

## Informe Enfoque de Género

### *“Auditoría Externa sobre la Calidad de la Atención Prestada por La Defensoría Penal Pública Año 2017”*

Preparada especialmente para:



**Defensoría**  
Sin defensa no hay Justicia

Santiago, Diciembre de 2017

## Contenido

<b>1. OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. METODOLOGÍA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. PRINCIPALES RESULTADOS .....</b>	<b>4</b>
<b>I. TRIBUNALES</b>	<b>4</b>
I.I SATISFACCIÓN FINAL DE EXPERIENCIA CON ABOGADO/DEFENSOR .....	8
I.II SATISFACCIÓN FINAL DE EXPERIENCIA CON ABOGADO/DEFENSOR: POR TIPO DE AUDIENCIA.....	12
I.III SATISFACCIÓN CON ABOGADO/DEFENSOR: POR ETAPA DEL PROCESO DE LA CAUSA .....	15
I.IV TRIBUNALES: PRINCIPALES HALLAZGOS.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>II. CONDENADOS</b>	<b>22</b>
II.I CONOCIMIENTO Y USO DEL SISTEMA DE DEFENSA PENITENCIARIA: .....	25
II.II SATISFACCIÓN DESEMPEÑO GENERAL ABOGADO DEFENSOR.....	28
II.III SATISFACCIÓN DESEMPEÑO ABOGADO DEFENSOR: INSTANCIAS .....	30
II.IV SATISFACCIÓN DESEMPEÑO GENERAL ASISTENTE SOCIAL.....	33
II.V SATISFACCIÓN DESEMPEÑO ASISTENTE SOCIAL: INSTANCIAS.....	34
II.IV PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LA DPP .....	37
II.V CONDENADOS: PRINCIPALES HALLAZGOS. ....	38
<b>III. PRISIÓN PREVENTIVA O INTERNACIÓN PROVISORIA</b>	<b>39</b>
III.I SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA EN SU CONJUNTO.....	42
III.II SATISFACCIÓN CON ETAPAS DEL PROCESO:.....	43
III.III PRISIÓN PREVENTIVA: PRINCIPALES HALLAZGOS. ....	46
<b>IV. OFICINAS</b>	<b>47</b>
IV.I SATISFACCIÓN GENERAL CON LA EXPERIENCIA DE SERVICIO.....	49
IV.II SATISFACCIÓN GENERAL CON LA EXPERIENCIA DE SERVICIO: ATRIBUTOS ESPECIFICOS .....	51
IV.III SATISFACCIÓN CON LA FACILIDAD DE ACCESO AL ABOGADO DEFENSOR.....	52
IV.III OFICINAS: PRINCIPALES HALLAZGOS.....	52

## 1. Objetivos del Estudio

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

## 2. Metodología

La metodología de este capítulo se centra en comparar los niveles de satisfacción de los principales indicadores de cada una de las áreas de medición y evaluar si existen diferencias significativas en las evaluaciones entregadas por las mujeres y hombres encuestados en este estudio. Para luego, en aquellos indicadores donde si existan las diferencias, indagar 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, 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.***

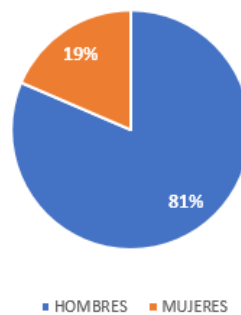
### 3. Principales Resultados

#### I. TRIBUNALES

##### I.I Caracterización de la muestra

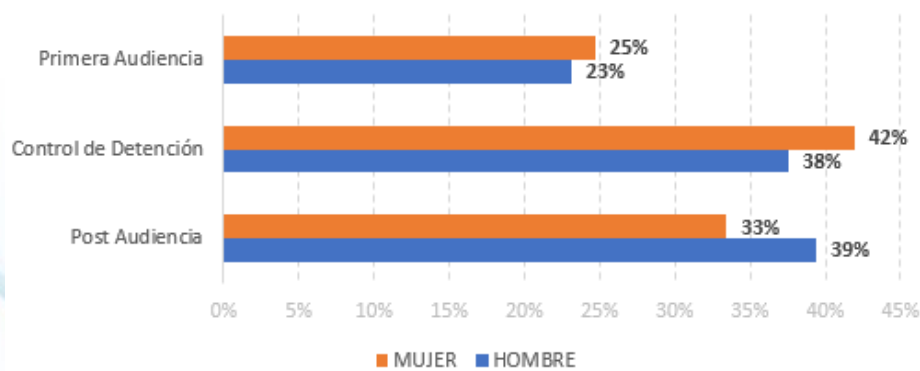
El 19% del total de los entrevistados en tribunales, corresponden a mujeres.

Sexo de los entrevistados



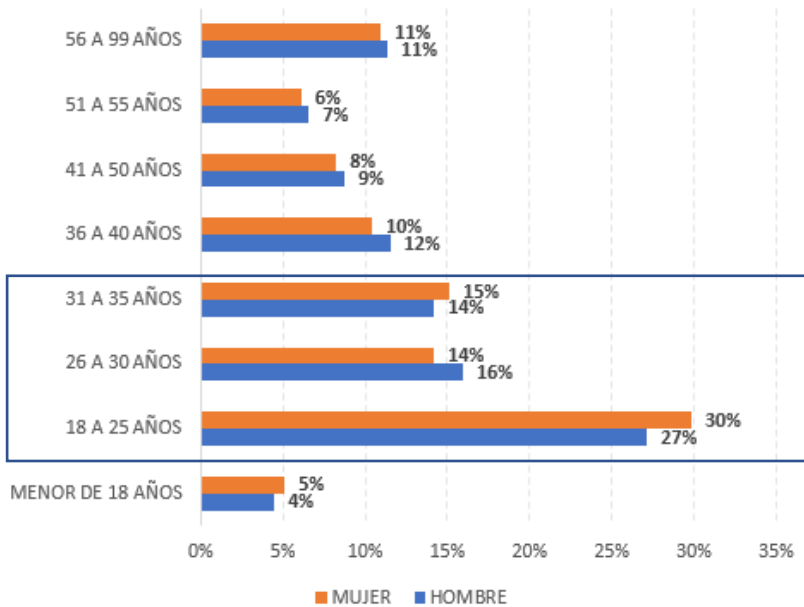
De las cuales la mayoría se encuentran en control de detención (42%) y post audiencia (33%).

SEXO POR TIPO DE AUDIENCIA



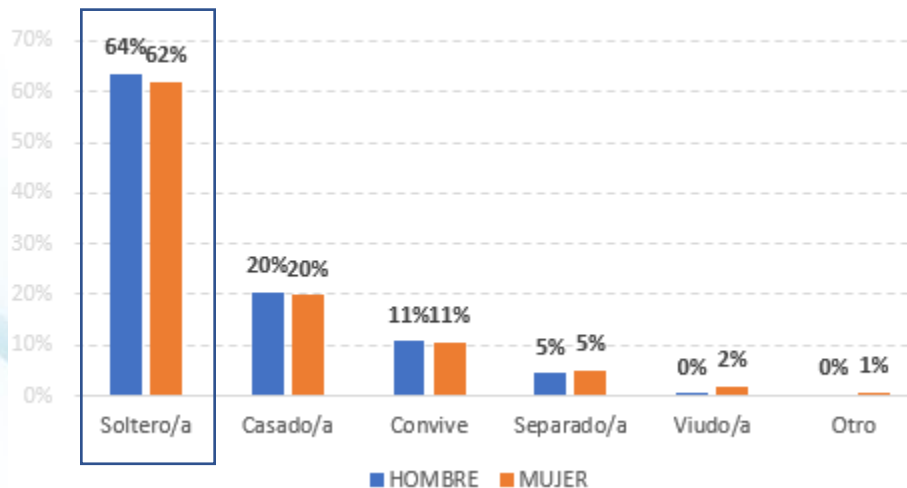
El 59% de las entrevistadas, se encuentran entre los 18 y 35 años.

Edad Entrevistado



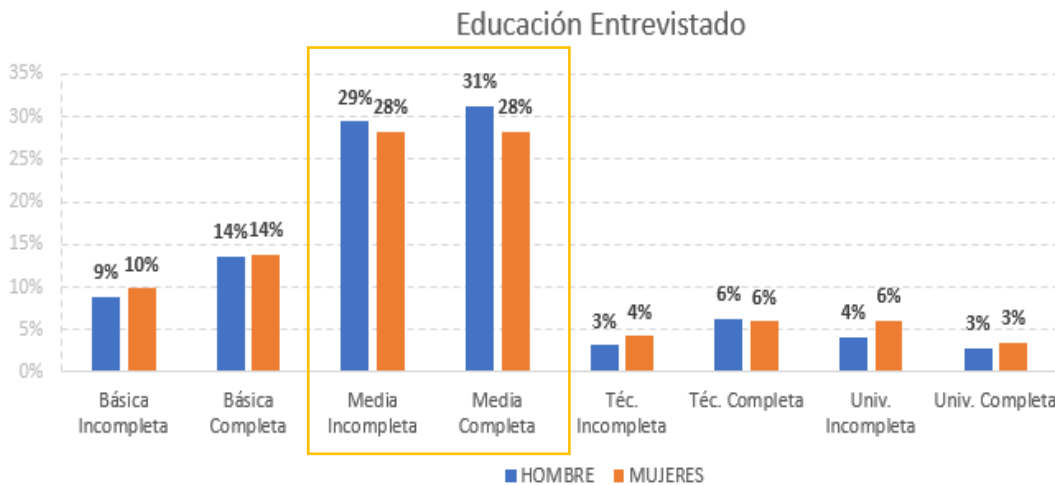
Atendiendo a la edad de los entrevistados, la mayoría, tanto hombres como mujeres son solteros. Los que se alinea con la edad promedio del matrimonio en Chile informada por el INE: 32,65 años en el caso de las mujeres y 35,39 años en el caso de los hombres<sup>1</sup>.

Estado Civil Entrevistado



<sup>1</sup> FUENTE: INE, ESTADÍSTICAS DEMOGRÁFICAS

En cuanto a educación, tanto hombres como mujeres se concentran en el nivel de educacional secundario, ya sea completo o incompleto. En el caso de las mujeres, el 56% de las entrevistadas se encuentra en este segmento.



Si bien los niveles educacionales son similares entre hombres y mujeres, los hombres en su mayoría se desempeñan como obreros (calificados y no calificados), mientras las mujeres, en su mayoría se desempeñan como dueña de casa y/o estudiante (29%), mientras un 22% trabaja ocasionalmente.

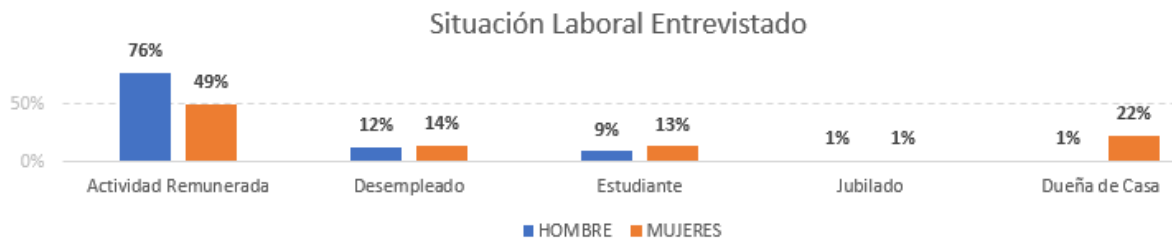


El 50% de las mujeres tiene entre 1 a dos hijos; Mientras que el 56% de los hombres tienen hasta 1 hijo. Cuando revisamos la tenencia de hijos por tramo etario, las mujeres comienzan su etapa reproductiva a edades más tempranas que los hombres: Sólo el 37% de ellas se declara sin hijos en el tramo de 18 a 25 años, mientras que ellos, permanecen sin hijos en un 60% a la misma edad.

	HOMBRE	MUJER
No tiene	30%	20%
Tiene 1 hijo	26%	24%
Tiene 2 hijos	23%	26%
Tiene 3 hijos	12%	18%
Tiene 4 hijos	4%	8%
Tiene 5 hijos	2%	2%

	SEXO															
	MASCULINO								FEMENINO							
	MENOR DE 18 AÑOS	18 A 25 AÑOS	26 A 30 AÑOS	31 A 35 AÑOS	36 A 40 AÑOS	41 A 50 AÑOS	51 A 55 AÑOS	56 A 99 AÑOS	MENOR DE 18 AÑOS	18 A 25 AÑOS	26 A 30 AÑOS	31 A 35 AÑOS	36 A 40 AÑOS	41 A 50 AÑOS	51 A 55 AÑOS	56 A 99 AÑOS
No tiene	78%	60%	26%	19%	13%	12%	11%	8%	82%	37%	14%	11%	3%	6%	7%	7%
Tiene 1 hijos	15%	29%	38%	34%	22%	19%	18%	10%	17%	39%	35%	21%	20%	6%	15%	3%
Tiene 2 hijos	1%	9%	24%	31%	33%	36%	33%	28%	%	19%	28%	29%	29%	42%	22%	31%
Tiene 3 hijos	1%	1%	8%	12%	22%	18%	20%	28%	%	3%	14%	23%	30%	25%	37%	36%
Tiene 4 hijos	%	%	2%	2%	4%	9%	10%	12%	%	1%	6%	11%	14%	11%	17%	13%
5 o más	%	%	1%	2%	4%	5%	7%	12%	%	%	2%	5%	4%	10%	1%	7%
NR	%	%	1%	1%	1%	%	%	1%	%	1%	1%	%	%	%	%	3%

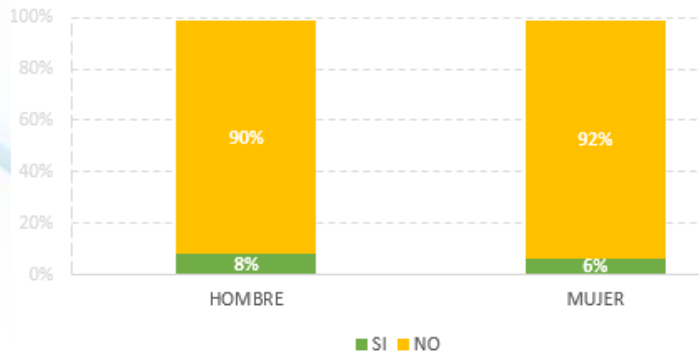
El 22% la entrevistadas se desempeña como dueña de casa, mientras el 49% trabaja en alguna actividad remunerada.



