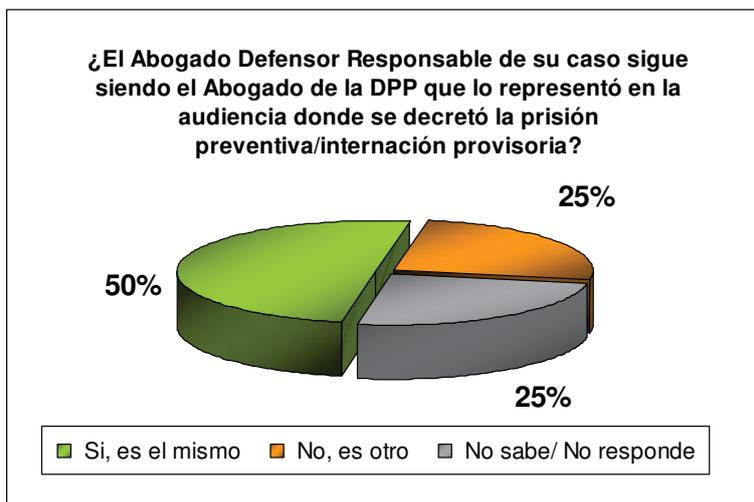


Tabla 66: Actual abogado en Prisión Preventiva

		(Muestra)	Si, es el mismo	No, es otro	NS/NR
Total		1.198	50%	25%	25%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	53%	29%	17%
	Adultos Hombres	851	51%	24%	25%
	Adultos Mujeres	194	36%	30%	34%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	48%	31%	21%
	Licitadas	599	55%	25%	20%
Visitado en Prisión	Si	754	65%	34%	1%
	No	444	27%	10%	63%

Entre los imputados que han recibido visita de abogado DPP en prisión preventiva, la mayoría de ellos (43% de la muestra total) dice que es el mismo de la audiencia, mientras que haber sido visitado por otro tipo de abogados (ya sea el responsable u otro) se inclina un 21% de la muestra total (13% y 8% respectivamente).

Tabla 67: Número y duración de visitas según tipo de abogado

Si, es el mismo abogado defensor		(Muestra)	Si, es el mismo abogado defensor	Nº de veces que lo ha visitado	Duración de las visitas (promedio)
Total		1.198	43%	1.7	10.2
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	48%	2.4	11.1
	Adultos Hombres	851	44%	1.7	10.0
	Adultos Mujeres	194	31%	1.5	11.3
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	39%	2.2	9.3
	Licitadas	599	49%	1.7	10.4
Visitado en Prisión	Si	754	70%	1.7	10.2

Abogado responsable después de la audiencia		(Muestra)	Abogado después de la audiencia	Nº de veces que lo ha visitado	Duración de las visitas (promedio)
Total		1.198	13%	1.7	11.3
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	12%	1.8	8.6
	Adultos Hombres	851	12%	1.7	10.8
	Adultos Mujeres	194	19%	1.7	15.8
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	17%	1.6	13.4
	Licitadas	599	14%	1.8	10.6
Visitado en Prisión	Si	754	21%	1.7	11.3

Abogado, distinto al de la audiencia		(Muestra)	Abogado, distinto al de la audiencia	Nº de veces que lo ha visitado	Duración de las visitas (promedio)
Total		1.198	8%	1.5	9.0
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	10%	1.6	11.4
	Adultos Hombres	851	8%	1.5	8.5
	Adultos Mujeres	194	7%	1.2	10.6
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	14%	1.4	8.2
	Licitadas	599	8%	1.6	8.7
Visitado en Prisión	Si	754	13%	1.5	9.0

Entre los imputados que han sido visitados, un 43% opina que no es adecuada la cantidad de visitas que ha recibido.

Gráfico 61: Opinión de la cantidad de visitas

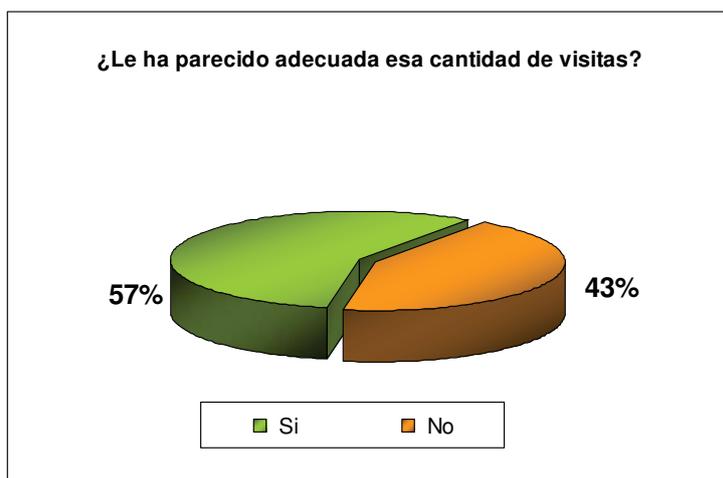


Tabla 68: Opinión de la cantidad de visitas

		(Muestra)	Si	No
Total		754	57%	43%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	119	65%	35%
	Adultos Hombres	525	56%	44%
	Adultos Mujeres	110	55%	45%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	159	54%	46%
	Licitadas	414	61%	39%
Visitado en Prisión	Si	754	57%	43%

Entre los imputados que han recibido visitas, sólo un 45% de ellos declaran que se les informó la frecuencia de visitas y en la gran mayoría de los casos (86%) la frecuencia de visita informada es que sería cada 15 días.

Gráfico 62: Información sobre frecuencia de visitas

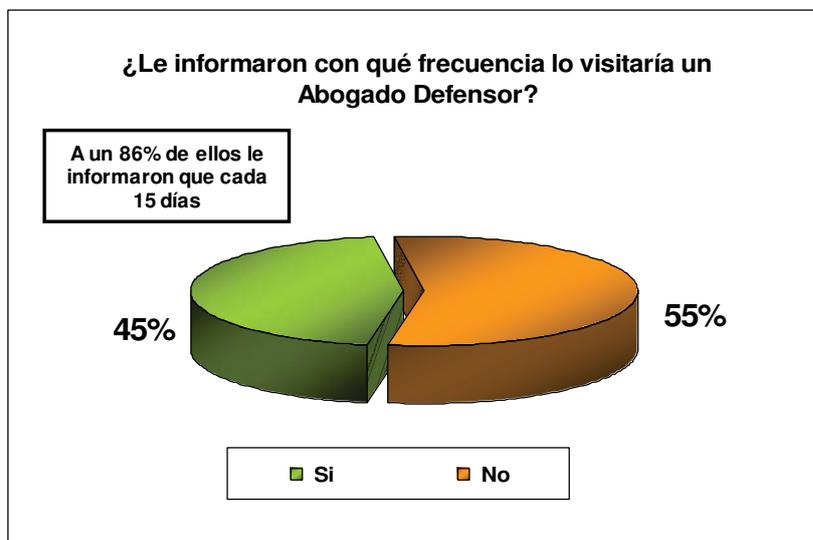


Tabla 69: Información sobre frecuencia de visitas

		(Muestra)	Si	No
Total		754	45%	55%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	119	63%	37%
	Adultos Hombres	525	42%	58%
	Adultos Mujeres	110	50%	50%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	159	48%	52%
	Licitadas	414	46%	54%
Visitado en Prisión	Si	754	45%	55%

Como se muestra en el gráfico siguiente, la satisfacción con el tiempo de visita es de 18 puntos, mientras que con la frecuencia de ellas, es de 33 puntos.

Siendo las mujeres, pero sobretodo los menores, evalúan mejor estos dos aspectos. Habrá que indagar si la calidad de las visitas es efectivamente mejor para estos grupos de imputados.

Gráfico 63: Satisfacción con frecuencia y duración de visitas

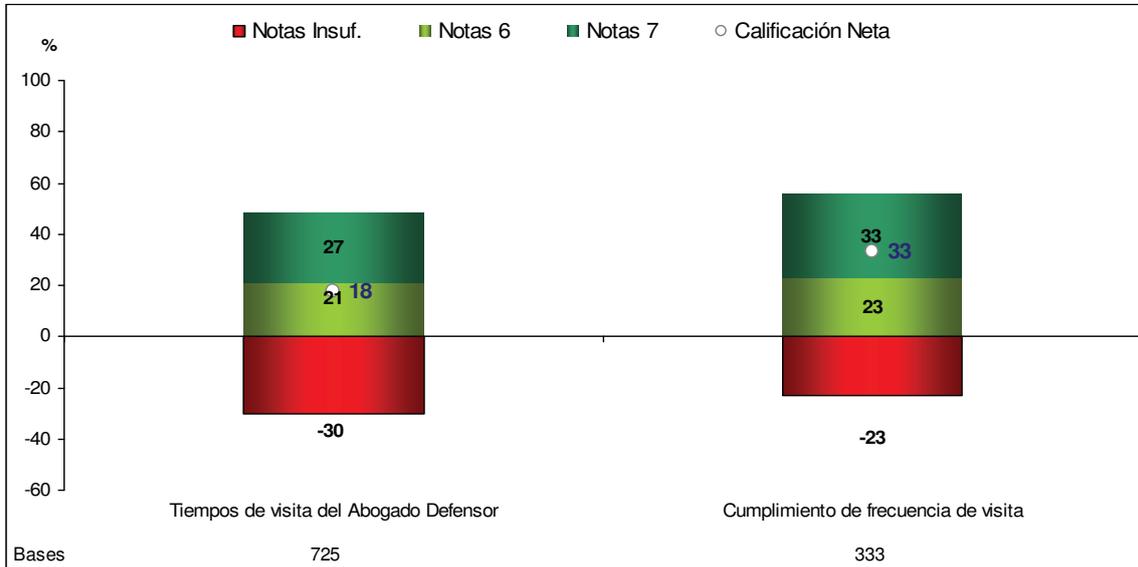
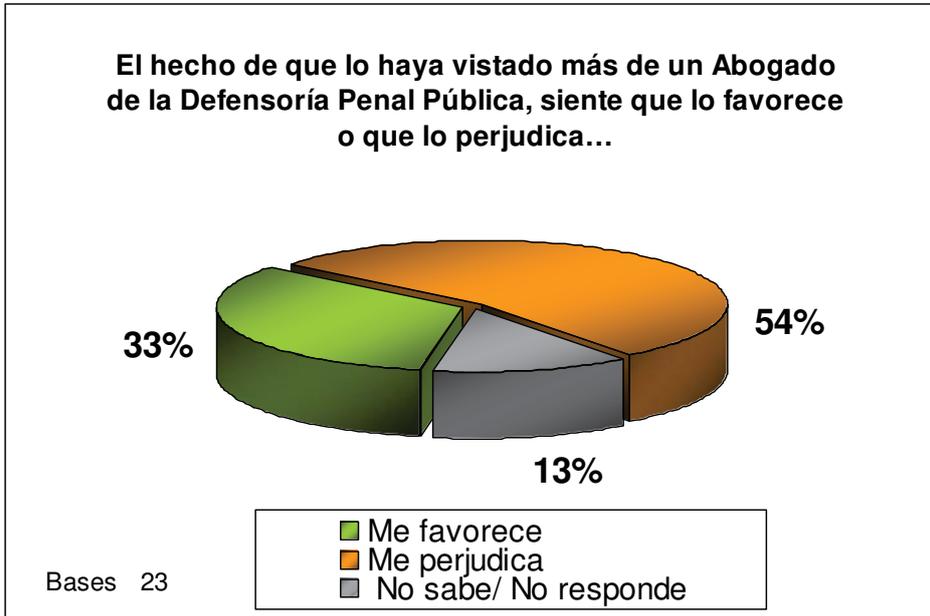


Tabla 70: Satisfacción con frecuencia y duración de visitas

		Satisfacción Neta	
		Tiempos de visita del Abogado Defensor	Cumplimiento de frecuencia de visita
(Muestra)		725	333
Total		18	33
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	45	77
	Adultos Hombres	15	25
	Adultos Mujeres	20	45
Tipo de Abogado Defensor	Locales	24	41
	Licitadas	19	37
Visitado en Prisión	Si	18	33

Entre los pocos imputados (23 casos) que declaran haber sido visitados por más de un Abogado de la DPP, se les consultó si esta situación creen que los favorece o los perjudica, la respuesta más frecuente fue que les perjudica.

Gráfico 64: Opinión sobre visita de más de un abogado



Las condiciones de privacidad están en el 80% de las ocasiones, esta cifra llega a 96% cuando se trata de menores de edad.

Gráfico 65: Condiciones de privacidad de las visitas del abogado

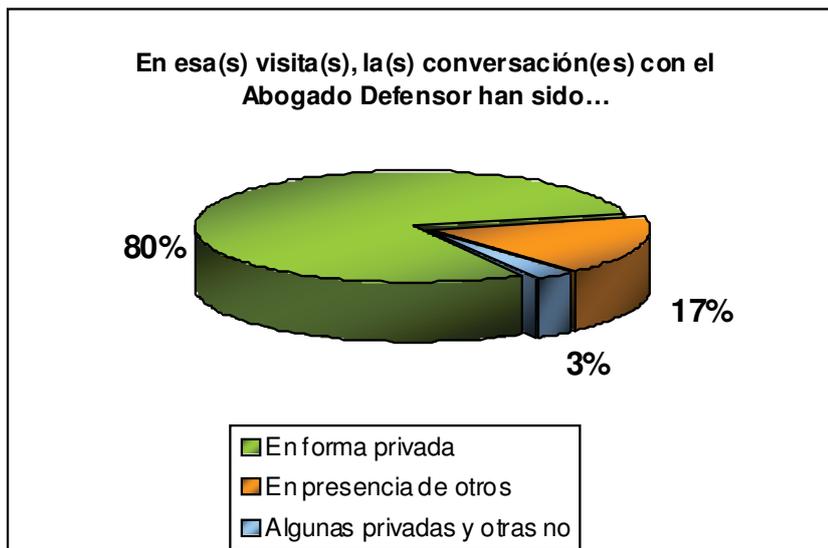


Tabla 71: Condiciones de privacidad de las visitas del abogado

		(Muestra)	En forma privada	En presencia de otros	Algunas privadas y otras no
Total		754	80%	17%	3%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	119	96%	4%	0%
	Adultos Hombres	525	79%	17%	4%
	Adultos Mujeres	110	88%	10%	2%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	159	82%	14%	4%
	Licitadas	414	78%	18%	4%
Visitado en Prisión	Si	754	80%	17%	3%

A continuación se 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” y “informar de por qué se decretó la prisión preventiva”.

Gráfico 66: Cumplimiento de Actividades del Abogado en Visita

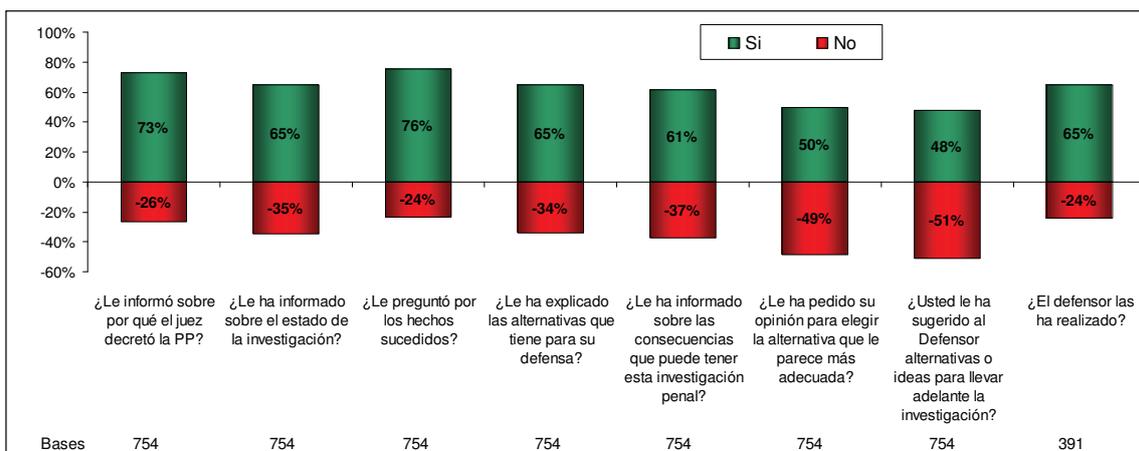


Tabla 72: Cumplimiento de Actividades del Abogado en Visita

		Sobre por qué el juez decretó la PP	Sobre el estado de la investigación	Por los hechos sucedidos	Las alternativas que tiene	Sobre las consecuencias que puede tener	Opinión para elegir la alternativa que le parece más adecuada	Ha sugerido al Defensor alternativas o ideas	¿El defensor las ha realizado?
Muestra		754	754	754	754	754	754	754	391
Total		73%	65%	76%	65%	61%	50%	48%	65%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	90%	88%	86%	78%	76%	65%	47%	83%
	Adultos Hombres	70%	61%	74%	62%	59%	48%	49%	61%
	Adultos Mujeres	81%	75%	81%	75%	68%	48%	39%	85%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	75%	68%	70%	72%	62%	54%	57%	64%
	Licitadas	74%	64%	79%	63%	61%	49%	46%	66%
Visitado en Prisión	Si	73%	65%	76%	65%	61%	50%	48%	65%

Respecto de la actuación del imputado en las visitas, sólo un 9% de ellos ha hecho alguna solicitud (3% entre los menores), y estas se centran en

Por otra parte un 61% declara que ha logrado obtener la información que necesitaba y un 65% dice que ha logrado plantear sus dudas y peticiones.

Gráfico 67: Cumplimiento de Actividades por parte del Imputado con las visitas

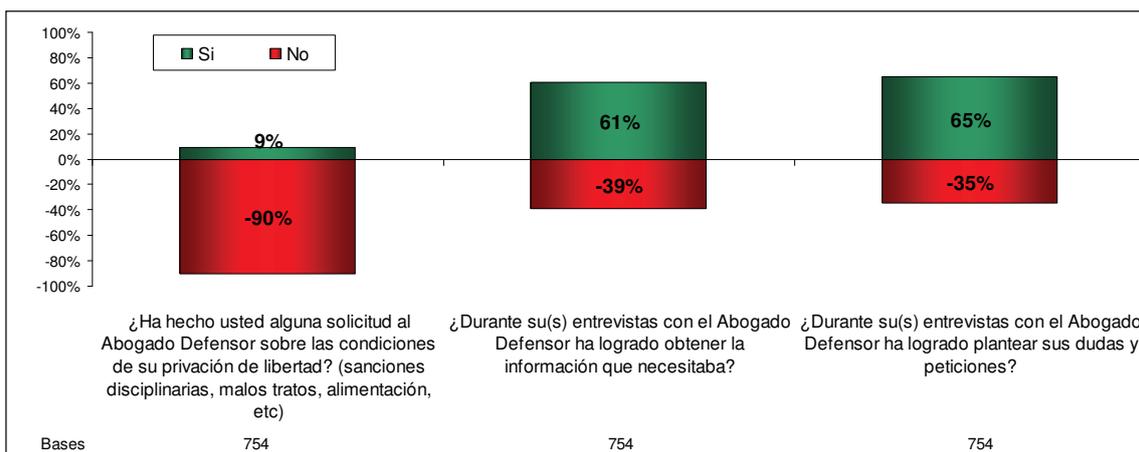


Tabla 73: Cumplimiento de Actividades por parte del Imputado con las visitas

		¿Ha hecho usted alguna solicitud al Abogado Defensor sobre las condiciones de su privación de libertad? (sanciones disciplinarias, malos tratos, alimentación, etc)	¿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?
Muestra		754	754	754
Total		9%	61%	65%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	3%	79%	78%
	Adultos Hombres	10%	58%	64%
	Adultos Mujeres	9%	67%	62%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	9%	63%	71%
	Licitadas	10%	62%	66%
Visitado en Prisión	Si	9%	61%	65%

El desempeño del abogado en la visita se evalúa en una serie de atributos específicos, y luego una clasificación global de esta instancia.

Los atributos específicos mejor evaluados son: “trato cortés y respetuoso” y “uso del lenguaje claro”. Mientras que la evaluación global del abogado en la instancia de visita a prisión preventiva es de 36%.

Gráfico 68: Satisfacción con Abogado en instancia de visita

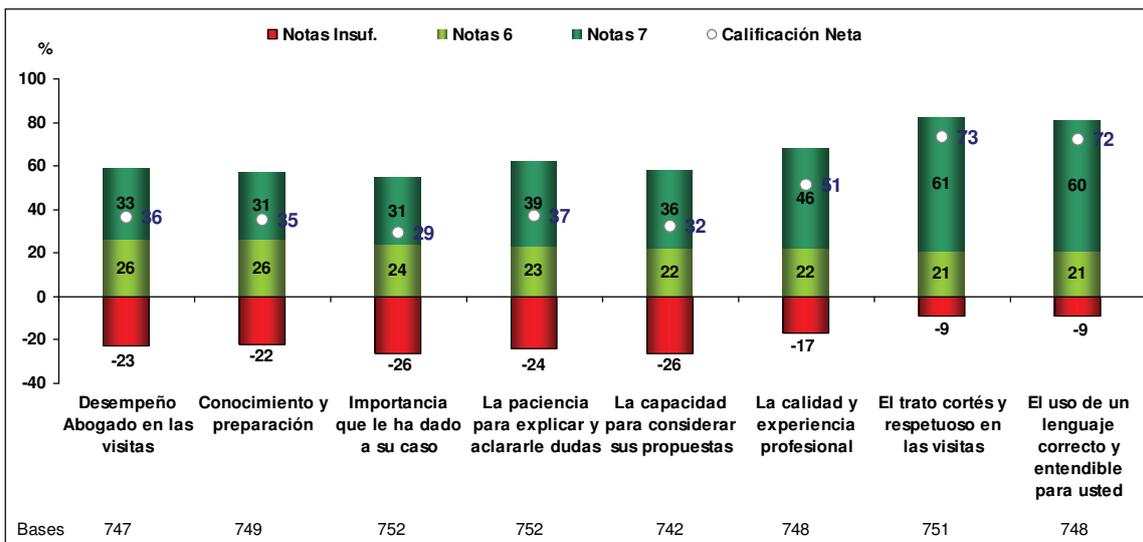
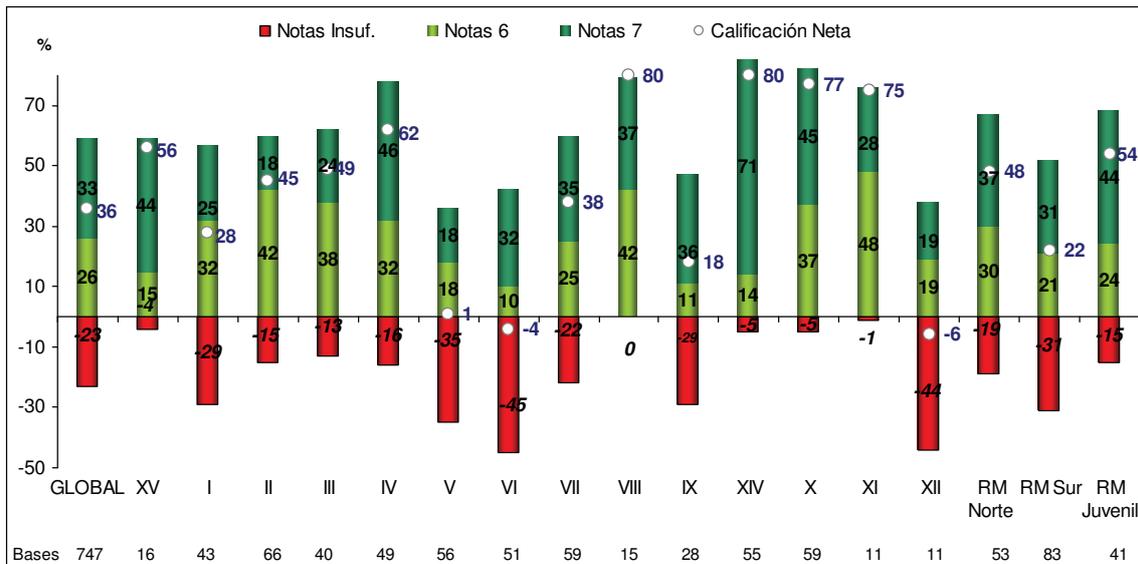


Tabla 74: Satisfacción con Abogado en instancia de visita

		Satisfacción Neta							
		Desempeño Abogado en las visitas	Conocimiento y preparación	Importancia que le ha dado a su caso	La paciencia para explicar y aclararle dudas	La capacidad para considerar sus propuestas	La calidad y experiencia profesional	El trato cortés y respetuoso en las visitas	El uso de un lenguaje correcto y entendible para usted
(Muestra)		747	749	752	752	742	748	751	748
Total		36	35	29	37	32	51	73	72
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	70	67	62	76	68	84	89	91
	Adultos Hombres	31	30	24	32	27	46	72	70
	Adultos Mujeres	48	47	41	44	41	60	64	61
Tipo de Abogado Defensor	Locales	51	51	42	49	45	57	81	79
	Licitadas	38	35	30	41	34	53	73	74
Visitado en Prisión	Si	36	35	29	37	32	51	73	72

Al observar, en las distintas regiones, el desempeño del abogado en las visitas de prisión preventiva, nuevamente se observan diferencias entre ellas, y pese a que muchas presentan niveles de satisfacción neto positivos e incluso excelentes, se observan algunas regiones con desempeño negativo tales como la VI y la XII.

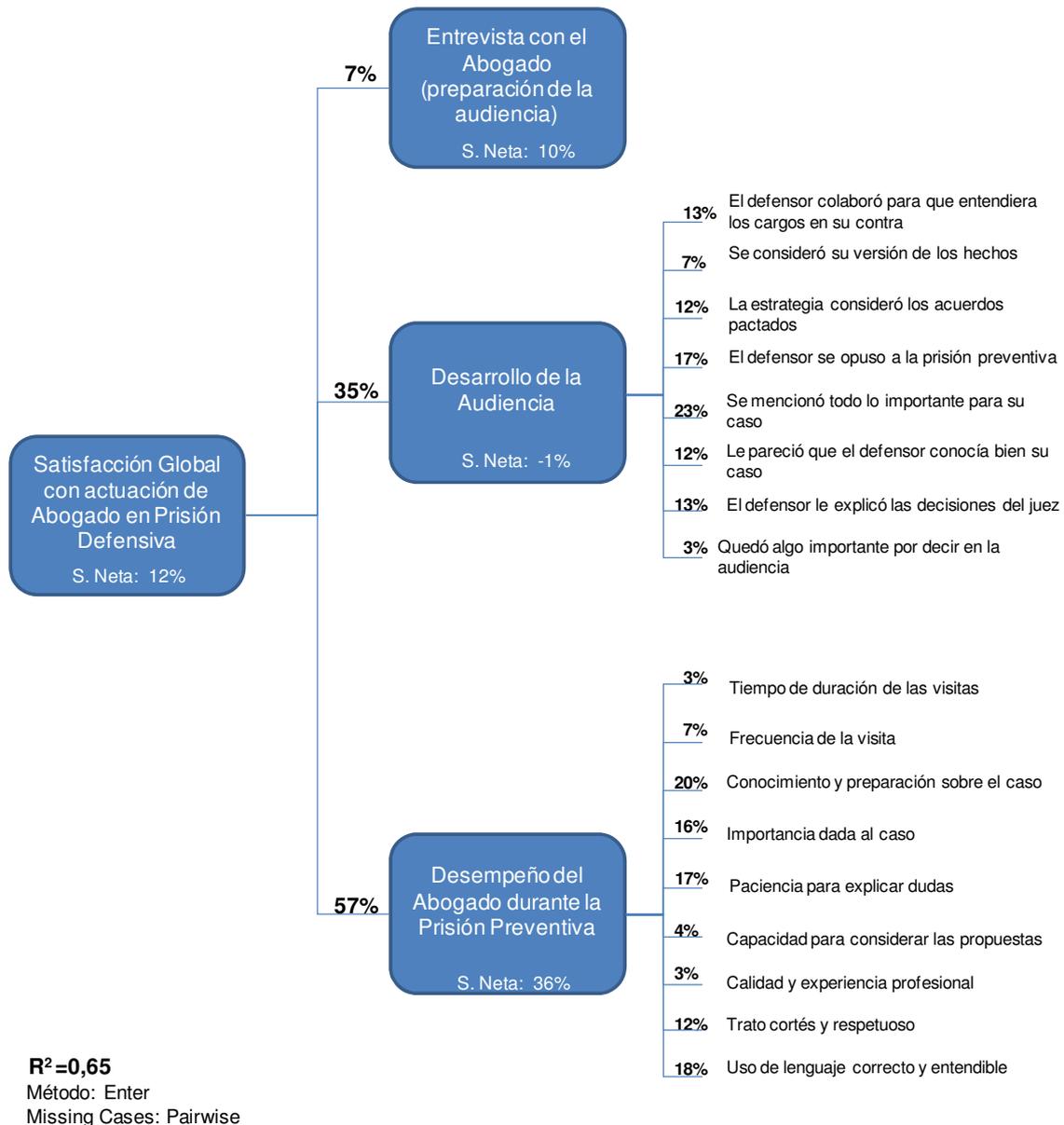
Gráfico 69: Satisfacción con Desempeño de Abogado en las visitas por Región



3.2.6 Modelo Satisfactor

3.2.6.1 Modelo Satisfactor Prisión Preventiva.

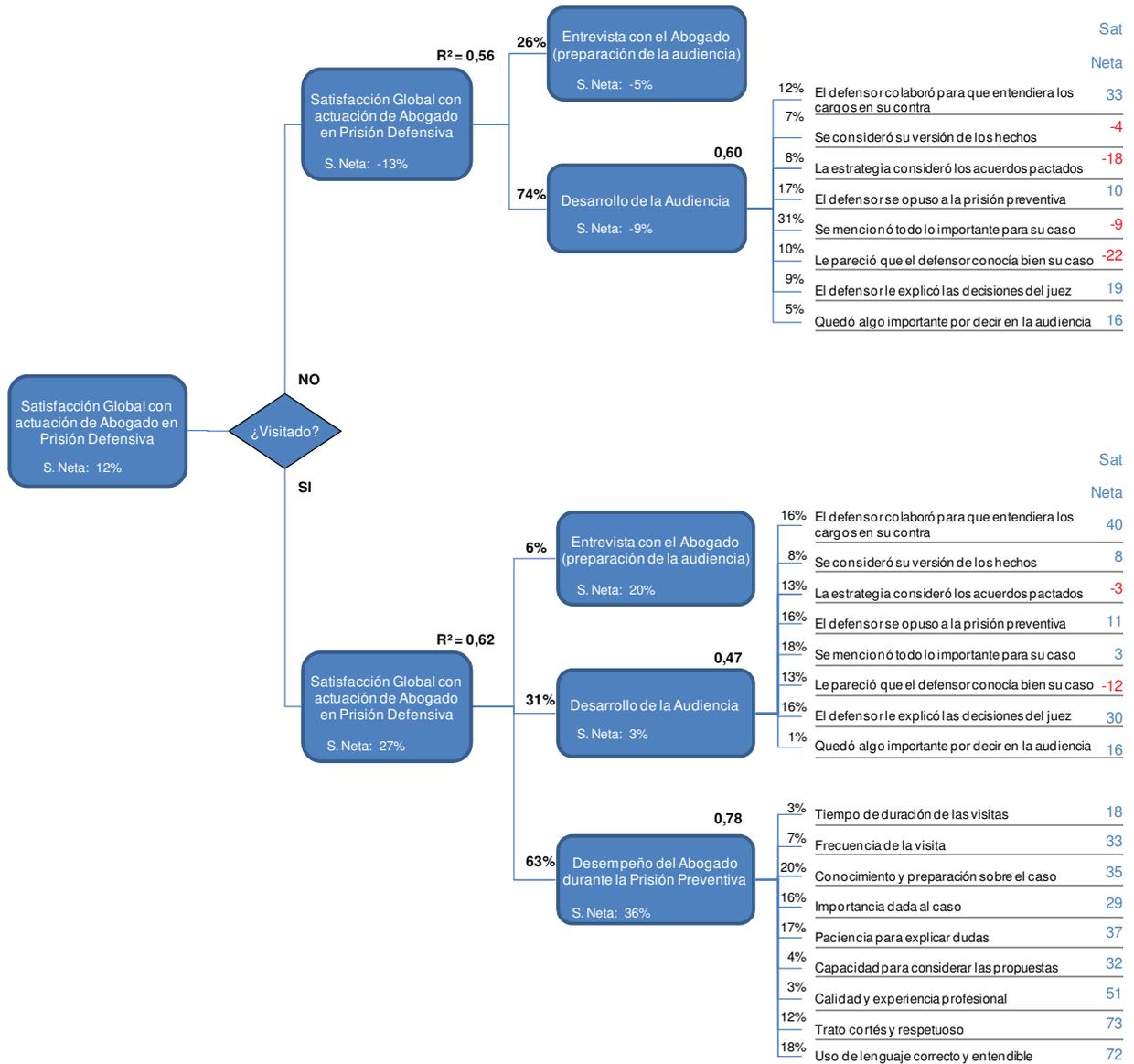
En el caso de Prisión Preventiva el modelo propuesto, a **nivel global** es, es:



En donde se observa que la satisfacción con el servicio global de la DPP se explica en gran medida (57% de incidencia) por el desempeño del abogado durante la Prisión Preventiva, destacando que para su satisfacción es más relevante la situación que lo

apremia en lo inmediato (prisión preventiva), más que aquello que la provocó (audiencia donde se decretó la prisión preventiva).

Complementariamente, y motivado por el tan disímil resultado en la satisfacción con el servicio entre los imputados con visita y sin visita, y considerando además, que el módulo de desempeño posterior a la audiencia sólo lo evalúan los imputados con visita, se diseñó el siguiente modelo Satisfactor **desagregado** entre los imputados visitados y no visitados:



Método: Enter
Missing Cases: Pairwise

De este esquema se desprende que los imputados sin visita evalúan aún peor el servicio global de la DPP (satisfacción neta -13) de lo que evalúan las dos instancias previas (Entrevista de preparación con -5 y Desarrollo de Audiencia con -9). De esas dos instancias, la que tiene mayor incidencia es el Desarrollo de la audiencia con un 74%.

Por su parte, la mejor evaluación de los imputados visitados (satisfacción neta 27 puntos) se explica fuertemente por la realización de la visita y el desempeño del abogado durante la prisión preventiva.

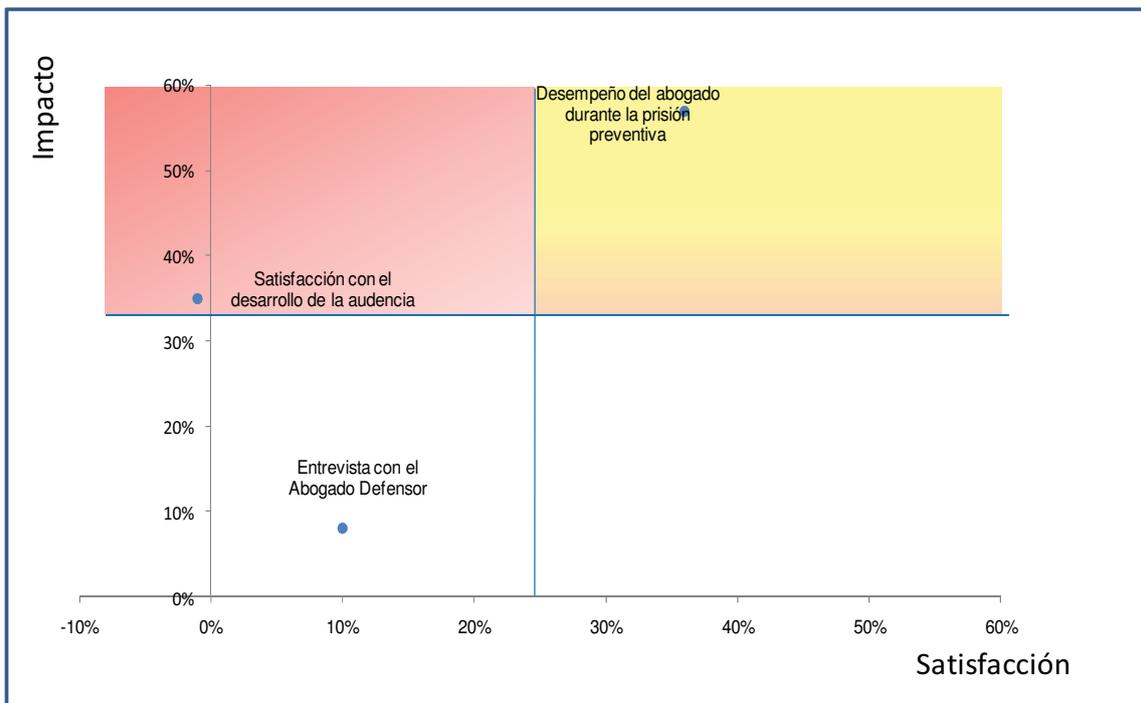
En consecuencia, la visita es una variable fundamental para mejorar la satisfacción con el servicio respecto de las personas afectadas por la prisión preventiva. Dicho esto hay que advertir que, una vez realizada, la satisfacción con el servicio no se vincula tanto a su duración y frecuencia, sino que pasa a ser relevante el contenido de dichas visitas (conocimiento y preparación del caso, uso de lenguaje claro y entendible, paciencia para explicar dudas e importancia dada al caso). En otras palabras, la satisfacción del servicio respecto de quienes han sido visitados está mediada por el contenido (calidad) de la visita del abogado.

3.2.6.2 Mapa Priorización de Mejoras Prisión Preventiva.

Los mapas de mejoras de esta primera medición del área Prisión Preventiva son:

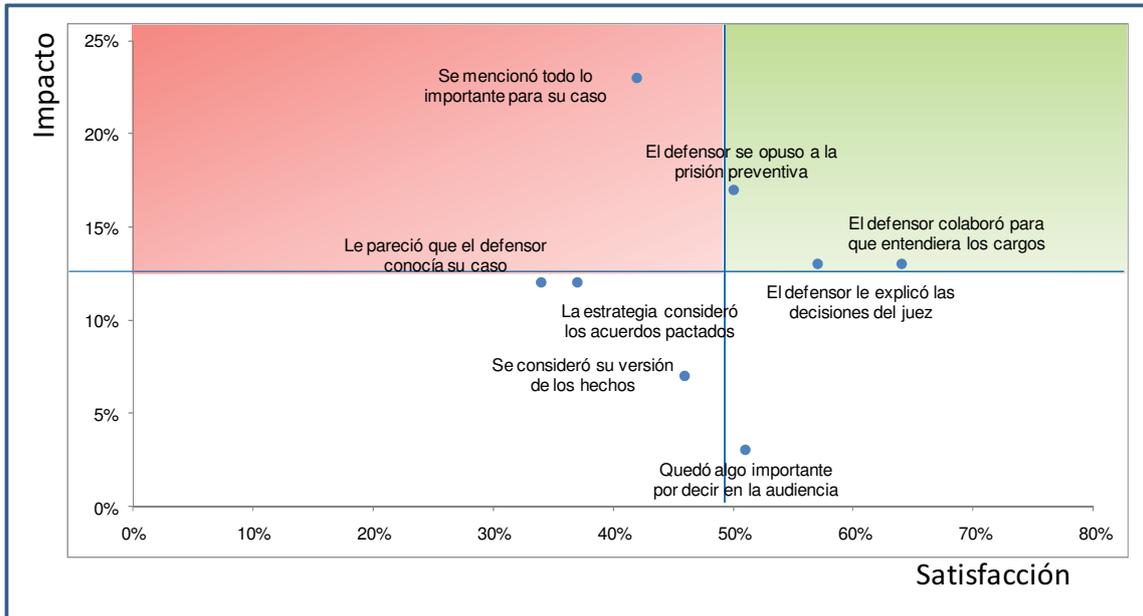
A nivel global, se tiene que la instancia más relevante es el desempeño del abogado en prisión preventiva (57%), muy por sobre la entrevista (7% de impacto) y también más que el desarrollo de la audiencia (35%). Lo cual es consistente con la situación que vive el imputado, donde lo que ya es relevante es la calidad de servicio que brinde el abogado en prisión preventiva.

Gráfico 70: Modelo Entrevista con el Abogado Defensor



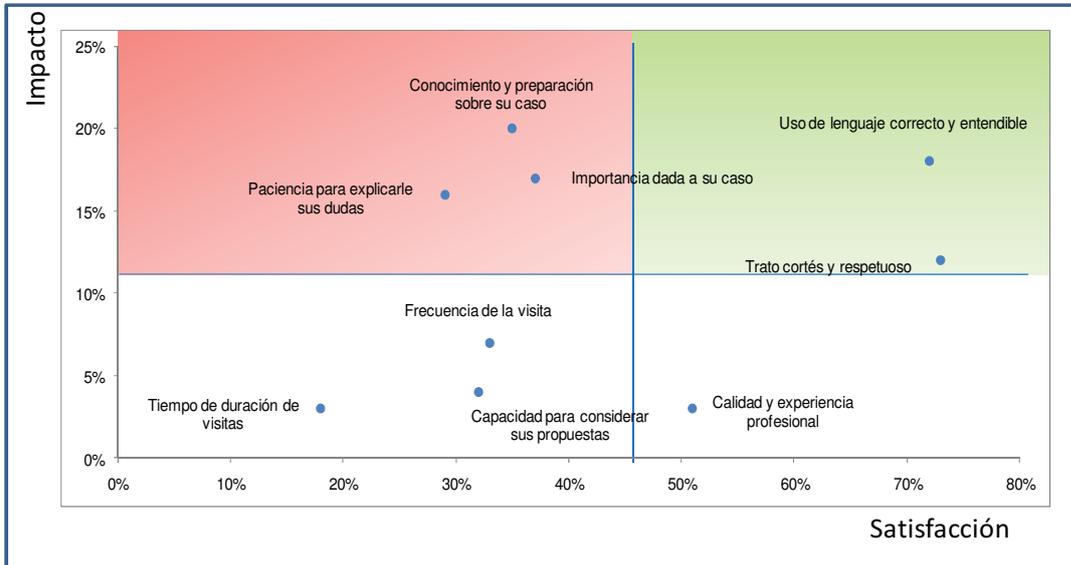
Ahora, revisando el mapa específico de la instancia “Desarrollo de la Audiencia”, se tiene que los focos de mejora están en los aspectos relevantes y mal evaluados, estos son: “Mencionó todo lo importante para el caso” (23% incidencia), “Conocimiento del caso” (12% incidencia) y “La estrategia consideró acuerdos pactados” (12% incidencia). Sin embargo, no se debe descuidar la percepción que el abogado hizo todo lo posible por evitar la prisión preventiva, pues es un aspecto relevante y cerca de la zona de mejora.

Gráfico 71: Modelo Abogado Defensor en Desarrollo de la Audiencia



Ahora, revisando el mapa específico de la instancia “Durante Prisión Preventiva”, se tiene que los focos de mejora son “Paciencia para explicar las dudas”, “Conocimiento y preparación sobre su caso” y “Importancia dada a su caso”.

Gráfico 72: Modelo Abogado Defensor durante Prisión Preventiva



3.2.7 Tasa de Problemas y Reclamos

La tasa de problemas es de un 20% entre todos los encuestados, sin embargo esa cifra sube a un 30% entre quienes no han recibido visitas de cárcel.

Gráfico 73: Tasa de Problemas

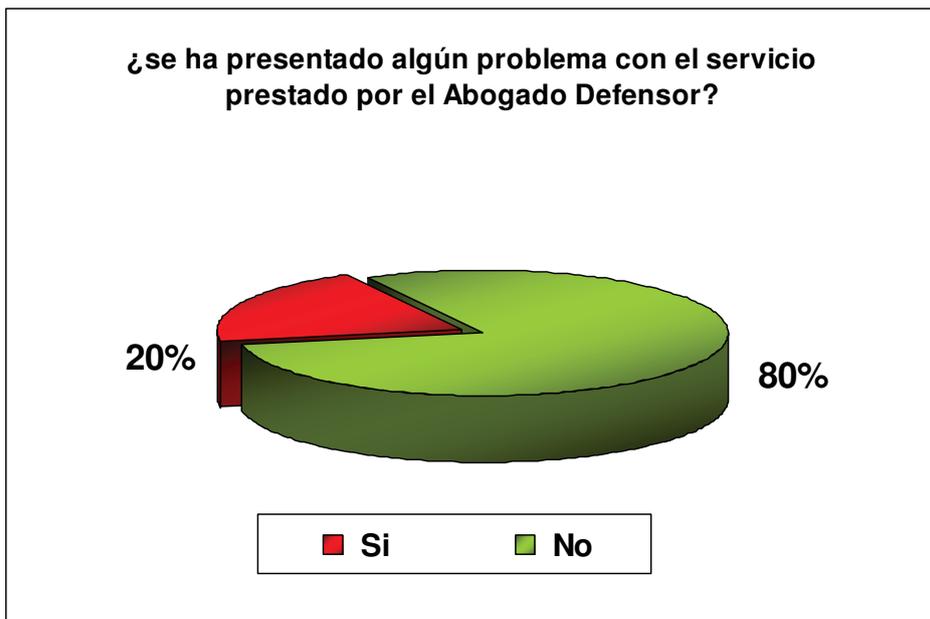


Tabla 75: Tasa de Problemas

		(Muestra)	Si	No
Total		1.198	20%	80%
Tipo de Entrevistado	Menores de Edad	153	13%	87%
	Adultos Hombres	851	20%	80%
	Adultos Mujeres	194	21%	79%
Tipo de Abogado Defensor	Locales	223	24%	76%
	Licitadas	599	19%	81%
Visitado en Prisión	Si	754	13%	87%
	No	444	30%	70%

Los principales problemas argumentados son la “no visita”, “no le dio importancia a su caso” y que “no le informó lo suficiente”.

Tabla 76: Principales problemas

	Total	Tipo de Entrevistado			Tipo de Abogado Defensor		Visitado en Prisión	
		Menores de Edad	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Locales	Licitadas	Si	No
Muestra	195	18	138	39	39	96	76	119
No me han visitado	27%	38%	25%	35%	26%	28%	0%	43%
No le dió suficiente importancia al caso	23%	1%	23%	40%	17%	24%	24%	22%
No me informó lo suficiente	22%	10%	24%	13%	19%	26%	28%	18%
Mala comunicación	19%	17%	20%	12%	23%	18%	23%	16%
No me prestó la ayuda necesaria	14%	10%	15%	10%	8%	16%	11%	17%
Me han visitado muy poco	12%	17%	12%	7%	20%	8%	28%	1%
Fue poco eficiente	10%	0%	11%	11%	0%	11%	3%	15%
No me gustó el trato que me dio	10%	9%	10%	15%	15%	7%	11%	9%
Fue poco competente	10%	11%	9%	15%	5%	12%	7%	12%
No me gustó el resultado de mi caso	9%	17%	9%	9%	5%	9%	5%	12%
Defensor no entregó suficiente información al juez	5%	4%	6%	2%	3%	7%	2%	8%

3.2.8 Satisfacción Emocional

Las principales emociones que declaran sentir los encuestados son de carácter negativo / pasivo.

Llama la atención que los menores, acompañen esas mismas emociones con sensaciones de tranquilidad y confianza, que tal vez tener un sistema especial dado por la LRPA les genera ventajas de la experiencia de la internación provisoria respecto de la experiencia de la prisión preventiva.

Tabla 77: Satisfacción emocional en Prisión Preventiva

	Total	Tipo de Entrevistado			Tipo de Abogado Defensor		Visitado en Prisión	
		Menores de Edad	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Locales	Licitadas	Si	No
Muestra	1,198	153	851	194	223	599	754	444
Preocupado	16%	14%	17%	15%	17%	16%	18%	14%
Triste / deprimido	12%	14%	11%	17%	13%	12%	12%	13%
Confundido	8%	5%	8%	9%	8%	9%	6%	12%
Tranquilo	7%	16%	7%	6%	9%	7%	8%	6%
Decepcionado / desilusionado	5%	1%	5%	10%	3%	6%	4%	7%
Normal / en paz	5%	6%	5%	4%	4%	6%	7%	3%
Solitario / rechazado	5%	1%	6%	5%	2%	6%	5%	6%
Confiado	5%	11%	5%	1%	5%	6%	5%	4%
Molesto	4%	2%	5%	1%	6%	3%	3%	5%
Agradecido	3%	0%	4%	3%	2%	3%	4%	3%
Aburrido	3%	5%	3%	3%	2%	3%	3%	4%
Apático / indiferente	2%	0%	3%	0%	0%	2%	2%	3%
Curioso / interesado	2%	3%	2%	1%	2%	2%	2%	2%
Avergonzado / apenado	2%	2%	1%	7%	4%	1%	2%	2%
Cansado / agotado	2%	3%	2%	1%	2%	1%	1%	3%
Disgustado / Descontento	2%	5%	1%	1%	0%	3%	2%	1%
Deseoso	2%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	1%
Otros	14%	11%	14%	14%	18%	13%	15%	11%

Tal como se mencionó en el Marco Metodológico del Modelo de Respuesta Emocional Emoti*Scape®, las emociones se agrupan en siete conglomerados, estos son: Sin compromiso/aburrido, Dubitativo/Confundido, Negativo, Comprometido/Curioso, Calmo/Tranquilo, Cálido/Confiable/Feliz y Seducido/Entusiasmado.

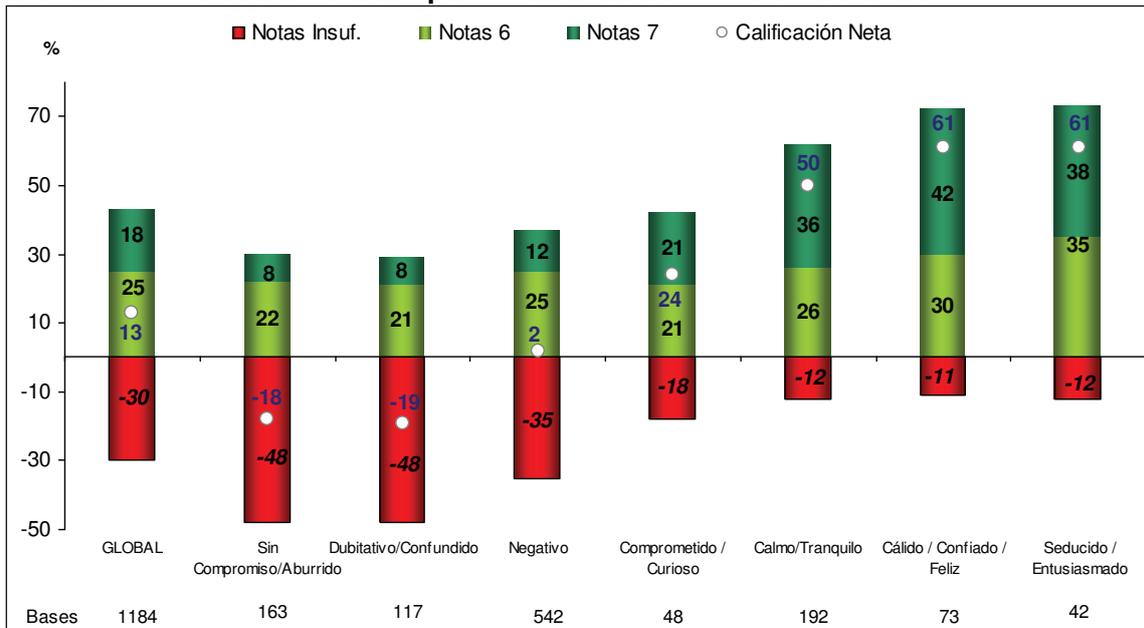
Luego se agrupan las respuestas de los encuestados en estos conglomerados, y se observa para cada uno de estos grupos, cuál es la satisfacción global con el servicio de la DPP que declararan.

Como resultado, se tiene que la satisfacción más alta con el servicio de la DPP en Prisión Preventiva está asociada a los conglomerados “Calmo/Confiado/Feliz” y “Seducido/Entusiasmado” (ambos con neta 61). A su vez, el nivel más bajo en la satisfacción con el servicio se relaciona con los conglomerados “Sin compromiso/Aburrido” y “Dubitativo/Confundido” (neta -18 y -19 respectivamente).

Sin embargo, al igual que en el estudio de Primera Audiencia, lo más interesante de destacar es que todos los conglomerados asociados al cuadrante de las emociones

positivas tienen evaluaciones netas por sobre los 20 puntos, y mientras que los conglomerados asociados a emociones negativas presentan índices muchos más bajos e incluso negativos.

Gráfico 74: Evaluación Global por Emociones de Primera Audiencia



4 Hallazgos y recomendaciones: Calidad de Atención en Prisión Preventiva

Tabla 78: Hallazgos y Recomendaciones de Calidad de Atención en Prisión Preventiva

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones & Sugerencias
<ul style="list-style-type: none"> • El servicio brindado por la DPP respecto de los imputados que quedaron en prisión preventiva es mal evaluado por los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • El índice de satisfacción es bajo y llega a 12 puntos netos. Destaca, en relación con ello, que las notas negativas llegan a 31. • Los grupos socio-económicos ABC1 y C2 señalan una satisfacción neta negativa de 44 y 10 puntos, respectivamente • Regionalmente, dos regiones destacan con niveles altos de satisfacción (XI con 70 y XIV con 67) y cinco con puntajes de satisfacción negativos (VI con -24, XII con -9, XV con -8, I con -5 y RM sur con -2) • A diferencia de lo que ocurre con las causas terminadas en primera audiencia, hay diferencias importantes en 	<ul style="list-style-type: none"> • En términos globales los imputados terminan insatisfechos con el servicio prestado en las causas donde se decreta la prisión preventiva. Habiendo muchos aspectos para mejorar, lo relevante es centrarse en los aspectos de mayor incidencia para la satisfacción global. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda dirigir los esfuerzos de mejora a las actividades vinculadas con el desarrollo de la audiencia (35% de incidencia) y al desempeño del abogado con posterioridad a ella (58% de incidencia). • También se recomienda concentrar esfuerzos en el grupo de adultos varones quienes comprenden el 70% de los afectados por la prisión preventiva y cuya satisfacción es menor (6 puntos netos)

	<p>evaluación de los tres momentos de las causas donde se decreta prisión preventiva (10 para el desempeño del defensor antes de la audiencia, -1 para su trabajo en la audiencia y 36 para sus labores luego de la audiencia)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respecto de la incidencia del decreto de prisión preventiva en esta situación, el 52% señala que no le influye. El 47%, por su parte, indica que sí cambiaría su opinión si la resolución hubiera sido otra. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Se aprecian diferencias en la satisfacción de los distintos tipos de usuarios, esto es, entre quienes son adultos y los menores de edad, entre hombres y mujeres y entre quienes son atendidos por un defensor local y uno licitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción global con los defensores locales es superior a satisfacción general y se empina a los 23 puntos. Por debajo de ellos están los licitados que sólo llegan a 12 • La satisfacción de los hombres adultos es de 6 puntos, mientras que la de las mujeres adultas es bastante superior y llega a 25 puntos • La satisfacción de los menores de edad es muy superior al resto y llega a 49. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los factores de edad, sexo y tipo de defensor tienen incidencia en el tipo de evaluación que se hace del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los factores asociados a las variables mencionadas y que explican las diferencias de satisfacción.

<ul style="list-style-type: none"> • En el momento previo a la audiencia, la entrevista con el defensor genera una satisfacción que es similar a la global; sin embargo, llaman la atención, la insatisfacción que genera el tiempo de dicha entrevista y un grupo de actividades que tienen un nivel de realización insatisfactorio 	<ul style="list-style-type: none"> • La entrevista con el defensor genera una satisfacción de 10 puntos netos y 33 negativos (12 es la satisfacción global). • El 63% de esas entrevistas se hacen antes de la audiencia, el 25% se realiza en la misma audiencia y el 12% declara no haber sido entrevistado • El tiempo de esa entrevista, sin embargo, genera una satisfacción global negativa de -9. En promedio, los imputados señalan que esta entrevista dura 7 minutos. • Regionalmente, bastante sobre el promedio global se encuentra 4 regiones, destacando la XIV con 58 netos (las otras son: III:32, VIII:32, X:41 y RMJuvenil 47). Cinco regiones, en cambio, presentan satisfacciones negativas (v:-1; VI:-19; VII:-7; IX: -4; XII: -26) • Una diferencia notable 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una buena entrevista previa es crucial para una adecuada defensa en audiencia. Por ello, las deficiencias de este momento pueden tener importantes consecuencias en las resoluciones judiciales posteriores • Sin embargo, de acuerdo al modelo Satisfactor esta instancia tiene una incidencia menor (7%) en la satisfacción global 	<ul style="list-style-type: none"> • Se sugiere establecer un protocolo que considere las actividades relevantes que el defensor debe realizar antes de la audiencia y como preparación a ella.

