

## Informe Final

### *“Auditoría Externa sobre la Calidad de la Atención Prestada por La Defensoría Penal Pública Año 2016”*

Preparada especialmente para:



**Defensoría**  
Sin defensa no hay Justicia

Santiago, Diciembre de 2016

## Contenido

<b>I. ANTECEDENTES.....</b>	<b>4</b>
<b>II. MODELO DE MEDICIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>SERVITRACK .....</b>	<b>8</b>
<b>¿CÓMO CONTROLAMOS LA PRESENCIA DE RELACIONES ESPURIAS EN EL MODELO?.....</b>	<b>8</b>
<b>EL MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES (MEE) COMO HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DEL MODELO SERVITRACK.....</b>	<b>9</b>
<b>LA IDENTIFICACIÓN DE LOS DRIVERS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN. ....</b>	<b>10</b>
<b>SÍNTESIS.....</b>	<b>13</b>
<b>III. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA AUDITORÍA. ....</b>	<b>15</b>
<b>1. ESTUDIO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN TRIBUNALES.....</b>	<b>16</b>
<b>1.1 OBJETIVOS</b>	<b>16</b>
<b>1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>16</b>
<b>1.3 GRUPO OBJETIVO</b>	<b>16</b>
<b>1.4 TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR MUESTRAL</b>	<b>16</b>
<b>1.5 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN</b>	<b>17</b>
<b>1.6 PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ATENCIÓN EN TRIBUNALES:</b>	<b>18</b>
<b>1.6.1 PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS EN TRIBUNALES</b>	<b>18</b>
<b>1.6.2 SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE IMPUTADOS EN TRIBUNALES</b>	<b>22</b>
<b>1.6.3 CONTACTO CON ABOGADO DEFENSOR</b>	<b>27</b>
<b>1.6.4 ENTREVISTA CON ABOGADO DEFENSOR</b>	<b>30</b>
<b>1.6.5 DESARROLLO DE LA AUDIENCIA</b>	<b>39</b>
<b>1.6.6 INFORMACIÓN ENTREGADA POR ABOGADO DEFENSOR AL CIERRE DE LA AUDIENCIA</b>	<b>45</b>
<b>1.6.7 SERVITRACK</b>	<b>49</b>
<b>1.6.8 MAPAS DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES</b>	<b>50</b>
<b>1.6.9 CHAID DE ANÁLISIS AUDIENCIAS</b>	<b>53</b>
<b>1.6.10 PROBLEMAS Y RECLAMOS</b>	<b>54</b>
<b>1.6.11 RECOMENDACIÓN</b>	<b>56</b>
<b>1.7 HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES: CALIDAD DE ATENCIÓN EN TRIBUNALES</b>	<b>58</b>
<b>2. ESTUDIO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN A CONDENADOS PRIVADOS DE LIBERTAD. ....</b>	<b>62</b>
<b>2.1 OBJETIVOS</b>	<b>62</b>

2.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	63
2.3	GRUPO OBJETIVO	63
2.4	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	64
2.5	PRINCIPALES RESULTADOS:	64
2.5.1	PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS	64
2.5.2	EXPERIENCIA DE ATENCIÓN CON ABOGADO DEFENSOR Y/O ASISTENTE SOCIAL	69
2.5.3	SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA ATENCIÓN A CONDENADOS PRIVADOS DE LIBERTAD	78
2.5.4	SATISFACCIÓN CON GESTIÓN DE SOLICITUDES Y LA ASESORÍA JURÍDICA	83
2.5.5	SERVITRACK	88
2.5.5.1	ABOGADO DEFENSOR	88
2.5.5.2	MAPAS DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES	89
2.5.5.3	CHAID DE ANÁLISIS CONDENADOS ABOGADO DEFENSOR.	91
2.5.5.4	ASISTENTE SOCIAL	92
2.5.5.5	CHAID DE ANÁLISIS CONDENADOS ASISTENTE SOCIAL.	95
2.5.6	NECESIDADES Y CONOCIMIENTO DE DERECHOS DE CONDENADOS	96
2.5.7	PROBLEMAS Y RECLAMOS	99
2.5.8	RECOMENDACIÓN	101
2.6	HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES: CALIDAD DE ATENCIÓN A CONDENADOS PRIVADOS DE LIBERTAD	103
<b>3.</b>	<b>ESTUDIO MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN EN CENTROS DE RECLUSIÓN A IMPUTADOS EN PRISIÓN PREVENTIVA O INTERNACIÓN PROVISORIA POR CAUSAS VIGENTES. ....</b>	<b>106</b>
3.1	OBJETIVOS.	106
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	106
3.3	GRUPO OBJETIVO	106
3.4	TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR MUESTRAL	106
3.5	SELECCIÓN MUESTRAL	108
3.6	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	108
3.7	PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO:	108
3.7.1	PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS	108
3.7.2	SATISFACCIÓN GLOBAL	113
3.7.3	ENTREVISTA CON EL ABOGADO DEFENSOR	119
3.7.4	DESARROLLO DE LA AUDIENCIA	125
3.7.5	ACTUACIÓN POSTERIOR A LA AUDIENCIA, EXPERIENCIA EN PRISIÓN PREVENTIVA O INTERNACIÓN PROVISORIA	130
3.7.6	SERVITRACK	140
3.7.7	CHAID DE ANÁLISIS SATISFACCIÓN PRISIÓN PREVENTIVA	143
3.7.8	TASA DE PROBLEMAS Y RECLAMOS	144
3.7.9	RECOMENDACIÓN	148
3.7.10	HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES. CALIDAD DE ATENCIÓN A IMPUTADO EN PRISIÓN PREVENTIVA O INTERNACIÓN PROVISORIA	150
<b>4.</b>	<b>ESTUDIO MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL MÓDULO CENTRAL DEL CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO (CJS).....</b>	<b>155</b>
4.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	155
4.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	155
4.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4.4	TAMAÑO MUESTRAL	155

4.5 SELECCIÓN MUESTRAL	
4.6 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	
4.7 TRABAJO DE CAMPO	
4.8 PRINCIPALES RESULTADOS:	<b>156</b>
4.8.1 PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS	<b>156</b>
LA DISTRIBUCIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO NOS INDICA QUE EL 56% ES "FAMILIAR DE IMPUTADO" Y EL 43,5% CORRESPONDE A "IMPUTADOS".	<b>156</b>
4.8.2 MOTIVO DE VISITA AL CENTRO DE JUSTICIA	<b>159</b>
4.8.3 EXPERIENCIA EN OTRAS OFICINAS DE LA DPP	<b>161</b>
4.8.4 CONTACTABILIDAD CON LOS ABOGADOS	<b>161</b>
4.8.5 SATISFACCIÓN GLOBAL	<b>162</b>
4.8.6 SERVITRACK	<b>165</b>
5. ESTUDIO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN ATENCIÓN EN OFICINAS LOCALES Y LICITADAS.	<b>168</b>
5.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<b>168</b>
5.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	<b>168</b>
5.3. GRUPO OBJETIVO	<b>168</b>
5.4. TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR MUESTRAL	<b>168</b>
5.5. SELECCIÓN MUESTRAL	<b>169</b>
5.6. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	<b>169</b>
5.7. TRABAJO DE CAMPO	<b>170</b>
5.8. PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIOS:	<b>170</b>
5.8.1. PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS	<b>170</b>
5.8.2. SATISFACCIÓN GENERAL CON EL SERVICIO EN OFICINAS.	<b>177</b>
5.8.3. SATISFACCIÓN CON LA AMBIENTACIÓN / INFRAESTRUCTURA DE LA OFICINA DPP	<b>178</b>
5.8.4. SERVITRACK	<b>183</b>
5.9. PROBLEMAS, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES	<b>186</b>
5.10. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES. CALIDAD DE ATENCIÓN A IMPUTADOS EN CENTRO DE JUSTICIA	<b>188</b>

¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.  
¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.  
¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

## I. Antecedentes

Este informe contiene los resultados de la "Auditoria de Calidad de Atención de la Defensoría Penal Pública 2016" que desarrollo Activa Research para la Defensoría Penal Pública.

Los resultados de la nueva medición 2016 siguen los lineamientos de análisis implementados por Activa Research basado en un modelo para evaluar la calidad del servicio de la defensoría penal pública en función de la experiencia de satisfacción con el servicio que declaran sus usuarios.

En la medición del presente periodo, que considera el año 2016, se mantienen como Áreas de devaluación, los segmentos tratados con anterioridad en la auditoría: Atención de Imputados en Tribunales, Imputados privados en libertad por prisión preventiva o internación provisoria, condenados privados de libertad adscritos al sistema de defensa penitenciaria, imputados y familiares atendidos en oficinas de la defensoría y en Módulo Isla en el Centro de Justicia de las Defensorías de la Región Metropolitana.

Para cada uno de los estudios que contempló la evaluación 2016, el modelo de medición de la satisfacción de usuarios aplicado a los clientes de la defensoría penal pública se detalla a continuación:

- Medición de la Satisfacción con la Atención en Tribunales:
  - i. Imputados en libertad con audiencias programadas o por Control de Detención.
- Medición de la satisfacción con la Atención en Centros de Reclusión:
  - i. Imputados en Prisión Preventiva o Internación
  - ii. Condenados Adscritos al Programa de Defensa Penitenciaria.
- Medición de la Satisfacción con la Atención en Oficinas Locales, Licitadas y Centro de Justicia:
  - i. imputados con causas vigentes o terminadas,
  - ii. Familiares de imputados con causas vigentes o terminadas.
  - iii. Ciudadanía en general

La estructura de este informe contempla una primera parte que explica el modelo de medición “ServiTrack” utilizado para cada estudio considerado en la auditoría.

Posteriormente una vez descrito el modelo utilizado se presentan los resultados de cada estudio describiéndose el diseño de la investigación, objetivos, tamaño muestral, método de recolección de la muestra, período de recolección de la muestra y principales resultados (comparándose con la medición anterior cuando corresponda).

Finalmente, con el propósito de generar palancas de acción gestionables en cada uno de los estudios, se analizan los resultados en la matriz de “Hallazgos”, “Causas”, “Implicancias” y “Recomendaciones” de modo identificar con claridad los focos de mejoramiento de servicio.



## II. Modelo de Medición.

### ServiTrack

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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



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

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

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

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

Para efectos de la auditoría de calidad del servicio entregado por la Defensoría Penal Pública, se efectuaron análisis factoriales exploratorios en los cuestionarios ya aplicados en el año 2013, con el objeto de asegurar la calidad de los instrumentos en cuanto al cumplimiento de los objetivos de la investigación.

### **El Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) como herramienta de análisis del Modelo ServiTrack**

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

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

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

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

**La identificación de los Drivers de Satisfacción e Insatisfacción.**

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




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

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

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

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

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

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

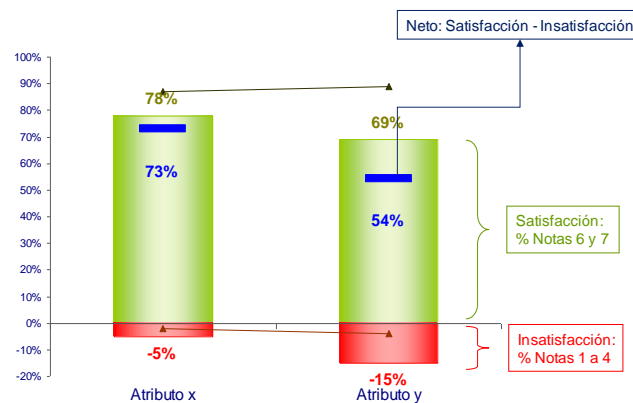
% Notas:



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

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

### Nomenclatura e Indicadores



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

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

de la dimensión (esto es, si en la dimensión hay  $n$  atributos, el impacto esperado sería  $100/n$ )

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

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

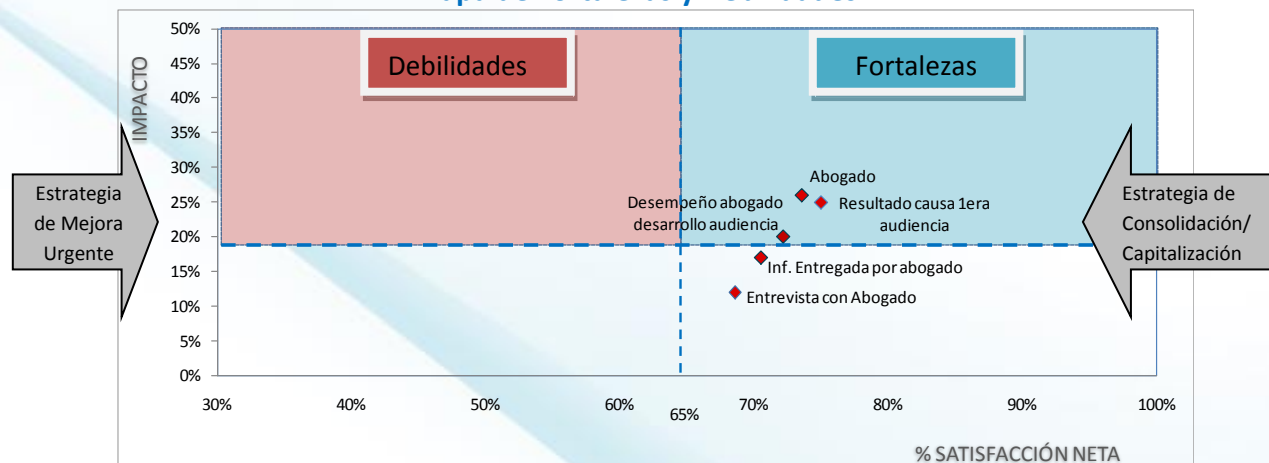
1.-Comparación Histórica: La evaluación en el tiempo permite ir comprobando el incremento o decremento de los niveles de satisfacción.

2.-Comparación con Pares: Si existe un parámetro de comparación en la industria es una buena medida para evaluar el nivel de satisfacción obtenido.

3.- Comparación con “El Mejor de la Clase”: en muchos casos la industria logra resultados de satisfacción que pueden estar muy por debajo de los niveles de satisfacción de la propia organización. En este escenario es recomendable compararse con “El Mejor de la Clase”, es decir una Organización, empresa o industria con la cual “aspiro a compararme”.

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

### Mapa de Fortalezas y Debilidades



## Síntesis

Recapitulando, el modelo de medición de la satisfacción ServiTrack contempla los siguientes pasos:

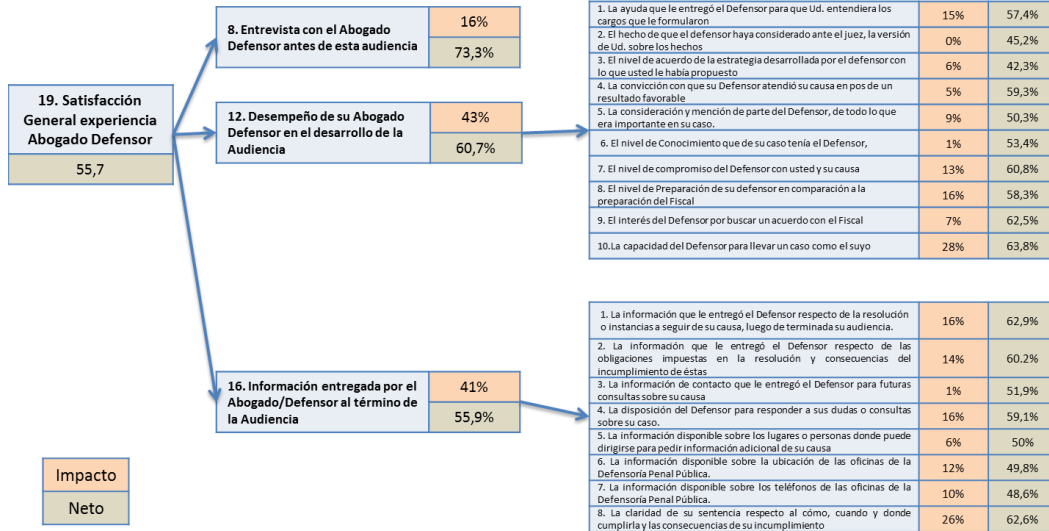


- Como ya hay existencia de un modelo de medición ya aplicado en el pasado, se recomienda controlar la correlación existente entre las variables que conforman el modelo, tanto a nivel de dimensiones (procesos) de satisfacción como de los atributos que componen cada una de las dimensiones.
- Para los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

El modelo **ServiTrack** se define por medio de:

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

**Modelo de Satisfacción General (Ejemplo).**



Por último cabe destacar que ServiTrack comprende la entrega de resultados como Web Solution Delivery, plataforma dinámica de resultados gráficos on-line la cual se desarrolla de manera Ad Hoc para la DPP. Esta aplicación Web ya se implementó en las mediciones 2011, 2012, 2013 y 2015, por lo que la actual medición contempla mejoras en la entrega de información mediante este canal, al agregarse en su aplicación nuevos filtros para revisar y analizar los resultados de manera global y segmentada.

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

## 1. Estudio Medición de la Satisfacción con la Atención en Tribunales.

### 1.1 Objetivos

- a) Evaluar el nivel de información que tienen los imputados respecto de las implicancias de la audiencia, tanto en la etapa previa a la primera audiencia, sean de control de detención o audiencias programadas, o en audiencias posteriores.
- b) Evaluar el grado de satisfacción de los imputados con el servicio de la DPP en las gestiones de defensa realizadas en tribunales, desde la etapa previa al desarrollo de las audiencias, especialmente la entrevista Defensor –Imputado; en el desarrollo de la misma y posterior e su fin, respecto de la información al imputado.

### 1.2 Diseño de la Investigación

Estudio cuantitativo concluyente sobre la base de entrevistas presenciales aplicadas en dependencias de los tribunales de justicia a una muestra representativa del universo a nivel regional. La entrevista se aplicó con posterioridad a la realización de la audiencia.

### 1.3 Grupo Objetivo

- i. Imputados en libertad en primera audiencia por Control de Detención.*
- ii. Imputados en libertad en primera audiencia por Audiencia Programada.*
- iii. Imputados en libertad en causas vigente, en Post-Audiencias.*

### 1.4 Tamaño Muestral y Error Muestral

El estudio contempló una muestra final de 4420 casos durante el 2016.

El error muestral asociado a esta muestra fue de un 1,5%, asumiendo un 95% de confianza y varianza máxima ( $P=0,5$ ) de los estimadores.

La tabla siguiente muestra la distribución muestral lograda por región. Así también se da cuenta del error muestral (con un 95% de confianza y varianza máxima) asociado a las estimaciones a nivel total y de las regiones:



	Post-audiencia					Audiencias Programadas					Control de detención					ACUM	ERROR
	1T	2T	3T	4T	2016	1T	2T	3T	4T	2016	1T	2T	3T	4T	2016		
Arica y Parinacota	42	29	25	40	136	19	7	11	12	49	25	34	20	24	103	288	5,8 +/-
Tarapacá	31	27	31	32	121	17	16	22	24	79	25	21	22	21	89	289	5,8 +/-
Antofagasta	28	34	38	35	135	13	6	12	23	54	24	20	22	18	84	273	5,9 +/-
Atacama	38	28	13	21	100	16	2	4	6	28	24	31	29	34	118	246	6,2 +/-
Coquimbo	45	27	25	27	124	21	5	14	27	67	23	27	35	18	103	294	5,7 +/-
Valparaíso	22	28	38	25	113	18	10	15	29	72	15	23	23	18	79	264	6 +/-
O'Higgins	16	29	30	23	98	31	16	22	25	94	25	20	20	20	85	277	5,9 +/-
Maule	43	32	13	21	109	24	10	10	24	68	21	22	21	19	83	260	6,1 +/-
Biobío	27	35	41	41	144	28	5	25	13	71	27	21	21	18	87	302	5,6 +/-
Araucanía	38	36	32	46	152	8	12	12	4	36	20	20	20	23	83	271	6 +/-
Los Ríos	30	23	28	25	106	20	19	21	25	85	21	21	21	17	80	271	6 +/-
Los Lagos	29	22	25	32	108	25	18	20	22	85	10	22	8	30	70	263	6 +/-
Aysén	29	38	28	38	133	24	27	8	29	88	9	15	8	11	43	264	6 +/-
Magallanes	26	27	22	29	104	14	13	24	26	77	22	20	21	23	86	267	6 +/-
DMN	27	24	19	22	92	28	15	16	28	87	32	21	17	34	104	283	5,8 +/-
DMS	34	22	28	24	108	32	16	10	28	86	29	25	33	27	114	308	5,6 +/-
<b>TOTAL</b>	<b>505</b>	<b>461</b>	<b>436</b>	<b>481</b>	<b>1883</b>	<b>338</b>	<b>197</b>	<b>246</b>	<b>345</b>	<b>1126</b>	<b>352</b>	<b>363</b>	<b>341</b>	<b>355</b>	<b>1411</b>	<b>4420</b>	<b>1,5 +/-</b>

### 1.5 Instrumento de Medición

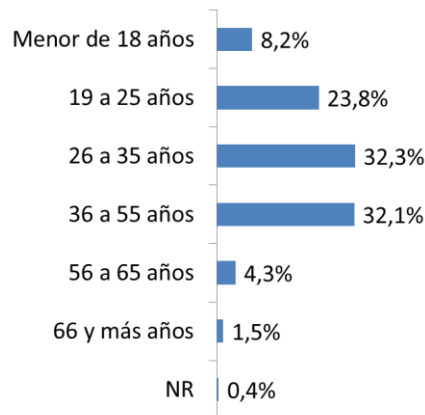
Para la realización de las entrevistas se realizó una revisión a los instrumentos aplicados en años anteriores del estudio y que consta en anexo.

## 1.6 PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ATENCIÓN EN TRIBUNALES:

### 1.6.1 Perfil de los Entrevistados en Tribunales

Al analizar el Gráfico 1: Distribución de la muestra por Edad, se observa que los segmentos de 18-25 y 26-35 es donde se concentran la mayor cantidad de imputados con un 23,8% y 32,3% respectivamente. En el tramo siguiente de 36-45 años, el número de casos alcanzan el 32,1%, en tanto que los menores de edad representan el 8,2% de la muestra levantada.

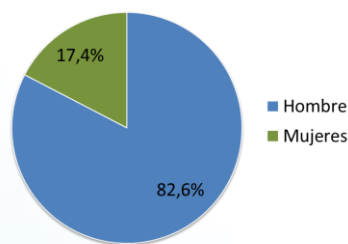
**Gráfico 1: Distribución de la Muestra Según Edad**



Base: 4420

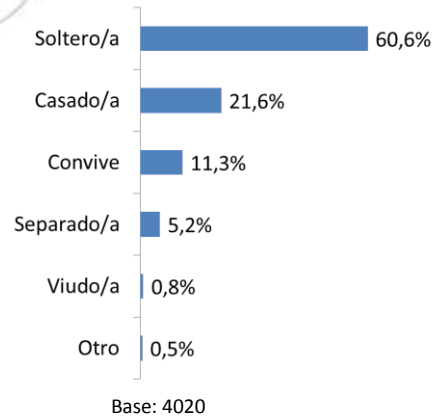
Al observar el Gráfico 2: Distribución de la muestra por sexo, se informa que de un total de 4.420 personas entrevistadas en el país, el 82,6% de ellas corresponden a hombres y el 17,4% a mujeres.

**Gráfico 2: Distribución de la Muestra Según Sexo**



Base: 4420

El gráfico 3: Distribución de la Muestra según estado Civil, indica que solo un 21,6% de los entrevistados son Casados, en tanto que el 60,6% está Soltero(a)s.

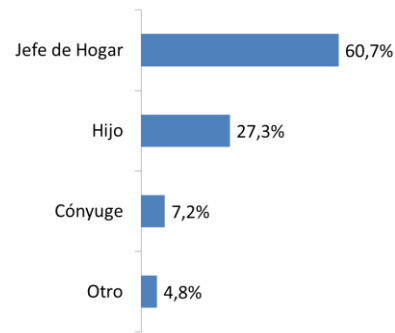
**Gráfico 3: Distribución de la Muestra Según Estado Civil**


El gráfico 4 muestra que un 30,6% de los imputados señala no tener hijos, en tanto que un 24,8% de los imputados entrevistados indica que tienen un hijo, un 23,6% tienen 2 hijos, un 12,5% declaran tener 3 hijos y un 7,6% señalan tener 4 o más hijos.

**Gráfico 4: Distribución de la Muestra Según Tenencia de Hijos**


El gráfico 5 se señala que el 60,7% de los imputados son “Jefes de Hogar” y un 27,3% tiene posición de “Hijo” en el hogar.

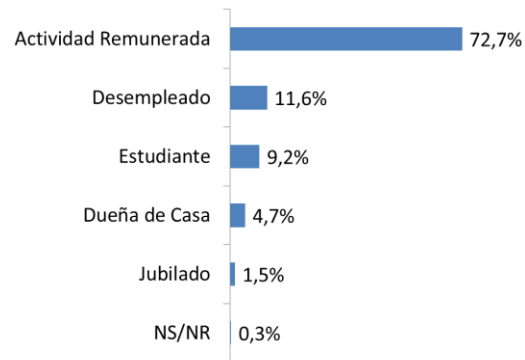
**Gráfico 5: Distribución de la Muestra Según Posición en el Hogar**



Base: 4020

Como muestra el gráfico N°6, un 72,7% de los imputados entrevistados declara tener una actividad remunerada, un 11,6% está desempleado al momento de la entrevista y un 1,5% es jubilado.

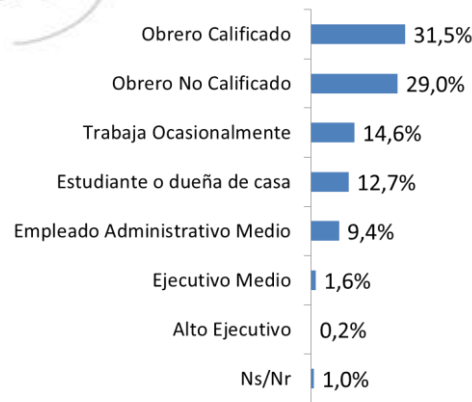
**Gráfico 6: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del entrevistado.**



Base: 4020

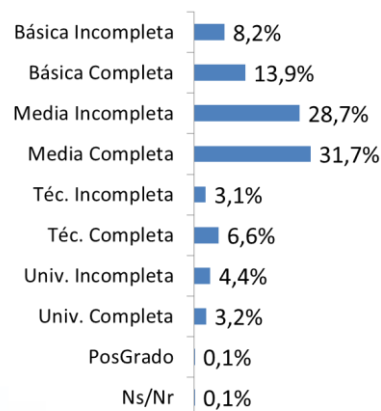
En cuanto a la actividad laboral de los entrevistados, (ver Gráfico N°7) el 31,5% son obreros calificados y un 29% son obreros no calificados.

En un segundo nivel, el 14,6% declara tener trabajos ocasionales y un 10,2% se tienen posiciones laborales de empleados administrativos medio y ejecutivo medio y alto.

**Gráfico 7: Distribución de la Muestra Según Actividad del Entrevistado.**


Base: 4020

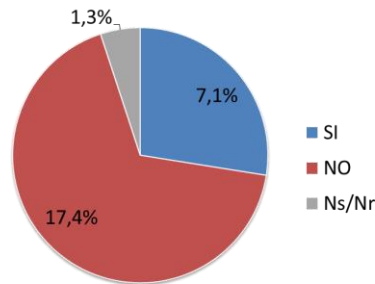
Respecto al nivel educacional de los entrevistados, más de la mitad de los imputados entrevistados (50,8%) señalan que no han completado la enseñanza media (22,1% solo ha cursado enseñanza básica), en tanto que un 31,7% si tiene su educación media completa. Finalmente quienes tienen educación Universitaria o Técnica completa solo alcanzan el 14,2%.

**Gráfico 8: Distribución de la Muestra Según Educación del Entrevistado.**


Base: 4020

Finalmente se pregunta a los imputados con audiencias respecto a si se consideran perteneciente a un pueblo originario, existiendo un 7,1% de los casos que reconocen pertenecer a una etnia.

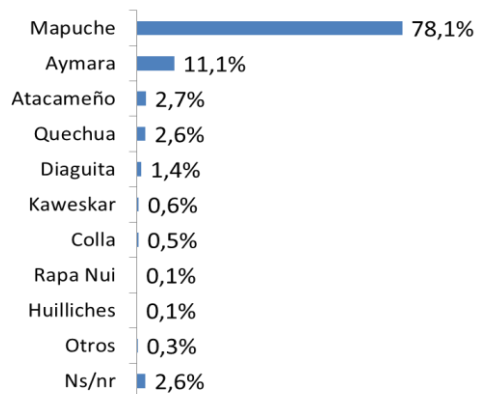
Gráfico 9: Distribución de la Muestra según *Pertenencia a Pueblo Originario*



Base: 4020

Entre quienes pertenecen a alguna etnia originaria, un 78,1% se declara de origen Mapuche y un 11,1% Aymara.

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



Base: 411

### 1.6.2 Satisfacción con la Atención de Imputados en tribunales

Antes de revisar la experiencia que tuvo el imputado en cada uno de los aspectos de servicios específicos en los cuales tuvo relación con el Abogado Defensor, se presentan los resultados de satisfacción a nivel global de modo de poder revisar secuencialmente desde lo general a lo particular la historia de servicio que tuvo el imputado con el Abogado Defensor.

#### Satisfacción General<sup>2</sup>

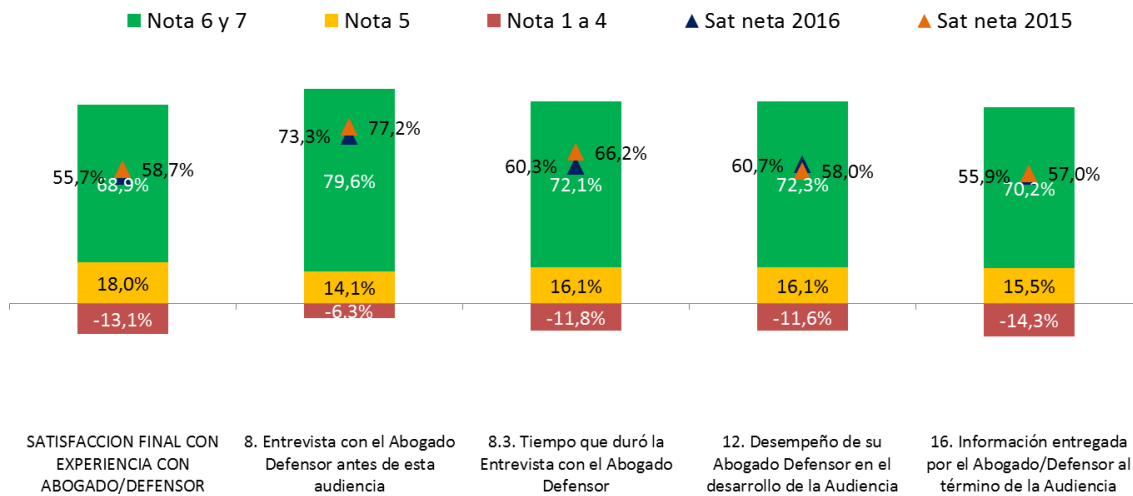
A nivel general, la experiencia del imputado con el servicio recibido de parte del Abogado Defensor es de mediana satisfacción, ya que alcanza 55,7 puntos de satisfacción neta.

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

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

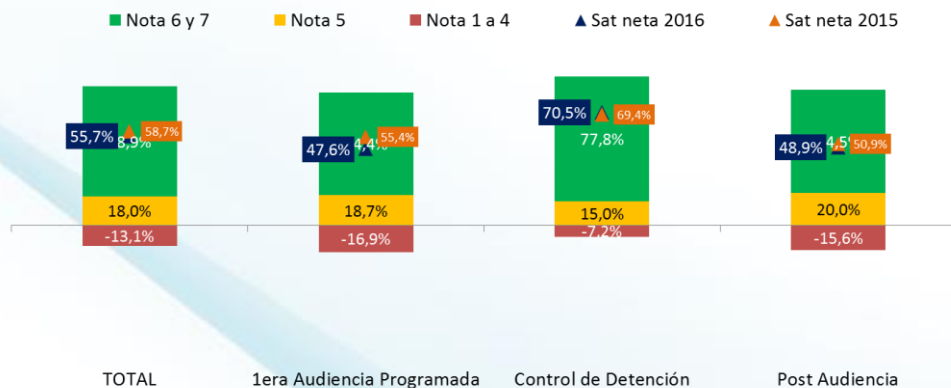
Como se observa en el gráfico 16, entre los aspectos del servicio entregado por la defensoría al imputado, el que obtiene la mejor evaluación es la “Entrevista con el abogado defensor antes de la audiencia” que alcanza un 73,3 puntos de satisfacción neta; en tanto que la instancia con menor puntaje de satisfacción neta, 55,9, puntos es la “Información entregada por el abogado defensor al término de la audiencia”. Se observa un alza significativa en la satisfacción con el tiempo que duro la entrevista con el abogado defensor”

**Gráfico 16: Satisfacción Global y Satisfacción con las dimensiones del servicio.**



Al observar los resultados según segmento de audiencia, los imputados que acuden a 1era audiencia por audiencia programada (notificación judicial) son los que presentan una menor satisfacción general con el servicio de defensa con 47,6 puntos de satisfacción neta. Por otro lado, los que acuden por control de detención presentan una mayor satisfacción con el servicio, con 70,5 puntos de neta.