Finalmente, solo un 6% de las mujeres se declara como perteneciente a algún pueblo originario.

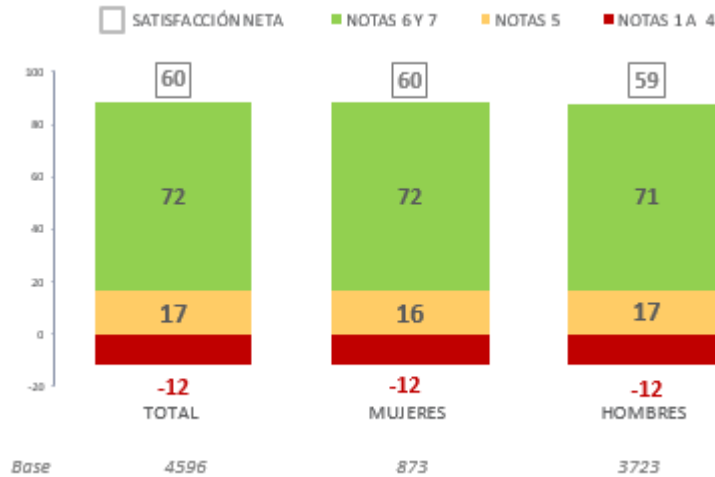
De los entrevistados que se declaran pertenecientes a pueblos originarios, la gran mayoría se declara mapuche.

¿Se considera perteneciente a algún pueblo indígena (originario)?



	HOMBRE	MUJER
Mapuche	78%	79%
Aymara	10%	6%
Quechua	2%	3%
Diaguita	1%	3%
Atacameño	2%	4%
Otros	3%	3%
No sabe - No responde	4%	3%

## I.II Satisfacción Final de experiencia con abogado/defensor



A nivel general, **no hay diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres** en cuanto a la satisfacción final con el abogado defensor. Sin embargo, las razones que se aducen para las evaluaciones tienen una preponderancia distinta por sexo:

Para ambos sexos la **“Explicación clara y con un lenguaje fácil de entender”** es uno de los principales elementos a la hora de evaluar positivamente, sin embargo, para las mujeres cobran importancia elementos referentes a la construcción de relación y confianza con el abogado defensor, como: **“Da buena atención/ buena persona/ es humana/amable”** y **“Escucha al imputado/ hay comunicación”**.



Tabla 1: Aspectos de agrado con el Abogado /Defensor

% Columna	2017	
	HOMBRES	MUJERES
<b>RELACION ABOGADO/IMPUTADO</b>	<b>52,9%</b>	<b>56,1%</b>
Explica de forma clara / usa un lenguaje claro y fácil de entender	22%	17%
Da buena atención/ buena persona/ es humana/amable	12%	16%
Escucha al imputado/ hay comunicación	4%	7%
Fue un abogado comprometido con la causa/prestar apoyo	12%	13%
Da confianza	3%	3%
<b>DESEMPEÑO DEL ABOGADO DEFENSOR</b>	<b>38%</b>	<b>37%</b>
Entregan buena defensa	10%	9%
Logró acuerdo/salida alternativa	5%	7%
La eficiencia del abogado	4%	5%
Dedicación y preocupación del caso/ interés	6%	4%
La seguridad en la causa/ en tribunales/ clara en la exposición en audiencia	3%	4%
Rapidez para solucionar los casos	3%	3%
Es un buen abogado/ son muy profesionales	3%	2%
Dio solución al problema/busca soluciones	3%	2%

Cuando revisamos las recomendaciones de mejora para entregar un mejor servicio, estas se centran en el **mayor involucramiento y conocimiento de la causa** por parte del abogado defensor, **la cantidad de tiempo dedicado al imputado y la fluidez y claridad en la entrega de información**.

Entre las mujeres, levemente mayor mencionado son: **“el tiempo dedicado al imputado”** y **“el conocimiento de la causa por parte del abogado defensor”**.

Tabla 2: Aspectos para mejorar servicio del Abogado /Defensor

% columna	2017	
	HOMBRES	MUJERES
<b>CONOCIMIENTO DE LA CAUSA</b>	<b>18%</b>	<b>20%</b>
Mejorar el contacto/comunicación con el imputado	6%	9%
Comprometerse con las causas /imputados	4%	5%
Conocer antecedentes de causas /tener más información de la causa	4%	4%
Entrevistarse con el imputado antes de la audiencia	3%	3%
Preocuparse de la defensa antes de la audiencia	1%	1%
<b>TIEMPO DEDICADO AL IMPUTADO</b>	<b>10%</b>	<b>14%</b>
Dar más tiempo en las entrevistas	7%	9%
Dedicarle más tiempo al caso/ a imputado/investigación	3%	4%
Más tiempo con el juez/audiencia/para exponer caso/más intervención en audiencia	0%	1%
<b>FLUIDEZ Y CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>
Dar información clara /con términos simples/más información	4%	3%
Entregar información post audiencia	1%	2%
No cambiar de abogados durante el juicio	1%	2%
<b>OTROS</b>	<b>3%</b>	<b>5%</b>
Presentarse en las audiencias	0%	2%
Mejor defensa	1%	2%
Más amabilidad de abogado/más humano/mejor trato	2%	1%
No sabe - No responde	3%	2%
Ninguno	55%	51%

Tanto para hombres como para mujeres, gran parte de la varianza de la **satisfacción final de la experiencia con el abogado defensor depende, sobre un 65%** de las evaluaciones parciales de los diferentes momentos de interacción con el imputado evaluados para el abogado:

1. Satisfacción con la entrevista con el Abogado Defensor **antes de esta audiencia**,
2. Satisfacción con desempeño de su Abogado Defensor **en el desarrollo de la Audiencia**
3. Satisfacción con **Información entregada** por el Abogado/Defensor **al término de la Audiencia**

Resumen del modelo<sup>a</sup>

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,816 <sup>b</sup>	,665	,665	,639

a. SEXO = MASCULINO

**Resumen del modelo<sup>a</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,819 <sup>b</sup>	,671	,669	,665

a. SEXO = FEMENINO

De estos tres momentos evaluados, en el caso de los **hombres**, las variables de satisfacción con el desarrollo de la audiencia y la Satisfacción con Información entregada por el Abogado/Defensor al término de la Audiencia, influyen de manera muy similar en la satisfacción final. Es decir, si aumentamos en un punto la satisfacción con el desarrollo de la audiencia (pasar de 5 a 6 por ejemplo), podremos aumentar la satisfacción final en 0,36.

**Coefficientes<sup>a,b</sup>**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	,397	,094		4,220	,000
	Satisfacción <b>antes de esta audiencia</b>	,200	,017	,197	11,997	,000
	Satisfacción <b>desarrollo de la Audiencia</b>	,367	,019	,359	18,862	,000
	Satisfacción <b>al término de la Audiencia</b>	,359	,018	,374	20,160	,000

a. SEXO = MASCULINO

En el caso de las mujeres, por el contrario, el desempeño del abogado durante la audiencia, es clave al momento de la evaluación final con la experiencia de servicio total.

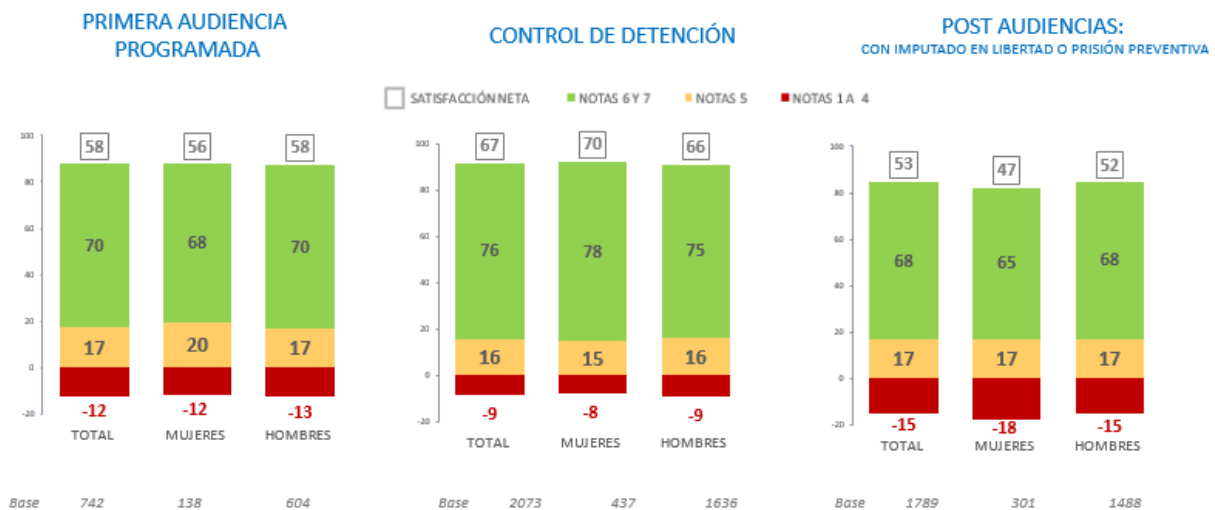
**Coefficientes<sup>a,b</sup>**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	,789	,183		4,304	,000
	Satisfacción <b>antes de esta audiencia</b>	,063	,031	,068	2,050	,041
	Satisfacción <b>desarrollo de la Audiencia</b>	,472	,039	,494	12,256	,000
	Satisfacción <b>al término de la Audiencia</b>	,327	,039	,335	8,331	,000

a. SEXO = FEMENINO

### I.III Satisfacción Final de Experiencia con abogado/defensor: Por tipo de audiencia

Por tipo de audiencia, tampoco encontramos diferencias significativas en la satisfacción neta entre hombres y mujeres, sin embargo, es importante destacar que la evaluación con la experiencia con el abogado defensor, en el caso del segmento post audiencia (Audiencia con causa vigente), es significativamente menor que en los otros dos segmentos.



Las razones que se aducen para la evaluación, difieren en cada una de las etapas procesales, y también presentan un matiz distinto por sexo.

Si bien la **claridad en la información** entregada es un motivo importante de satisfacción para los entrevistados de ambos sexos, en todos los tipos de audiencia, se presentan leves diferencias por tipos de audiencia:

Entre las mujeres entrevistadas en **Primera Audiencia programada**, se observa una valoración levemente mayor a **“Da buena atención/ buena persona/ es humana/amable”**.

En **Control de detención**, las mujeres tienden a valorar por sobre los hombres **“Explica de forma clara / usa un lenguaje claro y fácil de entender”** y **“Da buena atención/ buena persona/ es humana/amable”**.

En **Post audiencias**, si bien la fluidez y calidad de la información sigue siendo relevante para ambos sexos, en el caso de las **mujeres**, el **compromiso del abogado defensor y conocimiento de la causa se torna relevante: “Fue un abogado comprometido con la causa/prestar apoyo”**. Mientras que para los **hombres** la eficiencia en el desempeño del

abogado defensor tiende a valorarse más: **“Entregan buena defensa”, “La seguridad en la causa/ en tribunales/ clara en la exposición en audiencia”**

Tabla 3: ¿Qué aspectos del servicio son los que más le gustaron del Abogado /Defensor de la Defensoría Penal Pública que ha atendido su causa?

% Columna	Primera Audiencia		Control de Detención		Post Audiencias	
	SEXO		SEXO		SEXO	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
<b>FLUIDEZ Y CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN</b>	<b>24%</b>	<b>23%</b>	<b>23%</b>	<b>26%</b>	<b>21%</b>	<b>20%</b>
Explica de forma clara / usa un lenguaje claro y fácil de entender	20%	21%	20%	23%	17%	16%
Abogado entrega información a imputado (de resolución audiencia causa)	2%	2%	2%	2%	3%	3%
Indica pasos a seguir	2%	1%	1%	1%	1%	1%
Escucha al imputado/ hay comunicación	2%	2%	4%	6%	3%	2%
<b>CALIDAD/CALIDEZ EN LA ATENCIÓN</b>	<b>17%</b>	<b>22%</b>	<b>19%</b>	<b>21%</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>
Da buena atención/ buena persona/ es humana/amable	14%	19%	16%	18%	16%	15%
Da confianza	3%	3%	3%	3%	2%	2%
<b>CONOCIMIENTO/ COMPROMISO CON LA CAUSA</b>	<b>16%</b>	<b>15%</b>	<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>20%</b>
Fue un abogado comprometido con la causa/prestar apoyo	12%	12%	11%	12%	12%	15%
Dedicación y preocupación del caso/ interés	4%	3%	6%	4%	5%	5%
Se informó del caso/ conocimientos del caso	3%	2%	2%	2%	3%	3%
<b>EFICIENCIA</b>	<b>21%</b>	<b>21%</b>	<b>26%</b>	<b>27%</b>	<b>19%</b>	<b>18%</b>
Entregan buena defensa	10%	9%	14%	12%	10%	7%
Es un buen abogado/ son muy profesionales	6%	7%	7%	9%	6%	7%
Rapidez para solucionar los casos	5%	4%	5%	5%	3%	4%
La seguridad en la causa/ en tribunales/ clara en la exposición en audiencia	5%	3%	6%	6%	6%	4%
La eficiencia del abogado	4%	4%	4%	3%	3%	3%
Logró acuerdo/salida alternativa	2%	1%	3%	3%	2%	3%
Dio solución al problema/busca soluciones	3%	3%	3%	4%	2%	2%
No sabe - No responde	1%	3%	2%	2%	2%	2%
Todos los aspectos	3%	3%	3%	3%	4%	4%
Ninguno	15%	18%	10%	9%	17%	19%

Entre los aspectos recomendados para la mejora de servicio del abogado defensor, en la etapa de **primera audiencia programada** encontramos mayores diferencias entre hombres y mujeres, donde estas últimas recomiendan: “**mayor conocimiento e involucramiento con la causa**”, “**dar mayor tiempo en las entrevistas**” y “**Una mejor defensa**”.