	<p>se produce con los imputados menores de edad que califican muy por sobre los promedios señalados: para la entrevista hay una satisfacción de 48 y para el tiempo de 38. También son mejor evaluados los defensores locales con 22 y 7 respectivamente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay actividades que tienen un alto nivel de cumplimiento (preguntó motivo de detención, 91%), otras tienen un cumplimiento satisfactorio (preguntó por hechos y pruebas, 74%, entregó información en lenguaje claro, 73%) y otras insatisfactorio o al límite de serlo (preguntó por decisión en estrategia de defensa, 38%; informó sobre cómo se desarrollaría la audiencia, 50%, le permitió decir todo lo relevante, 53%; le señaló las alternativas existentes, 54%). Los cumplimientos en el caso de menores de edad son bastante superiores. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Hay insatisfacción con el desempeño del defensor durante la audiencia. Este 	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción neta respecto de este momento es de 1 punto negativo. Nuevamente hay una diferencia importante 	<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo al modelo Satisfactor, esta instancia tiene un impacto de 35% en la satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda centrar los esfuerzos de mejora en tres aspectos de importante

<p>es el momento peor evaluado por los imputados (-1 satisfacción neta). Gran parte de las actividades que debiera realizar el defensor tienen un cumplimiento insatisfactorio</p>	<p>en la evaluación que hacen los adolescentes en internación provisoria cuya satisfacción alcanza a 36.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regionalmente, llama la atención que se pueden formar dos grupos bastante distintos: 8 regiones están significativamente sobre el promedio y 5 con satisfacciones negativas importantes. Entre las primeras destaca XIV con 48 puntos netos y en el segundo, la VI (-27) y la XII (-30) • El 55% indica que el defensor no contó con todos los antecedentes necesarios en la audiencia • Un nivel satisfactorio de cumplimiento tienen actividades vinculadas a la ayuda del defensor para la comprensión del imputado: la colaboración del defensor para que entienda los cargos (65% de cumplimiento) y la explicación de las decisiones judiciales (57%) • Las demás 	<p>global.</p>	<p>incidencia y que, además, son los peores evaluados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mencionó todo lo importante para el caso (23% incidencia)</i> • <i>Conocimiento del caso (12% incidencia)</i> • <i>La estrategia consideró acuerdos pactados (12% incidencia)</i>
---	---	----------------	---

	<p>actividades tienen un nivel insatisfactorio de cumplimiento: 34% le parece que el defensor conoce bien el caso, 38% entiende que la estrategia se conformó a lo acordado, 42% estima que el defensor señaló todo lo relevante, 46% indica que el defensor consideró la versión que ellos le dieron, 50% afirman que el defensor se opuso a la prisión preventiva</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • La entrevista con un abogado durante la prisión preventiva incide fuertemente en la evaluación que el imputado hace del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Quienes fueron visitados por un defensor tienen una satisfacción neta con el servicio de 27 puntos, mientras que quienes no lo fueron su calificación es de -13. 	<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejorar el nivel de satisfacción con su servicio, la DPP debe generar una planificación que permita una visita oportuna a los imputados en prisión preventiva
<ul style="list-style-type: none"> • Respecto de quienes fueron visitados, el desempeño de los abogados en las visitas es el aspecto mejor evaluado en términos globales (36 netos), destacando algunos aspectos con buenos niveles de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción neta es 36 puntos (23 negativas) que, sin ser satisfactoria, es la mejor evaluada. En los menores de edad, esta actividad genera una satisfacción de 70 puntos. • Regionalmente, 11 regiones tienen una satisfacción superior a la global (destacan con niveles de excelencia 	<ul style="list-style-type: none"> • El desempeño del abogado defensor durante la prisión preventiva tiene una alta incidencia en la satisfacción global (58%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Se sugiere dar preferencia a las mejoras de esta etapa dada la mayor incidencia en la satisfacción global. En particular, respecto de los imputados visitados durante la prisión preventiva, los aspectos que tienen una

	<p>la XIV y la VIII con 80 netos) y sólo dos tienen niveles de satisfacción negativa (VI:-4 y XII:-6)</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 80% de esas visitas se realiza en forma privada • La satisfacción con el tiempo de duración de las visitas es menor a la evaluación global y alcanza los 18 puntos (con 30 negativos). El promedio de cada entrevista, según los imputados, es de 10 minutos aproximadamente • Hay actividades que se mantienen en un nivel semejante al de la satisfacción global de este momento: paciencia para aclarar las dudas (37); conocimiento y preparación del caso, (35); capacidad para considerar sus propuestas (32); importancia que le da al caso (29) • Hay actividades con niveles de satisfacción adecuados: calidad y experiencia profesional (51); uso de lenguaje correcto y entendible (72), trato cortés y respetuoso (73) • Nuevamente, los 		<p>incidencia importante y son mal evaluados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Conocimiento y preparación respecto del caso (20%)</i> • <i>Paciencia para explicar las dudas (17%)</i> • <i>Importancia que le da al caso (16%)</i>
--	--	--	---

	menores de edad evalúan mejor a los defensores y alcanzan en algunos ítems altos niveles de satisfacción		
<ul style="list-style-type: none"> • Los niveles de cumplimiento de actividades específicas es, la mayor parte de las veces, apenas satisfactorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Se cumplen satisfactoriamente las siguientes actividades: inquirir por los hechos sucedidos (76%), informar las razones de la prisión preventiva (73%) • Superan el 50% de cumplimiento, pero no alcanzan niveles de excelencia: entregar información sobre la investigación (65%), explicar las alternativas que tiene la defensa (65%), ejecutar las sugerencias que el imputado entrega (65%), informar sobre consecuencias de investigación penal (60%) • Niveles insatisfactorios de cumplimiento: 50% pedir la opinión para elegir la alternativa del caso 	<ul style="list-style-type: none"> • Para mejorar la calidad de las visitas realizadas es importante aumentar el cumplimiento de las actividades que se estiman conformes a los estándares de defensa 	<ul style="list-style-type: none"> • Se sugiere generar un protocolo que indique las actividades mínimas que un defensor debe desarrollar en la visita a quienes están en prisión preventiva.
<ul style="list-style-type: none"> • Un grupo relevante de los imputados en prisión preventiva o no sabe quién es su abogado o no ha sido visitado 	<ul style="list-style-type: none"> • El 25% de los imputados en prisión preventiva no saben quién es su abogado. Por su parte, en el 50% de los casos, el abogado es el mismo de la audiencia y en el 25% ese abogado 	<ul style="list-style-type: none"> • Hay un grupo relevante de imputados que, en los hechos, no están teniendo acceso a defensa durante su estadía en prisión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un sistema de información posterior a la audiencia que permita al imputado saber quién es su abogado (por

	<p>cambió luego de la audiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 38% de los imputados no ha sido visitado por su abogado, mientras el 62% sí lo ha sido. Si se consideran sólo a quienes tienen menos de 15 días en prisión preventiva, el 68% de ellos no han sido visitados; en cambio, para el grupo que lleva más de 15 días, el grupo no visitado disminuye a 26% 		<p>ejemplo, a través de la tarjeta que se recomendó en la tabla de casos terminados en primera audiencia)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un seguimiento más intenso para que se realicen las visitas en los primeros 15 días de prisión preventiva.
<ul style="list-style-type: none"> • La declaración de problemas por parte de los imputados es relevante (20%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Del total de encuestados, el 20% declara haber tenido un problema. • El principal problema es no haber sido visitado (27%). Si a ello se le suma la insatisfacción con el número de visitas (12%), la realización y la frecuencia de la visita abarca el 39% de los problemas identificados por los imputados. • Los otros problemas se refieren a insatisfacción respecto a cuestiones del contenido de la visita: la importancia del caso y a los niveles de información (no dio importancia al caso, 23%; no informó suficiente, 22%, mala comunicación, 19%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Debido a que los usuarios no están aprovechando las instancias existentes para presentar reclamos, se pierde un canal de información relevante respecto a los problemas que pueden estar afectando el servicio de la Defensoría. 	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir al interior de los centros de privación de libertad, los canales de atención de quejas y reclamos poniendo énfasis en los beneficios que estos generan en el mismo usuario, y recalcar que esto no implicará problemas para su causa.

III. CALIDAD DE ATENCION EN OFICINAS DE LA DPP

1 Objetivos del Estudio

- ➔ 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.
- ➔ Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la defensoría con la atención de los abogados en las oficinas, diferenciado si estas son licitadas, de convenio o locales.
- ➔ Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la defensoría con la atención de los asistentes administrativos en las oficinas, diferenciado si estas son licitadas, de convenio o locales.
- ➔ Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la defensoría con los horarios de atención en las oficinas, diferenciado si estas son licitadas, de convenio o locales.
- ➔ Evaluar los tipos y condiciones de atención que entregan las oficinas de la DPP (regionales, locales, licitadas y de convenio) y si éstas son apropiadas para satisfacer los requerimientos de los clientes que usan el servicio, a través de la determinación del nivel de satisfacción de los usuarios con las respuestas a los requerimientos de atención.
- ➔ Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la DPP con los tiempos de atención de público en oficinas, y si éstos son los adecuados para entregar un buen servicio.
- ➔ Evaluar estándar de la 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.
- ➔ Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de las oficinas de la DPP, respecto al cumplimiento de la Misión y objetivos estratégicos institucionales.

Para el cumplimiento de cada uno de estos objetivos, se considera presentar la información desagregada por región, tipo de oficina (licitadas, de convenio o locales), tipo de entrevistado (imputados o familiares de éstos), sexo y edad.

2 Metodología

Como ya se detalló en la PRIMERA PARTE del informe, el estudio se realizó mediante encuestas presenciales. Se presenta un breve resumen en la siguiente ficha técnica:

Tipo de Estudio	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de carácter Cuantitativo 			
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas Presenciales en Oficinas (Locales y Licitadas) 			
Grupo Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Imputados Hombres y Mujeres que asistieran a la Oficina por una atención. Usuarios (Familiares y/o amigos de imputados) de los Servicios de las Oficinas de la DPP. 			
Distribución de la Muestra	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas Presenciales 			
	Región	Muestra	%	% ponderado
	XV REGION	118	4.2%	1.6%
	I REGION	217	7.7%	2.3%
	II REGION	175	6.2%	4.0%
	III REGION	122	4.4%	2.4%
	IV REGION	206	7.4%	4.5%
	V REGION	306	10.9%	9.8%
	VI REGION	124	4.4%	6.4%
	VII REGION	162	5.8%	5.6%
	VIII REGION	216	7.7%	10.8%
	IX REGION	57	2.0%	5.0%
	XIV REGION	147	5.2%	2.2%
	X REGION	171	6.1%	5.3%
XI REGION	73	2.6%	0.8%	
XII REGION	95	3.4%	1.1%	
REGION METROPOLITANA NORTE	346	12.4%	19.2%	
REGION METROPOLITANA SUR	266	9.5%	18.9%	
Total general	2801	100.0%	100.0%	
Locales	1297	46.3%	52.8%	
Licitadas	1504	53.7%	47.2%	
Total general	2801	100.0%	100.0%	
Fecha de realización	<ul style="list-style-type: none"> Las Encuestas se realizaron entre el Junio y Julio de 2010. 			

3 Principales Resultados

3.1 Presentación de los Resultados

En el siguiente capítulo se presentan los principales resultados consolidados del Estudio Cuantitativo de Satisfacción de Usuarios en Oficinas. La información que a continuación se presenta recoge la percepción y experiencia de los Usuarios tanto en oficinas Locales como Licitadas.

Las evaluaciones se presentan de acuerdo a una escala de Satisfacción de 1 a 7, donde 1 corresponde a encontrarse “Totalmente Insatisfecho” y 7 a “Totalmente Satisfecho”.

3.2 Satisfacción de usuarios de la Oficinas de la DPP

3.2.1 Perfil de los entrevistados

Al analizar las características de la muestra del estudio es posible apreciar que la mayoría de los entrevistados, al igual que el año 2009, se encuentran entre los 36 y 45 años de edad, promediando los 39 años, situación que se obtiene, ya sea en Oficinas locales como licitadas, aunque los hombres (promedio 37 años) son más jóvenes que las mujeres (promedio 41 años).

Gráfico 75: Distribución de la Muestra según Edad

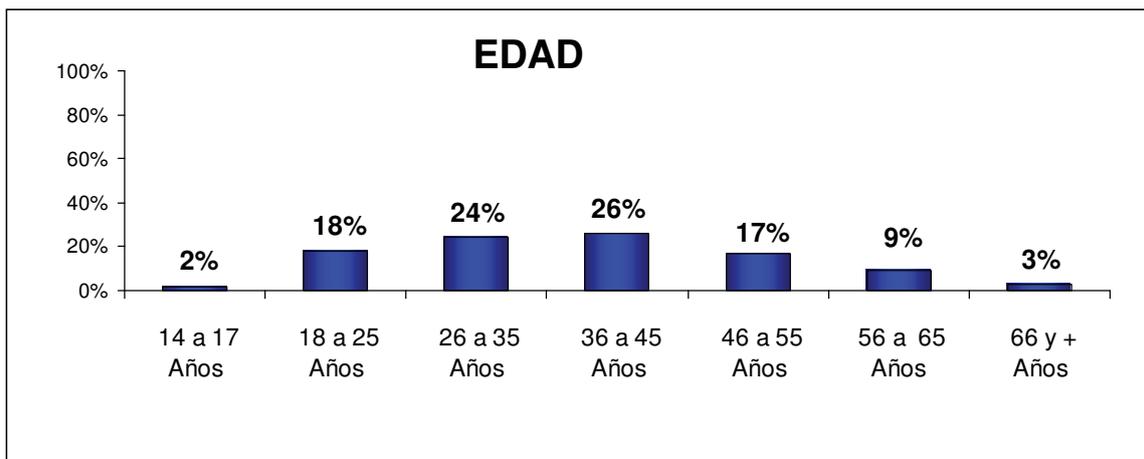


Tabla 79: Distribución de la Muestra según Edad

		(Muestra)	14 a 17 Años	18 a 25 Años	26 a 35 Años	36 a 45 Años	46 a 55 Años	56 a 65 Años	66 y + Años
Total		2.801	2%	18%	24%	26%	17%	9%	3%
Tipo de oficina	Locales	1.297	3%	19%	25%	25%	15%	9%	4%
	Licitadas	1.504	1%	18%	23%	28%	20%	9%	3%

Por otra parte, a diferencia del año 2009, la muestra tiene mayor participación masculina. Mientras que el 2009 se distribuyó equitativamente entre hombres (51%) y mujeres (49%).

Gráfico 76: Distribución de la Muestra según Sexo

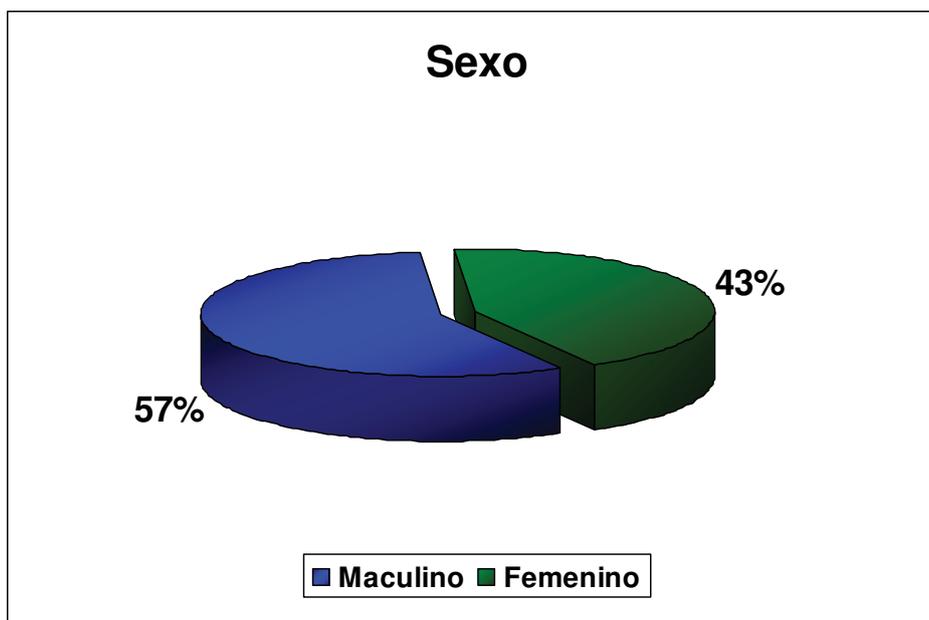


Tabla 80: Distribución de la Muestra según Sexo

		(Muestra)	Hombre	Mujer
Total		2.801	57%	43%
Tipo de oficina	Locales	1.297	59%	41%
	Licitadas	1.504	55%	45%

Al igual que el año 2009, la mayoría de los asistentes a las oficinas de la DPP corresponde al segmento de solteros (51%); mientras que el resto lo completan casi en su totalidad las personas casadas.

Gráfico 77: Distribución de la Muestra según Estado Civil

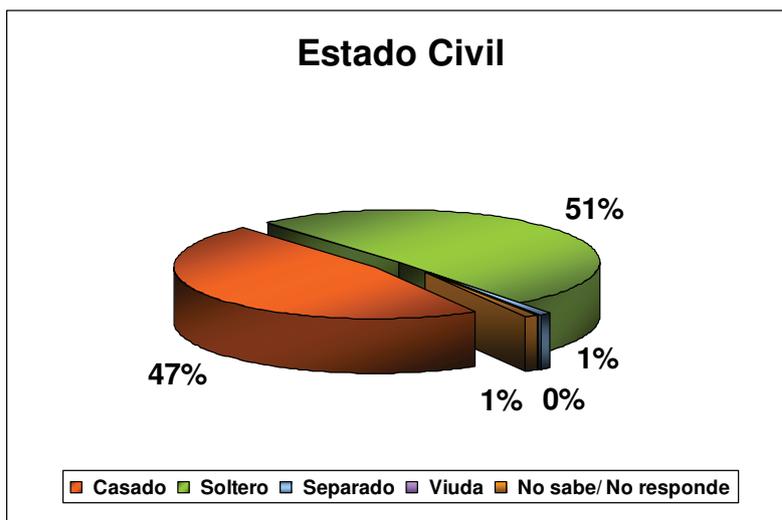


Tabla 81: Distribución de la Muestra según Estado Civil

		(Muestra)	Casado	Soltero	Separado	Viuda	No sabe/ No responde
Total		2.801	47%	51%	1%	0%	1%
Tipo de oficina	Locales	1.297	44%	53%	1%	1%	1%
	Licitadas	1.504	49%	48%	1%	0%	2%

Respecto a la posición familiar del concurrente a la oficina, casi el 60% pertenece al Jefe de Hogar, seguido por el Cónyuge e Hijo con porcentajes casi iguales (17% y 18% respectivamente).

Gráfico 78: Distribución de la Muestra según Posición Familiar

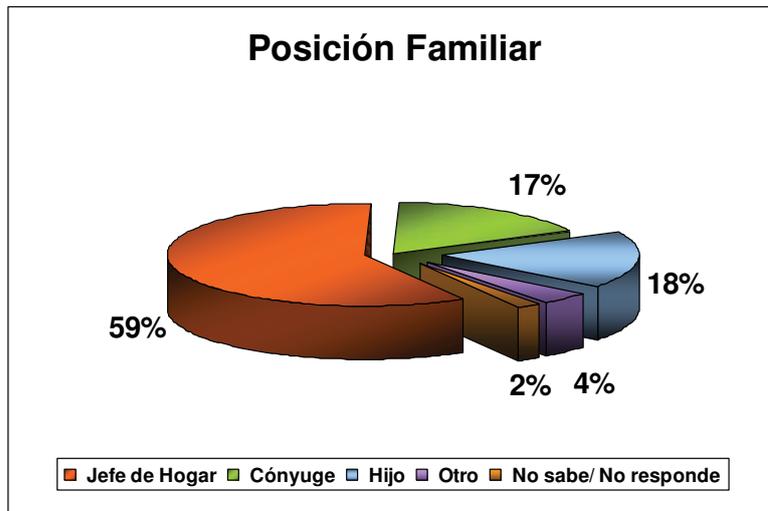


Tabla 82: Distribución de la Muestra según Posición Familiar

		(Muestra)	Jefe de Hogar	Cónyuge	Hijo	Otro	No sabe/ No responde
Total		2.796	59%	17%	18%	4%	2%
Tipo de oficina	Locales	1.296	59%	16%	20%	4%	1%
	Licitadas	1.500	60%	18%	15%	4%	2%

En cuanto al lugar de residencia del entrevistado, se produce un alza en la participación de la gente de Santiago de 12 puntos en relación al año pasado, lo que va en desmedro de las regiones que bajan su participación en la misma cantidad.

Gráfico 79: Distribución de la Muestra según Lugar de Residencia

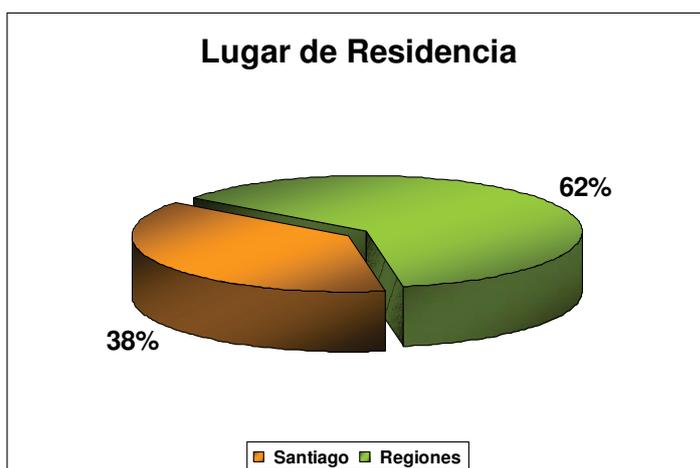
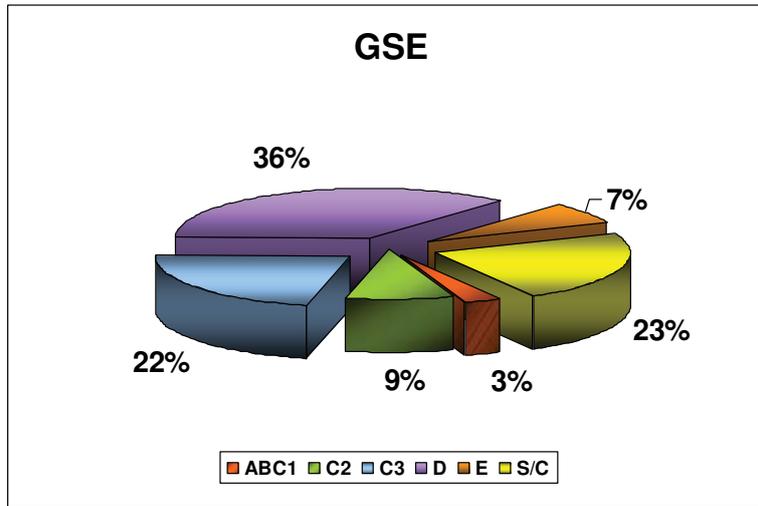


Tabla 83: Distribución de la Muestra según Lugar de Residencia

	(Muestra)	Santiago	Regiones
Total	2.800	38%	62%
Tipo de oficina	Locales	50%	50%
	Licitadas	25%	75%

Respecto de la pertenencia a grupo socioeconómico, la mayoría de los encuestados se clasifican en los estratos D con 36% y el grupo C3 con un 22%.

Gráfico 80: Distribución de la Muestra según Grupo Socioeconómico



		(Muestra)	ABC1	C2	C3	D	E	S/C
Total		2.801	3%	9%	22%	36%	7%	23%
Tipo de oficina	Locales	1.170	5%	12%	31%	45%	8%	0%
	Licitadas	981	3%	11%	27%	48%	11%	0%

Como se puede apreciar, la mayoría de los jefes de hogares mantienen actividades laborales remuneradas, con porcentajes menores de personas inactivas ya sea desempleada o jubilada.

Gráfico 81: Distribución de la Muestra según Situación Laboral del Jefe de Hogar

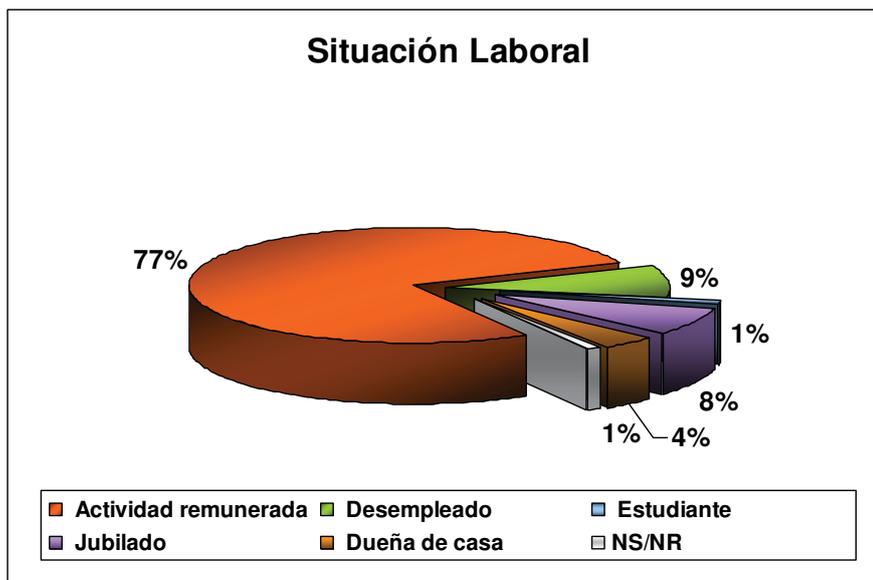


Tabla 84: Distribución de la Muestra según Situación Laboral del Jefe de Hogar

		(Muestra)	Actividad remunerada	Desempleado	Estudiante	Jubilado	Dueña de casa	No sabe/ No responde
Total		2.801	77%	9%	1%	8%	4%	1%
Tipo de oficina	Locales	1.297	79%	8%	1%	8%	2%	1%
	Licitadas	1.504	75%	9%	2%	8%	6%	1%

Dentro de las personas con trabajo remunerado, un 71% de los encuestados son obreros (calificados y no calificados), seguido por personas con trabajos esporádicos.

Gráfico 82: Distribución de la Muestra según Actividad Laboral del Jefe de Hogar

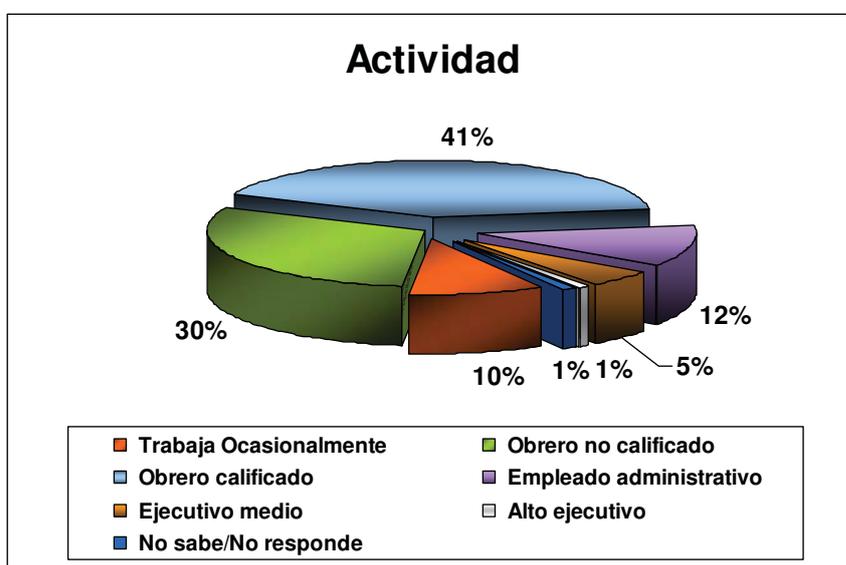


Tabla 85: Distribución de la Muestra según Actividad Laboral del Jefe de Hogar

		(Muestra)	Trabaja Ocasionalmente	Obrero no calificado	Obrero calificado	Empleado administrativo medio	Ejecutivo medio, profesional	Alto ejecutivo	No sabe/No responde
Total		2.188	10%	30%	41%	12%	5%	1%	1%
Tipo de oficina	Locales	1.186	8%	27%	45%	13%	5%	1%	1%
	Licitadas	1.002	12%	34%	36%	12%	4%	1%	2%

Tal como lo demuestra el gráfico, el nivel educacional de los jefes de hogar es, en general, bajo. Esto pues el 81% tiene estudios hasta la enseñanza secundaria. Este panorama se condice con el estatus laboral de los jefes de hogar; en su mayoría obreros calificados y no calificados.

Gráfico 83: Distribución de la Muestra según Nivel Educativo del Jefe de Hogar

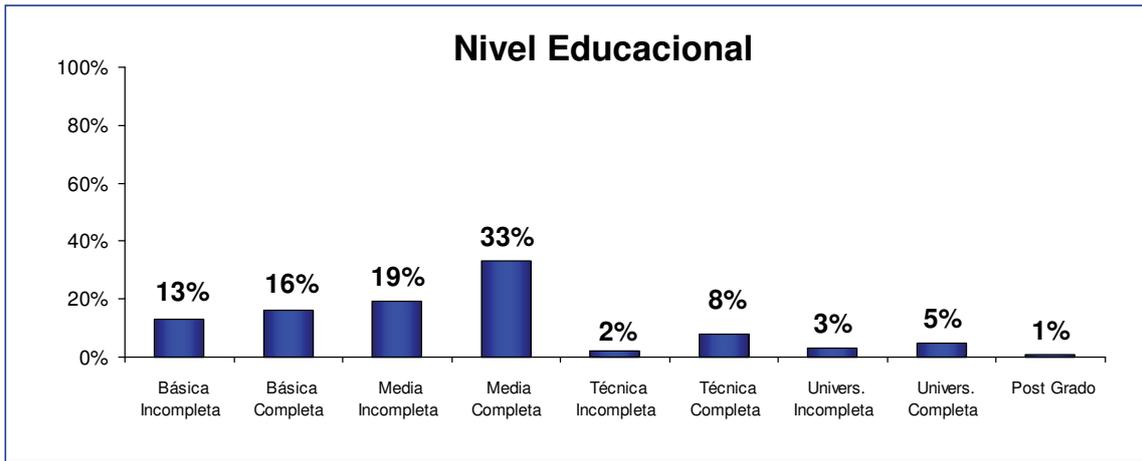


Tabla 86: Distribución de la Muestra según Nivel Educativo del Jefe de Hogar

		(Muestra)	Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa	Técnica Incompleta	Técnica Completa	Univers. Incompleta	Univers. Completa	Post Grado
Total		2.801	13%	16%	19%	33%	2%	8%	3%	5%	1%
Tipo de oficina	Locales	1.297	12%	15%	18%	34%	2%	9%	2%	7%	0%
	Licitadas	1.504	15%	17%	20%	31%	3%	8%	3%	3%	1%

3.2.2 Motivos de Visitas a las Oficinas de la DPP

Gráfico 84: Distribución de la Muestra según Naturaleza del Visitante

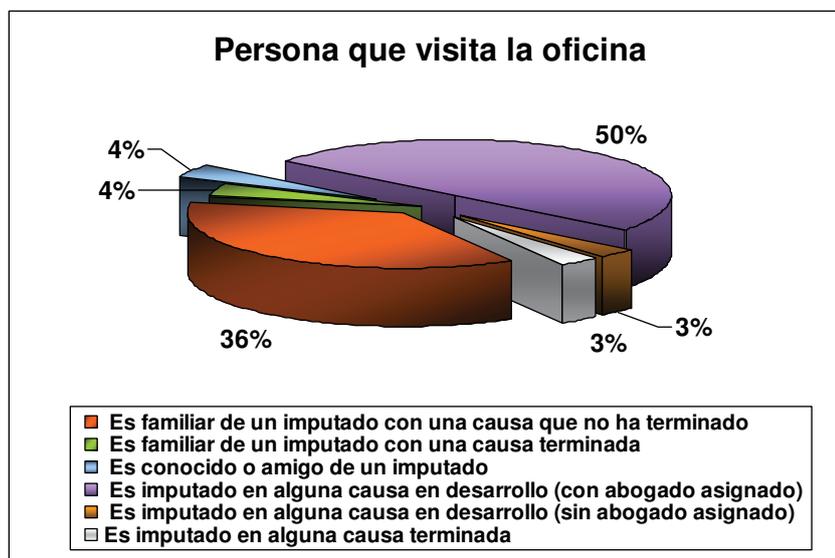


Tabla 87: Distribución de la Muestra según Naturaleza del Visitante

		(Muestra)	Es familiar de un imputado con una causa que no ha terminado	Es familiar de un imputado con una causa terminada	Es conocido o amigo de un imputado	Es imputado en alguna causa en desarrollo (con abogado asignado)	Es imputado en alguna causa en desarrollo (sin abogado asignado)	Es imputado en alguna causa terminada
Total		2.801	36%	4%	4%	50%	3%	3%
Tipo de oficina	Locales	1.297	29%	5%	5%	55%	4%	3%
	Licitadas	1.504	44%	4%	3%	44%	2%	3%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	404	55%	9%	3%	30%	3%	0%
	Adultos	2.397	35%	4%	4%	51%	3%	4%

El 53% de las personas que visitan la oficina de la DPP son imputados en una causa en desarrollo (con y sin abogado asignado). Del resto, un 36% corresponden a los familiares de estos mismos imputados. Estos porcentajes siguen las tendencias registradas el 2009.

Gráfico 85: % de Imputados Menores de Edad

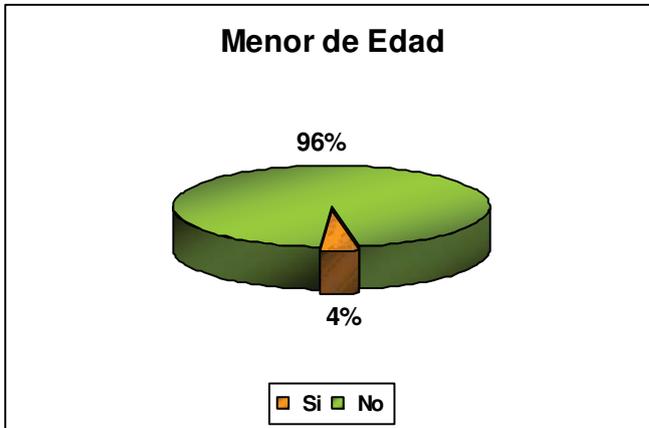


Tabla 88: % de Imputados Menores de Edad

		(Muestra)	Si	No
Total		1.469	4%	96%
Tipo de oficina	Locales	716	5%	95%
	Licitadas	753	3%	97%

Sólo un 4% del total de los visitantes a las oficinas son menores de edad, porcentaje que baja 3 puntos respecto al año pasado. Esto implica que la mayoría de los imputados arriesgan penalidades propias de personas adultas.

Gráfico 86: Distribución de la muestra según Familiares de Imputados Menores de Edad

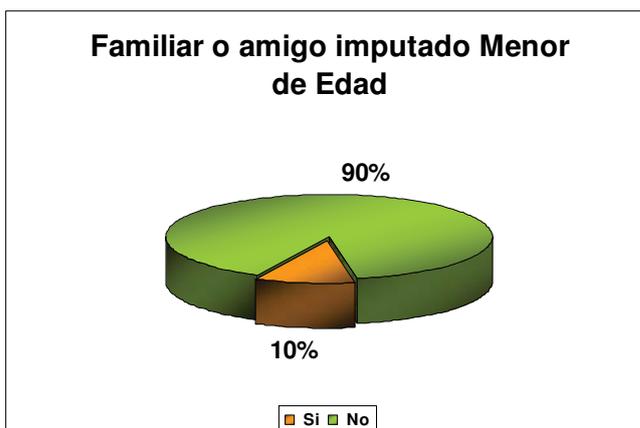


Tabla 89: Distribución de la muestra según Familiares Imputados Menores de Edad

		(Muestra)	Si	No
Total		1.332	10%	90%
Tipo de oficina	Locales	581	15%	85%
	Licitadas	751	6%	94%

Por su parte, aquellos familiares que se acercan a las oficinas a realizar consultas no lo hacen por un imputado menor de edad, ya que solo el 10% de ellos están en esta condición, lo cual nos indica que los menores de edad son más preocupados por sus causas y son ellos mismos los que prefieren visitar las oficinas y enterarse en persona por su situación.

Gráfico 87: Distribución de la muestra según Razón de Visitas



Tabla 90: Distribución de la muestra según Razón de Visitas

		(Muestra)	Para solicitar una entrevista con un Defensor Público	Para entrevistarse con un Defensor Público	Para efectuar un reclamo	Para efectuar una solicitud	Para pedir información de la causa	Para entregar información sobre la causa
Total		2.801	12%	64%	2%	4%	23%	8%
Tipo de oficina	Locales	1.297	11%	63%	1%	4%	21%	9%
	Licitadas	1.504	13%	66%	2%	4%	26%	7%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	404	16%	67%	1%	2%	22%	6%
	Adultos	2.397	12%	64%	2%	5%	23%	8%

Los usuarios del servicio, señalan que los principales motivos por lo que acuden a las oficinas tienen relación con el Abogado Defensor, ya sea para entrevistarse con él, solicitar una entrevista posterior o pedir información sobre la causa. Estos últimos 2

puntos podrían atenderse de manera más expedita mediante métodos de atención remota, ya sea en forma telefónica con los asistentes o algún método de consulta vía internet.

Gráfico 88: Distribución de la muestra según Número de Visitas

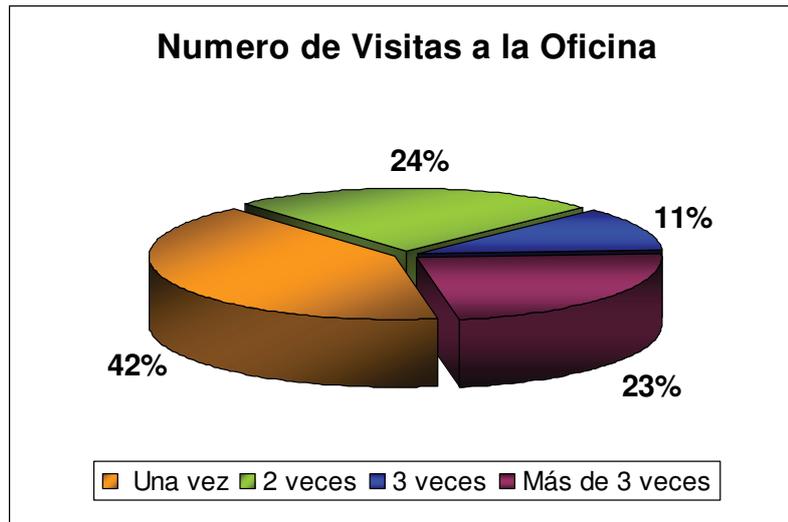


Tabla 91: Distribución de la muestra según Número de Visitas

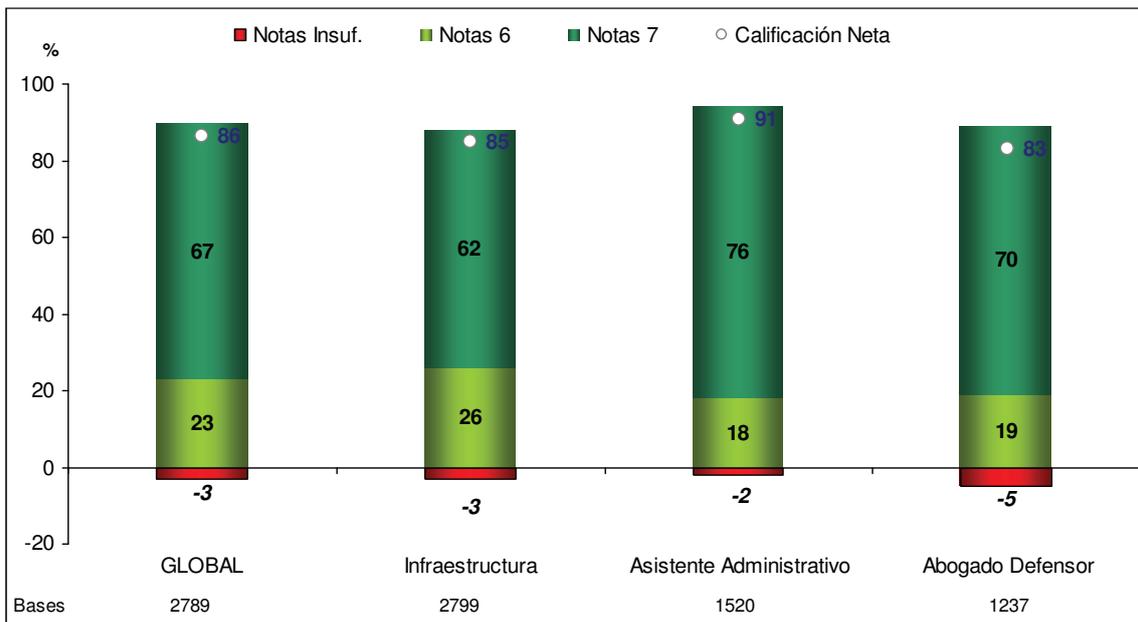
		(Muestra)	Una vez	2 veces	3 veces	Más de 3 veces
Total		2.801	41%	24%	11%	23%
Tipo de oficina	Locales	1.297	44%	24%	11%	22%
	Licitadas	1.504	37%	25%	12%	26%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	404	40%	24%	11%	25%
	Adultos	2.397	41%	24%	11%	23%

Otro aspecto importante de los motivos para acudir a las oficinas de la DPP, tiene relación con que un porcentaje no menor de personas (34%), deben visitar 3 o más veces las oficinas para obtener respuestas a sus requerimientos o consultas, situación bastante difícil para muchos por los gastos que esto significa. En este sentido es importante mejorar los sistemas de entrega de información y la eficiencia de ellos.

3.2.3 Evaluación Global Oficinas de la DPP

Al observar los resultados globales obtenidos por las oficinas de la DPP, nos damos cuenta que el aspecto mejor evaluado por los usuarios es el Asistente Administrativo, esto se relaciona de manera significativa a nivel global. Como se evidenció el año pasado, es importante cuidar este aspecto, ya que se presenta como una de las fortalezas del servicio en oficinas de la DPP.

Gráfico 89: Calificaciones Globales de la Oficina de DPP



Por tipo de oficinas, las evaluaciones en las Locales muestran resultados más altos en la totalidad de los aspectos evaluados.

Tabla 92: Calificaciones Globales de la Oficina de DPP

		Satisfacción Neta			
		GLOBAL	Infraestructura	Asistente Administrativo	Abogado Defensor
(Muestra)		2.789	2.799	1.520	1.237
Total		86	85	91	83
Tipo de oficina	Locales	87	87	94	84
	Licitadas	86	83	89	82
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	88	90	95	91
	Adultos	86	85	91	83

En esta medición, se obtuvo que el 90% de los entrevistados se encuentran satisfechos con el servicio entregado por las Oficinas de la DPP, lo que representa una buena evaluación del funcionamiento de éstas. No se constatan diferencias significativas a nivel

agregado entre oficinas locales y licitadas desde el punto de vista de la satisfacción global de los usuarios.

Nuevamente se constata una brecha (5%) entre la satisfacción con la atención recibida respecto de la satisfacción con los objetivos de la visita, el año 2009 fue de 6%.

Gráfico 90: Calificación Global del Servicio de la Oficina de DPP

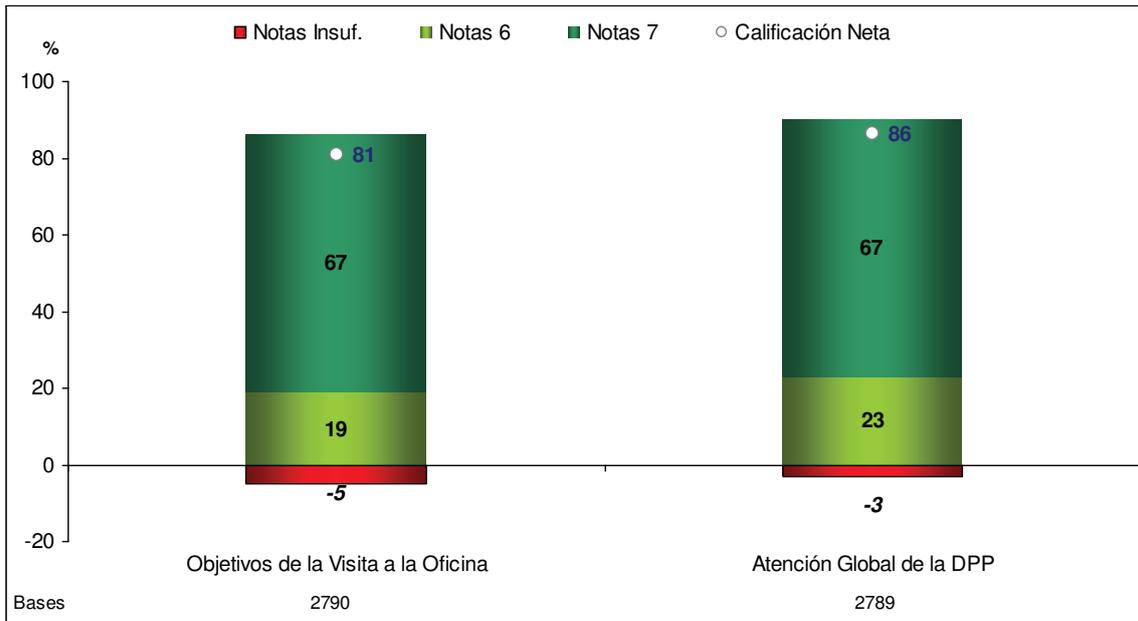


Tabla 93: Calificación Global del Servicio de la Oficina de DPP

		Satisfacción Neta	
		Objetivos de la Visita a la Oficina	Atención Global de la DPP
(Muestra)		2.790	2.789
Total		81	86
Tipo de oficina	Locales	81	87
	Licitadas	81	86
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	87	88
	Adultos	81	86

Gráfico 91: Calificación Global del Servicio de la Oficina de DPP / Desagregado Santiago - Regiones

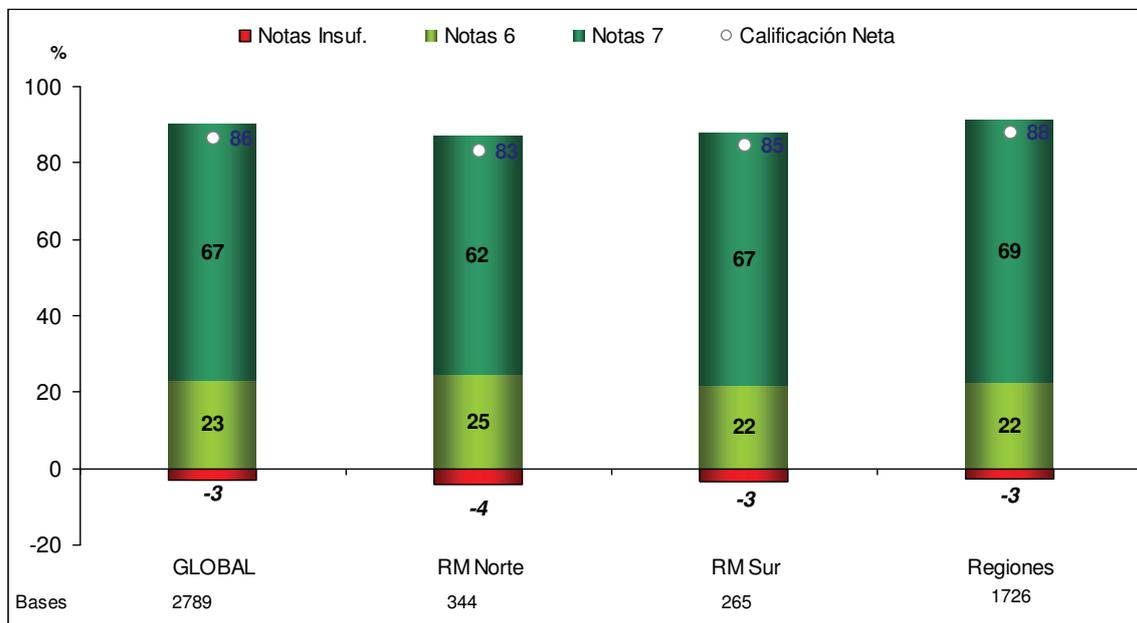


Tabla 94: Calificación Global del Servicio de la Oficina de DPP / Desagregado Santiago - Regiones

	Total	Tipo de Oficina		Región															
		Locales	Licitadas	XV	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	XIV	X	XI	XII	RM Norte	RM Sur
(Muestra)	2.789	1.293	1.496	116	217	175	122	204	305	124	162	215	57	146	169	73	95	344	265
Satisfacción Neta	86	87	86	73	88	63	70	89	82	94	94	95	93	98	94	81	87	83	85

Al observar las evaluaciones desagregado Santiago – Regiones es posible apreciar que son los clientes de Regiones los que entregan las mejores evaluaciones, siendo las regiones de la zona centro-sur del país (desde la VI a la X) las que presentan los niveles más altos, mientras que las del extremo norte (exceptuando la I) son las que presentan los niveles más bajos.

Gráfico 92: Calificación Global del Servicio de la Oficina de DPP / Desagregado por cada Región

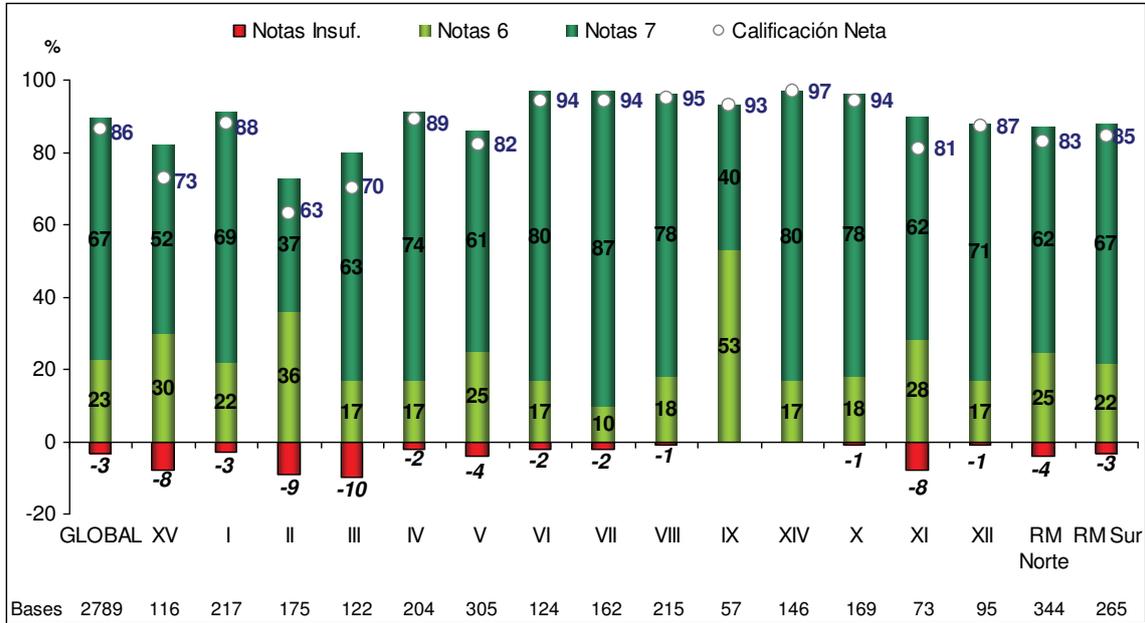
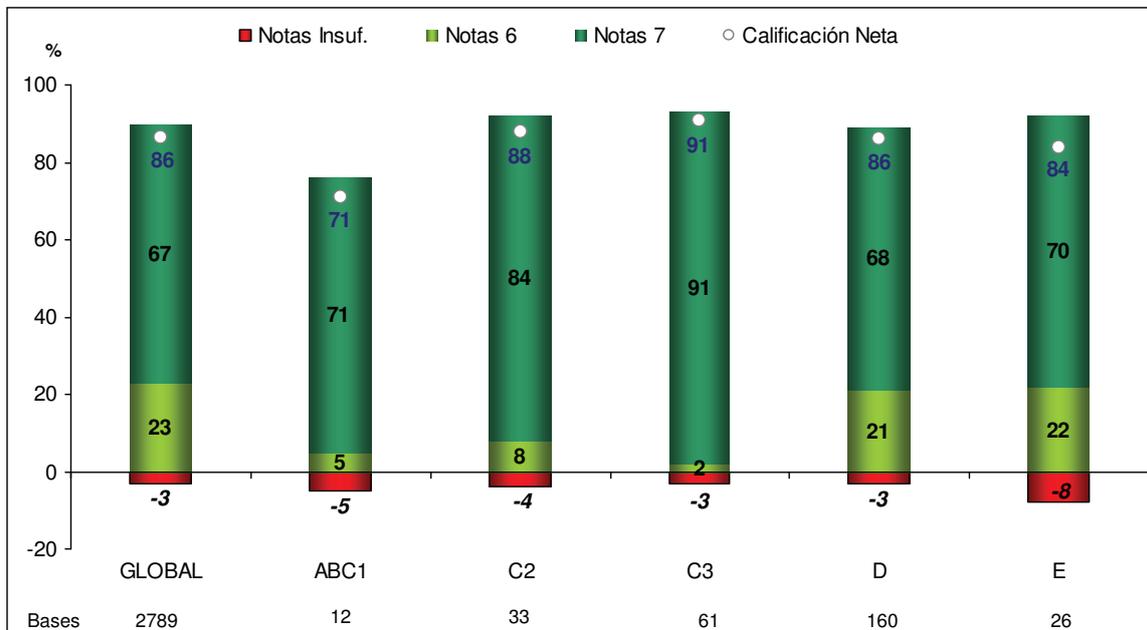


Gráfico 93: Calificación Global del Servicio de la Oficina de DPP / Desagregado por Grupo Socioeconómico



En cuanto al desglose por nivel socioeconómico, los imputados pertenecientes al grupo ABC1 son lo que evalúan de peor manera el servicio, aunque cabe señalar que debido a que el número de casos son muy pocos para ser estadísticamente significativos (12).

3.2.4 Infraestructura

La infraestructura obtiene a nivel global un 85% de evaluación neta por parte de los usuarios de las Oficinas de la DPP que participaron en el estudio, siendo la Disponibilidad de Asientos el atributo con las evaluaciones más bajas (77%). Además, éste es el de mayor incidencia en la Evaluación global de la dimensión Infraestructura, por lo que cualquier mejoría en su evaluación tendría efectos importantes.

Gráfico 94: Calificación Infraestructura de la Oficina de DPP

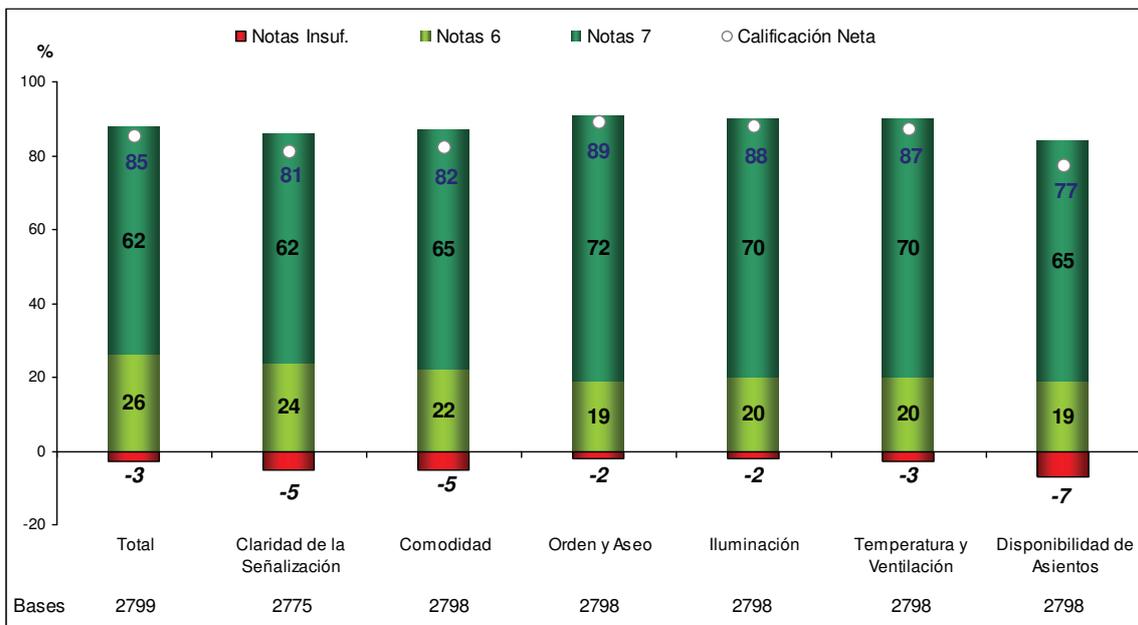
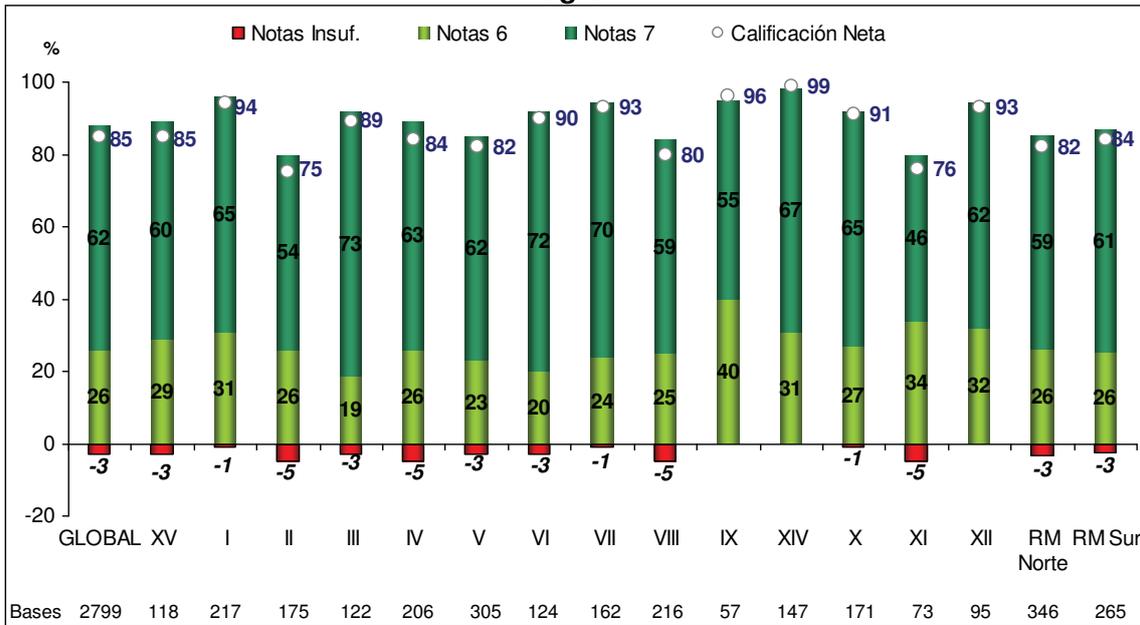


Tabla 95: Calificación Infraestructura de la Oficina de DPP

		Satisfacción Neta						
		Total	Claridad de la Señalización	Comodidad	Orden y Aseo	Iluminación	Temperatura y Ventilación	Disponibilidad de Asientos
(Muestra)		2.799	2.775	2.798	2.798	2.798	2.798	2.798
Total		85	81	82	89	88	87	77
Tipo de oficina	Locales	87	82	84	90	88	89	79
	Licitadas	83	78	79	89	86	84	73
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	90	86	87	91	92	92	80
	Adultos	85	80	82	89	87	86	76

Al detallar los resultados por cada región, la II y XI obtienen los resultados más bajos con 75 y 76 puntos de satisfacción neta. Por otro lado, las regiones IX y XIV sobresalen por sus altas calificaciones (96 y 99 respectivamente).

Gráfico 95: Calificación Infraestructura de la Oficina de DPP/Desagregado por Región



3.2.5 Asistente Administrativo

El Asistente Administrativo nuevamente es el aspecto mejor evaluado por los usuarios de las oficinas de la DPP con una satisfacción neta global de 92% por lo cual en esta medición este aspecto se transforma en una fortaleza que empuja de manera positiva las evaluaciones obtenidas por la DPP. En el contexto de altas calificaciones, el atributo Tiempo de espera para ser atendido es el que arroja las evaluaciones más bajas (86%). Este hecho es importante puesto que este aspecto es el de mayor incidencia en la Evaluación global del Asistente, por lo que cualquier mejoría en la reducción de los tiempos de espera tendría efectos importantes en la evaluación global.