**Gráfico 17: Satisfacción Global (Tipo de audiencia).**



Se consultó a los imputados en Audiencia ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar el Abogado /Defensor de la Defensoría Penal Pública que ha atendido su causa? los aspectos

más mencionados en todos los segmentos fueron: “Mejorar el contacto/comunicación con el imputado” con un 11,5%, y lograr “Dar más tiempo en las entrevistas” con un 7,5% de las menciones. Es importante considerar que un 44,4% de los imputados entrevistados señalan que no mejoraría ningún aspecto, dando a entender que estarían satisfechos con el desempeño del Defensor.

**Tabla 1: Aspectos de mejora satisfacción global**

**P19.1- A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar el Abogado /Defensor de la Defensoría Penal Pública Que ha atendido su causa? (Respuesta Espontánea y Múltiple)**

	TOTAL	Menor de edad	Adulto hombre	Adulto mujer
BASE	4412	243	3451	718
Mejorar el contacto/comunicación con el imputado	11,5%	11,9%	11,3%	12,2%
Dar más tiempo en las entrevistas	7,5%	8,1%	7,2%	8,4%
Dar información clara /con términos simples/más información	5,8%	9,3%	5,6%	5,3%
Entrevistarse con el imputado antes de la audiencia	5,5%	1,2%	5,9%	5,3%
Comprometerse con las causas /imputados	5,5%	2,6%	5,8%	5,0%
Conocer antecedentes de causas /tener más información de la causa	3,5%	1,3%	3,8%	2,6%
Preocuparse de la defensa antes de la audiencia	2,3%	0,7%	2,5%	1,7%
Dedicarle más tiempo al caso/ a imputado/investigación	2,0%		2,3%	1,6%
Más amabilidad de abogado/más humano/mejor trato	1,8%	1,8%	1,9%	0,9%
Rapidez en las causas	1,6%	1,2%	1,7%	1,4%
Entregar información post audiencia	1,6%	2,4%	1,6%	1,4%
No cambiar de abogados durante el juicio	1,4%	1,6%	1,3%	1,5%
Más preocupación de los casos/causas	1,1%	0,1%	1,2%	1,1%
Abogados más preparados/ más profesionales	1,1%	1,5%	1,1%	0,7%
Otros	7,7%	8,2%	7,6%	6,8%
Ninguno	44,4%	47,5%	43,4%	48,3%
Ns/Nr	3,0%	5,1%	3,0%	2,2%

En cuanto a los aspectos que más le gustaron a los entrevistados del servicio entregado por Abogado Defensor que ha atendido su causa, se mencionan: “explica de forma clara / usa un lenguaje claro y fácil de entender” con un 17,7%, y “Da una buena atención / buena persona /es humana /amable” con un 14,4%.



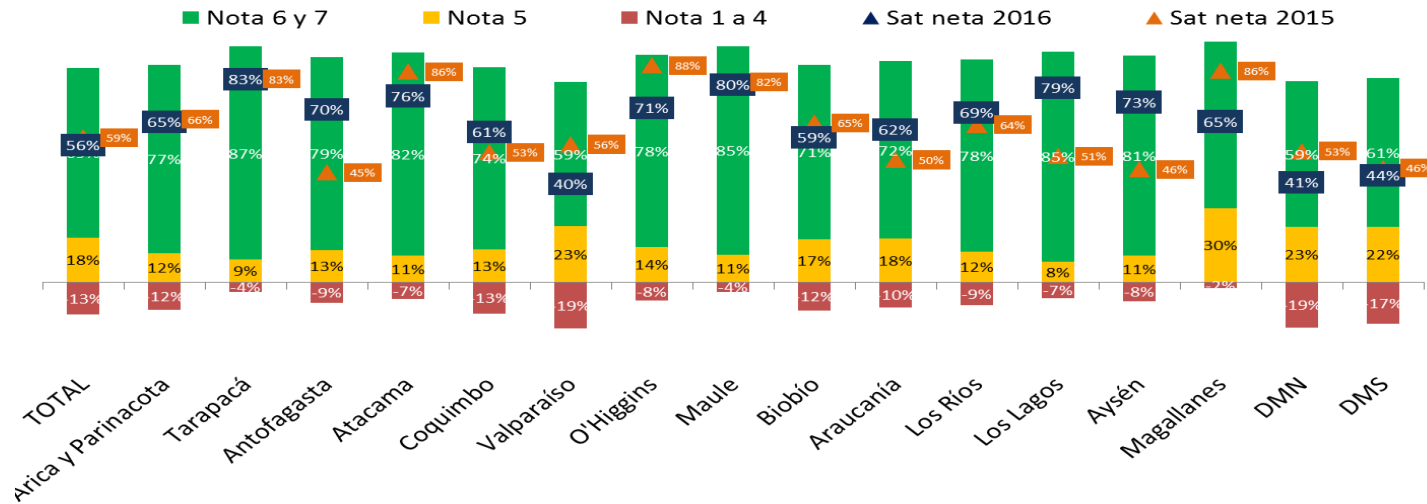
**Tabla 2: Aspectos son los que más le gustaron del abogado defensor**

**P19.2- A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio son los que más le gustaron del Abogado /Defensor de la Defensoría Penal Pública que ha atendido su causa? (Respuesta Espontánea y Múltiple)**

	TOTAL	Menor de edad	Adulto hombre	Adulto mujer
BASE	4412	243	3451	718
Explica de forma clara / usa un lenguaje claro y fácil de entender	<b>17,7%</b>	14,9%	17,6%	19,4%
Da buena atención/ buena persona/ es humana/amable	<b>14,4%</b>	16,2%	14,2%	15,0%
Fue un abogado comprometido con la causa/prestar apoyo	<b>13,1%</b>	15,8%	12,5%	15,1%
Entregan buena defensa	<b>9,1%</b>	9,9%	9,2%	8,1%
Es un buen abogado/ son muy profesionales	<b>6,1%</b>	5,4%	5,9%	7,4%
Dedicación y preocupación del caso/ interés	<b>5,6%</b>	4,0%	5,9%	4,5%
Rapidez para solucionar los casos	<b>4,9%</b>	3,2%	4,9%	5,5%
La eficiencia del abogado	<b>4,5%</b>	3,3%	4,6%	4,3%
La seguridad en la causa/ en tribunales/ clara en la exposición en audiencia	<b>3,9%</b>	2,2%	4,6%	1,2%
Todos los aspectos	<b>3,8%</b>	6,9%	3,6%	3,9%
Da confianza	<b>3,2%</b>	3,0%	3,1%	3,6%
Dio solución al problema/busca soluciones	<b>3,1%</b>	3,9%	2,8%	4,2%
Entrega una defensa gratuita	<b>2,9%</b>	1,1%	3,0%	2,8%
Escucha al imputado/ hay comunicación	<b>2,8%</b>	1,0%	2,8%	3,4%
Se informó del caso/ conocimientos del caso	<b>2,4%</b>	3,9%	2,3%	2,8%
Abogado entrega información a imputado(de resolución, audiencia, causa)	<b>2,4%</b>	1,3%	2,4%	2,9%
Logró acuerdo/salida alternativa	<b>1,8%</b>	2,3%	1,8%	1,7%
Otros	<b>3,0%</b>	2,4%	3,5%	0,9%
Ninguno	<b>13,9%</b>	11,0%	14,1%	14,1%
Ns/Nr	<b>1,3%</b>	3,9%	1,1%	1,9%

En el siguiente gráfico se compara a nivel regional el nivel de satisfacción final de la experiencia de servicio entregado por el abogado defensor, obteniéndose los siguientes resultados.

**Gráfico 18: Satisfacción Final Experiencia Abogado -Defensor por Regiones**



Al comparar los resultados por región, los imputados de “Tarapacá” declaran mayor satisfacción en su experiencia de servicio con la labor del abogado defensor en la audiencia con una satisfacción neta de 83 puntos. Le siguen con alta satisfacción neta los casos de la región de “Maule” y de “Los Lagos” con 80 y 79 puntos respectivamente.

“Valparaíso” en la región con menor nivel de satisfacción con 40 puntos de neta. Le siguen en este indicador las regiones de “Metropolitana Norte” con 41 puntos y “Metropolitana Sur” con 44 puntos.

Conocido los resultados de satisfacción neta a nivel total, a continuación se presentan los resultados específicos de todas las instancias en que el imputado tiene relación directa con el Abogado Defensor (entrevista – desarrollo de la audiencia – término de audiencia) incluyéndose en el análisis la etapa previa de contacto que establece el imputado con el defensor.

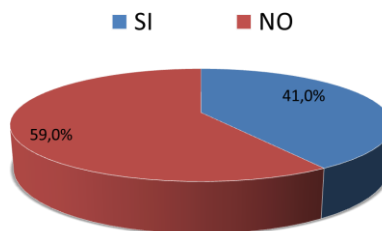
### 1.6.3 Contacto con Abogado Defensor

Como antecedente previo a la evaluación que hace el imputado respecto a la experiencia con el defensor en la instancia de entrevista, resulta importante conocer el “recorrido” previo que hace el imputado para contactarse con la defensoría penal pública para enfrentar la citación de audiencia que debe asistir.

Según los resultados de la gráfica 20, solo un 41% de los imputados estableció contacto previo con algún abogado defensor

**Gráfico 20: Contactación con Abogado /Defensor**

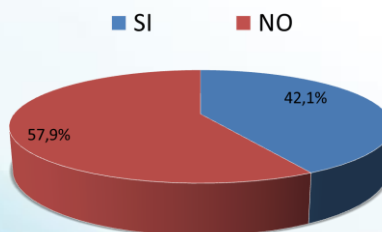
P3.1- Antes de la Audiencia ¿Tomó contacto con algún abogado defensor?



Entre quienes establecieron contacto con abogado defensor antes de la audiencia, solo el 42,1% señala que ese abogado defensor fue el mismo que participo en la audiencia programada a la que asistió al momento de la entrevista.

**Gráfico 21: Participación de Abogado Defensor de Contacto en la Audiencia Programada**

P3.2- ¿El abogado defensor con el que tuvo contacto fue el mismo que participó en la audiencia de hoy?



Otro aspecto importante que se evaluó en esta instancia de contacto previa a la audiencia tiene relación con indagar quién estableció el contacto entre las partes, si fue el imputado o el abogado defensor quien se comunicó para tratar la causa/citación.

**Tabla 3: Quien estableció el contacto entre imputado y abogado defensor**

P4.- Y quién estableció ese contacto antes de la audiencia. ¿Lo generó usted como imputado o fue su abogado defensor quien se comunicó directamente con usted?

	TOTAL	Menor de Edad	Adulto Hombre	Adulto Mujer
<b>BASE</b>	718	25	587	106
<b>Imputado se contactó con Abogado /Defensor</b>	86,7%	83,0%	86,3%	89,3%
<b>Alguien de la Defensoría (No Defensor) se contactó con Imputado</b>	8,3%	4,9%	9,4%	3,6%
<b>Abogado/Defensor se contactó con Imputado</b>	5,0%	12,0%	4,2%	7,1%

Al observar los resultados a nivel total, podemos constatar que son los imputados los que mayormente establecen el contacto con el abogado defensor (86,7%).

Entre los casos en que el abogado defensor contactado previamente es el mismo de la audiencia y quienes señalaron que contactaron personalmente con el abogado defensor (ver tabla 4), el medio de contacto más frecuente fue el acudir “Personalmente en las oficinas de la DPP” con un 76,4%, seguido de la comunicación “Por teléfono” con un 20,8%.

**Tabla 4: Medio de contacto con abogado defensor**

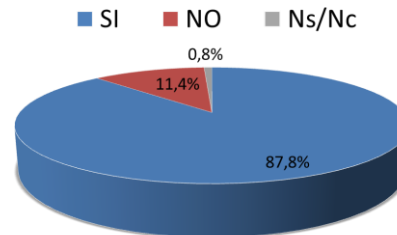
P4.1- ¿Cómo hizo el contacto con la Defensoría?

	TOTAL	Menor de Edad	Adulto Hombre	Adulto Mujer
<b>BASE</b>	1268	57	1025	186
<b>Fue personalmente a las oficinas de la DPP</b>	76,4%	77,2%	77,6%	70,4%
<b>Por teléfono</b>	20,8%	15,1%	19,8%	27,0%
<b>Mando un correo electrónico</b>	0,8%	0,0%	0,8%	1,4%
<b>Otro canal de contacto</b>	4,2%	7,7%	4,1%	3,3%

Ahora bien, una vez establecido el contacto con el abogado defensor, se indaga en la información entregada por parte de la defensoría respecto a la entrega de antecedentes básicos de contactabilidad con el defensor que lo atenderá en la audiencia.

**Gráfico 22: Conocimiento de Nombre de Abogado Defensor**

P4.2- ¿Cuándo se contactó con la Defensoría para comunicarse con el Abogado/Defensor ¿Le dieron el nombre de quien sería su Abogado/ Defensor para la Audiencia Programada?

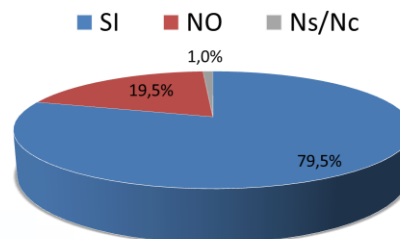


Solo en un 87,8% de la los imputados que se comunicaron con abogado defensor, señaló que le dieron el nombre del abogado defensor que atendería su causa en la Audiencia Programada.

En cuanto a disponibilidad de teléfono de contacto, el 79,5% señalan que si se les entrego el número de teléfono del abogado defensor.

**Gráfico 23: Tenencia de Teléfono de Contacto de Abogado Defensor (%)**

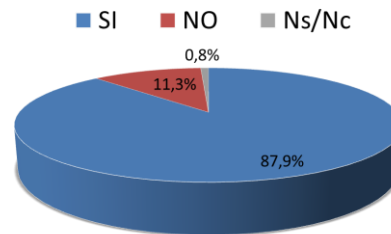
P4.3- ¿Le dieron el teléfono de contacto de su Abogado/Defensor?



Al igual que la entrega de información por parte de la defensoría respecto al nombre y teléfono de los abogados defensores que asistirán la causa, la entrega de hora para entrevistarse con su abogado defensor también es alta (87,9%).

**Gráfico 24: Entrega de Hora de Entrevista (%)**

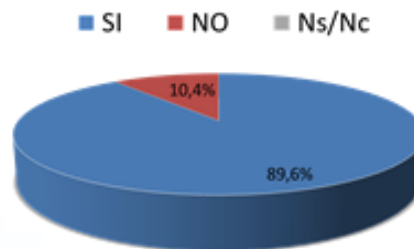
P4.4- Y ¿Le dieron hora para entrevistarse con su Abogado/Defensor?



Finalmente, se les preguntó a los entrevistados si efectivamente se pudieron reunir personalmente con el abogado defensor previo a la audiencia programada, respuesta que en su mayoría (89,6%) confirma que si se pudo reunir con él y en promedio en 2 ocasiones.

**Gráfico 25: Reunión Personal con Abogado Defensor Previo Audiencia**

P5. Y finalmente ¿Pudo reunirse personalmente con su Abogado/Defensor previo a la Audiencia Programada?



#### 1.6.4 Entrevista con Abogado Defensor

Respecto a las circunstancias de las entrevista del imputado con el abogado/defensor, se indagaron en diversos aspectos como: la privacidad de la reunión, el lugar donde se reunieron y el tiempo transcurrido antes de la audiencia.

**Tabla 5: Privacidad de la Entrevista con Abogado Defensor Previo Audiencia**

P5.2 En esa(s) entrevista(s), la(s) conversación(es) con el Abogado Defensor han sido...

	TOTAL	Menor de Edad	Adulto Hombre	Adulto Mujer
<b>BASE</b>	2316	146	1808	362
Siempre en forma privada	82,1	85%	81,6%	83,5%
Siempre en presencia de otras personas	17,1	13%	17,6%	15,9%
Algunas en forma privada y otras en presencia de otras personas	0,8	2%	0,7%	0,6%

En la mayoría de los casos (82,1%) las entrevistas entre el abogado defensor y el imputado se han desarrollado “Siempre en forma privada”.

Entre quienes señalan (17,1%) que hay presencia de otras personas en las entrevistas, estos en su mayoría declaran que han estado presentes la “Otros imputados” (69,7%), “Gendarmes” (19%) y “Guardias” (5,6%).

**Tabla 6: Presencia de Otras Personas en Entrevistas con Abogado Defensor**

P5.3 ¿Quiénes han estado presente?

	TOTAL	Menor de edad	Adulto hombre	Adulto mujer
<b>BASE</b>	288	17	221	50
Otros Imputados	69,7%	66,4%	70,0%	69,3%
Gendarmes	19,0%	26,3%	17,7%	23,5%
Guardias	5,6%	6,4%	5,8%	4,1%
Público en general (en pasillo)	3,8%		3,8%	5,0%
Otros familiares	3,2%	6,6%	3,0%	2,7%
Secretario de abogado	2,2%		2,3%	2,1%
Fiscal	1,3%		0,4%	6,2%
Carabineros	0,9%		1,1%	
Apoderado / tutor	0,8%		0,6%	1,7%
Otros abogados	0,4%		0,6%	
Alumnos en practica	0,3%		0,1%	1,1%
Juez	0,1%		0,1%	0,5%
Otros	5,8%	10,4%	4,2%	12,4%
Ns/Nr	2,8%	6,6%	3,2%	

Entre quienes se entrevistaron previamente con el abogado defensor, en su mayoría (34%) se reunieron entre 1 a 5 días antes de la audiencia. Tendencia que se mantiene independiente del sexo y edad del imputado.

**Tabla 7.: Tiempo Previo de Entrevista antes de Audiencia.**

P5.4 ¿Cuánto tiempo antes de la Audiencia de hoy se reunió la última vez con su Abogado/Defensor?

	TOTAL	Menor de edad	Adulto hombre	Adulto mujer
BASE	342	19	276	47
Entre 1 a 5 días	34%	38%	34%	33%
Entre 6 a 10 días	27%	47%	26%	23%
Entre 11 a 20 días	18%	2%	16%	31%
Entre 21 a 30 días	15%	7%	17%	11%
Más de 30 días	6%	6%	7%	2%

Respecto al lugar donde se reunió el imputado con su abogado/defensor previo a la audiencia, las reuniones de 1era audiencias programadas y causas vigentes se realizan mayormente en las oficinas de la defensoría, en cambio para control de detención se efectúan en el mismo “tribunal” (42,8%) y la “Zona de seguridad” (39,6%)

**Tabla 8.: Lugar donde se reunió con su Abogado Defensor.**

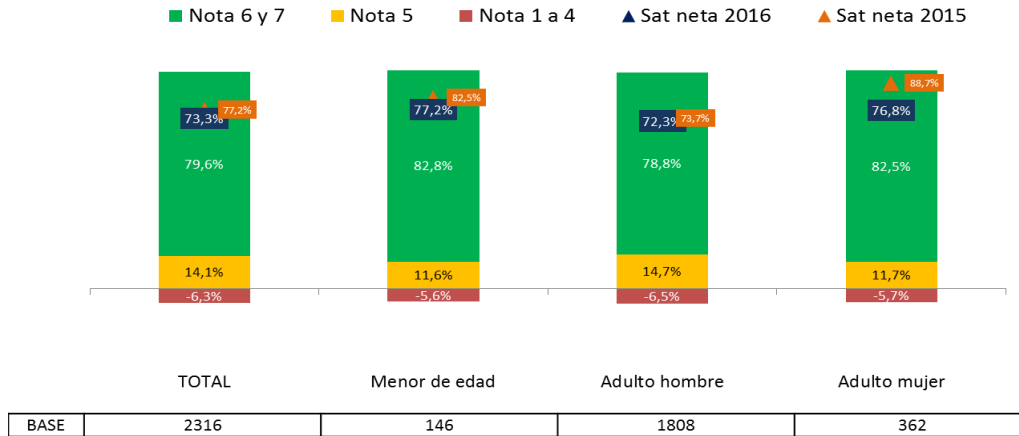
P5.5 ¿Y dónde se reunió con su Abogado/Defensor previo a la Audiencia de hoy?

	1era Primera Audiencia	1era Control de Detención	Post Audiencia
BASE	387	1050	811
En las oficinas de la defensoría	83,0%	1,7%	82,8%
En este tribunal	7,4%	42,8%	8,6%
Dependencias policiales	2,9%	6,8%	2,6%
En su lugar de trabajo	2,8%	0,3%	3,3%
En su domicilio particular	1,9%		0,9%
En lugar de reclusión	0,8%	10,5%	1,9%
Zona de seguridad		39,6%	0,6%
En otro lugar	1,3%	0,2%	0,4%
Ns/Nr		0,5%	0,1%



Ahora respecto a la satisfacción del imputado con el abogado defensor, en general el nivel de satisfacción neta obtenido es bueno (73,3 puntos) siendo levemente superior en los menores de edad (77,2 puntos) e inferior en los hombres adultos (72,3 puntos).

**Gráfico 26: Satisfacción Entrevista con el Abogado Defensor**



Las principales razones dadas por los imputados para evaluar de manera positiva o negativa la instancia de entrevista con el defensor son las siguientes:

**Tabla 9.: Razones de Evaluación**

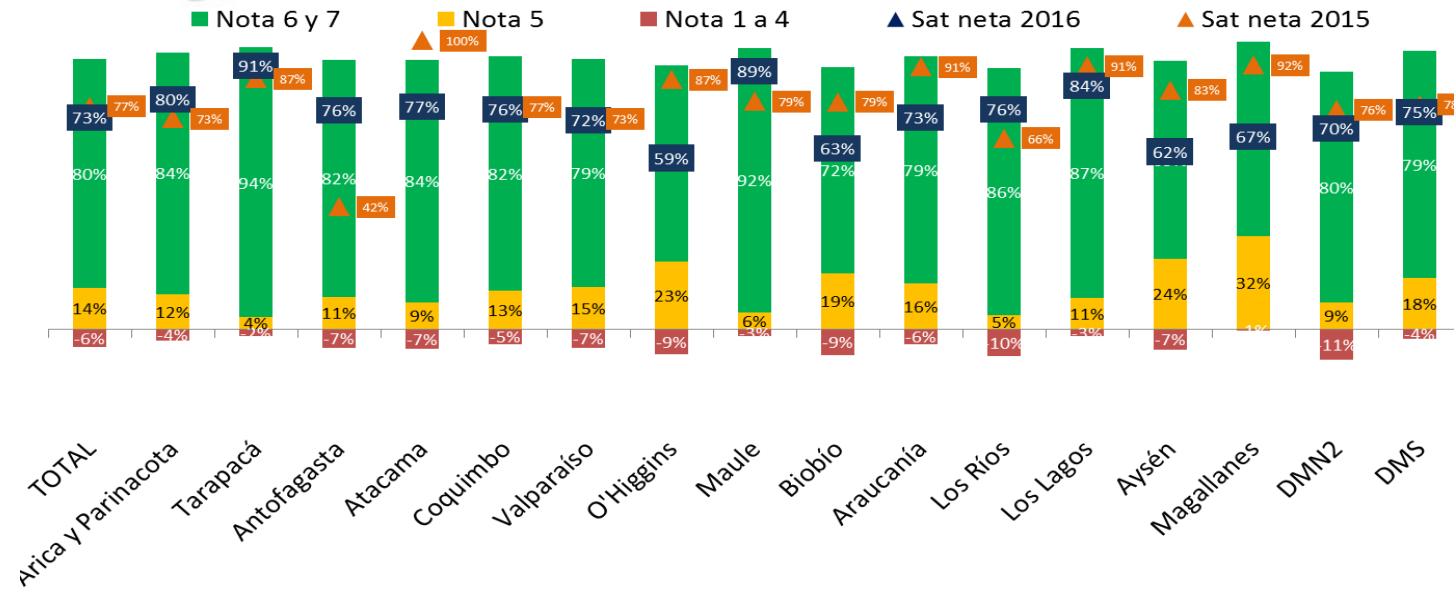
P8.1 ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma? (Razones principales)

<b>---POSITIVO</b>	<b>78,7%</b>
Uso un lenguaje Claro para Explicar	25,0%
Explico los pasos a seguir	17,0%
Informó bien del caso/entregó toda la información necesaria	16,3%
Es un profesional eficiente/buena abogada	6,9%
Es amable/buena persona	6,5%
Preocupación/interés por ayudar	6,0%
Se dio el Tiempo para Atender al Imputado (disposición) / Buena comunicación	5,6%
Pudo hacer todas las preguntas (y dudas)/me escuchó	5,2%
Hizo una buena defensa	5,2%
Quedé satisfecho/conforme	5,1%
Prepararon audiencia/defensa/ se pusieron de acuerdo	3,9%
Dio recomendaciones que sirvieron en audiencia	3,3%
<b>---NEGATIVO</b>	<b>21,3%</b>
Dedicó poco tiempo a entrevista	5,1%
Falto información de parte del abogado/no entendía lo que decía	4,8%
Faltó mas claridad al explicar defensa	2,9%
Falto mas compromiso con imputado	2,1%
Que escuche a imputado	1,9%
Dedicar más tiempo a imputado/causa	1,6%

Entre las razones positivas destaca el “Uso de lenguaje claro para explicar” con un 25% de las menciones y los motivos, “Explico los pasos a seguir” con un 17% y “Informó bien del caso / entrego la información necesaria” con un 16,3% respectivamente.

Respecto a las razones negativas, si bien las menciones en esta dirección son en menor porcentaje (solo el 21,3% de la submuestra), los motivos que más se repiten son principalmente dos: “Dedicó poco tiempo a la entrevista 5,1%” y que le “Falto información por parte del abogado/ no entendía lo que decía” con un 4,8%.

Gráfico 27: Satisfacción Dimensión Entrevista con Abogado -Defensor por Regiones



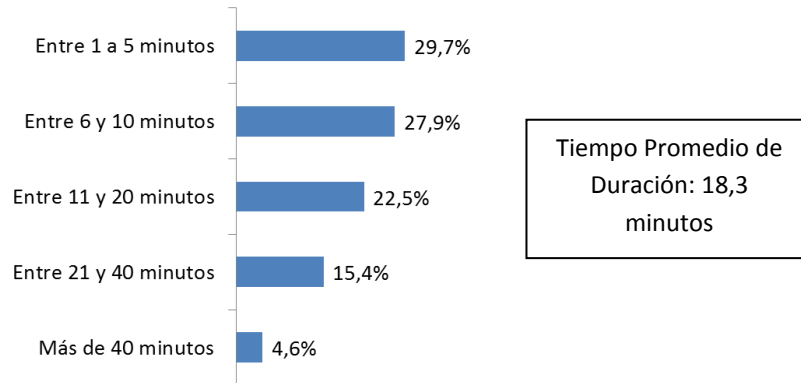
Comparando los resultados generales por región, los imputados que mejor evaluaron la instancia de entrevista con el abogado defensor pertenecen a la Región de Tarapacá con una satisfacción neta de 91 puntos. También obtienen niveles de satisfacción netos altos las evaluaciones de las regiones del “Maule” con 89 puntos; “Los Lagos” con 84 puntos y las regiones de “Arica y Parinacota” con 80 puntos respectivamente. Se destaca la región de Antofagasta, la cual aumenta sus puntajes en 34 puntos netos con respecto a 2015.

Caso contrario, con bajo nivel de satisfacción neto, se encuentran las regiones de “O’Higgins” con 59 puntos y “Biobío” con 63 puntos.

Teniendo en cuenta de que en general el factor tiempo de duración de la entrevista repercute en la evaluación que hacen los imputados de su experiencia con el abogado defensor, se preguntó por la duración estimada de la primera entrevista, obteniéndose los siguientes resultados:

**Gráfico 28.: Tiempo de Duración de la Primera Entrevista con Defensor.**

P8.2 ¿Cuánto tiempo duró esa primera Entrevista?

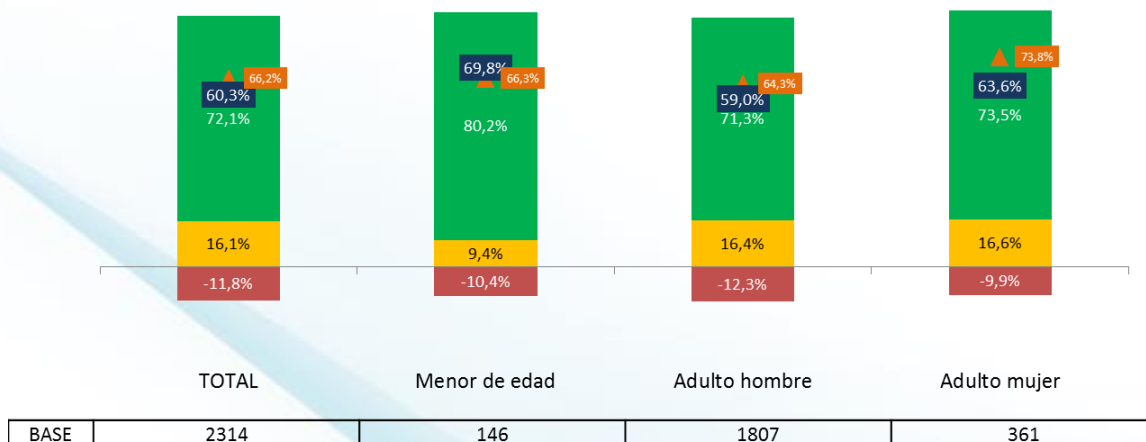


Base: 1.041

El 29,7% de los entrevistados señaló que el tiempo promedio de duración de la entrevista con el abogado defensor fue inferior a los 6 minutos y el 27,9% estimó que duró entre 6 y 10 minutos. Ahora bien, el tiempo promedio de duración para el total de casos fue de 18 minutos, tiempo que a priori podría interpretarse como adecuado.

**Gráfico 29.: Satisfacción con el Tiempo de Duración de la Primera Entrevista con Defensor.**

■ Nota 6 y 7    ■ Nota 5    ■ Nota 1 a 4    ▲ Sat neta 2016    ▲ Sat neta 2015



En tanto que a nivel etario, no hay diferencias significativas el puntaje asignado, los adultos hombres le otorgan un 63,6 puntos, la mujeres adultas 59 puntos y los menores califican con 69,8 puntos.

Otra batería de indicadores que da a conocer la experiencia de servicio del imputado con el abogado defensor en la etapa de la entrevista, son aspectos relacionados con la entrega y registro de información, donde los niveles de realización de materias no son precisamente óptimos.

**Tabla 10.: Registro y Entrega de Información**

P6. En la entrevista que Ud. sostuvo con el Abogado Defensor, éste registró y entrego la siguiente información

	Sí	No	Ns/Nr
Le tomó sus datos personales	97,2%	2,8%	-
Le informó que podía solicitar cambio de Abogado Defensor si no estaba conforme	63,7%	35,1%	1,2%
Le entregó copia de la ficha que llenó el defensor	79,5%	19,3%	1,2%
Le informó sobre el sistema de cobro de aranceles, esto es que eventualmente sus servicios tienen un costo asociado	42,3%	55,1%	2,6%

Base: 1.041

De la tabla 10 podemos constatar que si bien “la toma de datos personales” es el aspecto con mejor nivel de concreción (97,2%) en la entrevista, este no es óptimo ya que se esperaría que tuviera el 100% de respuestas afirmativas por parte de los imputados.

En un nivel regular de realización se ubican las materias de “Le entrega copia de la ficha que llenó el defensor” y “Le informó que podía solicitar cambio de abogado defensor si no estaba conforme” con un 79,5% y 63,7%% respectivamente.

Con un nivel bajo se ubica la entrega efectiva de información del defensor referente a “Informar sobre el sistema de cobro de aranceles...” que tan solo un 42,3% le deja explícito al abogado defensor.

En la tabla 11 se complementa los datos de entrega y registro de información con antecedentes que presentan los niveles efectivos de información que recibió el imputado respecto a temas esenciales que debió contener la entrevista con el Abogado/ Defensor.