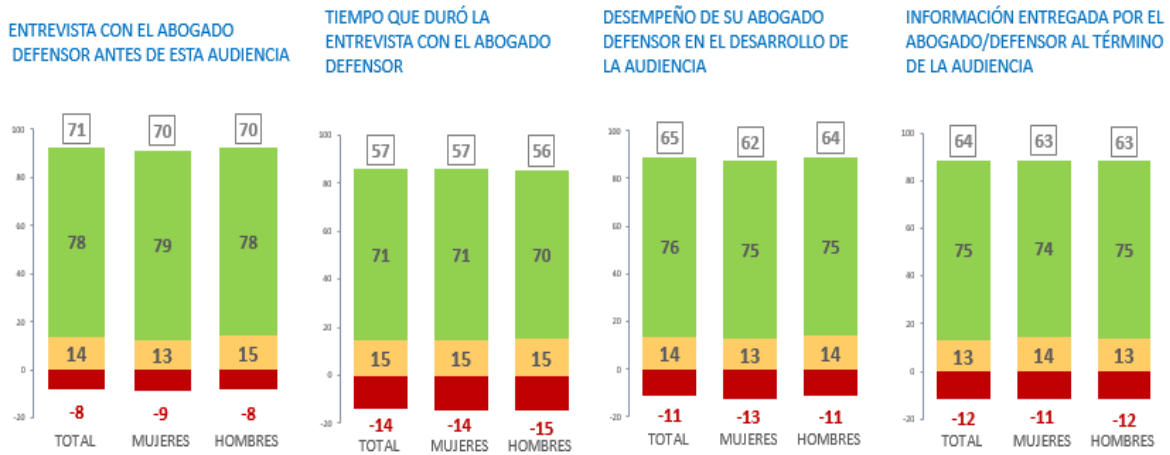
Tabla 4: ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar el Abogado /Defensor de la Defensoría Penal Pública que ha atendido su causa?

% columna	Primera Audiencia		Control de Detención		Post Audiencias	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
<b>CONOCIMIENTO DE LA CAUSA</b>	<b>35%</b>	<b>37%</b>	<b>21%</b>	<b>20%</b>	<b>35%</b>	<b>34%</b>
Mejorar el contacto/comunicación con el imputado	11%	12%	8%	8%	11%	13%
Comprometerse con las causas /imputados	5%	6%	3%	2%	7%	6%
Conocer antecedentes de causas /tener más información de la causa	6%	6%	3%	2%	6%	5%
Entrevistarse con el imputado antes de la audiencia	9%	10%	5%	6%	5%	3%
Preocuparse de la defensa antes de la audiencia	3%	2%	1%	1%	2%	2%
No cambiar de abogados durante el juicio	1%	1%	0%	0%	3%	4%
Más preocupación de los casos/causas	1%	1%	1%	0%	1%	1%
<b>TIEMPO DEDICADO AL IMPUTADO</b>	<b>11%</b>	<b>12%</b>	<b>16%</b>	<b>15%</b>	<b>8%</b>	<b>10%</b>
Dar más tiempo en las entrevistas	8%	10%	13%	13%	6%	7%
Dedicarle más tiempo al caso/ a imputado/investigación	2%	1%	1%	1%	1%	2%
Más tiempo con el juez/audiencia/para exponer caso/más intervención en audiencia	1%	1%	1%	1%	1%	1%
<b>FLUIDEZ Y CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>
Dar información clara /con términos simples/más información	6%	6%	4%	5%	6%	4%
Entregar información post audiencia	1%	1%	1%	2%	1%	1%
Dar más información de la causa	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Responder dudas y consultas	1%	%	%	%	%	1%
<b>EFICIENCIA</b>	<b>3%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>
Mejor defensa	0%	2%	1%	0%	1%	2%
Rapidez en las causas	2%	2%	1%	1%	3%	2%
Abogados más preparados/ más profesionales	1%	1%	1%	0%	1%	1%
Más eficientes/más jugados	0%	0%	0%	0%	1%	1%
<b>OTROS</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>
Atención más personalizada	1%	1%	1%	0%	1%	1%
Más amabilidad de abogado/más humano/mejor trato	3%	2%	2%	1%	2%	2%

## I.IV Satisfacción con Abogado/defensor: Por etapa del proceso de la causa

Entre las evaluaciones del abogado defensor, por etapa del proceso de la causa, el tiempo de duración con la entrevista con el abogado defensor es el atributo peor evaluado, lo que va en directa concordancia con las razones señaladas para la evaluación general.

No se encuentran diferencias significativas por sexo en las evaluaciones de los atributos mencionados.



Las razones de evaluación de cada uno de los atributos, si bien no varían de manera importante según sexo, si presentan un matiz diferente.

### 1.1. ENTREVISTA CON EL ABOGADO DEFENSOR:

El **“Uso de un lenguaje Claro para Explicar”** es clave a la hora de evaluar de manera positiva, este atributo, que, en el caso de las mujeres, recibe una valoración mayor (24%), en esta misma línea, **“Informó bien del caso/entregó toda la información necesaria”** tiene una leve mejor valoración entre las mujeres (18%). Por último, las mujeres destacan **“La preocupación e interés por ayudar”**

Entre los hombres, los temas de información y comunicación, como **“Falta información de parte del abogado/no entendía lo que decía”** y **“Explico los pasos a seguir”**, obtienen levemente mayores menciones respecto a las mujeres.

Tabla 5: Razones de evaluación: Entrevista con el abogado defensor  
% Columna

	SEXO	
	HOMBRES	MUJERES
Uso un lenguaje Claro para Explicar	22%	24%
Informó bien del caso/entregó toda la información necesaria	16%	18%
Explico los pasos a seguir	12%	11%
Pudo hacer todas las preguntas (y dudas) /me escuchó	10%	9%
Dedicó poco tiempo a entrevista	9%	9%
Es amable/buena persona	7%	8%
Se dio el Tiempo para Atender al Imputado (disposición) / Buena comunicación	8%	8%
Preocupación/interés por ayudar	5%	7%
Hizo una buena defensa	5%	6%
Es un profesional eficiente/buena abogada	5%	5%
Quedé satisfecho/conforme	4%	4%
Aclara dudas	3%	4%
Falta información de parte del abogado/no entendía lo que decía	5%	3%
Da confianza/seguridad	2%	3%
Dio recomendaciones que sirvieron en audiencia	4%	3%
Faltó más claridad al explicar defensa	3%	3%
Prepararon audiencia/defensa/ se pusieron de acuerdo	3%	2%
Se ha portado bien	2%	2%

## 1.2. TIEMPO QUE DURÓ LA ENTREVISTA CON EL ABOGADO DEFENSOR:

Este es la etapa con menor evaluación en el proceso de defensa. Con una neta de 57% en 2017, frente a un 60% obtenido en 2016.

El **68,8% del total de las entrevistas dura hasta 10 minutos**. Para el segmento “**Control de detención**”, el **92,6% de las entrevistas no supera los 10 minutos**, presentando la menor evaluación según tipo de audiencia.

Es importante que la entrevista con el abogado en esta etapa sea eficiente, en cuanto a la información que se entrega, asegurando la claridad del imputado respecto al proceso de su causa y los cargos que se le imputan. Por tanto, debe buscarse que esta entrevista se desarrolle con un lenguaje claro, de manera de “contener” al imputado luego de la detención.



Tabla 6: Tiempo de duración de la entrevista abogado defensor:

% columna	TOTAL	Primera Audiencia	Control de Detención	Post Audiencia
Entre 1 a 5 minutos	36%	23%	50%	10%
Entre 6 y 10 minutos	33%	21%	43%	14%
Entre 11 y 20 minutos	21%	39%	7%	46%
Entre 21 y 40 minutos	9%	18%	1%	26%
Más de 40 minutos	2%		0	5%

Tabla 7: Evaluación del tiempo de entrevista por tipo de audiencia:

% Columna	Primera Audiencia	Control de Detención	Post Audiencia
notas 1 a 4	12%	15%	8%
nota 5	16%	17%	10%
nota 6 y 7	72%	68%	83%
Satisfacción Neta	60%	52%	75%

Cuando revisamos el componente de género, los hombres, en las instancias de Primera audiencia programada y control de detención, son los que peor evalúan el tiempo destinado a la entrevista con el abogado defensor.

Tabla 8: Evaluación del tiempo de entrevista por tipo de audiencia y sexo:

% columna	Primera Audiencia		Control de Detención		Post Audiencia	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
notas 1 a 4	11%	13%	16%	14%	9%	3%
nota 5	21%	5%	19%	12%	8%	16%
nota 6 y 7	68%	81%	66%	74%	83%	81%
Satisfacción Neta	57%	68%	50%	60%	74%	79%

Por tanto, como mencionábamos anteriormente, es crucial que en el tiempo en que se desarrolla la entrevista haya una clara explicación de los pasos a seguir, el procedimiento y desarrollo de las audiencias (Solo a el 37,7% de los entrevistados aduce que le explicaron cómo sería la audiencia). También se debe considerar, el acuerdo de las estrategias y la consideración de todos los aspectos que entregue el entrevistado, que pudiesen ayudar en la defensa.

1.3. DESEMPEÑO DE SU ABOGADO DEFENSOR EN EL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA:

El desempeño del abogado defensor en el desarrollo de la audiencia presenta una neta de 65%, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres.

El 75,9% de los entrevistados declaro que el abogado defensor, contaba con los antecedentes suficientes de su caso en la audiencia. Mientras 37,7% de los entrevistados declara que su abogado defensor no le explico previamente lo que ocurriría en la audiencia.

Si bien no hay diferencias significativas por sexo, si la hay por tipo de audiencia, siendo los entrevistados de la primera audiencia programada, los que aducen mayor desinformación.

Tabla 9: Explicación del desarrollo de la audiencia por parte del abogado defensor

% Columna	Primera Audiencia		Control de Detención		Post Audiencia	
	SEXO		SEXO		SEXO	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
<b>Si, ocurrió tal cuál o similar a como lo había previsto el Abogado/Defensor</b>	36%	31%	76%	74%	45%	47%
<b>No, fue distinto</b>	1%	0%	2%	3%	3%	4%
<b>El Abogado/Defensor no me explico previamente como sería la Audiencia</b>	64%	<b>69%</b>	22%	23%	52%	49%

Las razones que de aducen para esta evaluación no presentan diferencias relevantes entre ambos sexos, excepto en lo referente a la información entregada al imputado por parte del abogado defensor:

Tabla 10: Razones de evaluación: Desempeño de su abogado defensor en el desarrollo de la audiencia

% columna	SEXO	
	HOMBRE	MUJER
<b>EFICIENCIA</b>	<b>52%</b>	<b>54%</b>
Buena defensa/excelente/ buen trabajo / argumenta bien	13%	12%
Ayuda a obtener la libertad	5%	9%
Fue muy profesional/ bien preparado	9%	8%
Buen desempeño / todo bien	6%	7%
Quedó satisfecho con la defensa/conforme con el resultado	5%	4%
Fue eficiente	4%	3%
Consiguió beneficios/rebajar la pena/acuerdo satisfactorio/salida alternativa	4%	4%
Defendió al acusado	2%	3%
No se preocupan por el acusado/interés	2%	3%
No quedó satisfecho con la defensa/no defendió como debía	3%	2%
<b>FLUIDEZ Y CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN</b>	<b>24%</b>	<b>27%</b>
Explica bien los pasos a seguir / da una buena orientación	7%	10%
Da información clara al imputado/ aclaró cosas/explicó bien	8%	7%
Falta comunicación con el imputado/información	4%	4%
Toma en cuenta versión imputado. / escucha a imputado	4%	3%
No escucha versión de imputado	1%	2%
<b>CONOCIMIENTO DE LA CAUSA</b>	<b>22%</b>	<b>20%</b>
Comprometido con la causa/dedicación/preocupación	10%	8%
Abogado estudió el caso/estaba informado del caso	6%	5%
Falto conocer más el caso/falto antecedente	4%	5%
Falta compromiso con la causa/imputado	2%	3%
<b>OTROS</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>
Entrego buena atención/amabilidad/disposición	5%	4%
Dan apoyo al acusado/creyó en imputado	1%	3%

Entre las razones de evaluación negativa, se hace mención a la **falta de información y comunicación con el imputado, a la no satisfacción con la defensa, y a la falta de compromiso y preocupación con la causa.** Elementos observados anteriormente.

#### 1.4. INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL ABOGADO DEFENSOR AL TERMINO DE LA AUDIENCIA:

La “**Claridad del lenguaje**” usado al entregar la información de la causa, es clave al momento de evaluar este aspecto, tanto para hombres como por mujeres.

Los aspectos “**Explicación clara de los procedimientos/asesoría**” y entrega de “**soporte post audiencia**” (Entregó información Post Audiencia (números teléfono como ubicarlo y Buena disposición del abogado para resolver preguntas/dudas), son factores muy valorados a la hora de evaluar este aspecto.

Sin embargo, se debe seguir trabajando en la entrega de información, clara y oportuna, especialmente entre las mujeres, que demandan más información al finalizar la audiencia.

Tabla 11: Razones de evaluación: Información entregada por el abogado defensor al término de la audiencia

% columna	HOMBRE	MUJER
<b>FLUIDEZ Y CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN (positivo)</b>	<b>60%</b>	<b>59%</b>
Usa un lenguaje claro / fácil de entender por el Imputado/información clara	22%	23%
Explicó bien los procedimientos/lo que debía hacer/buena asesoría	18%	18%
Buena disposición del abogado para resolver preguntas/dudas	7%	5%
Dio información de la causa/en que iba la causa	4%	3%
Entregó información Post Audiencia (números teléfono como ubicarlo)	6%	7%
Hubo buena comunicación con el Imputado	3%	3%
<b>FLUIDEZ Y CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN (negativo)</b>	<b>19%</b>	<b>25%</b>
No entrega información clara/completa	10%	10%
No da información para después de la audiencia	2%	5%
Falta comunicación con el Imputado	3%	4%
Abogado no explicó/ no entregó información	3%	3%
Son cortantes para dar la información	0%	1%
No quedó satisfecho con la información	1%	2%
<b>EFICIENCIA (positivo)</b>	<b>16%</b>	<b>14%</b>
Fue eficiente la defensa/información	11%	12%
Se siente satisfecho con el resultado/con la información entregada	9%	7%
Da buena atención/ buena persona/ es humana/amable	4%	4%
Dio solución al problema	1%	2%
Es un profesional con experiencia	2%	1%
No fue eficiente en la defensa (negativo)	2%	2%

## I.V TRIBUNALES: principales hallazgos.

Las evaluaciones netas de los diferentes aspectos del desarrollo de la defensa en tribunales no difieren de manera significativa por sexo. Sin embargo, esta satisfacción se sustenta en aspectos levemente distintos.