Gráfico 96: Calificación Asistente Administrativo

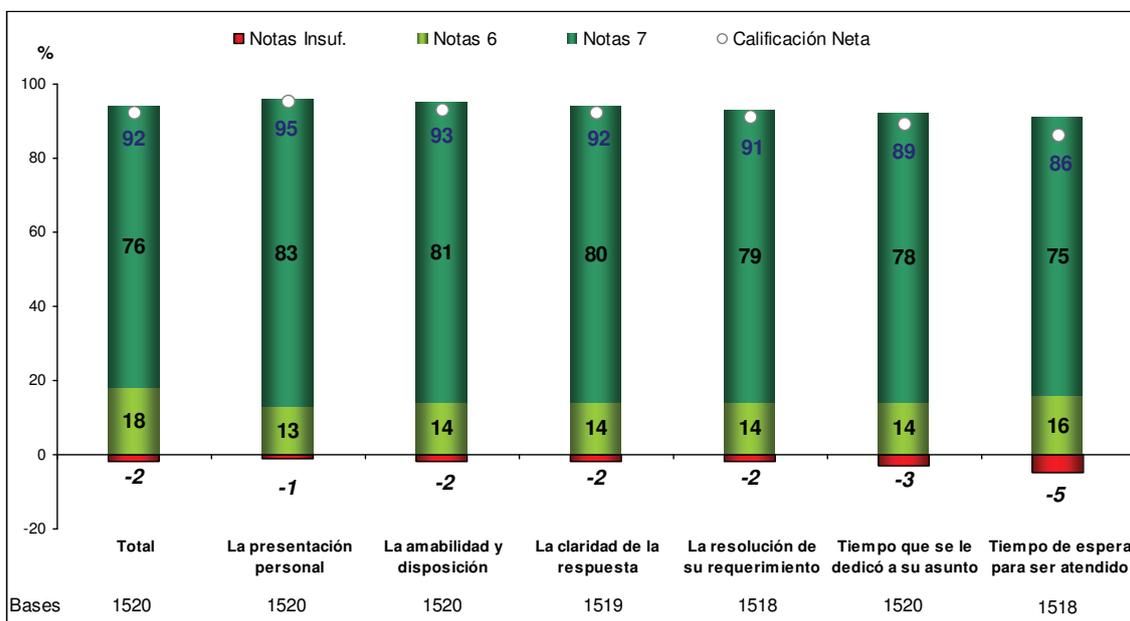
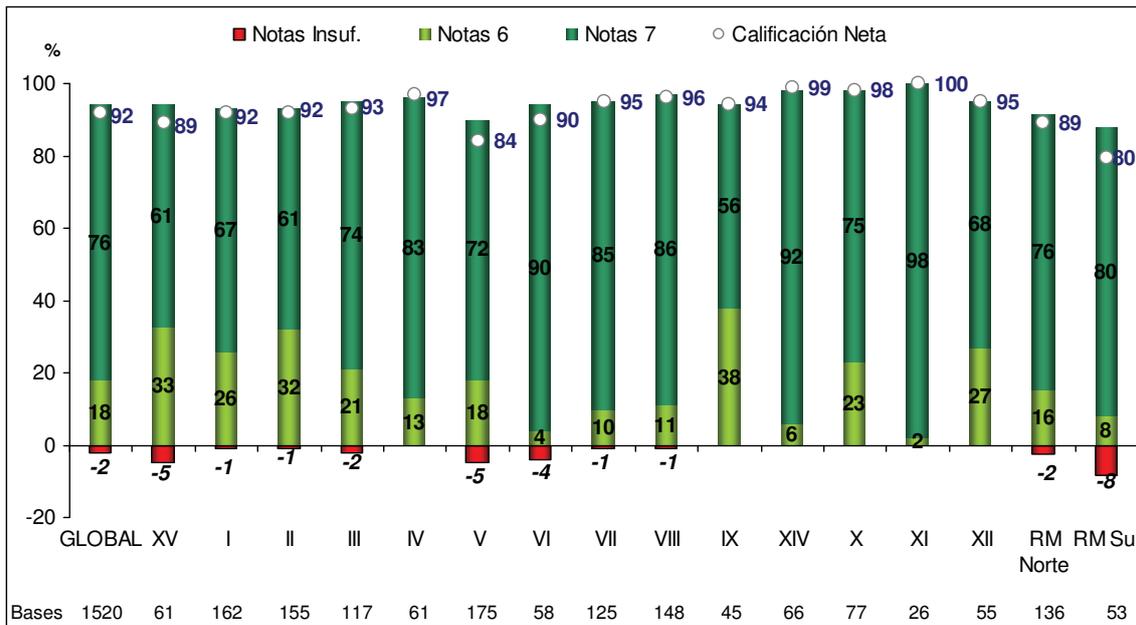


Tabla 96: Calificación Asistente Administrativo

		Satisfacción Neta						
		Total	La presentación personal	La amabilidad y disposición	La claridad de la respuesta	La resolución de su requerimiento	Tiempo que se le dedicó a su asunto	Tiempo de espera para ser atendido
(Muestra)		1.520	1.520	1.520	1.519	1.518	1.520	1.518
Total		92	95	93	92	91	89	86
Tipo de oficina	Locales	94	95	92	92	94	90	90
	Licitadas	89	94	93	91	88	86	84
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	95	92	94	94	92	90	90
	Adultos	91	95	93	92	91	88	86

En general, se constatan altas calificaciones en todas las regiones. Quizás podrían resaltar por sus “menos excelentes resultados”, la V región y RM Sur, a pesar de arrojar un 84% y 80% de satisfacción respectivamente.

Gráfico 97: Calificación Asistente Administrativo/Desagregado por Región



3.2.6 Abogado Defensor

El Abogado Defensor obtiene una evaluación global de 84%, cifra que se puede considerar como alta. Dentro de los elementos considerados, el menos sopesado –al igual que en Asistente Administrativo- es Tiempo de espera para ser atendido con un 77%. Sin embargo, esta vez la incidencia de las calificaciones de este aspecto en la satisfacción global son nulas. En este sentido materias como la duración de las entrevistas y la respuesta del abogado a los requerimientos tienen un impacto mayor en la satisfacción con el servicio del abogado.

Gráfico 98: Calificación Abogado Defensor

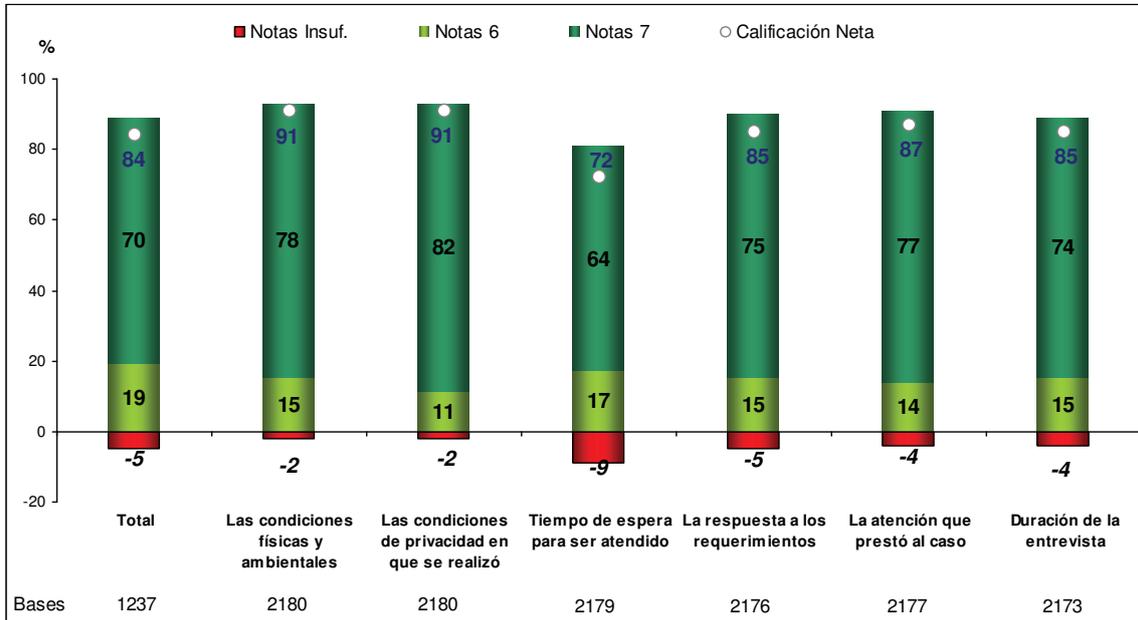
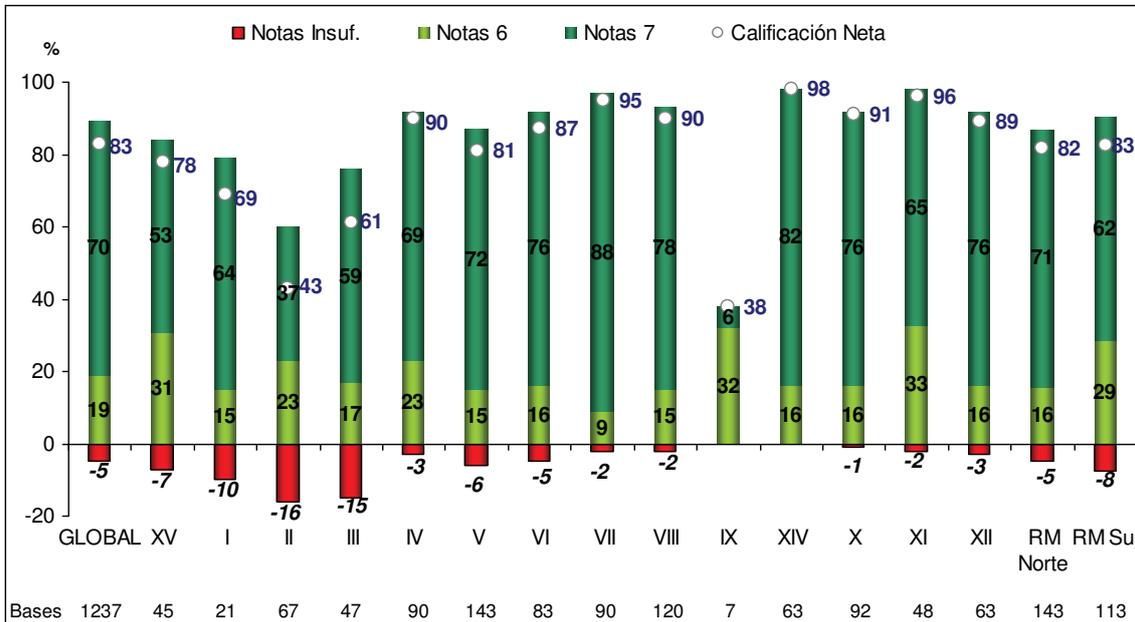


Tabla 97: Calificación Abogado Defensor

	Satisfacción Neta						
	Total	Las condiciones físicas y ambientales	Las condiciones de privacidad en que se realizó	Tiempo de espera para ser atendido	La respuesta a los requerimientos	La atención que prestó al caso	Duración de la entrevista
(Muestra)	1.237	2.180	2.180	2.179	2.176	2.177	2.173
Total	84	91	91	72	85	87	85
Tipo de oficina							
Locales	84	93	94	72	86	88	88
Licitadas	82	89	88	73	83	84	82
Tipo Entrevistado							
Menores de Edad	91	95	95	80	88	91	88
Adultos	83	91	91	72	85	86	85

En relación a los tópicos tratados con el Abogado, la gran mayoría de los imputados afirma que si se expusieron (respecto a si la estrategia planteada en la defensa fue congruente con los acuerdos alcanzados en las entrevistas, para un 47% de los imputados esto “no aplica” aún responder esto).

Gráfico 99: Calificación Abogado Defensor/Desagregado por Región



Las regiones II, III y IX arrojan resultados especialmente críticos en comparación al resto de las regiones. Asimismo, todas las otras regiones obtienen satisfacciones por sobre los 69 puntos porcentuales.

Gráfico 100: Exposición de temas del Abogado

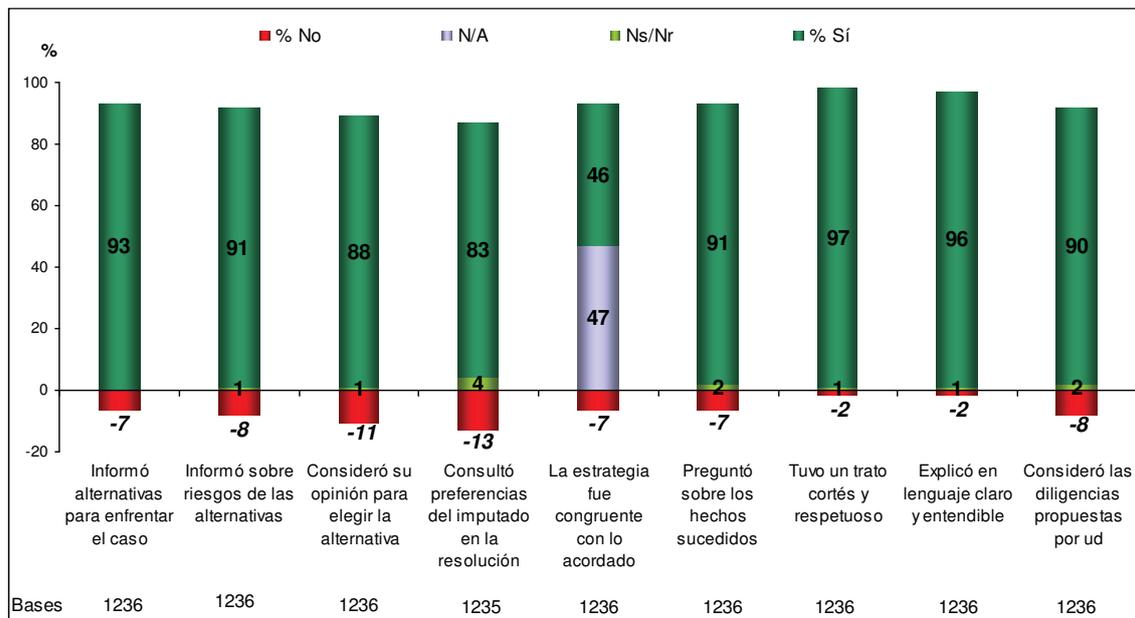


Tabla 98: Exposición de temas del Abogado

		Porcentaje de Acuerdo								
		Informó alternativas para enfrentar el caso	Informó sobre riesgos de las alternativas	Consideró su opinión para elegir la alternativa	Consultó preferencias del imputado en la resolución	La estrategia fue congruente con lo acordado	Preguntó sobre hechos sucedidos	Tuvo un trato cortés y respetuoso	Explicó en lenguaje claro y entendible	Consideró las diligencias propuestas por ud
(Muestra)		1.236	1.236	1.236	1.235	1.236	1.236	1.236	1.236	1.236
Total		90	91	88	83	46	91	97	96	90
Tipo de oficina	Locales	94	92	88	83	40	91	97	97	91
	Licitadas	91	91	88	84	55	92	97	96	89
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	93	92	90	84	52	91	98	96	93
	Adultos	93	91	88	83	46	92	97	96	90

Un 87% de las personas declara que se entrevistó con el Abogado menos de 2 veces en el mes; mientras que sólo un 7% menciona que se entrevistó 3 a 4 veces en el mes.

Gráfico 101: Frecuencia de Entrevista con Abogado

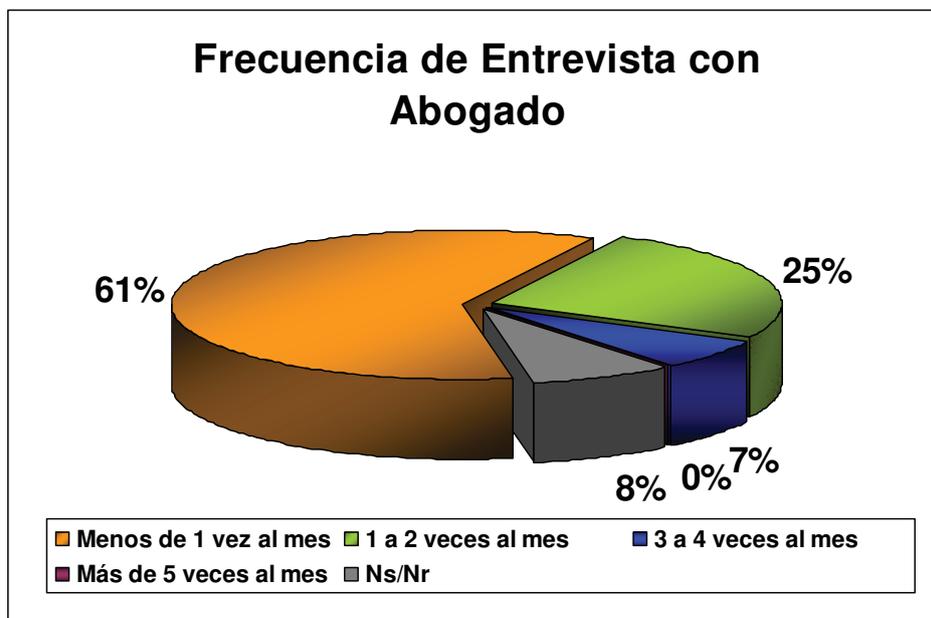


Tabla 99: Frecuencia de Entrevista con Abogado

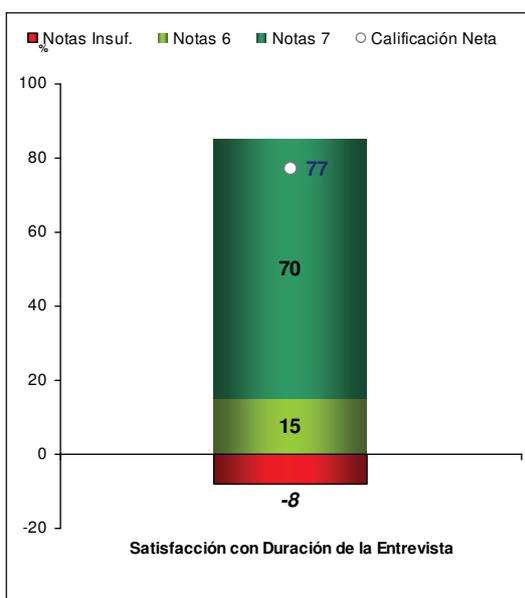
		(Muestra)	Menos de 1 vez al mes	1 a 2 veces al mes	3 a 4 veces al mes	Más de 5 veces al mes	Ns/Nr
Total		1.237	61%	25%	7%	0%	8%
Tipo de oficina	Locales	601	67%	21%	4%	0%	8%
	Licitadas	636	52%	29%	11%	1%	8%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	84	60%	32%	6%	1%	1%
	Adultos	1.153	61%	24%	7%	0%	8%

Tabla 100: Tiempo Promedio de Atención del Abogado

		Duración Entrevista con Abogado Defensor (Promedio en minutos)
(Muestra)		1.237
Total		15
Tipo de oficina	Locales	15
	Licitadas	16
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	16
	Adultos	15

Por su parte, la duración promedio de la entrevista es de 15 minutos, tiempo que parece ser suficiente según las calificaciones que obtiene este ítem en el siguiente gráfico.

Gráfico 102 y Tabla 101: Satisfacción duración entrevista



		(Muestra)	Satisfacción con Duración de la Entrevista
Total		1.227	77
Tipo de oficina	Locales	596	77
	Licitadas	631	76
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	83	87
	Adultos	1.144	75

3.2.7 Asistente Administrativo (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 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, siendo incluso más altos que lo mostrado a nivel global. Al detallar los aspectos considerados, los menores de edad valoran de manera importante que le expliquen el estado de su causa con un lenguaje entendible para ellos

Gráfico 103: Calificación Asistente Administrativo (Imputado Menor de Edad)

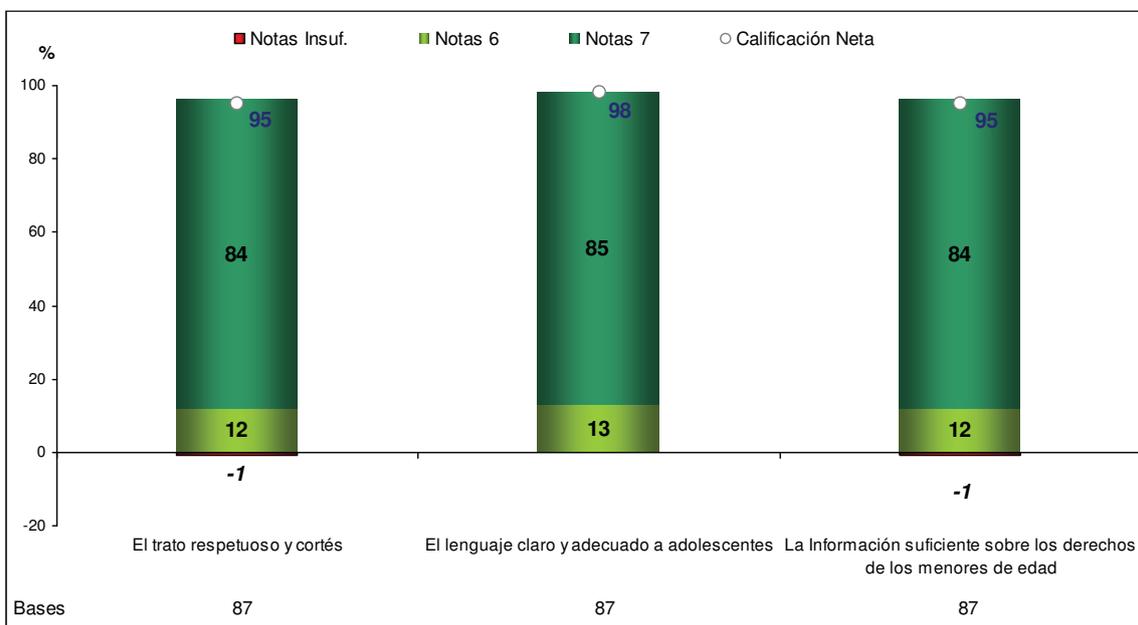


Tabla 102: Calificación Asistente Administrativo (Imputado Menor de Edad)

		Satisfacción Neta		
		El trato respetuoso y cortés	El lenguaje claro y adecuado a adolescentes	La Información suficiente sobre los derechos de los menores de edad
(Muestra)		87	87	87
Total		95	98	94
Tipo de oficina	Locales	93	96	93
	Licitadas	97	99	97

Por otra parte, poco más de la mitad de ellos, manifiestan que sienten un trato diferenciado por ser menores de edad, cifra mayor que en el 2009.

Gráfico 104: Percepción de Atención y Trato diferencial para Menores de Edad (Imputado Menor de Edad)

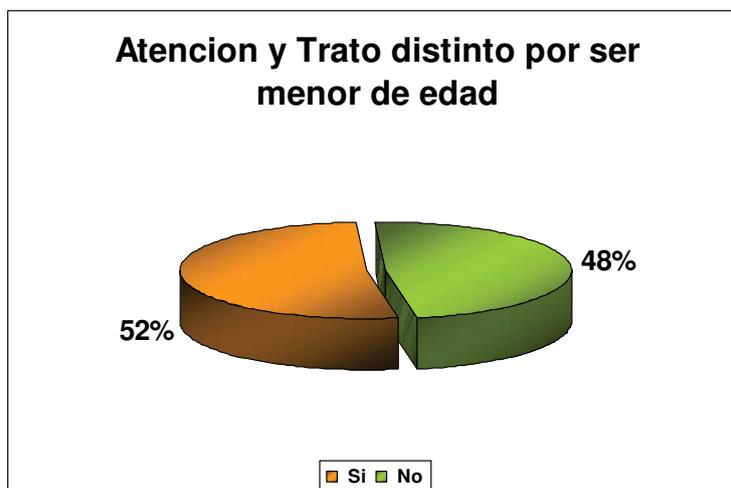


Tabla 103: Percepción de Atención y Trato diferencial para Menores de Edad (Imputado Menor de Edad)

		(Muestra)	Si	No
Total		87	52%	48%
Tipo de oficina	Locales	68	51%	49%
	Licitadas	19	55%	45%
Tipo Entrevistad	Menores de Edad	87	52%	48%

Desde la perspectiva de los familiares, los resultados bajan en comparación con las calificaciones de los menores de edad en todos los aspectos medidos. Esto refleja que los menores de edad, quizás por sentirse más vulnerables frente a su situación penal, tienden a evaluar mejor al Asistente, frente a adultos que demuestran ser más críticos.

Gráfico 105: Calificación Asistente Administrativo (Familiar Imputado Menor de Edad)

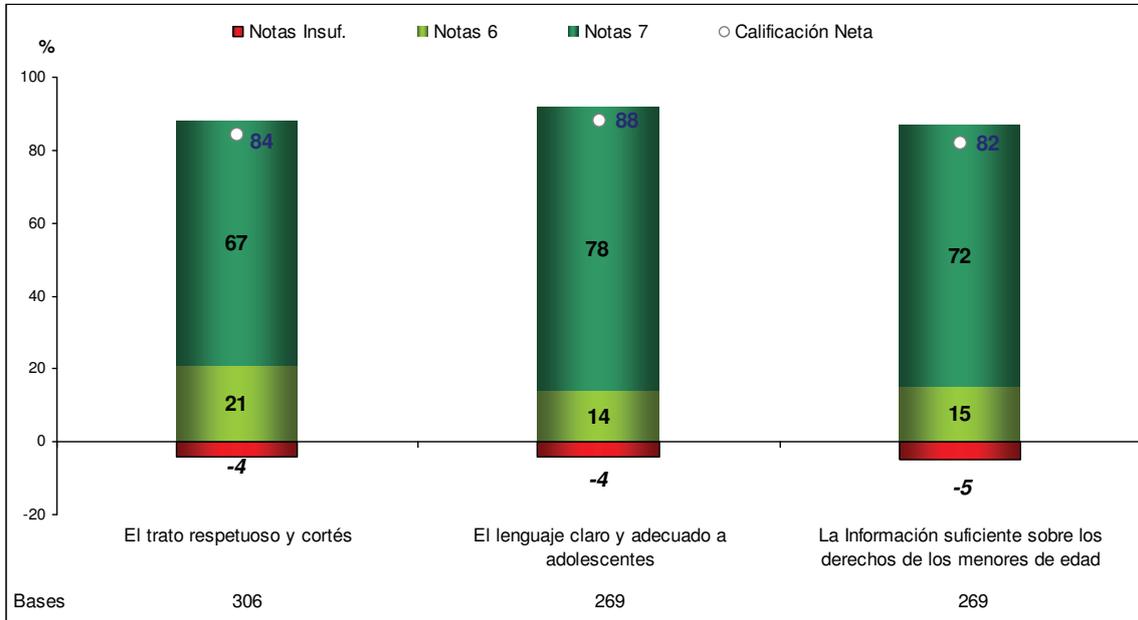


Tabla 104: Calificación Asistente Administrativo (Familiar Imputado Menor de Edad)

		Satisfacción Neta		
		El trato respetuoso y cortés	El lenguaje claro y adecuado a adolescentes	La Información suficiente sobre los derechos de los menores de edad
(Muestra)		306	269	269
Total		84	88	82
Tipo de oficina	Locales	81	85	80
	Licitadas	93	97	89

Asimismo, poco menos de la mitad de los familiares, manifiestan sentir diferencias en el trato por ser parientes de menores de edad.

Gráfico 106: Percepción de Atención y Trato diferencial para Menores de Edad (Familiar Imputado Menor de Edad)



Tabla 105: Percepción de Atención y Trato diferencial para Menores de Edad (Familiar Imputado Menor de Edad)

		(Muestra)	Sí	No	No sabe/ No responde
Total		278	46%	48%	6%
Tipo de oficina	Locales	215	51%	42%	7%
	Licitadas	63	33%	61%	6%
Tipo Entrevistado	Adultos	278	46%	48%	6%

3.2.8 Requerimientos en Oficinas

Los gráficos nos muestran los tipos de requerimientos que los usuarios de la DPP realizan. Como se observa, un 51% del universo de entrevistados señaló que había realizado algún tipo de requerimiento o solicitud, los cuales principalmente tienen relación con solicitar entrevistas con el Abogado Defensor (58%) o pedir información sobre una causa (29%).

Gráfico 107 y Tabla 106: Solicitud de Requerimiento



		(Muestra)	Si	No
Total		2.801	51%	49%
Tipo de oficina	Locales	1.297	53%	47%
	Licitadas	1.504	48%	52%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	189	51%	49%
	Adultos	2.612	50%	50%

Gráfico 108: Tipo de Requerimiento

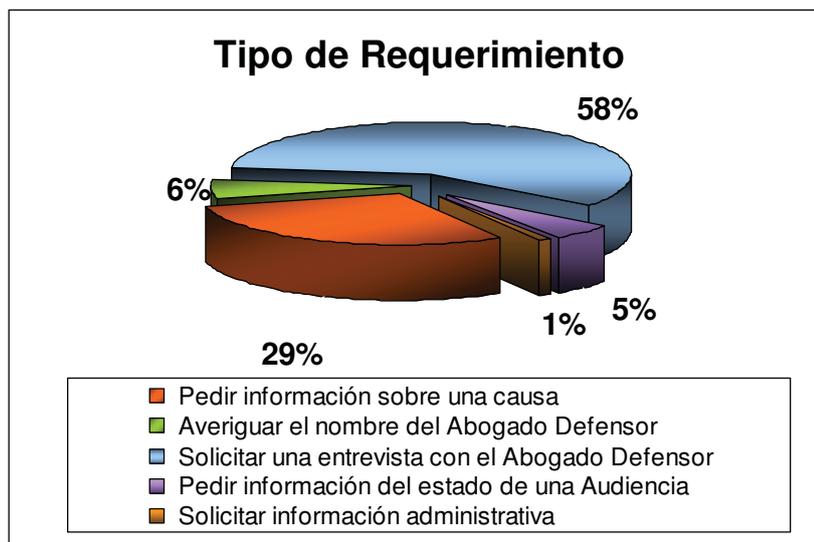


Tabla 107: Tipo de Requerimiento

		(Muestra)	Pedir información sobre una causa	Averiguar el nombre del Abogado Defensor	Solicitar una entrevista con el Abogado Defensor	Pedir información del estado de una Audiencia	Solicitar información administrativa
Total		1.373	29%	6%	58%	5%	1%
Tipo de oficina	Locales	639	26%	4%	62%	4%	1%
	Licitadas	734	33%	7%	52%	6%	0%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	185	41%	9%	46%	3%	1%
	Adultos	1.188	29%	5%	58%	5%	1%

Las vías de preferencia para realizar las solicitudes son por teléfono y presencial, lo que implica un cambio importante respecto al año pasado donde el 75% de los encuestados hacía sus requerimientos en forma presencial.

Gráfico 109: Canal utilizado

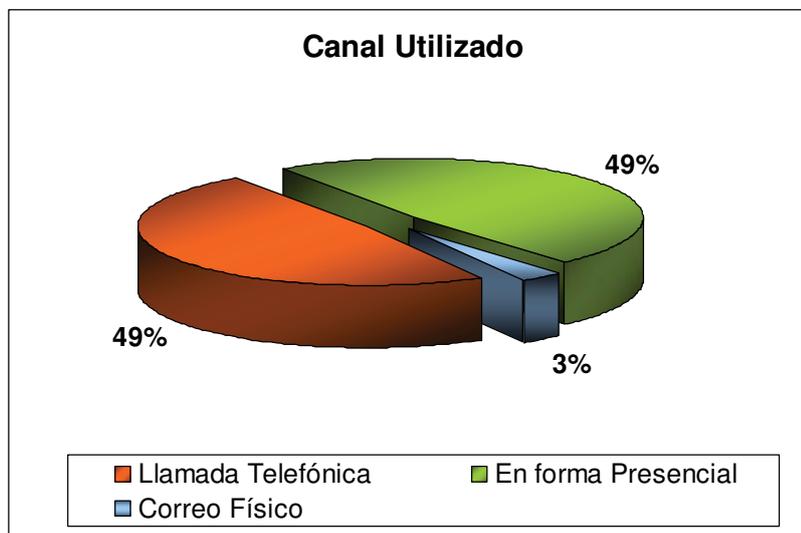


Tabla 108: Canal Utilizado para los Requerimientos

		(Muestra)	Llamada Telefónica	En forma Presencial	Correo físico
Total		1361	49%	49%	3%
Tipo de oficina	Locales	630	54%	45%	2%
	Licitadas y Convenio	731	43%	54%	3%
Tipo Entrevistado	Menor de Edad	185	49%	48%	1%
	Mayor de Edad	1176	49%	49%	3%

Respecto a la evaluación que los usuarios otorgan a la respuesta a sus requerimientos, éstas se incrementaron notablemente respecto al año anterior, lo que se refleja en una alza generalizada en los porcentajes de todos los requerimientos. Sin embargo, aspectos centrales como solicitar una entrevista con el abogado y pedir información sobre el estado de la causa arrojan las calificaciones más bajas

Gráfico 110: Calificación Requerimientos Efectuados

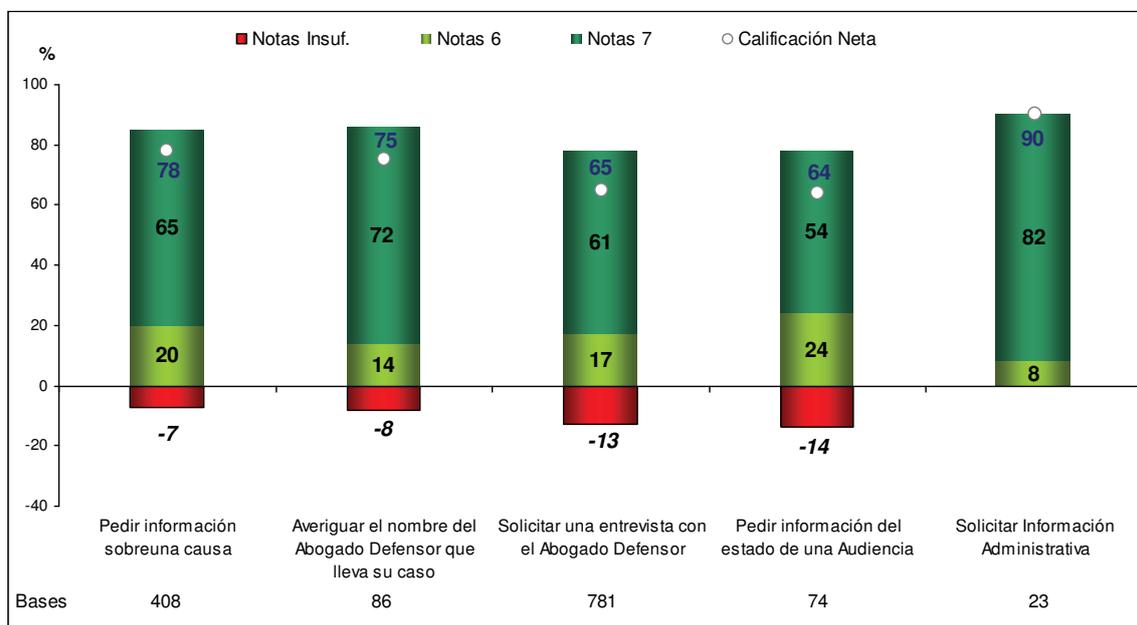


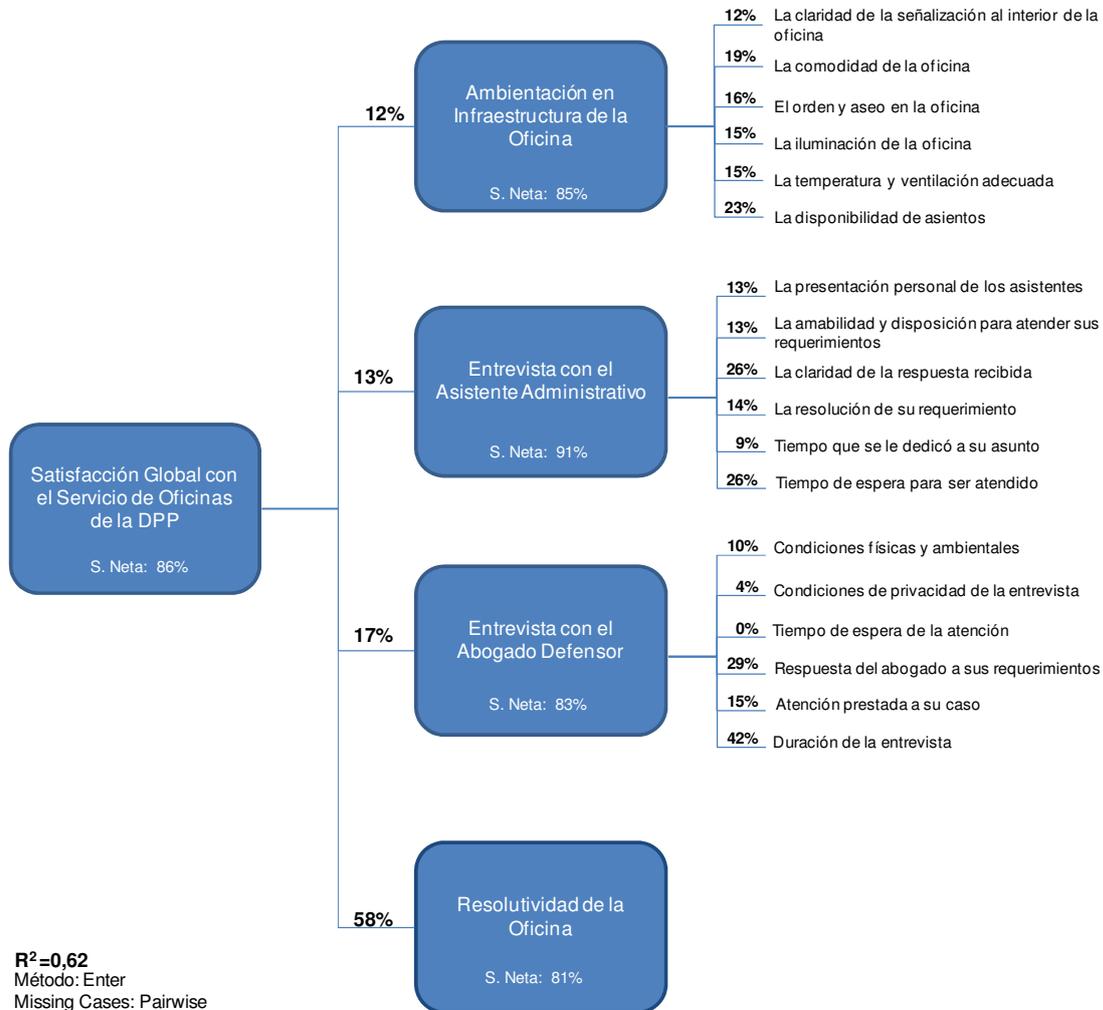
Tabla 109: Calificación de los Requerimientos Efectuados

		Satisfacción Neta				
		Pedir información sobre una causa	Averiguar el nombre del Abogado Defensor que lleva su caso	Solicitar una entrevista con el Abogado Defensor	Pedir información del estado de una Audiencia	Solicitar Información Administrativa
(Muestra)		408	86	781	74	23
Total		78	78	65	64	90
Tipo de oficina	Locales	78	94	65	42	91
	Licitadas	77	67	66	83	89
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	90	69	49	5	82
	Adultos	76	80	66	66	91

3.2.9 Modelo Satisfactor

El siguiente esquema nos muestra el Modelo de Atención de las Oficinas de la DPP, el cual nos permite entender a través de un análisis de RLM (*regresión lineal múltiple*) como se comportan las distintas variables respecto a la calificación global y la incidencia que tienen en esta, es decir nos permite entender de mejor manera cuales son las variables a las cuales se deben poner énfasis en mejorar para mantener o aumentar los niveles de satisfacción global.

Tal como se muestra en el Gráfico, es la Resolutividad de la Oficina, factor que se relaciona con el cumplimiento de los objetivos de la visita en la oficina, esto es, de los resultados que los visitantes esperaban alcanzar.

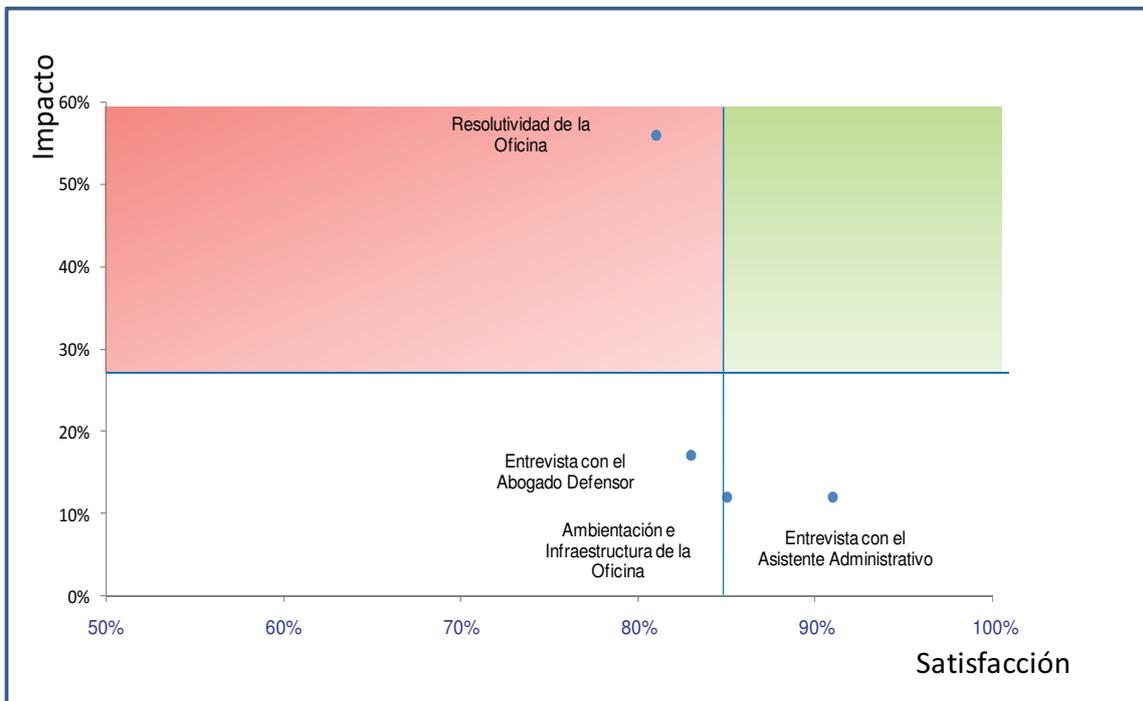


3.2.9.1 Mapa Priorización de Mejoras

El foco prioritario de atención queda determinado por la resolutivez de los requerimientos en la oficina, que combina una evaluación alta con una alta incidencia sobre el resultado global. A pesar de tener un índice de satisfacción alto, este aspecto parece como prioritario debido a que su posicionamiento espacial está definido por su relación con los otros elementos que definen los ejes del mapa.

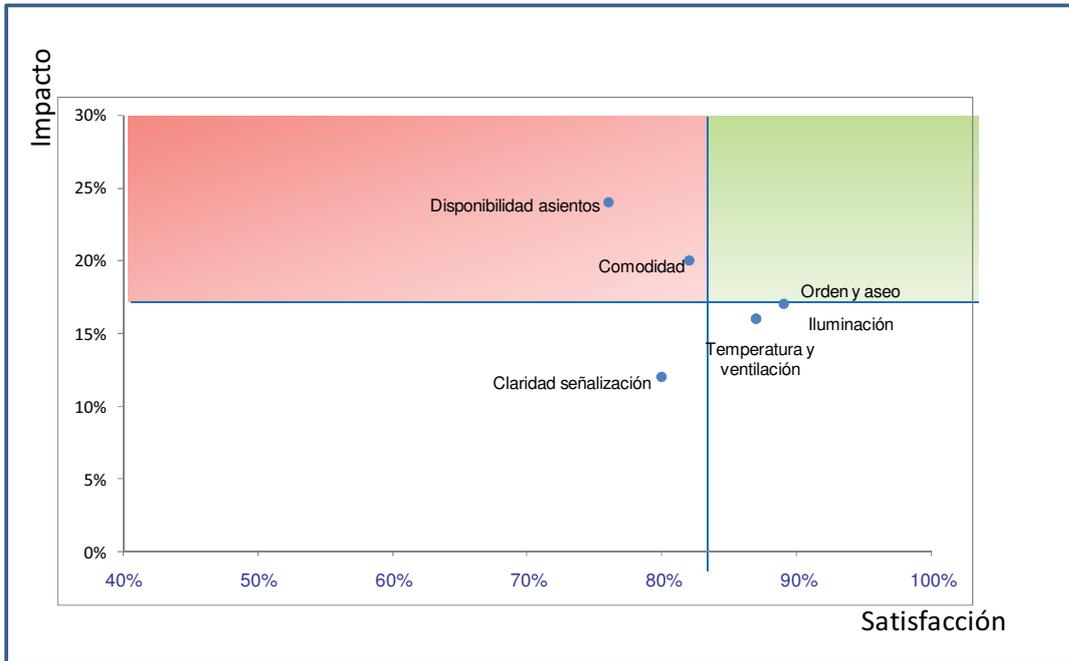
Los aspectos de infraestructura, entrevista con abogado y asistente presentan altos niveles de satisfacción pero su incidencia es baja por lo que no se presenta en términos globales como un elemento que requiera alguna gestión en lo inmediato.

Gráfico 111: Modelo Global de Atención



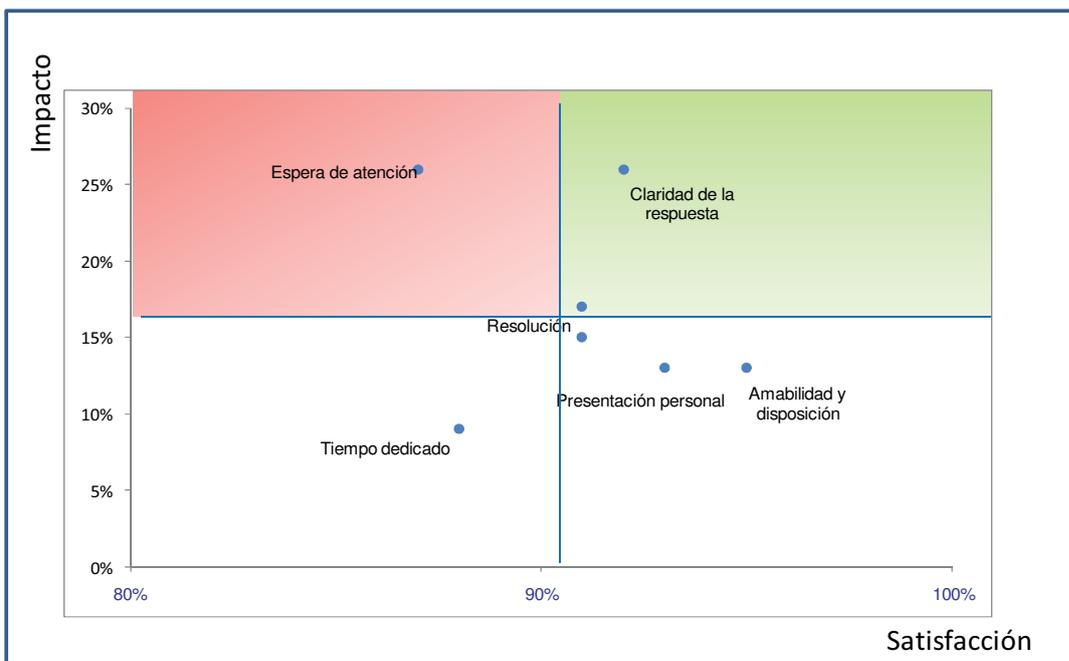
Al profundizar en los resultados de satisfacción con las condiciones ambientales y de infraestructura, nuevamente aparece la disponibilidad de asientos como un foco prioritario, a lo que se suma este año la comodidad, ambos aspectos son alta incidencia y menor satisfacción que los demás aspectos.

Gráfico 112: Satisfacción con la Infraestructura y Ambientación



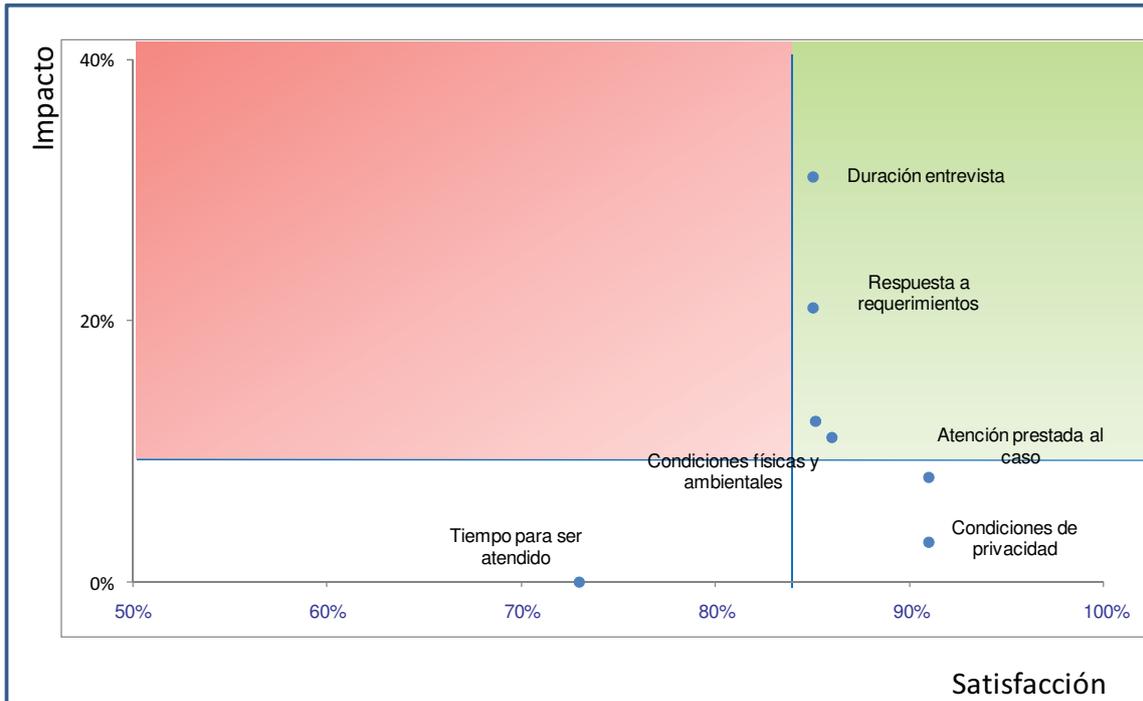
En cuanto a la evaluación del asistente administrativo dado las altas evaluaciones logrados por los asistentes en todas las esferas, no existen focos prioritarios de atención, lo siendo el tiempo de espera por su relevancia el foco.

Gráfico 113: Satisfacción con Asistente Administrativo



En cuanto a la entrevista con el abogado defensor, si bien en general ésta cuenta con evaluaciones positivas, el tiempo para ser atendido obtiene calificaciones relativamente bajas aunque con baja incidencia. Igualmente puede ser un punto a reforzar de cara a las percepciones de los usuarios.

Gráfico 114: Satisfacción con la Entrevista con el Abogado Defensor



3.2.10 Tasa de Problemas y Reclamos

Solo un 4% de los entrevistados señaló que ha tenido algún problema con el servicio, siendo un indicador que se encuentra bastante controlado respecto a otros estudios de satisfacción que se hacen en nuestro país. Es importante destacar que aquellos usuarios que manifiestan tener problemas son mucho más críticos en sus evaluaciones al servicio global del servicio, por lo que es importante considerar la importancia de este factor en la satisfacción con el servicio.

Gráfico 115: Tasa de Problemas

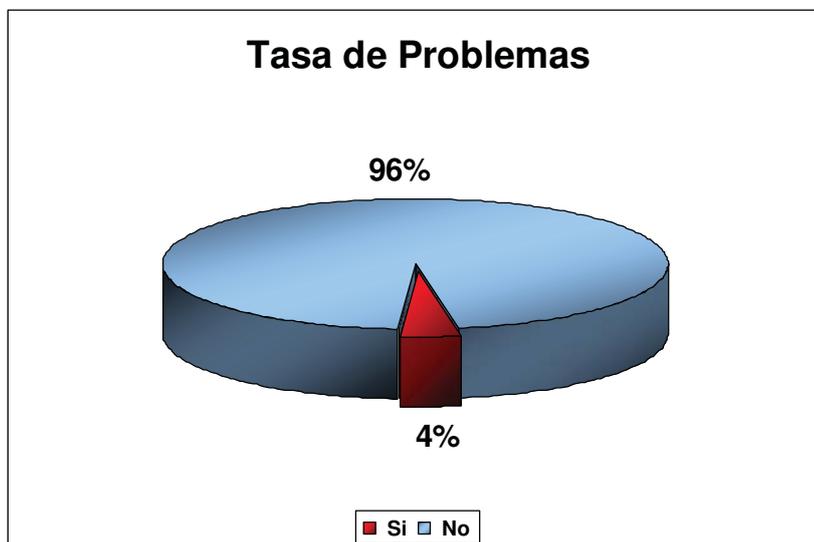


Tabla 110: Tasa de Problemas

		(Muestra)	Si	No
Total		2.801	4%	96%
Tipo de oficina	Locales	1.297	4%	96%
	Licitadas	1.504	4%	96%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	404	3%	97%
	Adultos	2.397	4%	96%

Adicionalmente, las principales críticas al servicio de aquellos usuarios con problemas hacen referencia a la poca amabilidad o disponibilidad para la atención, aspectos que han sido tema recurrente en los análisis anteriores.

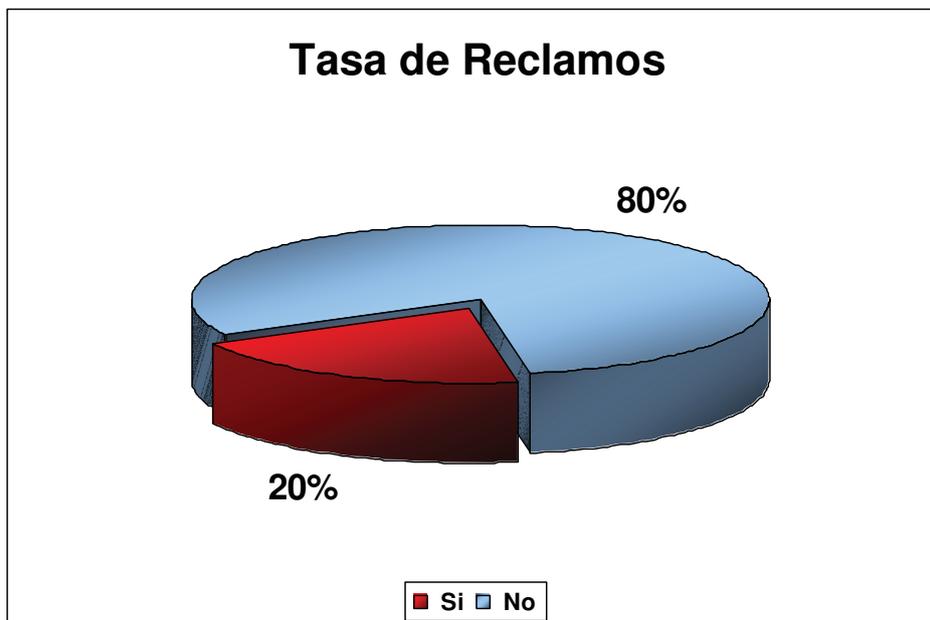
Tabla 111: Principales Problemas Declarados

	Total	Tipo de oficina	
		Locales	Licitadas
(Muestra)	102	51	51
Poca amabilidad y preocupación en la atención	20%	21%	18%
No dejan que acompañe a imputado en la sala	10%	17%	0%
No ayudan a los imputados en su caso	9%	8%	12%
Abogado no lo quería atender	7%	10%	4%
Lentitud en la atención	7%	8%	5%
Dan hora en horas incompatibles	7%	8%	4%
Entregan poca información/poco clara	7%	6%	7%
Oficina mal ubicada/sin señalética	6%	0%	13%
No cumple con el horario de atención	5%	5%	6%
Son burocráticos	4%	4%	6%
Difícil contactarse con los abogados	4%	0%	11%
Cambian hora sin aviso	3%	4%	3%
Está molesto con abogado	2%	0%	5%
Otros	12%	17%	12%

Es importante recalcar que estos elementos aparecen expresados directamente por los usuarios, quienes declararon entregando sus apreciaciones en las preguntas abiertas presentes en el módulo de problemas y reclamos del cuestionario.

Gráfico 116 y Tabla 112: Tasa de Reclamos

Del Universo de usuarios que declaran haber presentado problemas (71 casos), la Tasa de Reclamos sólo alcanza al 20% (15 usuarios).



		(Muestra)	Si	No
Total		71	20%	80%
Tipo de oficina	Locales	32	21%	79%
	Licitadas	39	19%	81%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	9	11%	89%
	Adultos	62	21%	79%

	Total	Tipo de oficina	
		Locales	Licitadas
(Muestra)	15	7	8
Por Carta	34%	62%	0%
En forma presencial	32%	9%	60%
Ns/Nr	13%	24%	0%
Libro de Reclamo	9%	0%	19%
Otros	7%	4%	12%
Por la Página web	4%	0%	9%
Jefe de Abogado	4%	0%	9%

3.2.11 Satisfacción Emocional

Se presenta a continuación la satisfacción emocional en base a la frecuencia de respuestas por tipo de emociones para el resultado total nacional y abierto por tipo de oficina. Además se presenta un gráfico con la agrupación de las emociones según los conglomerados descritos en página 16.

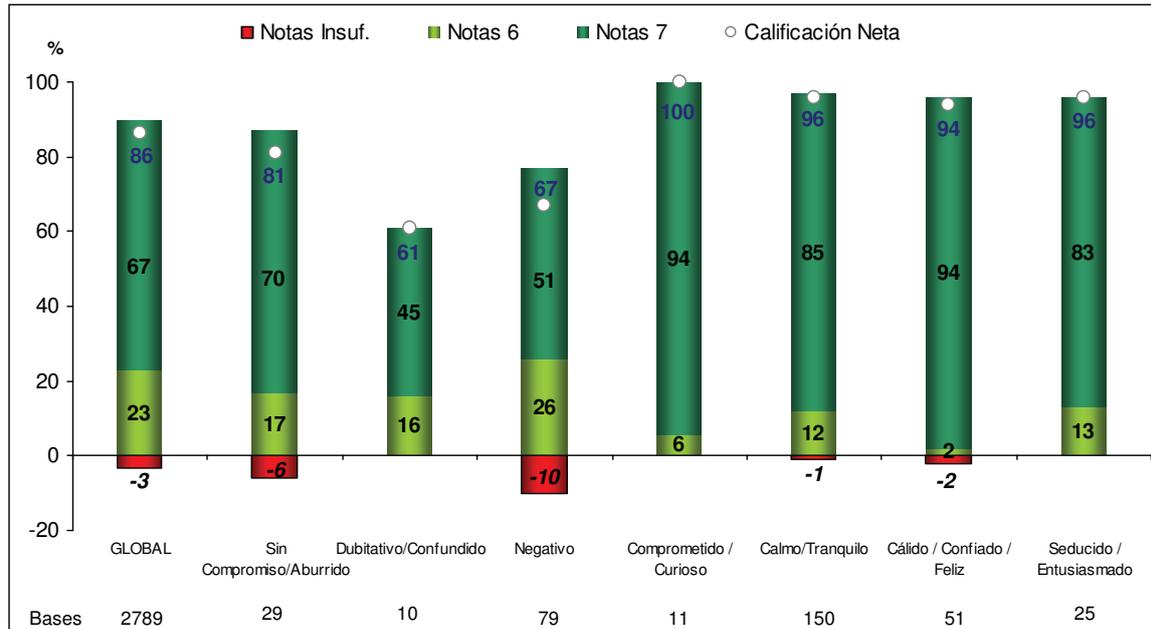
Se concluye que el 22% de los entrevistados se retira de las oficinas manifestando una Tranquilidad con su experiencia vivida en la oficina, seguida otras emociones positivas como Normal/en paz y Agradecido.

Tabla 113: Satisfacción Emocional

	Total	Tipo de oficina	
		Locales	Licitadas
(Muestra)	2.801	1.297	1.504
Tranquilo	22%	21%	23%
Normal / en paz	13%	14%	12%
Agradecido	12%	12%	12%
Preocupado	9%	8%	10%
Confiado	7%	7%	8%
Feliz / contento	4%	4%	4%
Cansado / agotado	4%	5%	3%
Triste / Deprimido	3%	3%	4%
Confundido	3%	2%	4%
Decepcionado / Desilusionado	3%	3%	2%
Seguro	2%	2%	2%
Aburrido	1%	1%	2%
Sorprendido / Asombrado	1%	2%	1%
Molesto	1%	1%	2%
Curioso / interesado	1%	2%	1%
Deseoso	1%	1%	2%
Curioso / Interesado	1%	1%	1%
Disgustado / Descontento	1%	1%	1%
Entretenido / Divertido	1%	1%	1%
Entusiasmado	1%	1%	1%
Inspirado / Optimista	1%	1%	1%
Escéptico	1%	1%	1%
Solitario / Rechazado	1%	1%	1%
Tímido	1%	0%	1%
Avergonzado / Apenado	1%	1%	0%
Libre	1%	0%	1%
Cálido	1%	0%	1%

Al observar los conglomerados de emociones, las personas que declaran emociones relacionadas con actitudes negativas o de duda y confusión son las que resultan con las calificaciones más bajas, con 67% y 61% de satisfacción neta. Como contraparte, los casos agrupados en el conglomerado de comprometido/curioso son los que obtienen las notas más altas, con un grado de satisfacción de 100%.