**Tabla 11- Entrevista con el Defensor...Preparación de la Defensa**

P7. En la preparación de la defensa, el Defensor le expuso los siguientes temas:

	Sí	No	Ns/Nr
a. Le preguntó si sabía o conocía el motivo por el cual ud. fue o está siendo objeto de persecución penal	94,8%	5,1%	5,2%
b. Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que ud. podría aportar	96,2%	3,7%	3,8%
c. Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir su estrategia de defensa.	86,9%	11,7%	12,9%
d. Le expuso sus derechos como imputado	85,8%	12,5%	14,0%
e. Le informó en qué consiste un procedimiento abreviado y que eventualmente podría aplicarse a su caso	60,9%	16,5%	37,1%
f. Le informó que tenía derecho a un juicio oral	72,2%	15,9%	26,0%
g. Le informó que podía interponer un recurso en caso de quedar insatisfecho con la resolución de su causa	56,6%	40,6%	43,3%
h. Le informó que era posible que usted quedara en prisión preventiva o con otra medida cautelar.	67,2%	31,6%	32,8%
i. Le informó que era posible establecer salidas alternativas o la razón porque ello no era posible de realizar en su causa.	85,4%	12,0%	14,5%
j. Le informó que era posible establecer otra audiencia	83,8%	14,9%	16,1%
k. Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted	93,2%	5,9%	6,7%
l. Le preguntó qué estrategia de defensa Ud. prefería respecto de su caso	67,9%	31,1%	32,1%
m. Le Informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían	83,4%	14,4%	16,6%
n. Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso.	84,3%	14,9%	15,7%
o. Le entregó toda la información que necesitaba	88,3%	10,5%	11,7%
p. Le informó que el día de la audiencia era posible que otro abogado defensor atendiera su causa	57,3%	25,2%	40,4%
q. Le dio la fecha de la siguiente audiencia judicial en su causa	63,7%	12,9%	33,3%

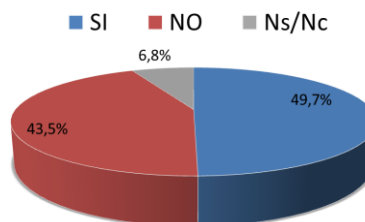
Se observa que en la mayoría de los ítems (10/17) hay un alto porcentaje de al menos un 80% de efectividad en la adecuada entrega de información de las materias por parte del abogado defensor al imputado, resultando los aspectos de “preguntar al imputado si sabía o conocía el motivo por el cual está siendo objeto de persecución penal” y “preguntar por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que podría aportar” con un 94,8% y 96,2% respectivamente.

Por el contrario, los aspectos con menores niveles de efectividad son: “Le dio la fecha de la siguiente audiencia judicial en su causa” con un 63,7% , “Le informó en qué consiste un procedimiento abreviado y que eventualmente podría aplicarse a su caso” con un 60,9% , “Le informó que el día de la audiencia era posible que otro abogado defensor atendiera su causa” con un 57,3% , y “Le informó que podía interponer un recurso en caso de quedar insatisfecho con la resolución de su causa” con un 56,6%.

Por último, se les consulto a los imputados que señalaron que no tomaron contacto y//o no se reunieron previamente con el abogado defensor, previa a la audiencia, respecto a si consideran que la situación judicial que tienen en la audiencia sería distinta si se hubiesen entrevistado, respondiendo afirmativamente el 49,7%.

**Gráfico 30: Situación Judicial con Entrevista Abogado Defensor**

**P9. ¿Cree usted que su actual situación judicial sería distinta si hubiera tenido una entrevista o conversación con el abogado defensor antes de la audiencia de hoy?**

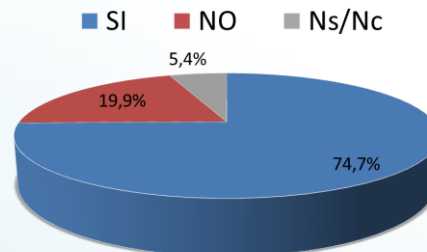


### 1.6.5 Desarrollo de la Audiencia

Para conocer la experiencia del imputado con el abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia propiamente tal, se evaluaron una serie de aspectos relacionados con el desempeño del abogado defendiendo la causa en sala del tribunal, como si disponía de los antecedentes suficientes para tratar la causa, o si le explicaron como transcurriría la audiencia.

**Gráfico 31: Disponibilidad de Antecedentes en la Audiencia**

**P10.-A su juicio, ¿Contó el Abogado Defensor con antecedentes suficientes de su caso en la Audiencia en que se discutió su causa?**



Un 74,7% de los imputados consideran que el abogado/defensor contaba con los antecedentes suficientes del caso al momento de desarrollarse la audiencia.

**Tabla 12: Expectativas de la Audiencia**

P10.1 Lo ocurrido en la Audiencia, ¿Fue como se lo explicó previamente su Abogado Defensor?

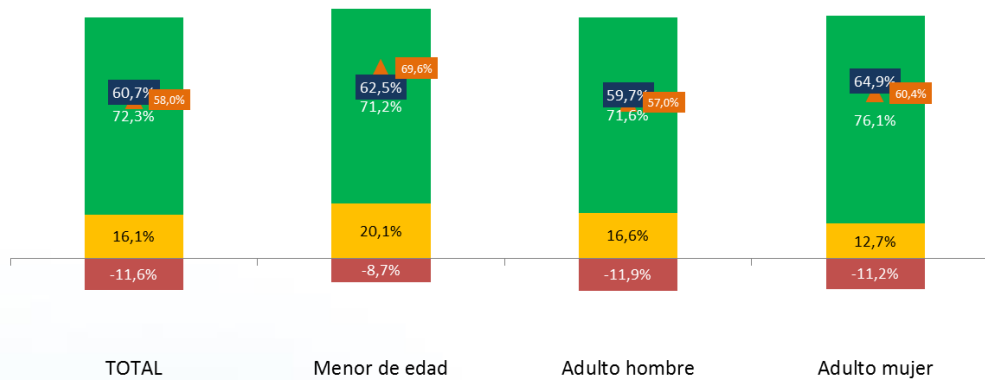
	%
Si ocurrió tal cuál o similar a como lo había previsto el abogado/defensor	59%
El abogado/defensor no me explicó previamente como sería la audiencia	38,4%
No, fue distinto	2,6%

La mayoría de los imputados (59%) declararon que la audiencia “Si ocurrió tal cuál o similar a como lo había previsto el abogado/ defensor”, en tanto que un 38,4% considera que el “Abogado/ Defensor no explicó previamente como sería la audiencia”.

El siguiente grafico presenta el nivel de satisfacción obtenida durante el desarrollo de la audiencia, obteniendo un 60,7 de satisfacción neta.

**Gráfico 32: Satisfacción Desarrollo de la Audiencia**

■ Nota 6 y 7    ■ Nota 5    ■ Nota 1 a 4    ▲ Sat neta 2016    ▲ Sat neta 2015



BASE	TOTAL	Menor de edad	Adulto hombre	Adulto mujer
	4419	243	3458	718

Respecto a las razones declaradas por los imputados para evaluar de manera positiva o negativa el desarrollo de la audiencia, las principales razones son las siguientes:



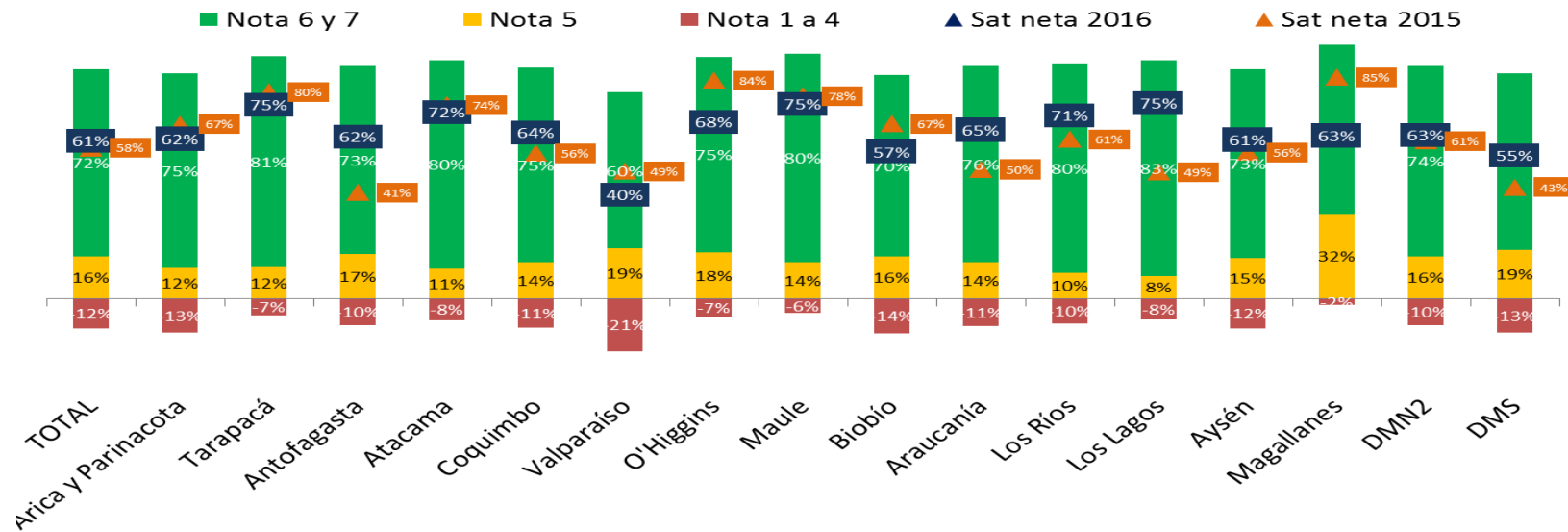
**Tabla 13.: Razones de Evaluación**  
 P12.1 ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma? (Principales Razones)

<b>---POSITIVO</b>	<b>72,3%</b>
Buena defensa/excelente/ buen trabajo / argumenta bien	11,1%
Fue muy profesional/ bien preparado	11,0%
Comprometido con la causa/dedicación/preocupación	9,7%
Buen desempeño / todo bien	7,3%
Da información clara al imputado/ aclaró cosas/explicó bien	7,0%
Explica bien los pasos a seguir / da una buena orientación	6,8%
Consiguió beneficios/rebajar la pena/acuerdo satisfactorio/salida alternativa	6,7%
Quedó satisfecho con la defensa/conforme con el resultado	5,9%
Todo fue rápido	3,7%
Experiencia ante fiscal/juez/audiencia// forma de exponer el caso	3,4%
Ayuda a obtener la libertad	3,3%
Defendió al acusado	3,2%
Entrego buena atención/amabilidad/disposición	3,0%
Fue eficiente	2,9%
Dan apoyo al acusado/creyó en imputado	2,5%
<b>---NEGATIVO</b>	<b>27,1%</b>
Falto comunicación con el imputado/información	6,3%
No se preocupan por el acusado/interés	3,3%
No quedó satisfecho con la defensa/no defendió como debía	3,1%
Falto conocer más el caso/falto antecedentes	2,9%
Poca claridad en información entregada/hablo rápido	2,3%
Otros	0,5%
Ns/Nr	0,4%

Las principales razones para evaluar satisfactoriamente la labor del abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia son: considerar que presenta una “Buena defensa/excelente/ buen trabajo / argumenta bien” (11,1%), o que “Fue muy profesional /bien preparado...” (11%) y que se nota “Comprometido con la causa...” (9,7%); en tanto que la razón negativa principal es la “Falta de comunicación con el imputado” (6,3%).

A continuación se presentan los resultados de satisfacción neta con el desarrollo de la audiencia según regiones.

Gráfico 33: Satisfacción con Dimensión Desempeño del Abogado en el Desarrollo de la Audiencia Según Regiones

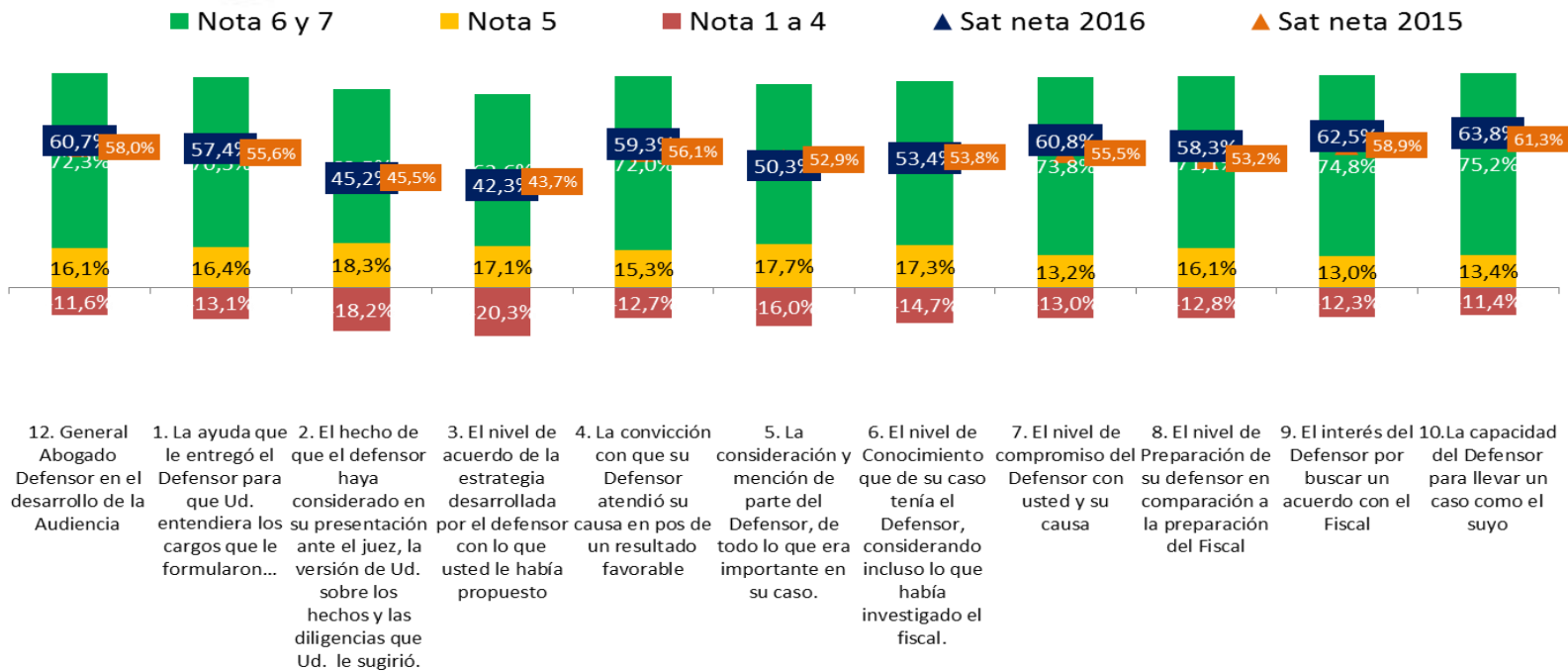


Al comparar los resultados de satisfacción del desarrollo de la audiencia a nivel de regiones, es posible observar que hay diferencias significativas en la satisfacción neta declarada por los imputados. Por un lado con altos niveles de satisfacción neta se encuentra las regiones de “Tarapacá”, “Maule” y “Los Lagos” con 75 puntos netos respectivamente.

Respecto a las regiones con menores niveles de satisfacción neta en el desarrollo de la audiencia, lideran la lista la “Defensoría Metropolitana Sur” y “Valparaíso” con 55 y 44 puntos de satisfacción neta respectivamente. Es interesante observar la región de Magallanes, ya que experimenta una baja con respecto al 2015 de 22 puntos.

Para conocer qué aspectos específicos del desarrollo de la audiencia explican la experiencia de satisfacción del imputado por el servicio entregado por abogado defensor en la sala de audiencia, a continuación (ver página siguiente) se presentan los resultados de satisfacción obtenidos en cada atributo medido.

Gráfico 34: Satisfacción con Aspectos Específicos del Desarrollo de la Audiencia



Al observar los niveles de satisfacción neta en cada uno de los atributos que componen la dimensión desarrollo de la audiencia, se aprecia una cierta homogeneidad en las evaluaciones que reciben cada uno de los aspectos evaluados. Fluctuando entre el 45 a 62 puntos de satisfacción neta. En este contexto, los aspectos con mayor niveles de satisfacción neta son los que dicen relación con la “Interés del Defensor por buscar acuerdos” y el “Nivel de compromiso del Defensor” con 62,5 y 60,8 de satisfacción neta respectivamente. Por otra parte, el aspecto con más bajo nivel de satisfacción neta son: el “Nivel de acuerdo de la estrategia desarrollada” y “El hecho de que el defensor haya considerado su versión...” con 42,3 y 45,2 puntos respectivamente.

Independiente de la evaluación realizada respecto al desempeño del abogado defensor en el desarrollo de la audiencia, se indagó en los aspectos que mejorarían los imputados del desempeño del abogado durante la audiencia.

**Tabla 14: Aspectos que Mejoraría del Desempeño del Defensor Público durante la Audiencia**

P13. ¿Qué aspectos mejoraría del desempeño del Defensor Público durante la Audiencia?

	TOTAL	Menor de edad	Adulto hombre	Adulto mujer
BASE	4416	243	3456	717
Más comunicación con el imputado antes del juicio -audiencia	14,1%	10,8%	14,6%	13,0%
Más tiempo para hablar con el abogado/ más comunicación	9,5%	11,1%	9,0%	11,0%
Más compromiso con imputado/que se la juegue/ más preocupación	5,4%	3,3%	5,6%	4,7%
Investigar / recabar más datos sobre el caso/más informado del caso	3,7%	2,9%	3,8%	3,4%
Hablar más claramente/no usar lenguaje técnico	3,2%	1,7%	3,2%	3,4%
Más preocupación hacia el imputado antes del juicio -audiencia	1,9%	2,9%	2,0%	1,3%
Entrevista más personalizada/que sepa escuchar	1,6%	0,5%	1,6%	1,7%
Todos los aspectos	0,9%	1,0%	0,8%	1,4%
No mejoraría Nada/Ninguna	50,3%	56,6%	49,2%	53,3%
Otros	13,1%	5,0%	14,0%	10,9%
Ns/Nr	2,3%	7,2%	2,2%	1,5%

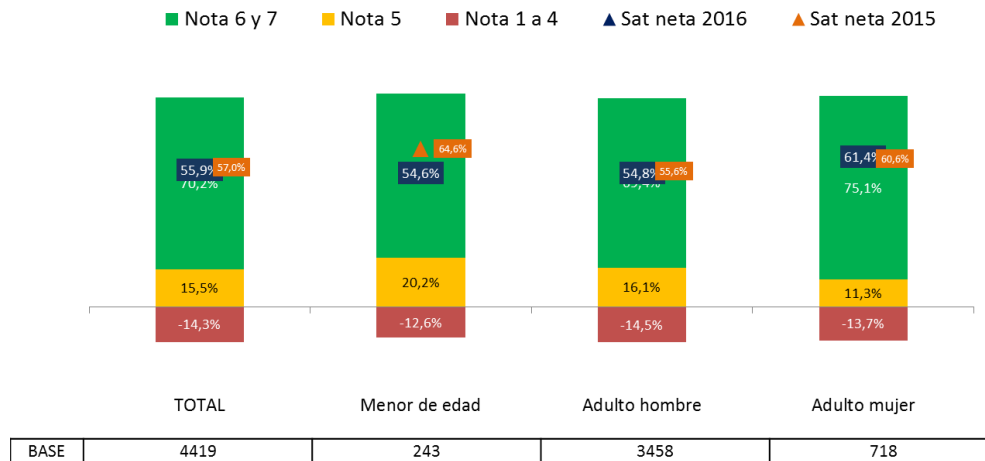
Como muestra la Tabla 14, para un 50,3% de los entrevistados existe conformidad con el modo en que desarrolló la audiencia el abogado defensor. Ahora, revisando los aspectos mencionados por el resto de los imputados encuestados, un 14,1% solicitarían “Más comunicación con el imputado antes del juicio- audiencia” y otro 9,5% considera que necesitan “Más tiempo para hablar con el abogado/más comunicación”. Otros aspectos a destacar, hacen relación con mejorar el compromiso con el imputado “que se la juegue” (5,4%) y que se investigue y recaben más datos sobre el caso (3,7%).

Ahora al observar los aspectos según perfil etario y de género del imputado podemos ver que prácticamente no hay diferencias en los aspectos de mejora según sexo y edad.

### 1.6.6 Información Entregada por Abogado Defensor al Cierre de la Audiencia

Existe un bajo nivel de satisfacción entre los imputados entrevistados respecto de los elementos de la información entregada por el Abogado/Defensor al término de la Audiencia (satisfacción neta 55,9). Desempeño que sube levemente aun 61,4 puntos en Adultos Mujeres.

**Gráfico 35: Satisfacción Información Entregada al Termino de la Audiencia Según Perfil del Imputado**



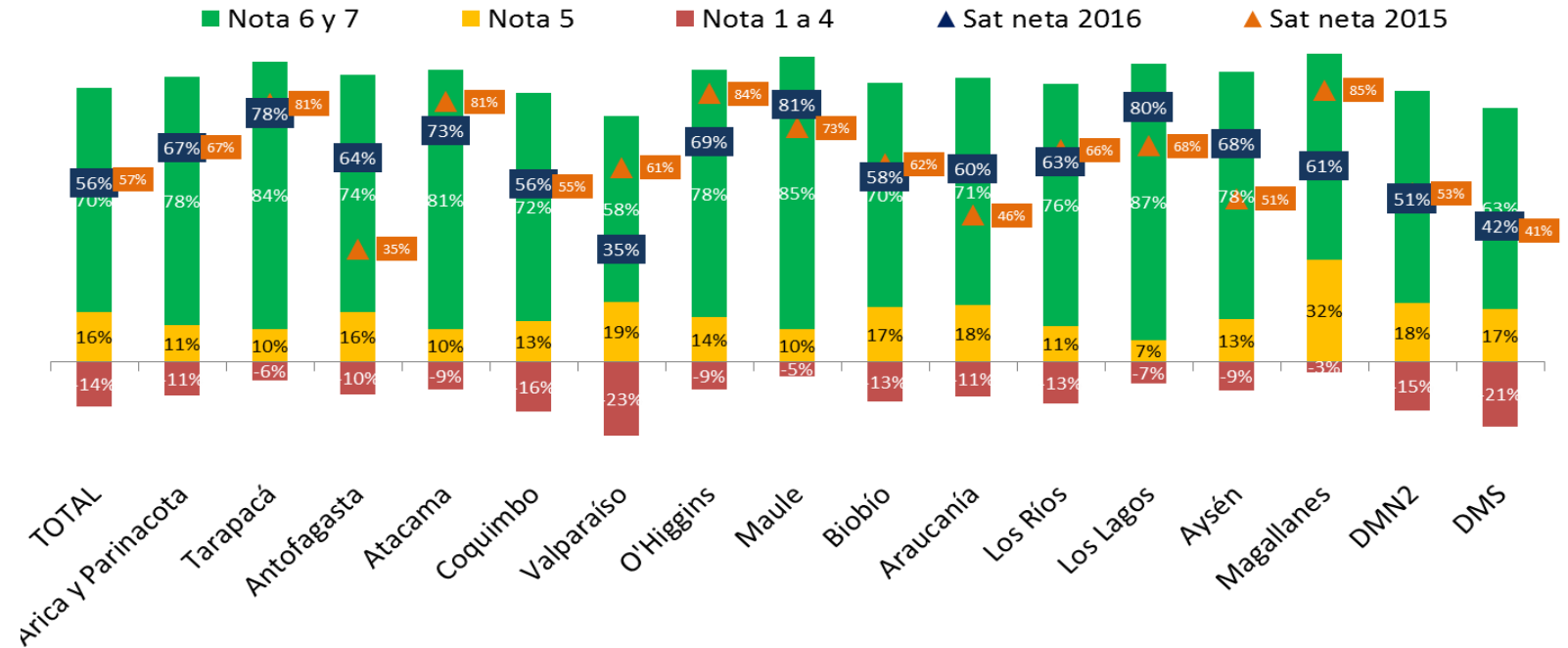
Respecto de las razones de evaluación, la tabla 15 nos entrega los siguientes resultados:

**Tabla 15.: Razones de Evaluación**  
P16.1 ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma? (Respuesta Múltiple)

<b>---POSITIVO</b>	<b>69,6%</b>
Usa un lenguaje claro / fácil de entender por el Imputado/información clara	25,7%
Explicó bien los procedimientos/lo que debía hacer/buena asesoría	18,9%
Fue eficiente la defensa/información	8,7%
Se siente satisfecho con el resultado/con la información entregada	7,0%
Buena disposición de la abogada para resolver preguntas/dudas	4,3%
Entregó información Post Audiencia(números teléfono, como ubicarlo)	3,9%
Da buena atención/ buena persona/ es humana/amable	3,7%
Es un profesional con experiencia	3,2%
Dio información de la causa/en que iba la causa	3,1%
<b>---NEGATIVO</b>	<b>29,3%</b>
No entrega información clara/completa	7,2%
Falto comunicación con el Imputado	3,9%
Abogado no explicó/ no entregó información	3,9%
Ns / Nr	0,6%

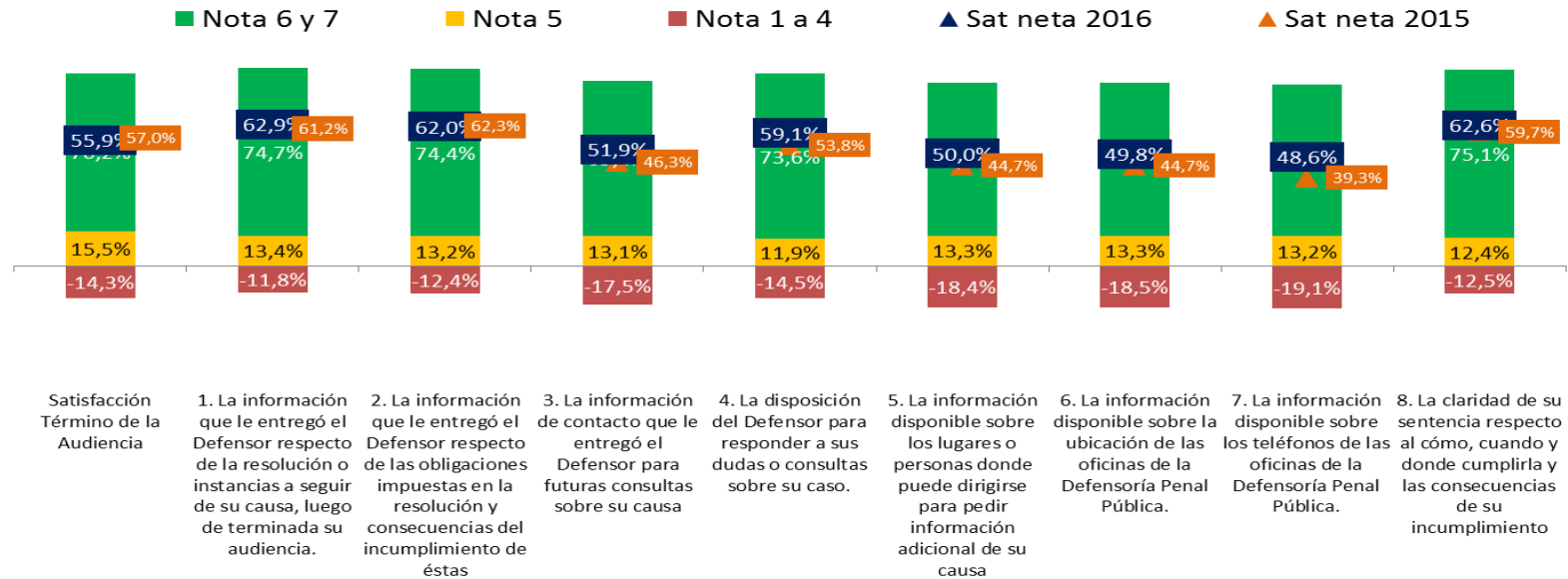
En cuanto a la satisfacción neta obtenida según regiones, los resultados son los siguientes:

**Gráfico 36: Satisfacción con Dimensión Información Entregada por el Abogado Defensor al Terminar de la Audiencia Según Regiones**



A nivel de regional, los resultados mantienen la tendencia ya reflejada en la etapa de entrevista y desarrollo de la audiencia, destacando la alta satisfacción obtenida en las regiones de “Tarapacá, Maule y Los Lagos” con 78, 81 y 80 puntos respectivamente, y el un bajo desempeño en “Valparaíso” con 35 puntos.

**Gráfico 37: Satisfacción con Aspectos Específicos de Dimensión Información Entregada al Cierre de la Audiencia**



Entre los aspectos de servicio relacionados con el cierre de la Audiencia, los que obtienen un mejor desempeño son: la “Claridad de la información respecto a la resolución e instancias a seguir”, con 62,9 puntos de satisfacción neta; seguido de “La claridad de la sentencia” y “La información que entregó el defensor respecto a obligaciones” con 62,6 y 62 puntos respectivamente. Con un menor niveles de satisfacción, se encuentran los aspectos que hacen referencia a “La información disponible sobre teléfonos” y “Información de contacto de las oficina” con 48,6 y 49,8 puntos de satisfacción neta respectivamente.

Finalmente, se le consultó a los imputados por los resultados de la audiencia, los cuales dieron los siguientes resultados:

**Tabla 16.: Resultado de la Audiencia**

**P14. ¿Cuál fue el resultado de la Audiencia que asistió? (Respuesta Múltiple)**

	TOTAL	Menor de edad	Adulto hombre	Adulto mujer
BASE	4420	243	3459	718
Se buscó salidas alternativas y se cerró la causa	34,2%	28,3%	33,3%	39,9%
Se citó a nueva audiencia	33,8%	34,6%	34,4%	30,8%
Se decretó la libertad y se fijó plazo de investigación	14,0%	10,9%	14,3%	13,7%
Se decretaron medidas cautelares contra el imputado	13,0%	8,0%	13,8%	10,6%
Se decretó condena al imputado	9,9%	14,2%	10,1%	7,5%
Se decretó la libertad al imputado cerrándose la causa sin cargos, ni penas	5,7%	6,8%	5,1%	8,2%
Ns/Nr	0,5%	0,8%	0,5%	0,5%

En el 34% de las audiencias se busca una “salida alternativa y cierre de causa”, seguido de la “citación de una nueva audiencia” en el 33,8% de los casos. En menor proporción de las causas “Se decretó condena al imputado” (9,9%) y “Se decretó la libertad al imputado cerrándose la causa sin cargos, ni penas” (5,7%).



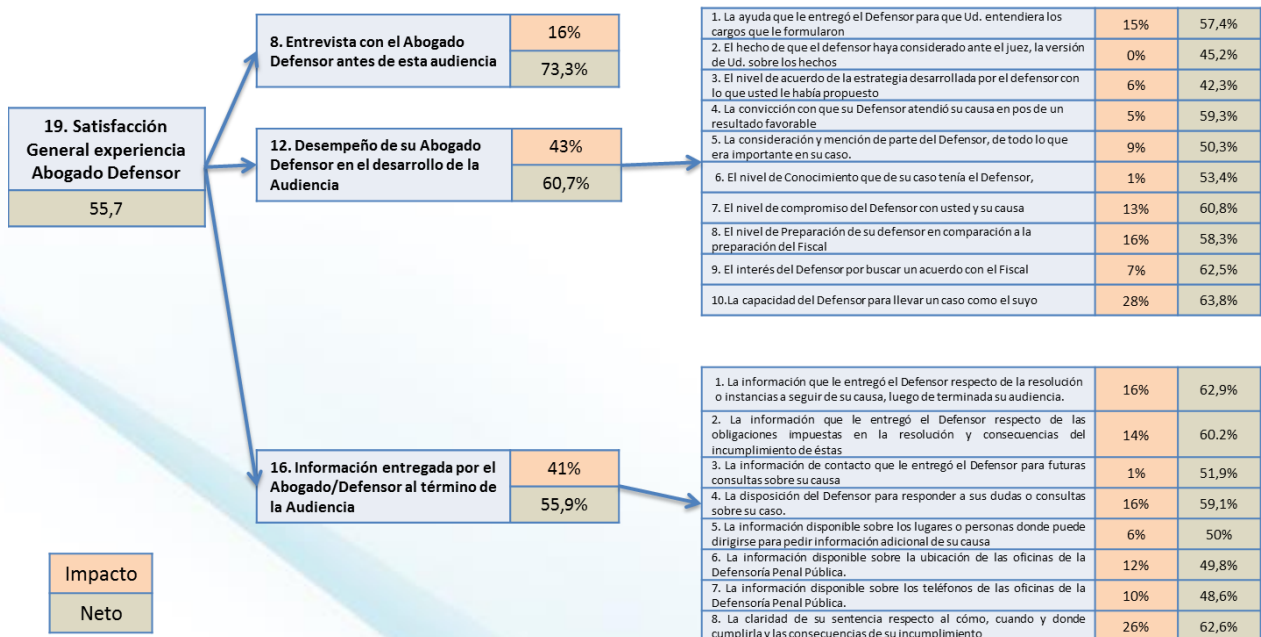
### 1.6.7 Servitrack

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

De acuerdo al esquema siguiente, se observa que todas las instancias evaluadas tienen una incidencia relevante en la satisfacción global. Cabe destacar que la satisfacción con la dimensión referida a la valoración de los atributos que posee el abogado defensor en el desarrollo de la audiencia es la instancia que más pesa en la evaluación del servicio de la DPP con un 43% de incidencia en la satisfacción global. Le sigue, y casi con el mismo nivel de impacto, el resultado de la información entregada por el abogado defensor al término de la audiencia con un 41% de incidencia.

El desempeño del abogado defensor en la instancia de entrevista antes de la audiencia es la que posee un menor impacto, con un 16% de incidencia en la satisfacción final.