Sin embargo, existen elementos claves para gestionar la satisfacción, tanto para ambos sexos, como para los diferentes tipos de audiencias evaluados:

**La fluidez y claridad en la entrega de la información** es clave, especialmente el uso de un **lenguaje claro**, que sea entendible por parte del imputado.

Es muy importante también que éste se sienta **contenido a través de la entrega de información sobre su causa y el estatus de esta.**

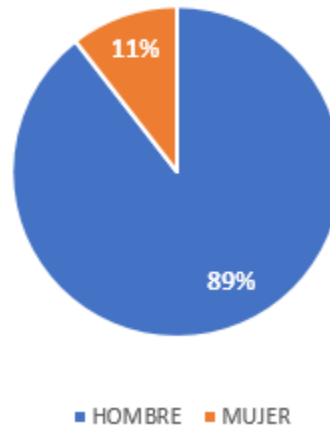
**El conocimiento y preocupación por la causa que demuestre el abogado defensor** también es otro elemento importante. Para generar confianza y empatía con el imputado. A este respecto **el interés del abogado por conocer los detalles de la causa y escuchar al imputado es un elemento muy valorado.** A este respecto, es recomendable comunicarle al imputado que su abogado titular puede o no estar disponible en las audiencias, sin embargo, el reemplazante siempre estará al tanto de las causas.

Por último, pero no menos importante es la **amabilidad en el trato**, y la **disponibilidad que muestre el abogado a responder preguntas.**

### II.I Caracterización de la muestra

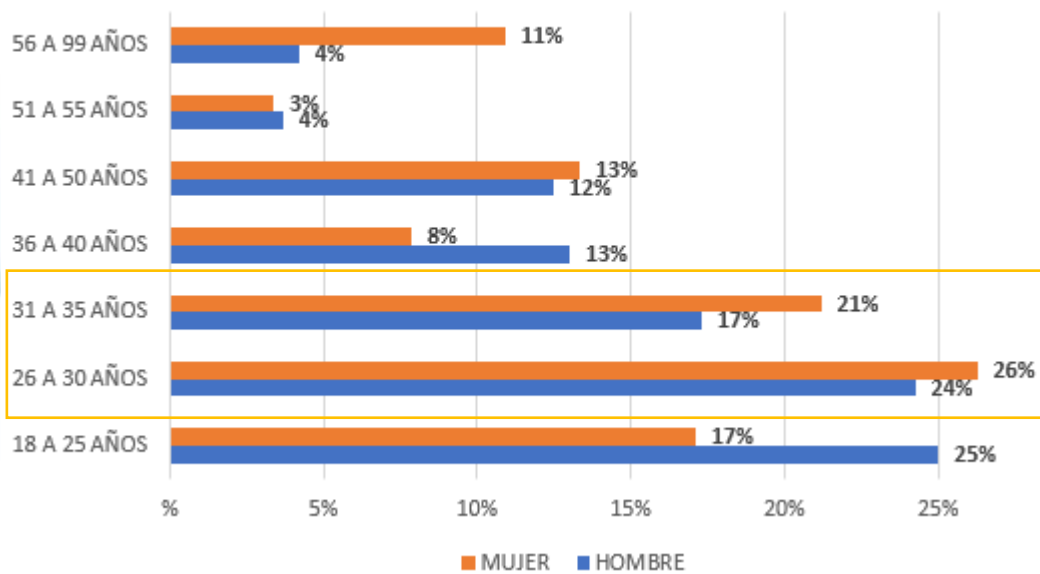
El 11% del total de los entrevistados entre los condenados, corresponden a mujeres.

Sexo Entrevistado

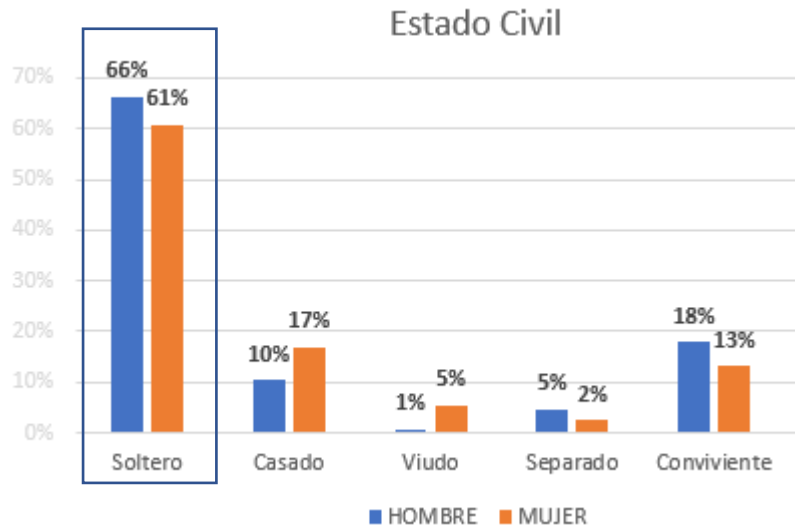


El 47% de las condenadas se encuentra entre los 26 a 35 años.

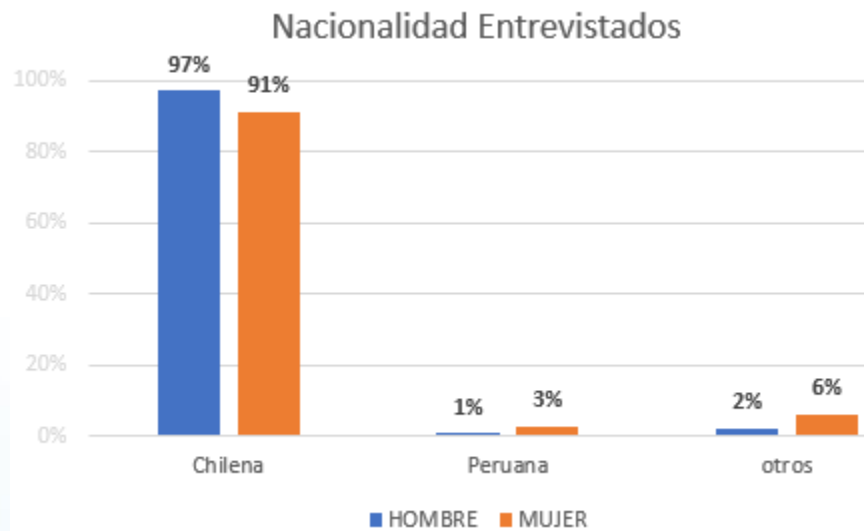
Edad Entrevistados



El 61% de las mujeres entrevistadas declara ser soltera.



Mientras que el 91% es chilena.

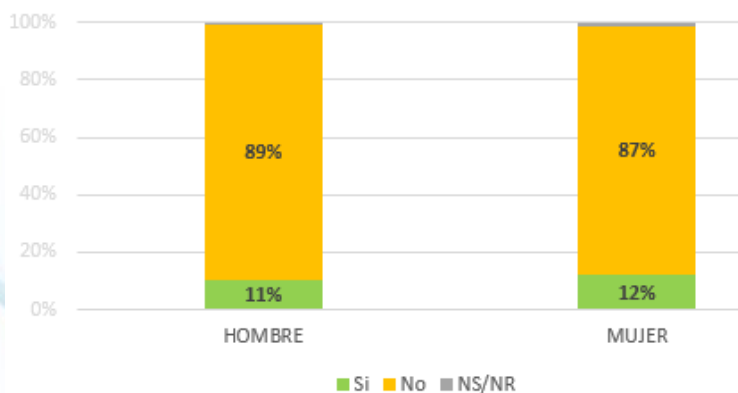


Todos los entrevistados declaran tener hijos. (no todos los entrevistados responden esta pregunta). En el caso de las mujeres, el 61% tiene de 1 a 3 hijos.

	HOMBRE	MUJER
Tiene 1 hijos	27%	22%
Tiene 2 hijos	21%	19%
Tiene 3 hijos	12%	21%
Tiene 4 hijos	5%	9%
5 o más	4%	13%
NR	31%	17%

Finalmente, el 12% de las mujeres se declara como perteneciente a algún pueblo originario. De los entrevistados que se declaran pertenecientes a pueblos originarios, la gran mayoría se declara mapuche.

¿Se considera perteneciente a algún pueblo indígena (originario)?



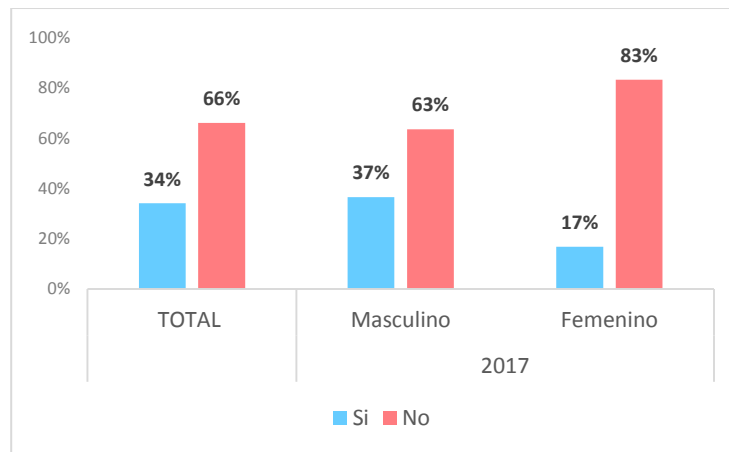
	HOMBRE	MUJER
Mapuche	80%	70%
Aymara	5%	18%
No sabe - No responde	11%	6%



II.II Conocimiento y uso del sistema de defensa penitenciaria:

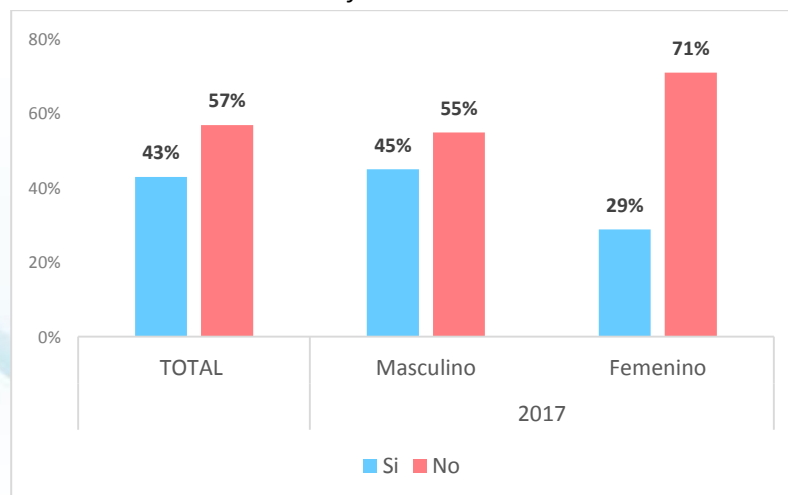
El programa de defensa penitenciaria goza de un conocimiento discreto entre la población entrevistada. Este nivel de desconocimiento es mayor en el caso de las mujeres

*Usted ¿Conoce el Programa de Defensa Penitenciaria?*

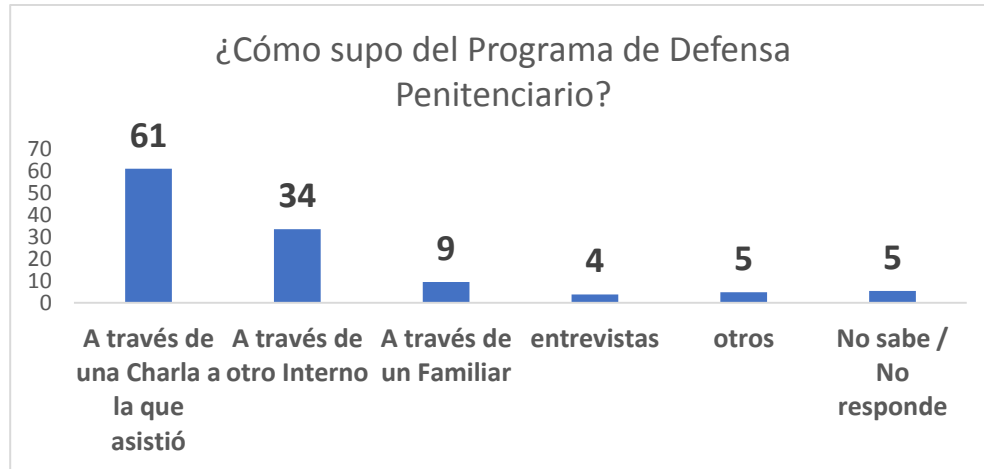


Sin embargo, el nivel de conocimiento crece respecto a la información de los derechos de los condenados. Pero, la población femenina es, nuevamente, la que presenta un mayor nivel de desconocimiento.

*Usted ¿ha tenido acceso a información relativa a los Derechos del condenado?*



Se debe destacar que, si bien el conocimiento de este programa no es amplio, la manera más eficiente de información son las charlas informativas realizadas.



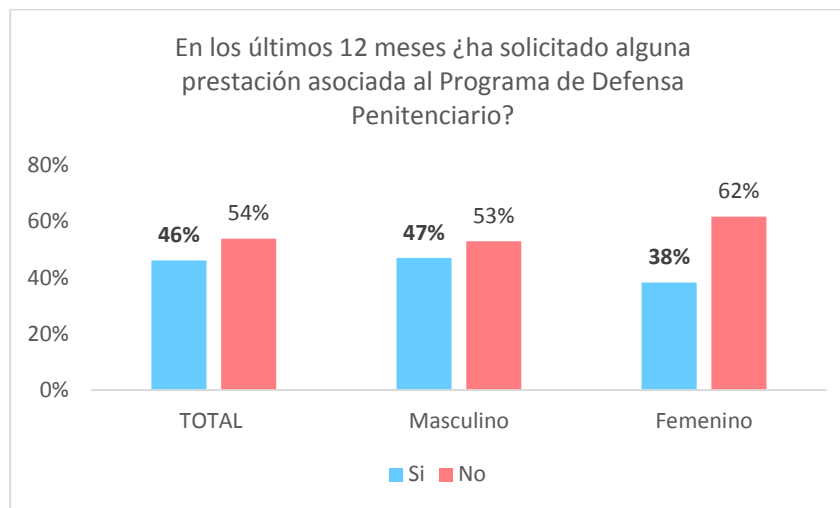
La charla informativa, se observa más eficiente en la atracción de hombres, que entre las mujeres, las que se informan en igual nivel a través de otro interno.