Gráfico 117: Satisfacción Emocional v/s Satisfacción Global



4 Hallazgos y recomendaciones: Calidad de Atención en Oficinas

Tabla 114: Hallazgos y Recomendaciones de Calidad de Atención en Oficinas

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones & Sugerencias
<ul style="list-style-type: none"> • La evaluación de la Atención en Oficinas recibida por sus usuarios es de excelencia (86 puntos netos). 	<ul style="list-style-type: none"> • Las Oficinas DPP generan una satisfacción de 86 puntos netos. • La satisfacción de los tres principales aspectos considerados es similar a la satisfacción global: 85 para infraestructura, 91 para asistente administrativo, 83 para defensor. • La satisfacción respecto del objetivo de la visita es levemente inferior (81) a la atención globalmente considerada (86) • No se perciben grandes diferencias en las evaluaciones obtenidas por las Oficinas Locales (87) versus las Oficinas Licitadas (86). La mayor diferencia aquí está dada por una mejor evaluación de las asistentes administrativas de los 	<ul style="list-style-type: none"> • En general, el desempeño y funcionamiento de las Oficinas se ajusta a las expectativas de sus usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se sugiere realizar mediciones periódicas permanentes de Satisfacción con el Servicio en Oficinas, de manera de tener la evolución de los indicadores de las variables claves, más que sólo una medición. • Las mediciones deberían realizarse, al menos, de forma semestral y éstas deberían ser comunicadas a los responsables de cada Oficina para presentar el nivel y evolución de los indicadores.

	<p>defensores locales (94 vs. 89 de los licitados)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tampoco se observa diferencia entre evaluaciones de mayores y menores de edad, aunque estas últimas tienden a ser un poco mejores (88 menores de edad, 86 mayores) • A nivel Regional se produce una pequeña diferencia a favor de las Regiones con 88 de Satisfacción neta versus 85 obtenida por la RM. Sur y 83 RM.Norte. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Las principales visitas a las Oficinas de la DPP se centran en causas que se encuentran vigentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • El 36% de las visitas corresponden a familiares de imputados en causas en desarrollo. • El 53% se refieren a imputados en causas que no han terminado. • Se invirtió la presencia de imputados y familiares (2010 53% imputados vs. 36% familiar) 	<ul style="list-style-type: none"> • Las El trabajo en Oficinas de la DPP consiste en atender las visitas de imputados y familiares, se concentra en las causas en desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda especializar la atención por dos grandes tipos de segmento: imputados con causas vigentes e imputados con causas terminadas. Considerando lo anterior, se propone diferencias tres grupos que visitan las oficinas de la DPP: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Imputados</i> • <i>Familiares / Otros</i> • <i>Menores de Edad.</i> • Cada segmento tiene necesidades especiales y requiere soluciones

			<p>particulares.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La especialización depende de de los niveles de información que se puede entregar a cada segmento (imputados/familiares), particularidades de cada segmento (psicológicas, en relación a sus riesgos del caso, etc) que influyen en el manejo de algunas técnicas especiales de entrevistas.
<ul style="list-style-type: none"> • Los motivos de visitas se centran fundamentalmente en contactarse con el Abogado Defensor 	<ul style="list-style-type: none"> • El 64% de las visitas son para entrevistarse con el Defensor Público (este porcentaje es similar en Oficinas Locales y Licitadas) • El 12% de las visitas se realizan para solicitar una entrevista con el Abogado Defensor 	<ul style="list-style-type: none"> • El Eje Central de las visitas a Oficinas es la solicitud de una entrevista con el Abogado Defensor. Por lo tanto, este aspecto de la atención en oficinas circula alrededor de la agenda del defensor • Sin perjuicio de lo anterior, un 23% destaca como su motivo la información de la causa, por lo que es importante que las asistentes tengan información básica al respecto 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda fomentar canales alternativos para solicitar y agendar las entrevistas con los Abogados Defensores, por ejemplo vía telefónica o web. Esto reduciría el flujo de visitas a la Oficina por este motivo.

<ul style="list-style-type: none"> • Los aspectos más relevantes que explican la satisfacción con Oficinas son: la Resolutividad de la Oficina (58%), la atención del Abogado Defensor (17%), el Asistente Administrativo (13%) y la Infraestructura (12%). 	<ul style="list-style-type: none"> • La evaluación en conformidad al objetivo de la visita alcanza 81 • El Abogado Defensor obtiene una calificación neta de 83. Se percibe una diferencia a nivel etario, pues los menores de edad califican mejor a los defensores que los adultos (91 vs. 83). Llama la atención que las actividades propias del defensor son mejor evaluadas en particular que en la consideración global. Todas generan satisfacción sobre los 82 puntos netos. • En cuanto a la infraestructura destacan las condiciones físicas y de privacidad existente en la entrevista con el defensor (ambas con 91). La menor satisfacción se genera con el tiempo de espera para ser atendido (72) • El tiempo promedio de atención es de 15 minutos, el que mayoritariamente es considerado como adecuado por los entrevistados (77 puntos de satisfacción neta) 	<ul style="list-style-type: none"> • Las personas sienten que cumplen sus objetivos de visitas a las oficinas, a lo que se agrega la alta evaluación que arrojan el cumplimiento de sus requerimientos • Actualmente ese trabajo del defensor satisface las expectativas de los usuarios, aunque baja levemente su satisfacción • El Actualmente ese trabajo del defensor satisface las expectativas de los usuarios; sin embargo, entre los adolescentes es crítico el aspecto de información que en este segmento que es particularmente relevante. A esto se agrega el factor tiempo de espera con 72%. • No se percibe un trato diferenciado o especial hacia los imputados menores de edad por parte de los Asistentes Administrativos o 	<ul style="list-style-type: none"> • El Sistema de agendamiento previo, así como el tiempo que los abogados destinan a la entrevista parecen estar funcionando adecuadamente. • Se recomienda mantener el actual sistema, pero mejorando los canales de agendamiento y asegurar la presencia del Abogado, así como un tiempo mínimo a destinar a la entrevista (15 minutos). • Se propone la incorporación de incentivos para asegurar una entrevista de calidad y una correcta dedicación por parte del defensor. • Se recomienda especializar la atención de menores y sus familiares en los Asistentes Administrativos, enfatizando la adecuada información sobre los derechos de los menores de edad. • Además, se recomienda trabajar algunos aspectos a mejorar: su capacidad de resolución de
---	---	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> •El Asistente Administrativo recibe una evaluación de 91 puntos netos (la variable más baja evaluación es Tiempo de espera para ser atendido con 86). •Los imputados menores de edad tienden a evaluar mejor al Asistente Administrativo en todos los aspectos. •Estos imputados tampoco sienten un trato diferenciado por su condición de menores •La Infraestructura recibe una Satisfacción Neta de 85 (El atributo peor evaluado es Disponibilidad de Asientos con 77). 	<p>Asistentes Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> •La percepción de los usuarios de las Oficinas acerca de su Infraestructura refleja el cumplimiento que debiera presentarse en el caso que se hicieran efectivos con los estándares que éstas debieran presentar 	<p>requerimientos y la dedicación de tiempo a la atención</p> <ul style="list-style-type: none"> •Se recomienda efectuar Auditorías de Infraestructura periódicas (idealmente en forma semestral), de manera de asegurar los estándares mínimos. Estos Informes deberían ser publicados y comunicados a sus responsables, y establecerse sistemas de incentivos para su cumplimiento. En el corto plazo se propone gestionar la incorporación de sillas para la espera.
<ul style="list-style-type: none"> • Las acciones realizadas por los abogados son bien evaluadas 	<ul style="list-style-type: none"> •Las acciones mejor evaluadas se vinculan con el trato y el modo de explicar del defensor (97 respecto de trato cortés y respetuoso; 96 para explicación en lenguaje claro y entendible) •Los puntajes relativos más bajos se obtienen en el ámbito de la participación de los imputados en la defensa: 83 respecto 	<ul style="list-style-type: none"> •La satisfacción con las acciones realizadas por los defensores, destaca lo referido al trato y a claridad de su explicación; pero, muestra mayor insatisfacción en actividades referidas a la participación del imputado con su defensa. 	

	<p>de las consultas a los imputados sobre la preferencia para la resolución del caso y 88 respecto a si consideró su opinión para elegir la alternativa. En estas acciones destacan, además, los puntajes negativos: 13 y 11 respectivamente</p> <ul style="list-style-type: none"> •En las acciones referidas a la entrega de información, la satisfacción es alta (93 para el informe sobre las alternativas del caso y 91 sobre los riesgos de esas alternativas) 		
<ul style="list-style-type: none"> • La Tasa de Problemas sólo alcanza al 4% mientras y la Tasa de conversión a Reclamos es del 20% 	<ul style="list-style-type: none"> •Un número menor de los entrevistados declara haber presentado problemas (Sólo 102 usuarios de la muestra de 2.801 casos). •Los principales problemas son: poca amabilidad y preocupación en la atención (20%); No dejan que acompañe al imputado en la sala (destaca acá que todos los casos fueron de defensores locales) con 10%,y con 9% que no ayudan al imputado en su caso •De este grupo, sólo un 20% presentó un 	<ul style="list-style-type: none"> •El sistema de escucha de los clientes es ineficiente y por ello se pierde información valiosa para retroalimentar el sistema de mejoramiento continuo 	<ul style="list-style-type: none"> •Mejorar la difusión de los sistemas para hacer efectivos los reclamos (OIRS)

	reclamo. (en el caso de los menores de edad, sólo el 11%), de los cuales el 34% lo hizo por carta y el 32% presencial		
<ul style="list-style-type: none"> • La mitad de los usuarios de Oficinas acude a efectuar un Requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Un 51% de los entrevistados efectuó un Requerimiento (ya se en Oficinas Locales como Licitadas). • Los más relevantes son solicitar una entrevista con un Defensor (58%) y pedir información sobre una causa (29%). • El 49% de los Requerimientos se realizan en forma telefónica. Directamente en las oficinas también 49%. • La evaluación de la respuesta a los requerimientos es buena, más no excelente, con niveles de insatisfacción relevante. En el caso de la solicitud de información del estado de una audiencia (14%) y solicitar entrevista con abogado (13%). 	<ul style="list-style-type: none"> • Los requerimientos son parte importante del trabajo de oficina, sin embargo, la capacidad de resolución de requerimientos aún no es óptima, y es una fuente de insatisfacción con el servicio de oficinas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que los requerimientos relacionados con los agendamientos puedan realizarse de manera remota, ya sea mediante de un sistema web o telefónico. En cuanto a los requerimientos se información de la causa y otros relacionados a la información se recomienda la mantención del sistema mixto presencial y telefónico. • Se recomienda la capacitación de los asistentes en la resolución de los requerimientos de información más comunes no levantados en esta auditoría.

TERCERA PARTE

COMPARACIONES ENTRE AREAS DE AUDITORÍA Y EVOLUTIVO DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2009 2010 (OFICINAS Y PRIMERA AUDIENCIA)

	PRIMERA PARTE DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA
FASE CUANTITATIVA	SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP AÑO 2010 I. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRISIÓN PREVENTIVA III. CALIDAD DE ATENCIÓN EN OFICINAS DE LA DPP
	TERCERA PARTE COMPARACIONES ENTRE AREAS DE AUDITORÍA Y EVOLUTIVO DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2009 2010 (OFICINAS Y PRIMERA AUDIENCIA) I. COMPARACIÓN PRIMERA AUDIENCIA VERSUS PRISIÓN PREVENTIVA II. EVOLUTIVO CALIDAD DE LA ATENCIÓN 2009 vs 2010
	CUARTA PARTE PRODUCTOS ADICIONALES I. INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO II. INFORME DE ENFOQUE DE EDAD III. INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DIGNIDAD IV. INFORME DE CONOCIMIENTO DE CARTA DEL CIUDADANO V. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL
	QUINTA PARTE CONCLUSIONES
	SEXTA PARTE SISTEMATIZACIÓN BUENA PRÁCTICA
	SEPTIMA PARTE OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN
	OCTAVA PARTE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES DEL MODELO

I. COMPARACIÓN PRIMERA AUDIENCIA VERSUS PRISIÓN PREVENTIVA

1 Objetivos del Estudio

- Comparar los niveles de satisfacción entre los imputados cuya causa termina en primera audiencia y los imputados que van a prisión preventiva.

2 Metodología

Este apartado compara Primera Audiencia con Prisión Preventiva, pues si bien son estudios independientes suponen similar flujo inicial de la atención de la Defensoría Penal Pública; pero que luego, determinado por el resultado de la audiencia, dicho flujo se separa.

La pregunta de análisis entonces es, ¿generará similar nivel de satisfacción la atención brindada por la DPP para imputados cuya causa termina en primera audiencia en comparación a quienes van a prisión preventiva?

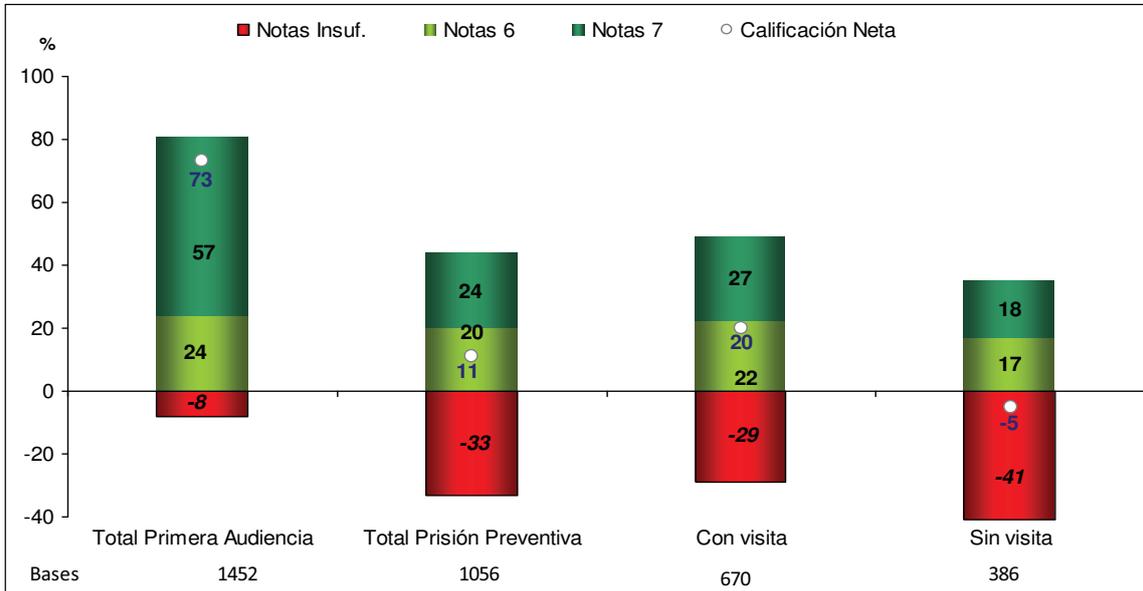
Para dar respuesta, metodológicamente se comparan para preguntas similares los resultados de ambos estudios. Detallando en cada caso si la diferencia es estadísticamente significativa o no.

3 Principales Resultados

3.1 Entrevista inicial

A continuación se presenta el gráfico comparativo de ambos estudios para la instancia de entrevista previa a la audiencia. Se compara la muestra total de Primera Audiencia contra la muestra total de Prisión Preventiva, y además esta segmentada entre quienes recibieron visita y quienes no han recibido visita.

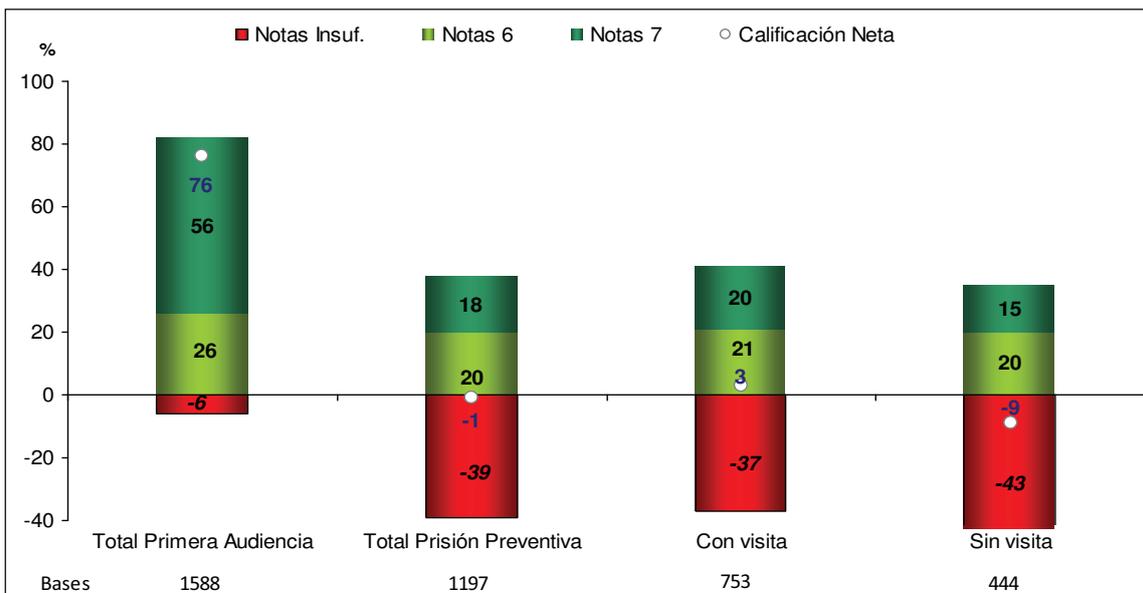
Gráfico 118: Comparativo 1° Audiencia y Prisión Preventiva (Entrevista Previa)



3.2 Desarrollo de la Audiencia

De similar modo, a continuación se presenta la comparación entre ambos estudios, en la instancia de Desarrollo de la Audiencia.

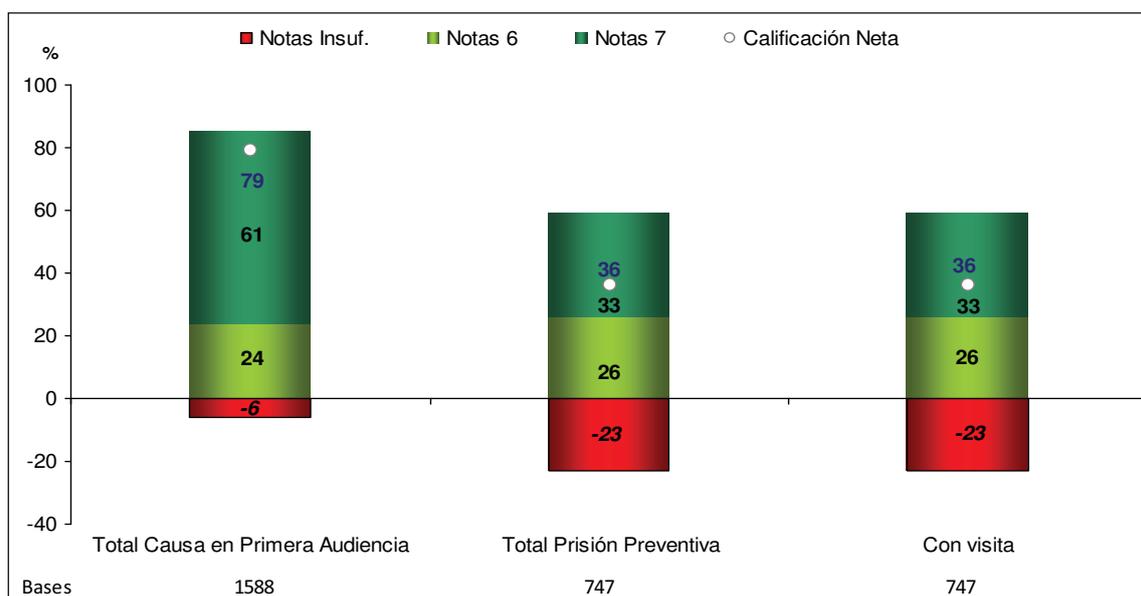
Gráfico 119: Comparativo 1° Audiencia y Prisión Preventiva (Desarrollo Audiencia)



3.3 Cierre Audiencia (1a Audiencia) y Actuación en Prisión Preventiva

Ahora se compara la última instancia de ambas situaciones, en el caso de Primera Audiencia corresponde al Cierre de la Audiencia, mientras que en el caso de Prisión Preventiva corresponde a la Actuación posterior al decreto de la medida cautelar mencionada.

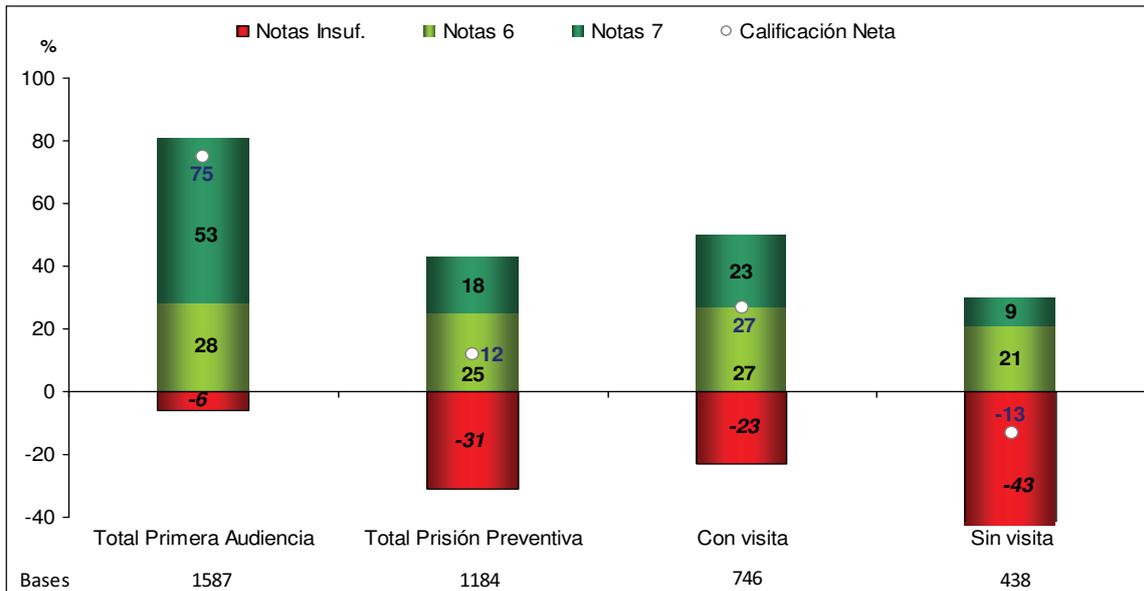
Gráfico 120: Comparativo 1° Audiencia y Prisión Preventiva (Cierre / Actuación Posterior)



3.4 Comparación de Evaluación Global

En el siguiente gráfico se presenta la comparación de la evaluación global del servicio de la DPP en ambas situaciones, donde se puede apreciar la alta brecha existente entre las calificaciones de Primera Audiencia versus Prisión Preventiva. Dentro de ésta última, especialmente crítica es la situación del segmento sin visitas.

Gráfico 121: Comparativo 1° Audiencia y Prisión Preventiva (Global)

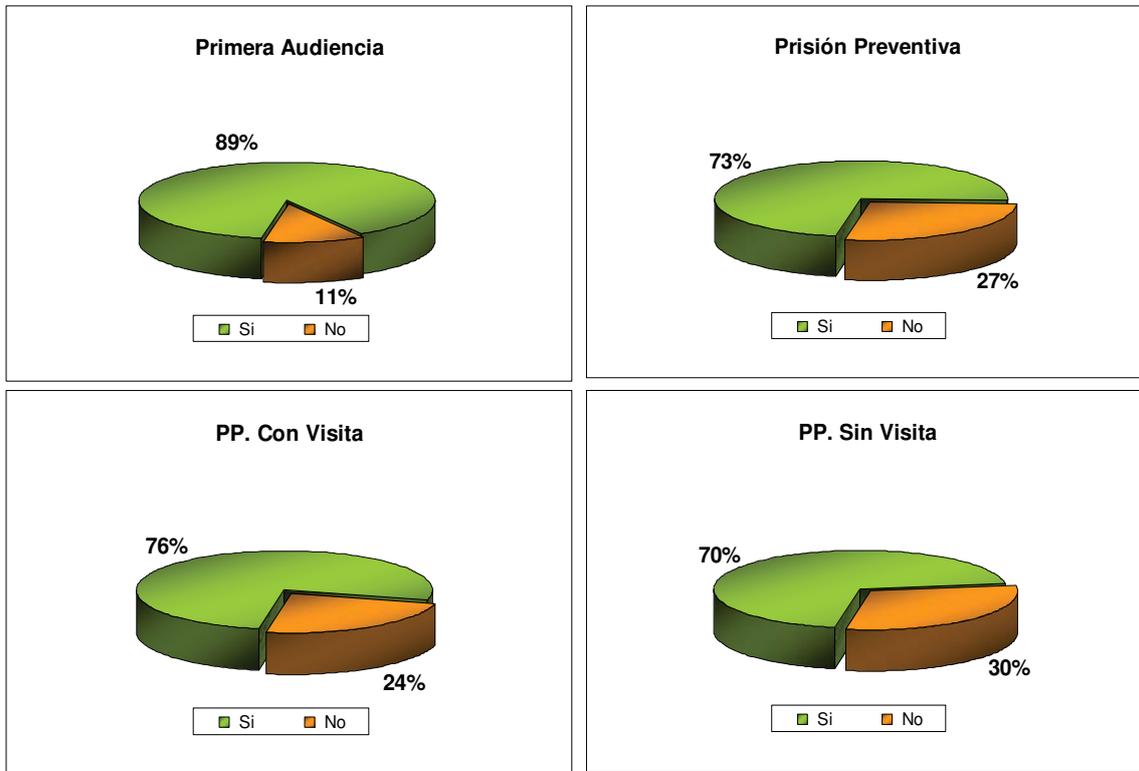


3.5 Comparación de Nivel de Recomendación

En referencia al grado de confianza en el servicio de la DPP, ante la pregunta “En caso de tener nuevamente un problema con la justicia, ¿Usted confiaría su defensa a un Defensor Público?”, el porcentaje de personas que responden afirmativamente es mayor en Primera Audiencia que en Prisión Preventiva.

Por su parte, destacan los resultados de los imputados con visita que arrojan mejores resultados que sus pares sin visita.

Gráfico 122: Comparativo 1° Audiencia y Prisión Preventiva (Grado de Confianza)



Confianza en la DPP	Primera Audiencia	Prisión Preventiva	PP. Con Visita	PP. Sin Visita
Muestra	1.587	1.198	754	444
% Sí	89%	73%	76%	70%
% No	11%	27%	24%	30%

Al desglosar los motivos que aducen las personas que confiarían nuevamente en la DPP, sobresale la razón “Porque no tengo otra opción” con los porcentajes más altos en todos los segmentos, aunque mucho menor en el caso de Primera Audiencia.

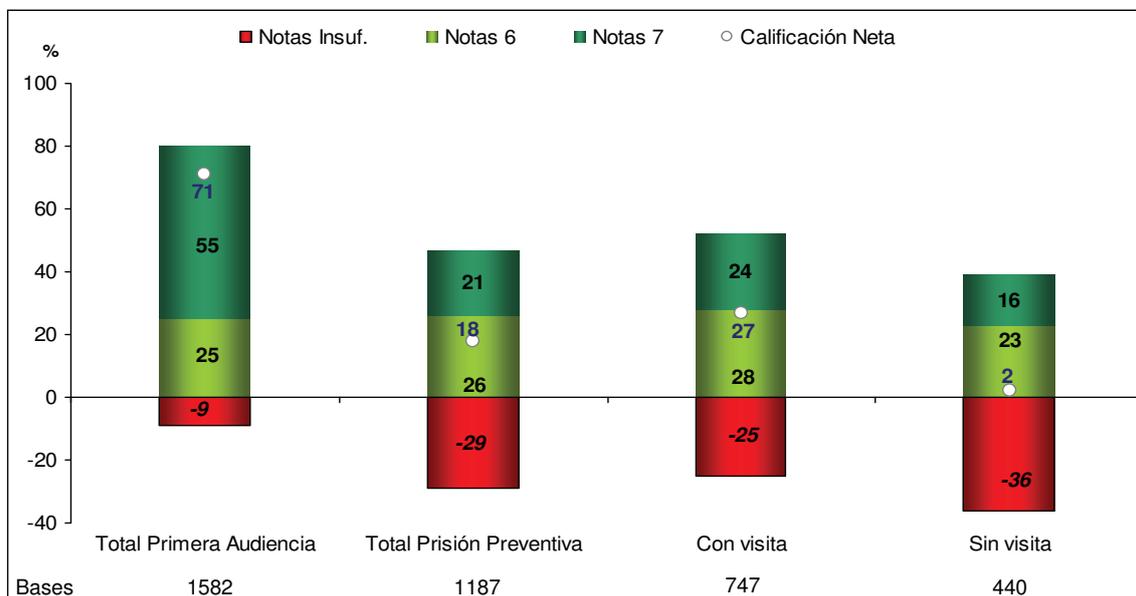
En segundo lugar, se posiciona el ítem “el servicio le da confianza” y finalmente se ubica la preparación de los abogados defensores.

Tabla 115: Comparación Primera Audiencia y Prisión Preventiva. Motivos de Confianza.

Motivos para confiar en la DPP	Primera Audiencia	Prisión Preventiva	PP. Con Visita	PP. Sin Visita
Muestra	1.432	906	594	312
El servicio es justo y de calidad	18%	8%	12%	2%
El servicio le da confianza	28%	17%	18%	15%
El servicio le da seguridad	13%	4%	5%	3%
Por la preparación de los abogados defensores	15%	17%	18%	15%
Porque no tengo otra opción	30%	60%	53%	73%
Otro	1%	2%	1%	1%

En cuanto a la tasa de recomendación, al igual que los indicadores de satisfacción, el porcentaje de personas que recomendaría es mucho mayor en Primera Audiencia que en Prisión Preventiva. Dentro de prisión preventiva, los imputados con visitas recomendarían con mayor énfasis el servicio de la DPP (27% versus 2% sin visita).

Gráfico 123: Comparativo 1° Audiencia y Prisión Preventiva (Tasa de Recomendación).



	Tasa de Recomendación			
	Total Primera Audiencia	Total Prisión Preventiva	Con visita	Sin visita
(Muestra)	1582	1187	747	440
Total	71	18	27	2

4 Hallazgos y recomendaciones: Comparación Primera Audiencia versus Prisión Preventiva.

Tabla 116: Hallazgos y Recomendaciones de Comparación Primera Audiencia y Prisión Preventiva.

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones & Sugerencias
<p>En términos globales se verifica una diferencia abismal entre los resultados entre primera audiencia y prisión preventiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> La satisfacción global de primera audiencia alcanza los 75 puntos netos; la de prisión preventiva 12. Esto es, hay una diferencia de 63 puntos en la satisfacción neta. Como se ha señalado en los capítulos respectivos, siguiendo el modelo satisfactor se ha detectado la importante incidencia que tiene la resolución judicial final en la satisfacción global. Este aspecto es inmodificable para la DPP También es importante considerar la diferencia de 40 puntos en la satisfacción neta, que genera el haber sido visitado por un defensor durante la prisión preventiva 	<ul style="list-style-type: none"> Esta situación implica enfocarse en el mejoramiento urgente del servicio de prisión preventiva que, aunque tenga factores no intervenibles por la DPP, arroja resultados muy bajos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se sugiere seguir las recomendaciones indicadas en la tabla de hallazgos de prisión preventiva Para seguir estas recomendaciones se sugiere considerar que los clientes de primera audiencia no son homologables a los de prisión preventiva, esto implica que no se puede pretender alcanzar en el segundo grupo los niveles de satisfacción del primero pues hay situaciones estructurales que son muy incidentes y no son modificables. Por lo tanto, en términos de satisfacción se deben considerar como dos tipos de clientes

<p>Todos los momentos generan una diferencia de satisfacción muy importantes, aunque esta distancia es más en la evaluación del desempeño en audiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El momento previo a la audiencia genera una diferencia de 64 puntos netos (PA: 74, PP: 10) • El desempeño del defensor en audiencia genera una distancia de 77 puntos (PA:76; PP -1) • El momento posterior a la audiencia es donde se encuentra una diferencia menor, de sólo 43 puntos netos (PA:79; PP36) 		
<p>La satisfacción con la duración de la entrevista previa es mucho menor entre las personas que quedan en prisión preventiva. Además, las actividades de preparación de defensa tiene niveles de cumplimiento bastante menores según los imputados en prisión preventiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La diferencia es de 70 puntos de satisfacción neta (PA: 61, PP: -9), aunque el tiempo estimado de la entrevista en varía en sólo un minuto (PA:8; PP:7) • Varias actividades tienen una diferencia de 30% en el cumplimiento, destacando si se le preguntó por la estrategia de defensa que preferiría (43%), la información sobre cómo se desarrollaría la audiencia (36%) y las alternativas existentes para definir su estrategia de defensa (34%) • Entre las 		

	<p>actividades con menor distancia se encuentra si le preguntó por lo hechos sucedidos y las pruebas que podía aportar (11%), si le informó en lenguaje claro (20%) y si le informó que podía quedar en prisión preventiva (20%)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La única que tiene un porcentaje de cumplimiento mayor es la pregunta por el motivo de detención (PP: 91%, PA:87%) 		
<p>Respecto del desempeño en audiencia, los imputados en prisión preventiva indican un menor cumplimiento de las actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un grupo de actividades presenta 30% o más de diferencia en el cumplimiento: estrategia estuvo de acuerdo con lo acordado (39%); le pareció que conocía bien el caso (33%); el defensor le explicó las decisiones judiciales (31%) • En cuanto a que el defensor debió decir algo que no incluyó, el porcentaje de cumplimiento es semejante (3%) 		

II.-EVOLUTIVO CALIDAD DE LA ATENCIÓN 2009 vs 2010

1 Objetivos del Estudio

- Comparar los niveles de satisfacción del año 2010 con los resultados obtenidos en la evaluación del año 2009 en lo que respecta a imputados con causa terminada en primera audiencia y usuarios de la Oficinas (imputados o familiares).

2 Metodología

Para desarrollar este apartado, se utilizó como metodología comparar los resultados de los niveles de satisfacción obtenidos en las mediciones de los años 2009 y 2010, para las dos áreas de medición que se han medido en ambas ocasiones, estas son Primera Audiencia y Prisión Preventiva.

Estas comparaciones se realizan tanto para las evaluaciones globales que obtuvieron cada una de las áreas de medición, así como también para las principales instancias en las que se descompone cada uno de esos servicios. A saber:

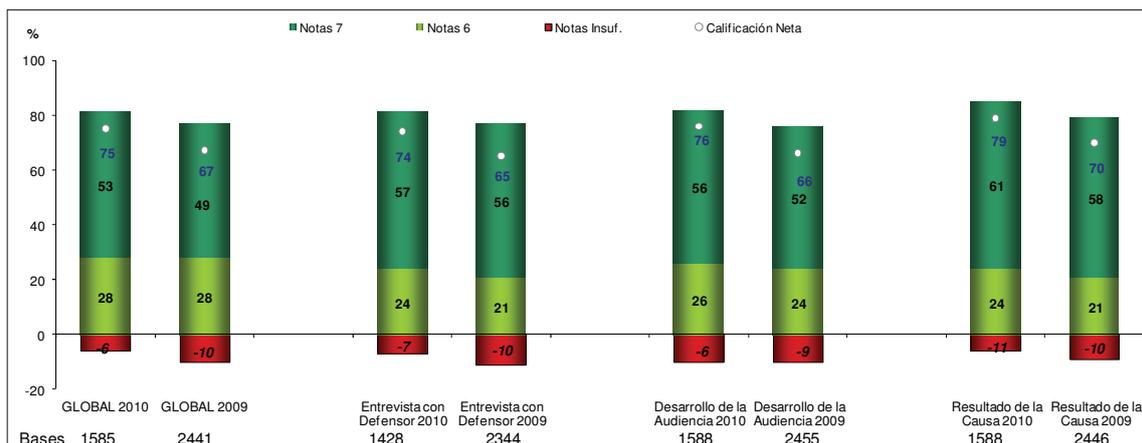
- Área de Primera Audiencia, se divide en Entrevista previa a la Audiencia, Desarrollo de la Audiencia y Cierre de la Audiencia. Para finalmente preguntar por la evaluación global del servicio (que aunque se pregunta al final en el cuestionario, se estila presentarla primero, en cuanto es el principal resultado).
- Área de atención en Oficinas, se divide en Infraestructura, Asistente Administrativo y Abogado; y por supuesto, la evaluación Global del servicio.

3 Principales Resultados

3.1 Primera Audiencia

3.1.1 Globales

Gráfico 124:

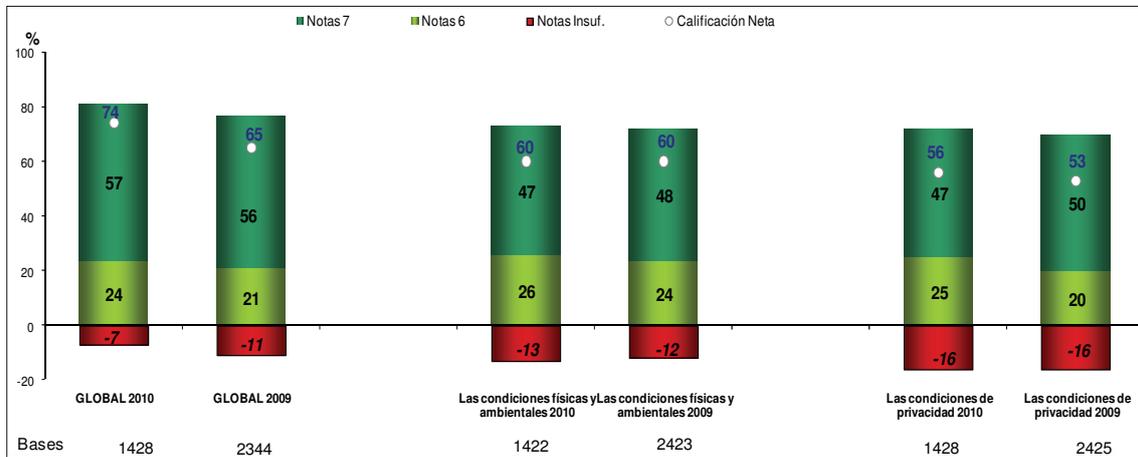


	Satisfacción Neta			
	GLOBAL	Entrevista con Defensor	Desarrollo de la Audiencia	Resultado de la Causa
(Muestra)	1.585	1.428	1.588	1.588
Total 2010	75	74	76	79
Total 2009	67	65	66	70

En general, se denota un alza generalizada en todos los servicios de primera audiencia en casi 10 puntos sobre el 2009. En términos globales, el incremento es de 8 puntos explicado por el aumento de las notas 7 y la disminución de las calificaciones insuficientes

3.1.2 Entrevista Previa

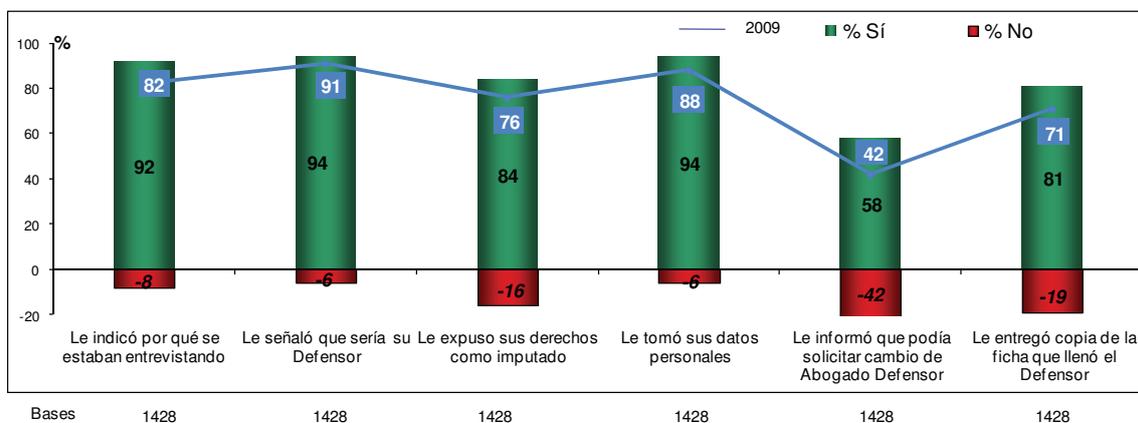
Gráfico 125:



	Satisfacción Neta		
	Tiempo de espera	Condiciones físicas y ambientales	Condiciones de Privacidad
(Muestra)	1.428	1.422	1.428
Total 2010	57	60	56
Total 2009	-	60	53

Al detallar los resultados por etapa de servicio, se verifica que a nivel global la entrevista con el abogado experimenta un aumento de 9 puntos porcentuales. Sin embargo, al observar los aspectos específicos de este módulo se constata una mayor estabilidad de la satisfacción entre los años.

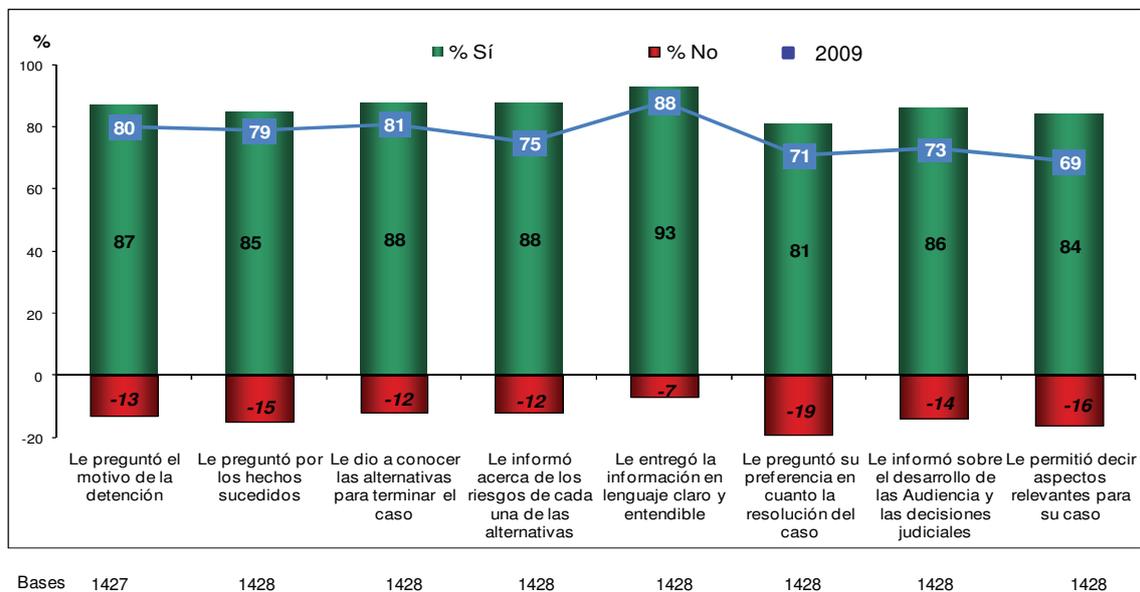
Gráfico 126:



	Porcentaje de Acuerdo					
	Le indicó por qué se estaban entrevistando	Le señaló que sería su defensor	Le expuso sus derechos como imputado	Le tomó sus datos personales	Le informó que podía solicitar cambio de Abogado Defensor	Le entregó copia de la ficha que llenó el Defensor
(Muestra)	1.428	1.428	1.428	1.428	1.428	1.428
Total 2010	92	94	84	94	58	81
Total 2009	82	91	76	88	42	71

En relación a las materias abordadas en la entrevista, todas aumentan su grado de acuerdo a niveles altos. A pesar de ello, el aspecto “Le informó que podía solicitar cambio de Abogado Defensor” sigue manteniendo bajos porcentajes de acuerdo, lo cual reduce las alternativas de defensa al imputado.

Gráfico 127:



	Porcentaje de Acuerdo							
	Le preguntó el motivo de detención	Le preguntó por los hechos sucedidos	Le dio a conocer las alternativas para terminar el caso	Le informó acerca de los riesgos de cada una de las alternativas	Le entregó la información en lenguaje claro y entendible	Le preguntó su preferencia en cuanto a la resolución del caso	Le informó sobre el desarrollo de la Audiencia y las decisiones judiciales	Le permitió decir aspectos relevantes para su caso
(Muestra)	1.427	1.428	1.428	1.428	1.428	1.428	1.428	1.428
Total 2010	87	85	88	88	93	81	86	84
Total 2009	80	79	81	75	88	71	73	69

A propósito de la preparación de la defensa, la ejecución de todas las actividades sufren incrementos en sus porcentajes de acuerdo. Dentro de este contexto, sólo las preferencias sobre la resolución del caso obtiene cifras comparativas más bajas. Destaca además, el aumento de información sobre el desarrollo de la audiencia y las decisiones del juez y la posibilidad del imputado de plantear aspectos relevantes para su caso, que suben 13 y 15 puntos respectivamente.

3.1.3 Desarrollo de Audiencia

Gráfico 128:

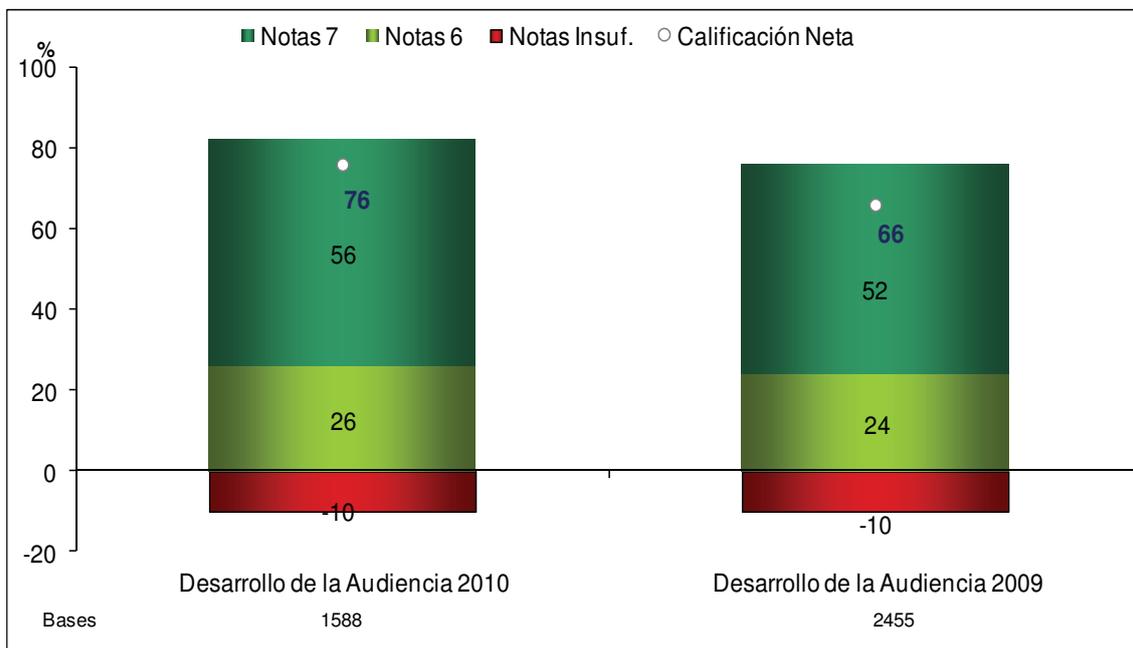
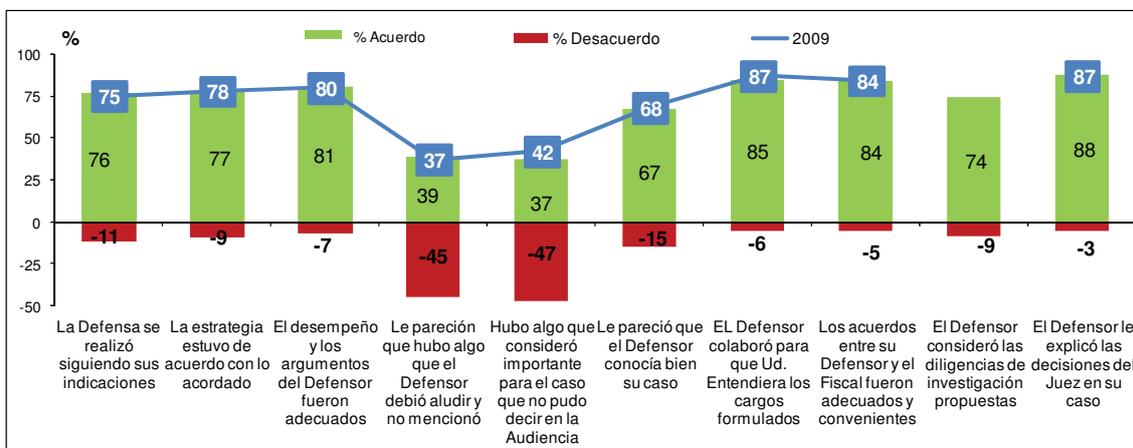


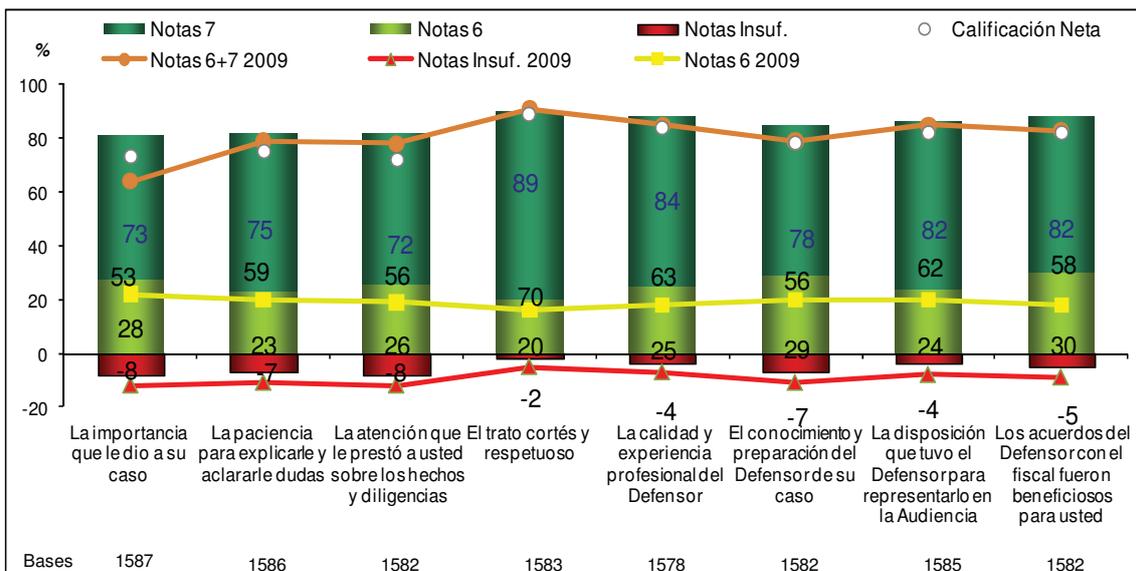
Gráfico 129:



Porcentaje de Acuerdo										
	La defensa se realizó siguiendo sus indicaciones	La estrategia estuvo de acuerdo con lo acordado	El desempeño y los argumentos del Defensor fueron adecuados	Le pareció que hubo algo que el Defensor debió incluir y no mencionó	Hubo algo que consideró importante y no pudo decir en la Audiencia	Le pareció que el Defensor conocía bien su caso	El Defensor colaboró para que usted entendiera los cargos formulados	Los acuerdos entre su Defensor y el Fiscal fueron adecuados y convenientes	El abogado defensor consideró las diligencias de investigación propuestas	El Defensor le explicó las decisiones que el juez tomó en su caso
(Muestra)	1.577	1.574	1.576	1.585	1.581	1.577	1.584	1.582	1.549	1.584
Total 2010	76%	77%	81%	39%	37%	67%	85%	84%	74%	88%
Total 2009	75%	78%	80%	37%	42%	68%	87%	84%	-	87%

En cuanto al desarrollo de la audiencia, ésta aumenta en 10 puntos en comparación al año pasado. Al detallar los resultados en términos del actuar del abogado durante la audiencia, casi todos los aspectos incrementan sus porcentajes de acuerdo. Empero, muchos imputados quedan con la sensación que el abogado omitió información relevante para su defensa, a lo que se suma la imposibilidad de argumentar personalmente algo a su favor. Estos elementos son fundamentales para determinar la percepción de que se están agotando todas las instancias de una defensa de calidad.

Gráfico 130:



Satisfacción Neta								
	La importancia que le dio a su caso	La paciencia para explicarle y aclararle dudas	La atención que le prestó a usted sobre los hechos y diligencias	El trato cortés y respetuoso	La calidad y experiencia profesional del Defensor	El conocimiento y preparación del Defensor de su caso	La disposición que tuvo el Defensor para representarlo en la Audiencia	Los acuerdos del Defensor con el fiscal fueron beneficiosos para usted
(Muestra)	1.587	1.586	1.582	1.583	1.578	1.582	1.585	1.582
Total 2010	73	75	72	89	84	78	82	82
Total 2009	62	69	66	86	79	68	77	74

En relación a la experiencia que se ha tenido con el abogado defensor, todos los aspectos incrementan sus notas aunque en magnitudes menores. Cabe subrayar, la relativamente baja satisfacción de la atención prestada a las diligencias propuestas por el imputado, lo cual se condice con los magros resultados arrojados en los 2 aspectos del gráfico anterior.

3.1.4 Cierre Audiencia

Gráfico 131:

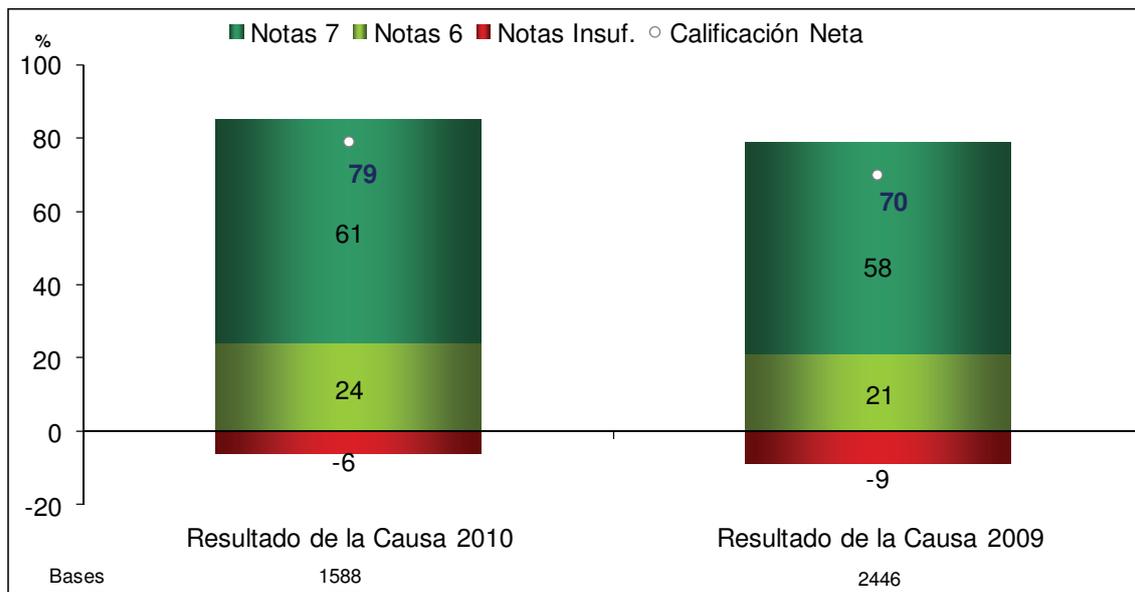
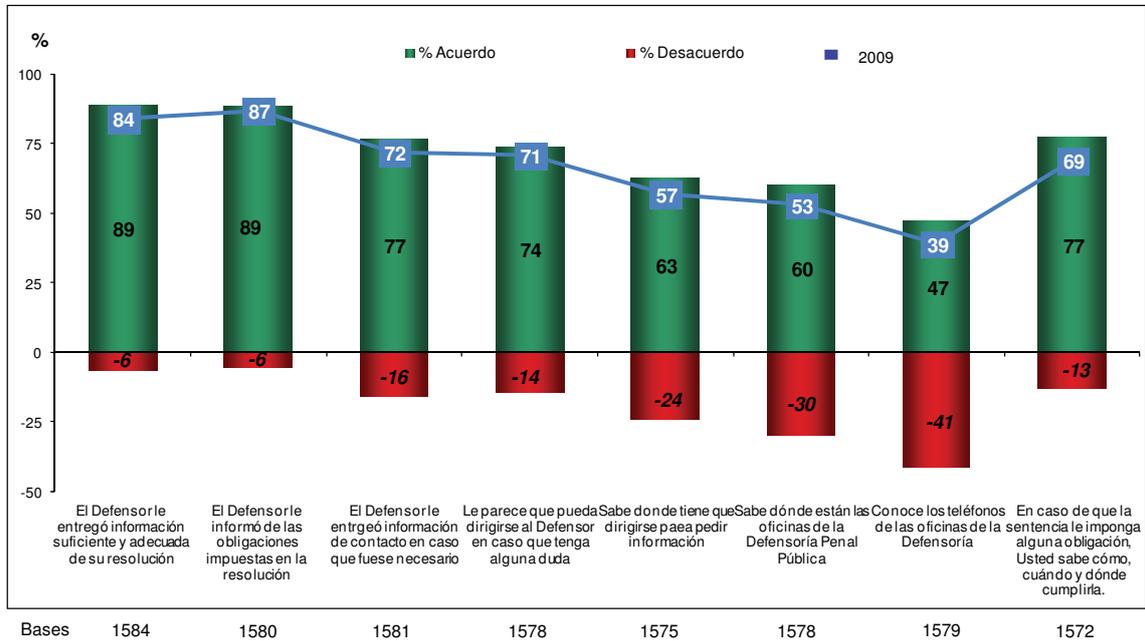


Gráfico 132:



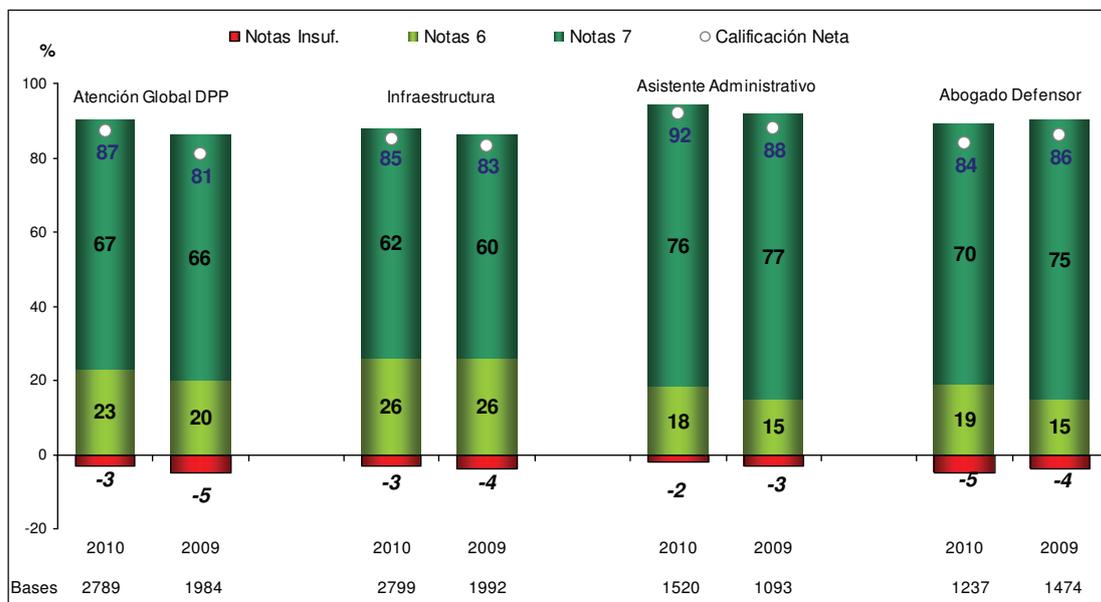
Porcentaje de Acuerdo								
	El Defensor le entregó información suficiente y adecuada de su resolución	El Defensor le entregó información de las obligaciones impuestas en la resolución y consecuencias del incumplimiento de éstas	El Defensor le entregó información de contacto en caso que fuese necesario	Le parece que pueda dirigirse al Defensor en caso que tenga alguna duda o problema sobre este caso	Sabe dónde tiene que dirigirse para pedir información adicional de su causa	Sabe donde están las oficinas de la Defensoría Penal Pública	Conoce los teléfonos de las oficinas de la Defensoría Penal Pública	En caso de que la sentencia le imponga alguna obligación, usted sabe cómo, cuándo y dónde cumplirla
(Muestra)	1,584	1,580	1,581	1,578	1,575	1,578	1,579	1,572
Total 2010	89%	89%	77%	74%	63%	60%	47%	77%
Total 2009	84%	87%	72%	71%	57%	53%	39%	69%

Al igual que las etapas de servicio anteriores, en el cierre de la audiencia también se denota una alza en el grado de satisfacción (+9%). Al observar la información entregada al final de la audiencia, todos los aspectos evolucionaron de manera positiva. Sin embargo, los relativos a la conectividad con la DPP, ya sea para pedir información sobre la causa, dirigirse a las oficinas o llamar vía telefónica arrojan porcentajes de acuerdo menores (63%; 60% y 47%).