#### i. Modelo General Audiencia Programada

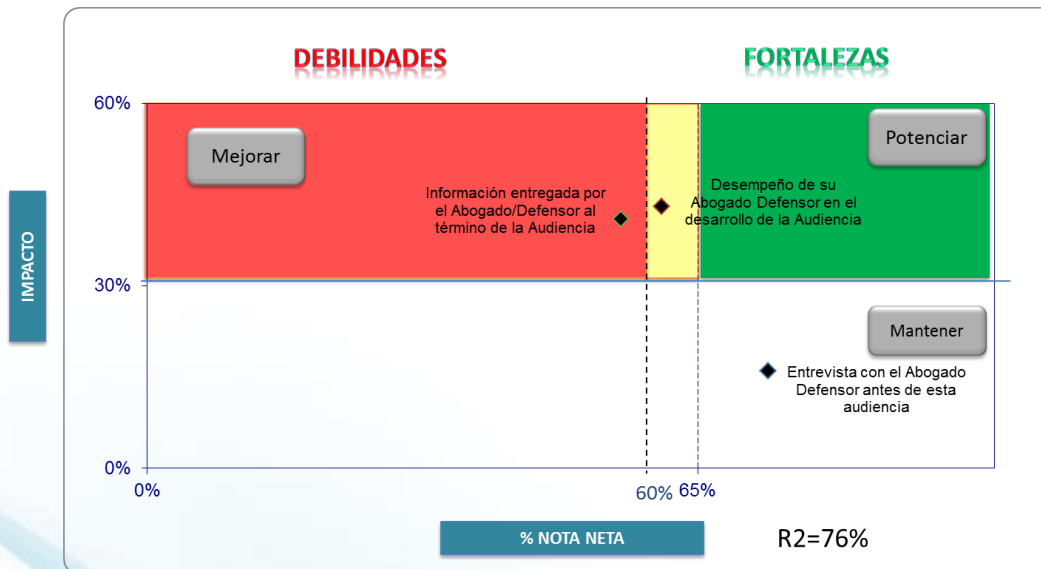


### 1.6.8 Mapas de Fortalezas y Debilidades

Los Mapas de Fortalezas y Debilidades muestran la relación existente entre satisfacción e importancia de los procesos o atributos graficados. En ellos la satisfacción neta se grafica en el eje horizontal y el impacto o incidencia en el eje vertical. Luego se estructuran 4 cuadrantes, donde el punto de corte del eje X corresponde al estándar de calidad de 65 puntos de satisfacción neta, recomendado por Pro-Calidad. El punto de corte del eje Y corresponde al valor esperado de la incidencia, asumiendo que cada uno de los atributos debiera incidir en igual grado en la satisfacción global (esto es, si hay n atributos graficados, el valor esperado corresponde a 1/n).

Los cuadrantes representan la combinación de las evaluaciones con el impacto que tienen los procesos o puntos de contacto en la satisfacción global de los usuarios. El cuadrante superior derecho “Fortalezas”, presenta la combinación de los atributos con más alta evaluación y mayor impacto. El cuadrante superior izquierdo, en cambio, muestra aquellos atributos con un alto impacto en la satisfacción global y una evaluación baja, candidatos prioritarios para una estrategia de mejora.

**Gráfico 38: Mapa General Audiencias**

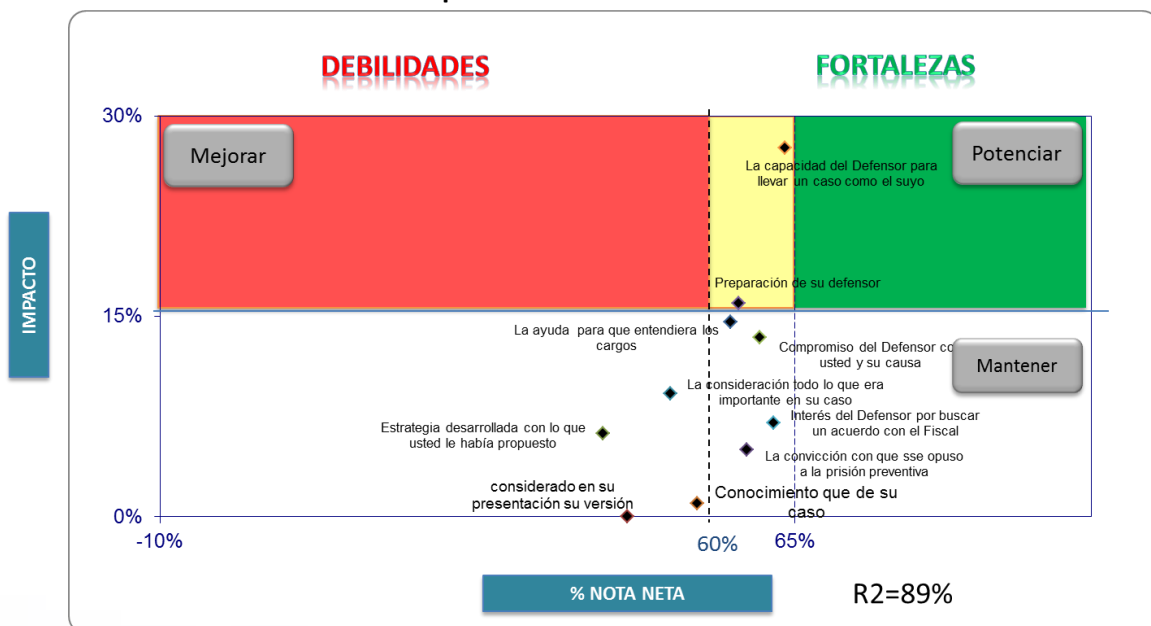


Al analizar el gráfico 38, que presenta el posicionamiento en el mapa de fortalezas y debilidades de las dimensiones de servicio que impactan en los niveles de satisfacción global con la experiencia con la defensoría en casos de Audiencias Programadas, se aprecia que dos de las dimensiones, esto es “Desempeño del Abogado en el Desarrollo de la Audiencia” y “Información al término de la Audiencia” se ubican en el cuadrante de debilidades, vale decir, sus niveles de satisfacción no solo son inferiores al estándar de calidad de 65 puntos sino que además el impacto de estas dimensiones sobre el nivel de

satisfacción global es superior al esperado. Por otra parte, la dimensión de “Entrevista con el Abogado Defensor” correspondiente a la etapa inicial de entrevista con el abogado aun cuando sus niveles de satisfacción son superiores al estándar de calidad, el impacto sobre el nivel de satisfacción global es más bien bajo por lo que si bien no constituye una debilidad a mejorar ni tampoco puede estimarse como una fortaleza.

En relación al Desempeño del Abogado Defensor en el Desarrollo de la Audiencia, se aprecia el gráfico 39 que todos los atributos se sitúan bajo el estándar de 65 puntos de satisfacción neta, quedando bajo lo esperado y pasando a ser una debilidad de la labor que realiza el Defensor en las Audiencias.

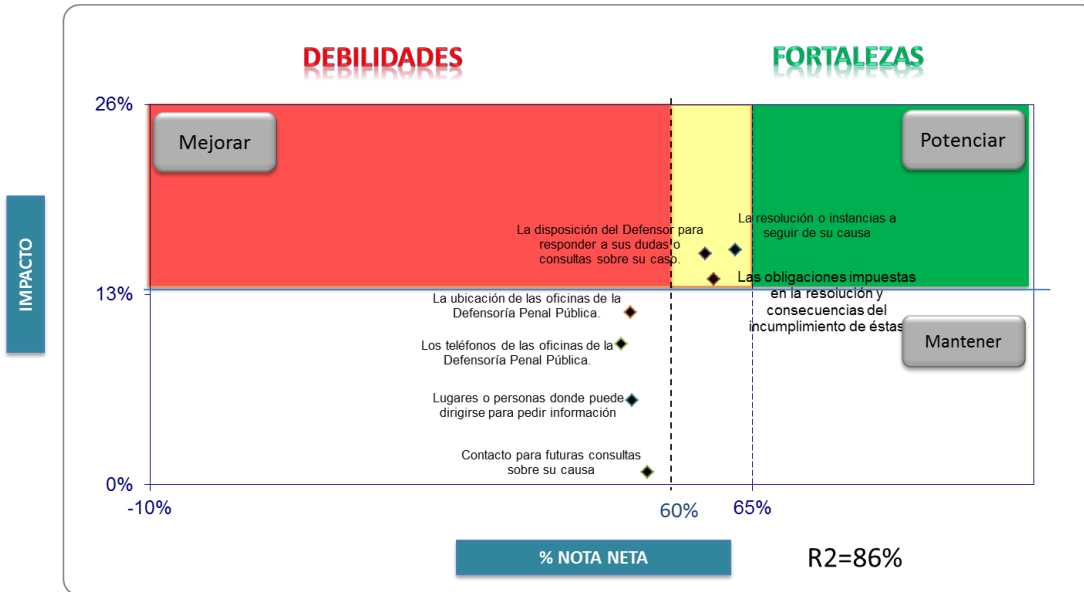
**Gráfico 39: Mapa General Desarrollo de la Audiencia**



Considerando el alto impacto de al menos cuatro de estos atributos en la dimensión, es prioritario que se debe mejorar el desempeño en los aspectos de “La preparación del defensor para llevar un caso como el suyo” y “El nivel de Preparación de su defensor en comparación a la preparación del Fiscal”.

Finalmente se presenta el mapa de fortalezas y debilidades de la labor que realizó el defensor al término de la audiencia, específicamente respecto a la información entregada al imputado una vez terminada la audiencia.

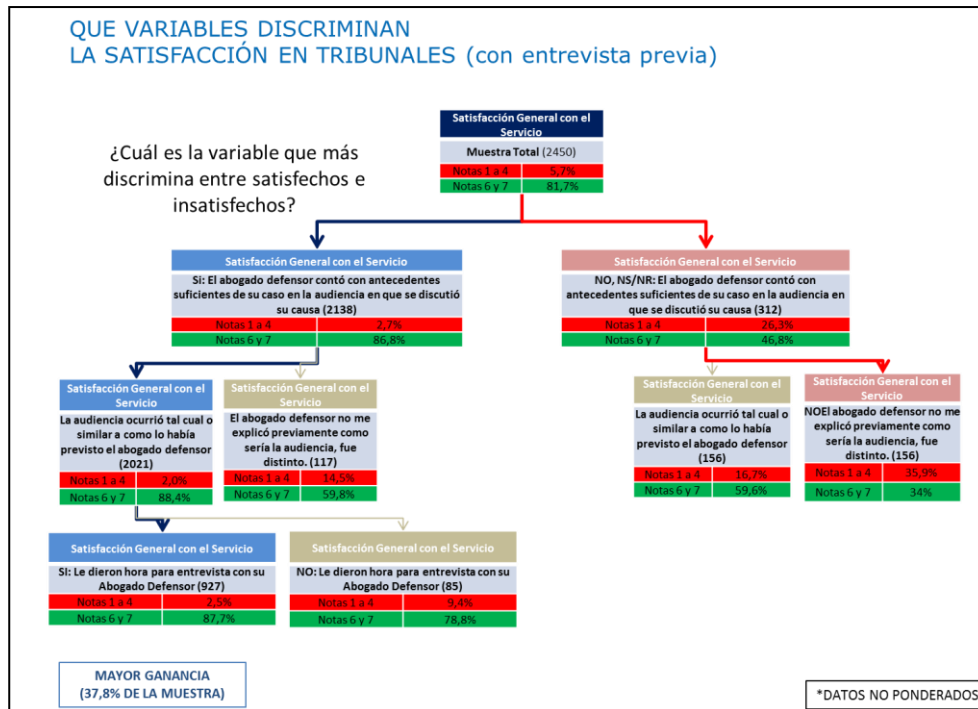
**Gráfico 40: Mapa General Información al Termino de la Audiencia**



Al igual que en el mapa de desarrollo de la audiencia, en el posicionamiento de los atributos al término de la audiencia no hay aspectos que constituyan una fortaleza para el imputado, por el contrario, todos los atributos tienen una satisfacción neta bajo el estándar de 65 puntos reflejando un bajo desempeño. En este escenario de baja satisfacción, los aspectos que deben ser foco de mejoramiento a la brevedad, producto de que tienen un alto impacto en la satisfacción, son: la “La información que le entregó el Defensor respecto de la resolución o instancias a seguir de su causa, luego de terminada su audiencia”, “La disposición del Defensor para responder a sus dudas o consultas sobre su caso.” y “La claridad de su sentencia respecto al cómo, cuándo y dónde cumplirla y las consecuencias de su incumplimiento.”

A través de la correlación entre las variables del estudio, se pudo determinar cuáles son las que más aportarían al aumento de la satisfacción de los imputados con el servicio.

**Gráfico 41: Variables que discriminan la satisfacción en imputados con entrevista previa**



Como antecedente, se considera una variable relevante el que el imputado tenga o no entrevista previa, por lo cual se asume como filtro a priori al modelo de correlaciones. Como se muestra en el gráfico 41, las condiciones que más ayudarían a aumentar la satisfacción en los imputados que declaran tener entrevista previa antes de la audiencia serían: si “el defensor le presenta los antecedentes suficientes en la audiencia para defender el caso”, la audiencia “ocurre tal cual a como le había contado el abogado defensor al imputado” y si a este último “le dieron hora para entrevista con su abogado defensor”. El cumplimiento de estas variables aumentaría la satisfacción que tiene el imputado con el servicio de un 81,7% a un 87,7%.

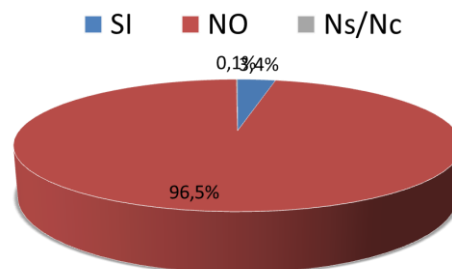
### 1.6.10 Problemas y Reclamos

Para conocer la experiencia del imputado con el abogado defensor durante las distintas instancias de contacto, se evaluaron una serie de aspectos relacionados con el servicio entregado por el abogado para su causa.

El gráfico 42 muestra que existe una tasa de Problemas baja, ya que sólo un 3,4% de los entrevistados señala haber tenido un problema con el servicio. Este porcentaje es similar para todas las categorías de imputado entrevistado.

**Gráfico 42: % de problemas**

**P17.1.- Durante el desarrollo de la Audiencia o en el contacto con su Defensor previo a la Audiencia ¿Se presentó algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?**



Base: 4420

Entre los imputados que señalan la existencia de algún problema (ver tabla siguiente), los inconvenientes principales se relacionan la percepción que el Abogado Defensor “No le dio la suficiente importancia al caso” (52,3%) y con problemas de comunicación con el abogado defensor, en tanto que consideran que “No me informó lo suficiente” y “No me prestó la ayuda necesaria” 35,6% y 22,2% respectivamente.

**Tabla 17: Tipo de Problemas**

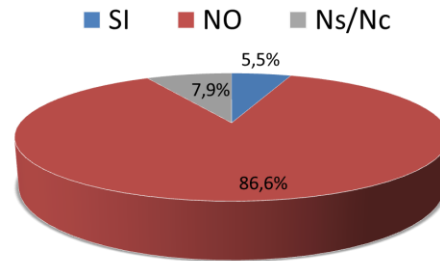
**P17.2.- ¿Qué tipo de problema se presentó? (Respuesta Espontánea)**

	TOTAL	Menor de edad	Adulto hombre	Adulto mujer
BASE	121	3	100	18
No le dio suficiente importancia al caso	52,3%	90,1%	54,2%	30,0%
No me informó lo suficiente	35,6%	54,3%	34,9%	33,7%
No me prestó la ayuda necesaria	22,2%	-	22,2%	29,3%
No me gustó el trato que me dio	20,9%	-	22,8%	16,3%
No se contactó ni visito previamente	18,6%	-	16,2%	38,2%
Fue poco eficiente	18,4%	-	18,7%	22,3%
Fue poco competente	14,8%	-	17,4%	5,1%
No me gustó el resultado de mi caso	9,2%	-	10,3%	5,7%
El Defensor no entregó suficiente información al juez	7,5%	45,7%	5,6%	6,3%
Era menos capaz que el Fiscal	6,3%	-	6,9%	4,6%

El gráfico 43, presenta la tasa de quienes saben que se pueden hacer reclamos por algún problema presentado. Como se puede observar, del 3,4% de los imputados que tuvo algún problema con el servicio, sólo el 5,5% piensa que si se puede presentar un reclamo.

**Gráfico 43: Reclamos**

P17.3.- ¿Sabe si se pueden hacer reclamos por este tipo de problemas?

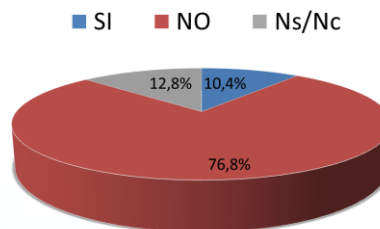


Base: 121

Entre quienes tuvieron problemas, también se les preguntó si piensan presentar algún reclamo al respecto, obteniéndose como resultado que un 10,4% si lo haría.

**Gráfico 44: Presentará Reclamo**

P18. -¿Presentó, piensa presentar o desearía presentar un Reclamo por el problema señalado?

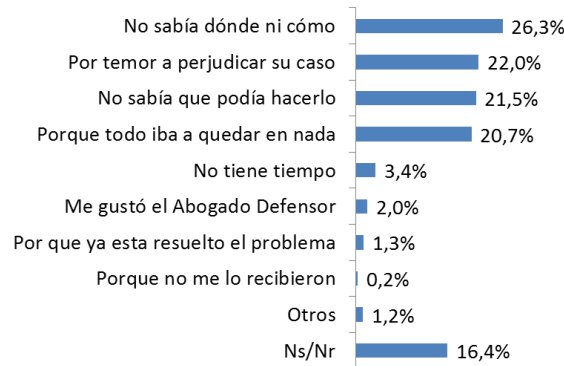


Base: 121

Entre quienes no piensan presentar un reclamo, las principales razones por las cuales no lo hacen es debido a que “No sabía cómo y dónde hacerlo” 26,3%, seguido de un 22% que considera que es “Por temor a perjudicar su caso” y para un 21,5% es porque “No sabía que podía hacerlo”.

**Gráfico 45: Razones de No Reclamo**

P18.1-¿Por qué razón no presentó o no piensa presentar un reclamo?



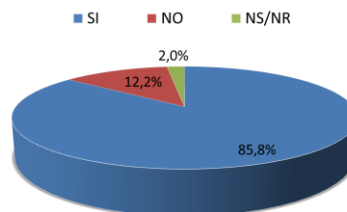
Base: 105

**1.6.11 Recomendación**

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

**Gráfico 46: Confianza en defensa a un Defensor Público**

P20.- En caso de tener nuevamente un problema con la justicia ¿Ud. confiaría su defensa a un Defensor Público?



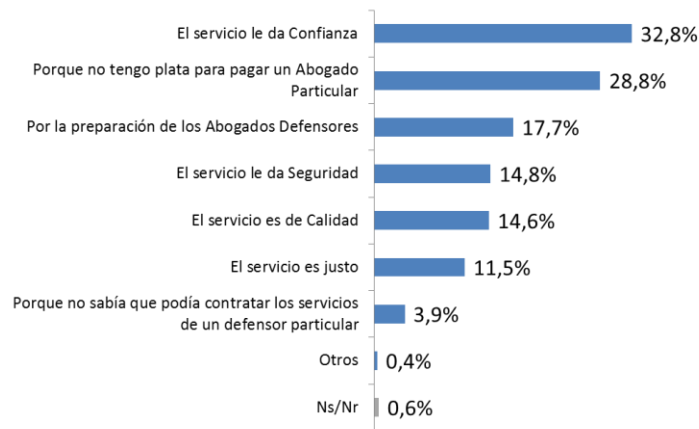
Base: 4420

El gráfico 46, nos señala que la mayoría de los imputados (85,8%) si volvería a confiar su defensa en un Defensor Público en caso de tener un nuevo problema con la justicia.

Al analizar el gráfico 47, referido a las razones por las que volverían a confiar en la Defensoría Penal Pública, un 32,8% de los casos argumenta que lo haría por que el servicio le da confianza, seguido de quienes señalan que “No tengo plata para contratar un abogado particular” con un 28,8% y más atrás por quienes consideran adecuada la “Preparación de los abogados defensores” (17,7%).



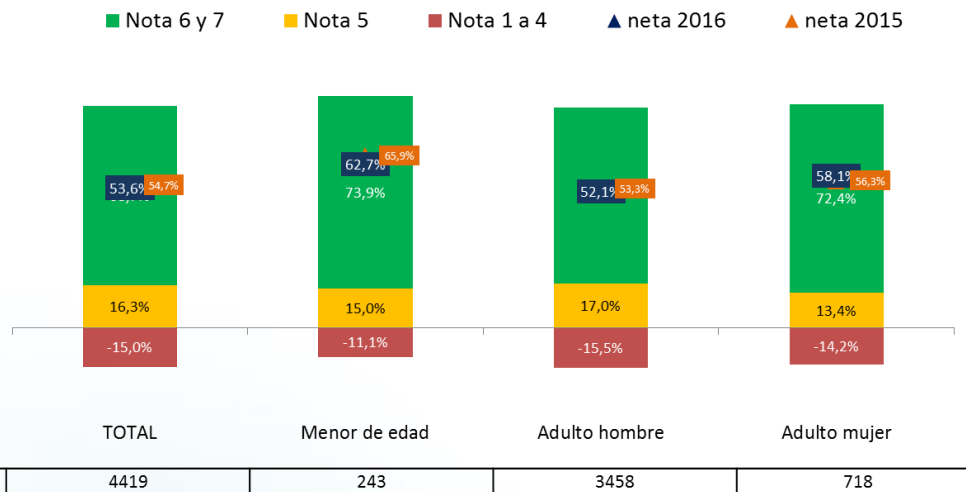
**Gráfico 47: Razones de Confiar su defensa a un Defensor Público**  
P21.- ¿Por qué lo haría? (Pregunta Espontánea)



Base: 2764

Finalmente el gráfico 48 presenta resultados de nivel de recomendación por tramo etario.

**Gráfico 48: Recomendación Defensor Público por Edad según Genero**



Al observar el indicador de recomendación, cuya lógica de interpretación es similar a la utilizada para evaluar la satisfacción, es decir presenta resultados con notas de 1 a 4 que significan que “No recomendaría”, notas 6 y 7 que se interpretan como que “Si recomendarían” y la Recomendación Neta que es la resultante de la operatoria final de quienes “Si Recomiendan” menos los que “No Recomiendan”; tenemos que solo un 53,6% del total de los imputados recomendaría el servicio que brindado por la Defensoría Penal Pública a sus familiares y amigos en caso de que eventualmente lo necesiten, recomendación que en el caso de los adultos hombres baja a un 52,1%.

### 1.7 Hallazgos y Recomendaciones: Calidad de Atención en Tribunales

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>El nivel de satisfacción general con el servicio prestado por el abogado defensor es evaluado con un buen nivel de satisfacción.</b></p>	<p>De las tres instancias de servicio la mejor evaluación está en la “Experiencia con el Abogado Defensor al momento de la Entrevista previa a la Audiencia” (73,3 de satisfacción neta.) Las otras dos instancias tienen menor puntaje de satisfacción neto y por ende estarían explicando la baja satisfacción. Estas son “Desempeño del Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia” e “Información entregada por Abogado Defensor al término de la causa”, con satisfacción netas de 60,7 y 55,9 respectivamente.</p> <p>El 57,8% de los abogados que realizó la entrevista no es el mismo que tomó la audiencia. Además, son los imputados los que mayormente establecen el contacto con el abogado defensor (86,7%).</p>	<p>Se debe prestar una atención especial al desempeño del defensor durante el desarrollo de la audiencia. Sobre todo, debe valorarse la necesidad de una mayor comunicación con el imputado, de manera que pueda comprender el sentido de lo que se discute durante la audiencia. Lo mismo sucede con posterioridad a la audiencia, en que la crítica más recurrente dice relación a que no se entrega una información clara o completa.</p>	<p>Se deben establecer políticas de mejoramiento de gestión en todas las instancias.</p> <p>Revisar lo que sucede con los otros dos ítems, a saber, desempeño durante la audiencia y la información que entrega al finalizar la audiencia. Sus niveles de satisfacción están por debajo del estándar de calidad. Ello puede poner en evidencia que el defensor no explica de qué se trata la audiencia y cuáles serán las consecuencias.</p> <p>También, debe considerarse que para el imputado, el defensor no estaría involucrado en su causa. Todo ello, pone de manifiesto la necesidad de una mejor disposición para explicar las interrogantes que surjan.</p>
	<p>Los aspectos a mejorar que más mencionados fueron: “Mejorar el contacto/comunicación</p>		<p>Disponer de mejores canales de contacto con el imputado, pues en gran parte de los casos es el</p>

	<p>con el imputado” (11,5%), y “Dar más tiempo en las entrevistas” (7,5%). El 44,4% de los imputados entrevistados no mejorarían ningún aspecto del servicio.</p>		<p>propio imputado quien lo realiza. Sería conveniente que el abogado que realice la entrevista sea también el que intervenga en la audiencia, pues ello genera mayor confianza en el imputado, amén del mayor conocimiento que puede tener de la causa.</p>
	<p>Según el tipo de audiencias, las “post audiencias” obtienen menor satisfacción neta (49,8 puntos). En cambio, las “Audiencias de control de detención” (70,5) son las que obtienen una mayor satisfacción neta.</p>		
<p><b>Se aprecian niveles de satisfacción dispares en la medición por regiones.</b></p>	<p>La región con más alto nivel de satisfacción global es Tarapacá, con una satisfacción neta de 83 puntos. Seguido del Maule (80) y Los Lagos (79). Llama la atención Valparaíso con sólo 40 puntos, RM Norte (41) y RM Sur (44).</p>	<p>Las diferencias entre las mejores evaluadas con las que reciben menor puntuación son notorias, lo que hace indispensable prestar atención a lo que sucede, pues pueden afectar seriamente los objetivos perseguidos</p>	<p>Establecer políticas de acción en la región de Valparaíso. Implantar estudios concretos que permitan explicar tan bajo nivel de satisfacción.  En todo caso, teniendo en consideración que el nivel de satisfacción ha sido bajo, también es necesario disponer de políticas de mejoramiento, incluyendo las mejor evaluadas.</p>

<p><b>“La entrevista con el abogado defensor previa a la audiencia” obtienen el porcentaje de satisfacción más alto (67,6)</b></p>	<p>Si bien recibe el porcentaje más alto respecto de los otros ítems, apenas supera el estándar de calidad fijado en un 73%.</p> <p>Entre las razones positivas destacan: “Uso de lenguaje claro para explicar” (25%); “Explicó los pasos a seguir” (17%) y “Informó bien del caso / entrega información necesaria” (16,3%).</p> <p>Entre los negativos resaltan: “Dedicó poco tiempo a la entrevista” (5,1%) y “Falta información por parte del abogado/ no entendía lo que decía” (4,8%).</p> <p>Un 59% de los imputados que no tomaron contacto o no se reunieron previamente con el abogado defensor previo a la audiencia consideraron, en su mayoría, que su situación judicial en la audiencia hubiera sido distinta de haber sido entrevistado.</p>	<p>Los imputados valoran positivamente la entrevista previa.</p>	<p>Aun cuando la satisfacción supera el estándar mínimo, se debe establecer políticas de mejoramiento. Fundamente, en lo relativo a la información entregada. Se debe tener especial cuidado que el lenguaje empleado sea claro, sin mayor empleo de palabras muy técnicas.</p> <p>Procurar en lo posible, que el abogado que realiza la entrevista sea el mismo que interviene en la audiencia. Aquello genera una mayor confianza en el usuario.</p>
	<p>A nivel regional, Tarapacá con una satisfacción neta de 91 puntos y Maule con 89 puntos, reciben las mejores evaluaciones. En cambio, O’Higgins con 63 puntos es las más bajas.</p>		<p>Si bien es el ítem que recibe mejor nivel de satisfacción, no debe desatenderse lo que sucede en cada una de las regiones, sobre todo en O’Higgins, que está por debajo de los mínimos.</p>

<p><b>“Desempeño del Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia” tiene el más bajo nivel de satisfacción (38,7)</b></p>	<p>Se evalúa positivamente: “Buena defensa” (11,1%), “Muy profesional” (11%) y “Comprometido con la causa/preocupación” (9,7%). Cuando se valora negativamente se indica que: “Faltó comunicación con el imputado (6,3%) y “No se preocupa por el acusado” (3,3%)</p>	<p>Un porcentaje importante de los consultados (38,4%) señaló que el defensor no le explicó cómo se desarrollaría la audiencia. Se evidencia como un factor recurrente el comunicacional. En efecto, los imputados aprecian que el defensor no dedica el tiempo suficiente para explicar el carácter de la audiencia y los alcances que pueda tener.</p>	<p>Se deben mejorar las comunicaciones con el imputado. Muchas veces éste aprecia que el defensor no le dedica el tiempo suficiente. Es preciso que el defensor explique de qué se trata la audiencia, cuáles son las consecuencias que pueden tener lugar.</p>
	<p>En regiones, se aprecian altos niveles de satisfacción neta en Tarapacá, Maule y los Lagos con 75 puntos. En cambio, el más bajo puntaje se halla en Valparaíso con 40 puntos de satisfacción neta.</p>		<p>En general no hay variaciones entre las regiones con altos índices. Lo mismo sucede con aquellas con más bajos puntajes.</p> <p>Puede ser interesante conocer qué políticas han adoptado aquellas regiones con mejores índices y valorar si sus medidas se pueden replicar en el resto.</p>
<p><b>La “Información entregada por Abogado Defensor al término de la audiencia” obtiene una la satisfacción neta de 40,1 puntos.</b></p>	<p>El nivel de satisfacción con información al término de la audiencia sigue siendo bajo con respecto a 2015. No existen mayores diferencias a nivel etario ni de género, aunque la satisfacción es levemente superior en las mujeres adultas (61,4).</p>	<p>Como ha sido una constante en esta medición, lo que más resaltan los consultados es la información que entrega el defensor y cómo lo hace.</p>	<p>Es importante que el defensor sea claro en la información que entrega y que sea lo más completa posible. Que se dé el tiempo para que el imputado pueda conocer las consecuencias de la audiencia.</p> <p>Cuando se valora positivamente su desempeño, precisamente dice</p>

			relación al lenguaje claro que ha empleado y a la calidad de la información.
	Los ítems con mejor desempeño son: “La información que entregó el defensor respecto a resolución” (62,9), “Claridad de sentencia y consecuencias de incumplimiento” (62,6) y “La información que entregó el defensor respecto a obligaciones” (62). Los niveles más bajos se encuentran en la información referida a los teléfonos de contacto” (48,6%) y la “Ubicación de las oficinas” (49,8%)		
	En regiones, se presenta un mayor nivel de satisfacción en el Maule (81%) y Tarapacá (78). En cambio, Valparaíso recibe 35 puntos, seguido de RM Sur con 42.		Se reitera lo ya señalado. Es urgente examinar lo que sucede en Valparaíso.

## **2. Estudio Medición de la Satisfacción con la Atención a condenados privados de libertad.**

### **2.1 Objetivos**

- a) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad respecto a la asesoría jurídica prestada por el defensor penal público, en lo relativo a

cualquier requerimiento específico formulado por el cliente condenado privado de libertad.

- b) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad respecto a la calidad de la asistencia recibida durante prisión por parte de la asistente social penitenciaria, en lo relativo a cualquier requerimiento específico formulado por el cliente condenado privado de libertad.
- c) Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención, entrega de información y en la prestación del servicio, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades del área de medición.

## 2.2 Diseño de la Investigación

El estudio contempló medir y cuantificar los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios de la DPP en condenados privados de libertad en CCP, CDP y CET de las regiones XVI, I, IV, V, VIII y RMN y RMS.

## 2.3 Grupo Objetivo

Condenados privados de libertad en Centros de Cumplimiento Penitenciario de la XV, IV, V, VIII y RMN y RMS.

Para la medición 2016, la muestra total obtenida se distribuyó en 4 mediciones trimestrales durante el año de medición.

El error muestral asociado a esta muestra es de un 2,2% asumiendo un 95% de confianza y varianza máxima ( $P=0,5$ ) de los estimadores.

La tabla siguiente muestra la distribución muestral lograda por región y Centro Penitenciario. Así también se da cuenta del error muestral (con un 95% de confianza y varianza máxima) asociado a las estimaciones a nivel total y de Región:

**Tabla Muestra Condenados**

Región	Centro Penitenciario	1T2016	2T2016	3T2016	4T2016	Acumulado 2016	Región acumulado	ERROR
Arica	CP ARICA	0	80	89	0	169	169	7,5 +/-
Tarapacá	CCP IQUIQUE	0	19	19	0	38	183	7,2 +/-
	CP ALTO HOSPICIO	0	72	73	0	145		
Coquimbo	C.P. LA SERENA	51	73	73	61	258	307	5,6 +/-
	C.D.P. OVALLE	7	17	17	8	49		
Valparaíso	CP VALPARAÍSO	0	96	139	0	235	283	5,8 +/-
	CCP SAN FELIPE	0	18	0	0	18		
	CCP LOS ANDES	0	30	0	0	30		
Biobío	CCP BIOBIO	45	75	75	84	279	299	5,7 +/-
	CCP CONCEPCION MANZANO	20	0	0	0	20		
Defensoría Regional Metropolitana Norte	U.E.A.S.	10	29	29	21	89	450	4,6 +/-
	CCP COLINA I(Norte)	12	30	31	16	89		
	CCP COLINA II(Norte)	12	31	34	17	94		
	C.D.P. SANTIAGO SUR (Norte)	49	49	50	30	178		
Defensoría Regional Metropolitana Sur	C.P.F. SANTIAGO(Sur)	12	41	43	30	126	323	5,5 +/-
	C.D.P. TALAGANTE(Sur)	11	32	34	24	101		
	C.D.P. PUENTE ALTO(Sur)	25	21	21	29	96		
TOTAL		254	713	727	320	2014	2014	2,2 +/-

## 2.4 Instrumento de Medición

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

El cuestionario fue validado con la contraparte técnica de la Defensoría Penal Pública a partir de las experiencias de las mediciones anteriores.