Tabla 12: medio de información del programa de defensa penitenciario.

	2017	
	HOMBRE	MUJER
A través de una Charla a la que asistió	63%	32%
A través de un Familiar	9%	8%
A través de otro Interno	33%	37%
Otros	9%	10%
No sabe / No responde	4%	17%

A pesar del nivel de desconocimiento declarado del programa, un mayor porcentaje de aquellos que afirman conocerlo, han solicitado algún tipo de prestación asociada.

Esto es importante en el caso de las mujeres, que si bien en primera instancia declaran no conocer el programa (17%), un 38% de las entrevistadas declara haber solicitado algún tipo de prestación.



Por ultimo, el abogado, es el medio que myormente canaliza los requerimientos , tanto en hombres como en mujeres.

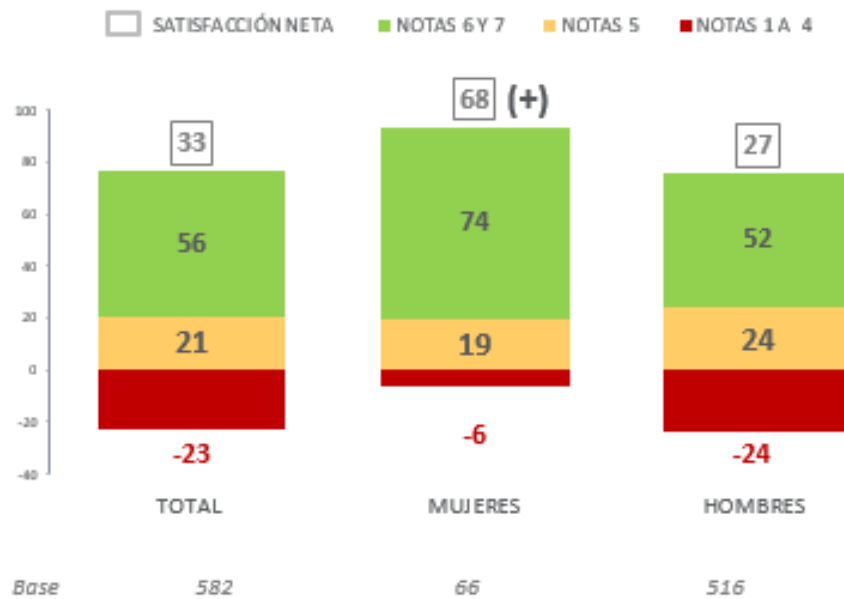
Esto se asocia directamente con el nivel de poder resolutivo que se le asignan a abogados y asistentes sociales por parte de los condenados.

Tabla 13: Medio a través del cual ha solicitado beneficios del programa de defensa penitenciario.

	TOTAL	HOMBRE	MUJER
<b>Al Abogado</b>	<b>86%</b>	<b>86%</b>	<b>91%</b>
Al Asistente Social	12%	12%	5%
A Gendarmería	3%	3%	0%
A tribunales	0%	0%	0%
Familiares	1%	1%	0%
Juzgado de garantía	0%	0%	0%
Defensoría	1%	1%	0%
Psicólogo	0%	0%	2%
Jefe de módulo	1%	1%	0%
Otros	2%	2%	4%

### II.III Satisfacción desempeño general ABOGADO DEFENSOR

La satisfacción general con el desempeño del abogado defensor presenta diferencias significativas entre hombres y mujeres. Estas últimas presentan un alto porcentaje de notas 6 y 7.



Si bien, en el caso de las mujeres, los niveles de insatisfacción son bajos, igualmente se aducen razones asociadas, las que tienen que ver con **“Entrega de mayor tiempo al imputado”, “Entrega de información clara y atingente” y “Eficiencia e involucramiento con la causa”**.

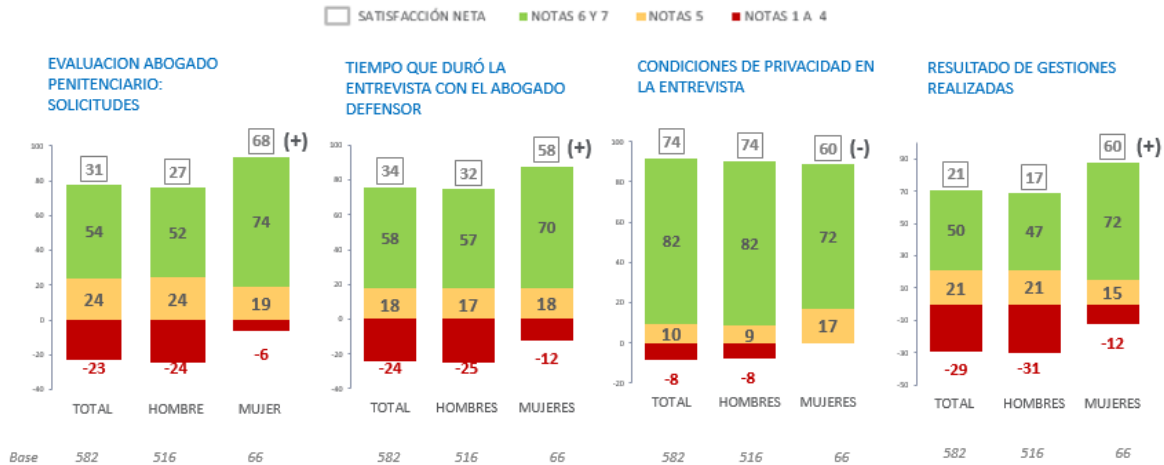
Esta última dimensión, es crucial en el caso de los hombres, que piden un mayor compromiso y una mayor rapidez en la resolución de las causas y requerimientos.

Tabla 14: Razones de evaluación DESEMPEÑO ABOGADO DEFENSOR

% columna	HOMBRE	MUJER
<b>ENTREGA DE MÁS TIEMPO AL IMPUTADO</b>	<b>27%</b>	<b>21%</b>
Visitas más seguidas / frecuentes	24%	17%
Más tiempo con el Interno	3%	5%
<b>ENTREGA DE INFORMACIÓN</b>	<b>22%</b>	<b>16%</b>
Dar buena información / información clara	11%	11%
Entregar más Información sobre la causa	7%	4%
Mas comunicación	4%	2%
<b>EFICIENCIA E INCOLUCRAMIENTO CON LA CAUSA</b>	<b>53%</b>	<b>20%</b>
Mas compromiso	17%	7%
Informarse más de la causa	2%	4%
Más expedito / rápido	13%	3%
Abogados con más Experiencia Profesional	4%	2%
Que consiga algún beneficio	4%	2%
Que traigan respuestas / soluciones	9%	2%
Puntualidad	1%	1%
Que me defienda bien	3%	0%
<b>OTROS</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>
Cumplir lo que promete	4%	0%
Mejorar atención / más empatía con el interno	3%	0%
<b>Ninguno</b>	<b>28%</b>	<b>55%</b>
<b>No sabe / No responde</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>

## II.IV Satisfacción desempeño ABOGADO DEFENSOR: INSTANCIAS

Las mujeres evalúan mejor que los hombres todas las instancias evaluadas con el abogado defensor. Excepto condiciones de privacidad de la entrevista, donde presentan una neta más baja que los hombres.



### 2.1 EVALUACIÓN ABOGADO PENITENCIARIO: SOLICITUDES.

La evaluación del desempeño del abogado penitenciario frente a las solicitudes de los internos es mejor evaluada entre las **mujeres**, las que valoran especialmente la entrega de **información clara y la eficiencia ante las solicitudes**.

Por su parte los **hombres**, si bien en los aspectos positivos valoran la entrega de información clara y el profesionalismo de los profesionales, entre los factores de insatisfacción se encuentran, la **falta de respuesta a lo solicitado, falta de claridad en las respuestas, poco compromiso con la causa y las pocas visitas recibidas**. Por lo tanto, es importante evaluar las métricas de respuesta y tasa de cumplimiento a las solicitudes realizadas por los reos, para poder gestionar este punto. En la línea de lo que hemos revisado anteriormente, es importante que, en el caso de no poder entregar una respuesta positiva a las solicitudes de los condenados, se entregue toda la información respecto a la resolución, para que, de esta manera, la evaluación a la gestión del abogado sea independiente al otorgamiento del beneficio solicitado, en la medida que la negación de dichos beneficios sea por la no correspondencia de los mismos y no por la negativa percepción de la gestión del abogado.

Tabla 13: Razones de evaluación ABOGADO DEFENSOR: SOLICITUDES

	HOMBRES	MUJERES
<b>ENTREGA DE INFORMACIÓN CLARA</b>	<b>26%</b>	<b>40%</b>
Explica con un lenguaje claro / fácil de entender	17%	32%
Explica todo lo necesario (derechos / beneficios / etc.)	9%	8%
<b>EFICIENCIA / PROFESIONALISMO</b>	<b>32%</b>	<b>62%</b>
Por rapidez	2%	15%
Dan soluciones a los problemas	2%	11%
Me dan ayuda	6%	8%
Son profesionales	2%	8%
Comprometido muestra interés / preocupación por internos	9%	10%
Toma antecedentes necesarios	3%	6%
Cumple como abogado / asistente	7%	2%
Es responsable	1%	2%
<b>OTROS</b>	<b>71%</b>	<b>60%</b>
Es Amable/Buena Persona/Simpático	4%	6%
Se interesa por mi caso	2%	6%
Nunca da respuesta a lo solicitado	9%	6%
Cumple mis solicitudes	6%	6%
Escucha al imputado	3%	5%
No gestiono ningún tramite	1%	5%
Falta claridad en las respuestas	8%	5%
Falta de compromiso / interés en la causa	9%	5%
Entrevistas rápidas / poco tiempo	1%	3%
Solicitar más información	2%	3%
No visitan	10%	2%
Falta apoyo	1%	2%
Consigue beneficios	2%	2%
Entrega confianza	3%	2%
Las esperas son largas / demora	6%	2%
No cumplen lo prometido	2%	1%
Dan buena orientación	0%	1%
Visita seguido al condenado	2%	0%

## 2.2 EVALUACIÓN ABOGADO PENITENCIARIO: TIEMPO DE DURACIÓN DE LA ENTREVISTA

Las entrevistas con el abogado tienen una duración promedio de 12 minutos en el caso de los hombres y 13 minutos en el caso de las mujeres.

Los hombres presentan una evaluación mucho menor que las mujeres. Esta evaluación, más que al tiempo de la entrevista en sí, se relaciona con la entrega de información clara y la frecuencia de las visitas.

## 2.3 CONDICIONES DE PRIVACIDAD DE LA ENTREVISTA

Las condiciones de privacidad de las entrevistas es el aspecto mejor evaluado. Sin embargo, este es el único punto donde las mujeres, presentan una satisfacción neta menor que los hombres. Esto es, porque el 22% de las entrevistas, se desarrolla en presencia de otras personas, de las cuales, en el 73% de los casos son otros reos o internos.

Por lo que en la medida de lo posible, se recomienda que estas entrevistas sean siempre en forma privada, y en el caso de no ser posible, en presencia de un trabajador del sistema penal y nunca en presencia de otros reos, pues vulnera la privacidad de los procesos de los condenados.

Tabla 14: privacidad en el desarrollo de las entrevistas

% COLUMNA	HOMBRES	MUJERES
Siempre en forma privada	92%	78%
Siempre en presencia de otras personas	7%	22%
Algunas en forma privada y otras en presencia de otras personas	0%	0%

% COLUMNA	HOMBRE	MUJER
Otros Reos / Internos	68%	73%
Funcionarios de Gendarmería	21%	0%
Otros Abogado	32%	7%
Otros Asistente	8%	7%

Tabla 15: otras personas presentes en entrevista



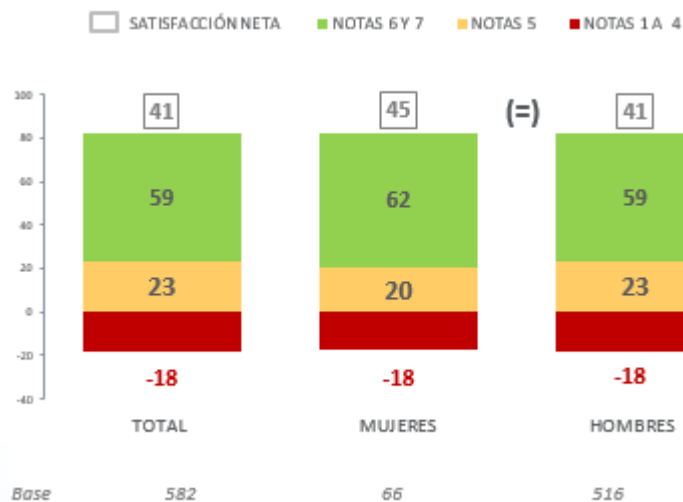
## 2.4 RESULTADO DE GESTIONES REALIZADAS

En este ítem, las mujeres evalúan significativamente mejor que los hombres. Esto tiene relación principalmente con el nivel de resolución de las solicitudes y entrega de información de las mismas, que, en el caso de los hombres, aducen tener una solución más lenta y poco eficiente.

## II.V Satisfacción desempeño general ASISTENTE SOCIAL

La satisfacción general con el desempeño del ASISTENTE SOCIAL, es mayor que la satisfacción con el abogado defensor, sin embargo, los niveles de insatisfacción se matienen en niveles altos (mayor a 10%)

No se observan diferencias estadísticamente significativas por sexo.