3.2 Oficina

3.2.1 Globales

Gráfico 133:

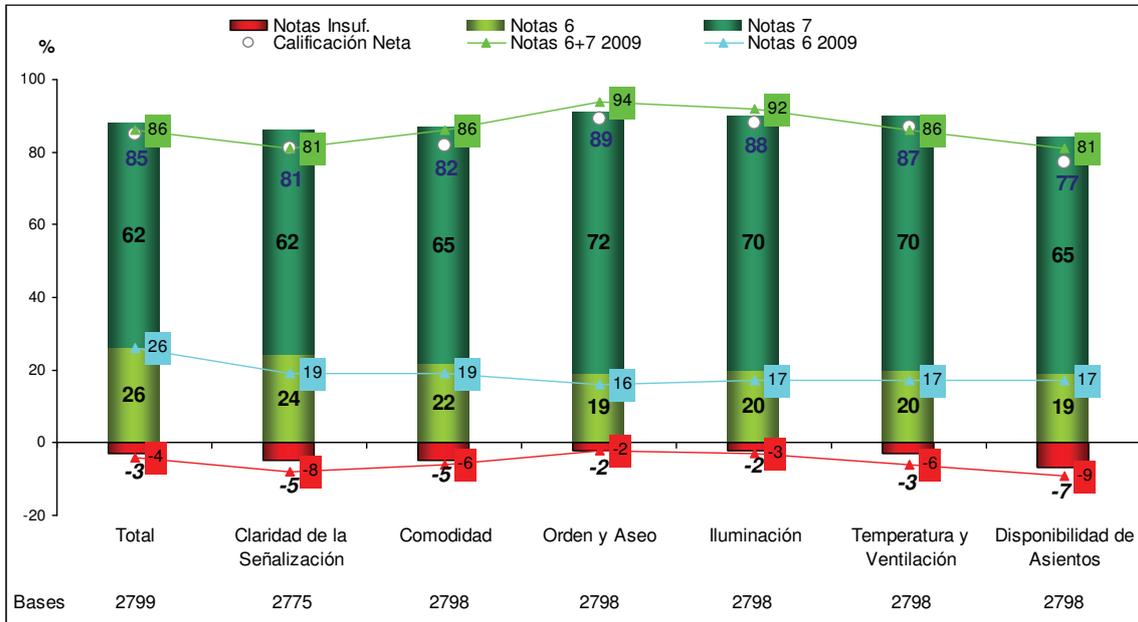


	Satisfacción Neta			
	GLOBAL	Infraestructura	Asistente Administrativo	Abogado Defensor
(Muestra)	2.789	2.799	1.520	1.237
Total 2010	87	85	92	84
Total 2009	81	83	88	86

A excepción de la evolución del abogado defensor, todos los demás servicios incrementan –aunque de manera leve– sus satisfacciones netas, sobresaliendo las calificaciones de asistente administrativo que se posiciona por sobre el promedio del resto.

3.2.2 Infraestructura

Gráfico 134:

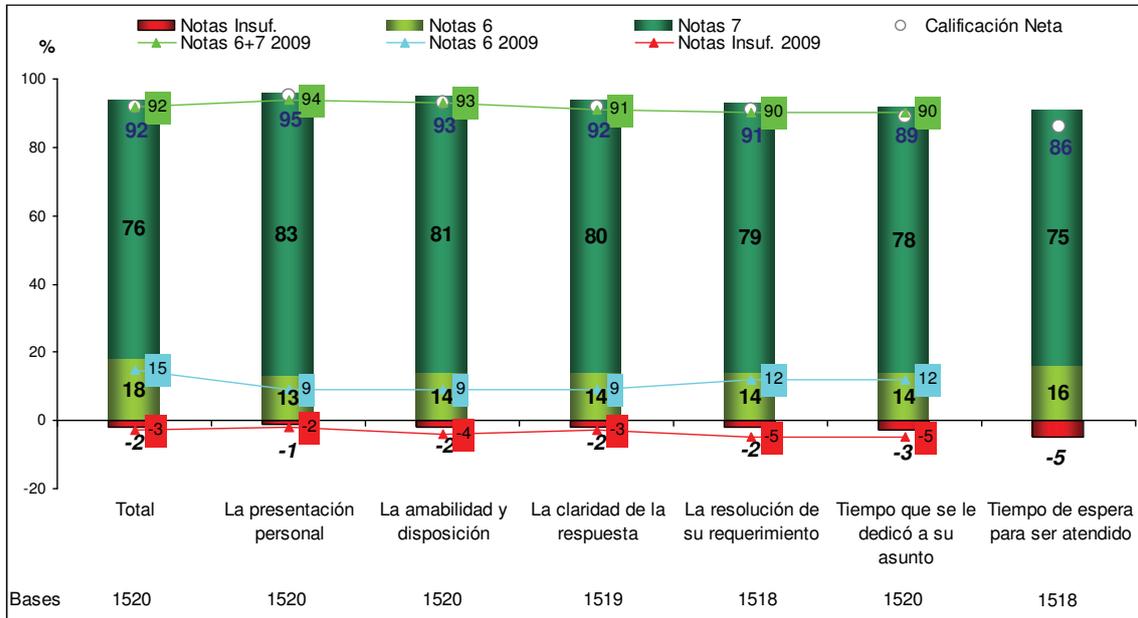


	Satisfacción Neta						
	Total	Claridad de la Señalización	Comodidad	Orden y Aseo	Iluminación	Temperatura y Ventilación	Disponibilidad de Asientos
(Muestra)	2.799	2.775	2.798	2.798	2.798	2.798	2.798
Total 2010	85	81	82	89	88	87	77
Total 2009	83	74	80	91	89	80	72

Al desglosar los componentes de infraestructura hay un incremento de casi todos los elementos a excepción de orden y aseo e iluminación que experimentan pequeñas bajas. Si bien, disponibilidad de asientos sube 5 puntos, continúa siendo el aspecto menos sopesado.

3.2.3 Asistente Administrativo

Gráfico 135:

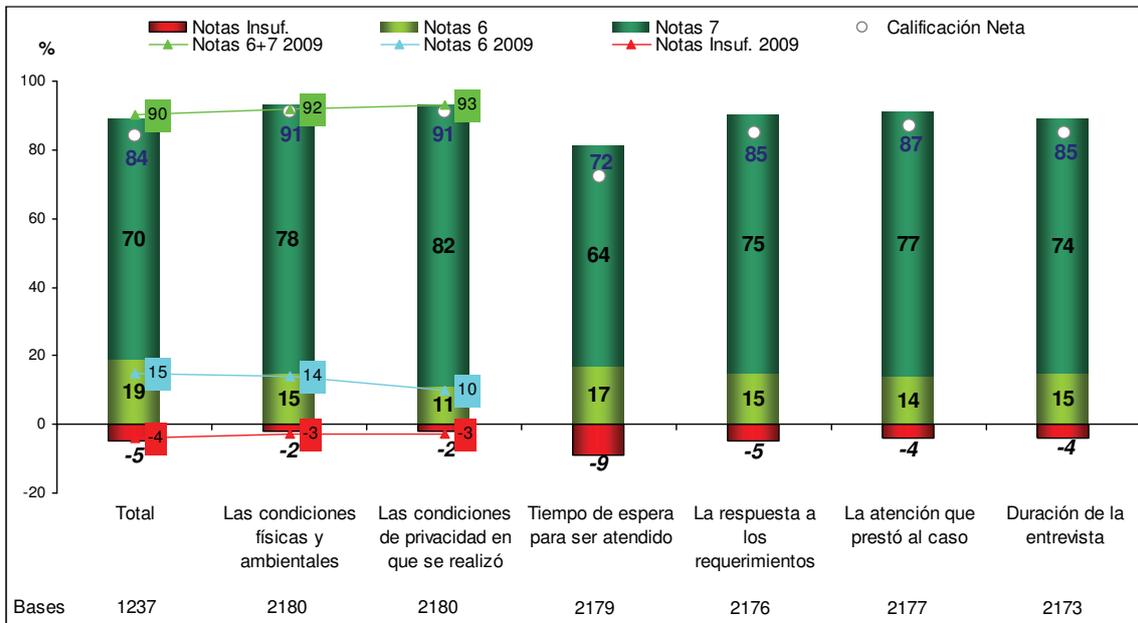


	Satisfacción Neta						
	Total	La presentación personal	La amabilidad y disposición	La claridad de la respuesta	La resolución de su requerimiento	Tiempo que se le dedicó a su asunto	Tiempo de espera para ser atendido
(Muestra)	1.520	1.520	1.520	1.519	1.518	1.520	1.518
Total 2010	92	95	93	92	91	89	86
Total 2009	88	92	89	88	85	85	-

En el caso de asistente administrativo, las cifras de satisfacción suben aún más respecto del año 2009, siendo la medición del nuevo aspecto “tiempo de espera para ser atendido” el que resulta con las notas más “bajas”.

3.2.4 Abogado

Gráfico 136:



	Satisfacción Neta						
	Total	Las condiciones físicas y ambientales	Las condiciones de privacidad en que se realizó	Tiempo de espera para ser atendido	La respuesta a los requerimientos	La atención que prestó al caso	Duración de la entrevista
(Muestra)	1.237	2.180	2.180	2.179	2.176	2.177	2.173
Total 2010	84	91	91	72	85	87	85
Total 2009	86	89	91	-	-	-	-

Finalmente, los 2 elementos comparados con el año 2009 se mantienen relativamente estables y con altos niveles de satisfacción. Nuevamente, el recién incorporado aspecto de tiempo de espera es el que arroja los resultados más bajos. Esta situación podría hablar de una sobrecarga de imputados por abogado, o bien, de una escasez en la dotación de los defensores.

4 Hallazgos y recomendaciones: Comparación 2009 versus 2010.

Tabla 117: Hallazgos y Recomendaciones de Comparación 2009 versus 2010

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones & Sugerencias
En términos globales, el año 2010 muestra un alza de los niveles de satisfacción respecto del año 2009, tanto en primera audiencia como oficinas.	<ul style="list-style-type: none"> En las causas terminadas en primera audiencia, la satisfacción global 2009 fue de 67 puntos netos y la del 2010 fue de 75 En las oficinas, la satisfacción global fue en ambas ocasiones de excelencia con 81 puntos en 2009 y 87 en 2010. 	<ul style="list-style-type: none"> El diagnóstico expuesto implica que no sólo se ha mantenido la buena calidad del servicio en términos globales, sino que se ha mejorado en términos que son significativos. Por ello, las mejoras deben centrarse en los aspectos puntuales ya destacados en las tablas de hallazgos referidas a primera audiencia y atención de oficinas. 	<ul style="list-style-type: none"> En el caso de primera audiencia, véase la tabla de hallazgos 2010 y sus recomendaciones En relación a oficina, véase la tabla de hallazgos 2010 y sus recomendaciones
La satisfacción con el servicio prestado en causas terminadas en primera audiencia aumentan consistentemente en todos los momentos considerados.	<ul style="list-style-type: none"> El momento previo a la audiencia aumenta de 65 puntos netos a 74 El desempeño en audiencia aumenta su satisfacción de 66 puntos netos a 76 El resultado de la audiencia aumenta su satisfacción de 70 puntos netos a 79 		
Aumenta la satisfacción de casi todos los aspectos	<ul style="list-style-type: none"> En varias actividades se observan aumentos de la satisfacción 		

<p>evaluados en el momento previo a la audiencia.</p>	<p>de 10 o más puntos netos. Entre ellos destacan algunos que en el 2010 son evaluados con excelencia: le permitió decir aspectos relevantes para su caso (con 13 puntos de aumento); le informó sobre el desarrollo de la audiencia y las decisiones judiciales (13 puntos de aumento), le informó sobre cada una de las alternativas (13 puntos de aumento).</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información sobre la posibilidad de cambiar de defensor, tuvo un importante aumento (10 puntos), aunque sigue estando entre los aspectos de menor satisfacción • No se observan mejoras en la satisfacción de las condiciones físicas y ambientales de la entrevista (60 puntos en 2009 y 2010). Por su parte, la mejora es muy pequeña en las condiciones de privacidad (2010: 56; 2009: 53) 		
<p>Respecto del desarrollo de la audiencia, se mantienen porcentajes de cumplimiento muy similares y sólo se</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento de las actividades ha desarrollado en esta etapa se mantiene respecto del 2009, encontrándose leves alzas y 		

<p>observan algunas alzas en la satisfacción respecto de algunos atributos (en general, éstas no son tan importantes como las encontradas en los momentos previos a la audiencia)</p>	<p>algunas bajas (aumentó en 5% de personas que tenían algo importante que decir y no pudieron hacerlo)</p> <ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción creció consistentemente en todos los atributos preguntados. Entre lo más destacado se encuentra la importancia que le dio al caso (11 puntos), el conocimiento y preparación del defensor respecto del caso (10 puntos) y lo beneficioso de los acuerdos fiscal y defensor (8 puntos) 		
<p>En cuanto al resultado de la audiencia, los porcentajes de cumplimiento aumentaron consistentemente</p>	<p>Todos los aspectos considerados tuvieron una mejora en su cumplimiento. Destacan alzas importante entre las actividades donde hay más espacios de mejora: conoce los teléfonos DPP (8% de aumento); sabe cómo y dónde cumplir la sentencia (8% de aumento), sabe dónde están las oficinas de la DPP (7% de aumento)</p>		
<p>En las oficinas, la satisfacción es de excelencia. La infraestructura y la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La infraestructura mejora su satisfacción es dos puntos (2009:83, 		

<p>asistente administrativa tienen leves alzas y el abogado defensor una leve caída.</p>	<p>2010:85); la asistente administrativa lo hace en 4 (2009:88; 2010:92) y el abogado defensor en</p> <ul style="list-style-type: none"> • El abogado defensor desciende 2 puntos (2009:86, 2010: 84) • Las principales alzas en infraestructura son la claridad en la señalización (7 puntos) y la temperatura y ventilación (7 puntos) • La asistente administrativa es lo que genera mayor satisfacción y, en comparación con 2009, mejora en todos los asuntos considerados. El mayor aumento se da en la resolución de los requerimientos (6 puntos) • El abogado disminuye levemente respecto del 2009. El único aspecto que no se encuentra en rangos de excelencia fue el tiempo de espera para ser atendido (72 puntos 2010 y no medido en 2009) 		
---	---	--	--

CUARTA PARTE

PRODUCTOS ADICIONALES

PRIMERA PARTE DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA	
FASE CUANTITATIVA	SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP AÑO 2010 I. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRISIÓN PREVENTIVA III. CALIDAD DE ATENCIÓN EN OFICINAS DE LA DPP
	TERCERA PARTE COMPARACIONES ENTRE AREAS DE AUDITORÍA Y EVOLUTIVO DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2009 2010 (OFICINAS Y PRIMERA AUDIENCIA) I.-COMPARACIÓN PRIMERA AUDIENCIA VERSUS PRISIÓN PREVENTIVA II.-EVOLUTIVO CALIDAD DE LA ATENCIÓN 2009 vs 2010
	CUARTA PARTE PRODUCTOS ADICIONALES I. INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO II. INFORME DE ENFOQUE DE EDAD III. INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DIGNIDAD IV. INFORME DE CONOCIMIENTO DE CARTA DEL CIUDADANO V. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL
	QUINTA PARTE CONCLUSIONES
SEXTA PARTE SISTEMATIZACIÓN BUENA PRÁCTICA	
SEPTIMA PARTE OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN	
OCTAVA PARTE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES DEL MODELO	

I. 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:

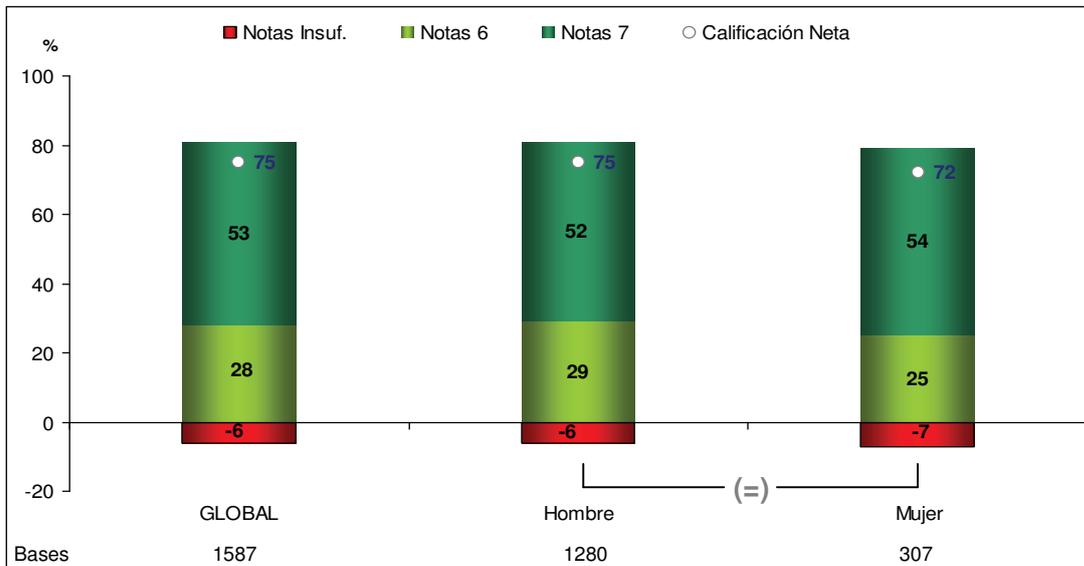
- (=) La diferencia del resultado entre hombre y mujeres NO es significativa.
- (+) La diferencia del resultado entre hombres y mujeres es significativa, y mayor en las mujeres.
- (-) La diferencia del resultado entre hombres y mujeres es significativa, y menor en las mujeres.

3 Principales Resultados

3.1 Primera Audiencia

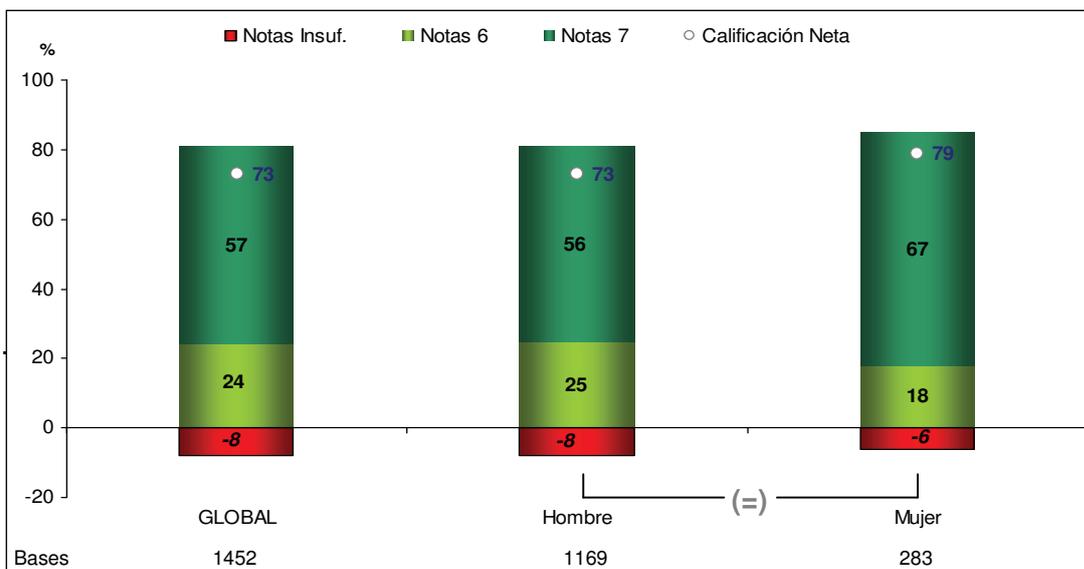
En los resultados globales de Primera Audiencia se pueden apreciar índices similares en ambos sexos, por lo que no se verifican diferencias estadísticamente significativas.

Gráfico 137: Global Primera Audiencia por Sexo



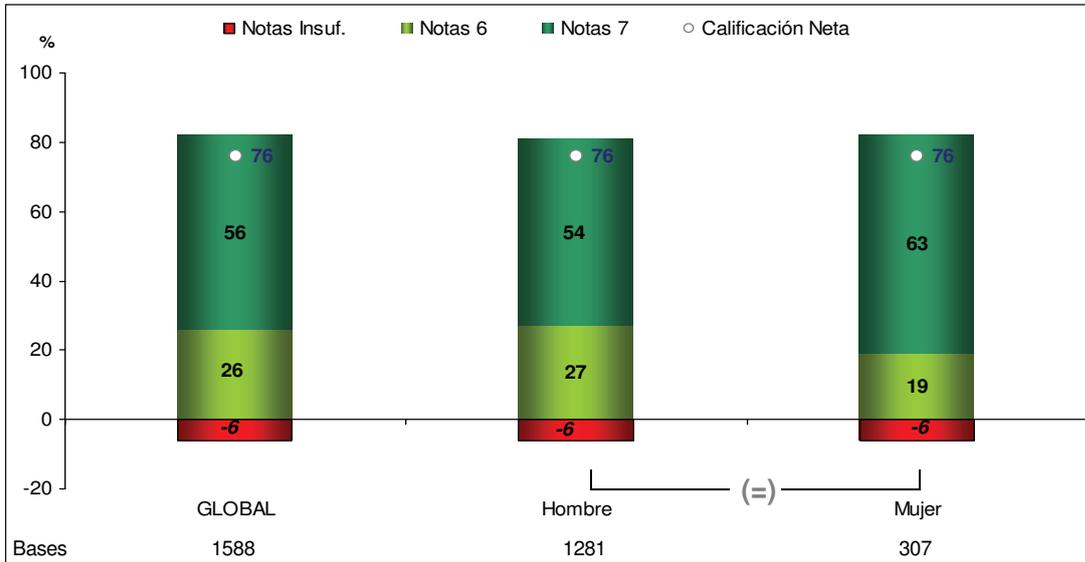
Respecto de la entrevista previa, las mujeres arrojan mejores calificaciones que los hombres, aunque no alcanzan a ser estadísticamente significativa la diferencia.

Gráfico 138: Entrevista con el Abogado Defensor Primera Audiencia por Sexo



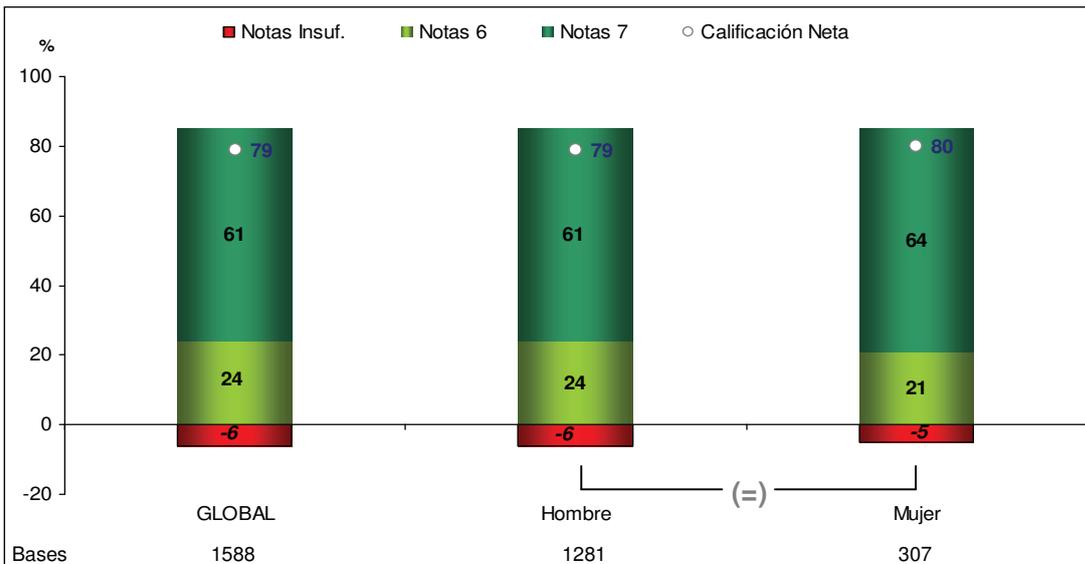
En la etapa de desarrollo de la audiencia, de igual forma se demuestra la misma uniformidad de los resultados que los gráficos anteriores.

Gráfico 139: Desarrollo de la Audiencia Primera Audiencia por Sexo



En cuanto al término de la audiencia, si bien obtiene resultados totales más altos que las evaluaciones de las etapas anteriores, tampoco se aprecian grandes diferencias entre ambos sexos.

Gráfico 140: Cierre/Término de la Audiencia Primera Audiencia por Sexo

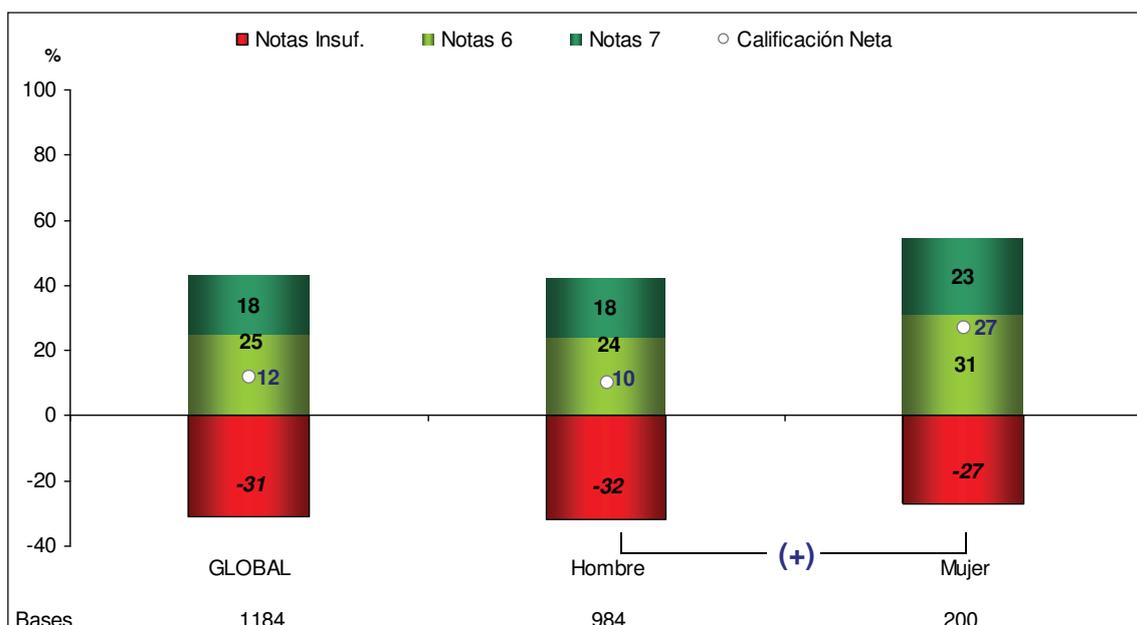


Por lo tanto, como conclusión general, se puede deducir que el factor sexo no constituye una variable que discrimine significativamente entre una peor o mejor nivel de satisfacción en la Primera Audiencia

3.2 Prisión Preventiva

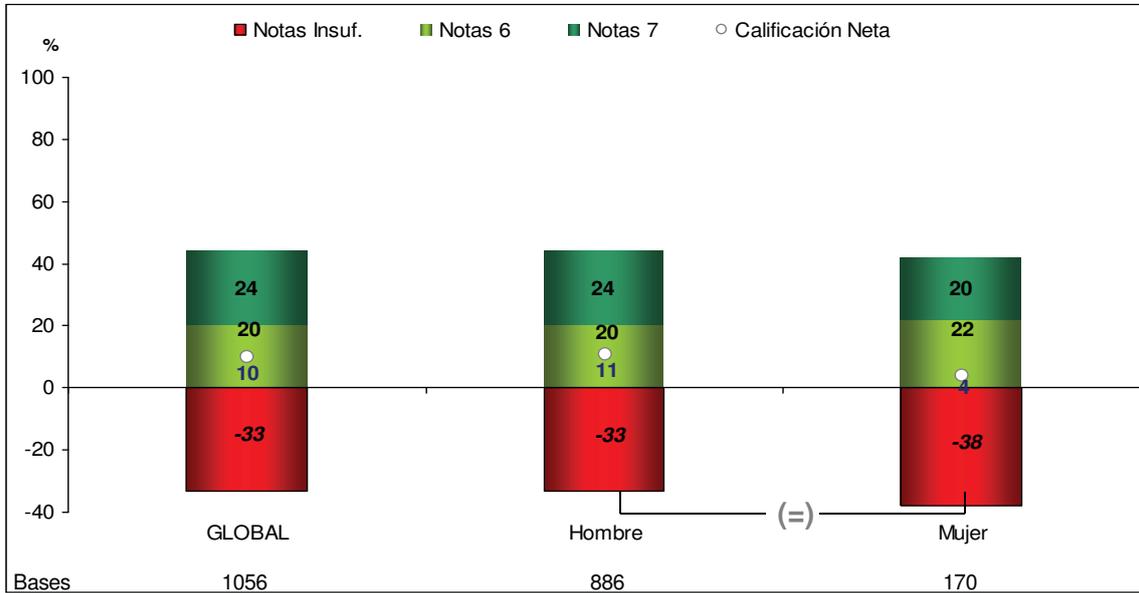
En el caso de Prisión Preventiva, dentro de un contexto de calificaciones generales bajas, las mujeres demuestran una tendencia a evaluar de mejor manera el servicio en comparación sus pares masculinos, con una diferencia significativa de casi el triple de satisfacción neta global (10 versus 27).

Gráfico 141: Global Prisión Preventiva por Sexo



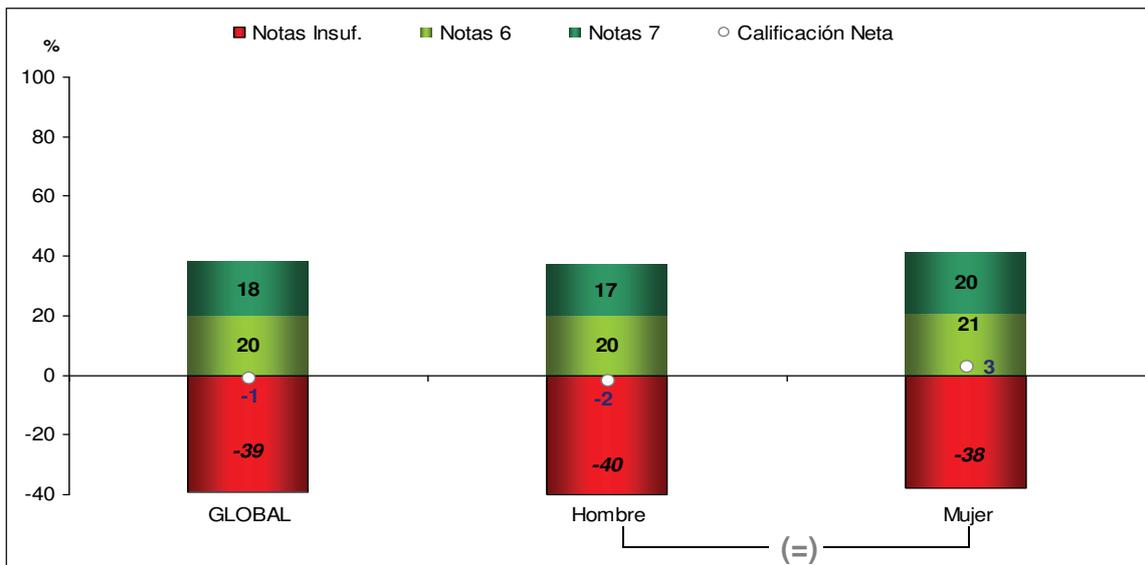
En cuanto a la entrevista con el abogado defensor, la relación anterior se invierte puesto que los hombres tienen mayor satisfacción neta que las mujeres, al alcanzar un 11% versus un 4% (aunque esta diferencia no es estadísticamente significativa).

Gráfico 142: Entrevista con el Abogado Defensor Prisión Preventiva por Sexo



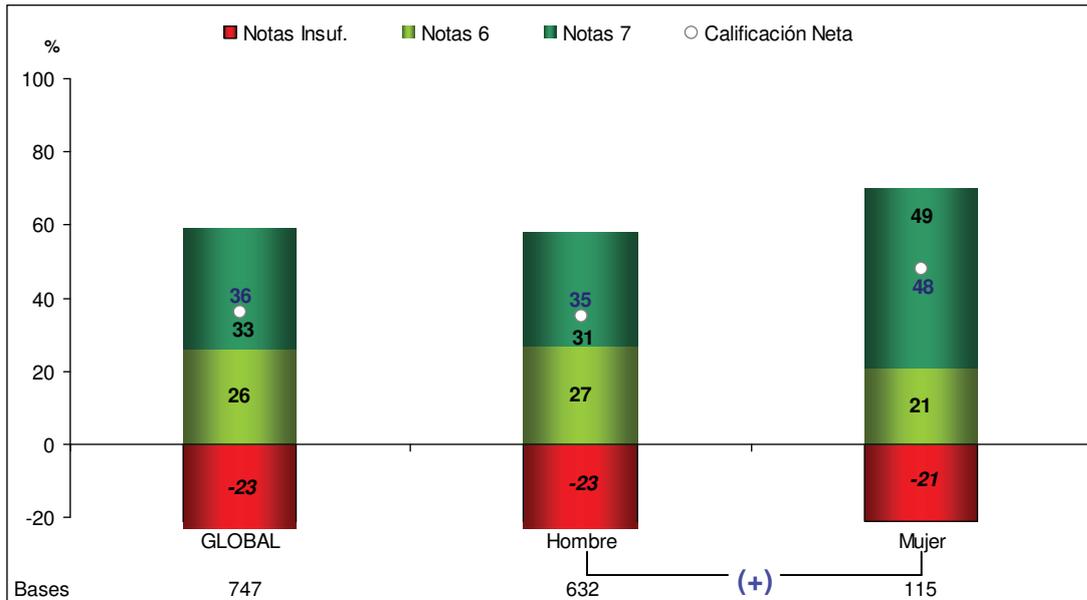
En términos del desarrollo de la audiencia donde se determinó la prisión preventiva, los resultados prácticamente se encuentran emparejados, con una diferencia a favor de las mujeres que apenas alcanza los 5 puntos.

Gráfico 143: 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, las mujeres aventajan a los hombres en 13 puntos gracias a su alta suma de notas 6 y 7 (diferencia que es estadísticamente significativa).

Gráfico 144: Desempeño del Abogado en las Visitas en Prisión Preventiva por Sexo



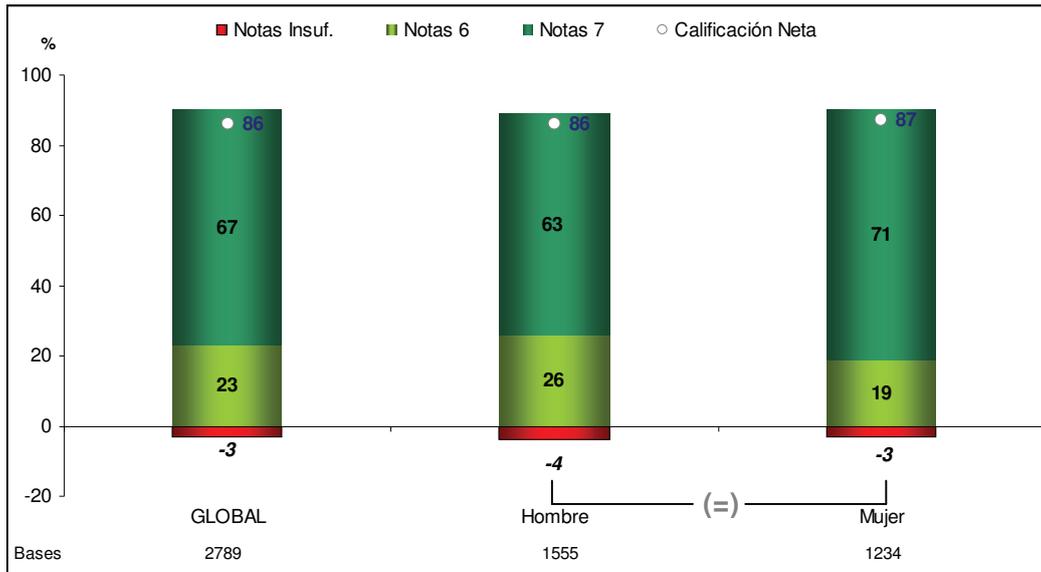
En conclusión, en prisión preventiva se observan mayores diferencias entre ambos sexos que en primera audiencia, siendo las mujeres las que mejor califican este servicio. Sin embargo, esta situación se da en un contexto global de baja satisfacción por lo que los planes de acciones deben ser estructurales y no concentrarse en un segmento u otro.

Ahora bien, profundizando en las razones de las diferencias, especialmente en las instancias del desempeño del abogado en las visitas en Prisión Preventiva, existe una diferencia relevante en el tiempo de duración de las visitas al comparar a los hombres con las mujeres (10 minutos promedio versus 13 minutos promedio).

3.3 Oficinas

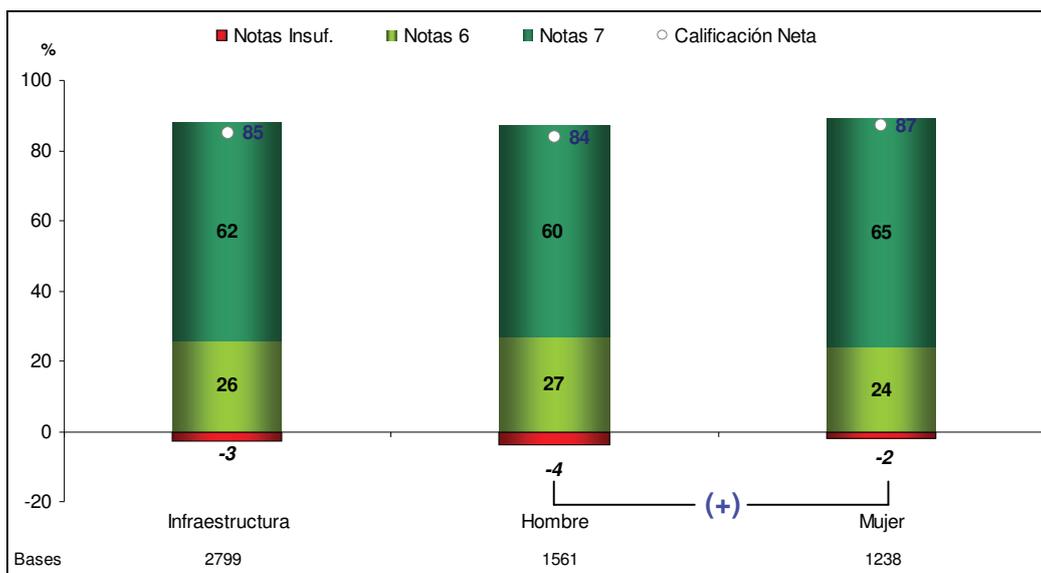
En la evaluación de oficinas, aparte de registrar altas satisfacciones no es posible determinar diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres puesto que el comportamiento de las notas es muy similar.

Gráfico 145: Global Oficinas por Sexo



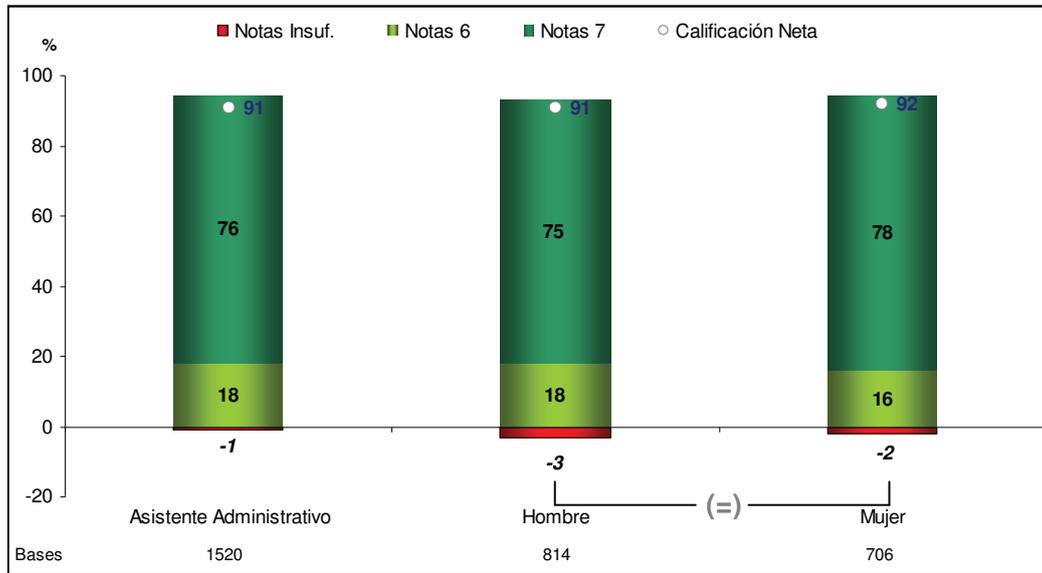
En infraestructura, los resultados siguen la misma tendencia a la estabilidad que en el global, con una ventaja de 3 puntos de las mujeres sobre los hombres.

Gráfico 146: Infraestructura Oficinas por Sexo



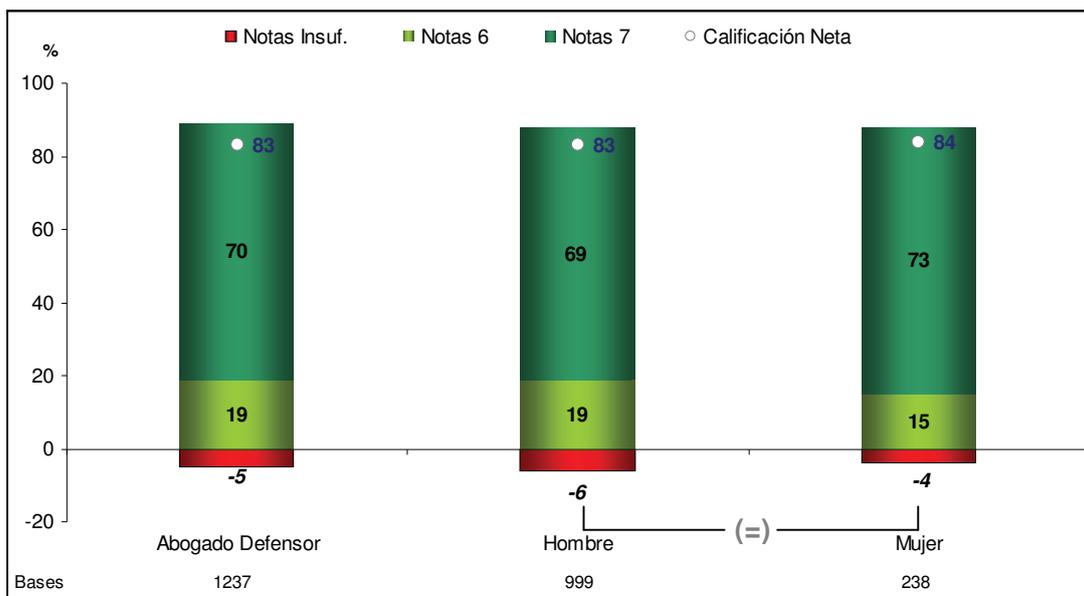
Además de incrementar puntajes que ya demostraban ser altos, en la evaluación del asistente administrativo las calificaciones entre ambos sexos son prácticamente iguales.

Gráfico 147: Asistente Administrativo Oficinas por Sexo



Finalmente, en cuanto al abogado defensor, las características antes descritas se repiten, con notas que no arrojan diferencias entre sexos.

Gráfico 148: Abogado Defensor Oficinas por Sexo



4 Hallazgos y recomendaciones: Enfoque de Género

Tabla 118: Hallazgos y Recomendaciones de Enfoque de Género

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones & Sugerencias
<p>Los porcentajes de satisfacción de hombres y mujeres en Primera Audiencia y Oficinas son muy altos y parecidos. No detectándose diferencias estadísticamente significativas en sus evaluaciones, a excepción de la evaluación de la infraestructura en oficinas donde las mujeres evalúan de mejor manera que los hombres.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de primera audiencia y oficina son altos y tienden a la estabilidad en todas sus etapas. • La satisfacción global en primera audiencia es de 75 para hombres y 72 para mujeres • La satisfacción global en la atención de oficinas es de 88 para hombres y 87 para mujeres • La única diferencia relevante se halla en el aspecto de la infraestructura de la atención de oficinas que, aunque es evaluado en parámetros de excelencia por hombres y mujeres, estas últimas señalan mayor satisfacción (H:84; M:87) 	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio prestado en primera audiencia y en la atención de oficinas es de excelencia y el factor del sexo de los clientes, no afecta este resultado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los esfuerzos en mejorar en el servicio requieren de medidas transversales y no parece necesario una atención preferente en relación a la variables del sexo

<p>En el estudio de Prisión Preventiva la satisfacción de hombres y mujeres es baja. Se registran diferencias importantes en la Satisfacción Global y en la evaluación del desempeño del abogado posterior a la audiencia. En ambos casos la satisfacción de las mujeres es mayor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción global de ambos grupos es baja; pero, la de las mujeres es mayor (27) a la de los hombres (10) • Si bien se encuentran diferencias en los momentos previos a la audiencia (H:11; M: 4) y en al desempeño de la audiencia (H:-2; M: 3), estas no son estadísticamente significativas. • Hay una diferencia significativa (13 puntos netos) en las actuaciones durante la visita a los imputados en prisión preventiva. Respecto de estas actuaciones, las mujeres declaran mayor satisfacción (H:35; M:48). 	<p>El servicio prestado en prisión preventiva genera una baja satisfacción para hombres y para mujeres; sin embargo, los primeros son quienes peor evalúan el servicio en algunos aspectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda realizar las sugerencias de mejora del servicio que se presta respecto de personas que están en prisión preventiva globalmente • En esas acciones, con todo, debe considerarse que la satisfacción de los hombres es menor y requiere intensificar a su respecto las medidas de mejora.
---	--	---	--

II. 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.

En los gráficos, se utilizarán los signos (=), (+) y (-) que indican:

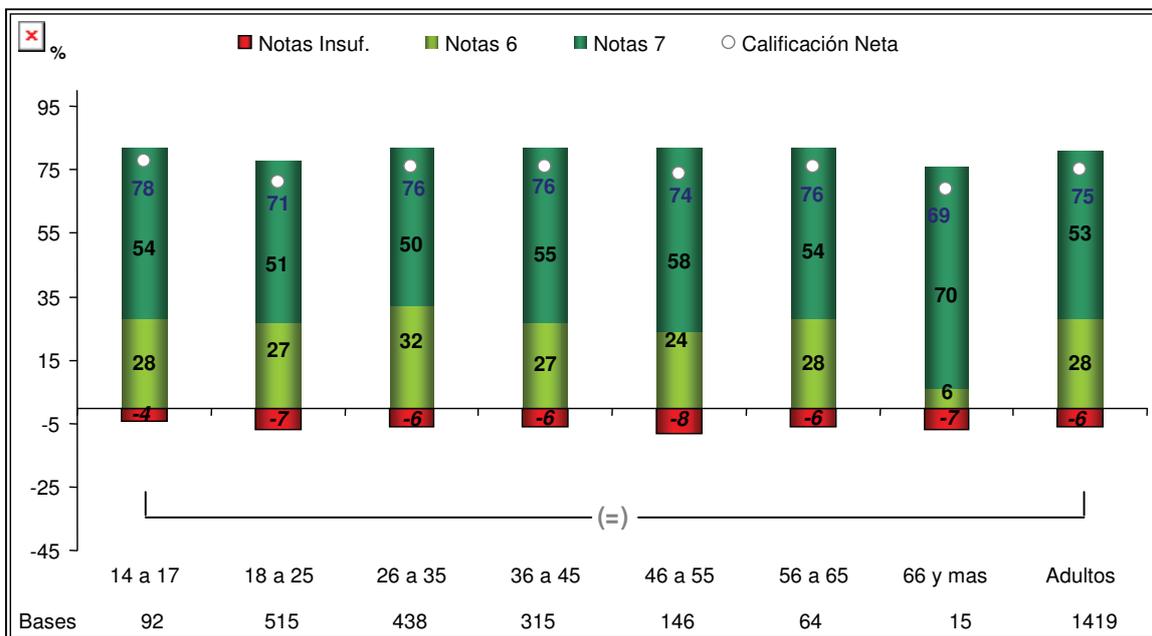
- (=) La diferencia del resultado entre adultos y menores NO es significativa.
- (+) La diferencia del resultado entre adultos y menores es significativa, y mayor en los menores edad.
- (-) La diferencia del resultado entre adultos y menores es significativa, y menor en los menores de edad.

3 Principales Resultados

3.1 Primera Audiencia

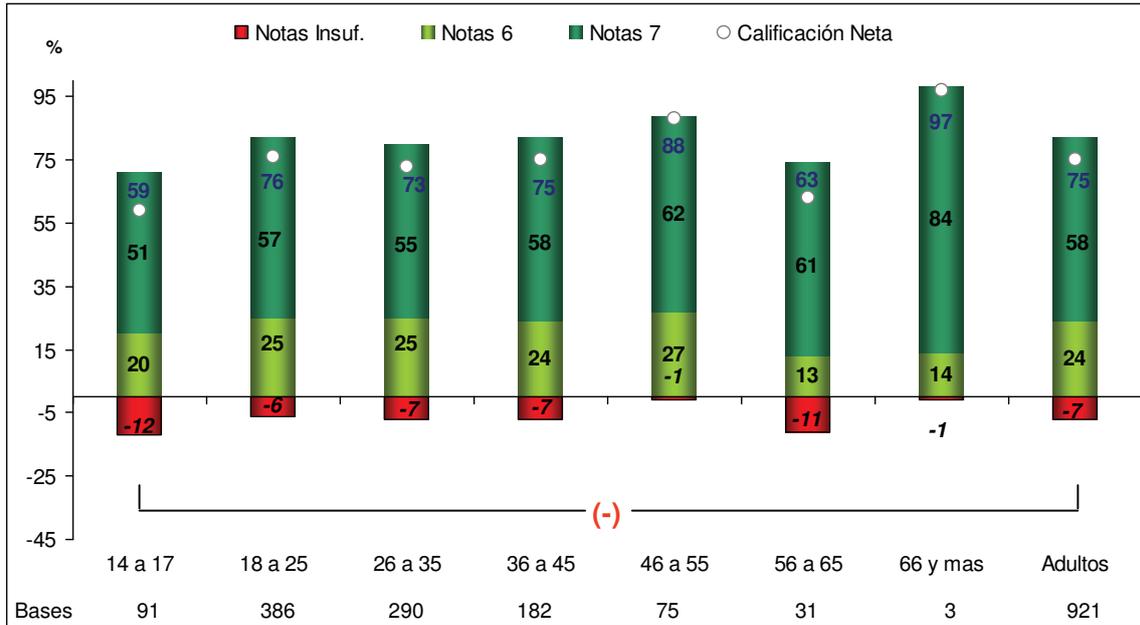
No se aprecian patrones en la satisfacción global con Primera Audiencia en base a los distintos grupos etáreos. No obstante, el grupo de “66 años y más” presenta el menor nivel de satisfacción con Primera Audiencia (neta de 69).

Gráfico 149: Global Primera Audiencia por Edad



El grupo de menores de edad presenta el nivel más bajo de satisfacción con la entrevista previa realizada por el Abogado Defensor en Primera Audiencia. Por su lado, el grupo etéreo de “46 a 55 años” es el que presenta una mayor satisfacción con esta instancia. No se menciona la satisfacción del grupo de “66 años y más” por lo reducido de la base.

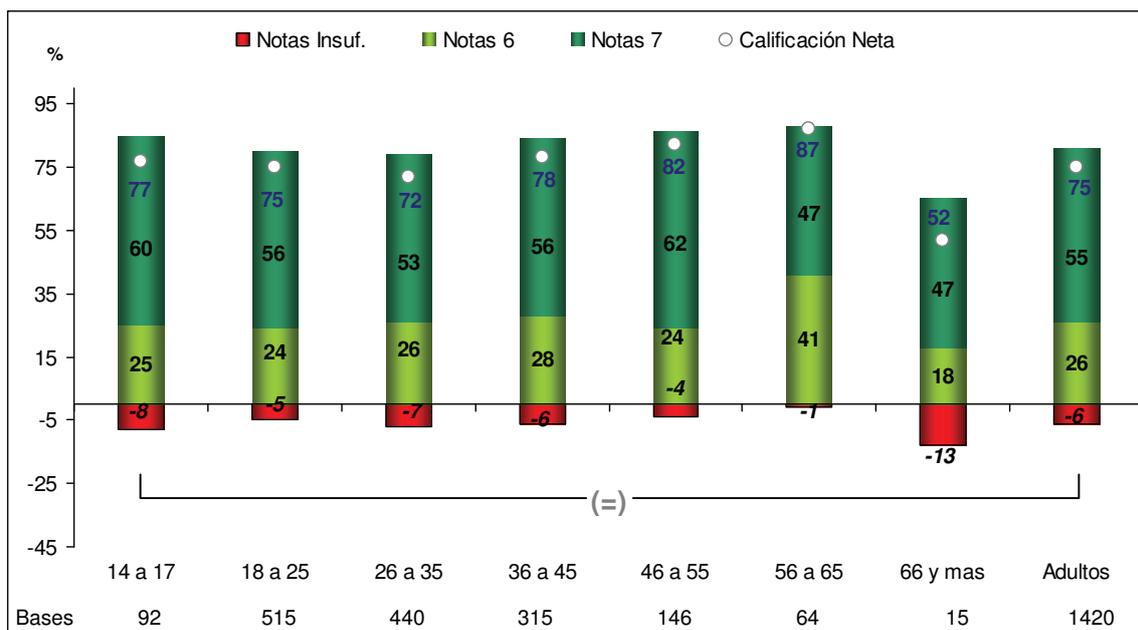
Gráfico 150: Entrevista Abogado Defensor Primera Audiencia por Edad



No se aprecian diferencias significativas entre adultos y menores de edad en la satisfacción con el desarrollo de la audiencia.

Entre los adultos, el grupo de “66 años y más” presenta el menor nivel de satisfacción con el desarrollo de la primera Audiencia (neta de 52). Por su lado, el grupo etáreo de “56 a 65 años” es el que posee una mayor satisfacción con el desarrollo de la primera Audiencia.

Gráfico 151: Desarrollo de la Primera Audiencia por Edad



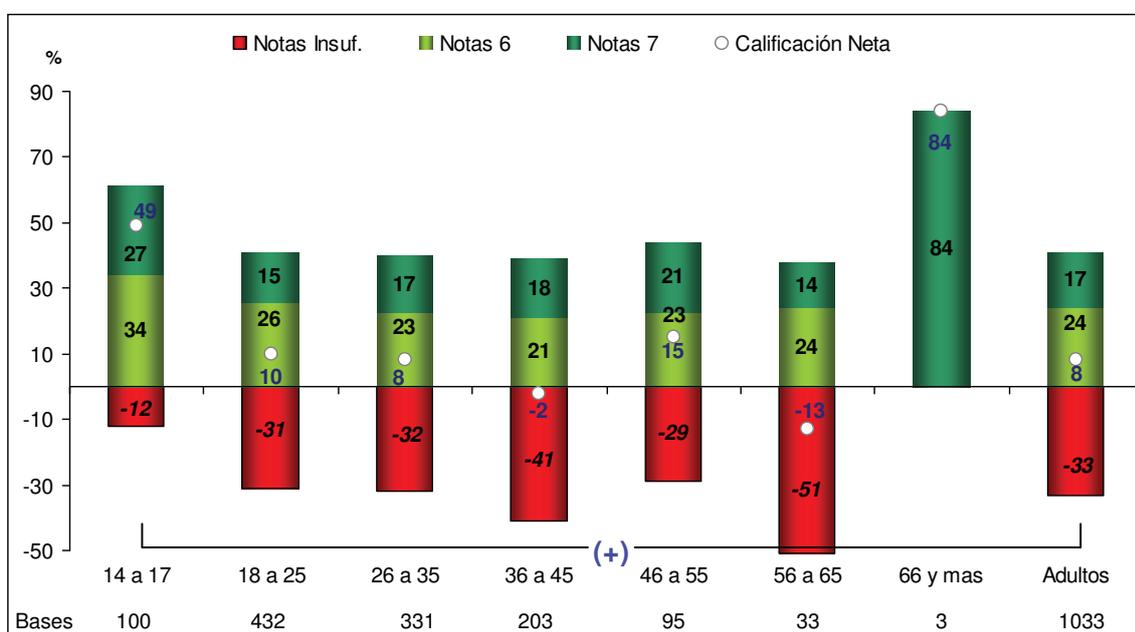
3.2 Prisión Preventiva

Se advierte una gran diferencia entre el grupo de adultos y menores de edad respecto a la satisfacción con el servicio entregado por la DPP para personas en Prisión Preventiva e Internación Provisoria respectivamente.