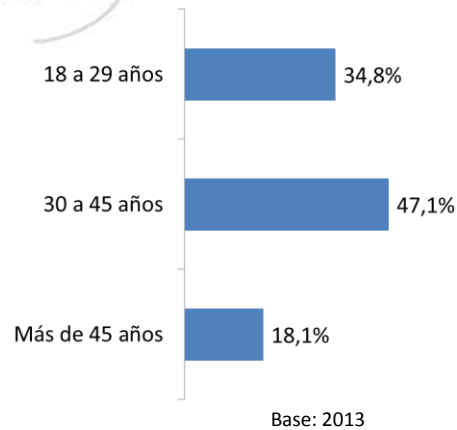
## 2.5 PRINCIPALES RESULTADOS:

### 2.5.1 Perfil de los Entrevistados

La edad de la población reclusa se concentra en mayoritariamente en los tramos entre 30 y 45 años de edad (47,1%) y de 18 a 29 años (34,8%).

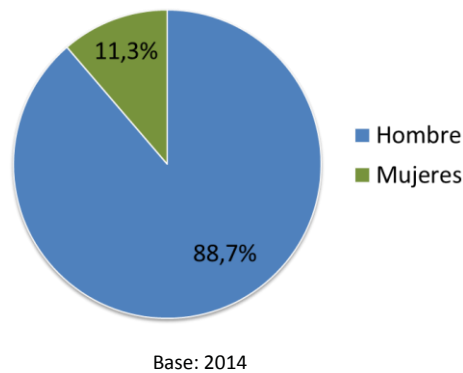


**Gráfico 49: Distribución de la Muestra Según Edad**



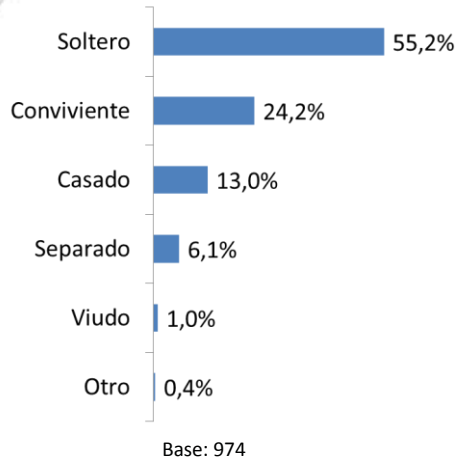
Como se observa en el gráfico 50, la mayoría de los entrevistados son hombres (88,7%).

**Gráfico 50: Distribución de la Muestra Según Género.**



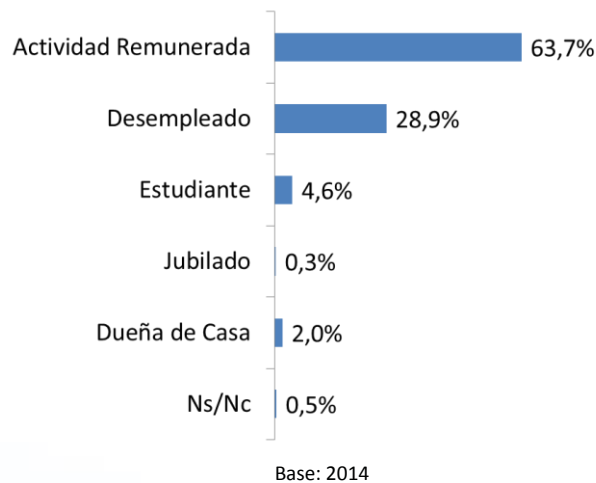
Respecto al estado civil de los entrevistados, y como se aprecia en el gráfico 51, la mayoría está “soltero” (55,2%), el 24,2% señala estar “conviviendo” con su pareja y el 13% estar “casado”.

**Gráfico 51: Distribución de la Muestra Según estado Civil**



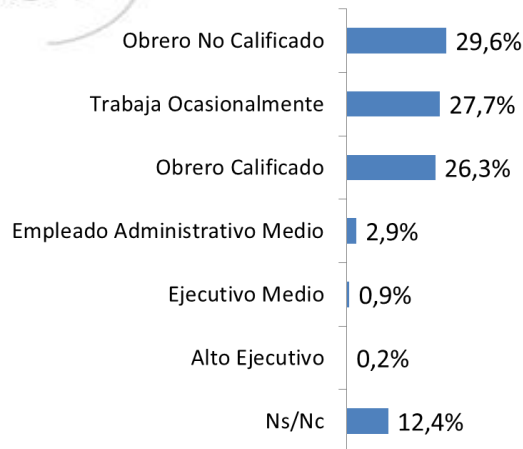
En cuanto a la situación laboral del entrevistado. El 63,7% de los condenados encuestados declaran poseer una actividad remunerada y un 27,1% señala que está desempleado.

**Gráfico 52: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Entrevistado**



Respecto a la actividad específica que desarrolla el entrevistado, un 12,4% de la muestra señala no saber o no contesta, en tanto que un 55,9% realiza labores de Obrero (calificado y no calificado), un 27,7% trabaja ocasionalmente.

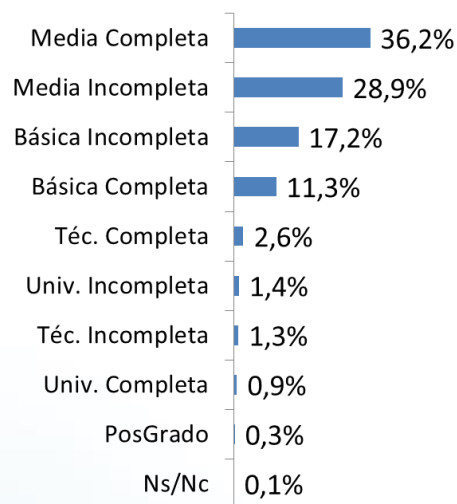
**Gráfico 53: Distribución de la Muestra Según Actividad del entrevistado**



Base: 2014

Respecto al nivel educacional de los condenados, en el gráfico 54 podemos observar que la mayoría de los condenados privados de libertad declara tener enseñanza básica o media incompleta (46,1%), un 36,2% enseñanza media completa y solo un 6,5% algún tipo de estudios superiores.

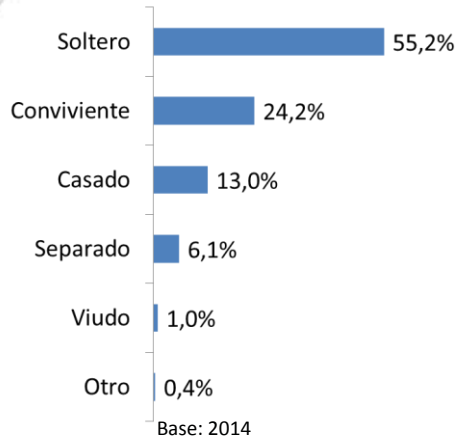
**Gráfico 54: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativa**



Base: 2014

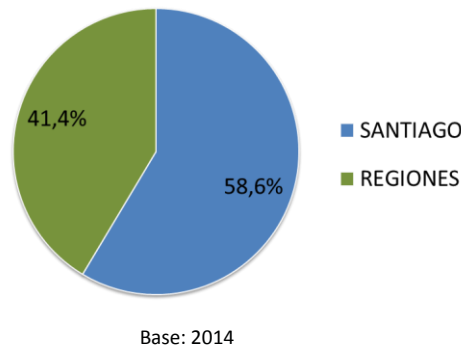
En cuanto a la posición que tiene el condenado en el hogar, un 63,9% declara que es el "Jefe de Hogar", un 21,7% es "Hijo" y un 9,2 es "Cónyuge".

**Gráfico 55: Distribución de la Muestra Según Posición en el Hogar**



En el gráfico 56, se muestra el lugar de residencia de los condenados antes de ingresar a prisión, donde la mayoría de los entrevistados vivía en Santiago (58,6%).

**Gráfico 56: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia (Hasta antes de ingresar a Prisión)**



Finalmente y para caracterizar el perfil de los condenados encuestados, se consultó si se consideraban perteneciente a algún pueblo indígena originario. Dando los siguientes resultados:

**Tabla 18: Distribución de la Muestra según Pertenencia a Pueblo Originario**

Muestra		Sí	No	Ns/Nr
Total	974	9,9%	88,7%	1,4%
Arica y Parinacota	169	24,5%	75%	0,6%
Tarapacá	183	9,8%	85,8%	4,4%
Coquimbo	307	5,3%	93,2%	1,4%
Valparaíso	283	5,3%	94%	0,7%
Biobío	299	5,9%	93%	1,1%
RM Norte	450	11,2%	87,6%	1,1%
RM Sur	323	10,4%	87,7%	1,9%

A nivel total, un 9,9% de la muestra señaló pertenecer a un pueblo originario, porcentaje que aumenta en los reclusos de centros penitenciarios de la Arica y Parinacota donde un 24,5% asume identidad étnica

Entre los encuestados que declaran tener una identidad propia de una etnia originaria, en un 71,6% declara pertenecer al pueblo mapuche y entre los condenados Arica y Parinacota el 73,3% declara pertenecer al pueblo Quechua.

**Tabla 19: Distribución de la Muestra según Tipo de Pueblo Originario**

		Mapuche	Aymara	Quechua	Colla	Diaguita	Kaweskar	Gitana	Otros	NS / NR
TOTAL	195	71,6%	14,5%	3,3%	1,2%	1,9%	1,0%	0,7%	1,0%	4,9%
Arica y Parinacota	41	12,2%	73,3%	7,2%				4,8%	2,5%	
Tarapacá	18	16,7%	44,4%	11,1%			5,6%		5,5%	16,7%
Coquimbo	17	66,7%	10,0%			14,8%				8,4%
Valparaíso	15	74,2%		25,8%						
Biobío	18	70,3%	16,6%						6,6%	6,5%
RM Norte	51	90,2%	2,0%	2,1%						5,7%
RM Sur	35	85,1%			5,4%	3,2%	3,1%			3,2%

### 2.5.2 Experiencia de Atención con Abogado Defensor y/o Asistente Social

Una vez iniciado el cumplimiento de condena en los recintos penitenciarios por parte de los reclusos, uno de los derechos que se esperan que reciban es la visita del Abogado Defensor como del Asistente Social. En este sentido al preguntarles a los encuestados por la cantidad de entrevista que han sostenido con ambos profesionales, los resultados son disimiles en cuanto a las visitas, existiendo una mayor presencia de parte del abogado defensor que del asistente social (79,5% v/s 33,7%).

Ahora también, se observan diferencias en la cantidad de visitas según zona de reclusión, siendo la región de Arica y Parinacota la que tiene más casos con entrevistas del Abogado Defensor registrando un 94,7% de la población con al menos una visita, en cambio en la Región de Valparaíso es la que en menor proporción (52,9%) ha recibido al Abogado Defensor una vez iniciada la condena

En el caso de la atención del Asistente Social, los recintos penitenciarios de la Región de Tarapacá son los que en mayor proporción (81,5%) han recibido la visita de la Asistente Social, en tanto que los reclusos de los centro de reclusión de la Región de Metropolitana Norte son los que menos apoyó (18,7%).

**Tabla 20: Número de Entrevistas con Abogado Defensor y Asistentes Social**

P5.- Desde que inició el cumplimiento de su condena, ¿Cuántas veces se ha entrevistado con el Abogado Defensor y cuantas veces se ha entrevistado con el asistente social Penitenciario?

MUESTRA		Sin visita	1 visita	2 visitas	3 visitas	Más de 3 visitas
<b>TOTAL</b>	<b>2014</b>	<b>21%</b>	<b>24%</b>	<b>18%</b>	<b>13%</b>	<b>24%</b>
Arica y Parinacota	169	5,3%	27,4%	17,9%	11,3%	38,1%
Tarapacá	183	18,6%	27,9%	18,0%	11,5%	24,0%
Coquimbo	307	14,5%	19,5%	16,0%	15,8%	34,3%
Valparaíso	283	47,1%	18,9%	14,8%	9,1%	10,1%
Bio Bio	299	18,1%	18,2%	20,8%	12,5%	30,3%
RM Norte	450	24,6%	29,6%	18,6%	11,6%	15,6%
RM Sur	323	14,2%	20,0%	19,6%	16,6%	29,6%
<b>TOTAL</b>	<b>2014</b>	<b>66,2%</b>	<b>10,5%</b>	<b>7,0%</b>	<b>4,5%</b>	<b>11,7%</b>
Arica y Parinacota	169	49,9%	18,6%	7,6%	6,0%	17,9%
Tarapacá	183	18,6%	27,9%	19,7%	10,4%	23,5%
Coquimbo	307	51,5%	12,8%	11,0%	4,3%	20,4%
Valparaíso	283	55,4%	16,0%	9,5%	6,7%	12,3%
BioBío	299	53,6%	10,7%	5,5%	6,9%	23,3%
RM Norte	450	81,2%	6,9%	4,3%	3,4%	4,1%
RM Sur	323	74,8%	7,4%	5,9%	2,9%	9,0%

El conocimiento que tienen los condenados respecto a la periodicidad de visita que deberían tener por parte de un abogado defensor y de un asistente social, la mayoría de los reclusos señalan que no han sido informados. Un 74% desconoce la frecuencia de visita del abogado defensor y un 83% la del asistente social.

**Tabla 21: Información Frecuencia de visitas**

P6.- ¿Le informaron con qué frecuencia lo visitarían un Abogado Defensor y/o un asistente social Penitenciario? (%)

MUESTRA		Si	No	Ns-Nr
Abogado Defensor	2014	25,0%	74,0%	1,0%
Asistente Social		13,7%	83,0%	3,3%

Entre quienes si fueron informados de la frecuencia de visitas, un 39,8% señala que el Abogado Defensor debería visitarlos por lo menos 1 vez cada 15 días, periodicidad que en el caso de la presencia del Asistente Social es mencionado por un 35%.

**Tabla 22: Tiempo Informado que lo visitaría Abogado Defensor y/o Asistente Social**

P6.1- ¿Cada cuánto tiempo le informaron que lo visitaría...?

		Abogado Defensor	Asistente Social
¿Cada cuánto tiempo?	Muestra que si visitan	571	338
	<b>Cada 7 días o menos</b>	7,4%	9,9%
	<b>Cada 8 y 15 días</b>	32,4%	25,1%
	<b>Cada 16 y 30 días</b>	54,7%	59,5%
	<b>Cada más de 30 días</b>	58,2%	64,0%

El 38,9% de los entrevistados señala haber realizado alguna solicitud mediante el Abogado Defensor y solo el 10,5% a través de un Asistente Social.

**Tabla 23: ¿Ha hecho alguna solicitud a las Autoridades del recinto?**

P7. ¿Y el Abogado Defensor o el Asistente Social le ha tramitado o le está tramitando alguna solicitud?

MUESTRA		Si	No
Abogado Defensor	2014	38,9%	61,1%
Asistente Social		10,5%	89,5%

Entre quienes han tramitado solicitudes (ver tabla 24), las peticiones son múltiples y de distintos tipos, destacando con las mayores preferencias las siguientes: “solicitud de traslado”, “salida dominical”, “libertad condicional” y “unificación de pena”. Dentro de estas, la que obtiene una mayor tasa de autorización es la “unificación de penas” con un 24,6%.

**Tabla 24:**

P7.1. ¿Qué solicitud o solicitudes le ha tramitado o le está tramitando? (Respuesta Espontánea y Múltiple)  
P7.2 ¿Lo ha autorizado?

	Abogado Defensor	Asistente Social	Autorizado
Solicitud de traslado	21,0%	21,0%	13,4%
Salida dominical	16,4%	20,8%	11,5%
Solicitud de libertad condicional	14,5%	15,2%	5,4%
Solicitud de unificación de penas	10,4%	6,1%	24,6%
Solicitud de rebaja de condena	9,7%	8,3%	16,2%
Solicitud de abono de prisión preventiva	5,7%	3,9%	38,6%
Solicitud de atención de salud	3,7%	5,2%	29,6%
Solicitud de revocación de sanciones disciplinarias	1,8%	1,2%	43,4%
Salida diaria	1,2%	1,9%	6,2%
Solicitud de visitas especiales (intimas)	1,1%	7,5%	62,7%
Salida de fin de semana	0,5%	2,0%	21,9%
Solicitud de visita extraordinaria	0,2%	3,2%	47,1%
OTROS	29,0%	23,4%	26,0%
No sabe / no responde	0,3%	0,5%	0,0%

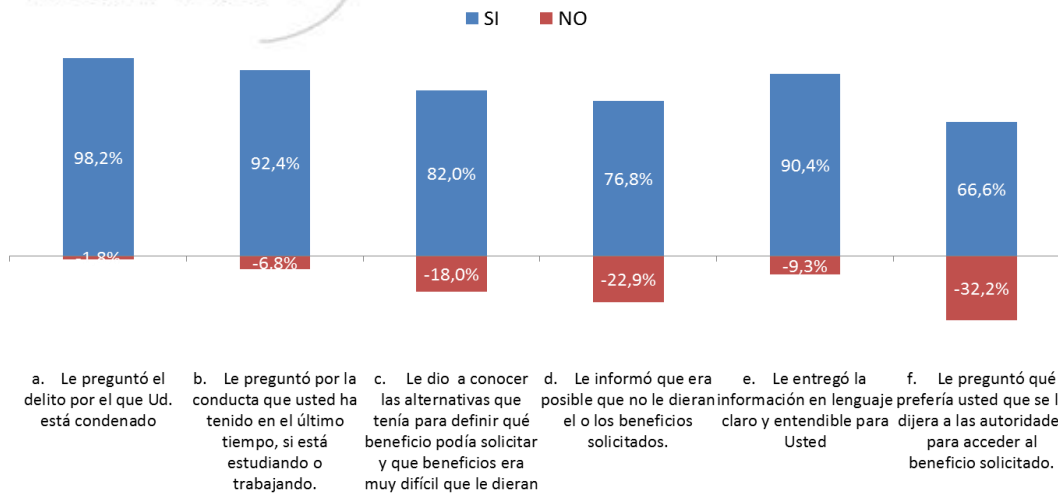
De las menos solicitadas, las peticiones relacionadas con la solicitud de visitas especiales (intimas) tienen un nivel de autorización de 62,7% y es mayormente gestionada por el asistente social.

Para los casos de condenados en que el abogado o el asistente social le tramito alguna solicitud o está en proceso de tramitación, se consultó si el profesional le expuso una serie de temas para preparar adecuadamente la petición.

Como se ve en gráficos 56 y 57, ya sea en los casos atendidos por abogados como por asistentes sociales, el tema con mayor omisión fue “Preguntarle que preferiría que se le dijera a las autoridades para acceder al beneficio solicitado” con un 32,2% en abogados y un 24,1% en los asistentes sociales. Por el contrario, los aspecto de requerimiento que obtiene un mejor reconocimiento de exposición es el “preguntar por el delito por el cual está condenado”, “conducta que ha tenido durante el último tiempo” y la “entrega de información en lenguaje claro y entendible”

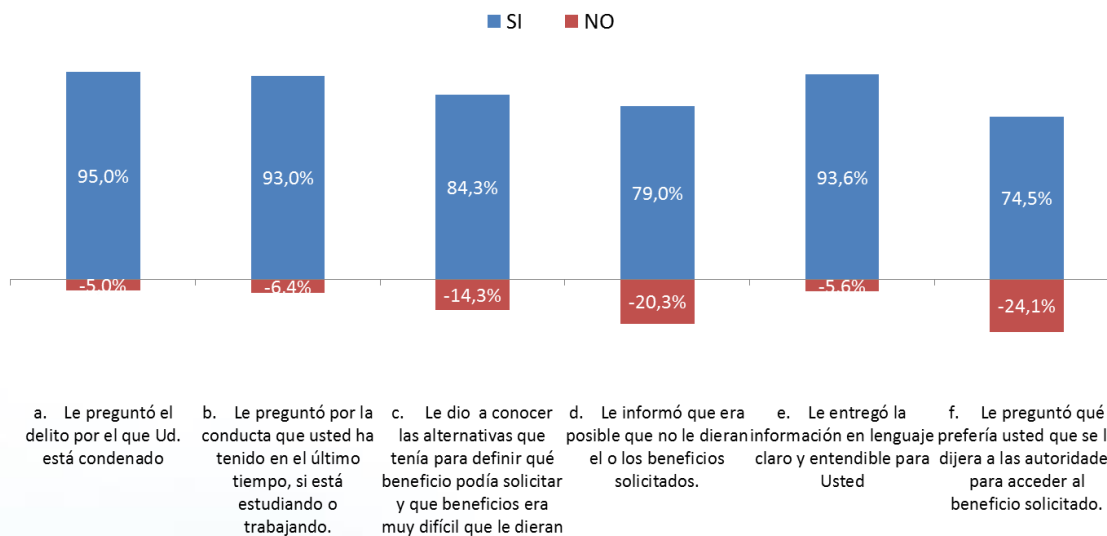


**Gráfico 57: Preparación de Solicitud: El abogado le expuso...**



Base: 864

**Gráfico 58: Preparación de Solicitud: El asistente social le expuso...**



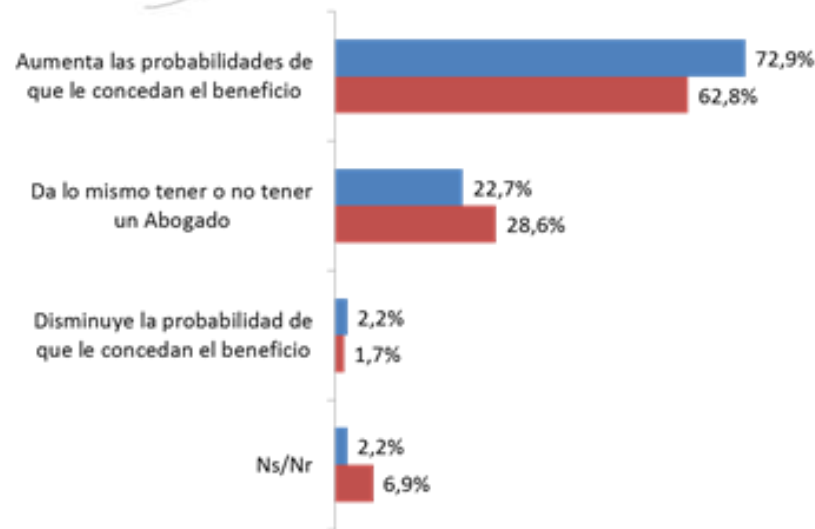
Base: 313

A continuación, en el gráfico siguiente 59, se le consulta a los condenados sobre la tramitación de beneficios a través de Abogados Defensores y/o Asistentes Sociales y las expectativas que tienen de que les concedan el beneficio.

**Gráfico 59: Probabilidad que concedan beneficios solicitados mediante tramitación de Abogado Defensor o Asistente Social**

**P12.- En su opinión, el hecho que un Abogado o asistente social Penitenciario tramite sus solicitudes de beneficios frente a las autoridades, aumenta las probabilidades de que le concedan el beneficio, Disminuye la probabilidad de que le concedan el beneficio, o da lo mismo tener o no tener un Abogado o asistente social.**

■ Abogado Defensor ■ Asistente Social



Base: 2014

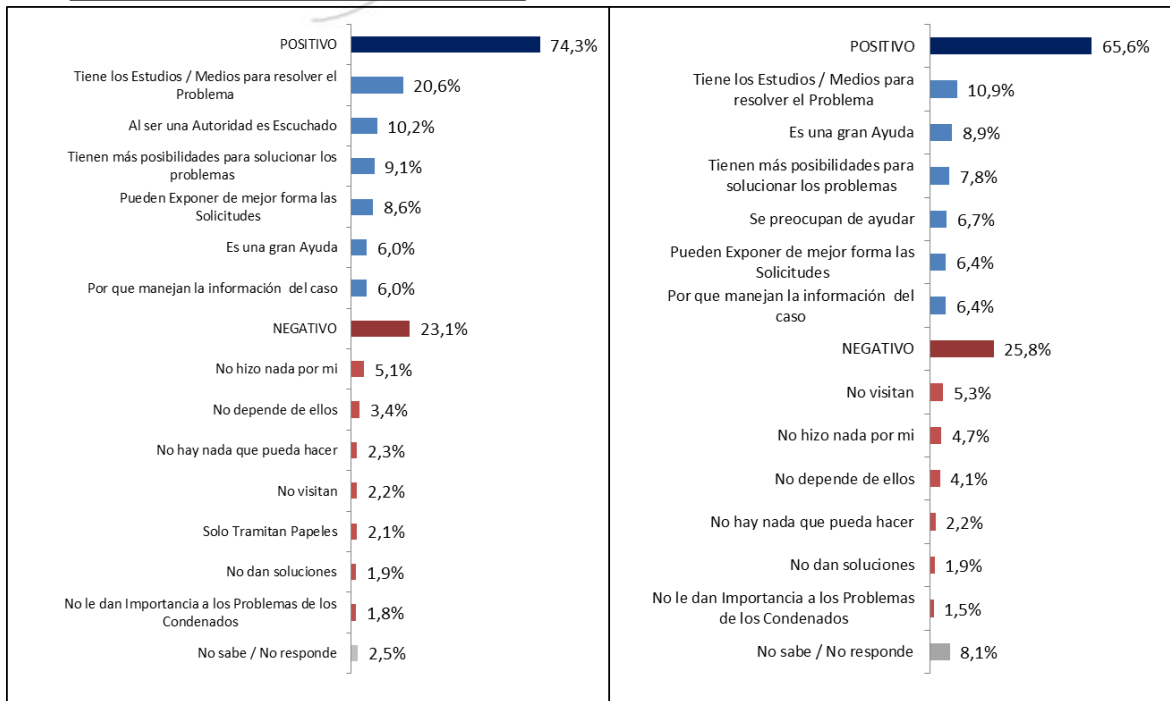
En general hay confianza que tanto la labor del abogado defensor como la del asistente social aumenta las opciones para conceder beneficios, principalmente porque estiman que tienen la preparación y experiencia en el tipo de gestión que se les pide.

**Gráfico 60: Razones de Percepción de Ventaja o Desventaja para tramitar solicitudes mediante Abogado y/o Asistente Social**

13.- ¿Por qué cree eso?

### ABOGADO DEFENSOR

### ASISTENTE SOCIAL



Junto con conocer la tasa de solicitudes de los condenados para la tramitación de peticiones por parte de los Abogados Defensores y/o Asistentes Sociales, se indago en la evaluación propiamente tal de la gestión de las solicitudes de beneficios y asesoría jurídica brindada por los profesionales.

Al preguntar si al momento de pedir la solicitud al Abogado Defensor y/o el Asistente Social le pidieron los antecedentes suficientes de su caso para presentarlos frente a las autoridades, obteniéndose las siguientes respuestas:

**Tabla 25: Le solicitaron los Antecedentes suficientes de su caso para la tramitación frente a las autoridades**

**P14. A su juicio, ¿Le solicitó el Abogado Defensor y/o el asistente social Penitenciario los antecedentes suficientes de su caso en la tramitación de su o sus solicitudes frente a las autoridades?**

MUESTRA		Si	No	No Sabe
Abogado Defensor	864	81,9%	14,0%	4,0%
Asistente Social	312	87,7%	10,3%	2,0%

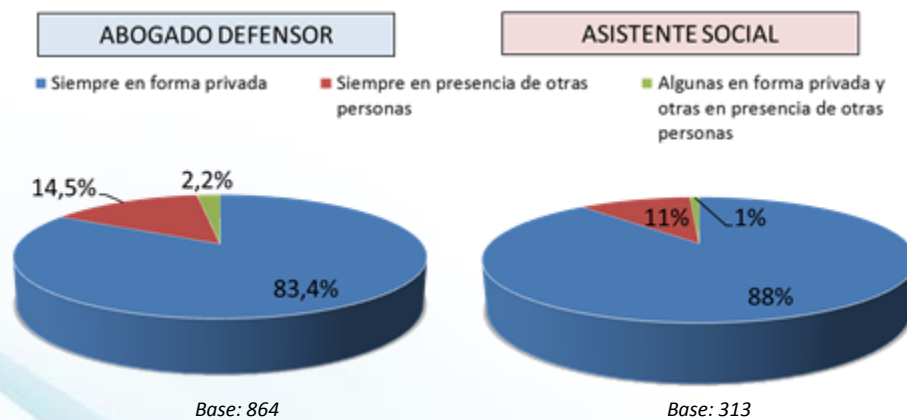
La mayoría reconoce la entrega de antecedentes. Quienes señalan que no fue así, consideran que al profesional “Le falta informarse”, o considera que “No solicita ningún documento”

**Tabla 26: Razones para considerar insuficientes los antecedentes solicitados**  
P14.1.-Por qué considera que no solicitó los antecedentes suficientes?

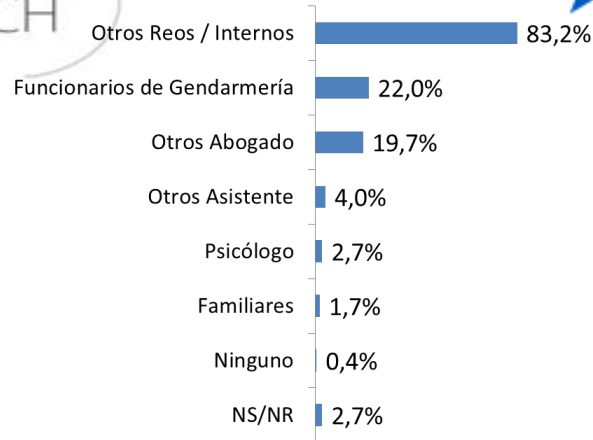
	Abogado Defensor	Asistente Social
<b>Muestra No entrega antecedentes</b>	129	33
Le falta informarse	20%	20%
No solicito ningún documento	16%	7%
Falta de documentos	11%	-
No ha vuelto a visitar al condenado	11%	14%
No ayuda	8%	9%
No hay soluciones	7%	13%
Abogado no lo considero necesario	7%	5%
Ya tiene los antecedentes suficientes	7%	7%
Abogado no ha hecho nada	6%	13%
Por qué no tengo respuesta concreta	5%	2%
El tiempo es muy limitado/corto	5%	7%
Pregunta todo	2%	-
Otros	1%	-
Nada	1%	-
No sabe / No responde	7%	11%

Respecto a la privacidad de las conversaciones sostenidas entre el Condenado y el Abogado Penitenciario, el gráfico 61 nos muestra que las visitas de los abogados y asistentes sociales se desarrollan generalmente en un marco privado.

**Gráfico 61: Ámbito en que se desarrollan las conversaciones con Abogado y/o Asistente Social.**



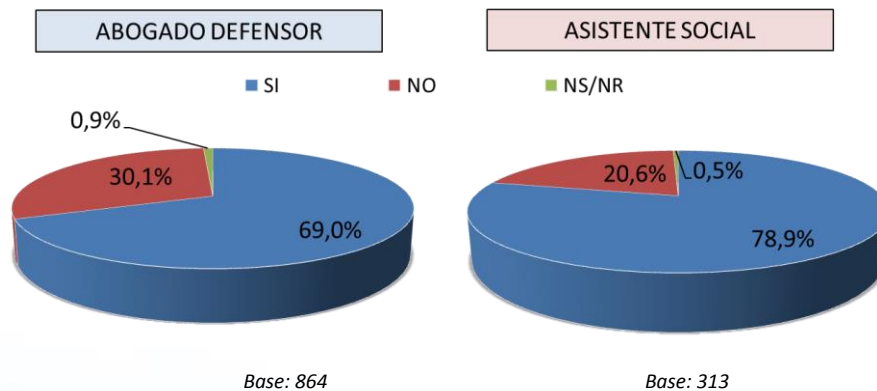
**Gráfico 62: ¿Quién ha estado presente durante la entrevista?**



Base: 132

Al consultar si durante el desarrollo de las entrevistas, tanto con el Abogado como con el Asistente Social Penitenciario logró obtener la información que necesitaba, un 69% y 78,9% respectivamente señalan que sí.