Si bien, en la evaluación general del ASISTENTE SOCIAL, no se observan diferencias significativas por sexo, las razones de evaluación si difieren entre hombres y mujeres:

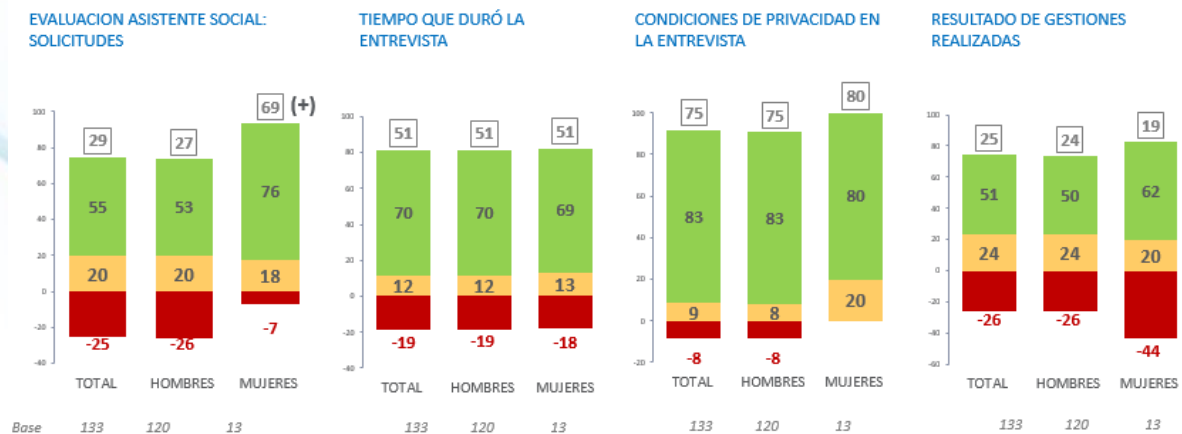
Los **hombres** solicitan **“visitas más frecuentes”, “entrega de información clara y atingente” y “conseguir beneficios”**. Mientras que para las **mujeres**, las razones de evaluación se concentran en elementos más relacionales: **Mejorar atención / más empatía con el interno, Más compromiso con el caso y Que sean profesionales**

Tabla 16: Razones de evaluación ASISTENTE SOCIAL

% columna	HOMBRE	MUJER
<b>CANTIDAD Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN ENTREGADA AL IMPUTADO</b>	<b>39%</b>	<b>38%</b>
Más visitas / visitas más seguidas	22%	7%
Mejorar atención / más empatía con el interno	2%	11%
Mas compromiso con el caso	9%	13%
Apoyar/ayudar al interno	7%	7%
<b>EFICIENCIA A SOLICITUDES</b>	<b>26%</b>	<b>13%</b>
Que los tramites sean más rápidos	11%	7%
No dan respuestas de solicitudes	3%	0%
Conseguir Beneficios	6%	0%
Cumplir lo que prometen	3%	0%
Que sean profesionales	2%	7%
Que tenga más contacto con el abogado	1%	0%
Que informe sobre los Beneficios	1%	0%
<b>ENTREGA DE INFORMACIÓN</b>	<b>17%</b>	<b>7%</b>
Dar buena información / información clara	10%	0%
Contacto con familia de internos	3%	0%
Mas comunicación	2%	7%
Todo en General	2%	0%
No sabe / No responde	2%	0%
Ninguno	40%	42%

## II.VI Satisfacción desempeño ASISTENTE SOCIAL: INSTANCIAS

No hay diferencias significativas entre hombres y mujeres en las distintas instancias de evaluación al ASISTENTE SOCIAL, excepto en la evaluación de solicitudes.



### 3.1 EVALUACIÓN ASISTENTE SOCIAL PENITENCIARIO: SOLICITUDES.

La evaluación del desempeño del asistente social penitenciario frente a las solicitudes de los internos es mejor evaluada entre las mujeres, las que valoran principalmente la ayuda y buena orientación entregada.

Las razones negativas se relacionan con la **nula respuesta a lo solicitado, no conseguir beneficios y no visitar a los internos**. El tema de la visita aparece entre los hombres tanto en el caso de los abogados defensores como en los asistentes sociales.

En el caso de las mujeres al asistente social se le otorga un rol más de orientación que resolutivo, rol que se le entrega mayormente al abogado defensor. Por lo que se recomienda que el rol de estos dos tipos de profesionales, se delimite de manera clara ante los internos, para que estos tengan claro los ámbitos en que cada uno se involucra.

Tabla 17: Razones de evaluación ASISTENTE SOCIAL: SOLICITUDES

<b>% columna</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>
Me dan ayuda	14%	20%
Dan buena orientación	2%	20%
Nunca da respuesta a lo solicitado	6%	13%
Por rapidez	1%	11%
Cumple mis solicitudes	7%	11%
No consiguen beneficios	0%	11%
Explica con un lenguaje claro / fácil de entender	6%	7%
Escucha al imputado	1%	7%
Explica todo lo necesario (derechos / beneficios / etc.)	5%	0%
No visitan	10%	0%
Es Amable/Buena Persona/Simpático	9%	0%
Comprometido muestra interés / preocupación por internos	9%	0%

### 3.2 EVALUACIÓN ASISTENTE SOCIAL: TIEMPO DE DURACIÓN DE LA ENTREVISTA

Las entrevistas con el asistente social tienen una duración promedio de 15 minutos en el caso de los hombres y 20 minutos en el caso de las mujeres.

A pesar de esto, entre las evaluaciones de hombre y mujeres, no hay diferencias significativas. Presentando una evaluación neta moderada, con un de insatisfacción, que supera el 10%.

### 3.3 CONDICIONES DE PRIVACIDAD DE LA ENTREVISTA

Las condiciones de privacidad de las entrevistas es el aspecto mejor evaluado. No se observan diferencias significativas entre hombre y mujeres.

Tabla 18: Privacidad en el desarrollo de las entrevistas

% COLUMNA	HOMBRES	MUJERES
Siempre en forma privada	98%	89%
Siempre en presencia de otras personas	1%	11%
Algunas en forma privada y otras en presencia de otras personas	1%	0%

### 3.4 RESULTADO DE GESTIONES REALIZADAS

En este ítem, no encontramos diferencias significativas entre hombres y mujeres. Sin embargo, **es el aspecto peor evaluado en el desempeño para los asistentes sociales.**

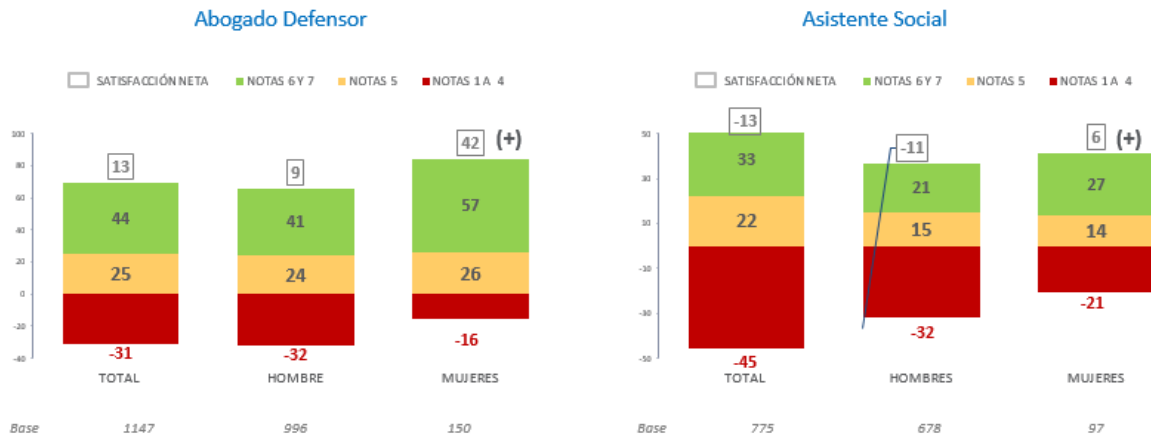
Esto se relaciona con que al **asistente social se le observa con cierta impotencia ante la gestión de solicitudes**, pues al abogado se le reconocen los estudios y posibilidades para tramitar de manera más efectiva.

Tabla 19: Que un Abogado o asistente social Penitenciario tramite sus solicitudes de beneficios frente a las autoridades:

% Columna	ABOGADO DEFENSOR	ASISTENTE SOCIAL
Aumenta las probabilidades de que le concedan el beneficio	80%	53%
Da lo mismo tener o no tener un Abogado/ Asistente social	19%	38%
Disminuye la probabilidad de que le concedan el beneficio	1%	2%
Ns/Nr	1%	7%

## II.V PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE LA DPP

La satisfacción del servicio de la DPP muestra evaluaciones netas discretas, con altos niveles de insatisfacción. La satisfacción con el servicio de la DPP, mediada por el asistente social, es más baja que en el caso del abogado defensor.



Las **visitas más seguidas, el compromiso con la causa y la información clara y oportuna**, son elementos claves para aumentar la satisfacción con el servicio entregado por la DPP.

Otro aspecto importante es la **resolución de los problemas y la eficiencia de los profesionales**.

A este respecto, es importante que el poder resolutivo de los asistentes sociales aumente, pues para los internos, estos se aprecian menos resolutivos que los abogados, en un rol de "orientación". Esto puede ser un factor al momento de explicar la satisfacción con el servicio de la DPP mediado por los asistentes sociales.

Es por esto, que tal como indicamos anteriormente, existen dos caminos a seguir, delimitar claramente los roles y los temas que conoce cada uno de los profesionales, o bien dotar de mayores atributos resolutivos a los asistentes sociales.

Tabla 20: razones de evaluación.

% columna	HOMBRE	MUJER
<b>Visitas más Seguidas</b>	<b>32%</b>	<b>29%</b>
<b>Mas compromiso / interés por los internos</b>	<b>21%</b>	<b>21%</b>
<b>Entregar información más clara / fácil de entender / completa</b>	<b>12%</b>	<b>13%</b>
<b>Más Profesionales / Abogados Defensores / Calidad</b>	<b>12%</b>	<b>11%</b>
<b>Resolver los problemas / solicitudes más rápido</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>
No sabe / No responde	4%	6%
Entregar más Información sobre Derechos / Beneficios	5%	5%
Más interés en las causas	3%	4%
Que consigan más beneficios	3%	4%
Darle más Importancia a los Problemas de los Condenados	3%	3%
Profesionalismo	3%	3%
Más rapidez en las respuestas	6%	3%
Mas comunicación con imputado	4%	3%
Que tengan más información de los casos	1%	2%
Reuniones con Abogados más Seguidas	1%	2%
Abogados con más Tiempo para los Condenados	3%	2%
Recopilar más antecedentes del caso	2%	1%
No cambiar abogados	2%	1%
Ninguno	11%	17%

## **II.VI CONDENADOS: principales hallazgos.**

Existe un alto nivel de desconocimiento del programa de defensa penitenciaria y derechos del condenado. La charla informativa, parece ser el medio más eficiente de informar, especialmente entre los hombres. Las mujeres en cambios se informan también a través de otra interna, por lo que esto puede presentar la oportunidad de gestionar el conocimiento entre la población penal.

Los requerimientos y solicitudes, en su mayoría son canalizados a través del abogado defensor, y no a través del asistente social, al que no se le reconocen los conocimientos ni recursos necesarios para gestionar oportunamente sus solicitudes, por tanto, se le asigna un rol más de orientación a los ojos de los condenados.

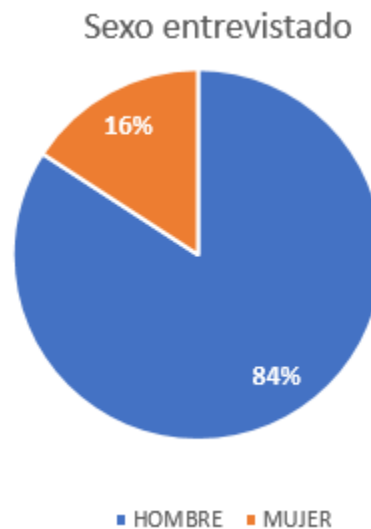
Las razones de satisfacción, tanto como para el abogado defensor, como para el asistente social, son similares a las que recogimos en el segmento tribunales:

**Explicaciones claras, atingentes y con un lenguaje fácil de entender; Involucramiento con la causa y visitas más seguidas. Especialmente en el caso de los hombres.**

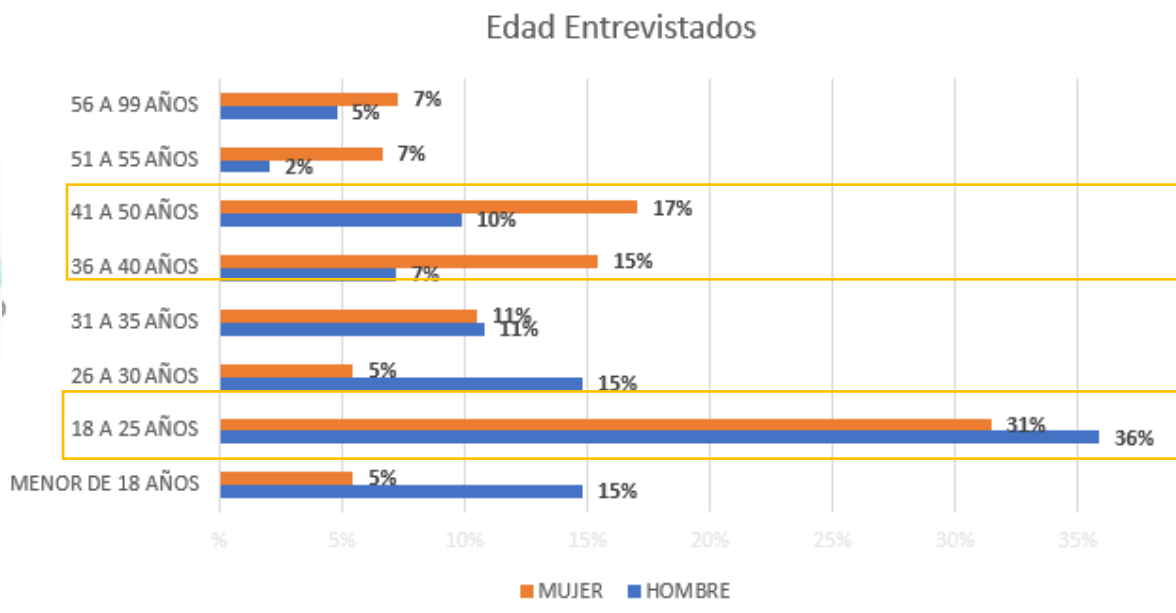
### III. PRISIÓN PREVENTIVA O INTERNACIÓN PROVISORIA

#### III.I Caracterización de la muestra

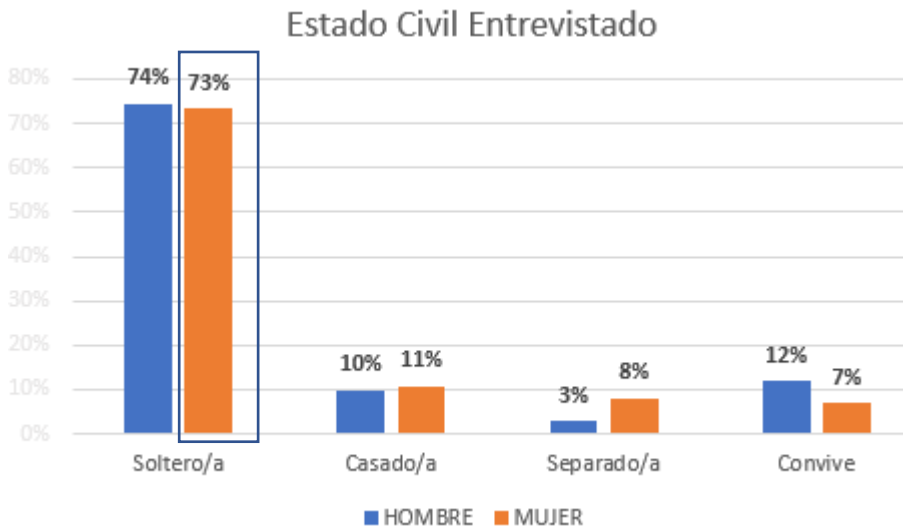
El 16% del total de las entrevistadas son mujeres.