La neta del primer grupo dobla el promedio del segundo. En todo caso, cabe destacar el bajo nivel de satisfacción con el servicio es esta instancia.

No se considera el grupo etéreo de 66 años y más por lo reducido de la base.

Gráfico 153: Global Prisión Preventiva por Edad

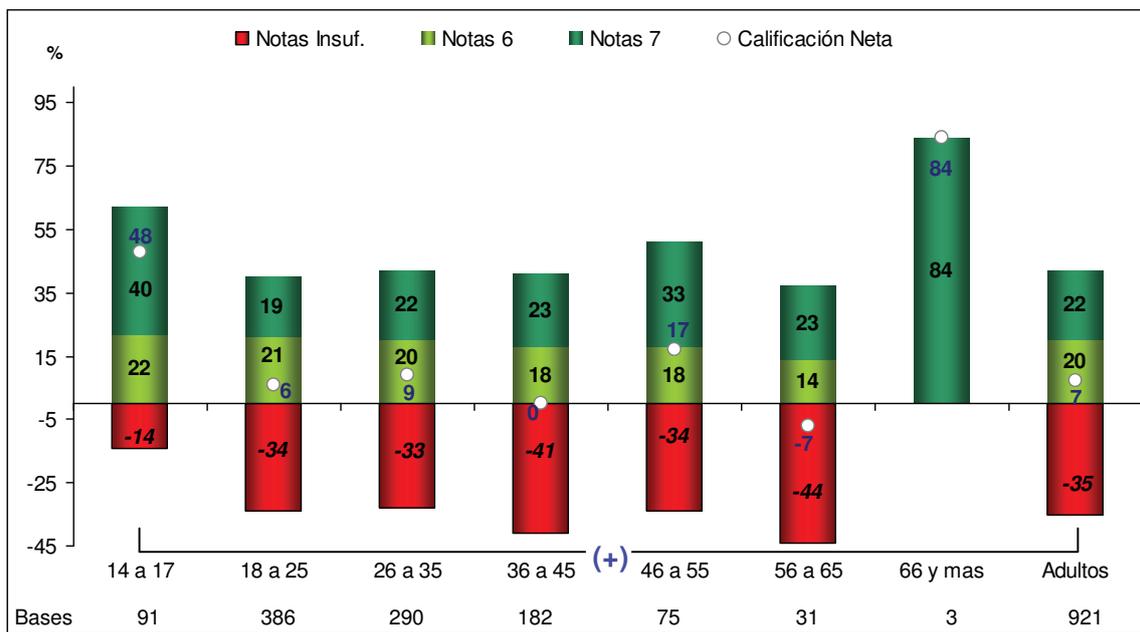


De manera similar a la evaluación global, se aprecia una gran diferencia entre el grupo de menores de edad y adultos respecto a la satisfacción con la Entrevista con el Abogado Defensor.

Los menores de edad presentan 48 de satisfacción neta, mientras que en el grupo de los adultos las evaluaciones fluctúan entre -7 y 17 puntos.

No se considera el grupo etáreo de 66 años y más por lo reducido de la base.

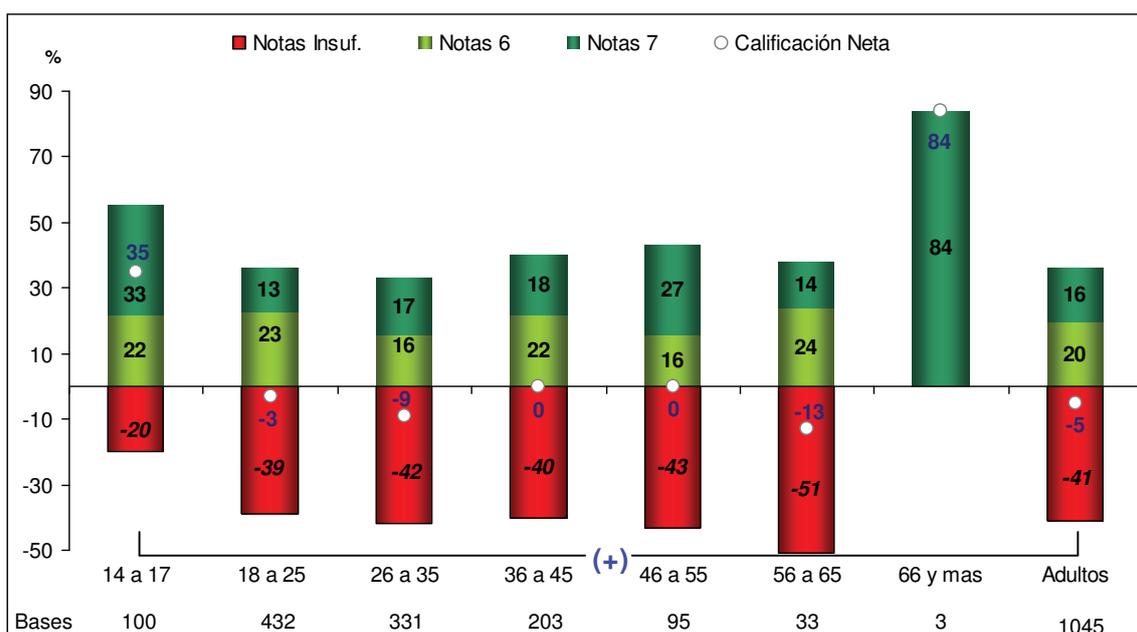
Gráfico 154: Entrevista Abogado Defensor Prisión Preventiva por Edad



Sigue siendo el grupo de menores de edad el que presenta un mayor nivel de satisfacción con las instancias evaluadas comparado con los adultos, en este caso, con el Desarrollo de Audiencia.

Se destaca que en el grupo de adultos, ningún rango obtuvo una neta positiva (No se considera el grupo etéreo de “66 años y más” por lo reducido de la base).

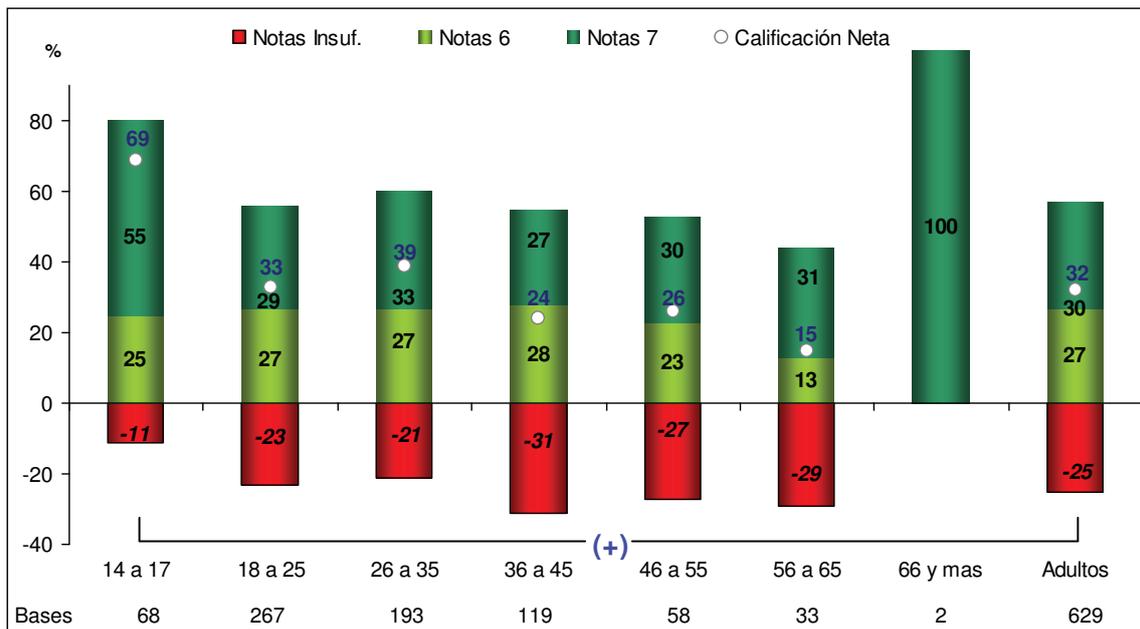
Gráfico 155: Desarrollo de la Audiencia Prisión Preventiva por Edad



A pesar del bajo nivel de satisfacción con el servicio entregado por la DPP para las personas que están en situación de Prisión Preventiva o Internación Provisoria, la satisfacción con el desempeño del Abogado en las visitas en los lugares de reclusión presenta la mejor evaluación del sistema (eso si cabe señalar que esta evaluación sólo la hacen quienes han recibido visitas del abogado).

Se mantiene una mayor satisfacción en el grupo de menores de edad comparado con el grupo de adultos.

Gráfico 156: Desempeño del Abogado en las Visitas en Prisión Preventiva por Edad

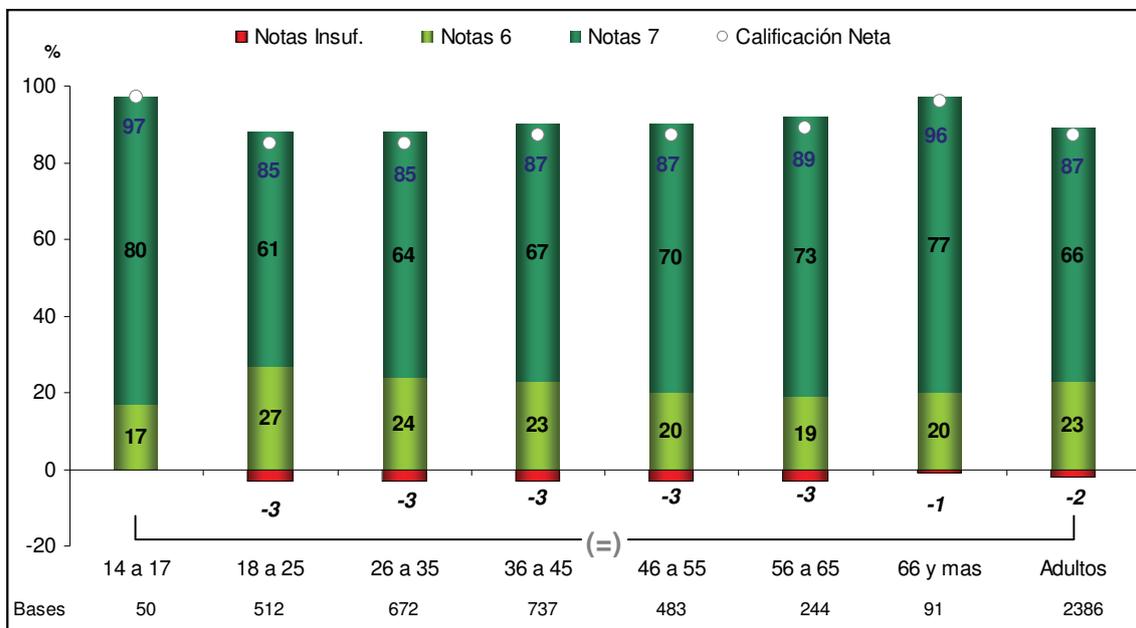


3.3 Oficinas

Existe una alta satisfacción con el servicio entregado por la DPP en sus oficinas observándose netas superiores a 85 en todos los grupos etáreos.

A su vez, el grupo de menores de edad presenta la mayor satisfacción con esta instancia (neta de 97) y le sigue el grupo de 66 años y más (neta de 96), aunque las diferencias no son estadísticamente significativas.

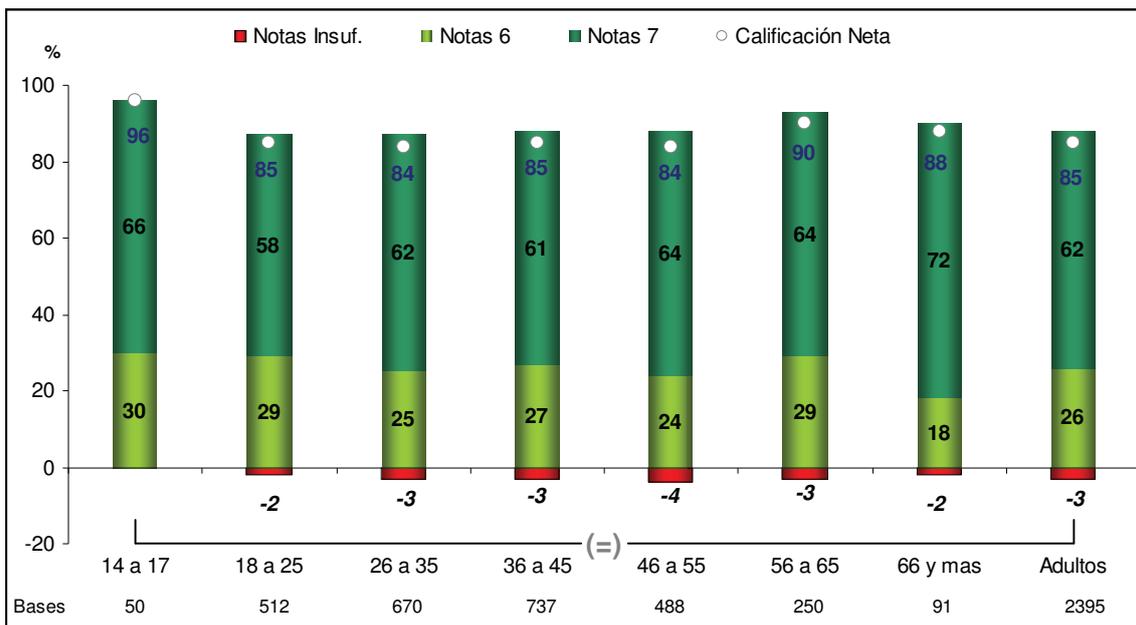
Gráfico 157: Global Oficinas por Edad



Respecto a la satisfacción con la infraestructura en Oficinas, los menores de edad presentan el mayor nivel de satisfacción.

Cabe señalar que esta dimensión es altamente valorada, obteniendo netas superiores a 80 en todos los grupos etáreos.

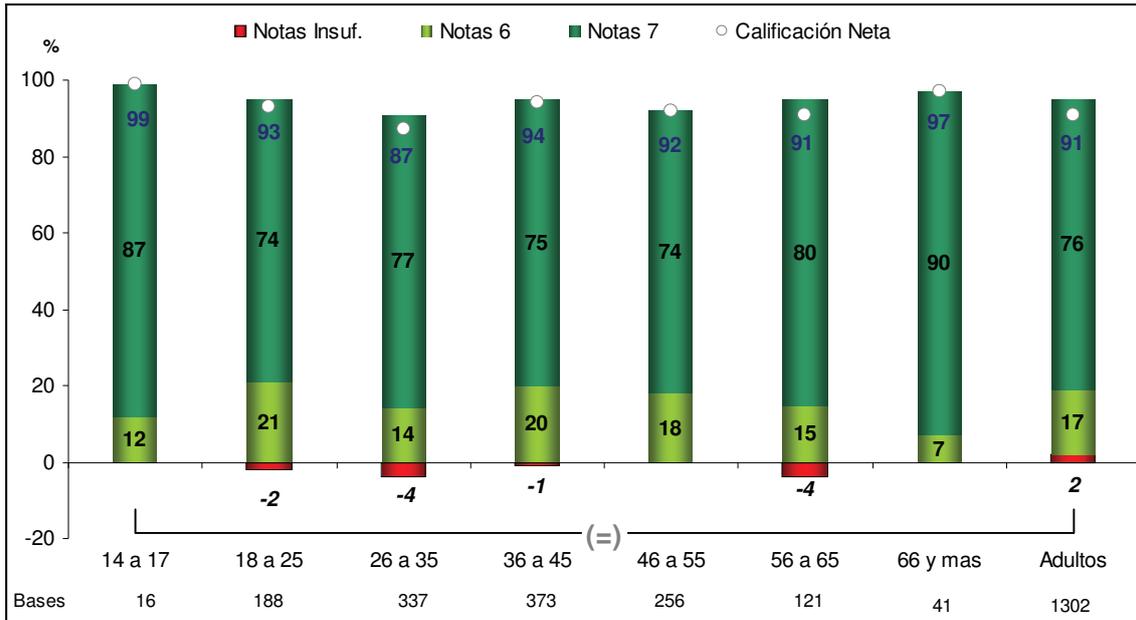
Gráfico 158: Infraestructura Oficinas por Edad



Al observar el siguiente gráfico, se aprecia un alto nivel de satisfacción con el Asistente Administrativo de las Oficinas de la DPP.

No se observan grandes diferencias por grupo etareo.

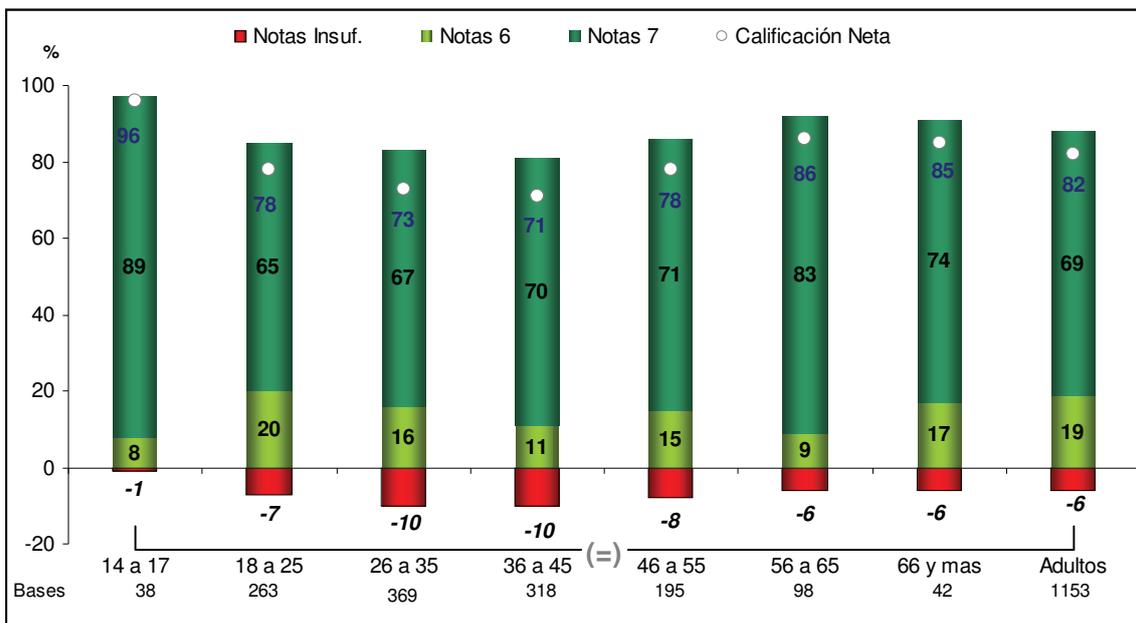
Gráfico 159: Asistente Administrativo Oficinas por Edad



El grupo de menores de edad es el que presenta el mayor nivel de satisfacción con el Abogado Defensor en esta instancia (neta de 96), aunque el tamaño muestral no permite calificarla como una diferencia significativa.

Si bien en general existe una alta satisfacción en todos los grupos etáreos, se destaca al grupo de “36 a 45 años” con el nivel de satisfacción más bajo (71 de neta).

Gráfico 160: Abogado Defensor Oficinas por Edad



4 Hallazgos y recomendaciones: Enfoque de Edad

Tabla 119: Hallazgos y Recomendaciones de Enfoque de Edad

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones & Sugerencias
<p>La satisfacción global con el servicio prestado en primera audiencia es similar entre menores de edad y adultos; sin embargo, se aprecia una satisfacción bastante más baja entre los primeros, respecto del momento previo a la audiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción global es similar: adultos 75 y menores de edad 78 • Estos niveles se mantienen similares tanto en el desempeño de la audiencia (ME:77; A:75) como en las actuaciones posteriores a ella (ambos con 79) • Sin embargo, llama la atención que la satisfacción de los menores de edad es significativamente inferior en las actuaciones previas a la audiencia (16 puntos de diferencia; ME:59; A:75) • Respecto de lo anterior, cabe notar que en casi todos los aspectos considerados, la satisfacción de los menores de edad es menor. 	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción global es buena respecto al servicio prestado en primera audiencia. El trabajo de mejoras debe focalizarse en aspectos puntuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se sugiere hacer un plan de mejoras en el servicio prestado a los menores de edad, en la etapa previa a la audiencia.

<p>Los menores de edad en internación provisoria presentan una satisfacción significativamente mayor (41 puntos netos) en comparación con los adultos en prisión preventiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción global con el servicio por parte de los menores de edad es significativamente más alta (ME:49, A:8) • Esta diferencia se mantiene en la etapa previa a la audiencia (ME:48; A:7), al desempeño en audiencia (ME:35; A:-5) y a las actuaciones posteriores a ella (ME:69; A:32). En esta última el nivel de satisfacción es alto respecto de los menores de edad (69 puntos netos). • El desempeño durante la audiencia es la etapa peor evaluada tanto por los menores de edad como por los adultos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción con el servicio prestado respecto de personas que quedan en prisión preventiva/internación provisoria, varía fuertemente en consideración a la edad del imputado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Indagar si las razones de la diferencia en el servicio prestado en Internación Provisoria se deben a que estructuralmente es distinto al servicio de Prisión Preventiva, o si hay buenas prácticas que pueden transferirse de un servicio al otro.
<p>En cuanto a oficinas, en términos globales se obtienen resultados de excelencia tanto para mayores como para menores de edad. Con todo, la satisfacción de estos últimos es mayor en todos los aspectos considerados (sin que se identifiquen diferencias significativas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción global de las oficinas para ambos grupos es de excelencia; pero, los menores de edad evalúan mejor el servicio (ME:97; A:87). • En los grandes aspectos considerados se repite el patrón anterior, destacando una diferencia mayor en la satisfacción respecto del abogado defensor. Infraestructura: ME:96 y A: 85; Asistente Administrativo ME: 99 y A: 91; finalmente Abogado defensor: ME: 96 y A: 82. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los resultados son de excelencia. Por ello, el esfuerzo de mejoras al servicio debe privilegiar otros aspectos evaluados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la calidad del servicio prestado

III. 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:

1. 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)
2. 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)
3. 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.

Tabla 120: Relación del Estándar de la Dignidad con Cuestionarios 2010

	Pirmera audiencia	Prisión Preventiva	Oficina
1. Objetivo 1 (recabar y respetar voluntad del imputado en estrategia y actividades):	<p>Pregunta 11</p> <p>* "Le preguntó qué prefería Ud. respecto a resolución del caso</p> <p>* "Le dió a conocer las alternativas que tenía para terminar el caso"</p> <p>Pregunta 16</p> <p>* "La Defensa se realizó siguiendo sus indicaciones"</p> <p>* "La estrategia estuvo de acuerdo con lo que habían acordado"</p>	<p>Pregunta 4</p> <p>* Le preguntó qué estrategia de defensa ud. Prefería respecto de su caso</p> <p>* "Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir su estrategia de defensa, en especial para discutir la prisión preventiva (internación provisoria)"</p> <p>Pregunta 11</p> <p>(2) El defensor consideró en su presentación ante el juez, la versión de ud. sobre los hechos y las diligencias que usted le sugirió.</p> <p>(3) La estrategia desarrollada por el defensor estuvo de acuerdo con lo que habían acordado</p> <p>Pregunta 23</p> <p>¿Le ha pedido su opinión para elegir la alternativa que le parece más adecuada?</p> <p>Pregunta 25</p> <p>La capacidad para considerar sus propuestas y de realizar actividades conforme a ellas o explicarle por qué no han de realizarse</p>	<p>Pregunta 10:</p> <p>10.1 Le dio a conocer las alternativas que tenía para terminar el caso</p> <p>10.2 Le informo acerca de los riesgos o las posibles consecuencias que cada una de las alternativas implicaba</p> <p>10.3 Consideró su opinión para elegir la alternativa usada.</p> <p>10.4. Le preguntó qué prefería usted respecto de la resolución del caso</p> <p>10.5. La estrategia estuvo de acuerdo con lo que habían acordado</p>
2. Objetivo 2 (el defensor atiende los requerimientos de los imputados)	<p>Pregunta 10</p> <p>su defensor "le expuso sus derechos como imputado"</p> <p>Pregunta 11</p> <p>al preparar la defensa, su defensor "le preguntó el motivo por el cual Ud. Está detenido",</p> <p>"Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que ud. podría aportar"</p> <p>Pregunta 16</p> <p>"el defensor consideró las diligencias de investigación que le propuso"</p>	<p>Preguntas 15 a 17</p> <p>Pregunta 18 ¿Le ha parecido adecuada esa cantidad de visitas?</p> <p>Pregunta 20.2 ¿que tan satisfecho está con el cumplimiento de la frecuencia de visita que tendría?</p> <p>Pregunta 31</p> <p>No me han visitado</p> <p>Me han visitado muy poco</p> <p>Pregunta 26</p> <p>¿Durante su(s) entrevistas con el Abogado Defensor ha logrado obtener la información que necesitaba?</p> <p>Pregunta 27</p> <p>¿Durante su(s) entrevistas con el Abogado Defensor ha logrado plantear sus dudas y peticiones?</p> <p>Pregunta 31</p> <p>No le dió suficiente importancia al caso</p> <p>Pregunta 4</p> <p>* "Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que ud. podría aportar"</p> <p>Pregunta 23</p> <p>¿Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y las pruebas que usted podría aportar?</p> <p>¿Usted le ha sugerido al Defensor alternativas o ideas para llevar adelante la investigación?</p> <p>(Sólo si dice SI en la anterior) ¿El defensor las ha realizado?</p> <p>Pregunta 25</p> <p>La importancia que le ha dado el Abogado Defensor a su caso (incluyendo las actividades realizadas desde su prisión preventiva/internación provisoria: diligencias investigativas, peticiones judiciales, etc)</p>	<p>Pregunta 10</p> <p>10.9. El Defensor consideró las diligencias de investigación propuestas por usted</p> <p>Pregunta 11: ¿ud. Se entrevista periódicamente con su abogado defensor?</p> <p>Pregunta 11.1</p> <p>¿Con qué frecuencia se entrevista con su Abogado Defensor?, cuantifica lo anterior</p>
3. Objetivo 3 (Trato cortés y respetuoso)	<p>Pregunta 11</p> <p>"Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted"</p> <p>Pregunta 18</p> <p>Satisfacción con "El trato cortés y respetuoso"</p>	<p>Pregunta 4</p> <p>"Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted"</p> <p>Pregunta 25</p> <p>El uso de un lenguaje correcto y entendible para usted</p> <p>El trato cortés y respetuoso en las visitas</p> <p>Pregunta 31</p> <p>"Mala comunicación"</p> <p>No me gustó el trato que me dio</p>	<p>Pregunta 10:</p> <p>10.7. El Defensor tuvo un trato cortés y respetuoso</p> <p>10.8. Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para usted</p>

3 Principales Resultados

1. Objetivo 1: El defensor recabar y respetar voluntad de imputadas e imputados en el diseño de estrategia de defensa y las actividades que digan relación con ella.

Primera Audiencia: el servicio satisface con excelencia lo que se refiere a informar las alternativas de defensa (88 puntos de satisfacción neta) como a preguntar al imputado su preferencia al respecto (81 puntos netos); sin embargo, hay que hacer notar que el puntaje de insatisfacción en ambos casos supera consistentemente los 10 puntos negativos. La realización de la estrategia acordada, por su parte, tiene un cumplimiento del 77%.

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 38% pregunta al imputado su preferencia respecto de la estrategia del caso, realización que si bien sube durante la prisión preventiva, sólo alcanza el 50% de cumplimiento en ese momento.

Por su parte, antes de la audiencia sólo el 54% le da a conocer las alternativas que existen para escoger una estrategia y sólo el 38% de los imputados declara que la estrategia desarrollada por el defensor estuvo de acuerdo a lo acordado. Consistente con lo dicho, la capacidad del defensor para considerar las propuestas del imputado y de realizar las actividades conforme a ellas o explicarle por qué no han de realizarse, genera 32 puntos de satisfacción neta.

Oficina: en un contexto de altas calificaciones, las actividades vinculadas a la información de las alternativas y sus riesgos generan una satisfacción por sobre los 90 puntos netos. Menor satisfacción, aunque aún en una situación de excelencia, se observa respecto de haberle preguntado su preferencia y haber considerado la opinión del imputado para determinar su estrategia (83 y 88 puntos netos). En este aspecto es destacable que la satisfacción negativa supera en ambos casos los 10 puntos. Por su parte, la concordancia entre lo conversado y lo realizado por el defensor se eleva a 93 puntos de satisfacción.

2. Objetivo 2: el defensor atiende los requerimientos de imputadas e imputados relativos al caso.

Primera Audiencia: El nivel de cumplimiento de este objetivo parece satisfactorio; sin perjuicio que existan aspectos mejorables. Así, si consideramos que el medio para conocer y atender los requerimientos del imputado es la entrevista que el defensor le realiza, es relevante advertir que la duración de la entrevista previa a la audiencia tenga una satisfacción de 61 puntos netos. Si bien este nivel parece positivo, hay que notar que es uno de los más bajos de esta parte de la investigación (en los menores de edad, es más bajo aún: 52 puntos). Las actividades vinculadas con la vigilancia de la situación del imputado alcanzan, en cambio, niveles de satisfacción de excelencia (sobre los 80 puntos netos). La consideración de las propuestas de investigación del imputado, finalmente, tienen un nivel de cumplimiento del 74% (en los menores de edad es de 65%).

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 se realiza el defensor antes de la audiencia y la visita que ocurre durante la prisión preventiva: la primera es de 10 puntos netos y la segunda, si bien mejora, sólo alcanza a 36 puntos. El tiempo de duración de la entrevista y su frecuencia (en el caso de la prisión preventiva) producen una satisfacción que se mantiene en los rangos recién mencionados. Destacan, negativamente, el 55% de los imputados a quienes no se les informó la frecuencia de las visitas y, positivamente, que el 80% de las entrevistas en prisión preventiva se hace privadamente.

Hay que hacer notar que la visita a quienes están en prisión preventiva tiene, según el modelo satisfactor, una alta incidencia en la satisfacción global que genera el servicio de la DPP. Así, entre quienes han sido visitado y quienes no, se genera una diferencia de 40 puntos en la satisfacción neta. Por su parte, entre quienes sí han sido visitados, este aspecto es el que tiene mayor importancia a la hora de evaluar el servicio (57% de incidencia).

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 65% señala que ha podido plantear sus dudas y peticiones al abogado defensor y el 61% indica que ha podido obtener la información que necesitaba.

En un nivel mejor se encuentra la consideración de las diligencias de investigación propuestas: el 74% señala que el defensor le preguntó por los hechos y las pruebas relevantes en la etapa de la preparación de la audiencia, porcentaje que

se mantiene en la visita durante la prisión preventiva (76%). Sin embargo, la realización de las sugerencias alcanza el 65%.

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 29 puntos netos alcanza la satisfacción de la importancia que el defensor da a su caso (incluyendo diligencias de investigación y peticiones judiciales) y 32 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).

Para terminar es indispensable llamar la atención que la satisfacción de los menores de edad es sustancialmente superior en todos los aspectos mencionados: su satisfacción global con el desempeño de la visita en internación provisoria llega a 49 puntos netos y la satisfacción con la entrevista anterior a la audiencia, 48. La duración de la visita tiene niveles semejantes (45) y la frecuencia un buen nivel de satisfacción (77). Por otra parte, el 78% de los menores señalan que han podido plantear sus dudas y peticiones al abogado durante la internación provisoria y un porcentaje similar indica que ha recibido la información que necesitaba (79%). En cuanto a las diligencias de investigación, el 86% señala que el defensor le preguntó por los hechos y las pruebas del caso, tanto en la entrevista previa a la audiencia como durante la medida cautelar. Finalmente y consistente con estos antecedentes, tienen un buen nivel de satisfacción respecto a la importancia que el defensor da a su caso (incluyendo diligencias de investigación y peticiones judiciales) y a su capacidad para considerar las propuestas que le realizan (62 y 68 puntos netos respectivamente).

Oficina: Este objetivo parece bien logrado. Para ello, una primera consideración relevante es advertir la posibilidad de entrevistarse en las oficinas de los abogados. Ello se transforma, sin duda, en una instancia fundamental del que disponen los imputados para que se cumpla este objetivo. En relación a la frecuencia en que ello se produce, el 61% de los entrevistados declaran que se entrevistan con su abogado menos de una vez al mes y el 25% afirma que los hace 1 o 2 veces en igual periodo. La duración de la entrevista, por su parte, genera una satisfacción de excelencia (85 puntos). Otro aspecto de este objetivo se refiere a la consideración de las diligencias propuestas por el imputado. A este respecto, la satisfacción también es de excelencia (90 puntos).

3. 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, la entrega de información en un lenguaje claro y entendible en la preparación de la audiencia, genera una satisfacción de 93 puntos netos. El trato cortés y respetuoso, medido durante la audiencia, arroja 89 puntos de satisfacción neta

Prisión Preventiva: este objetivo es el de mejor cumplimiento del estándar. En la entrevista previa a la audiencia, el 73% 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 73 puntos netos y el uso de un lenguaje correcto y entendible de 72.

Oficina: El nivel de cumplimiento de este objetivo es de excelencia. El trato cortés y respetuoso del defensor genera 97 puntos de satisfacción neta y que sus explicaciones se hagan en un lenguaje claro y entendible obtiene 96 puntos netos de satisfacción.

4 Hallazgos y recomendaciones: Estándar de la Dignidad

Tabla 121: Hallazgos y Recomendaciones de Estándar de la Dignidad

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones & Sugerencias
<p>En el estudio de casos terminados en primera audiencia y en la atención de oficinas, se obtiene buenos niveles de satisfacción en actividades vinculadas con recabar y respetar voluntad de imputadas e imputados en el diseño de estrategia de defensa y de las actividades que digan relación con ella. En prisión preventiva, en cambio, los niveles de satisfacción son bajos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Casos terminados en primera audiencia. La satisfacción es de excelencia respecto a la información de las alternativas de defensa (88 puntos) y a preguntar al imputado su preferencia al respecto (81 puntos). La realización de la estrategia acordada, por su parte, tiene un cumplimiento del 77% Prisión preventiva. El cumplimiento de las actividades asociadas a este objetivo es bajo en los distintos momentos evaluados. Consistente, la capacidad del defensor para considerar las propuestas del imputado y de realizar las actividades conforme a ellas o explicarle por qué no han de 	<ul style="list-style-type: none"> En Primera Audiencia si bien las actividades ligadas al estándar de la dignidad no representan la mayor incidencia para explicar la satisfacción con el desarrollo de la audiencia (igualmente reúnen un no despreciable 18%), se debe mantener sus buenos niveles de satisfacción. En prisión preventiva las actividades relacionadas con el estándar de la dignidad si bien son más relevantes en el momento del desarrollo de la audiencia más que en el desempeño posterior del abogado, en ninguno de los casos representan los elementos de mayor incidencia para explicar la satisfacción de los imputados. Aunque eso no quita que se deba 	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda centrar los esfuerzos en mejorar el cumplimiento de este objetivo en el segmento de prisión preventiva. Para ello se propone generar un protocolo que pueda sugerir algunas buenas prácticas a los defensores.

	<p>realizarse, genera 32 puntos de satisfacción neta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficinas. Todas las actividades alcanzan niveles de satisfacción de excelencia. Así, preguntar al imputado su preferencia y considerar su opinión para determinar la estrategia generan una satisfacción de 83 y 88 puntos netos, respectivamente. 	<p>mejorar sobre todo cuando se trata de un estándar de la DPP.</p>	
<p>En la atención de oficinas y en las causas terminadas en primera audiencia, se obtiene buenos niveles de satisfacción respecto de la atención de los requerimientos de imputadas e imputados relativos al caso. Los niveles de satisfacción en prisión preventiva no son positivos, en especial, en lo que se refiere a la entrevista previa a la audiencia (que también es un aspecto a mejorar en las causas que terminan en primera audiencia).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Primera audiencia. Mientras las actividades vinculadas con la vigilancia de la situación del imputado genera una satisfacción de excelencia (sobre 80 puntos) y la consideración de las propuestas de diligencias de investigación obtiene un cumplimiento de 74%, la duración de la entrevista previa a la audiencia tiene una satisfacción de 61 puntos (que disminuye a 52 en los menores de edad) • Prisión preventiva. Se obtienen bajos niveles de satisfacción, especialmente en la entrevista previa a la audiencia (10 puntos). Si bien el desempeño del 	<ul style="list-style-type: none"> • Uno de los aspectos que considera este objetivo es la visita periódica a los privados de libertad. Según el modelo satisfactor, para quienes están en prisión preventiva esta visita tiene una alta incidencia en su satisfacción global con el servicio de la DPP. Así, entre quienes han sido visitado y quienes no, se genera una diferencia de 40 puntos en la satisfacción neta. Por su parte, entre quienes sí han sido visitados, este aspecto es el que tiene mayor importancia a la hora de evaluar el servicio (57% de incidencia). 	<ul style="list-style-type: none"> • La baja satisfacción que genera la visita durante la prisión preventiva y la alta incidencia que tiene en la satisfacción global con el servicio, justifican recomendar un plan que intensifique tanto su realización en los primeros 15 días de prisión preventiva como la mejora de sus contenidos (véase el estudio sobre prisión preventiva).

	<p>defensor mejora en la visita durante la prisión preventiva (36 puntos satisfacción), este sigue siendo bajo. En un rango similar se encuentra la satisfacción con la capacidad del defensor para considerar las propuestas del imputado (32 puntos). Mejor es el nivel de cumplimiento de actividades vinculadas con la vigilancia de la situación de los imputados durante su privación de libertad (65%). La satisfacción de los menores de edad es notoriamente superior en todos los aspectos considerados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención oficinas. Se obtiene un buen desempeño, destacando una satisfacción de 90 puntos netos en la proposición de diligencias de investigación. 		

<p>El uso de un lenguaje claro y entendible y el trato cortés y respetuoso obtienen altas calificaciones en todos los estudios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La entrega de información en un lenguaje claro y entendible obtiene una satisfacción neta de 93 en primera audiencia, de 72 en prisión preventiva y de 96 en oficinas • El trato cortés y respetuoso general una satisfacción neta de 89 en primera audiencia, de 73 en prisión preventiva y de 97 en oficinas 	<ul style="list-style-type: none"> • Este es uno de los aspectos mejor logrados y es consistentemente alto en todos los estudios realizados. 	<p>Mantener este nivel de satisfacción.</p>
---	---	---	---

IV. 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

La metodología consistió en incluir nuevas preguntas (que no estaban en las mediciones del año 2009) 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)

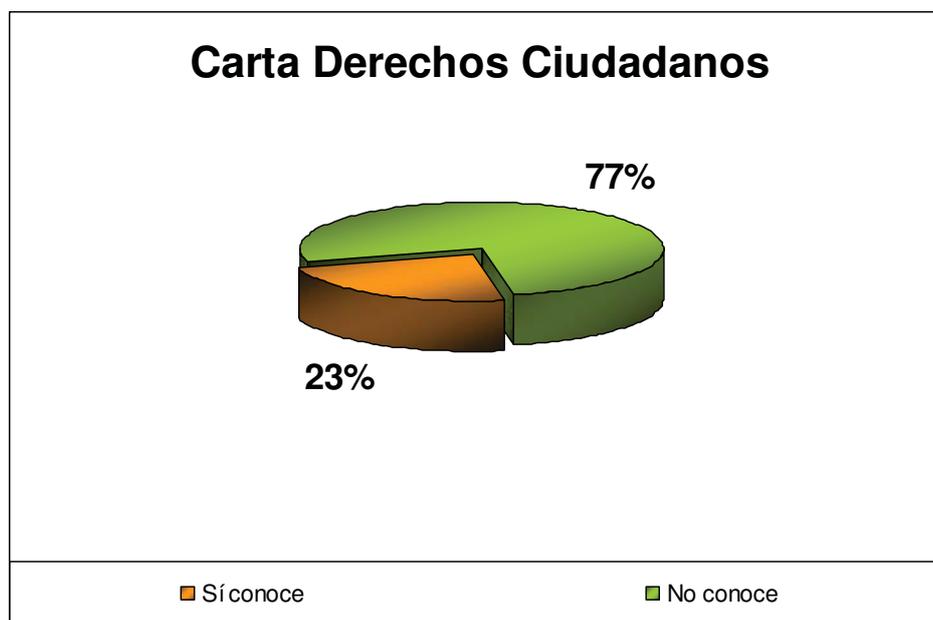
A continuación se presentan los resultados, separados por área de medición.

3 Principales Resultados

3.1 Primera Audiencia

Un bajo 23% de los entrevistados declaran conocer la Carta de Derechos Ciudadanos.

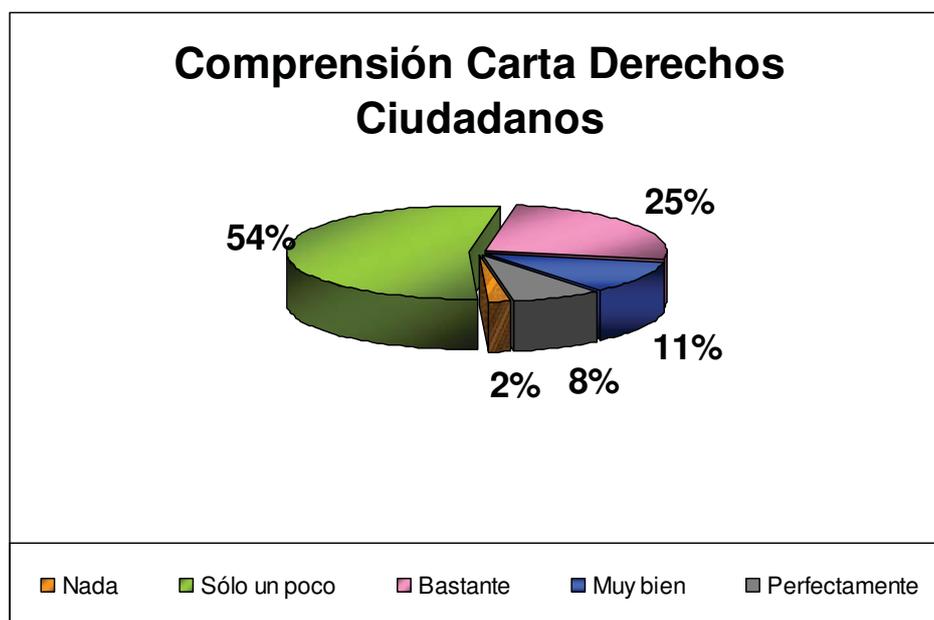
Gráfico 161 y Tabla 122: Carta Derechos Ciudadanos (Primera Audiencia)



		(Muestra)	Sí conoce	No conoce
Total		2.801	23%	77%
Defensores	Locales	344	25%	75%
	Licitadas	993	23%	77%
	S/C	249	20%	80%
Tipo Entrevistado 2	Menores de Edad	168	21%	79%
	Hombres Adultos	1.139	23%	77%
	Mujeres Adultos	279	23%	77%

Más de la mitad de los entrevistados indican que comprenden sólo un poco la Carta de Derechos Ciudadanos

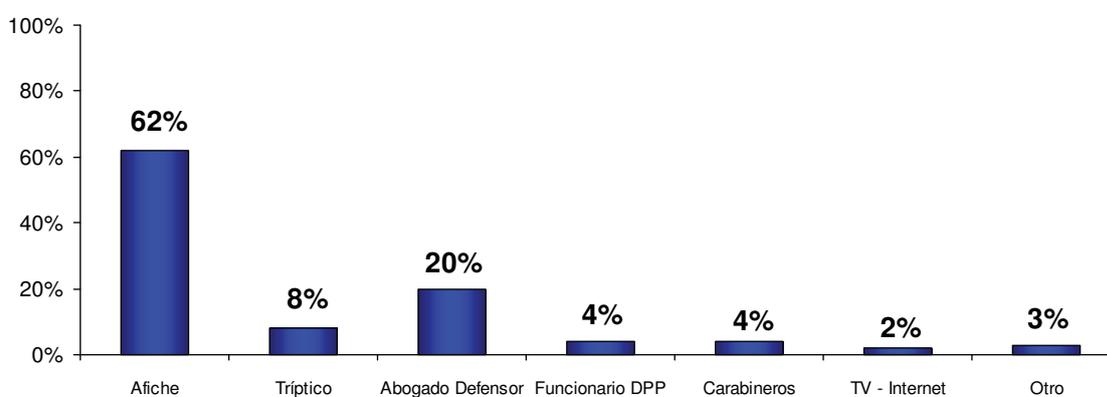
Gráfico 162 y Tabla 123: Comprensión Carta Derechos Ciudadanos (Primera Audiencia)



	(Muestra)	Nada	Sólo un poco	Bastante	Muy Bien	Perfectamente
Total	370	2%	54%	25%	11%	8%
Defensores	Locales	1%	52%	27%	8%	12%
	Licitadas	3%	53%	24%	13%	8%
	S/C	1%	56%	29%	8%	5%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	0%	50%	10%	7%	32%
	Hombres Adultos	2%	52%	26%	12%	7%
	Mujeres Adultos	1%	59%	29%	5%	6%

El afiche es el principal medio por el cual los imputados se informan sobre la Carta de Derechos Ciudadanos (62%)

Gráfico 163 y Tabla 124: Medios Informativos Carta Derechos Ciudadanos (Primera Audiencia)

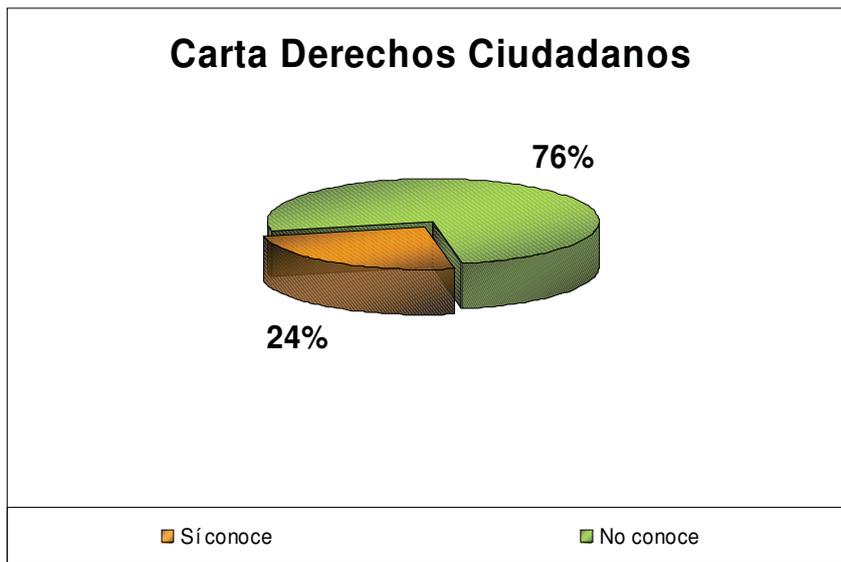


	(Muestra)	Afiche en Tribunales, Oficinas, Recintos policiales, etc.	Tríptico (panfleto, volante)	A través de su Abogado Defensor	A través de algún Funcionario de la DPP (no abogado)	Carabineros	TV - Internet	Otro
Total	369	62%	8%	20%	4%	4%	2%	3%
Defensores	Locales	91	66%	8%	18%	3%	4%	1%
	Licitadas	223	60%	8%	21%	5%	4%	4%
	S/C	55	62%	8%	20%	0%	0%	2%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	37	65%	3%	22%	4%	9%	0%
	Hombres Adultos	273	63%	7%	21%	4%	3%	2%
	Mujeres Adultos	59	54%	14%	14%	6%	7%	4%

3.2 Oficinas

Consultados acerca la Carta de Derechos Ciudadanos, un 76% de los entrevistados declara no conocerla, y de los que la conocen, la mitad dice no comprenderla, lo que habla de un desconocimiento de sus derechos por parte de las personas. Este punto requiere de un trabajo tanto en materia de difusión de la Carta como de la simplicidad de su lenguaje o formato.

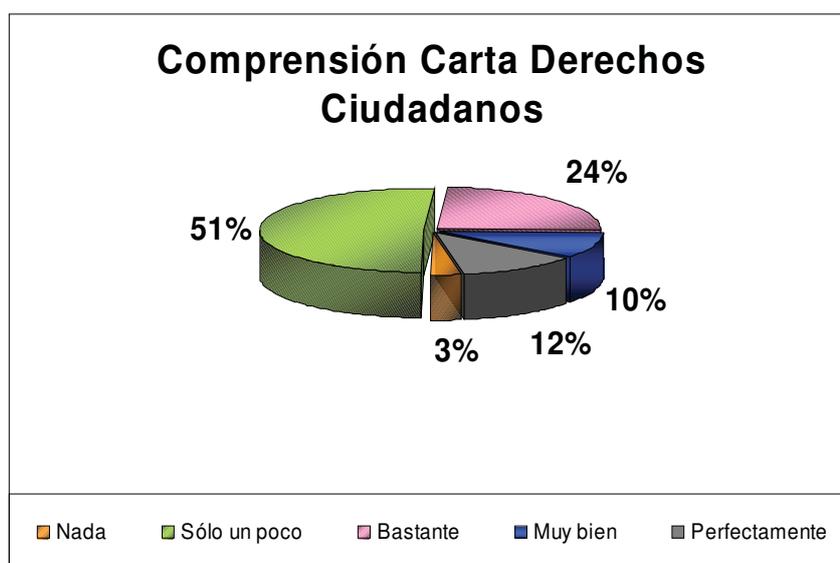
Gráfico 164 y Tabla 125: Carta Derechos Ciudadanos (Oficinas)



		(Muestra)	Sí conoce	No conoce
Total		2.801	24%	76%
Tipo de oficina	Locales	1.297	24%	76%
	Licitadas	1.504	25%	75%
Tipo Entrevistado 2	Menores de Edad	404	29%	71%
	Adultos	2.397	24%	76%

Respecto de la comprensión sobre la Carta de Derechos Ciudadanos, la mitad de los entrevistados señalan tener sólo un poco de entendimiento sobre esta materia.

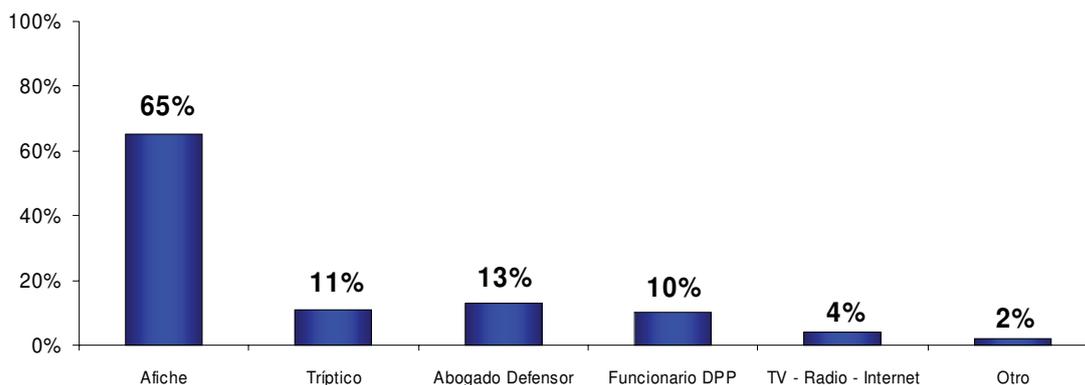
Gráfico 165 y Tabla 126: Comprensión Carta Derechos Ciudadanos (Oficinas)



	(Muestra)	Nada	Sólo un poco	Bastante	Muy Bien	Perfectamente	
Total	732	3%	51%	24%	10%	12%	
Tipo de oficina	Locales	337	2%	45%	23%	13%	17%
	Licitadas	395	4%	56%	25%	7%	8%
Tipo Entrevistado 2	Menores de Edad	116	1%	46%	30%	5%	18%
	Adultos	616	3%	51%	24%	10%	12%

En forma similar a Primera Audiencia, el afiche, como medio para informar sobre la Carta de Derechos Ciudadanos, se presenta como el principal para los imputados entrevistados (65%).

Gráfico 166 y Tabla 127: Medios Informativos Carta Derechos Ciudadanos (Oficinas)



	(Muestra)	Afiche en Tribunales, Oficinas, Recintos policiales, etc.	Tríptico (panfleto, volante)	A través de su Abogado Defensor	A través de algún Funcionario de la DPP (no abogado)	TV – Radio - Internet	Otro
Total	732	65%	11%	13%	10%	4%	3%
Tipo de oficina							
Locales	337	70%	11%	8%	5%	7%	4%
Licitadas	395	60%	11%	19%	14%	2%	2%
Tipo Entrevistado 2							
Menores de Edad	116	55%	8%	10%	19%	4%	12%
Adultos	616	66%	11%	13%	9%	4%	2%

4 Hallazgos y recomendaciones: Conocimiento de Carta del Ciudadano

Tabla 128: Hallazgos y Recomendaciones sobre Conocimiento de Carta del Ciudadano

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones & Sugerencias
Bajo conocimiento de la carta de derechos ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> • El 76% (Oficinas) y 77% (Primera Audiencia) no la conoce • Del grupo que declara conocerla (24% y 23% del total respectivamente), más de la mitad la conoce un poco o nada (54%) • El conocimiento de la carta se produce principalmente por medio de los afiches (65%) y, en segundo lugar, por la información del defensor (13%) 	La carta de derechos ciudadanos no está aportando un mayor conocimientos de los derechos para la mayor parte de los asistentes a las oficinas de los defensores	Establecer una estrategia para mejorar la difusión y el uso de la carta de derechos ciudadanos

V. 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 2009, se incluyó en el cuestionario de Atención en Oficina una pregunta de alternativa, donde se le pasaba una tarjeta al encuestado, que presentaba cuatro posibles respuestas.

Estas alternativas son:

<i>Misión Institucional de la DPP</i>	
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.	

Adicionalmente, este año 2010, se solicitó incluir esta pregunta en el cuestionario del área de atención en Primera Audiencia.

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

3 Principales Resultados

3.1 Primera Audiencia

Gráfico 167 y Tabla 129: Misión Institucional (Primera Audiencia)



	(Muestra)	La Defensoría entrega una defensa de alta calidad	Defensa de alta calidad sólo a las personas que han sido condenadas por delitos anteriormente	La Defensoría sólo defiende personas acusadas de delitos graves	La Defensoría entrega una defensa de alta calidad profesional	No sabe/ No responde	
Total	1.580	21%	14%	7%	58%	0%	
Defensores	Locales	343	17%	17%	6%	60%	0%
	Licitadas	988	24%	12%	6%	58%	0%
	S/C	249	24%	12%	6%	56%	0%
Tipo Entrevistado	Menores de Edad	166	18%	3%	5%	74%	0%
	Hombres Adultos	1.136	21%	15%	7%	57%	0%
	Mujeres Adultos	278	21%	11%	6%	61%	1%

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.

Gráfico 168 y Tabla 130: Misión Institucional (Oficinas)



	(Muestra)	La Defensoría entrega una defensa de alta calidad	Defensa de alta calidad sólo a las personas que han sido condenadas por delitos anteriormente	La Defensoría sólo defiende personas acusadas de delitos graves	La Defensoría entrega una defensa de alta calidad profesional	No sabe/ No responde	
Total	2.801	21%	6%	5%	66%	2%	
Tipo de oficina	Locales	1.297	19%	7%	4%	67%	3%
	Licitadas	1.504	23%	7%	5%	64%	1%
Tipo Entrevistado 2	Menores de Edad	404	30%	8%	4%	58%	0%
	Adultos	2.397	20%	7%	5%	66%	2%

4 Hallazgos y recomendaciones: Cumplimiento de la Misión Institucional

Tabla 131: Hallazgos y Recomendaciones sobre Cumplimiento de la Misión Institucional

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones & Sugerencias
<p>La Misión Institucional de la DPP es reconocida por la mayoría de los usuarios de las Oficinas</p>	<ul style="list-style-type: none"> El 58% de los encuestados de Primera Audiencia y el 66% 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Un porcentaje relevante de las personas que asisten a las oficinas (uno de cada cuatro) no reconoce esa misión y, por ello, hay mayores probabilidades de consultas no atingentes o de insatisfacción derivada de esa ignorancia 	<ul style="list-style-type: none"> Generar una estrategia de difusión de la misión institucional al interior de las oficinas de la DPP

QUINTA PARTE

CONCLUSIONES

PRIMERA PARTE DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA	
FASE CUANTITATIVA	SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP AÑO 2010 I. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRISIÓN PREVENTIVA III. CALIDAD DE ATENCIÓN EN OFICINAS DE LA DPP
	TERCERA PARTE COMPARACIONES ENTRE ÁREAS DE AUDITORÍA Y EVOLUTIVO DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2009 2010 (OFICINAS Y PRIMERA AUDIENCIA) I. COMPARACIÓN PRIMERA AUDIENCIA VERSUS PRISIÓN PREVENTIVA II. EVOLUTIVO CALIDAD DE LA ATENCIÓN 2009 vs 2010
	CUARTA PARTE PRODUCTOS ADICIONALES I. INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO II. INFORME DE ENFOQUE DE EDAD III. INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DIGNIDAD IV. INFORME DE CONOCIMIENTO DE CARTA DEL CIUDADANO V. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL
QUINTA PARTE CONCLUSIONES	
SEXTA PARTE SISTEMATIZACIÓN BUENA PRÁCTICA	
SEPTIMA PARTE OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN	
OCTAVA PARTE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES DEL MODELO	

1 Conclusiones

1.1 Conclusión General.

El objetivo general de la auditoría es evaluar el nivel de satisfacción que tienen los imputados atendidos por la DPP en audiencias ante los tribunales y en centros de detención. Así también, examinar el nivel de satisfacción de los imputados y familiares que asisten a las oficinas de la DPP, sean licitadas o locales. Respecto de cada una de estas áreas de medición, se obtiene lo siguiente:

- **Área de atención en Primera Audiencia:** hay una satisfacción alta con el servicio. Las evaluaciones de los usuarios configuraron una satisfacción neta de 75 puntos a nivel global, compuesta por un 53% que se manifiesta Totalmente Satisfecho (excelencia), un 28% con nota 6 y sólo un 6% con evaluaciones 4 o inferiores (insatisfacción).
- **Área de atención en Prisión Preventiva:** la satisfacción con el servicio es baja. En esta área de medición (por primera vez considerada) se obtienen resultados, además, muy disímiles. La satisfacción neta fue de 12 puntos a nivel global, conformada por 18% de evaluaciones de excelencia, un 25% de notas 6, y un importante 33% de insatisfacción (notas 1 a 4).
- **Área de atención en Oficina:** la satisfacción neta en esta área de medición es de excelencia, alcanzando los 86 puntos, obtenido a través de 67% de evaluaciones de excelencia, un 23% de notas 6 y sólo un 3% de calificaciones de insatisfacción (1 a 4).

1.2 Conclusiones Específicas por Área de Evaluación.

1.2.1 Área de atención en Primera Audiencia

Como ya se mencionó, la satisfacción neta fue de 75 puntos, lo que implica un alza significativa respecto de la medición de 2009 que había marcado 67 puntos.

Esta alza se explica por el alza en todas las situaciones de servicio que componen la atención de Primera Audiencia, que son la entrevista previa (subió de 65 a 74 puntos), el desarrollo de la audiencia (subió de 66 a 76 puntos) y el resultado de la causa (que subió de 70 a 79 puntos).