**Gráfico 63: ¿Durante entrevistas logra obtener información que necesitaba?**

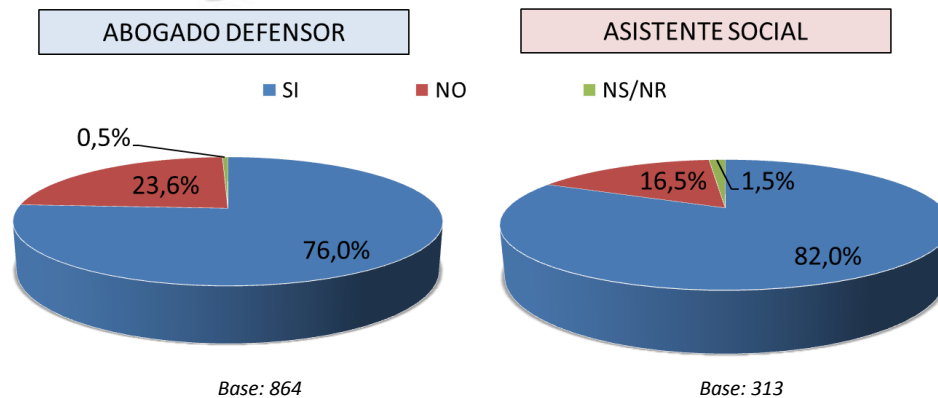


Base: 864

Base: 313

Finalmente se indago también si el condenado privado de libertad logro plantear sus dudas y peticiones en las entrevistas. Un 76% considera que si lo hizo en el caso de la experiencia con el Abogado y un 82% afirma que fue posible en las visitas del Asistente Social Penitenciario.

**Gráfico 64: ¿Durante entrevistas logra plantear sus dudas y peticiones?**



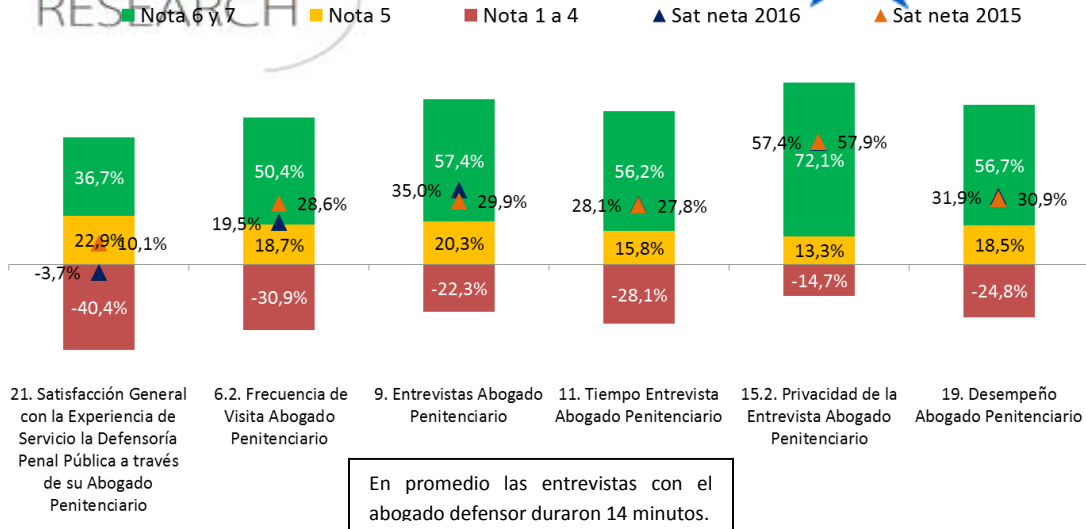
### 2.5.3 Satisfacción Global con la Atención a Condenados Privados de Libertad

En el caso de la evaluación del Abogado Penitenciario, como se aprecia en el gráfico 65, la satisfacción con el servicio prestado es baja. Solo un 36,7% de los entrevistados califica el servicio con notas de excelencia 6 o 7, en tanto que un porcentaje similar (40,4%) manifiesta insatisfacción con el servicio; evaluación negativa que se confirma con los -3,7 puntos que obtiene en la satisfacción neta. Se observa un retroceso significativo con respecto al periodo 2015.

Al igual que en la medición 2015, las áreas con más baja evaluación son “las frecuencias de las visitas del Abogado Penitenciario” y el “tiempo de entrevista con el abogado” con satisfacciones netas de 19,5 puntos y 28,1 puntos respectivamente.

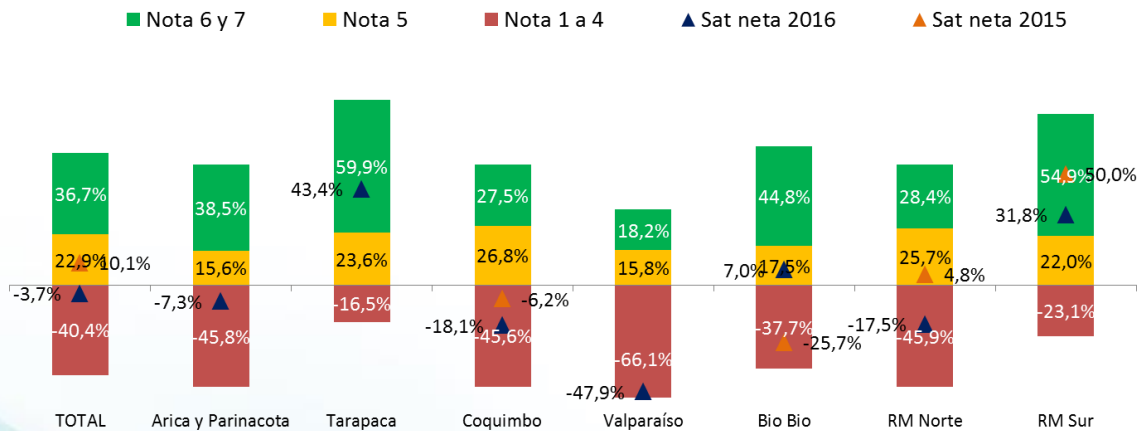
El aspecto que se destaca por ser el aspecto de servicio que obtiene la mayor evaluación es la “Privacidad de la Entrevista” con 57,4 puntos de neta.

**Gráfico 65: Satisfacción Global con el Abogado Defensor y Dimensiones del Servicio de Atención Penitenciaria. Total Casos**



A continuación se compara la satisfacción neta global con el de abogados según las regiones donde se ubican los centros de reclusión.

**Gráfico 66: Satisfacción Global con Abogado Penitenciario Según Regiones**



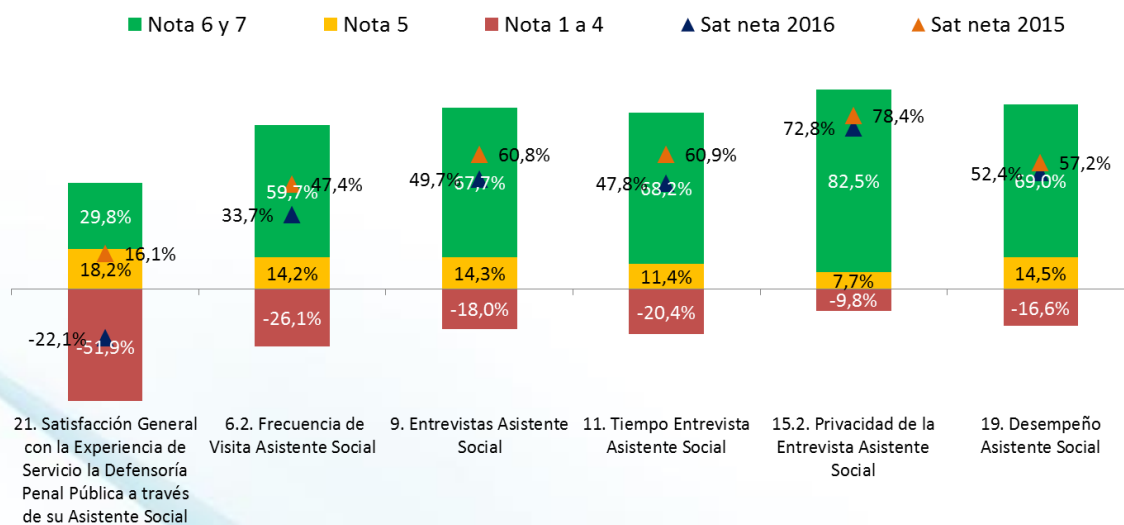
Comparando la satisfacción general obtenida en cada una de las regiones donde se realizaron las entrevistas a los condenados, podemos observar que la población penal en todos los recintos presentan bajos puntajes con la labor del Abogado Penitenciario, evaluación que es más crítica aún en los reclusos de la Región de Valparaíso con 47,9 puntos de evaluación neto y Región Metropolitana Norte donde califican la satisfacción neta en -17,5 puntos; en tanto que en los condenados de los centros penitenciarios de Región de Tarapacá la satisfacción neta es de 43,4 puntos y en Metropolitana Sur de 31,8 puntos.

Independiente de la baja evaluación, al comparar estos resultados en cada una de las regiones con los obtenidos en la medición 2015 se aprecia una mejoría en la satisfacción neta obtenida tanto en la Región Bio-Bio (sube de -25,7 puntos a 7 puntos) y una disminución de 41,1 puntos en la Región Metropolitana Norte.

En cuanto a la satisfacción general que tienen los condenados privados de libertad respecto del servicio recibido por parte del Asistente Social Penitenciario, los resultados son más bajos que los obtenidos por la asesoría del Abogado Penitenciario, existiendo una baja significativa con respecto al 2015. Como se observa en el gráfico 67, la satisfacción neta es de -22,1 puntos, valor que se explica producto de que un 51,9% de los entrevistados señalan no estar satisfechos con labor general recibida por la Asistente Social.

Al igual que en la evaluación que reciben los abogados, el aspecto de servicio de la asistente social que tiene más bajo puntaje de satisfacción neta es el “cumplimiento de las visitas del asistente social” con 33,7 puntos, a su vez las dimensiones de servicio que obtienen mejor evaluación son “Las condiciones de privacidad en que se desarrollan las entrevistas” y “El desempeño del Asistente Social” con 72,8 puntos y 52,4 puntos de satisfacción neta.

**Gráfico 67: Satisfacción Global con el Asistente Social y Dimensiones del Servicio de Atención Penitenciaria. Total Casos**



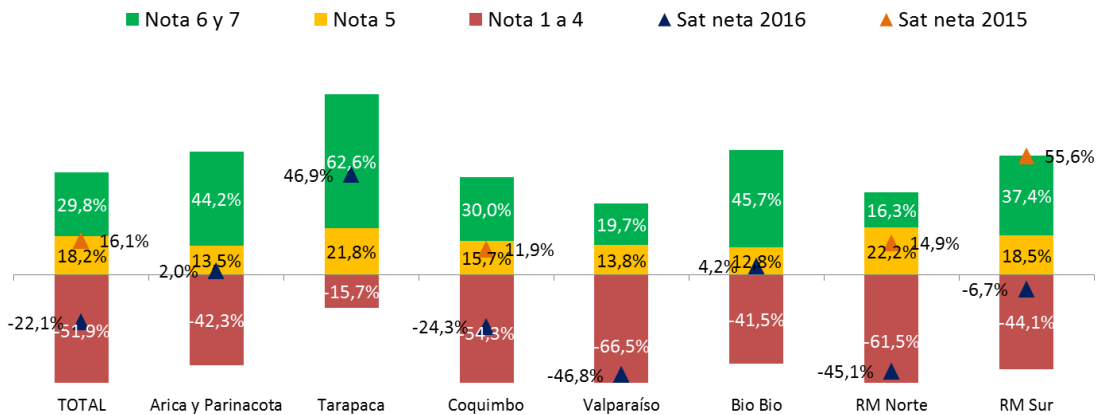
En regiones, como se aprecia en el gráfico 68, la población penal de la Región de Tarapacá es la que mayormente evalúa satisfactoriamente la labor del Asistente Social Penitenciario, obteniendo una satisfacción neta de 46,9 puntos. Le siguen en cuanto a mayor satisfacción la evaluación de los condenados privados de libertad de la Región del Biobío con 4,2 puntos de satisfacción neta.



Por el contrario a los buenos niveles de satisfacción detectados en Tarapacá y Bio-Bio, las calificaciones de los reclusos de recintos penitenciarios en la Región Metropolitana son más bien bajas y en particular aquella que provienen de los centros de reclusión de la división norte donde la satisfacción neta alcanza los -45,1 puntos, por contraste a la zona sur donde esta es de -6,7 puntos.

Al comparar los resultados de la medición actual con la del año 2015, se observa un descenso significativo en los niveles de satisfacción neta en todas regiones.

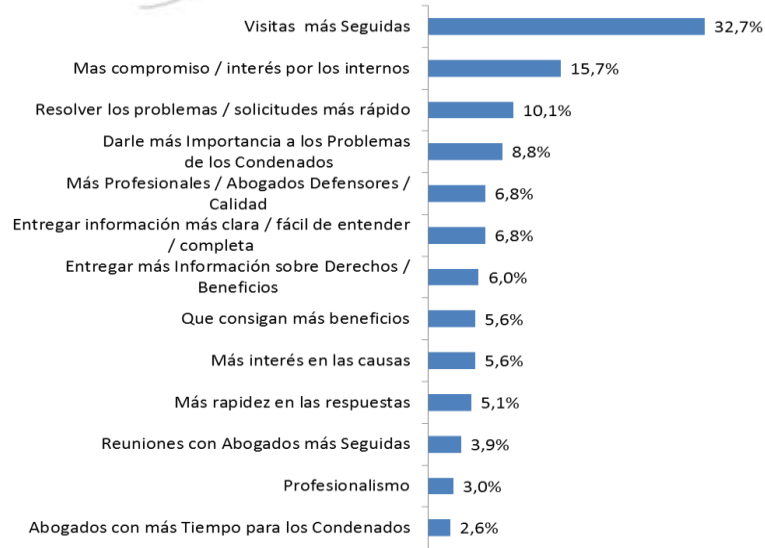
**Gráfico 68: Satisfacción Global con Asistente Social Penitenciario Según Regiones**



De manera complementaria a la evaluación de satisfacción que los condenados hicieron de la experiencia con el servicio entregado por los abogados y asistentes sociales penitenciarios, se les consultó a todos los condenados (independiente que hayan tenido visitas o no del abogado y/o asistente social) respecto a los servicios que consideran que debería mejorar la Defensoría Penal Pública en general. Entre los principales aspectos mencionados por los entrevistados son: “Visitas más seguidas” con un 32,7% de las razones, seguido de “Más compromiso e interés por los internos” para el 15,7% de los casos y “Resolver los problemas o solicitudes más rápido” para el 10,1% de los casos.

**Gráfico 69: Aspectos de Mejoras al Servicio de la Defensoría Penal Pública**

P22.- A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar la Defensoría Penal Pública

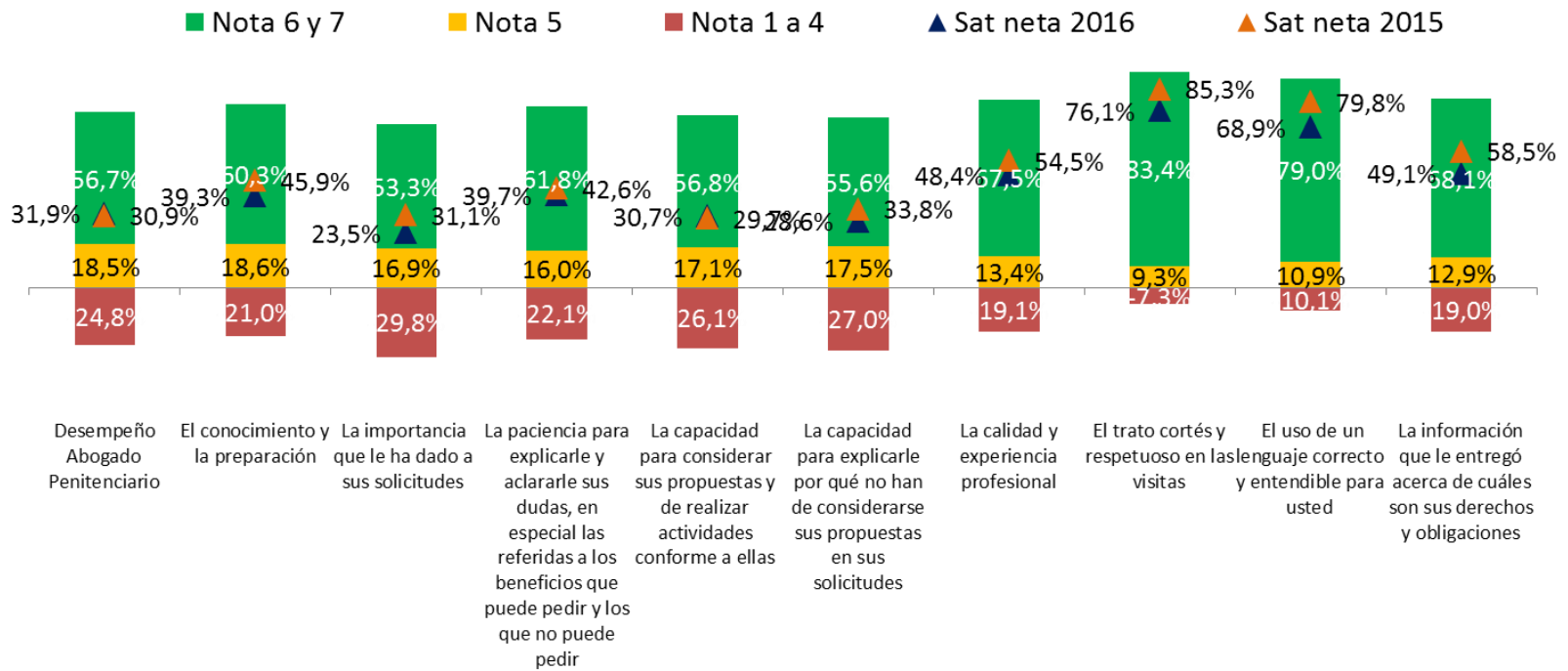


Base: 2013

### 2.5.4 Satisfacción con Gestión de Solicitudes y la Asesoría Jurídica

Revisando los aspectos específicos relacionados con la gestión de solicitudes y la asesoría jurídica entregada por el Abogado Penitenciario, el gráfico 70 muestra niveles dispar de satisfacción entre las distintas instancias o atributos de servicio.

**Gráfico 70: Satisfacción Dimensión Gestión de Solicitudes y Asesoría Jurídica de Abogado Penitenciario**

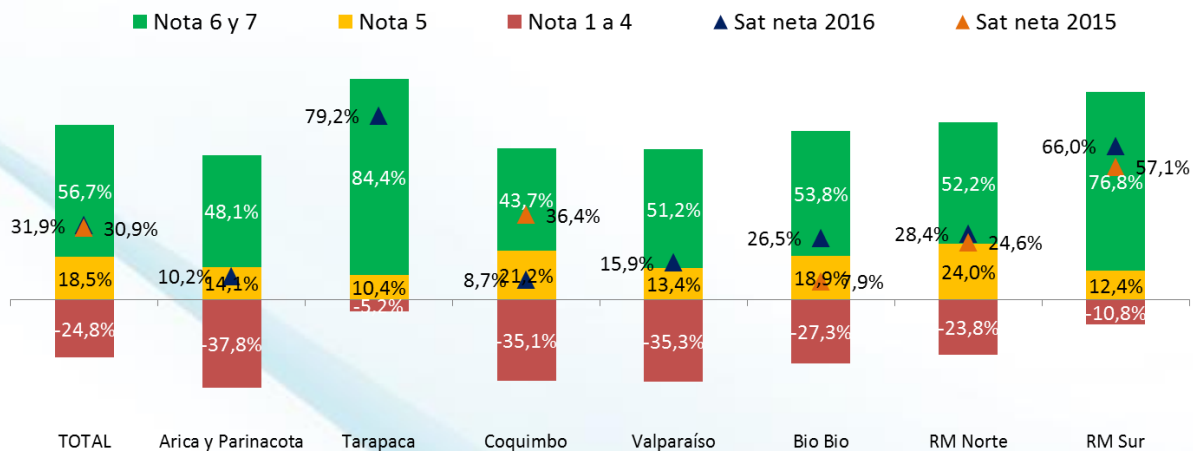


Con puntajes sobre el estándar de calidad está el “trato cortés y respetuoso en las visitas del abogado” y “el uso de un lenguaje correcto y entendible” con 76,1 y 68,9 puntos de satisfacción neta respectivamente. En una línea regular de satisfacción neta están los aspectos de la “información que le entregan acerca de cuáles son sus derechos y obligaciones” y la “calidad y experiencia profesional del abogado” con un 49,1 y 48,4 puntos respectivamente. Por otro lado, los aspectos más criticados y que influyen directamente en la baja satisfacción que en general manifiestan los condenados al desempeño del defensor en la tramitación de gestiones y solicitudes, son los aspectos relacionados con la poca “importancia que le da el abogado a sus solicitudes” (23,5 puntos de satisfacción neta), así como la poca capacidad del abogado para “explicarles por qué no consideran sus propuestas en sus solicitudes (28,6 puntos de satisfacción neta).

Al comparar el desempeño general del abogado en la gestión de solicitudes y asesoría jurídica por regiones, se observa diferencias similares a las detectadas a nivel de toda la experiencia de servicio, particularmente en que la tasa más baja de satisfacción neta la presentan las evaluaciones de los reclusos de la Región de Coquimbo en donde logra 8,7 puntos, Arica y Parinacota 10,2 puntos y Valparaíso 15,9 puntos.

Al comparar el desempeño según la medición 2015 se observa un estancamiento en las evaluaciones a nivel total y una baja significativa en Coquimbo de 27,7 puntos.

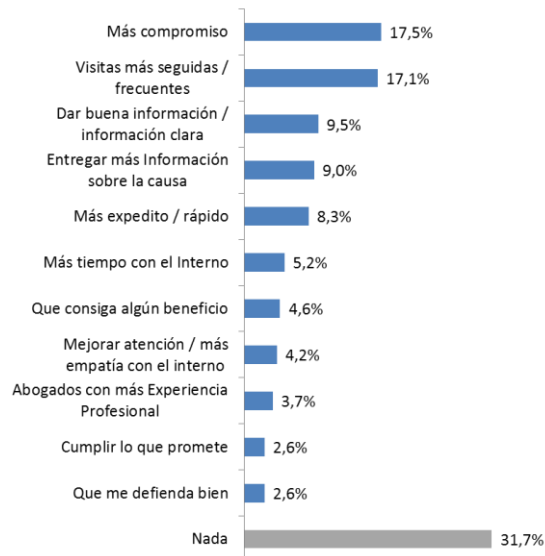
**Gráfico 71: Satisfacción Global Dimensión Gestión de Solicitudes y Asesoría Jurídica de Abogado Penitenciario Según Regiones**



Al consultarles a los condenados respecto a que aspectos mejoraría del desempeño del defensor penitenciario, público se demanda “Más compromiso” y “Visitas más seguidas” con un 17,5% y 17,1% de menciones respectivamente.

**Gráfico 72: Aspecto de Mejoramiento del Desempeño del Defensor Penitenciario Público**

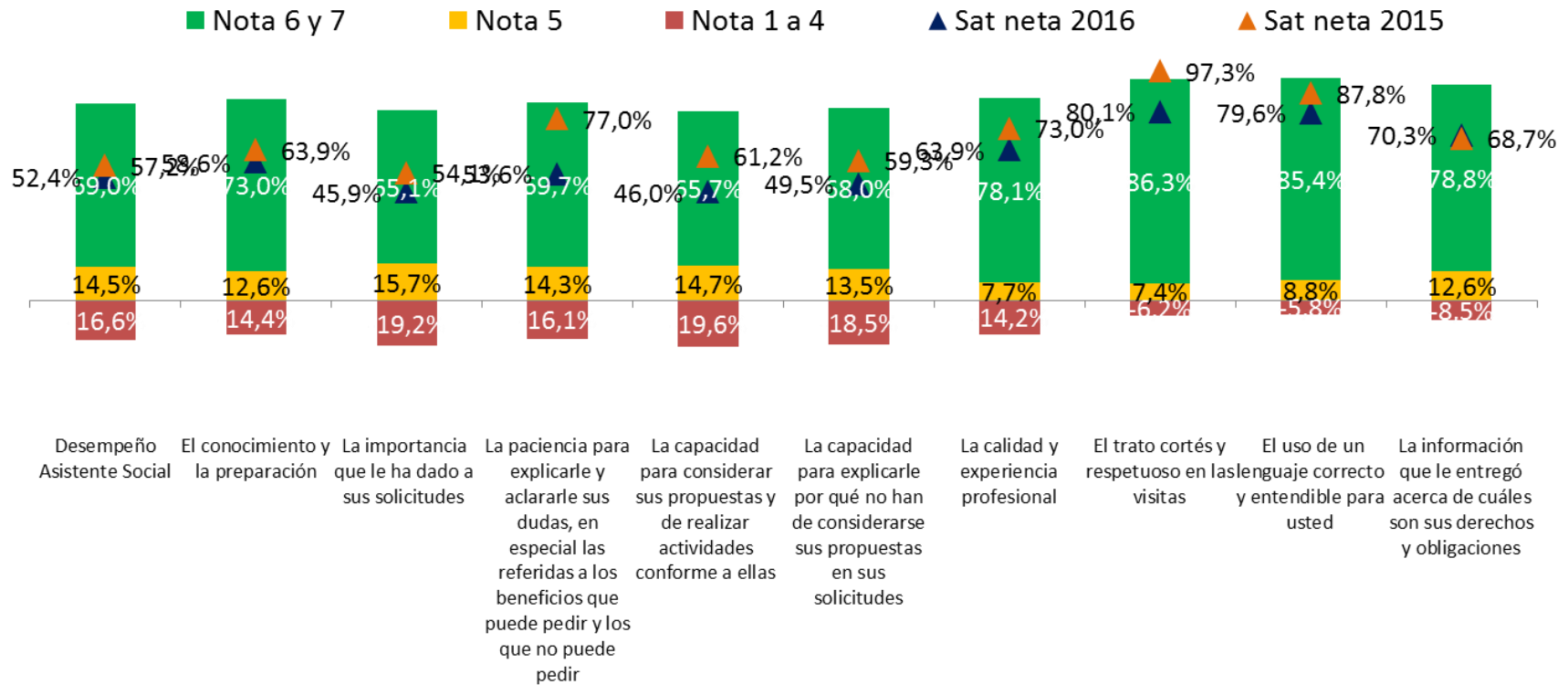
P19.1.- ¿Qué aspectos mejoraría del desempeño del Defensor Penitenciario Público?



Las evaluación que hacen los condenados en cuanto a la tramitación de gestiones por parte de la Asistente Social Penitenciaria, los resultados son más satisfactorios que los que le otorgaron al Abogado Penitenciario (Ver gráfico siguiente número 73) puntuando 52,4 de satisfacción neta en comparación a los 31,9 puntos obtenidos por el defensor.

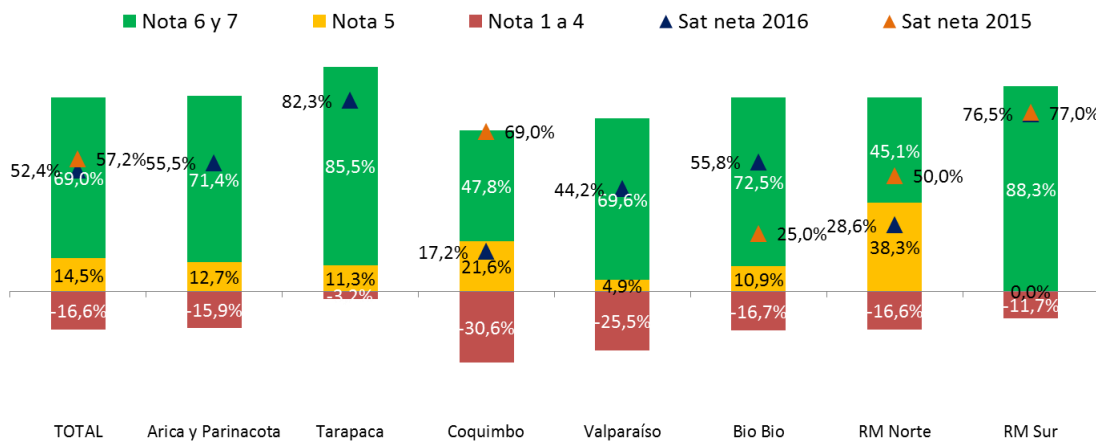
**Gráfico 73: Satisfacción Dimensión Gestión de Solicitudes de Asistente Social Penitenciario**

Revisando los aspectos de gestión en detalle, los aspectos mejor evaluados son: “Trato cortés y respetuoso en las visitas de la asistente social” (80,1), “El uso de un lenguaje correcto y entendible” (79,6) y “La información que entrega sobre sus derechos y obligaciones” (70,3).



A nivel regional, la evaluación del desempeño de la asistente social en gestionar las solicitudes demandas por los condenados presenta índices de satisfacción con una tendencia similar a la obtenida con los abogados, siendo las calificaciones de la Región de Coquimbo las más bajas con 17,2 puntos de satisfacción neta (baja significativa con respecto a 2015) y destacando los niveles positivos obtenidos tanto en la Región Metropolitana y Tarapacá con 76,5 y 82,3 puntos respectivamente.

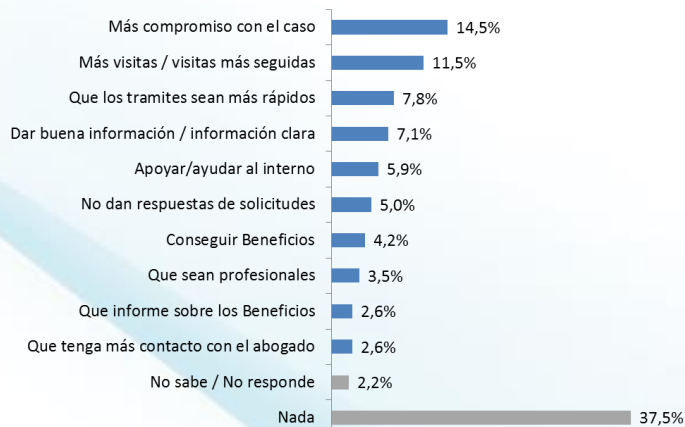
**Gráfico 74: Satisfacción Global Dimensión Gestión de Solicitudes y Asesoría de Asistente Social Penitenciario Según Regiones (%)**



Finalmente, frente a la pregunta de qué aspectos mejoraría del desempeño de la asistente social, un 37,5% de los condenados señalan que no mejoría ninguna, es decir se manifiesta conforme con el servicio que recibió. Entre quienes si consideran que hay aspectos que mejorar en el servicio, un 14,5% cree que la asistente social debe “Tener más compromiso con el caso”, un 11,5% solicita “Más visitas” y un 7,8% “Que los tramites sean más rápidos”.

**Gráfico 75: Aspecto de Mejoramiento del Desempeño del Asistente Social Penitenciario**

P19.1.- ¿Qué aspectos mejoraría del desempeño del Asistente Social Penitenciario?

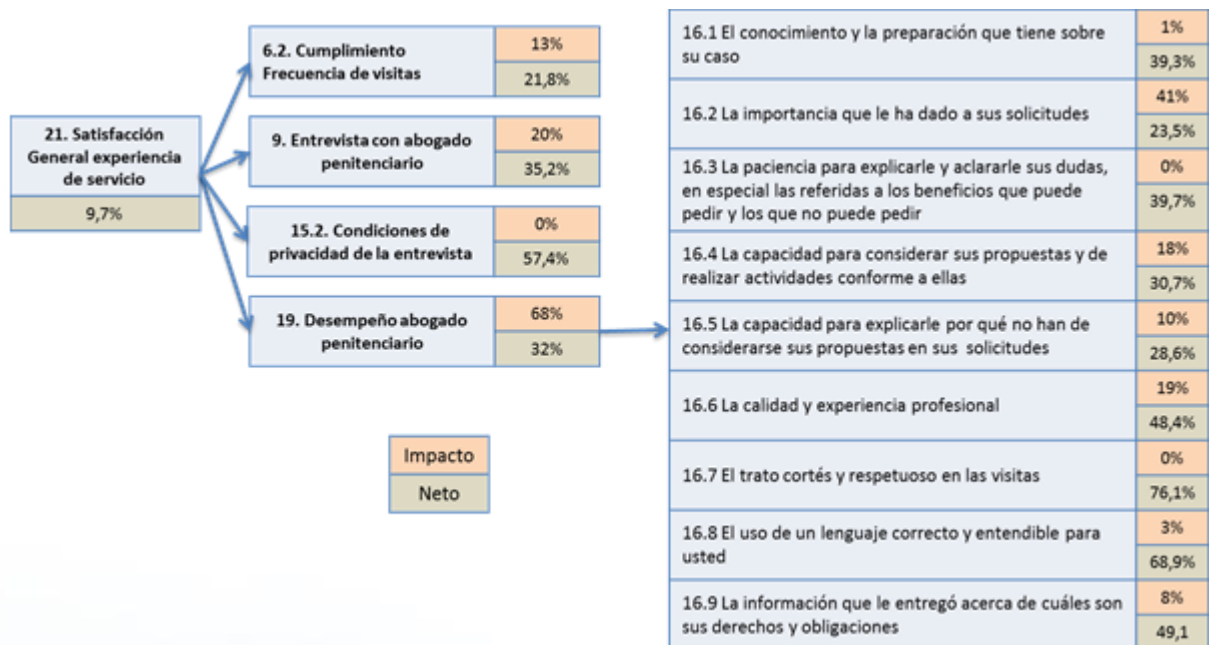


## 2.5.5 Servitrack

### 2.5.5.1 Abogado Defensor

El modelo de satisfacción con el servicio de Abogado Penitenciario contiene 4 dimensiones, siendo la más importante por su impacto (68%) la referida al “Desempeño del abogado penitenciario”. Las otras dimensiones de mayor a menor impacto son la “Entrevistas con abogado penitenciario” (20%) y “Cumplimiento de frecuencia de visitas” (13%).