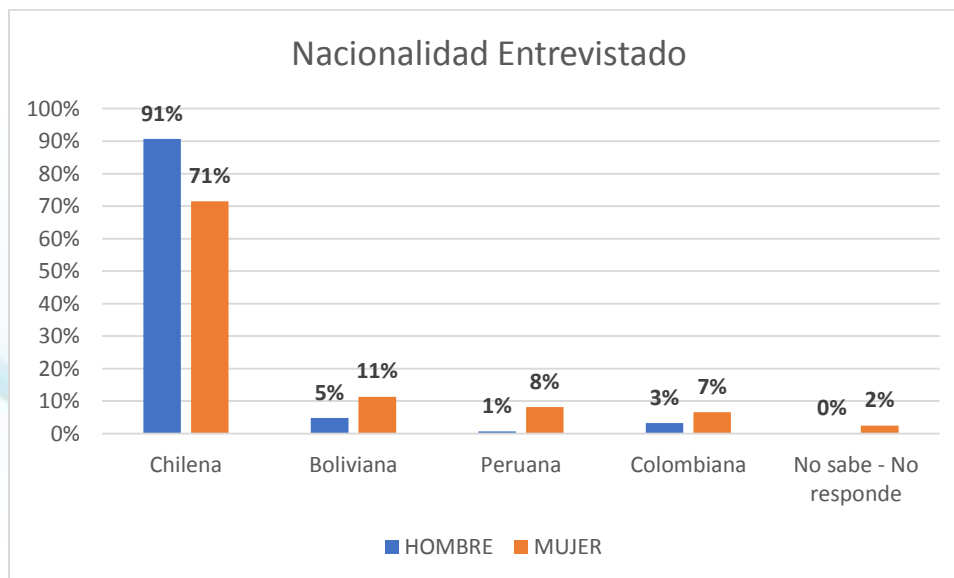
El 31% de las entrevistadas se encuentra entre los 18 a 25 años. Luego el 33% de las entrevistadas se encuentra en el tramo de 40 a 50 años.



El 73% de las mujeres entrevistadas declara ser soltera.



Este es el único segmento donde las mujeres, si bien son en su mayoría chilenas (71%), se encuentra una presencia mayor de extranjeras.



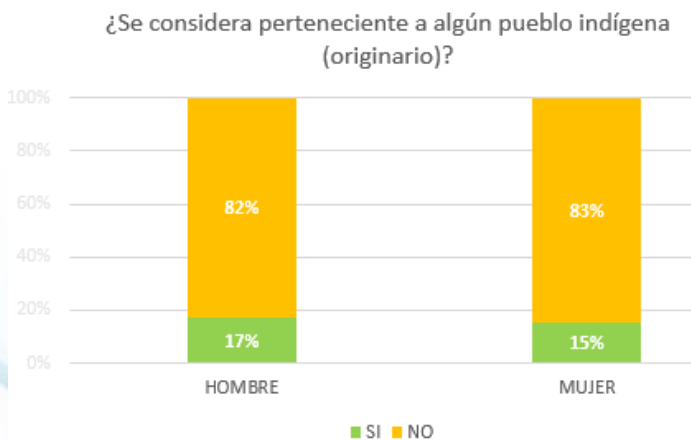


Todos los entrevistados declaran tener hijos. (no todos los entrevistados responden esta pregunta). En el caso de las mujeres, el 61% tiene de 1 a 3 hijos.

	HOMBRE	MUJER
Tiene 1 hijos	27%	22%
Tiene 2 hijos	21%	19%
Tiene 3 hijos	12%	21%
Tiene 4 hijos	5%	9%
5 o más	4%	13%
NR	31%	17%

Finalmente, solo el 15% de las mujeres se declara como perteneciente a algún pueblo originario.

De los entrevistados que se declaran pertenecientes a pueblos originarios, en el caso de las mujeres, encontramos un porcentaje importante que se declara Quechua.



	HOMBRE	MUJER
Quechua	11%	39%
Mapuche	65%	34%
Aymara	8%	26%
Rapa Nui	2%	0%
Diaguita	3%	0%
Afrodesendiente	1%	0%
No sabe - No responde	7%	0%

Esta mayor presencia de declaración de pueblos originarios, de debe a la mayor presencia de entrevistadas extranjeras, especialmente peruanas y bolivianas. Que se declaran

¿Se considera perteneciente a algún pueblo indígena (originario)?

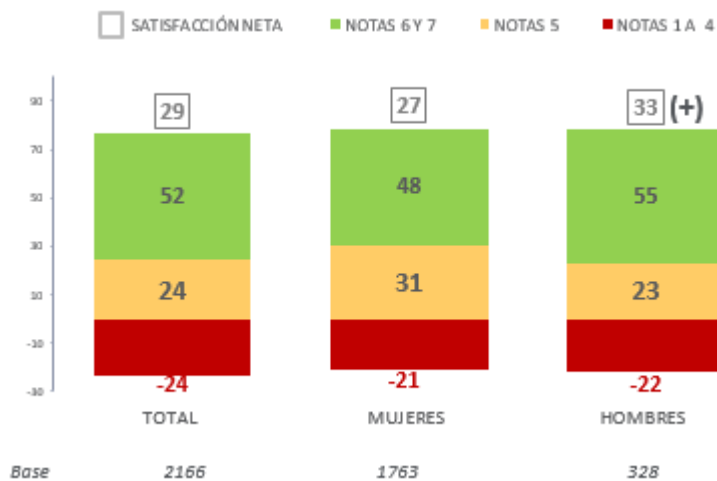
	Chilena	Peruana	Boliviana
SI	9,3%	38,0%	44,9%
NO	90,7%	62,0%	46,1%
NS/NR	0,0%	0,0%	9,0%

Preferentemente aymaras en el caso de peruanas y Quechuas en el caso de bolivianas.

	Chilena	Peruana	Boliviana
<b>Mapuche</b>	76,8%	0,0%	0,0%
<b>Aymara</b>	23,2%	75,0%	0,0%
<b>Quechua</b>	0,0%	25,0%	100,0%

### III.II Satisfacción con los servicios prestados por la Defensoría Penal Pública en su conjunto

La satisfacción general con el servicio entregado por la DDP es significativamente mayor entre las mujeres. No obstante, hombres y mujeres, presentan altos niveles de insatisfacción.



Para los entrevistados, los aspectos a mejorar por la Defensoría Penal Pública, con el fin de aumentar la calidad del servicio entregado, tanto para hombres, como para mujeres, son: **“Aumentar el compromiso de los abogados con los imputados y la causa”, “Obtener más información / pruebas de los casos” y mayor comunicación con los imputados.**

Para los **hombres** cobra relevancia aumentar la **frecuencia de las visitas y la rapidez en los procesos**. Para las **mujeres** por su parte, cobra relevancia la **transparencia en la información que se entrega**.

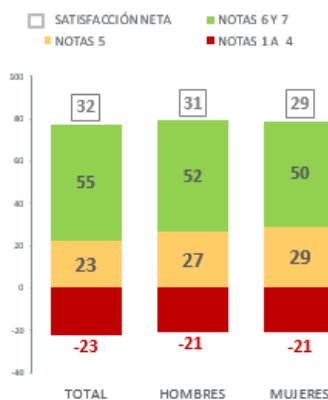
Tabla 21: ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar la Defensoría Penal Pública?

% COLUMNA	HOMBRES	MUJERES
<b>Más comprometidos con el imputado / la causa</b>	<b>20%</b>	<b>19%</b>
<b>Obtener más información / pruebas de los casos</b>	<b>6%</b>	<b>11%</b>
<b>Más comunicación con los imputados</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>
<b>Ser más Transparentes en la Información que entregan</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>
Que me dé más información del caso / usar lenguaje claro	6%	6%
<b>Visitas más frecuentes</b>	<b>11%</b>	<b>6%</b>
Compromiso con los imputados	3%	6%
Más Profesionales a Disposición del Imputado	3%	5%
<b>Más rapidez en los procesos</b>	<b>9%</b>	<b>5%</b>
Visitas más largas / más tiempo con el imputado	7%	4%
Mayor preparación de los defensores/ Defensa	6%	3%
Más beneficios	2%	2%
Realizar Entrevista antes de la Audiencia	1%	2%
Más Ayuda	1%	2%
Más abogados	2%	2%
No sabe / No responde	5%	1%

III.III Satisfacción con etapas del proceso:

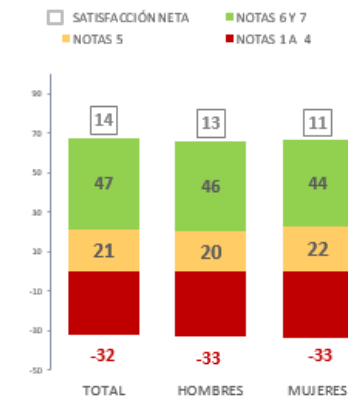
La satisfacción con el abogado defensor en general es baja, con altos niveles de insatisfacción. No se observan diferencias significativas entre hombres y mujeres.

**SATISFACCIÓN CON:  
LA ENTREVISTA CON EL ABOGADO  
DEFENSOR**



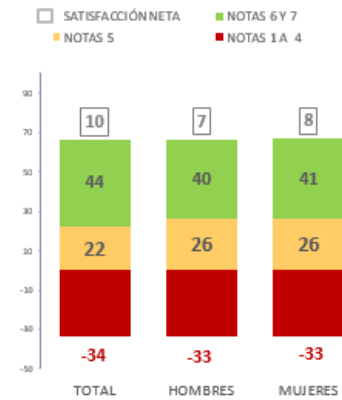
Base 1673

**TIEMPO QUE DURÓ LA ENTREVISTA  
CON EL ABOGADO DEFENSOR**



Base 1673

**DESEMPEÑO DE SU ABOGADO DEFENSOR  
EN EL DESARROLLO DE LA AUDIENCIA**



Base 1673

La calidad y cantidad de la información entregada a los imputados son las principales razones de satisfacción con la **entrevista con el abogado defensor**. En esta misma línea, la principal razón de insatisfacción es la “Falta Tiempo / Entrevista Corta”, sin embargo, más que la duración en sí de la entrevista es la poca información entregada (poco clara e incompleta) y poco tiempo para conversar con el imputado, el que se esgrime como razón de insatisfacción.

Tabla 22: Razones para la satisfacción con la entrevista

<b>%COLUMNA</b>	<b>MASCULINO</b>	<b>FEMENINO</b>
Explica de forma clara y fácil de entender	21%	35%
Ha Informado / Explicado Todo	12%	23%
Falta Tiempo / Entrevista Corta	11%	12%
Fue Buena Su Defensa /Lleva Bien El Aso	5%	6%
Abogado / Defensor Bien Capacitado	4%	5%
No Deja Al Imputado Hablar/Explica	3%	5%
No Informa / No Explica Nada	3%	5%
Abogado / Defensor Poco Capacitado	4%	5%
No Le Dio Suficiente Importancia Al Caso	7%	5%
Escucha /pregunta Al Imputado	4%	5%
Explica Los Pasos A Seguir	11%	5%
Poca claridad en información entregada/hablo rápido	6%	4%
No Apoyan A Imputados	1%	4%
Información incompleta / poca claridad	5%	4%
Apoyo Al Imputado	2%	3%
No entrega confianza / seguridad	1%	3%
Da Tiempo A Imputado Para Conversar	3%	3%
Buena atención amable	5%	3%
No sabe - No responde	1%	3%
No entrega una buena defensa	2%	2%
Demuestra Interés De Su Caso /Preocupación	2%	2%
Entrega confianza	1%	2%

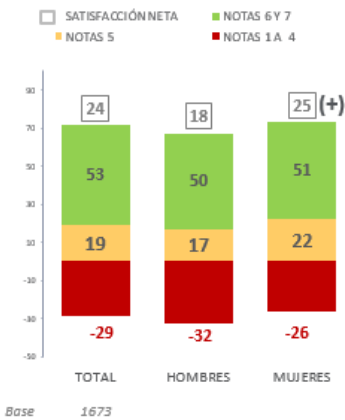
El **desempeño del abogado defensor en el desarrollo de la audiencia**, también presenta una discreta evaluación, con un alto nivel de insatisfacción. Las principales razones para estas evaluaciones, se relacionan con la poca eficiencia del abogado, el poco interés y poca información del caso del imputado.

Entre las principales razones de satisfacción, se encuentran en **buen desempeño de la defensa y la entrega de información al imputado en forma clara**.

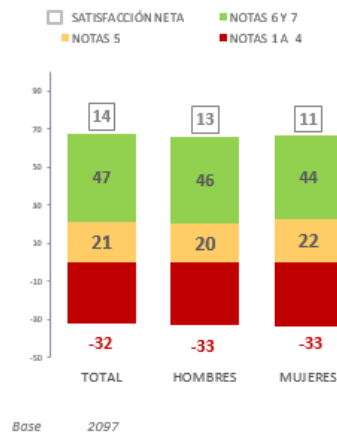
Tabla 23: Razones de evaluación del desempeño de su Abogado Defensor en la audiencia.