1.2.2 Área de atención en Prisión Preventiva

El área de Prisión Preventiva es la que entrega más novedades en esta auditoría, debido a que es un área nueva de medición y porque además entrega interesantes resultados.

La satisfacción neta como ya se dijo es de 12 puntos, muy por debajo de lo que se obtuvo en la medición de primera audiencia, que es el área con la que naturalmente se tiende a comparar. Sin embargo, los disímiles resultados obtenidos y situaciones estructurales que son muy incidentes y de difícil modificación por parte de la institución, permiten proponer que, para efectos de la satisfacción con el servicio, la DPP no debiera hacer homologables a estos clientes.

En una perspectiva general, hay que destacar: 1º incidencia del decreto de prisión preventiva; 2º importancia del desempeño en audiencia; 3º relevancia de la visita en la diferencia en la satisfacción;

Hay que mencionar especialmente que la satisfacción de los menores de edad es muy superior a la de los demás imputados. Esto tiene importancia en sí mismo y por la posibilidad de obtener de ese ámbito, buenas prácticas replicables para todo tipo de clientes

1.2.3 Área de atención en Oficina

El área de atención en Oficinas, al igual que el área de Primera Audiencia muestra un alza respecto de la medición 2009.

Aunque a diferencia de ella, en el área de Oficinas no se evidencia un alza fuerte de todas las instancias que componen dicho servicio, siendo el único que si experimenta una subida significativa es el Asistente Administrativo (de 88 a 92 puntos).

SEXTA PARTE

SISTEMATIZACIÓN BUENA PRÁCTICA

PRIMERA PARTE DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA	
FASE CUANTITATIVA	SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP AÑO 2010 I. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRISIÓN PREVENTIVA III. CALIDAD DE ATENCIÓN EN OFICINAS DE LA DPP
	TERCERA PARTE COMPARACIONES ENTRE AREAS DE AUDITORÍA Y EVOLUTIVO DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2009 2010 (OFICINAS Y PRIMERA AUDIENCIA) I. COMPARACIÓN PRIMERA AUDIENCIA VERSUS PRISIÓN PREVENTIVA II. -EVOLUTIVO CALIDAD DE LA ATENCIÓN 2009 vs 2010
	CUARTA PARTE PRODUCTOS ADICIONALES I. INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO II. INFORME DE ENFOQUE DE EDAD III. INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DIGNIDAD IV. INFORME DE CONOCIMIENTO DE CARTA DEL CIUDADANO V. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL
QUINTA PARTE CONCLUSIONES	
SEXTA PARTE SISTEMATIZACIÓN BUENA PRÁCTICA	
SEPTIMA PARTE OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN	
OCTAVA PARTE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES DEL MODELO	

1 Introducción

La sistematización de Buenas Prácticas se realizó en base a las mediciones de las distintas instancias comprendidas en los estudios de Oficinas de la DPP, de Imputados cuya causa terminó en primera Audiencia, e Imputados que se encontraban en Prisión Preventiva.

A diferencia de la medición 2009, donde la sistematización de buenas prácticas se construyó con los resultados de una parte de la investigación donde se usó una metodología cualitativa (entrevistas en profundidad) y que consideró entrevistas a imputados, familiares y pares (Ministros de Corte de Apelaciones, Jueces de Garantía, Fiscales y Defensores), para esta medición 2010, el capítulo se construyó en base a las percepciones de los usuarios del Sistema de Defensoría Penal, y las respuestas abiertas contenidas en los cuestionarios aplicados en cada instancia. Debido a esto, la profundidad no es la óptima, pero permite acercarse a las ideas principales en el servicio ideal de la DPP, a partir de los juicios que hacen los entrevistados.

Para explicitar más el punto anterior se debe considerar que los usuarios entrevistados son un observador “no técnico” del actuar de los defensores, además son un observador “limitado” en cuanto a que ven una o pocas actuaciones de uno o pocos abogados defensores. Por tanto, difícilmente se podrá sistematizar prácticas que digan relación con las habilidades de litigación, el nivel argumentativo y oratoria, uso de jurisprudencia, etc.

En consecuencia, esta sistematización arroja similitudes considerables, anidándose en pocos conceptos que se relacionan, principalmente, con las cualidades comunicacionales de los Abogados Defensores, que son las prácticas que son observables para un usuario del sistema.

2 Sistematización de las Buenas Prácticas.

Si bien los comentarios globales que indican la satisfacción de los entrevistados con el servicio ofrecido por la DPP, se vinculan al resultado final de las causas (Prisión Preventiva y Causas terminada en 1ª audiencia), son los aspectos comunicacionales en la relación que se establece entre el imputado y el abogado defensor, las que configuran y sostienen un actuar positivo por parte del defensor.

Se pueden dividir estos aspectos comunicacionales en tres dimensiones, a saber:

- Contenido de la comunicación
- Aspectos formales de la comunicación
- Aspectos actitudinales en la comunicación.

El orden en que aparecen estas definiciones no implica un grado de importancia, sino un simple orden analítico y de sistematización.

Contenido de la comunicación

En primer lugar, los entrevistados consideran que un abogado defensor debe transmitirles toda la información de que disponga en relación a la causa que lleva. Además, la transmisión de información desde el abogado defensor hacia el imputado muchas veces necesita de una explicación, ya sea por tratarse de contenidos técnicos jurídicos o por tratarse de temas que necesitan de un capital cultural más desarrollado para comprenderlo.

Por otro lado, el contenido en la comunicación tiene un componente inverso, es decir, la información que el imputado le puede dar al abogado defensor. Cabe señalar en este punto que, aunque es primordial que toda la información que conoce el imputado en referencia a su causa esté en conocimiento del abogado defensor, muchas veces esta información puede ser irrelevante (en términos de la estrategia judicial de la causa). Sin perjuicio de este último alcance, se debe prestar atención a este aspecto de la comunicación como parte de una actividad constante y desprejuiciada que permita establecer una comunicación más transparente y de mejor calidad entre imputado y abogado defensor.

Otro aspecto en esta dimensión, dice relación con la claridad con la que se comunica el abogado defensor con el imputado. En este sentido, no basta la completitud de la

información entregada, si no que esta debe ser comprensible por el imputado, y es tarea del abogado defensor hacer que esa comunicación sea efectiva.

Algunos requerimientos entregados por los encuestados en las preguntas abiertas, ejemplifican los temas aquí mencionados:

Primera Audiencia	Prisión Preventiva	Oficinas
<ul style="list-style-type: none"> • Información más clara • Inclusión de información entregada por imputado. • Más información 	<ul style="list-style-type: none"> • Más información • Explicación de la información 	<ul style="list-style-type: none"> • Información clara • Información suficiente

Aspectos Formales en la comunicación

Hay aspectos formales que dicen relación con el cumplimiento de las distintas etapas del proceso de atención, que constituyen los elementos básicos de la atención.

Desde una perspectiva más periférica, existe una serie de elementos que configuran una comunicación adecuada para los imputados en estas distintas instancias de comunicación con la DPP. Por un lado, el tiempo destinado por parte del abogado defensor a conversar con el imputado se configura en elemento importante, y que se manifiesta en una práctica positiva cuando este tiempo es adecuado a lo esperado por el usuario del sistema.

En este sentido, es fundamental en el caso de los imputados en Prisión Preventiva la realización de la visita, dentro de parámetros de duración y frecuencia acordes. La mantención de un dialogo fluido en el tiempo mejora la percepción de los imputados sobre los abogados defensores.

Un tercer elemento, que se configura como una buena práctica en la labor del abogado defensor, siempre bajo la perspectiva de los imputados, es la oportunidad de esta comunicación. Es más valorado por los imputados que el momento de las visitas sea prorrateado en el tiempo que concentrado en un periodo menor.

Siguiendo con este último elemento, la comunicación que se produce antes de la audiencia, permite al imputado informar al abogado defensor de su versión de los hechos, dándole la oportunidad de contenerlo en sus angustias y expectativas.

Primera Audiencia	Prisión Preventiva	Oficinas
<ul style="list-style-type: none"> • Más tiempo para conversar. • Tener una mejor comunicación con el abogado. • Más tiempo para expresarse. • Más información 	<ul style="list-style-type: none"> • Poco tiempo para la entrevista, muy rápido • Conversar antes de la audiencia para que el imputado le cuente de su caso. • No lo dejó hablar en audiencia • Más visitas y más frecuentes. • Entrevistas más largas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez en la atención • Disponibilidad en la atención.

Aspectos actitudinales en la comunicación

Ya vistos los aspectos de contenido y de forma en la comunicación que se establece entre el imputado y el abogado defensor, un tercer elemento surge como indispensable en la configuración de una buena práctica. Se trata de la actitud del abogado defensor frente al imputado y que se expresa no exclusivamente en forma verbal, sino que muchas veces se comunica con actitudes corporales, con silencios, cercanía/lejanía en el trato, amabilidad, etc.

Muchas críticas entre los entrevistados hacia el comportamiento de los abogados defensores, se sitúan en la actitud displicente que proyectan estos últimos en distintas situaciones a lo largo de una causa.

Frases como; “no me explicó nada”, “no me defendió”, “no se preocupó de mi caso”, “no se la jugó”, implican una percepción negativa del trabajo del abogado defensor y, específicamente, de sus actitudes frente al caso. Estas frases surgen de entrevistados en prisión preventiva, donde su condición de privados de libertad atraviesa sus discursos. Así, el resultado de sus audiencias es un aspecto más, aunque relevante, que se complementa con el comportamiento realizado por el abogado defensor en las distintas fases de la audiencia.

El las causas que terminan en 1ª audiencia y en la evaluaciones de Oficinas, las percepciones de los entrevistados tienen que ver con la capacidad de escuchar del abogado y la amabilidad del trato, tanto del profesional como del Asistente Administrativo. Ambos aspectos reportan un comportamiento ideal, lo que se constituye en otro elemento a considerar como una buena práctica en el servicio ofrecido por la DPP.

Estos elementos actitudinales, pueden favorecer un estado emocional del imputado más positivo y favorable, lo cual se correlaciona con mejores niveles de satisfacción con el servicio y la posibilidad de aumentar su calidad.

Algunos elementos mencionados en cada una de las áreas de medición respecto de estos temas son:

Primera Audiencia	Prisión Preventiva	Oficinas
<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad en el trato. • Que lo escuchen. • Me defendió. 	<ul style="list-style-type: none"> • No me defendió. • No se preocupa del caso. • Se puede preocupar un poco más. • Jugársela, involucrarse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad en el trato. • Preocupación por el imputado.

A continuación se presentan algunas buenas prácticas para cada una de las áreas de medición. Estas fueron extraídas de las respuestas de los imputados en las encuestas, tomándose como supuesto que si un ítem está bien evaluado de debe a una práctica recurrentemente realizada por la DPP, y que aporta en la satisfacción que declaran los imputados con el servicio.

Tabla 132: Buenas Prácticas en Primera Audiencia

Primera Audiencia		
Procesos	Buenas Prácticas	Aspecto comunicacional
Entrevista Previa	Explicar su rol de defensor público y el de la DPP	Contenido
	Solicitar información al imputado (datos personales, hechos sucedidos)	Aspecto formal
Desarrollo de la Audiencia	Explicar los cargos formulados y las decisiones del juez	Contenido
	Acuerdos con fiscal beneficiosos	Contenido
	Buen trato y disposición	Actitudinal
Cierre/Termino de Audiencia	Informar sobre la resolución y consecuencias de su incumplimiento	Contenido
	Entregar información de donde cumplir sentencia y datos de contacto del abogado	Contenido
Global (transversal a todos los Procesos)	Dar información clara (lenguaje claro)	Aspecto formal
	Dar información completa	Contenido
	Ser amable / Saber escuchar	Actitudinal

Tabla 133: Buenas Prácticas en Prisión Preventiva

Prisión Preventiva		
Procesos	Buenas Prácticas	Aspecto comunicacional
Entrevista Previa	Realizar la entrevista previa	Aspecto formal
	Solicitar información al imputado (motivos detención, hechos sucedidos)	Aspecto formal
Desarrollo de la Audiencia	Explicar los cargos formulados y las decisiones del juez	Contenido
Actuación Posterior a la Audiencia	Realizar la visita en prisión preventiva con periodicidad y duración acorde	Aspecto formal
	Informar la frecuencia de visitas	Aspecto formal
	Evitar hacer muchos cambios de abogados	Aspecto formal
	Buen trato y disposición	Actitudinal
Global (transversal a todos los Procesos)	Dar información clara (lenguaje claro)	Aspecto formal
	Dar información completa	Contenido
	Ser amable / Saber escuchar	Actitudinal

Tabla 134: Buenas Prácticas en Atención en Oficinas

Oficinas		
Procesos	Buenas Prácticas	Aspecto comunicacional
Asistente Administrativo	Buen trato y disposición	Actitudinal
	Dar información clara (lenguaje claro)	Aspecto formal
	Buena presentación personal	Aspecto formal
Abogado Defensor	Atender en condiciones físicas y de privacidad acordes	Aspecto formal
	Prestar atención al caso	Actitudinal
	Dar respuesta a los requerimientos	Contenido
Global (transversal a todos los Procesos)	Dar información clara (lenguaje claro)	Aspecto formal
	Dar información completa	Contenido
	Ser amable / Saber escuchar	Actitudinal

Si recordamos los resultados del módulo Emoti*Scape®, se evidencia lo altamente correlacionado que está la satisfacción con el servicio de la DPP el hecho de presentar estados emocionales positivos.

Y en este sentido, las Buenas Prácticas de comunicación a desarrollar por los Defensores (tanto en los aspectos formales, como en el contenido y por supuesto en términos actitudinales), pueden incidir muy positivamente en este ámbito.

SEPTIMA PARTE

OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN

PRIMERA PARTE	
DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA	
FASE CUANTITATIVA	SEGUNDA PARTE
	SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP AÑO 2010
	I. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRISIÓN PREVENTIVA III. CALIDAD DE ATENCIÓN EN OFICINAS DE LA DPP
	TERCERA PARTE
	COMPARACIONES ENTRE AREAS DE AUDITORÍA Y EVOLUTIVO DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2009 2010 (OFICINAS Y PRIMERA AUDIENCIA)
	I. COMPARACIÓN PRIMERA AUDIENCIA VERSUS PRISIÓN PREVENTIVA II. EVOLUTIVO CALIDAD DE LA ATENCIÓN 2009 vs 2010
	CUARTA PARTE
	PRODUCTOS ADICIONALES
	I. INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO II. INFORME DE ENFOQUE DE EDAD III. INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DIGNIDAD IV. INFORME DE CONOCIMIENTO DE CARTA DEL CIUDADANO V. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL
QUINTA PARTE	
CONCLUSIONES	
SEXTA PARTE	
SISTEMATIZACIÓN BUENA PRÁCTICA	
SEPTIMA PARTE	
OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN	
OCTAVA PARTE	
EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES DEL MODELO	

1 Introducción

En este capítulo del informe se plantean los planes de acción. Como metodología se ejecutó lo siguiente:

- Se generó un listado consolidado de todas las Recomendaciones de las Tablas de Hallazgos de los distintos Capítulos del informe, identificando de donde se origina dicho Hallazgo y recomendación.
- Luego se priorizó (mediante un ranking) cada una de esas Recomendaciones, guiados por un doble criterio. En primer lugar se priorizó las mejores del Área de Prisión Preventiva, luego el Área de Primera audiencia y finalmente el área de Oficinas. Entendiendo que las áreas de menor satisfacción son las que requieren de mejoras urgentes. En un segundo criterio, basado a las indicaciones de los modelos Satisfactor de cada estudio, se priorizaron las recomendaciones de cada área específica.

Se presenta entonces a continuación la Tabla de Hallazgos y recomendaciones, priorizada a fin de diseñar los Planes de Acción dando foco a lo primordial.

2 Plan de Acción sobre las Recomendaciones

PRIORIDAD	ORIGEN	Hallazgos	Recomendaciones & Sugerencias
1	Prisión Preventiva	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio brindado por la DPP respecto de los imputados que quedaron en prisión preventiva es mal evaluado por los usuarios. 	<p>a) Se recomienda dirigir los esfuerzos de mejora a las actividades vinculadas con el desarrollo de la audiencia (31% de incidencia para los visitados, 74% para los no visitados) y al desempeño del abogado con posterioridad a ella (63% de incidencia en los visitados y una diferencia de satisfacción neta de 40 puntos en los no visitados). b) También se recomienda concentrar esfuerzos en el grupo de adultos varones quienes comprenden el 70% de los afectados por la prisión preventiva y cuya satisfacción es menor (6 puntos netos). Dado que la satisfacción de los menores de edad en internación provisoria es sustancialmente superior (49 puntos), sistematizar las prácticas de los defensores con ese grupo</p>

			puede entregar modelos relevantes.
1	Comparación PA-PP	En términos globales se verifica una diferencia abismal entre los resultados entre primera audiencia y prisión preventiva.	a) Se sugiere seguir las recomendaciones indicadas en la tabla de hallazgos de prisión preventiva. B) Para seguir estas recomendaciones se sugiere considerar que los clientes de primera audiencia no son homologables a los de prisión preventiva, esto implica que no se puede pretender alcanzar en el segundo grupo los niveles de satisfacción del primero pues hay situaciones estructurales que son muy incidentes y no son modificables. Por lo tanto, en términos de satisfacción se deben considerar como dos tipos distintos de clientes
1	Género	En el estudio de Prisión Preventiva la satisfacción de hombres y mujeres es baja. Se registran diferencias importantes en la Satisfacción Global y en la evaluación del desempeño del abogado posterior a la audiencia. En ambos casos la satisfacción de las mujeres es mayor.	A) Se recomienda realizar las sugerencias de mejora del servicio que se presta respecto de personas que están en prisión preventiva globalmente. B) En esas acciones, con todo, debe considerarse que la satisfacción de los hombres es bastante menor y requiere intensificar a su respecto las medidas de mejora.
1	Estándar Dignidad	El objetivo consistente en que el defensor atienda los requerimientos del imputado es mal evaluado por quienes se encuentran en prisión preventiva y tiene una alta incidencia en la satisfacción global del servicio. Un aspecto muy relevante son las visitas frecuentes durante la medida cautelar.	a) El objetivo de atender los requerimientos de los imputados tiene entre sus metas la visita frecuente a quienes se encuentran privados de libertad; b) entre quienes están en prisión preventiva, la satisfacción con este aspecto de es 27 puntos. Por su parte, quienes no han sido visitados indican una satisfacción negativa de 13 puntos; c) El desempeño del abogado con posterioridad a la audiencia, por su parte, tiene un 63% de incidencia en la satisfacción global respecto de las personas visitadas y genera

			una diferencia de satisfacción neta de 40 puntos en quienes no fueron visitados; d) Se sugiere, entonces, centrar los esfuerzos de la DPP en generar una planificación que permita mejorar la oportunidad de las visitas (cumplimiento completo durante los primeros 15 días de prisión) y en el contenido de las mismas (que tiene gran incidencia para quienes sí son visitados)
1	Prisión Preventiva	<ul style="list-style-type: none"> • Respecto de quienes fueron visitados, el desempeño de los abogados en las visitas es el aspecto mejor evaluado en términos globales (36 netos) y si bien algunos aspectos tienen buenos niveles de satisfacción, hay otros que pueden ser mejorados 	<ul style="list-style-type: none"> • Como se dijo, se sugiere dar preferencia a las mejoras de esta etapa dada la mayor incidencia en la satisfacción global. En particular, respecto de los imputados visitados durante la prisión preventiva, la cuestión relevante es el contenido de la visita. Entre ellos, los aspectos que tienen una incidencia importante y son mal evaluados son: a) Conocimiento y preparación respecto del caso (20%) y b) Importancia que le da al caso (16%). Junto con ellos hay una serie de actividades cuyo cumplimiento es variable, por ello se sugiere generar un protocolo que indique las actividades mínimas que un defensor debe desarrollar en la visita a quienes están en prisión preventiva.
1	Prisión Preventiva	<ul style="list-style-type: none"> • Hay insatisfacción con el desempeño del defensor durante la audiencia. Este es el momento peor evaluado por los imputados (-1 satisfacción neta). Gran parte de las actividades que debiera realizar el defensor tienen un cumplimiento insatisfactorio 	Se recomienda centrar los esfuerzos de mejora en tres aspectos de importante incidencia y que, además, son los peores evaluados: a) Mencionó todo lo importante para el caso (23% incidencia); b) Conocimiento del caso (12% incidencia); y, c) La estrategia consideró acuerdos pactados (12% incidencia)
2	Prisión Preventiva	<ul style="list-style-type: none"> • Un grupo relevante de los imputados en prisión preventiva no sabe quién es su abogado en ese momento del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> a) Establecer un sistema de información posterior a la audiencia que permita al imputado saber quién es su abogado (por ejemplo, a través de la tarjeta que se recomendó en la tabla de casos terminados en primera audiencia); b) es probable que la realización de las visitas en los primeros 15 días colabore a conseguir este objetivo

3	Prisión Preventiva	<ul style="list-style-type: none"> • En el momento previo a la audiencia, la entrevista con el defensor genera una satisfacción que es similar a la global; sin embargo, llaman la atención, la insatisfacción que genera el tiempo de dicha entrevista y un grupo de actividades que tienen un nivel de realización insatisfactorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Se sugiere establecer un protocolo que considere las actividades relevantes que el defensor debe realizar antes de la audiencia y como preparación a ella.
4	Primera Audiencia	<ul style="list-style-type: none"> • El servicio brindado por la DPP mediante los abogados defensores es globalmente bien evaluado por los usuarios; sin embargo, la satisfacción con el servicio prestado en audiencias programadas es menor, siendo especialmente relevante el momento previo a la audiencia 	<p>Las audiencias programadas tienen mejores condiciones, en principio, para prestar un mejor servicio; sin embargo, la defensa en las audiencias de control de detención es mejor evaluada. De esta manera, no se están usando las ventajas que tienen. Así, por un lado, los imputados se manifiestan menos satisfechos con las condiciones en que se desarrolla la entrevista con el defensor (entre 56 y 60 puntos) y, por otro, sólo un 32% de los imputados en audiencias programadas realiza la entrevista previa en la oficina del defensor. Dado que las condiciones de privacidad y el tiempo de espera reciben valores de satisfacción menores y tienen alta incidencia en la satisfacción global, se recomienda: a) Condiciones de privacidad. Respecto de las entrevistas que se generan en instituciones distintas a la DPP, se sugiere realizar coordinaciones interinstitucionales que permitan a los defensores tener un espacio adecuado. Además, respecto de las audiencias programadas se recomienda generar una práctica en la DPP para realizar las entrevistas en sus dependencias. b) Tiempo de espera. La mejora de la práctica en las audiencias programadas, debiera reducir el problema de los tiempos de espera en estos casos.</p>

5	Primera Audiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculado a las condiciones de la entrevista, el 92% de los imputados toman contacto con su defensor en alguna dependencia del recinto del tribunal y la mayoría se entrevista con él antes de la audiencia. Sin embargo, un porcentaje relevante toma contacto sólo en la misma sala de audiencia y se entrevista durante la misma con su defensor 	<p>(a) Generar las coordinaciones interinstitucionales respecto de las audiencias por controles de detención, para lograr mayor tiempo para realizar las entrevistas previas a la audiencia y de una calidad suficiente; (b) Generar el cambio de prácticas para las audiencias programadas indicadas en el punto anterior; (c) Monitorear el número de casos que son entrevistados en la zona de tránsito, dada la relevancia de su función y el bajo porcentaje que señala haber sido entrevistado en ese lugar.</p>
6	Estándar Dignidad	<p>En primera audiencia y en atención de oficinas hay buenos niveles de satisfacción respecto a recabar y respetar voluntad de imputadas e imputados en el diseño de estrategia de defensa y de las actividades que digan relación con ella. En prisión preventiva, en cambio, los niveles de satisfacción son bajos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda centrar los esfuerzos en mejorar el cumplimiento de este objetivo en el segmento de prisión preventiva. Para ello se propone generar un protocolo que pueda sugerir algunas buenas prácticas a los defensores.
7	Primera Audiencia	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción global con el resultado de la causa es mayor a la obtenida por los demás momentos (79 puntos netos); sin embargo, hay aspectos vinculados a la información para el cumplimiento de la sentencia que pueden ser objeto de mejora 	<p>Las informaciones posteriores a la resolución judicial son un aspecto de un cumplimiento menor y donde cabe una importante mejora. Esta mejora se vincula con los contenidos de una sentencia, la forma de cumplimiento y la información de contacto con la DPP o el defensor. Por ello, se sugiere crear un protocolo de término del caso que incluya la entrega de una tarjeta con los datos fundamentales para el cumplimiento de la decisión judicial.</p>
8	Primera Audiencia	<ul style="list-style-type: none"> • El desempeño del defensor en audiencia genera una alta satisfacción (76 puntos netos), llegando los defensores locales a niveles de excelencia (80 puntos); sin embargo, puede mejorarse el conocimiento que tiene del 	<ul style="list-style-type: none"> • Un aspecto de alta incidencia y con una evaluación menor se refiere al conocimiento del caso por parte del defensor (19% de incidencia y 67% de aprobación). Por ello, se sugiere, primero, realizar las recomendaciones dadas sobre los momentos previos a la audiencia, en especial, la entrevista con el imputado.

		caso	Además, se recomienda establecer un protocolo que establezca las actuaciones mínimas que el defensor debe realizar para conocer la investigación fiscal.
9	Edad	La satisfacción global con el servicio prestado en primera audiencia es similar entre menores de edad y adultos; sin embargo, se aprecia una satisfacción bastante más baja entre los primeros, respecto del momento previo a la audiencia	<ul style="list-style-type: none"> Se sugiere hacer un plan de mejoras en el servicio prestado a los menores de edad, en la etapa previa a la audiencia centrado, especialmente, en la entrevista con el imputado.
10	Prisión Preventiva	<ul style="list-style-type: none"> La declaración de problemas por parte de los imputados es relevante (20%) 	<ul style="list-style-type: none"> Difundir al interior de los centros de privación de libertad, los canales de atención de quejas y reclamos poniendo énfasis en los beneficios que estos generan en el mismo usuario, y recalcar que esto no implicará problemas para su causa.
11	Prisión Preventiva	<ul style="list-style-type: none"> Se aprecian diferencias en la satisfacción de los distintos tipos de usuarios, esto es, entre quienes son adultos y los menores de edad, entre hombres y mujeres y entre quienes son atendidos por un defensor local y uno licitado. 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar los factores asociados a las variables mencionadas y que explican las diferencias de satisfacción.
12	Primera Audiencia	<ul style="list-style-type: none"> Baja declaración de problemas por parte de los imputados (4%) y baja presentación de o intención de presentar un reclamo (13%) 	<ul style="list-style-type: none"> Difundir los canales de atención de quejas y reclamos poniendo énfasis en los beneficios que estos generan en el mismo usuario, y recalcar que esto no implicará problemas para su causa. Una vía de difusión puede ser la misma tarjeta señalada en la fila anterior.
13	Primera Audiencia	<ul style="list-style-type: none"> Los menores de edad evalúan, en términos globales, levemente mejor el servicio que los adultos; pero, manifiestan mayor disconformidad respecto de algunas actividades particulares. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una evaluación cualitativa en profundidad que permitan identificar las variables relevantes que expliquen la mayor satisfacción por parte de los menores de edad.
14	Primera Audiencia	<ul style="list-style-type: none"> El desempeño del defensor durante todo el proceso es muy relevante para la satisfacción del 	<ul style="list-style-type: none"> Se recomienda mantener el nivel exhibido

		servicio (26% de incidencia)	
15	Primera Audiencia	<ul style="list-style-type: none"> • No se aprecian diferencias en la satisfacción de usuarios entre quienes son atendidos por un defensor local y uno licitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar decisiones y medidas de gestión flexibles en base a criterios de eficiencia.
16	Carta Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo conocimiento de la carta de derechos ciudadanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer una estrategia para mejorar la difusión y el uso de la carta de derechos ciudadanos
17	Edad	<p>Los menores de edad en internación provisoria presentan una satisfacción significativamente mayor (41 puntos netos) en comparación con los adultos en prisión preventiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Indagar si las razones de la diferencia en el servicio prestado en Internación Provisoria para determinar si hay buenas prácticas que pueden transferirse de un servicio al otro.
18	Primera Audiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Según los imputados, los defensores realizan en un alto porcentaje las actividades propias del momento previo a la audiencia (entre 81% y 94% de realización). Llama la atención, sin embargo, un porcentaje relevante de no cumplimiento en algunos aspectos 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda mantener el cumplimiento alcanzado. Para ello, se sugiere establecer un protocolo que considere las actividades relevantes que el defensor debe realizar antes de la audiencia y como preparación a ella.
19	Primera Audiencia	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción con las actividades específicas del desarrollo de la audiencia es bastante alta e incluso de excelencia (entre 72 y 89 puntos netos); sin embargo, hay algunas actividades que tienen un porcentaje relevante de no realización. 	Ver prioridad 8
20	Oficinas	<ul style="list-style-type: none"> • La evaluación de la Atención en Oficinas recibida por sus usuarios es de excelencia (86 puntos netos). Esta conclusión abarca tanto mayores como menores de edad. Con todo, la satisfacción de estos últimos es mayor en todos los aspectos considerados (sin que se identifiquen diferencias 	<p>a) Se sugiere realizar mediciones periódicas permanentes de Satisfacción con el Servicio en Oficinas, de manera de tener la evolución de los indicadores de las variables claves, más que sólo una medición. B) Las mediciones deberían realizarse, al menos, de forma semestral y éstas deberían ser comunicadas a los responsables de cada Oficina para presentar el nivel y evolución de los indicadores.</p>

		significativas)	
21	Comparación PA-Oficina	En términos globales, el año 2010 muestra un alza de los niveles de satisfacción respecto del año 2009, tanto en primera audiencia como oficinas.	a) En el caso de primera audiencia, véase la tabla de hallazgos 2010 y sus recomendaciones. B) Mantener el plan de auditorías puesto que incentivan la mejora de la gestión entre las mediciones. C) En relación a oficina, véase la tabla de hallazgos 2010 y sus recomendaciones
22	Género	Los porcentajes de satisfacción de hombres y mujeres en Primera Audiencia y Oficinas son muy altos y parecidos. No detectándose diferencias estadísticamente significativas en sus evaluaciones, a excepción de la evaluación de la infraestructura en oficinas donde las mujeres evalúan de mejor manera que los hombres.	<ul style="list-style-type: none"> • Los esfuerzos en mejorar en el servicio requieren de medidas transversales y no parece necesario una atención preferente en relación a la variables del sexo
23	Misión Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • La Misión Institucional de la DPP es reconocida por la mayoría de los usuarios de las Oficinas 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar una estrategia de difusión de la misión institucional al interior de las oficinas de la DPP
24	Oficinas	<ul style="list-style-type: none"> • Los motivos de visitas se centran fundamentalmente en contactarse con el Abogado Defensor 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda fomentar canales alternativos para solicitar y agendar las entrevistas con los Abogados Defensores, por ejemplo vía telefónica o web. Esto reduciría el flujo de visitas a la Oficina por este motivo.
25	Oficinas	<ul style="list-style-type: none"> • La mitad de los usuarios de Oficinas acude a efectuar un Requerimiento 	a) Se recomienda que los requerimientos relacionados con los agendamientos puedan realizarse de manera remota, ya sea mediante de un sistema web o telefónico. En cuanto a los requerimientos se información de la causa y otros relacionados a la información se recomienda la mantención del sistema mixto presencial y telefónico. b) Se recomienda la capacitación de los

			asistentes en la resolución de los requerimientos de información más comunes no levantados en esta auditoría.
26	Oficinas	<ul style="list-style-type: none"> • Los aspectos más relevantes que explican la satisfacción con Oficinas son: la Resolutividad de la Oficina (57%), la atención del Abogado Defensor (17%), el Asistente Administrativo (13%) y la Infraestructura (12%). 	<p>a) El Sistema de agendamiento previo, así como el tiempo que los abogados destinan a la entrevista parecen estar funcionando adecuadamente. B) Se recomienda mantener el actual sistema, pero mejorando los canales de agendamiento y asegurar la presencia del Abogado, así como un tiempo mínimo a destinar a la entrevista (15 minutos). c) Se propone la incorporación de incentivos para asegurar una entrevista de calidad y una correcta dedicación por parte del defensor. d) Se recomienda especializar la atención de menores y sus familiares en los Asistentes Administrativos, enfatizando la adecuada información sobre los derechos de los menores de edad. e) Además, se recomienda trabajar algunos aspectos a mejorar: su capacidad de resolución de requerimientos y la dedicación de tiempo a la atención. f) Se recomienda efectuar Auditorías de Infraestructura periódicas (idealmente en forma semestral), de manera de asegurar los estándares mínimos. Estos Informes deberían ser publicados y comunicados a sus responsables, y establecerse sistemas de incentivos para su cumplimiento. En el corto plazo se propone gestionar la incorporación de sillas para la espera.</p>
27	Oficinas	<ul style="list-style-type: none"> • Las principales visitas a las Oficinas de la DPP se centran en causas que se encuentran vigentes. 	<p>Se recomienda especializar la atención por dos grandes tipos de segmento: imputados con causas vigentes e imputados con causas terminadas. Considerando lo anterior, se propone diferencias tres grupos que visitan las oficinas de la DPP: imputados, familiares/otros y menores de</p>

			edad. Cada segmento tiene necesidades especiales y requiere soluciones particulares. La especialización depende de de los niveles de información que se puede entregar a cada segmento (imputados/familiares), particularidades de cada segmento (psicológicas, en relación a su riesgos del caso, etc.) que influyen en el manejo de algunas técnicas especiales de entrevistas.
28	Oficinas	<ul style="list-style-type: none"> • La Tasa de Problemas sólo alcanza al 4% mientras y la Tasa de conversión a Reclamos es del 20% 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la difusión de los sistemas para hacer efectivos los reclamos (OIRS)

OCTAVA PARTE

EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES DEL MODELO

PRIMERA PARTE DESCRIPCIÓN Y ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA AUDITORÍA	
FASE CUANTITATIVA	SEGUNDA PARTE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LA DPP AÑO 2010 I. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA II. CALIDAD DE ATENCIÓN EN PRISIÓN PREVENTIVA III. CALIDAD DE ATENCIÓN EN OFICINAS DE LA DPP
	TERCERA PARTE COMPARACIONES ENTRE AREAS DE AUDITORÍA Y EVOLUTIVO DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2009 2010 (OFICINAS Y PRIMERA AUDIENCIA) I. COMPARACIÓN PRIMERA AUDIENCIA VERSUS PRISIÓN PREVENTIVA II. EVOLUTIVO CALIDAD DE LA ATENCIÓN 2009 vs 2010
	CUARTA PARTE PRODUCTOS ADICIONALES I. INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO II. INFORME DE ENFOQUE DE EDAD III. INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR DE LA DIGNIDAD IV. INFORME DE CONOCIMIENTO DE CARTA DEL CIUDADANO V. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL
QUINTA PARTE CONCLUSIONES	
SEXTA PARTE SISTEMATIZACIÓN BUENA PRÁCTICA	
SEPTIMA PARTE OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE ACCIÓN	
OCTAVA PARTE EVALUACIÓN Y RECOMENDACIONES DEL MODELO	

1 Evaluación del Modelo de Medición Aplicado

1.1 Introducción

Este apartado del informe describe los resultados de la evaluación de sistema de mediciones implementado, recuperando las fortalezas del modelo de evaluación implementado y las sugerencias de mejora para el diseño de las futuras mediciones.

1.2 Evaluación de las Mediciones de atención de usuarios

Este año 2010 la auditoría incluyó mediciones sólo del área de atención de usuarios, que incluyó las área de atención en primera audiencia y la atención en oficinas de la DPP (ambas medidas en el 2009), adicionándose además, el área de prisión preventiva. A continuación se presenta la evaluación de las implementaciones de las tres mediciones.

La evaluación del equipo auditor sobre la implementación de la auditoría en el ámbito de la satisfacción de usuarios es buena, pues en términos generales se cumplieron los objetivos de las mediciones. A continuación se destacan aquellos aspectos positivos y negativos significativos de ser considerados en esta evaluación y en futuras mediciones.

Aspectos Positivos:

- Las alzas en la satisfacción en el área de Oficinas y Primera Audiencia, suponen una externalidad positiva de implementar un sistema de mediciones longitudinales. Pues además de los planes de mejora que se pueden extraer e implementar, el hecho mismo de medir impone una necesidad de mejora en la organización.
- La incorporación del área de medición en Prisión Preventiva fue un acierto, pues se encontraron grandes diferencias en la satisfacción de los usuarios atendidos por la DPP, en comparación a los resultados de Primera Audiencia y Oficinas. Siendo por tanto fuente de muchas oportunidades de mejora para seguir optimizando el servicio entregado por la DPP.
- La incorporación de dos abogados en el equipo directivo con alto conocimiento técnico del sistema procesal penal y la DPP, asegura la calidad en el diseño, implementación y análisis de las mediciones. Además de una correcta interpretación de los resultados. Sin embargo como aspecto a mejorar, se propone que el abogado coordinador del equipo de abogados de terreno, dado su rol más operativo, se le exijan menos requerimientos.
- La incorporación de abogados de terreno a lo largo del País, fue un aporte en el sentido que facilitó (dentro de las limitaciones y inexperiencia en implementar un estudio de estas características) la coordinación con las Defensorías y

Gendarmería regionales, sobretodo para la consecución de las encuestas de prisión preventiva (internación provisoria).

- La generación de material especializado en el sistema procesal penal a evaluar como material de apoyo resultó fundamental para poder transferir conocimiento técnico básico a todos los encuestadores a nivel nacional.
- La generación de listados de Tribunales, Oficinas y Centros de Detención, con sus datos de dirección y localidad, permitieron generar un marco muestral y diseñar las cuotas en buena forma para luego ejecutar y controlar el trabajo de campo.
- Se constató altos niveles de apoyo de los defensores hacia los abogados de terreno y encuestadores en el sentido de entregarles información sobre los imputados que eventualmente terminarían su causa en primera audiencia y la motivación de los imputados a contestar la entrevista. Se recomienda mantener y promover este apoyo en futuras mediciones ya que el defensor puede entregar un valioso impulso al imputado para que acepte la entrevista.
- Se constató un alto interés por parte de los usuarios por participar entregando su opinión. En este sentido resulta un estímulo para los usuarios saber que su opinión sirve para retroalimentar el sistema.
- Los instrumentos utilizados, fueron adecuados para el entendimiento de los usuarios y permitieron la respuesta de las preguntas de acuerdo al tiempo previamente estimado de aplicación, salvo el cuestionario de prisión preventiva que resultó ser extenso.
- La incorporación de la evaluación de satisfacción emocional se ratifica al igual que en 2009 como un aporte en la percepción de los entrevistados respecto del instrumento. El carácter lúdico del modelo Emoti*Scape presenta una forma distinta de cerrar la entrevista, donde los encuestados se mostraron interesados y motivados por la naturaleza de la evaluación.

Aspectos Negativos:

- Esta año no se incluyeron mediciones de Evaluación de Pares ni mediciones Cualitativas, las que son mucho mejores instancias para el hallazgo de Buenas Prácticas. Si este asunto es primordial para la DPP (sistematizar Buenas Prácticas), se debe entonces incluir alguna metodología que sea idónea para ello, pues las Encuestas de Satisfacción presentan serias limitaciones para el hallazgo de Buenas Prácticas más específicas y técnicas, que son difíciles de identificar para un usuario del sistema.
- Si bien es atendible la necesidad de evaluar a los encuestadores y abogados de terreno para asegurar la capacidad necesaria para participar del proyecto, la imposición de reemplazo de la persona que no aprobó, implica una presión adicional, en caso que una posibilidad es darle una nueva oportunidad en mejorar sus conocimientos y no perder el tiempo ya invertido. Por otra parte en el caso de los abogados, pareció una exageración solicitarles rendir una prueba y fue una buena decisión eximir a quienes presentaban curriculum que los acreditara.

- La medición del área de Prisión Preventiva comenzó con retrasos, producto de las dificultades que presenta la coordinación interinstitucional entre GENCHI, DPP e Ipsos.
- La intención original de encuestar a imputados en Prisión Preventiva con pocos días, mediante el proceso de generar listados de imputados enviados a Prisión Preventiva desde los mismos tribunales, para luego solicitar permiso a la autoridad central de GENCHI, no dio resultado por variadas razones. Los flujos de generación de listados fue dificultoso (con disímiles rendimientos de los abogados de terreno en este sentido y las dificultades de flujo en algunas zonas). En ese sentido, las decisiones adoptadas por la DPP de gestionar listado desde las bases de datos e intervenir el criterio original de 3 y 35 días, al criterio de presencia y ausencia de visitas, fueron beneficiosas para el desarrollo de la auditoría.
- Las dos situaciones anteriores imposibilitaron el logro de las cuotas planificadas en prisión preventiva.
- En el caso de Primera Audiencia si bien se completó la cuota a nivel nacional (1588 casos de 1600), no se cumplieron a cabalidad las cuotas regionales. En algunos casos por falta de flujo (como en las regiones XI, XII y III), mientras que en otras como la I y IX regiones, se dieron situaciones coyunturales que dificultan el trabajo, en el caso de la I región, fue prácticamente imposible realizar encuestas de control de detención (que son las más numerosas) pues los imputados no salen por la puerta de acceso, sino que vuelven a la zona de calabozos a que se entreguen sus pertenencias y salen finalmente por el portón de gendarmería lugar donde el imputado ya no accede a contestar una encuesta (que dura 15 minutos); en el caso de la IX región ocurre algo similar, complementado además que si bien el flujo de causas era bastante, las que terminaban en primera audiencia no permitieron completar la cuota.
- En el caso de Oficinas, si bien se estuvo muy cerca de completar la cuota a nivel nacional, se dan problemas de flujo en algunas zonas, y cuando se decide aumentar la cuota en ciudades con más población ya es tarde para recuperar el tiempo perdido, esto sumado a que mantener los tres estudios en paralelo impone presiones de coordinación del trabajo de campo.
- Se debe considerar en la planificación del la auditoría un tiempo apropiado entre el término del trabajo de campo y el inicio de los análisis para la consolidación de las bases de datos, las que deben trabajarse en cuanto a clasificaciones del tipo de abogado y ponderaciones. Tanto en 2009 y 2010 este plazo ha castigado el tiempo de análisis, por tanto se propone estructuralmente considerar esta fase con un tiempo apropiado de ejecución.

2 Modelo de Mediciones Longitudinales

2.1 Introducción

El desarrollo de la auditoría contempla la elaboración de un modelo de mediciones para ser aplicado permanentemente en las áreas de atención que componen el servicio de la DPP. Para dar cumplimiento a este objetivo y bajo el mismo esquema conceptual de las auditorías 2009 y 2010 se plantean modelos específicos de medición para atención de usuarios que se detalla a continuación.

2.2 Modelo de medición: atención de usuarios

Se plantea continuar con la utilización del modelo de medición Satisfactor™, modelo de medición utilizado por Ipsos a nivel mundial y que se ha aplicado para el desarrollo de evaluaciones de la presente auditoría. Satisfactor™ mide las percepciones de los usuarios, centrando el análisis en la entrega de información para el desarrollo de planes de acción operacionales priorizado en orden decreciente según la importancia relativa de cada hallazgo.

El modelo permite establecer cuáles son los *drivers* de esas percepciones, pudiendo mostrar diferencia con los estándares de servicio. El estudio de las diferencias de impacto hace posible un seguimiento más efectivo de los planes de acción, basándose en una jerarquía de las prioridades.

Para la evaluación de los niveles de satisfacción, el modelo satisfactor parte de escalas semánticas o Numéricas, como lo es la escala de Notas de 1 a 7. Estas escalas pueden ser analizadas a posteriori como índices o como agrupación de puntuaciones positivas y negativas. Este es un análisis descriptivo que es útil para visualizar la evaluación que hacen los clientes/usuarios da cada aspecto del servicio considerado en forma independiente.

La correcta definición de los grados semánticos es muy importante para la correcta ubicación de los encuestados. Esto se torna crucial cuando hablamos de los extremos, se propone la rotulación de los extremos como “Totalmente Satisfecho” para identificar los verdaderos encantados con un grado semántico bien definido. De manera inversa, para el extremo contrario se plantea el uso del rotulo “Totalmente Insatisfecho”.

Escala de Mediciones Propuesta

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente Insatisfecho						Totalmente Satisfecho

Se descarta el uso de de puntos “neutrales” (ni satisfecho ni insatisfecho) ya que la evidencia muestra que no existen ventajas analíticas en incorporar alternativas neutras en las escalas. Además, se plantea una duda lingüística, dado que las personas en general no se expresan con frases de ese tipo.

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

Las validaciones del modelo realizadas por Ipsos plantean que los proyectos exitosos de satisfacción de usuarios deben integrar, las necesidades de los usuarios y los procesos del servicio. Esto es fundamental en el desarrollo de los instrumentos ya que si el investigador centra en los procesos del servicio los instrumentos serán difíciles de responder para los usuarios y habrá pérdida de información. En el otro extremo, si el investigador sólo se enfoca en las necesidades de los usuarios esto llevará a un plan de acción no operacional. Por esto, el balance entre los dos aspectos debe ser definido antes de la encuesta, durante sesiones de revisión que incluya representantes operacionales del servicio y el equipo investigador.

La técnica estadísticas propuesta la estimación de importancia de los atributos en la satisfacción general con el servicio corresponde al análisis de regresión múltiple ya ofrece una manera de establecer los pesos que tienen las variables “causales” sobre un efecto, además de presentar ventajas técnicas en implementación sucesivas producto de la parsimonia del modelo. Se establecen así las fortalezas y debilidades del sistema evaluado, pudiendo enfocar las acciones de mejora prioritarias y las secundarias.

2.2.1 Modelo Conceptual de Mediciones para Atención de Usuarios (Primera audiencia, Prisión Preventiva y Oficinas):

Para la utilización del en régimen del modelo Satisfactor™ en torno a la medición de satisfacción de usuarios de las tres áreas de medición se plantea una estructura que combine la evaluación de los momentos principales que determinan el proceso además de la evaluación transversal del Abogado Defensor.

Estos momentos son según área de medición:

- **En Primera Audiencia:**
 - **Entrevista con el Defensor / Preparación de la Audiencia**
 - **Desarrollo de la Audiencia**
 - **Cierre / Termino de la Audiencia**
 - **Defensor**

- **En Prisión Preventiva:**
 - **Entrevista con el Defensor / Preparación de la Audiencia**
 - **Desarrollo de la Audiencia**
 - **Actuación Posterior a la Audiencia donde se decretó al Prisión Preventiva**
 - **Defensor**

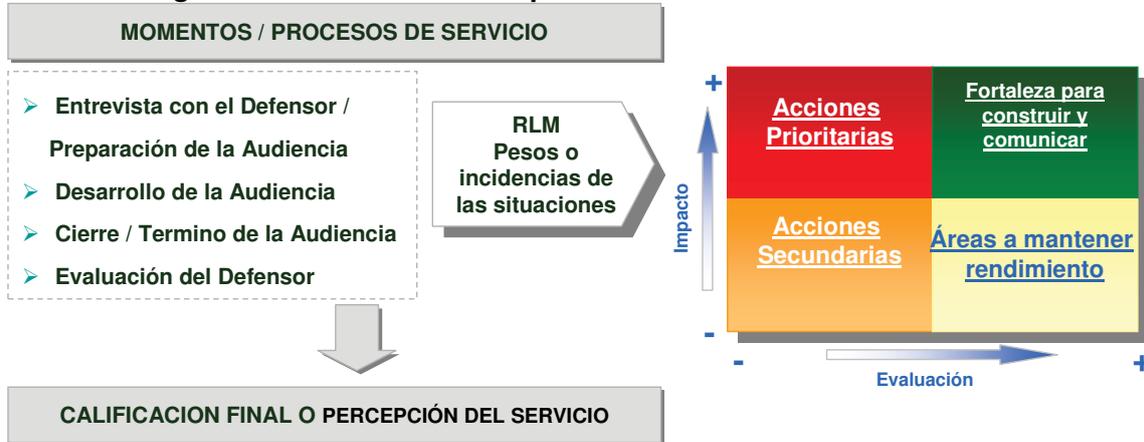
- **En Oficinas:**
 - **Ambientación e Infraestructura**
 - **Asistente administrativo**
 - **Entrevista con abogado defensor**
 - **Resolución de requerimientos**

En paralelo se considera el levantamiento de la **Tasa de Problemas**, que permite recuperar aquellos elementos críticos en el servicio que generan altos niveles de insatisfacción.

Estas evaluaciones ayudan al entrevistado a estructurar su pensamiento antes de hacer una evaluación general del servicio que abarca todas las dimensiones preceptuales consideradas.

Se incluyen variables actitudinales como la intención de recomendación que tiene alta correlación la lealtad de usuarios. En este sentido se propone mantener la pregunta de la intención de recomendar los servicios de la Defensoría Pública, de modo de observar su evolución en el tiempo.

Imagen 1: Modelo Satisfactor para Atención en Primera Audiencia¹⁰



2.2.2 Implementación del Modelo:

La aplicación longitudinal del modelo se plantea como una evaluación cuantitativa anual, esto basado principalmente en el alto nivel actual de satisfacción de los usuarios, del tiempo de ejecución que tienen los planes de mejora que dada la cantidad de defensores y el carácter nacional de la medición tienen un horizonte de planificación de mediano plazo. En este modelo, se considera la realización de una fase cualitativa previa, luego de al menos dos mediciones, a modo de diagnosticar los efectos de los posibles cambios implementados y validar los atributos a medir posteriormente.

En este sentido se propone mantener la evaluación simultánea a nivel nacional de modo que las estacionalidades y variables coyunturales tengan la misma influencia en las mediciones de satisfacción. Así mismo, se recomienda que las mediciones se programen en los meses donde históricamente el uso del sistema se encuentra en el promedio histórico de modo de no afectar o sesgar los resultados producto de excesos o falta de carga producto de variables estacionales.

En cuanto al diseño muestral se propone la utilización de un diseño flexible de cuotas por región donde se establezca un mínimo muestral por tribunal (respetando la realidad de flujo de cada región) y luego los resultados sean ponderados por el flujo promedio de causas anuales por región y tribunal. Los resultados además, deben ser luego ponderados por la proporción de causas llevadas por abogados defensores regionales y licitados, de modo de cuidar la representación de ambos tipos de defensores. El diseño con muestras homologas permite asegurar un mínimo de representatividad por tribunal y

¹⁰ Los modelos de Prisión Preventiva y Oficina son similares, variando los momentos o procesos respectivos.

región para hacer seguimiento en el tiempo y realizar comparaciones entre tribunales y regiones.

Se propone la realización de encuestas presenciales en punto de atención (en los tribunales), esto principalmente por la dificultad de contar con bases de datos actualizadas con información de contacto para la realización de otro tipo de entrevistas en un periodo cercano a la experiencia de servicio.

2.2.2.1 Indicadores de Desempeños Claves (Key Performance Index – KPI):

Los Output de los modelos corresponden a los Indicadores de Desempeño Claves o KPI, los cuales conforman el Tablero de Indicadores de la Satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública. A este conjunto de Indicadores se les debe efectuar seguimiento en el tiempo.

Los Indicadores principales (KPI) de cada área de medición corresponden a la Satisfacción Global con cada uno de los momentos o procesos respectivos, más la satisfacción global con el servicio total de la DPP.

Como antes se mencionó las mediciones de satisfacción de usuarios no permiten de manera óptima sistematizar buenas prácticas, por ello una alternativa es reincorporar la evaluación de pares, u otra metodología complementaria. A continuación se presenta el modelo de evaluación de pares propuesto en 2009:

2.3 Modelo de Mediciones para Evaluar la Percepción de Pares:

2.3.1 Modelo Conceptual:

El modelo planteado recupera la percepción y valoración sobre los servicios de defensa penal prestado por los defensores públicos desde el punto de vista que tienen Jueces y Fiscales que actúan en el nuevo sistema procesal penal, tanto desde el punto de vista técnico como del trato al cliente.

El modelo se basa en la evaluación de la percepción de los pares respecto al cumplimiento de los estándares básicos de la defensa penal por parte de los defensores que tienen por finalidad “garantizar una defensa penal de calidad, a través de la evaluación y control de los servicios de defensa penal, tanto en los aspectos formales o procedimentales, como en los aspectos materiales o sustantivos, todos ellos vinculados a los derechos y garantías de los imputados”¹¹.

Los estándares son los siguientes:

- **Estándar de la defensa:** El defensor resguarda lealmente en todo momento los intereses de imputadas e imputados, desde el inicio del procedimiento dirigido en su contra hasta su completa terminación, proporcionando una asesoría jurídica técnico penal adecuada, relativa al caso.
- **Estándar de la dignidad del imputado:** En el proceso penal, el defensor respeta la voluntad de imputadas e imputados en el diseño de la estrategia de defensa y las actividades que digan relación con ella.
- **Estándar de la información:** El defensor penal público siempre mantendrá informados a la imputada y al imputado.
- **Estándar de la libertad:** El defensor realiza las actividades necesarias para que las imputadas y los imputados no sean sometidos a restricciones de libertad arbitrarias ni ilegales
- **Estándar de la prueba:** El defensor se ocupa que la prueba se produzca resguardando los intereses, derechos y garantías de la imputada y del imputado
- **Estándar de los recursos:** En los recursos, el defensor público respeta la voluntad de la imputada y del imputado y protege sus derechos, garantías e intereses

¹¹ Resolución Exenta del Defensor Nacional de 23 de junio de 2006

- **Estándar del plazo razonable:** El defensor se ocupa que la persecución iniciada en contra de la imputada y del imputado se realice en un tiempo razonable
- **Estándar de los principios del sistema acusatorio:** El defensor vela por el cumplimiento de los principios del sistema acusatorio

La evaluación de los pares además considera elementos transversales propios del defensor como lo son el, nivel argumentativo, las destrezas de litigación, los conocimientos técnicos, uso de la jurisprudencia, el uso de la jurisprudencia, la oratoria, agotamiento de los medios de la defensa, presentación personal, trato con el imputado, la empatía y el uso del enfoque de género.

De la constatación de diferencias estadísticamente significativas en la percepción de pares entre defensores locales y licitados se propone mantener la valoración de ambos tipos de defensores de manera independiente, para así poder hacer seguimiento a la evaluación de ambos conglomerados de defensores.

2.3.2 Implementación del Modelo

Se propone la evaluación de la percepción de pares de manera anual, esto basado en el hecho que la naturaleza, alto nivel de interrelación y conocimiento que tienen los pares de los defensores hace que cualquier modificación de la percepción global se manifieste en un mediano plazo.

Se recomienda la mantención de la aplicación de encuestas vía Web ya que estas son poco invasivas y mostraron tener una tasa de eficiencia adecuada para los propósitos de la investigación.

En cuanto al momento de la aplicación de este estudio durante el año, se recomienda aplicarlo en meses donde la carga histórica del sistema se encuentre en el promedio, de modo que los elementos estacionales no tengan influencia sobre la percepción de los pares.

2.4 Modelo de Mejoramiento Continuo

2.4.1 Modelo Conceptual:

Luego de la revisión de resultados de los estudios realizados, se identifican los principales problemas que han de ser enfrentados, y se deben trabajar en el desarrollo de planes de acción que se implementarán en forma continua luego de cada medición.

Este trabajo requiere un proceso interno, priorizando los problemas a enfrentar; para esto se debe identificar cada uno de los responsables de cada área a abordar y formar equipos de trabajo, que generen los correspondientes planes de mejoramiento.

2.4.2 Implementación del Modelo

Se propone realizar una asesoría en la formación de equipos de mejora, los que serán capacitados en metodologías de desarrollo de planes de acción. El grupo de mejora es un equipo de personas reducido al que se le asigna la solución de un problema, con un objetivo concreto, utilizando herramientas para la calidad.

Se propone realizar el abordaje de la metodología mediante el modelo de Siete Pasos:

- Paso 1:** Selección del proyecto de mejora
- Paso 2:** Descripción del estatus actual
- Paso 3:** Análisis de la situación actual
- Paso 4:** Identificación acciones correctoras.
- Paso 5:** Resultados esperados
- Paso 6:** Estandarización y control
- Paso 7:** Nuevas oportunidades y pasos futuros

Para abordar el modelo se propone la realización de Focus Group internos para recoger mayor información respecto de los problemas detectados. Luego se realizarán Talleres de Mejora, que permiten establecer mecanismos formales de participación a través de sistema de reuniones frecuentes y ágiles que permitan favorecer el seguimiento del trabajo y la sistematización de iniciativas de mejora.