#### Modelo General Condenado Abogado Defensor

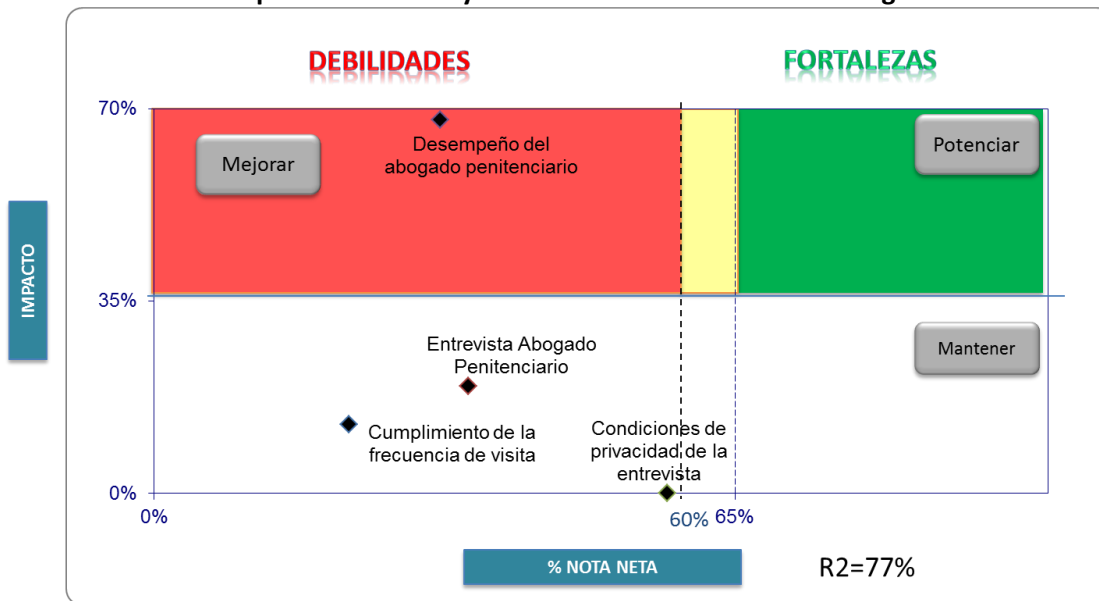




### 2.5.5.2 Mapas de Fortalezas y Debilidades

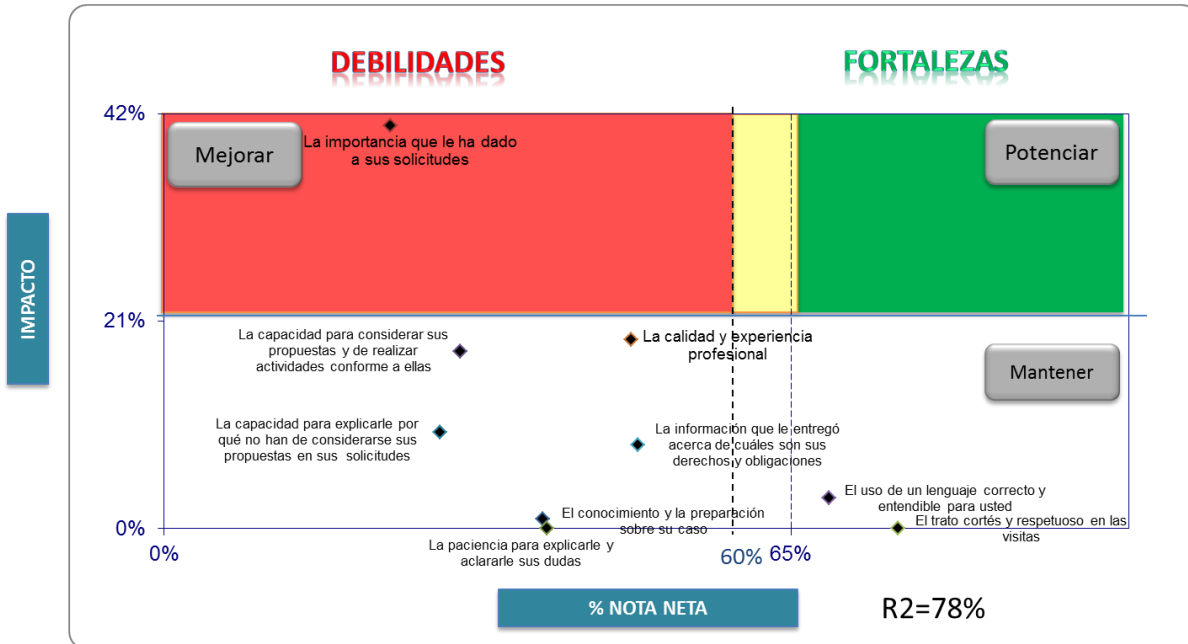
Al posicionar en el mapa cada una de las dimensiones del modelo de satisfacción con la atención del Abogado Penitenciario, observamos (Ver gráfico 60) que todas ellas están bajo el nivel de satisfacción de 65%, por lo que requieren mejorar su desempeño futuro. No obstante, el mayor énfasis de mejoramiento de gestión debe realizarse en la dimensión “Desempeño Abogado Penitenciario” debido a que es el aspecto con mayor impacto en la satisfacción global.

**Gráfico 78: Mapa de Fortalezas y Debilidades Satisfacción con Abogado Penitenciario**



Al analizar en detalle la dimensión “Desempeño del Abogado Penitenciario” (Ver gráfico 79) y posicionar en el mapa de fortalezas y debilidades los atributos que la componen, se observa que hay un aspecto que está sobre el estándar de 65%, que es “El trato cortés y respetuoso en las visitas”. No obstante el buen desempeño de estos aspectos no son necesariamente los que más impactan en la satisfacción global, por lo que si bien la tarea es mantener sus actuales niveles de estándar de gestión se deben focalizar mejoras inmediatas en el aspecto de “La importancia que le da el abogado a las solicitudes del cliente”.

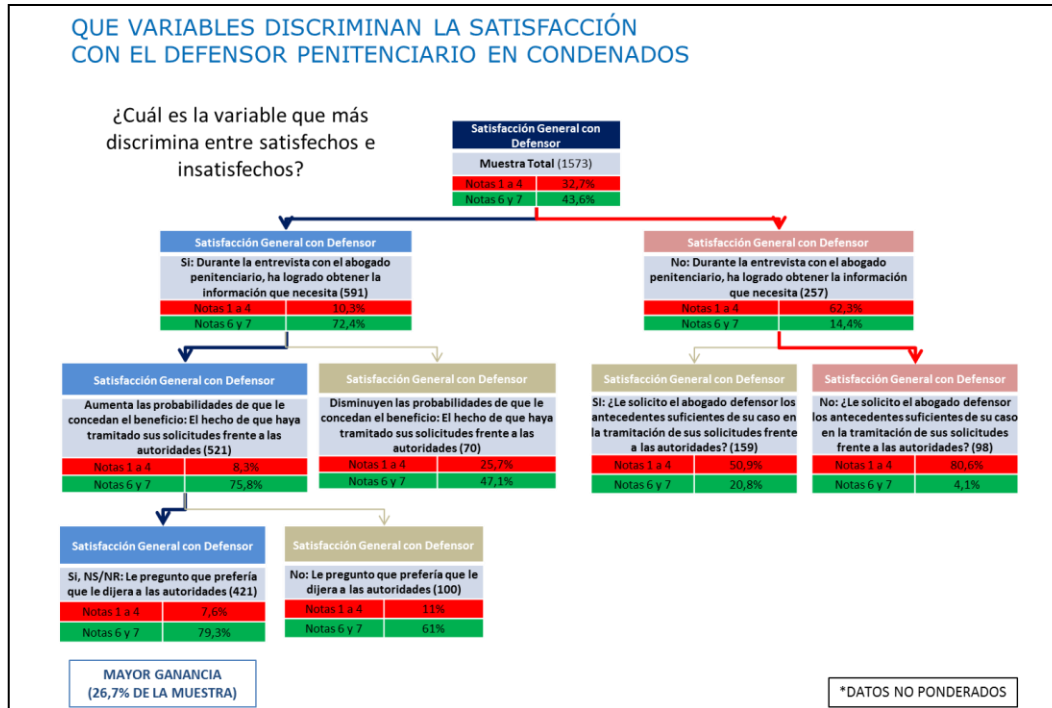
**Gráfico 79: Mapa de Fortalezas y Debilidades Dimensión Satisfacción Desempeño con Abogado Defensor Penitenciario**



### 2.5.5.3 CHAID de análisis Condenados Abogado defensor.

A través de la correlación entre las variables del estudio, se pudo determinar cuáles son las que más aportarían al aumento de en la satisfacción de los condenados con el servicio prestado por el defensor penitenciario.

**Gráfico 80: Variables que discriminan la satisfacción desempeño defensor penitenciario**

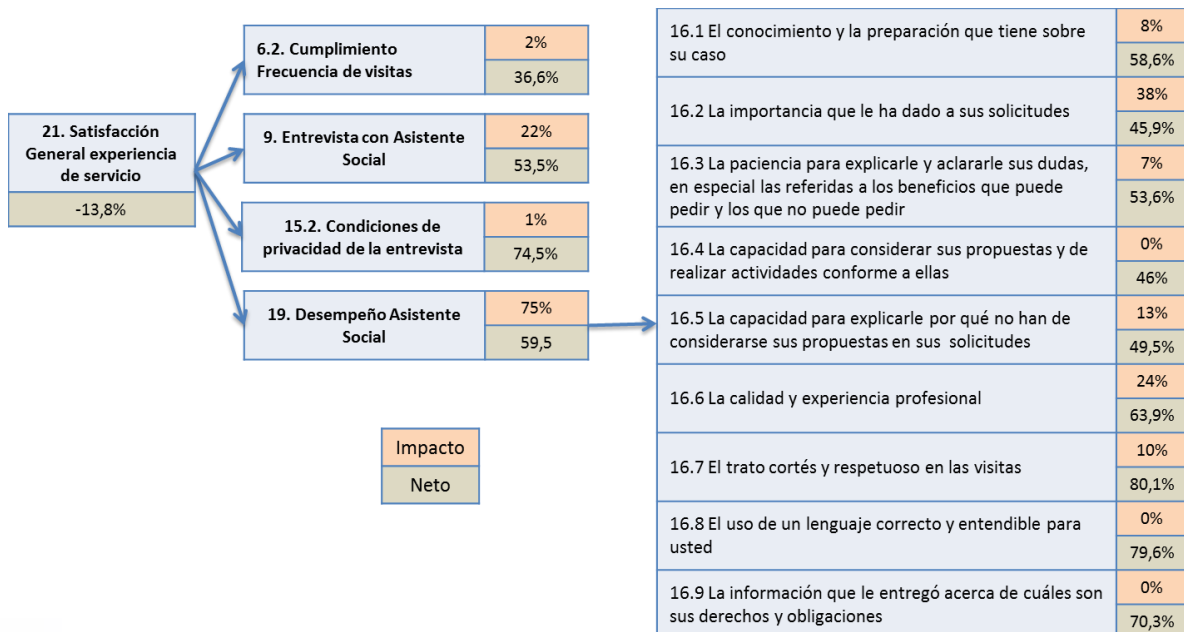


Como se muestra en el gráfico 80, las condiciones que más ayudarían a aumentar la satisfacción en los condenados que son atendidos por el abogado defensor serían: si “durante la entrevista ha logrado la información que necesitaba”, si cree que “aumentaría la probabilidad de que le otorguen los beneficios solicitados” y si el abogado le pregunta “que prefería que se le dijera a las autoridades”. El cumplimiento de estas variables aumentaría la satisfacción que tiene el condenado con su abogado defensor de un 43,6% a un 79,3%.

### 2.5.5.4 Asistente Social

Para el modelo de satisfacción con el servicio del Asistente Social Penitenciario la dimensión que más impacta (75%) en la satisfacción global es la referida al “Desempeño en la gestión de solicitudes”. Las otras dimensiones con impactos significativos son la “Entrevista con el asistente social” (22%) y “El cumplimiento de frecuencia visita” (2%). En el modelo se consideran los que han tenido visita con el abogado penitenciario.

#### Modelo General Condenado Asistente Social

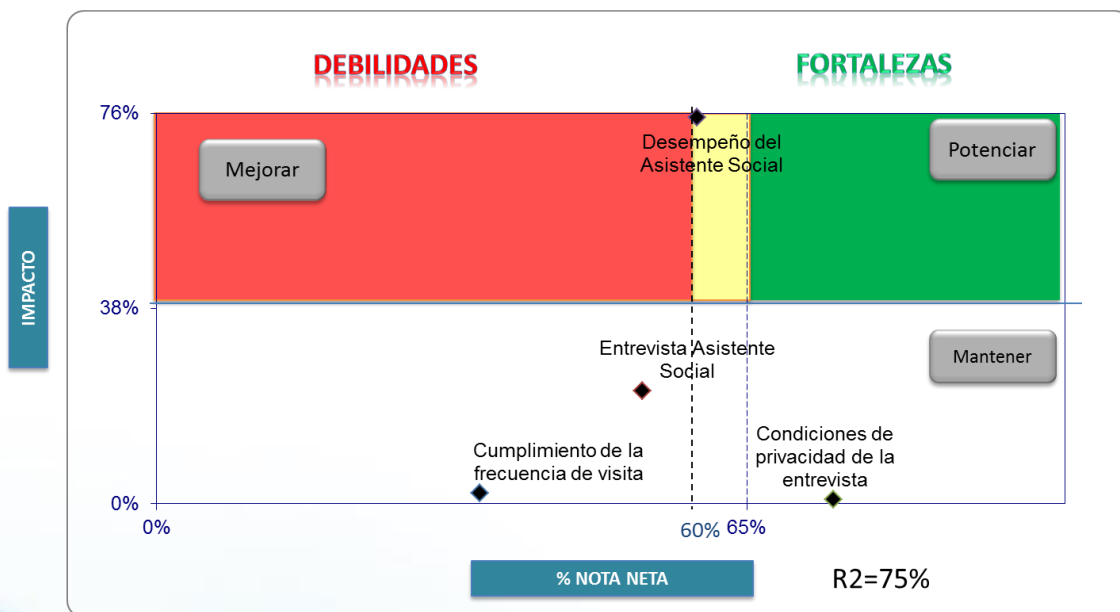


**Mapas de Fortalezas y Debilidades**

A diferencia del mapa de la evaluación del Abogado, observamos que en el servicio de los Asistentes Sociales al menos hay una dimensión del modelo de satisfacción que se posiciona sobre el nivel de satisfacción de 65%, que es la “Privacidad de la Entrevista con el Asistente Social”. Con niveles de satisfacción cercanos al 60% están las dimensiones de “Desempeño en la Instancia de gestiones de solicitudes” y “Entrevista” del asistente social, y con bajo desempeño el aspecto de “Cumplimiento de frecuencia de visita”.

Ahora bien, teniendo en cuenta el mayor impacto que tienen sobre la satisfacción global, debe priorizarse focalizar los esfuerzos de mejoramiento de servicio en las dimensiones “Desempeño del Asistente Social en las gestiones de Solicitudes”.

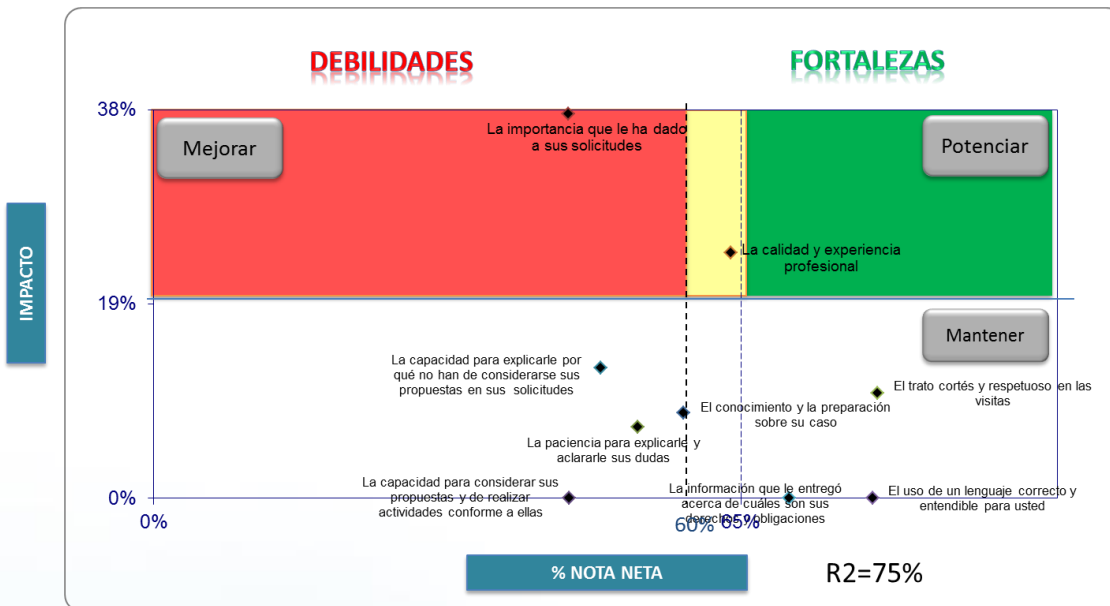
**Gráfico 81: Mapa de Fortalezas y Debilidades Satisfacción con Asistente Social Penitenciario**



Observando el posicionamiento en el mapa de los atributos que componen la dimensión que más impactan en la Satisfacción Global como lo es el “Desempeño del Asistente Social Penitenciario en las Gestiones y Solicitudes”, se aprecia que solamente tres atributos están sobre el estándar de 65% de satisfacción; a saber “El uso de un lenguaje correcto y entendible”, “El trato cortés y respetuoso en las visitas” y “capacidad y experiencia profesional”.

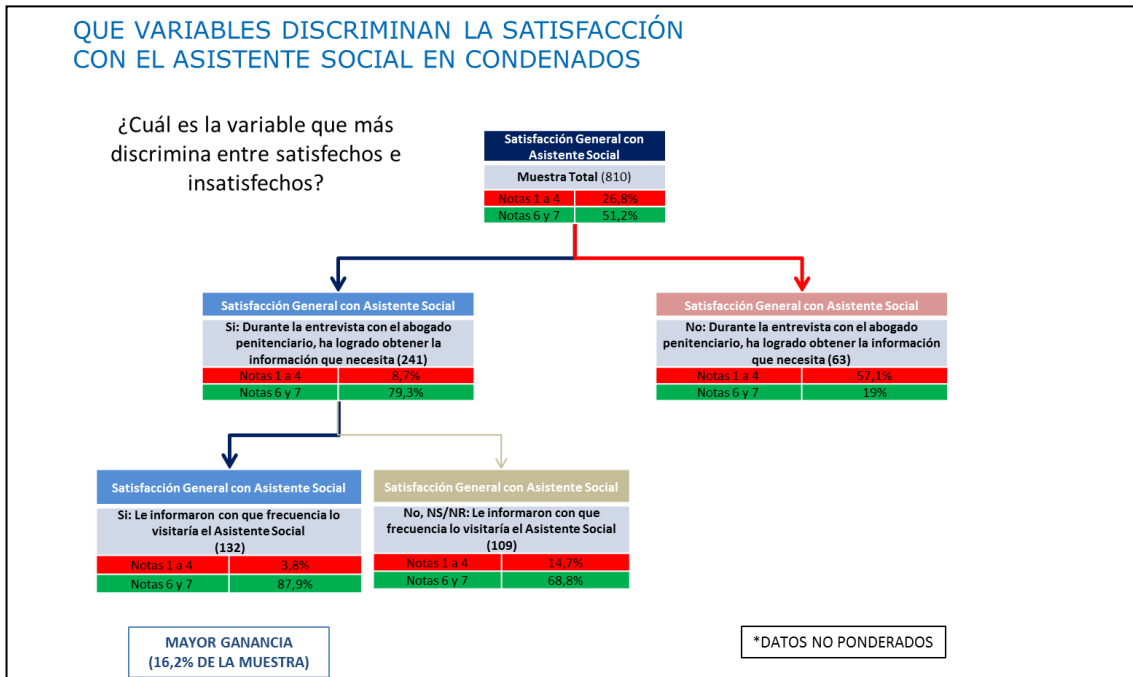
Teniendo en cuenta el desempeño de satisfacción de estos aspectos con mayor impacto los esfuerzos de intervención deben focalizarse en los atributos de “Importancia que le ha dado el asistente social a sus solicitudes” y “La capacidad y experiencia profesional”

**Gráfico 82: Mapa de Fortalezas y Debilidades Dimensión Satisfacción Desempeño con Asistente Social Penitenciario**



2.5.5.5 CHAID de análisis Condenados Asistente Social.

**Gráfico 83: Variables que discriminan la satisfacción desempeño Asistente Social**

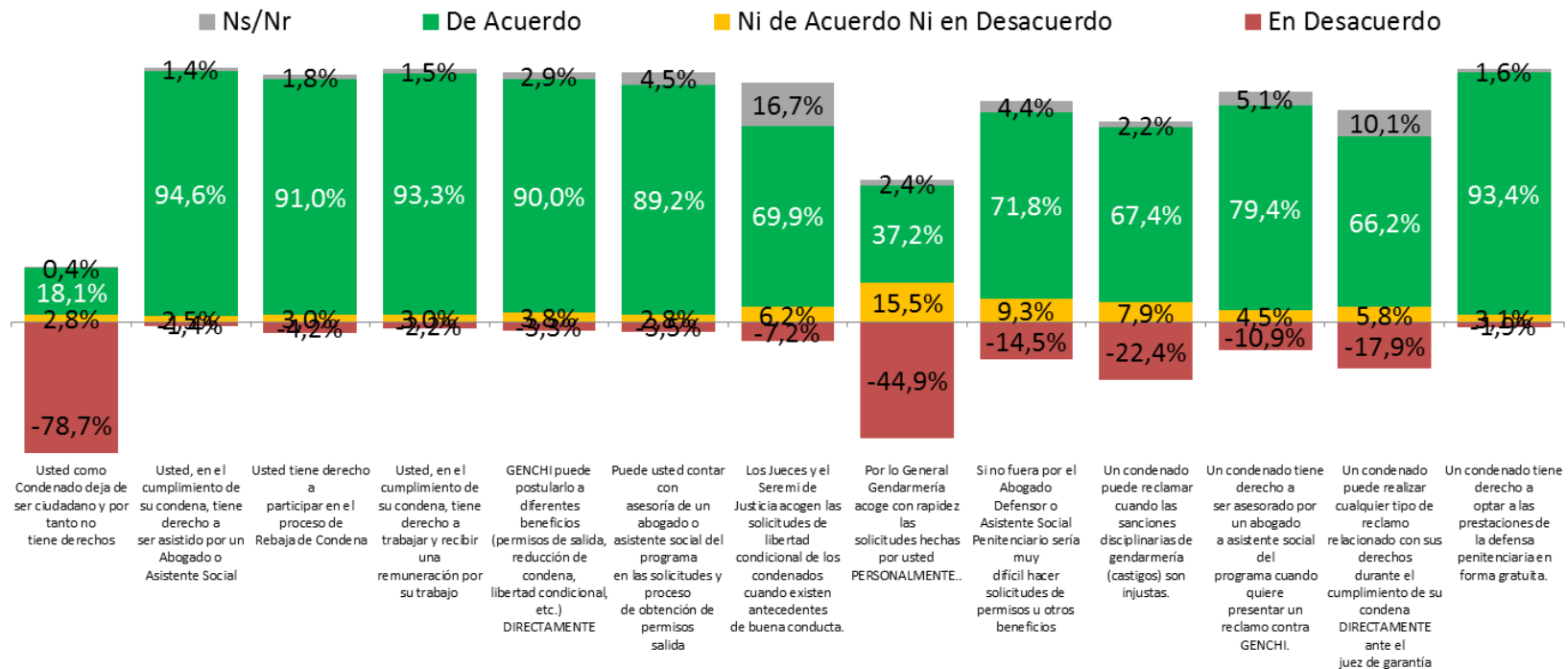


Como se muestra en el gráfico 83, las condiciones que más ayudarían a aumentar la satisfacción en los condenados que son atendidos por el Asistente Social serían: si “durante la entrevista ha logrado la información que necesitaba” y si “le informaron con qué frecuencia lo visitaría el asistente social”. El cumplimiento de estas variables aumentaría la satisfacción que tiene el condenado con su asistente social de un 51,2% a un 87,9%.

### 2.5.6 Necesidades y Conocimiento de Derechos de Condenados

Se le consultó a los entrevistados su grado de acuerdo o desacuerdo con un conjunto de aspectos relativos a su situación como condenado en prisión. Las respuestas se presentan en el gráfico 84.

**Gráfico 84: Nivel de Acuerdo con Situaciones de Derecho de los Condenados**





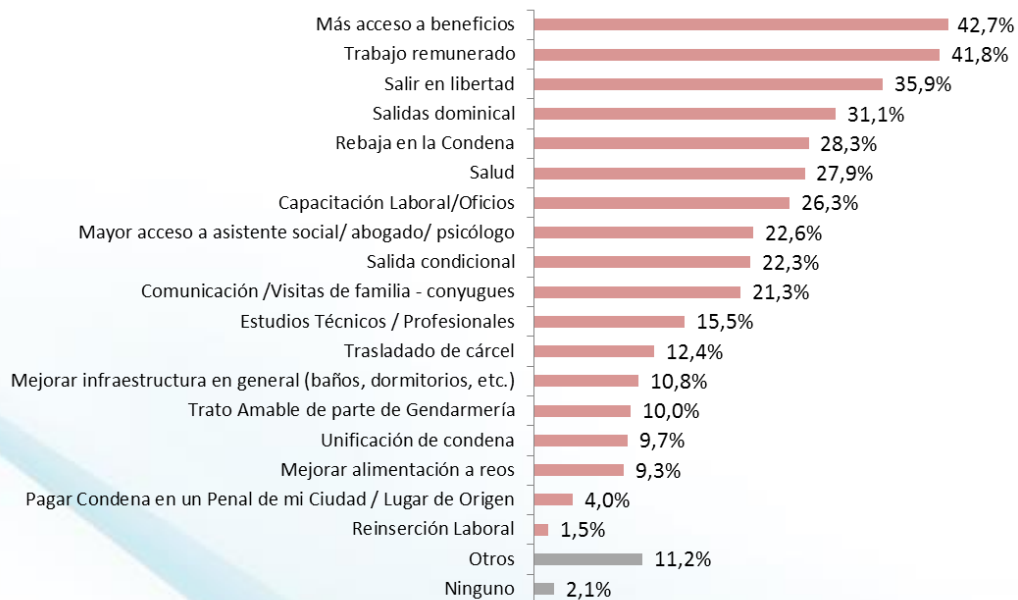
Los niveles más altos de desacuerdo se dan en las siguientes afirmaciones: “Como condenado deja de ser ciudadano y por tanto no tiene derechos” con 78,7% de los entrevistados en desacuerdo; y “Por lo general gendarmería acoge con rapidez las solicitudes hechas personalmente por el condenado” con un 44,9% en desacuerdo. Le siguen en oposición las afirmaciones “Un condenado puede reclamar cuando las sanciones disciplinarias de gendarmería son injustas” y “Un condenado puede realizar cualquier tipo de reclamo relacionado con sus derechos durante el cumplimiento de su condena directamente ante el juez de garantía” con un 22,4% y 17,9% respectivamente.

Por otra parte, las afirmaciones con niveles de acuerdo más altos son “En el cumplimiento de su condena, tiene derecho a ser asistido por un Abogado o Asistente Social”, con un nivel de acuerdo de 94,6%, y “Un condenado tiene derecho a optar a las prestaciones de la defensa penitenciaria en forma gratuita”, con un nivel de acuerdo del 93,4%.

En relación a las necesidades que tiene como condenado, se les pregunto cuáles serían las más importantes. En orden de mayor cantidad de menciones destacan principalmente: “Más acceso a beneficios” (42,7%), “Trabajos remunerados” (41,8%), “Salir en libertad” (35,9%), “Salidas dominicales” (31,1%) y “Rebaja de condenas” (28,3%).

**Gráfico 85: Necesidades más Importantes (Respuesta Espontánea)**

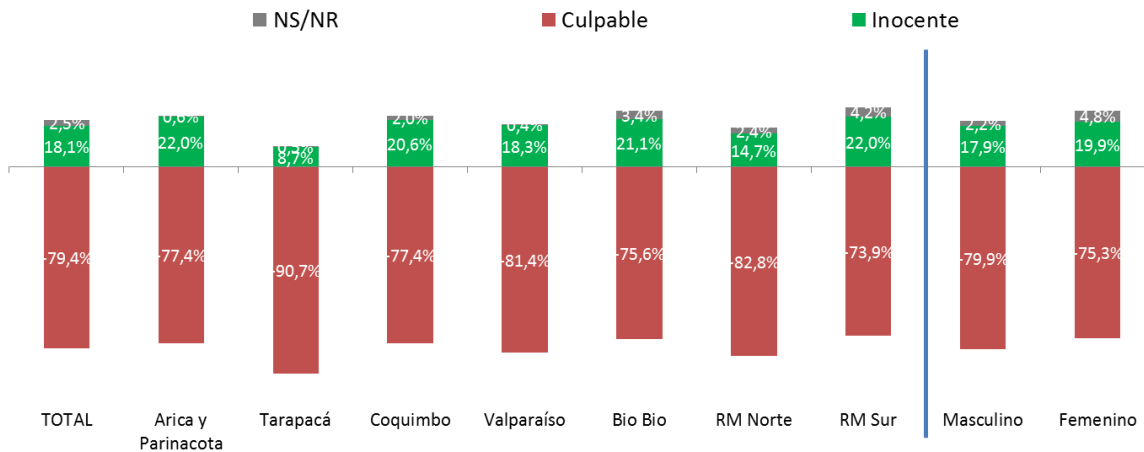
P4.- Si pudiera mencionar cinco necesidades que usted tiene hoy como condenado, ¿cuáles serían las más importantes para usted?



Al ser consultados por su responsabilidad en los hechos por los que fue condenado, a nivel total, el 79,4% de los entrevistados declara ser culpable, siendo en los reclusos de la región de Tarapacá quienes más admiten esa condición (90,7%) así como las hombres si comparamos por sexo (79,9% versus 75,3 en los hombres).

**Gráfico 86: Inocente o Culpable**

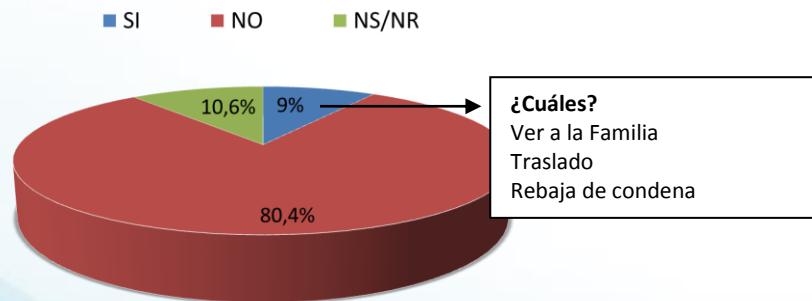
P26.- ¿Usted se considera Inocente o culpable del delito por el cual se le condenó?



En cuanto a situaciones particulares de las reclusas mujeres, se preguntó a las reas si su Defensor Penitenciario o Asistente Social han considerado su situación especial por ser mujer para la tramitación de sus solicitudes, obteniéndose como respuesta que solo el 9% de las entrevistadas señalan que sí, principalmente para consideraciones de ver a la familia y solicitar traslado de recinto.