%COLUMNA	HOMBRE	MUJER
No son eficientes en la defensa	24%	20%
Poco Interés/ Preocupación en el caso	14%	14%
No tenía todos los antecedentes del caso / Falta Información	18%	12%
Explica bien las cosas / forma clara	6%	16%
Fue muy Profesional /Buen desempeño en la Defensa	20%	13%
Defendió al Acusado	13%	11%
Comprometido con mi caso	5%	9%
No hay comunicación e información Imputado / Defensa	6%	8%
Apoyo Al Imputado	4%	7%
Es poco claro para explicar	1%	6%
Entrego buena atención	1%	3%
No está capacitado para Defender	4%	3%
No consigue beneficios	2%	2%
Todo bien/conforme	4%	2%
Defensor bien informado	2%	2%
No quedo satisfecho	1%	2%

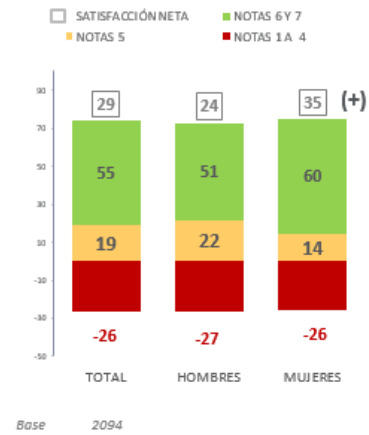
**SATISFACCIÓN CON:  
LA DURACIÓN DE LA/S VISITAS DEL  
ABOGADO DEFENSOR**



**SAT. CON EL DESEMPEÑO DE SU ABOGADO  
DEFENSOR EN LA/S VISITAS**



**SAT. CON EL RESULTADO DE LAS GESTIONES  
REALIZADAS POR EL ABOGADO DEFENSOR**



La **satisfacción con el desempeño del abogado en las visitas**, presenta un alto nivel de insatisfacción. Los grandes temas de insatisfacción son, por un lado el número y duración de las visitas y por otro la entrega de información clara al imputado e involucramiento con las causas.

Tabla 24: Aspectos a mejorar del desempeño del Defensor Público la visita

%COLUMNA	HOMBRE	MUJER
Que me dé más información del caso / usar lenguaje claro	17%	18%
Visitas más seguidas	17%	11%
Más compromiso con acusado	10%	11%
Darle más importancia al caso	7%	9%
Visitas más largas / Más tiempo con Imputado	4%	8%
Recopilar más antecedentes / recopilación / Más investigación	6%	7%
Que pueda conseguir beneficios	1%	5%
Que se la juegue por la Libertad del Imputado	1%	4%
Mejorar rapidez en los procesos	6%	4%
Abogados más preparados / con más experiencia	6%	4%
La asistencia a las audiencias / que estén presentes	2%	3%
Defensor debe Entregar más / toda la Información al Juez	2%	3%
Mejorar comunicación con el imputado	1%	2%
Entrevistas más personalizadas	0%	2%
No mejoraría Nada	40%	41%

Por último, la satisfacción con el abogado defensor en las gestiones realizadas presenta una mejor evaluación entre las mujeres.

### **III.IV PRISIÓN PREVENTIVA: principales hallazgos.**

Aquí encontramos una satisfacción menor en el caso de las mujeres respecto de los hombres, sin embargo, ambos sexos presentan altos niveles de insatisfacción.

Al igual que en el segmento de condenados, **la entrega de información clara, a través de un lenguaje fácil de entender y las visitas más seguidas resultan claves a la hora de justificar la satisfacción obtenida. Tampoco hay que desatender el interés y conocimiento por la causa del imputado.**

Por tanto es importante que afinen los procedimientos en cuanto a la información de las frecuencias de visita y el respeto de las mismas, la entrega de información clara y atinente, que el entrevistado sea capaz de resolver sus dudas y conocer su estrategia de defensa.

IV. OFICINAS

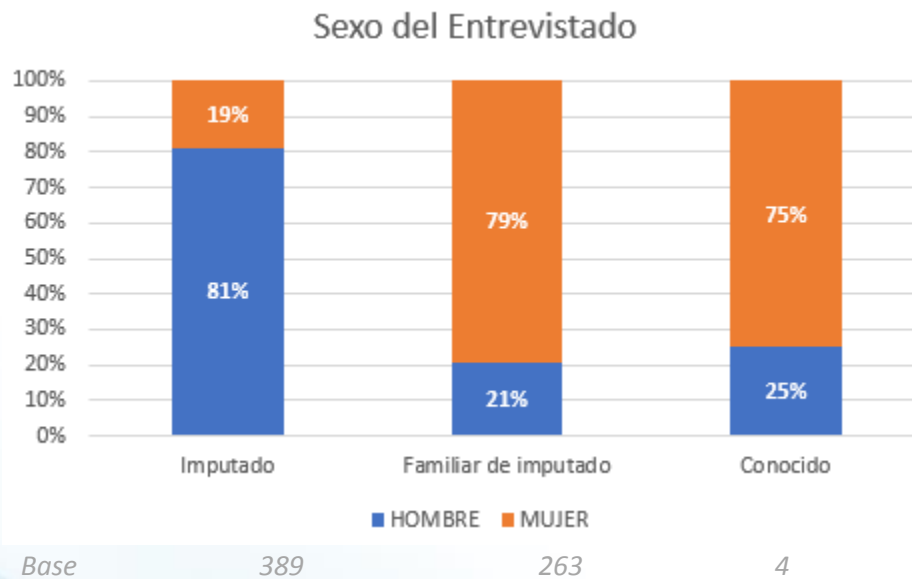
IV.I Caracterización de la muestra

El 94,5% de las personas que acuden a las oficinas y/o centros de justicia, van a consultar por una causa en particular. Acudiendo en mayor proporción el mismo imputado a informarse de su causa:

Tabla 25

% columna	TOTAL <sup>2</sup>	OFICINA METRO	OFICINA COLINA
<b>Imputado</b>	<b>59%</b>	59%	59%
<b>Familiar de imputado</b>	<b>40%</b>	41%	39%
<b>Conocido</b>	<b>1%</b>	1%	2%

A este respecto, revisaremos el perfil de acuerdo a quien concurre a las oficinas:



En el caso de los familiares y conocidos de los imputados que recurren a las oficinas de la DPP, la mayoría son mujeres. Sin embargo, cuando van los propios imputados, son en su mayoría hombres.

<sup>2</sup> El resto del análisis se realizará a nivel general, pues el n (cantidad de casos) por oficina no es suficiente para abrir los datos.

A continuación, dado el bajo número del segmento de conocidos del imputado, solo revisaremos la descripción de la muestra para imputados y familiares de los imputados. En cuanto a la edad, los familiares de un imputado que concurren a las oficinas de la DDP se concentran en los tramos etarios mayores. Mientras que los imputados son en su mayoría los jóvenes los que mayormente concurren a conocer detalles de sus propias causas.

	IMPUTADO		FAMILIAR	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
<b>MENOR DE 18 AÑOS</b>	3%	5%	0%	-
<b>18 A 25 AÑOS</b>	20%	36%	7%	12%
<b>26 A 30 AÑOS</b>	16%	14%	9%	5%
<b>31 A 35 AÑOS</b>	16%	5%	11%	9%
<b>36 A 40 AÑOS</b>	12%	11%	7%	15%
<b>41 A 50 AÑOS</b>	17%	15%	22%	26%
<b>51 A 55 AÑOS</b>	7%	5%	16%	14%
<b>56 A 99 AÑOS</b>	9%	8%	24%	18%
<b>NNRR</b>	-	-	3%	-

Respecto a los hijos, todos declaran tenencia de hijos.

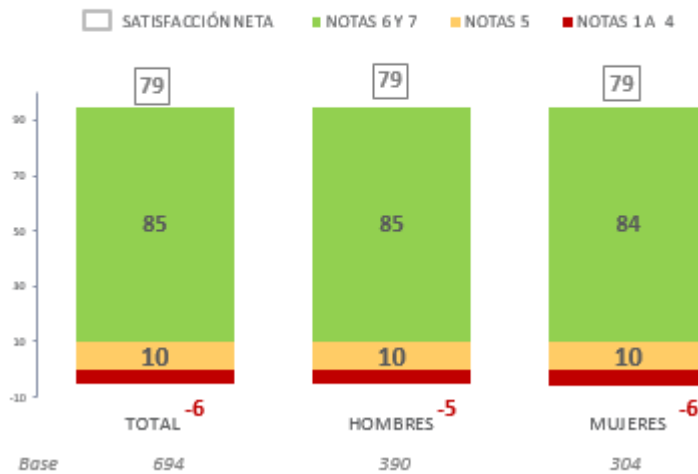
	IMPUTADO		FAMILIAR	
	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER
Tiene 1 hijos	24%	28%	7%	10%
Tiene 2 hijos	21%	21%	35%	18%
Tiene 3 hijos	14%	11%	16%	29%
Tiene 4 hijos	7%	13%	11%	18%
5 o más	4%	7%	15%	15%
NR	30%	21%	16%	10%



IV.I SATISFACCIÓN GENERAL CON LA EXPERIENCIA DE SERVICIO

La satisfacción con la atención en el centro de justicia es muy buena y presenta muy bajos niveles de insatisfacción. No hay diferencias significativas entre hombres y mujeres.

**EVALUACIÓN GENERAL CON LA EXPERIENCIA DE SERVICIO RECIBIDA EN EL CENTRO DE JUSTICIA**



El principal elemento de agrado con la atención en las oficinas de atención de la DPP, es la **“Amabilidad /Disposición para la atención”**, la que es destacada tanto por hombres como mujeres. Se destaca también, La buena atención, personal capacitado, orientación, e información completa y detallada. La **“Atención rápida”** es mencionada especialmente por los hombres

Tabla 26: Elementos de agrado

% columna	HOMBRES	MUJERES
<b>Amabilidad /Disposición para la atención</b>	<b>42%</b>	<b>41%</b>
Atención Rápida	28%	19%
Buena atención /Orientación /Personal capacitado para atender consultas	17%	19%
Información completa / detallada	10%	16%
Claridad en la información entregada	10%	15%
Rápida solución a problemas / peticiones	7%	7%
Dan Importancia a la Gente	2%	6%
Ambiente Agradable	1%	1%
Entregan un buen servicio	0%	1%
Nada	8%	6%
No sabe / No responde	1%	1%

Es importante destacar, que la mayoría de los entrevistados, no menciona ningún elemento de desagrado en la atención en las oficinas de atención de la DDP. Sin embargo la “lentitud en la atención” es un elemento que destaca entre los elementos de desagrado. En esta misma línea, el tiempo de espera en el mesón de atención, es el atributo que presenta la satisfacción neta más baja.

Tabla 27: Elementos de desagrado

% columna	HOMBRES	MUJERES
<b>Nada</b>	<b>72%</b>	<b>69%</b>
Lentitud en la atención	11%	14%
Tiempo de Espera Largo / Falta sala de espera	4%	4%
Mala atención/ Personal No Capacitado para Responder a Dudas / Consultas	2%	3%
No entregan información / No dan soluciones	3%	2%
Información no es clara	2%	1%
Abogados no se encuentran	1%	1%
Otros	1%	1%
Entrega de Información Errónea	1%	1%
La derivación a otras Oficinas	0%	1%
Problemas con los Guardias	1%	1%

## IV.II SATISFACCIÓN GENERAL CON LA EXPERIENCIA DE SERVICIO: ATRIBUTOS ESPECIFICOS

La satisfacción de los diferentes atributos específicos de la atención entregadas en las oficinas de la DPP, presenta muy buenas evaluaciones en general, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres.

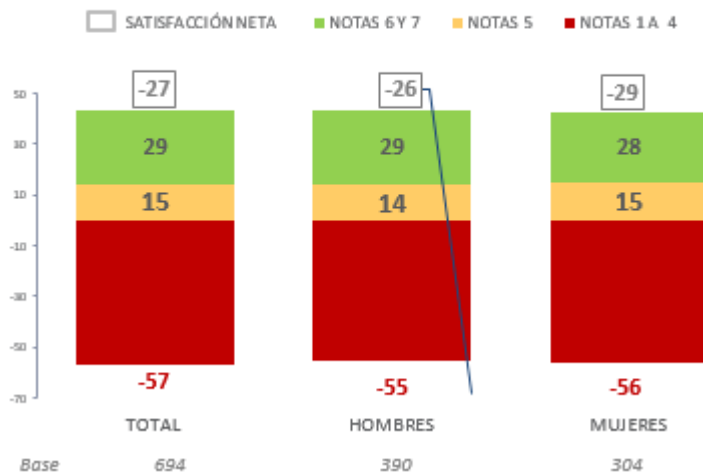
El único atributo que presenta un alto nivel de insatisfacción, es el tiempo de espera para ser atendido.



IV.III SATISFACCIÓN CON LA FACILIDAD DE ACCESO AL ABOGADO DEFENSOR

Este ítem, es el peor evaluado en las oficinas de atención de la DPP. Con un muy alto nivel de insatisfacción. No hay diferencias significativas entre la evaluación de hombres y mujeres.

**Accesibilidad para contactarse con el abogado/ defensor de la causa?**



IV.III OFICINAS: principales hallazgos.

Casi la totalidad de los casos acuden a las oficinas de la DPP a buscar información sobre un caso vigente. Acudiendo, casi en igual proporción, los propios imputados o sus familiares.

**La satisfacción con las oficinas de atención de la DPP es excelente.** Tanto la satisfacción general, como por aspectos específicos. Destaca la amabilidad de los funcionarios que atienden y su conocimiento técnico y/o específico.

El punto débil de este módulo es la **satisfacción con la espera para ser atendido**, sin embargo, la satisfacción con el tiempo que se le dio para ser atendido es alta, por tanto, si bien la espera puede presentar un elemento de desagrado, esta se convierte en elemento de agrado cuando se es atendido, pues se entrega tiempo adecuado para responder todas las consultas.

La facilidad para contactarse con el abogado defensor de la causa es el aspecto peor evaluado. Por tanto, es importante revisar el mecanismo de contactación, para no poner tantas trabas.