ANEXOS

1 Formas de Término de una Causa en Primera Audiencia

1. SUSPENSIÓN CONDICIONAL DEL PROCEDIMIENTO
2. ACUERDO REPARATORIO
3. SOBRESERIMIENTO TEMPORAL [sea por: una cuestión prejudicial civil, rebeldía del imputado, enajenación mental del imputado, art. 10 CPP]
4. SOBRESERIMIENTO DEFINITIVO [sea por: hecho no constitutivo de delito, inocencia del imputado, imputado exento de responsabilidad penal, extinción de responsabilidad penal, hecho sobreviviente, hecho con sentencia de término, suspensión condicional cumplida, cumplimiento de acuerdo reparatorio, fiscal no acusa, fiscal no corrige vicios formales de la acusación, por exclusión de prueba, fiscal no formaliza en el plazo del art. 186 CPP, cumplimiento de observación en procedimiento simplificado, querrela de capítulos rechazado, abandono de la acción privada, desistimiento de la querrela en procedimiento de acción privada]
5. DERIVACIÓN [sea por: incompetencia, desacomulación o acumulación según el art. 274 CPP o 28 de la ley 20.084, derivación a abogado particular, derivación por incompatibilidad a otro defensor o tribunal, agrupación o desagrupación de investigaciones por art. 185 CPP o por art. 28 de la ley 20.084, derivación a tribunales de familia]
6. FACULTATIVOS DE LA FISCALÍA [sea por: facultad de no perseverar, excluido de hecho, principio de oportunidad, archivo provisional, facultad de no iniciar la investigación]
7. SENTENCIA CONDENATORIA [si no hay privación de libertad efectiva, sea en: procedimiento abreviado, simplificado, de acción, privada o monitorio cuando se conforma con la multa]
8. SENTENCIA ABSOLUTORIA [sea en: procedimiento abreviado, simplificado, de acción, privada]
9. OTRO [conciliación en procedimiento de acción privada]

2 Instrumento cuantitativo: Satisfacción Atención Primera Audiencia

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA																															
IMPUTADOS AUDIENCIA PROGRAMADA Y CONTROL DE DETENCIÓN																															
Medición: JUNIO 2010																															
ID <input type="text"/>																															
NOMBRE IMPUTADO:	<input type="text"/>																														
ROL ÚNICO DE CAUSA (ROL):	<input type="text"/>																														
TRIBUNAL	<input type="text"/>																														
TELÉFONO ENCUESTADO:	<input type="text"/> cod <input type="text"/> fono																														
ABOGADO DEFENSOR:	<input type="text"/>																														
EDAD	<table border="0"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td>AÑOS</td> <td>rango</td> <td>14 a 18 Años</td> <td><input type="text"/></td> <td>26 a 35 Años</td> <td><input type="text"/></td> <td>46 a 55 Años</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>→</td> <td>18 a 25 Años</td> <td><input type="text"/></td> <td>36 a 45 Años</td> <td><input type="text"/></td> <td>56 a 65 Años</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>66 y + Años</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	AÑOS	rango	14 a 18 Años	<input type="text"/>	26 a 35 Años	<input type="text"/>	46 a 55 Años	<input type="text"/>				→	18 a 25 Años	<input type="text"/>	36 a 45 Años	<input type="text"/>	56 a 65 Años	<input type="text"/>									66 y + Años	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	AÑOS	rango	14 a 18 Años	<input type="text"/>	26 a 35 Años	<input type="text"/>	46 a 55 Años	<input type="text"/>																						
			→	18 a 25 Años	<input type="text"/>	36 a 45 Años	<input type="text"/>	56 a 65 Años	<input type="text"/>																						
								66 y + Años	<input type="text"/>																						
SEXO	<table border="0"> <tr> <td>Hombre</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Mujer</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	Hombre	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Mujer	<input type="text"/>	<input type="text"/>																								
Hombre	<input type="text"/>	<input type="text"/>																													
Mujer	<input type="text"/>	<input type="text"/>																													
ESTADO CIVIL	<table border="0"> <tr> <td>Casado</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Soltero</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	Casado	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Soltero	<input type="text"/>	<input type="text"/>																								
Casado	<input type="text"/>	<input type="text"/>																													
Soltero	<input type="text"/>	<input type="text"/>																													
¿Cuál es su posición en la familia?																															
	<table border="0"> <tr> <td>Jefe de Hogar</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Cónyuge</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Hijo</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Otro</td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	Jefe de Hogar	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Cónyuge	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Hijo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Otro	<input type="text"/>	<input type="text"/>																		
Jefe de Hogar	<input type="text"/>	<input type="text"/>																													
Cónyuge	<input type="text"/>	<input type="text"/>																													
Hijo	<input type="text"/>	<input type="text"/>																													
Otro	<input type="text"/>	<input type="text"/>																													
LUGAR DE RESIDENCIA																															
Santiago	<input type="text"/>	Comuna	<input type="text"/>																												
Regiones	<input type="text"/>	Ciudad	<input type="text"/>																												
¿Es usted el Jefe de hogar?																															
SÍ	<input type="text"/>	<i>Responder sólo por Jefe de hogar</i>	NO	<input type="text"/>	<i>Responder por entrevistado y Jefe de hogar jefe</i>																										
SITUACION LABORAL	Entrevistado entre 1	Jefe de hogar jefe1	ACTIVIDAD	Entrevistado entre2	Jefe de hogar jefe2																										
Actividad remunerada	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Trabaja Ocasionalmente	<input type="text"/>	<input type="text"/>																										
Desempleado	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Obrero no calificado, oficio menor, Servicio domestico	<input type="text"/>	<input type="text"/>																										
Estudiante	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Obrero calificado, capataz, microempresario	<input type="text"/>	<input type="text"/>																										
Jubilado	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Empleado administrativo medio, vendedor, Jefe de sección	<input type="text"/>	<input type="text"/>																										
Dueña de casa	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Ejecutivo medio, profesional, mediano empresario	<input type="text"/>	<input type="text"/>																										
			Alto ejecutivo, profesión liberal independiente, Gran empresario	<input type="text"/>	<input type="text"/>																										

NIVEL EDUCACIONAL		Entrevistado entre 3	Jefe de hogar jefe3		Entrevistado	Jefe de hogar		Entrevistado	Jefe de hogar
	Básica Incompleta	1	1	Media Completa	4	4		Univers. Incompleta	7 7
	Básica Completa	2	2	Técnica Incompleta	5	5		Univers. Completa	8 8
	Media Incompleta	3	3	Técnica Completa	6	6		Post Grado	9 9

CÓDIGO ENCUESTADORA	encu encu1	fecha	dd	mm
CÓDIGO REVISOR	revi	digitador:	digi	
CONTROL DE MUESTRA				
CIUDADES				
	RM Norte	1	Viña del Mar	12
	RM Sur	2	Valparaíso	13
	Arica	3	San Antonio	14
	Iquique	4	Rancagua	15
	Calama	5	San Fernando	16
	Antofagasta	6	Curicó	17
	Copiapó	7	Talca	18
	La Serena	8	Linares	19
	Coquimbo	9	Chillán	20
	Ovalle	10	Concepción	21
	Los Andes	11	Talcahuano	22
			Los Ángeles	23
			Temuco	24
			Valdivia	25
			Osorno	26
			Puerto Montt	27
			Coyhaique	28
			Punta Arenas	29

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN PRIMERA AUDIENCIA - DPP			
<p>Buenos días / tardes, mi nombre es..... Soy de Ipsos-PuntoVista, empresa de Investigación de Mercados, y estamos realizando un estudio para conocer la percepción sobre la Satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública. Para esto, le solicitamos nos ayude respondiendo unas preguntas, lo que sólo le tomará algunos minutos. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar el servicio de la DPP. SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES</p>			
<p>0.- Para comenzar, nos podría decir si su abogado defensor se lo proporcionó el Estado a través de la Defensoría Penal Pública (ya sea este defensor local, licitado o por convenio): (Pregunta Filtro)</p>			
		Si <input type="checkbox"/> 1	No <input type="checkbox"/> 2 f1
		Pasar a Preg. 1	Agradecer y Terminar
<p>1.- Quisieramos saber si esta es su Primera Audiencia: (Pregunta Filtro) ENCUESTADOR: Nos referimos a la Primera Audiencia de ESTA CAUSA (sin importar si el imputado tuvo otras causas previas)</p>			
		Si <input type="checkbox"/> 1	No <input type="checkbox"/> 2 f2
		Pasar a Preg. 2	Agradecer y Terminar
<p>2.- ¿Usted terminó su causa en Primera Audiencia?: (Pregunta Filtro)</p>			
		Si <input type="checkbox"/> 1	No <input type="checkbox"/> 2 f3
		Pasar a Preg. 3	Agradecer y Terminar
<p>3.- ¿Cómo terminó su causa en Primera Audiencia? (Respuesta Espontánea)</p>			
Suspensión Condicional del Procedimiento	<input type="checkbox"/>	1	
Acuerdo Reparatorio	<input type="checkbox"/>	2	
Sobreseimiento Temporal	<input type="checkbox"/>	3	
Sobreseimiento Definitivo	<input type="checkbox"/>	4	
Derivación	<input type="checkbox"/>	5	
Facultativos de la Fiscalía	<input type="checkbox"/>	6	
Sentencia Condenatoria (incluida penas de multa)	<input type="checkbox"/>	7	
Sentencia Absolutoria	<input type="checkbox"/>	8	
Libertad Asistida Especial	<input type="checkbox"/>	9	(Terminos en caso de LRPA)
Libertad Asistida	<input type="checkbox"/>	10	(Terminos en caso de LRPA)
Servicios a la Comunidad	<input type="checkbox"/>	11	(Terminos en caso de LRPA)
Reparación del Daño	<input type="checkbox"/>	12	(Terminos en caso de LRPA)
Multa	<input type="checkbox"/>	13	(Terminos en caso de LRPA)
Amonestación	<input type="checkbox"/>	14	(Terminos en caso de LRPA)
Otro / Conciliación :	<input type="checkbox"/>	15	
No Sabe / No Responde	<input type="checkbox"/>	16	p1
<p>4.- De qué forma acudió a Primera Audiencia?: (Respuesta Única)</p>			
- Audiencia Programada (Usted fue citado a un tribunal)	<input type="checkbox"/>	1	
- Control de detención (Usted fue detenido y pasado al tribunal dentro de 24 horas)	<input type="checkbox"/>	2	p2
ENTREVISTA CON EL DEFENSOR / PREPARACIÓN DE LA AUDIENCIA			
<p>5.- ¿En qué lugar tomó contacto por primera vez con el Abogado Defensor? (Respuesta Única)</p>			
En dependencias policiales	<input type="checkbox"/>	1	
En la zona de tránsito	<input type="checkbox"/>	2	
En el recinto del Tribunal de Garantía (calabozo, pasillo, otro diferente a sala de Audiencia)	<input type="checkbox"/>	3	
En la sala de Audiencia	<input type="checkbox"/>	4	
En las oficinas del Abogado Defensor	<input type="checkbox"/>	5	
Otras (Especificar):	<input type="checkbox"/>	6	p3
<p>6.- ¿En qué momento se entrevistó con el Abogado Defensor?</p>			
Antes de la Primera Audiencia con el Juez de Garantía	<input type="checkbox"/>	1	
En la misma Audiencia	<input type="checkbox"/>	2	p4
No conversó ni antes ni durante la Primera Audiencia	<input type="checkbox"/>	3	p5 → Pasar a Preg.15
Otras (Especificar):	<input type="checkbox"/>	4	p6
<p>7.- Considerando el tiempo que debió esperar para ser atendido por su abogado, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con el tiempo de espera para ser atendido?</p>			
	<input type="checkbox"/>		p7 → Entregar Tarjeta
<p>8.- Con respecto a las condiciones físicas y ambientales (Infraestructura) del lugar donde se realizó la primera entrevista, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con ellas?</p>			
	<input type="checkbox"/>		p8 → Entregar Tarjeta
<p>9.- Con respecto a las condiciones de privacidad en que se realizó la primera entrevista con el Abogado Defensor, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con ellas?</p>			
	<input type="checkbox"/>		p9 → Entregar Tarjeta

DESARROLLO DE LA AUDIENCIA									
15.- A su juicio, ¿Contó el Abogado Defensor con antecedentes suficientes de su caso en la Primera Audiencia?									
					Si	1	No	2	p30
16.- ¿Me podría indicar cuán de acuerdo o en desacuerdo está Ud. con que en el actuar de su Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia?									
<i>(Marque con una X donde corresponda)</i>									
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Entregar Tarjeta			
La Defensa se realizó siguiendo sus indicaciones	1	2	3	4	5	p31			
La estrategia estuvo de acuerdo con lo que habían acordado	1	2	3	4	5	p32			
El desempeño del Defensor y los argumentos que usó en relación a esa estrategia fueron adecuados	1	2	3	4	5	p33			
Le pareció que hubo algo que el Defensor debió incluir y que no mencionó	1	2	3	4	5	p34			
Hubo algo que consideró importante para el caso, y que no pudo decir en la Audiencia	1	2	3	4	5	p35			
Le pareció que el Defensor conocía bien su caso, incluido lo que había investigado el fiscal.	1	2	3	4	5	p36			
El Defensor colaboró para que Ud. entendiera los cargos que le formularon	1	2	3	4	5	p37			
Los acuerdos entre su Defensor y el Fiscal fueron adecuados y convenientes para Usted.	1	2	3	4	5	p38			
El Abogado Defensor consideró las diligencias de investigación que le propuso	1	2	3	4	5	p39			
El Defensor le explicó la o las decisiones que el juez tomó en su caso	1	2	3	4	5	p40			
17.- En relación al desempeño de su Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia (en la Sala del Tribunal) , y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?									
						Entregar Tarjeta			
17.1. ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma?									
						p41			
18.- Pensando en la experiencia que ha tenido con el Abogado Defensor , y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, me podría indicar que tan satisfecho quedó con lo siguiente.....									
- La importancia que le dió el Abogado Defensor a su caso						p46			
- La paciencia para explicarle y aclararle sus dudas						p47			
- La atención que el Abogado Defensor le prestó a lo que Ud. le dijo sobre los hechos y las diligencias a realizar						p48			
- El trato cortés y respetuoso						p49			
- La calidad y experiencia profesional del Abogado Defensor						p50			
- El conocimiento y la preparación que tenía el Abogado Defensor de su caso						p51			
- La disposición que tuvo el Abogado Defensor para representarlo en la Audiencia						p52			
- Los acuerdos del Abogado Defensor con el Fiscal fueron beneficiosos para Usted						p53			
19.- ¿Qué aspectos mejoraría del desempeño del Defensor Público en la Audiencia que acaba de tener?									
						p54 p55 p56			

PROBLEMAS / QUEJAS					
20.- Durante el desarrollo de la Audiencia y en el contacto con su defensor ¿se presentó algún problema con el servicio que le prestaba el Abogado Defensor?					
	Si	1	No	2	p57
	Pasarse a Preg. 21		Pasarse a Preg. 24		
21.- ¿Qué tipo de problema se presentó? <i>(Respuesta Espontánea)</i>					
No me gustó el trato que me dio		1			
No le dió suficiente importancia al caso		2			
Fue poco eficiente		3			
Fue poco competente		4			
Mala comunicación		5			
No me informó lo suficiente		6			
No me prestó la ayuda necesaria		7			
No me gustó el resultado de mi caso		8			
No le entendió al Defensor		9			
El Defensor no entregó suficiente información al juez		10			p58
Otros (especificar):		11			p59
No responde		12			p60
22.- ¿Presentó o piensa presentar un Reclamo por el problema señalado?					
	Si	1	No	2	p61
	Pasarse a Preg. 24		Pasarse a Preg. 23		
23.- ¿Por qué razón no presentó o no piensa presentar un reclamo? <i>(Respuesta Espontánea)</i>					
Me gustó el Abogado Defensor		1			
Por temor a perjudicar su caso		2			
No sabía que podía hacerlo		3			
No sabía dónde ni cómo hacerlo		4			p61
Porque todo iba a quedar en nada		5			p62
Otros (especificar):.....		6			p63
CIERRE / TÉRMINO DE LA AUDIENCIA					
24.- En relación al resultado de su causa en Primera Audiencia , y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con él?					
					Entregar Tarjeta
24.1. ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma?					
					p64
					p65 p66 p67
25.- ¿Me podría indicar cuán de acuerdo o en desacuerdo está Ud. con la información entregada al término de la Audiencia?					
<i>(Marque con una X donde corresponda)</i>					
	Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totamente de acuerdo
					Entregar Tarjeta
El Defensor le entregó información suficiente y adecuada de su resolución luego de terminar la Audiencia	1	2	3	4	5
El Defensor le informó de las obligaciones impuestas en la resolución y consecuencias del incumplimiento de éstas	1	2	3	4	5
El Defensor le entregó información de contacto en caso que fuese necesario	1	2	3	4	5
Le parece que pueda dirigirse al Defensor en caso que tenga alguna duda o problema sobre este caso	1	2	3	4	5
Sabe dónde tiene que dirigirse para pedir información adicional de su causa	1	2	3	4	5
Sabe dónde están las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	1	2	3	4	5
Conoce los teléfonos de las oficinas de la Defensoría Penal Pública.	1	2	3	4	5
En caso de que la sentencia le imponga alguna obligación, Usted sabe cómo, cuándo y dónde cumplirla.	1	2	3	4	5

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LA DPP											
26.- Considerando todos los aspectos conversados, en relación a la Entrevista y Preparación del caso con el Defensor, el Desarrollo de la Audiencia y el Resultado final de su causa , y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública en su conjunto?	<input type="text"/> <p style="text-align: right;">p76</p>										
Entregar Tarjeta											
27.- A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar la Defensoría Penal Pública? <i>(Respuesta Espontánea)</i>	<input style="width: 100%;" type="text"/> <p style="text-align: center;">p77 p78 p79</p>										
28.- ¿Tenía conocimiento sobre el rol y el trabajo de la DPP antes de la audiencia que tuvo?	<p style="text-align: center;">Si <input type="text" value="1"/> No <input type="text" value="2"/> p80</p> <p style="text-align: center;">Pasar a Preg. 28,1 Pasar a Preg. 29</p>										
28.1.- ¿A través de qué medios logró ese conocimiento?	<input style="width: 100%;" type="text"/> <p style="text-align: center;">p81 p82 p83</p>										
MISIÓN INSTITUCIONAL DE LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA Y CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS											
29.- De las siguientes afirmaciones, ¿Cuál cree Usted que representa de mejor manera la misión institucional de la Defensoría Penal Pública? <i>(Marque con una X)</i>	Entregar Tarjeta										
- La Defensoría entrega una defensa de alta calidad a los imputados 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.	<input type="text" value="1"/>										
- 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.	<input type="text" value="2"/>										
- 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	<input type="text" value="3"/>										
- 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.	<input type="text" value="4"/> p84										
30.- ¿Conoce usted la Carta de Derechos Ciudadanos (que es un listado de sus derechos como imputado y de los compromisos de los defensores públicos)?	<p style="text-align: center;">Si <input type="text" value="1"/> No <input type="text" value="2"/> p85</p> <p style="text-align: center;">Pasar a Preg. 30,1 Pasar a Preg. 31</p>										
30.1 Respecto de esta Carta de Derechos Ciudadanos, usted diría que la entiende... <i>(Lea Alternativas, Respuesta Única)</i>	<table border="1"> <tr><td>Nada</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Sólo un poco</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>Bastante</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td>Muy bien</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr><td>Perfectamente</td><td style="text-align: center;">5 p86</td></tr> </table>	Nada	1	Sólo un poco	2	Bastante	3	Muy bien	4	Perfectamente	5 p86
Nada	1										
Sólo un poco	2										
Bastante	3										
Muy bien	4										
Perfectamente	5 p86										
30.2 A través de qué medio se informó de la Carta de Derechos Ciudadanos? <i>(Lea Alternativas, Respuesta Múltiple)</i>	<table border="1"> <tr><td>Afiche en Tribunales, Oficinas DPP, Recintos policiales, etc</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td>Triptico (panfleto, volante)</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> <tr><td>A través de su abogado defensor</td><td style="text-align: center;">3 p87</td></tr> <tr><td>A través de algún funcionario de la DPP (no abogado)</td><td style="text-align: center;">4 p88</td></tr> <tr><td>Otros (especificar):.....</td><td style="text-align: center;">5 p89</td></tr> </table>	Afiche en Tribunales, Oficinas DPP, Recintos policiales, etc	1	Triptico (panfleto, volante)	2	A través de su abogado defensor	3 p87	A través de algún funcionario de la DPP (no abogado)	4 p88	Otros (especificar):.....	5 p89
Afiche en Tribunales, Oficinas DPP, Recintos policiales, etc	1										
Triptico (panfleto, volante)	2										
A través de su abogado defensor	3 p87										
A través de algún funcionario de la DPP (no abogado)	4 p88										
Otros (especificar):.....	5 p89										

RECOMENDACIÓN			
31.- En caso de tener nuevamente un problema con la justicia ¿Ud. confiaría su defensa a un Defensor Público?			
	Si	<input type="checkbox"/> 1	No <input type="checkbox"/> 2 p90
		Pasar a Preg. 31,1	Pasar a Preg. 32
31.1 ¿Por qué lo haría? <i>(Pregunta Espontánea)</i>			
El servicio es justo y de calidad	<input type="checkbox"/>	1	p91
El servicio le da Confianza	<input type="checkbox"/>	2	p92
El servicio le da Seguridad	<input type="checkbox"/>	3	p93
Por la preparación de los Abogados Defensores	<input type="checkbox"/>	4	p94
Porque no tengo otra opción	<input type="checkbox"/>	5	p95
Otro: Especificar	<input type="checkbox"/>	6	p96
32.- En una escala de 1 a 7, en donde "1" significa "Completamente seguro que NO recomendaría" y "7" significa "Completamente seguro que SÍ recomendaría", de acuerdo a su experiencia con el servicio brindado de la DPP a través del Defensor Público ¿Cuán probable es que usted recomiende este servicio a familiares o amigos que eventualmente lo necesiten?			
		<input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/>	p97
			↓ Entregar Tarjeta
EMOCIONES			
33.- Después de todo lo que hemos conversado, le agradecería indicarme, ¿cuál de las siguientes imágenes representa mejor sus emociones con relación al servicio de la DPP?			
34.- ¿Alguna(s) otra(s)?			
			→ Entregar Tarjeta
EMOCIÓN	P33.- Emoción (Principal) 1 respuesta	P34.- Emoción (Otras) Respuesta múltiple	
Solitario / rechazado	1	1	
Apático / indiferente	2	2	
Aburrido	3	3	
Cansado / agotado	4	4	
Tímido	5	5	
Confundido	6	6	
Arrogante / engreído	7	7	
Escéptico	8	8	
Triste / deprimido	9	9	
Decepcionado / desilusionado	10	10	
Preocupado	11	11	
Alterado / dolido	12	12	
Intimidado	13	13	
Avergonzado / apenado	14	14	
Con culpa / remordido	15	15	
Disgustado / Descontento	16	16	
Molesto	17	17	
Explotado / abusado	18	18	
Enojado / furioso	19	19	
Odio	20	20	
Impactado / shokeado	21	21	
Sorprendido / asombrado	22	22	
Curioso / interesado	23	23	
Deseoso	24	24	
Agradecido	25	25	
Normal / en paz	26	26	
Tranquilo	27	27	
Entretenido / divertido	28	28	
Confiado	29	29	
Feliz / contento	30	30	
Cálido	31	31	
Amor / apasionado	32	32	
Reconocido / especial	33	33	
Afinidad / camaradería	34	34	
Inspirado / optimista	35	35	
Atraído / encantado	36	36	
Libre	37	37	
Seducido	38	38	p98a
Seguro	39	39	p98b
Orgullosa / con auto-estima	40	40	p98c
Entusiasmado	41	41	
Ninguna (No estimular)	99 p98	99	
AGRADECER Y PASAR A LA TAPA			

NIVEL EDUCACIONAL		Entrevistado entre 3	Jefe de hogar jefe3		Entrevistado	Jefe de hogar		Entrevistado	Jefe de hogar	
	Básica Incompleta	1	1	Media Completa	4	4		Univers. Incompleta	7	7
	Básica Completa	2	2	Técnica Incompleta	5	5		Univers. Completa	8	8
	Media Incompleta	3	3	Técnica Completa	6	6		Post Grado	9	9
CÓDIGO ENCUESTADORA		encu encu1		FECHA		dd	mm			
CÓDIGO REVISOR		revi								
CONTROL DE MUESTRA										
CIUDADES	RM Norte	1		Viña del Mar	12			Los Ángeles	23	
	RM Sur	2		Valparaíso	13			Temuco	24	
	Arica	3		San Antonio	14			Valdivia	25	
	Iquique	4		Rancagua	15			Osorno	26	
	Calama	5		San Fernando	16			Puerto Montt	27	
	Antofagasta	6		Curicó	17			Coyhaique	28	
	Copiapó	7		Talca	18			Punta Arenas	29	
	La Serena	8		Linares	19					
	Coquimbo	9		Chillán	20					
	Ovalle	10		Concepción	21					
	Los Andes	11		Talcahuano	22					

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN PRISIÓN PREVENTIVA (INTERNACIÓN PROVISORIA) - DPP	
Buenos días / tardes, mi nombre es..... Soy de Ipsos-PuntoVista, empresa de Investigación de Mercados, y estamos realizando un estudio para conocer la percepción sobre la Satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública. Para esto, le solicitamos nos ayude respondiendo unas preguntas, lo que sólo le tomará algunos minutos. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar el servicio de la DPP. SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES	
0.-	Para comenzar, nos podría decir si el abogado defensor que lo defendió en la audiencia donde se decretó su prisión preventiva se lo proporcionó el Estado a través de la Defensoría Penal Pública (ya sea este defensor local, licitado o por convenio): (Pregunta Filtro)
	Si <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2 f1
	Pasar a Preg. 1 Agradecer y Terminar
1.-	Actualmente, ¿su abogado defensor aún es de la Defensoría Penal Pública (ya sea este defensor local, licitado o por convenio), o Ahora tiene a un abogado privado contratado en forma particular (por usted mismo o por su familia/amigos): (Pregunta Filtro)
	Abogado DPP <input type="checkbox"/> 1 Abogado Privado <input type="checkbox"/> 2 f2
	Pasar a Preg. 2 Agradecer y Terminar
2.-	Desde que está en Prisión Preventiva (Internación Provisoria), A usted los ha visitado su abogado defensor de la Defensoría Penal Pública (DPP)? (Pregunta Filtro)
	No, no me ha visitado durante mi Prisión Preventiva <input type="checkbox"/> 1 Si, si me visitó <input type="checkbox"/> 2
2.1-	¿En qué fecha comenzó su prisión preventiva (internación provisoria)?
	Día <input type="text"/> Mes <input type="text"/> Año <input type="text"/>
2.2-	Entonces, ¿cuántos días lleva en prisión preventiva (o internación provisoria)?
	<input type="text"/> Anote cantidad de días corridos
2.3-	De qué forma acudió a su Primera Audiencia?: (Respuesta Única)
	- Audiencia Programada (Usted fue citado a un tribunal) <input type="checkbox"/> 1 Agradecer y Terminar (f3)
	- Control de detención (Usted fue detenido y pasado al tribunal dentro de 24 horas) <input type="checkbox"/> 2 Pasar a Preg. 3
ENTREVISTA CON EL DEFENSOR / PREPARACIÓN DE LA AUDIENCIA DONDE SE DECRETÓ PRISIÓN PREVENTIVA	
ENCUESTADOR LEA:	
<i>Partiremos hablando de lo que sucedió con su Abogado Defensor antes de la Audiencia con el Juez en que se discutió y decretó su Prisión Preventiva (Internación Provisoria)</i>	
3.-	Recordando lo sucedido antes de la Audiencia, ¿En qué momento se entrevistó con el Abogado Defensor?
	Antes de la Audiencia con el Juez de Garantía (por ejemplo en dependencias policiales, en el tribunal, etc.) <input type="checkbox"/> 1
	En la misma Audiencia <input type="checkbox"/> 2
	No conversó ni antes ni durante la Primera Audiencia <input type="checkbox"/> 3 → Pasar a Preg. 8
	Otras (Especificar): <input type="checkbox"/> 4 p1
4.-	En la preparación de la defensa , el Defensor le expuso los siguientes temas:
	SI NO
	- Le preguntó el motivo por el que Ud. está detenido <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 p2
	- Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que ud. podría aportar. <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 p3
	- Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir su estrategia de defensa, en especial para discutir la prisión preventiva (internación provisoria) <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 p4
	- Le informó que era posible que usted quedara en prisión preventiva. <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 p5
	- Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 p6
	- Le preguntó qué estrategia de defensa ud. Prefería respecto de su caso <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 p7
	- Le informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 p8
	- Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso. <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 p9

ENCUESTADOR: PREGUNTAS 18 a 27.1 SON EXCLUSIVO PARA QUIENES HAN TENIDO AL MENOS 1 VISITA EN PREGUNTAS 16)							
18-	¿Le ha parecido adecuada esa cantidad de visitas?	Si	<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	p41	
19-	Considerando el tiempo que duraron esa(s) Visitas del Abogado Defensor , y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con el tiempo de esta Entrevista?		<input type="checkbox"/>			Entregar Tarjeta p42	
20-	¿Le informaron con qué frecuencia lo visitarían un Abogado Defensor?	Si	<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	p43	
			Pase a Preg 20.1		Pase a Preg 21 (verificando filtro)		
20.1-	¿Cada cuanto tiempo le informaron que lo visitarían?		<input type="text"/>				
						p44 p45 p46	
20.2-	En una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho está con el cumplimiento de la frecuencia de visita que tendría?		<input type="checkbox"/>			Entregar Tarjeta p47	
ENCUESTADOR: PREGUNTA 21 ES EXCLUSIVA PARA QUIENES CONTESTARON MÁS DE 1 RESPUESTA EN PREGUNTA N°15							
21-	El hecho de que lo haya visitado más de un Abogado de la Defensoría Penal Pública, siente que lo favorece o que lo perjudica...	Me favorece	<input type="checkbox"/> 1	Me perjudica	<input type="checkbox"/> 2	p48	
ENCUESTADOR: CONTESTAN TODOS							
22.-	En esa(s) visita(s), la(s) conversación(es) con el Abogado Defensor han sido...						
		Siempre en forma privada	<input type="checkbox"/> 1				
		Siempre en presencia de otras personas	<input type="checkbox"/> 2			Pase a Preg 22.1	
		Algunas en forma privada y otras en presencia de otras personas	<input type="checkbox"/> 3			Pase a Preg 22.1 p49	
22.1-	¿Quiénes han estado presente?		<input type="text"/>				
						p50 p51 p52	
23-	¿Cuáles de las siguientes actividades que le voy a nombrar se han realizado en la(s) visitas del Abogado Defensor?						
				SI	NO		
	¿El defensor le informó sobre por qué el juez decretó la Prisión Preventiva (Internación Provisoria)?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2		p53	
	¿El Defensor le ha informado sobre el estado de la investigación que realiza el fiscal en su contra?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2		p54	
	¿Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y las pruebas que usted podría aportar?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2		p55	
	¿El defensor le ha explicado las alternativas que tiene para su defensa?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2		p56	
	¿El Defensor le ha informado sobre las consecuencias jurídicas que puede tener para ud. esta investigación penal?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2		p57	
	¿Le ha pedido su opinión para elegir la alternativa que le parece más adecuada?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2		p58	
	¿Usted le ha sugerido al Defensor alternativas o ideas para llevar adelante la investigación?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2		p59	
	(Sólo si dice SI en la anterior) ¿El defensor las ha realizado?		<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2		p60	
24-	¿Ha hecho usted alguna solicitud al Abogado Defensor sobre las condiciones de su privación de libertad? (sanciones disciplinarias, malos tratos, alimentación, etc)	Si	<input type="checkbox"/> 1	No	<input type="checkbox"/> 2	p61	
			Pase a Preg 24.1		Pase a Preg 25		
24.1-	¿Cuál fue su solicitud?		<input type="text"/>				
						p62 p63 p64	
24.2-	¿Qué hizo el Abogado Defensor al respecto?		<input type="text"/>				
						p65 p66 p67	

ENCUESTADOR: CONTESTAN TODOS		p82	p83	p84
PROBLEMAS / QUEJAS				
30.-	Durante el desarrollo de la Audiencia donde se decretó la prisión preventiva y el contacto con su Defensor en Prisión Preventiva ¿se ha presentado algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?	Si <input type="checkbox"/> 1	No <input type="checkbox"/> 2	p85
		Pasará a Preg. 31		Pasará a Preg. 34
31.-	¿Qué tipo de problema se presentó? <i>(Respuesta Espontánea)</i>			
	No me gustó el trato que me dio	<input type="checkbox"/> 1		
	No le dió suficiente importancia al caso	<input type="checkbox"/> 2		
	Fue poco eficiente	<input type="checkbox"/> 3		
	Fue poco competente	<input type="checkbox"/> 4		
	Mala comunicación	<input type="checkbox"/> 5		
	No me informó lo suficiente	<input type="checkbox"/> 6		
	No me prestó la ayuda necesaria	<input type="checkbox"/> 7		
	No me gustó el resultado de mi caso	<input type="checkbox"/> 8		
	El Defensor no entregó suficiente información al juez	<input type="checkbox"/> 9	p86	
	No me han visitado	<input type="checkbox"/> 10	p87	
	Me han visitado muy poco	<input type="checkbox"/> 11	p88	
	Otros (especificar):	<input type="checkbox"/> 12		
	No responde	<input type="checkbox"/> 13		
32.-	¿Presentó o piensa presentar un Reclamo por el problema señalado?	Si <input type="checkbox"/> 1	No <input type="checkbox"/> 2	p89
		Pasará a Preg. 34		Pasará a Preg. 33
33.-	¿Por qué razón no presentó o no piensa presentar un reclamo? <i>(Respuesta Espontánea)</i>			
	Me gustó el Abogado Defensor	<input type="checkbox"/> 1		
	Por temor a perjudicar su caso	<input type="checkbox"/> 2		
	No sabía que podía hacerlo	<input type="checkbox"/> 3	p90	
	No sabía dónde ni cómo hacerlo	<input type="checkbox"/> 4	p91	
	Porque todo iba a quedar en nada	<input type="checkbox"/> 5	p92	
	Otros (especificar):.....	<input type="checkbox"/> 6		
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LA DPP				
34.-	Considerando TODOS los aspectos conversados HASTA AHORA, en relación a la Entrevista y Preparación del caso con el Defensor, el Desarrollo y Resultado de las Audiencias, y las Actuaciones posteriores del Defensor durante su Prisión Preventiva (Internación Provisoria) , y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar qué tan satisfecho quedó con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública en su conjunto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	p93  Entregar Tarjeta
35.-	A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar la Defensoría Penal Pública? <i>(Respuesta Espontánea)</i>			
	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>			
			p94	p95
			p96	
36.-	¿Tenía conocimiento sobre el rol y el trabajo de la DPP antes del inicio de su caso?	Si <input type="checkbox"/> 1	No <input type="checkbox"/> 2	p97
		Pasará a Preg. 36.1		Pasará a Preg. 37
36.1.	¿A través de qué medios logró ese conocimiento?			
	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>			
			p98	p99
			p100	

RECOMENDACIÓN			
37.-	En caso de tener nuevamente un problema con la justicia ¿Ud. confiaría su defensa a un Defensor Público?	Si <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/> 2	p101
		<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6	Pasar a Preg. 38 Pasar a Preg. 39
38.-	¿Por qué lo haría? <i>(Pregunta Espontánea)</i>		
	El servicio es justo y de calidad	<input type="checkbox"/> 1	
	El servicio le da Confianza	<input type="checkbox"/> 2	
	El servicio le da Seguridad	<input type="checkbox"/> 3	p102
	Por la preparación de los Abogados Defensores	<input type="checkbox"/> 4	p103
	Porque no tengo otra opción	<input type="checkbox"/> 5	p104
	Otro: Especificar	<input type="checkbox"/> 6	
39.-	En una escala de 1 a 7, en donde "1" significa "Completamente seguro que NO recomendaría" y "7" significa "Completamente seguro que SÍ recomendaría", de acuerdo a su experiencia con el servicio brindado de la DPP a través del Defensor Público ¿Cuán probable es que usted recomiende este servicio a familiares o amigos que eventualmente lo necesiten?		
		<input type="text"/>	p105
40.-	¿Cuántas veces ha estado privado de libertad? <i>(incluyendo esta)</i>		<input type="text"/>
			p106
EMOCIONES			
41.-	Después de todo lo que hemos conversado, le agradecería indicarme, ¿cuál de las siguientes imágenes representa mejor sus emociones con relación al servicio de la DPP?		
42.-	¿Alguna(s) otra(s)?		
	EMOCIÓN	P41.- Emoción (Principal) 1 respuesta	P42.- Emoción (Otras) Respuesta múltiple
	Solitario / rechazado	1	1
	Apático / indiferente	2	2
	Aburrido	3	3
	Cansado / agotado	4	4
	Tímido	5	5
	Confundido	6	6
	Arrogante / engreído	7	7
	Escéptico	8	8
	Triste / deprimido	9	9
	Decepcionado / desilusionado	10	10
	Preocupado	11	11
	Alterado / dolido	12	12
	Intimidado	13	13
	Avergonzado / apenado	14	14
	Con culpa / remordido	15	15
	Disgustado / Descontento	16	16
	Molesto	17	17
	Explotado / abusado	18	18
	Enojado / furioso	19	19
	Odio	20	20
	Impactado / shokeado	21	21
	Sorprendido / asombrado	22	22
	Curioso / interesado	23	23
	Deseoso	24	24
	Agradecido	25	25
	Normal / en paz	26	26
	Tranquilo	27	27
	Entretenido / divertido	28	28
	Confiado	29	29
	Feliz / contento	30	30
	Cálido	31	31
	Amor / apasionado	32	32
	Reconocido / especial	33	33
	Afinidad / camaradería	34	34
	Inspirado / optimista	35	35
	Atraído / encantado	36	36
	Libre	37	37
	Seducido	38	38
	Seguro	39	39
	Orgullosa / con auto-estima	40	40
	Entusiasmado	41	41
	Ninguna (No estimular)	99	99
		p107	

4 Instrumento cuantitativo: Satisfacción Atención en Oficinas

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN EN OFICINAS DE LA DPP DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA																															
IMPUTADOS, FAMILIARES Y OTROS QUE HAYAN VISITADO LAS OFICINAS DPP																															
Medición: JUNIO 2010																															
CÓDIGO OFICINA <input type="text"/>																															
NOMBRE:	<input type="text"/>																														
OFICINA :	<input type="text"/>																														
DIRECCIÓN:	<input type="text"/>																														
EDAD	<table border="1"> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td>AÑOS</td> <td>RANGO</td> <td>14 a 18 Años</td> <td><input type="text"/></td> <td>26 a 35 Años</td> <td><input type="text"/></td> <td>46 a 55 Años</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>→</td> <td>18 a 25 Años</td> <td><input type="text"/></td> <td>36 a 45 Años</td> <td><input type="text"/></td> <td>56 a 65 Años</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>66 y + Años</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	AÑOS	RANGO	14 a 18 Años	<input type="text"/>	26 a 35 Años	<input type="text"/>	46 a 55 Años	<input type="text"/>				→	18 a 25 Años	<input type="text"/>	36 a 45 Años	<input type="text"/>	56 a 65 Años	<input type="text"/>									66 y + Años	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	AÑOS	RANGO	14 a 18 Años	<input type="text"/>	26 a 35 Años	<input type="text"/>	46 a 55 Años	<input type="text"/>																						
			→	18 a 25 Años	<input type="text"/>	36 a 45 Años	<input type="text"/>	56 a 65 Años	<input type="text"/>																						
								66 y + Años	<input type="text"/>																						
SEXO	<table border="1"> <tr> <td>Hombre</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Mujer</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	Hombre	<input type="text"/>	Mujer	<input type="text"/>																										
Hombre	<input type="text"/>																														
Mujer	<input type="text"/>																														
ESTADO CIVIL	<table border="1"> <tr> <td>Casado</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Soltero</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	Casado	<input type="text"/>	Soltero	<input type="text"/>																										
Casado	<input type="text"/>																														
Soltero	<input type="text"/>																														
¿Cuál es su posición en la familia?	<table border="1"> <tr> <td>POSI</td> <td>Jefe de Hogar</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cónyuge</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Hijo</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Otro</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	POSI	Jefe de Hogar	<input type="text"/>		Cónyuge	<input type="text"/>		Hijo	<input type="text"/>		Otro	<input type="text"/>																		
POSI	Jefe de Hogar	<input type="text"/>																													
	Cónyuge	<input type="text"/>																													
	Hijo	<input type="text"/>																													
	Otro	<input type="text"/>																													
LUGAR DE RESIDENCIA																															
Santiago	<input type="text"/>																														
Comuna	<input type="text"/>																														
Regiones	<input type="text"/>																														
Ciudad	<input type="text"/>																														
¿Es usted el Jefe de hogar?	<table border="1"> <tr> <td>SÍ</td> <td><input type="text"/></td> <td>Responder sólo por Jefe de hogar</td> <td>NO</td> <td><input type="text"/></td> <td>Responder por entrevistado y Jefe de hogar</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>entre 1 jefe1</td> <td colspan="2"></td> <td>jefe</td> </tr> </table>	SÍ	<input type="text"/>	Responder sólo por Jefe de hogar	NO	<input type="text"/>	Responder por entrevistado y Jefe de hogar			entre 1 jefe1			jefe																		
SÍ	<input type="text"/>	Responder sólo por Jefe de hogar	NO	<input type="text"/>	Responder por entrevistado y Jefe de hogar																										
		entre 1 jefe1			jefe																										
SITUACION LABORAL	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Entrevistado</td> <td>Jefe de hogar</td> <td></td> <td>Entrevistado</td> <td>Jefe de hogar</td> </tr> <tr> <td></td> <td>entre2</td> <td>jefe2</td> <td></td> <td>entre2</td> <td>jefe2</td> </tr> </table>		Entrevistado	Jefe de hogar		Entrevistado	Jefe de hogar		entre2	jefe2		entre2	jefe2																		
	Entrevistado	Jefe de hogar		Entrevistado	Jefe de hogar																										
	entre2	jefe2		entre2	jefe2																										
Actividad remunerada	<input type="text"/>	<input type="text"/>	→	Trabaja Ocasionalmente	<input type="text"/>																										
Desempleado	<input type="text"/>	<input type="text"/>		Obrero no calificado, oficio menor, Servicio domestico	<input type="text"/>																										
Estudiante	<input type="text"/>	<input type="text"/>		Obrero calificado, capataz, microempresario	<input type="text"/>																										
Jubilado	<input type="text"/>	<input type="text"/>		Empleado administrativo medio, vendedor, Jefe de sección	<input type="text"/>																										
Dueña de casa	<input type="text"/>	<input type="text"/>		Ejecutivo medio, profesional, mediano empresario	<input type="text"/>																										
				Alto ejecutivo, profesión liberal independiente, Gran empresario	<input type="text"/>																										

		entre3 jefe3							
NIVEL EDUCACIONAL		Entrevistado	Jefe de hogar	Entrevistado	Jefe de hogar	Entrevistado	Jefe de hogar	Entrevistado	Jefe de hogar
Básica Incompleta	1	1	Media Completa	4	4	Univers. Incompleta	7	7	
Básica Completa	2	2	Técnica Incompleta	5	5	Univers. Completa	8	8	
Media Incompleta	3	3	Técnica Completa	6	6	Post Grado	9	9	

CÓDIGO ENCUESTADORA	encue encu1	fecha dd mm	
CÓDIGO REVISOR	revi	codificador: codi	
CONTROL DE MUESTRA		digitador: digi	

CIUDADES					
RM Norte	1	Viña del Mar	12	Los Ángeles	23
RM Sur	2	Valparaíso	13	Temuco	24
Arica	3	San Antonio	14	Valdivia	25
Iquique	4	Rancagua	15	Osorno	26
Calama	5	San Fernando	16	Puerto Montt	27
Antofagasta	6	Curicó	17	Coyhaique	28
Copiapó	7	Talca	18	Punta Arenas	29
La Serena	8	Linares	19		
Coquimbo	9	Chillán	20		
Ovalle	10	Concepción	21		
Los Andes	11	Talcahuano	22		

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN OFICINAS - DPP									
Buenos días / tardes, mi nombre es..... Soy de Ipsos-PuntoVista, empresa de Investigación de Mercados, y estamos realizando un estudio para conocer la percepción sobre la Satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública. Para esto, le solicitamos nos ayude respondiendo unas preguntas, lo que sólo le tomará algunos minutos. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar el servicio de la DPP. SUS RESPUESTAS SON CONFIDENCIALES									
1.- Para comenzar, me podría indicar ¿en qué calidad acude a una Oficina de la DPP? <i>(Pregunta Filtro / Respuesta Única)</i>									
								Si	No
Es familiar de un imputado con una causa que no ha terminado	1	→	¿El familiar o amigo imputado es Menor de	1	2				
Es familiar de un imputado con una causa terminada	2	→	Edad o está sujeto a la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente?:	Pasar a 2.1					
Es conocido o amigo de un imputado	3	→		Si	No				
Es imputado en alguna causa en desarrollo y tiene un abogado designado	4	→	¿Usted es Menor de Edad o está sujeto a la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente?:	1	2				
Es imputado en alguna causa en desarrollo y no tiene un abogado designado	5	→		Pasar a 2.2					
Es imputado en alguna causa terminada	6								
Otro: Especificar	7			p1					
2.- (Pregunte según corresponda)									
2.1.- (Si es familiar o conocido de un imputado) ¿Su familiar o conocido imputado está o estuvo privado de libertad? <i>(Respuesta única)</i>									
No	1								
Si, pero sólo en prisión preventiva (o internación provisoria)	2								
Si, está o estuvo condenado	3	p100							
2.2.- (Si es imputado) ¿Usted estuvo privado de libertad? <i>(Respuesta única)</i>									
No	1								
Si, pero sólo en prisión preventiva (o internación provisoria)	2								
Si, estuvo condenado	3	p101							
3.- ¿Por qué razón o motivo acudió a esta Oficina de la DPP? <i>(Respuesta Múltiple)</i>									
Para solicitar una entrevista con un Defensor Público	1								
Para entrevistarse con un Defensor Público	2								
Para efectuar un reclamo	3								
Para efectuar una solicitud (pago, información de la DPP, etc.)	4								
Para pedir información de la causa	5	p4							
Para entregar información sobre la causa	6	p5							
Otra: Especificar	7	p6							
4.- ¿Con quién se atendió en esta visita a la Oficina de la DPP? <i>(Respuesta Múltiple)</i>									
Con un Asistente Administrativo	Si	1	No	2	p8				
Con su Abogado Defensor (asignado a su causa)	Si	1	No	2	p102				
Con un Abogado Defensor distinto al asignado	Si	1	No	2	p103				
Con un Asistente Social	Si	1	No	2	p10				
Con otro: Especificar p11a	Si	1	No	2	p11				
5.- Contando esta visita ¿Cuántas veces ha acudido a esta Oficina de la DPP?									
			Cuántas ?						p13

AMBIENTACIÓN / INFRAESTRUCTURA DE LA OFICINA DPP										
6.-	En relación a la Ambientación e Infraestructura de las Oficinas de la DPP , y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con							↘	Entregar Tarjeta	
	6.1.	La claridad de la señalización al interior de la Oficina	<input type="text"/>						p14	
	6.2.	La comodidad de la Oficina	<input type="text"/>						p15	
	6.3.	El orden y aseo en la Oficina	<input type="text"/>						p16	
	6.4.	La iluminación de la Oficina	<input type="text"/>						p17	
	6.5.	La temperatura y ventilación adecuada	<input type="text"/>						p18	
	6.6.	La disponibilidad de asientos (la cantidad necesaria disponible)	<input type="text"/>						p19	
	6.7.	Evaluación Global de La Ambientación e Infraestructura	<input type="text"/>						p20	
ENCUESTADOR: EXCLUSIVO PARA QUIENES SE ATENDIERON CON EL ASISTENTE ADMINISTRATIVO SEGÚN PREGUNTA N°4										
ASISTENTE ADMINISTRATIVO										
7.-	Pensando en la atención brindada por el Asistente Administrativo de la Oficina , y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con los siguientes aspectos....?							↘	Entregar Tarjeta	
	7.1.	La presentación personal de los asistentes	<input type="text"/>						p21	
	7.2.	La amabilidad y disposición para atender sus requerimientos	<input type="text"/>						p22	
	7.3.	La claridad de la respuesta recibida	<input type="text"/>						p23	
	7.4.	La resolución de su requerimiento	<input type="text"/>						p24	
	7.5.	Tiempo que se le dedicó a su asunto	<input type="text"/>						p25	
	7.6.	Tiempo de espera para ser atendido	<input type="text"/>						p104	
	7.7.	Evaluación Global del Asistente Administrativo	<input type="text"/>						p26	
8.-	¿Me podría decir por qué evaluó de esa forma al Asistente Administrativo?									
								p27	p27a	p27b
ENCUESTADOR: EXCLUSIVO PARA QUIENES SE ENTREVISTARON CON EL ABOGADO DEFENSOR SEGUN PREGUNTA N°4										
ABOGADO DEFENSOR										
9.-	Considerando la Entrevista con el Abogado Defensor , y en una escala de 1 a 7, donde 1 es totalmente insatisfecho y 7 es totalmente satisfecho, nos podría indicar que tan satisfecho quedó con lo siguiente?							↘	Entregar Tarjeta	
	9.1.	Las condiciones físicas y ambientales	<input type="text"/>						p28	
	9.2.	Las condiciones de privacidad en que se realizó	<input type="text"/>						p29	
	9.3.	Tiempo de espera para ser atendido	<input type="text"/>						p105	
	9.4.	La respuesta del abogado a sus requerimientos	<input type="text"/>						p106	
	9.5.	La atención que prestó a su caso	<input type="text"/>						p107	
	9.6.	Duración de la entrevista	<input type="text"/>						p108	
(ENCUESTADOR: EXCLUSIVO PARA QUIENES SE ENTREVISTARON CON EL ABOGADO DEFENSOR SEGÚN PREGUNTA N°4 Y SEAN IMPUTADOS SEGÚN PREG N°1)										
10.-	En la Entrevista, el Abogado Defensor le expuso los siguientes temas: (si "NO APLICA" la pregunta para la situación del imputado marque 3)									
								Sí	No	
	10.1	Le dio a conocer las alternativas que tenía para terminar el caso						p109	2	
	10.2	Le informó acerca de los riesgos o posibles consecuencias que cada una de las alternativas implicaba						p110	2	
	10.3.	Consideró su opinión para elegir la alternativa usada.						p111	2	
	10.4.	Le preguntó qué prefería usted respecto de la resolución del caso						p112	2	
	10.5.	La estrategia de defensa estuvo de acuerdo con lo que habían acordado (Pregunta sólo quienes ya hayan tenido una audiencia)						p113	2	
	10.6.	Le preguntó por los hechos sucedidos (cusa y antecedentes para la investigación) y las pruebas que usted podría aportar						p114	2	
	10.7.	El Defensor tuvo un trato cortés y respetuoso						p115	2	
	10.8.	Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para usted						p116	2	
	10.9.	El Defensor consideró las diligencias de investigación propuestas por usted						p117	2	
11.-	"¿Ud. se entrevista periódicamente con su Abogado Defensor?"									
			Si	<input type="text" value="1"/>	No	<input type="text" value="2"/>			p118	
11.1.	¿Con qué frecuencia se entrevista con su Abogado Defensor?									
		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			↘	Entregar Tarjeta	
		<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>				p119	

32.- ¿Conoce usted la **Carta de Derechos Ciudadanos** (que es un listado de sus derechos como imputado y de los compromisos de los defensores públicos)?

Si 1 No 2 **p125**

Pasar a Preg. 32.1 Pasar a Preg. 33

32.1 Respecto de esta Carta de Derechos Ciudadanos, usted diría que la entiende... **(Lea Alternativas, Respuesta Única)**

Nada	1
Sólo un poco	2
Bastante	3
Muy bien	4
Perfectamente	5

p126

32.2 A través de qué medio se informó de la Carta de Derechos Ciudadanos? **(Lea Alternativas, Respuesta Múltiple)**

Afiche en Tribunales, Oficinas DPP, Recintos policiales, etc	1
Tríptico (panfleto, volante)	2
A través de su abogado defensor	3
A través de algún funcionario de la DPP (no abogado)	4
Otros (especificar):.....	5

p127
p128
p129

EMOCIONES

33.- Después de todo lo que hemos conversado, le agradecería indicarme, ¿cuál de las siguientes imágenes representa mejor sus emociones con relación a su experiencia con la atención de hoy en la Oficina de la DPP?

34.- ¿Alguna(s) otra(s)?

EMOCIÓN	P33.- Emoción (Principal) 1 respuesta	P34.- Emoción (Otras) Respuesta múltiple	Entregar Tarjeta
Solitario / rechazado	1	1	
Apático / indiferente	2	2	
Aburrido	3	3	
Cansado / agotado	4	4	
Tímido	5	5	
Confundido	6	6	
Arrogante / engreído	7	7	
Escéptico	8	8	
Triste / deprimido	9	9	
Decepcionado / desilusionado	10	10	
Preocupado	11	11	
Alterado / dolido	12	12	
Intimidado	13	13	
Avergonzado / apenado	14	14	
Con culpa / remordido	15	15	
Disgustado / Descontento	16	16	
Molesto	17	17	
Explotado / abusado	18	18	
Enojado / furioso	19	19	
Odio	20	20	
Impactado / shokeado	21	21	
Sorprendido / asombrado	22	22	
Curioso / interesado	23	23	
Deseoso	24	24	
Agradecido	25	25	
Normal / en paz	26	26	
Tranquilo	27	27	
Entretenido / divertido	28	28	
Confiado	29	29	
Feliz / contento	30	30	
Cálido	31	31	
Amor / apasionado	32	32	
Reconocido / especial	33	33	
Afinidad / camaradería	34	34	
Inspirado / optimista	35	35	
Atraído / encantado	36	36	
Libre	37	37	
Seducido	38	38	
Seguro	39	39	p73a
Orgullosa / con auto-estima	40	40	p73b
Entusiasmado	41	41	p73c
Ninguna (No estimular)	99	99	

p73

AGRADECER Y PASAR A LA TAPA

5 Tarjetas Estudios de Satisfacción

Nivel Educativo

- 1 Básica Incompleta
- 2 Básica Completa
- 3 Media Incompleta
- 4 Media Completa
- 5 Técnica Incompleta
- 6 Técnica Completa
- 7 Universitaria Incompleta
- 8 Universitaria Completa
- 9 Postgrado

Situación Laboral

- 1 Actividad remunerada
- 2 Desempleado
- 3 Estudiante
- 4 Jubilado
- 5 Dueña de casa
- 6 Otro

Actividad

- 1 Trabaja ocasionalmente
- 2 Obrero no calificado, oficio menor o servicio doméstico
- 3 Obrero calificado, capataz, Microempresario
- 4 Empleado administrativo medio, vendedor, jefe de sección
- 5 Ejecutivo medio, profesional o mediano empresario
- 6 Alto Ejecutivo, profesional independiente o gran empresario

Tarjeta de Frecuencia ***(Preguntas 11.1)***

- 1 Menos de una vez al mes
- 2 Una o dos veces al mes
- 3 Tres a cuatro veces en el mes
- 4 Más de 5 veces al mes

Tarjeta de Satisfacción
(Preguntas 6, 7, 9, 12, 14, 15, 27, 28, 29)
Escala de 1 a 7

1 Totalmente Insatisfecho

.

.

.

.

.

.

.

.

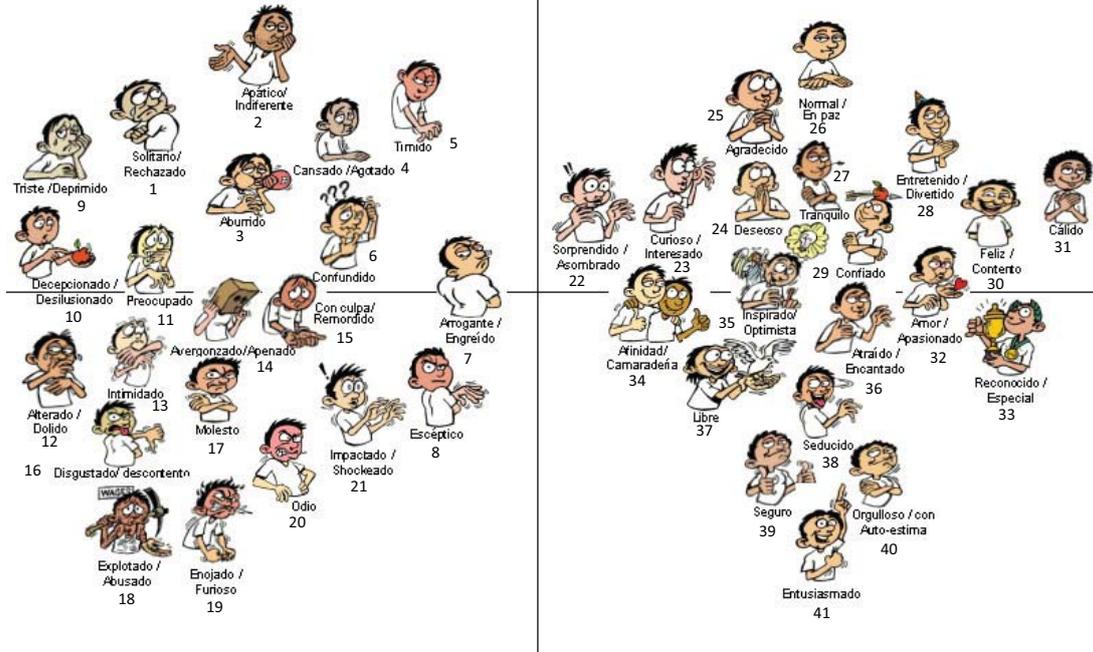
.

7 Totalmente Satisfecho

Misión Institucional de la DPP

<p>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.</p>	
<p>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.</p>	
<p>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</p>	
<p>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.</p>	

Tarjeta Emoticones



Copyright. Ipsos, 2004. Todos derechos reservados

6 Diseño original: Muestras de Primera Audiencia

Región	Muestra Real	Muestra Deseada	Diferencia
XV REGION	122	100	-22
I REGIÓN	54	100	46
II REGIÓN	104	100	-4
III REGIÓN	67	100	33
IV REGIÓN	109	100	-9
V REGIÓN	106	100	-6
VI REGIÓN	101	100	-1
VII REGIÓN	104	100	-4
VIII REGIÓN	137	100	-37
IX REGIÓN	57	100	43
XIV REGIÓN	111	100	-11
X REGIÓN	127	100	-27
XI REGIÓN	55	100	45
XII REGIÓN	45	100	55
REGIÓN METROPOLITANA NORTE	126	100	-26
REGIÓN METROPOLITANA SUR	163	100	-63
Total general	1588	1600	12

Hay 4 zonas que presentaron dificultades para la concreción de la muestra deseada, por razones de distinta índole. A continuación se describe cada situación:

- I y III Región: en dicha zona existe el procedimiento que los imputados no salen por la puerta de la sala de tribunal, sino que vuelven a la zona de calabozos para salir por una puerta anexa (portón donde entra el furgón de gendarmería), en esa instancia aunque se intentó es muy difícil conseguir que el imputado responda la encuesta.
- IX Región: sucede la eventualidad que pocas causas terminan en primera audiencia, pese a haber flujo importante de causas, sin embargo resultó difícil conseguir la muestra.
- XI y XII Región: al igual que el año 2009, la principal razón es el bajo flujo de causas, sumado además que el 2010 en trabajo de campo se realizó durante el invierno, lo que hace más dificultoso el trabajo en esa zona.

Dado eso, se tomó la decisión de realizar más encuestas en las zonas donde el flujo así lo permitiera para así tratar de alcanzar la cuota nacional de 1600, la cual se cumplió en un 99,3%.

7 Diseño original: Muestras de Prisión Preventiva

Región	Muestra Real	Muestra Deseada	Diferencia
XV REGIÓN	57	100	43
I REGIÓN	45	100	55
II REGIÓN	90	100	10
III REGIÓN	65	100	35
IV REGIÓN	63	100	37
V REGIÓN	117	100	-17
VI REGIÓN	81	100	19
VII REGIÓN	94	100	6
VIII REGIÓN	24	100	76
IX REGIÓN	30	100	70
XIV REGIÓN	70	100	30
X REGIÓN	85	100	15
XI REGIÓN	11	100	89
XII REGIÓN	12	100	88
REGIÓN METROPOLITANA NORTE	114	200	-154
REGIÓN METROPOLITANA SUR	150		
Juvenil Rm	66		
RM Sin Clasificar	24		
Total general	1198	1600	402

La naturaleza de las condiciones y restricciones para la realización de estas encuestas, que debían hacerse en Centros de Detención e Internación Provisoria, implicaban un arduo trabajo de coordinación difícil de ejecutar, donde estaban involucradas una serie de instituciones y autoridades (DPP, GENCHI, SENAME). Lo anterior sumado a la insuficiente cantidad de imputados con esta medida cautelar en algunas zonas, fueron los causantes de que no se llegara a la cuota diseñada.

Dado eso, se tomó la decisión de realizar más encuestas en las zonas donde el flujo así lo permitiera para así tratar de alcanzar la cuota nacional de 1600, la cual se cumplió en un 75%.

8 Diseño original: Muestras de Oficinas

Región	Muestra Real	Muestra Deseada	Diferencia
XV REGION	118	200	82
I REGIÓN	217	200	-17
II REGIÓN	175	200	25
III REGIÓN	122	200	78
IV REGIÓN	206	200	-6
V REGIÓN	306	200	-106
VI REGIÓN	124	200	76
VII REGIÓN	162	200	38
VIII REGIÓN	216	200	-16
IX REGIÓN	57	200	143
XIV REGIÓN	147	200	53
X REGIÓN	171	200	29
XI REGIÓN	73	200	127
XII REGIÓN	95	200	105
REGIÓN METROPOLITANA NORTE	346	200	-146
REGIÓN METROPOLITANA SUR	266	200	-66
Total general	2801	3200	399

El bajo flujo que hubo en algunas Oficinas regionales causaron que no se llegara a la cuota diseñada.

Dado eso, se tomó la decisión de realizar más encuestas en las zonas donde el flujo así lo permitiera para así tratar de alcanzar la cuota nacional de 3200, la cual se cumplió en un 88%.