**Gráfico 87: Consideración especial por ser mujer**

P27.- Su defensor penitenciario o asistente social han considerado su situación especial de ser mujer para la tramitación de sus solicitudes. (Solo para mujeres)

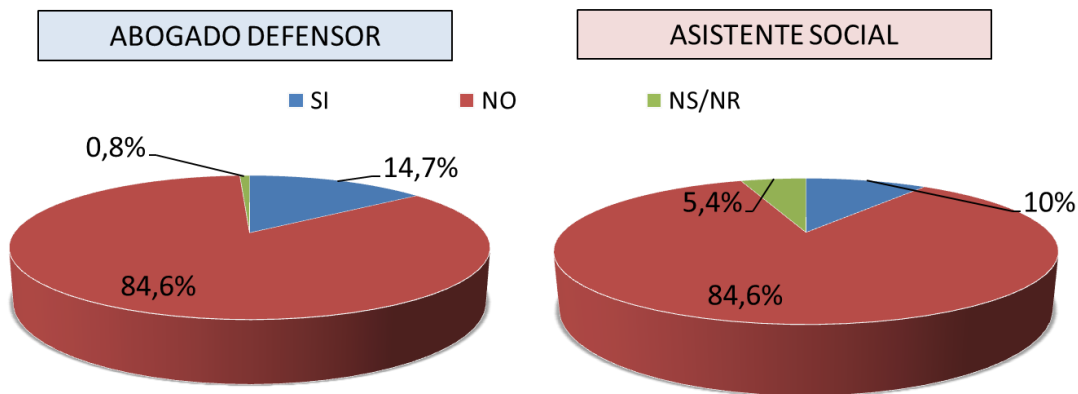


### 2.5.7 Problemas y Reclamos

Solamente el 14,7% de los entrevistados señalan que han tenido problemas con el servicio otorgado por el “Abogado Penitenciario”, en tanto que un 10% con el “Asistente Social”.

**Gráfico 88: Tasa de Problemas**

P20.- En el contacto con su Abogado y/o con el Asistente Social Penitenciario ¿Se ha presentado algún problema con el servicio prestado?



Entre quienes tuvieron problemas con el abogado, los principales inconvenientes tienen relación con la percepción del condenado de que “No lo ha visitado o lo ha visitado muy poco” (43% y 34%) y el que “no le ha dado suficiente importancia a sus solicitudes” (25%). En el caso del Asistente Social, las quejas son la mismas pero se concentran en la “no realización de visitas” con el 70% de las menciones.

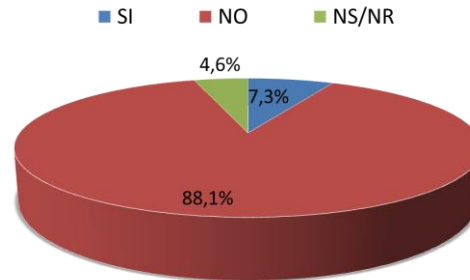
**Tabla 27: Tipo de problemas**

P20.1- ¿Qué tipo de problema se presentó?

	Abogado Defensor	Asistente Social
<b>Muestra que SI ha tenido problemas</b>	278	182
No me han visitado	43%	70%
Me han visitado muy poco	34%	21%
No le dio suficiente importancia sus solicitudes	25%	9%
No me prestó la ayuda necesaria	22%	9%
Fue poco eficiente	17%	4%
No me informó lo suficiente	16%	4%
Fue poco competente	12%	3%
No entregó suficiente información a las autoridades	7%	1%
No me gustó el resultado de mi caso	5%	2%
No me gustó el trato que me dio	4%	2%
Demora en dar respuestas	2%	1%

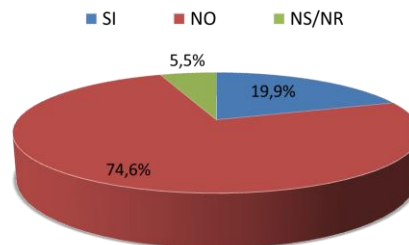
Entre quienes han señalado haber tenido un problema, sólo el 7,3% sabía que pueden hacer reclamos por este tipo de problemas.

**Gráfico 89: Conocimiento de Posibilidad de Hacer Reclamos** (Base: 44, quienes tuvieron problemas)  
P20.2. ¿Sabe si se pueden hacer reclamos por este tipo de problemas?



De los condenados que señalan haber tenido un problema durante el cumplimiento de la condena, solo el 19,9% dice que presentó o presentará el reclamo correspondiente.

**Gráfico 90: Presentará Reclamo por el Problema** (Base: 44, quienes tuvieron problemas)  
P20.4.- ¿Presentó o piensa presentar un Reclamo por el problema señalado?



Entre quienes **no** presentaron reclamos y no lo harán pese a haber tenido un problema, la principal razón para no hacerlo es por temor a que “No sabría a quién recurrir” (18,3%) y porque piensan que “no pueden hacer nada” (17,4%) y “Lo perjudicarían” (15,7%).

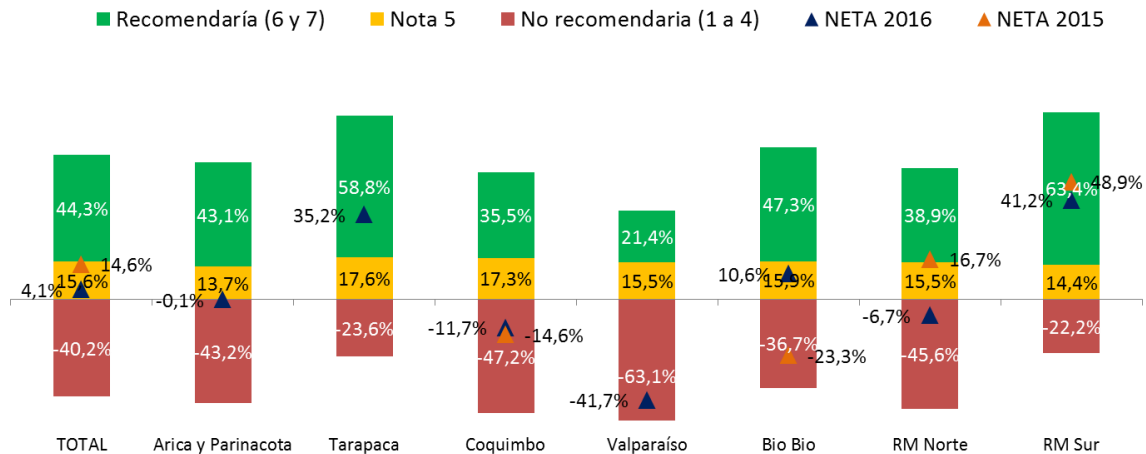
**Gráfico 91: Motivos para no presentar reclamos**  
P20.5.- ¿Por qué razón no presentó o no piensa presentar un reclamo?



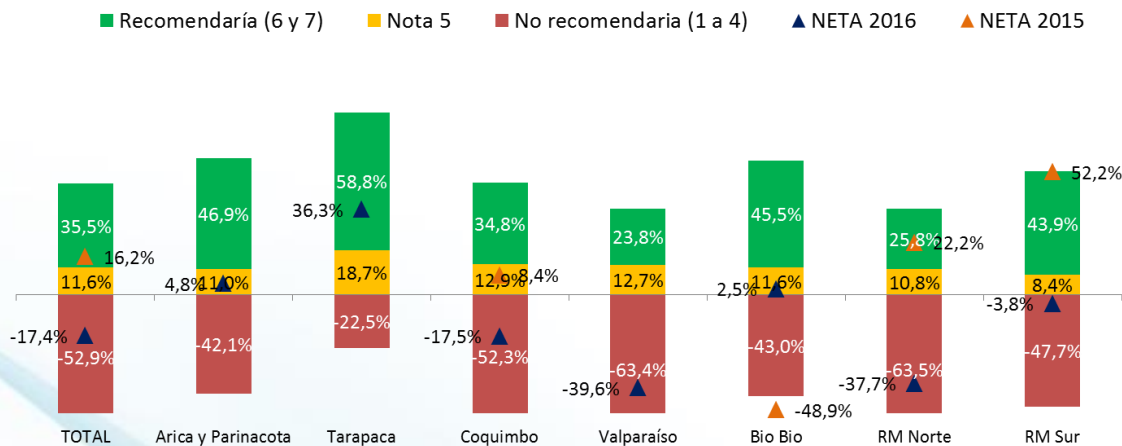
### 2.5.8 Recomendación

Al cerrar la evaluación, se les pregunto a los imputados por el nivel de confianza que tienen con el servicio que recibieron por parte del Abogado y el Asistente Social Penitenciario. Específicamente se les consulto que tan probable es que recomiende el servicio a familiares o amigos ante la eventualidad que lo necesiten.

**Gráfico 91: Recomendación Abogado Penitenciario por Regiones**

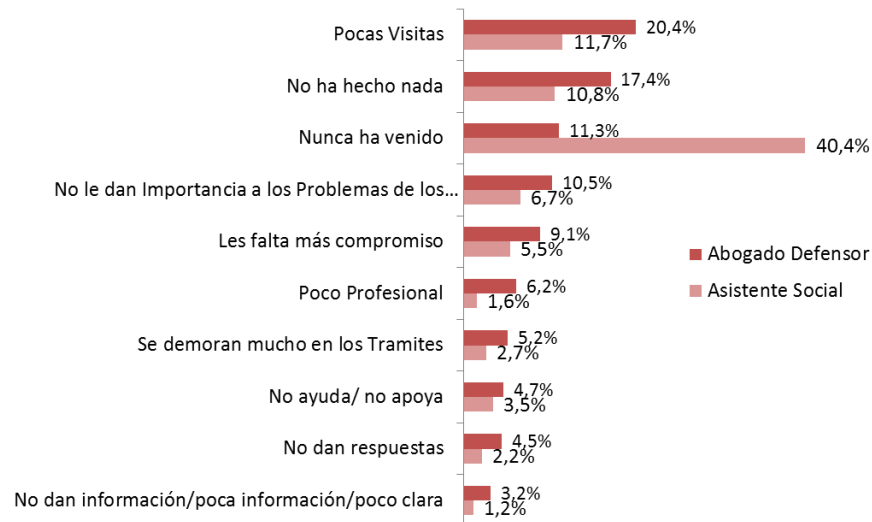


**Gráfico 92: Recomendación Asistente Social Penitenciario por Regiones**



Solamente un 44,3% del total de los condenados recomendaría el servicio que brindado por el Abogado Penitenciario, en tanto que un 35,5% recomienda el servicio entregado por la Asistente Social. La poca cantidad de visitas o la falta de preocupación por el condenado son las principales causas de la alta no recomendación. La región del Bio-Bio aumente el nivel de recomendación con respecto al 2015.

**Gráfico 93: Motivos de No recomendación (principales menciones negativas)**



## 2.6 Hallazgos y Recomendaciones: Calidad de Atención a Condenados Privados de Libertad

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>La satisfacción global por la atención a condenados privados de libertad es baja.</b></p> <p><b>Se debe distinguir entre abogado y asistente social</b></p>	<p>El <b>abogado</b> recibe una evaluación de satisfacción neta de -3,7 (inferior al 2015 que era de 10,1).</p> <p>Tal como ocurrió el años pasado, siguen siendo las áreas más bajas “Cumplimiento de las visitas del Abogado Penitenciario” (19) y el “Tiempo que dura la entrevista” (28,1).</p> <p>Sí destaca lo relativo a “Privacidad de la Entrevista” con 54,7 puntos.</p> <p>Tratándose de los <b>asistentes sociales</b>, los niveles son peores que los del Abogado Penitenciario. En efecto, la satisfacción neta es de -22,1 puntos (en 2015 era de 16,1)</p> <p>El servicio del asistente social con menor puntaje de satisfacción neta es el “frecuencia de las visitas del asistente social” con 37,7 puntos. Por su parte, la mejor evaluada es “Las condiciones de</p>	<p>Hay una peor valoración del servicio prestado. Incluso, se destaca que los niveles de satisfacción de los asistentes sociales han bajado respecto del año pasado más de 30 puntos.</p> <p>Ahora bien, no puede dejarse de considerar que el consultado en esta medición es una condenado a privación de libertad (en este caso con o sin entrevista) por lo que su información está condicionada por este factor. Es indudable que será más crítico. Aun así, deben ser consideradas a fin de tomar las medidas necesarias.</p>	<p>Al no haber mayores cambios con respecto a la medición 2015, debe revisarse el trabajo que realiza el abogado penitenciario y asistente social, pues el nivel de satisfacción es bajo.</p> <p>Se puede disponer de mayores cargas de trabajo para el asistente social en aquellas áreas donde no hay diferencias significativas con lo que puede realizar el abogado.</p> <p>Es necesario que el condenado tenga una entrevista en donde él pueda expresar sus requerimientos, pues solo ser visitado para (según los condenados) “sacar la firma” no es considerado como entrevista válida. Esta medida aumentaría su nivel de satisfacción.</p>

	<p>privacidad en que se desarrollan las entrevistas” (72,8)</p>		
<p><b>Trabajos realizados por el abogado y por el asistente social. Hay una apreciación similar de su desempeño en ciertas áreas.</b></p>	<p>En lo referente a las visitas, hay una mayor presencia del abogado defensor (79%) que del asistente social (34%). Disminuyendo la de éste último.</p> <p>En general, es alta la confianza, tanto en el abogado defensor como en el asistente social, en la concesión de beneficios, pues ambos tienen la preparación y experiencia necesaria.</p> <p>En más de 70% de los casos no se informó la frecuencia de las visitas.</p> <p>Entre los principales aspectos que deben mejorarse se señalan “Visitas más seguidas” con un 32,7% y “Más interés y compromiso por los internos” en un 15,7% de los casos.</p>	<p>Se observa un desconocimiento de los condenados acerca de la periodicidad de las visitas. Respecto de los abogados y asistentes sociales las tasas de desconocimiento son similares (74% y 83% respectivamente).</p>	<p>No se aprecian cambios significativos con respecto a 2015, lo que hace pensar que se deben profundizar las políticas de cambios. Por ejemplo, la calidad de la información que se entrega al condenado, la frecuencia de las visitas.</p> <p>Sobre este último punto, se pueden implementar medidas para descargas de trabajo a los abogados, autorizando a que los asistentes sociales realicen mayores visitas.</p>



<p><b>A nivel regional el nivel de satisfacción del servicio sigue siendo bajo</b></p>	<p>Los puntajes para la labor del <b>Abogado Penitenciario</b> son bajos, sobre todo en la Región de Valparaíso donde califican la satisfacción neta en -47,9 puntos; en Coquimbo la satisfacción neta es de -18,5 puntos y Metropolitana norte de -17,5 puntos.</p> <p>Si se compara con la medición 2015 hay un descenso en la satisfacción neta. Así, en la Región Metropolitana sur baja 8,2 puntos. En Biobío de 7 a -25,7puntos.</p> <p>En lo que respecta a la labor del <b>Asistente Social</b> Penitenciario, en Valparaíso hay una satisfacción neta de -46 puntos. En la RM norte es de -45,1 puntos. Tarapacá es la única que experimenta una diferencia sustantiva llegando a los 46,9 puntos.</p> <p>Si se compara con 2015, hay una baja importante en todas las regiones evaluadas.</p>	<p>Al igual que el año pasado, se valora peor el trabajo del asistente social. Preocupan las tasas de los asistentes sociales, pues no se observan bajas significativas en relación al año pasado.</p>	<p>Examinar lo que sucede con los abogados, pues las tasas de satisfacción siguen siendo bajas. Al respecto, se deben adoptar políticas de mejoramiento.</p> <p>Observar qué ha sucedido en Tarapacá, que si bien no se evaluó el 2015 puede ser un buen ejemplo.</p> <p>Lo anterior puede poner en evidencia que habría que aprovechar el trabajo del asistente social. Por su preparación profesional puede brindar mejores respuestas y apoyo que el abogado. Es así, por ejemplo, que puede comprender de mejor forma los problemas del condenado.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

#### **3.1 Objetivos.**

- a) 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.
  
- b) 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 el área de medición.

#### **3.2 Diseño de la Investigación**

Estudio cuantitativo concluyente en su diseño, sobre la base de entrevistas presenciales, aplicadas en los Centros de Detención Preventiva y Centros de Internación Provisoria a lo largo de Chile, a una muestra representativa del universo. El análisis de la información se realizará aplicando el modelo **ServiTrack**.

#### **3.3 Grupo Objetivo**

Imputados con causa vigente que se encuentren en prisión preventiva en los CDP o estén en internación provisoria en los CIP.

#### **3.4 Tamaño Muestral y Error Muestral**

Se realizaron 1556 entrevistas. El error muestral asociado a esta muestra es de un 2,5% asumiendo un 95% de confianza y varianza máxima ( $P=0,5$ ) de los estimadores.

En campo se cumplió con la mayoría de las cuotas muestrales por región, a excepción de Aysén y Magallanes. En estas regiones, los flujos de población atendida eran bajos realizaron menos encuestas, las que se compensaron con más encuestas en las restantes regiones

La tabla siguiente muestra la distribución muestral lograda. Así también se da cuenta del error muestral (con un 95% de confianza y varianza máxima) asociado a las estimaciones a nivel total y de Región:

REGION	COMPLEJO PENITENCIARIO	1T	2T	3T	4T	Acumulado 2016	Región acumulado	ERROR
Arica y Parinacota	Complejo Penitenciario (CP) de Arica:	26	24	25	24	99	99	9,8 +/-
Tarapacá	-Complejo Penitenciario (CP) de Alto Hospicio:	25	23	25	46	119	119	9,0 +/-
Antofagasta	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Antofagasta:	11	12	12	0	35	116	9,1 +/-
	-Centro Penitenciario Femenino (CPF) de Antofagasta:	11	13	0	12	36		
	-Centro de Detención Preventiva (CDP) de Calama:	0	8	0	12	20		
	Centro CIP CRC Antofagasta	13	0	12	0	25		
Atacama	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Copiapó:	29	25	21	22	97	97	10 +/-
Coquimbo	-Complejo Penitenciario (CP) de La Serena:	15	10	14	22	61	97	10 +/-
	-Centro de Detención Preventiva (CDP) de Ovalle:	14	11	11	0	36		
Valparaíso	-Complejo Penitenciario (CP) de Valparaíso:	17	10	11	0	38	98	9,9 +/-
	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Los Andes:	12	12	11	0	35		
	Centro CIP CRC Limache	0	0	0	25	25		
O'Higgins	-Complejo Penitenciario (CP) de Rancagua:	33	20	23	22	98	98	9,9 +/-
Maule	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Talca:	16	0	11	0	27	94	10,1 +/-
	-Centro Penitenciario Femenino (CPF) de Talca:	0	10	0	12	22		
	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Linares:	14	0	0	11	25		
	-Centro de -Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Curicó:	0	10	10	0	20		
Biobío	Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Biobío	0	11	11	0	22	94	10,1 +/-
	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Chillán:	0	0	11	0	11		
	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Coronel:	0	5	0	0	5		
	-Centro de Detención Preventiva (CDP) de Los Ángeles:	12	0	0	0	12		
	-Centro Penitenciario Femenino (CPF) de Chillán:	11	11	0	0	22		
CIP-CRC- CORONEL	0	0	0	22	22			
Araucanía	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) de Temuco:	14	5	23	11	53	91	10,3 +/-
	-Centro Penitenciario Femenino (CPF) de Temuco:	0	7	0	0	7		
	Centro CIP CRC Chol Chol	10	10	0	11	31		
Los Ríos	-Complejo Penitenciario (CP) de Valdivia:	28	22	23	23	96	96	10 +/-
Los Lagos	-Complejo Penitenciario (CP) de Puerto Montt:	16	12	12	12	52	99	9,8 +/-
	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) Osorno:	12	11	12	12	47		
Aysén	-Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP) Coyhaique:	15	10	9	20	54	61	12,5 +/-
	CDP Puerto Aysén	0	0	0	7	7		
Magallanes	-Complejo Penitenciario (CP) de Punta Arenas:	16	11	12	40	79	79	11 +/-
DRMN	Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Uno (Norte):	13	12	11	23	59	103	9,7 +/-
	Centro CIP CRC Santiago	20	11	13	0	44		
DRMS	Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Uno (Sur):	0	0	0	23	23	115	9,1 +/-
	Centro de Detención Preventiva (CDP) Santiago Sur:	0	11	0	0	11		
	-Centro de Detención Preventiva (CDP) San Miguel:	43	0	0	0	43		
	-Centro de Detención Preventiva (CDP) Puente Alto:	0	13	12	0	25		
	Centro CIP CRC San Joaquín	0	0	13	0	13		
TOTAL		446	350	348	412	1556	1556	2,5 +/-

### 3.5 Selección Muestral

Según antecedentes proporcionados por la DPP, se propuso para el levantamiento de información del 1T y 2T 2016 establecer contacto con Gendarmería de Chile para que autoricen y asista la selección de los casos al momento de la visita al centro de reclusión. Para el 3T y 4T 2016 se trabajó con listados de la BBDD SIGDP.

El número de encuestas por visita dependió de las condiciones particulares del establecimiento, de las facilidades en la coordinación para reunirse con los reclusos y de la tasa de aceptación a contestar la encuesta por parte del imputado.

Como medida precautoria en cada CDP se seleccionó aleatoriamente una muestra de reemplazo equivalente al 30% de la muestra total para efectos de cubrir la falta de muestra consecuencia de la negativa de algunos imputados a participar en el estudio.

### 3.6 Instrumento de Medición

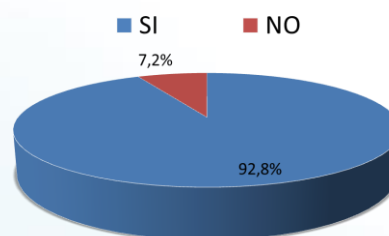
Para la realización de las entrevista se utilizó el cuestionario estándar a la fecha utilizado por la Defensoría Penal Pública para obtener los indicadores de satisfacción, el cual fue validado según el modelo ServiTrack en base de sucesivos análisis factoriales en cada una de las dimensiones que estaban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

## 3.7 PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO:

### 3.7.1 Perfil de los Entrevistados

La primera distinción que se presenta, en el perfil de los imputados encuestados, es saber qué porcentaje declara haber sido visitado por un abogado de la DPP durante su Prisión Preventiva o Internación Provisoria. Como evidencia el gráfico 94, el 92,8% señaló que si fue visitado, en tanto que 7,2% no ha tenido visita.

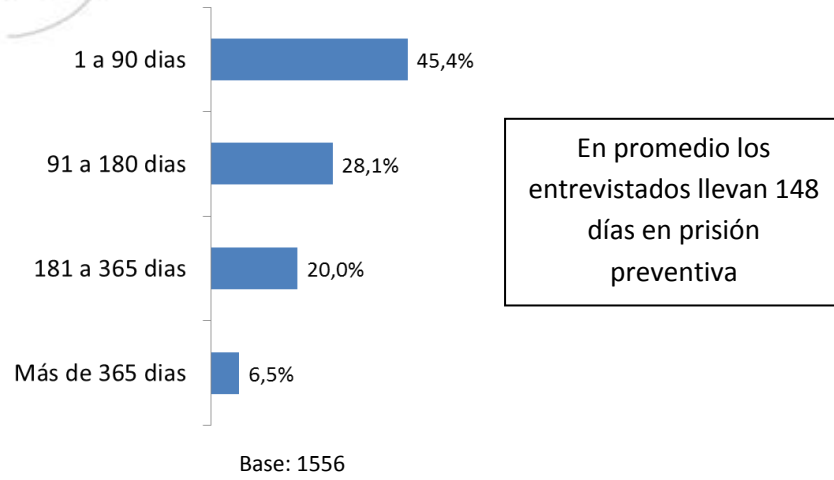
**Gráfico 94: Desde que está en prisión preventiva ¿Lo han visitado?**



Base: 1556

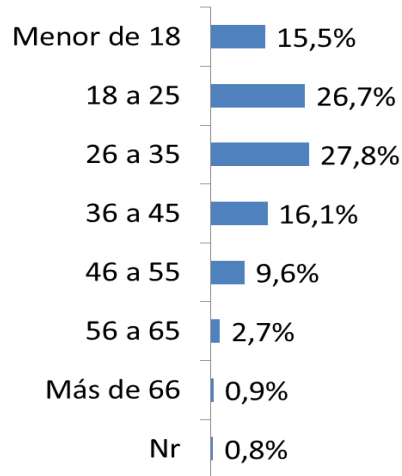
Respecto del tiempo específico que llevan en prisión preventiva, un 35,5% lleva 3 meses o menos recluido. El total de la muestra promedia 148 días de reclusión.

**Gráfico 95: Tiempo que lleva en Prisión Preventiva**



Al observar la distribución por edad de los encuestados, se puede apreciar que 15,5% de los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria son jóvenes menores de 18 años de edad. El 54,4% de los imputados tiene entre 18 y 35 años.

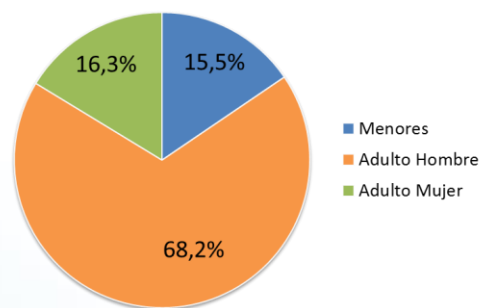
**Gráfico 96: Distribución de la Muestra Según Edad (%)**



Base: 1556

En cuanto al sexo de los entrevistados, un 68,2 % corresponde a hombres adultos y el 16,3% a mujeres adultas y el 15,5% a menores de edad.

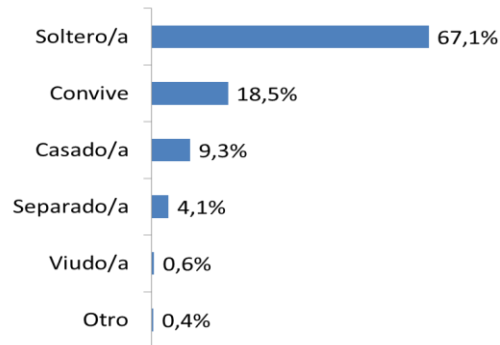
**Gráfico 97: Distribución de la Muestra Según Sexo**



Base: 1556

En relación al estado civil y como se aprecia en el siguiente gráfico, el 67,1% de los encuestados está soltero, un 18,5% se declara conviviendo y un 9,3% casado.

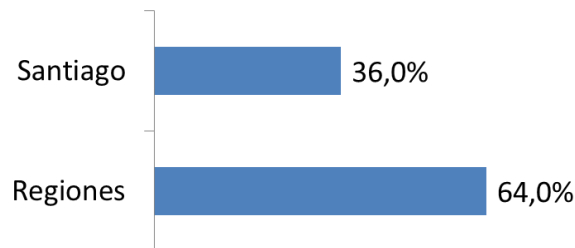
**Gráfico 98: Distribución de la Muestra Según Estado Civil**



Base: 1556

Respecto al lugar de residencia de los encuestados, y como ya se vio en la distribución de la muestra, un 36% reside en la Región Metropolitana y el 64% lo hace en regiones.

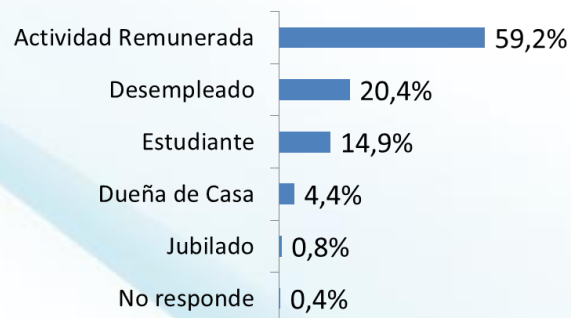
**Gráfico 99: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia**



Base: 1556

Un 59,2% de los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria declaran que realiza una actividad remunerada, en tanto que el 20,4% señala que está desempleado.

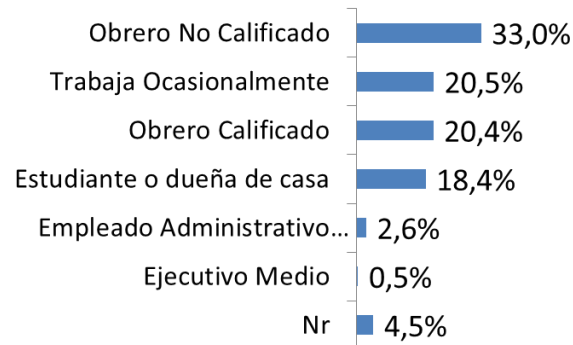
**Gráfico 100: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del entrevistado**



Base: 1556

Entre quienes trabajan, la gran mayoría de ellos (53,4%) lo hacen en labores de Obrero (calificado y no calificado), mientras que un 20,5% declara trabajos ocasionales.

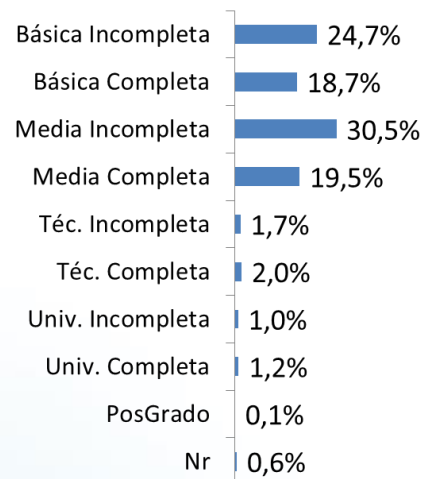
**Gráfico 101: Distribución de la Muestra Según Actividad del Entrevistado**



Base: 1556

Como se observa en el gráfico 102, solamente el 19,5% de los entrevistados señala tener al menos enseñanza media completa. El 73,9% no ha completado la enseñanza media.

**Gráfico 102: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativo del Entrevistado**

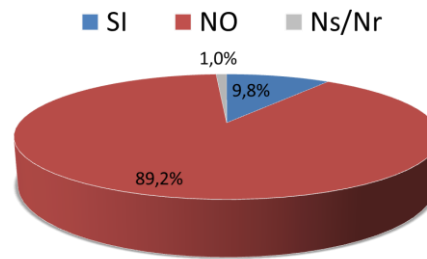


Base: 1556

Cerrando el capítulo de perfil de imputado entrevistado, se indaga respecto a la pertenencia a pueblo originario por parte de la muestra de encuestados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria, en un 9,8% de los casos se reconoce pertenecer a una etnia originaria.



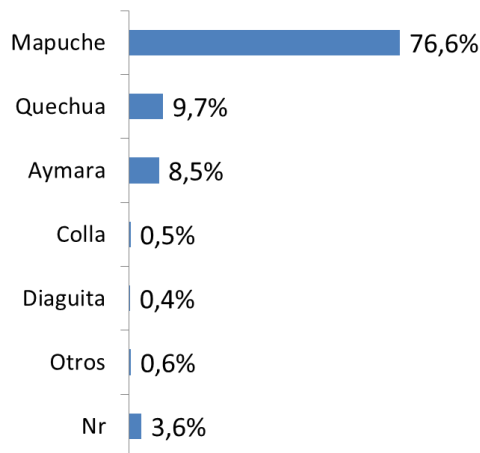
**Gráfico 103: Distribución de la Muestra según Pertenencia a Pueblo Originario**



Base: 1556

Entre los encuestados que declaran tener una identidad de una etnia originaria, un 76,6% declara pertenecer al pueblo mapuche, un 9,7% señala que es Quechua y un 8,2% es Aymara.

**Gráfico 104: Distribución de la Muestra según Tipo de Pueblo Originario**

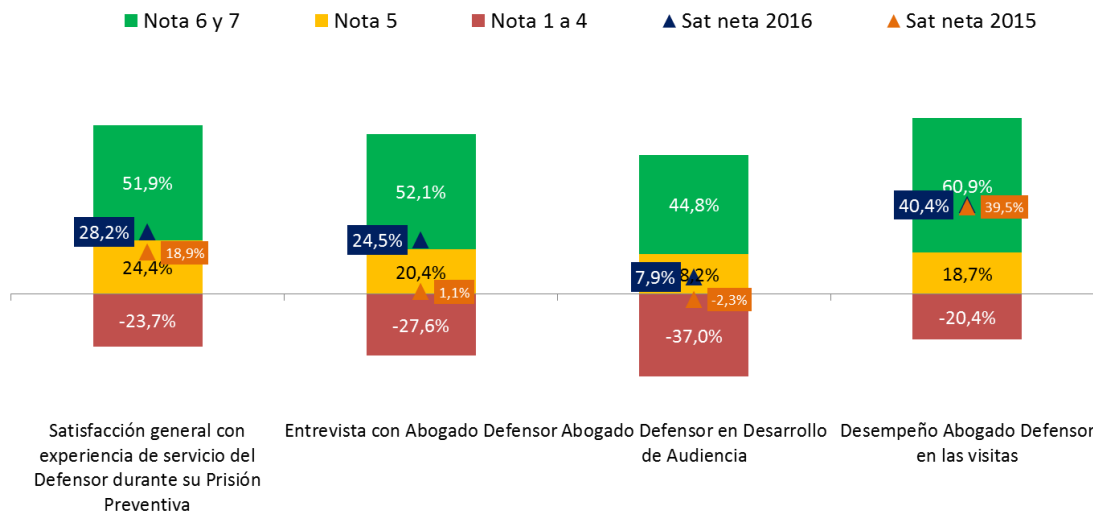


Base: 167

### 3.7.2 Satisfacción Global

En el gráfico siguiente N°105 se resume la evaluación global de satisfacción que obtiene la defensoría penal pública en causas en situación de imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria. Junto a la calificación global y de manera complementaria también se califican cada una de las instancias del servicio que configuran la experiencia de servicio recibida por los imputados participantes de la evaluación.

**Gráfico 105: Satisfacción Global y Satisfacción con Dimensiones Entrevista con Abogado Defensor, Desempeño de Abogado Defensor en la Audiencia y Desempeño del Abogado Defensor en las Visitas.**



Base: 1556

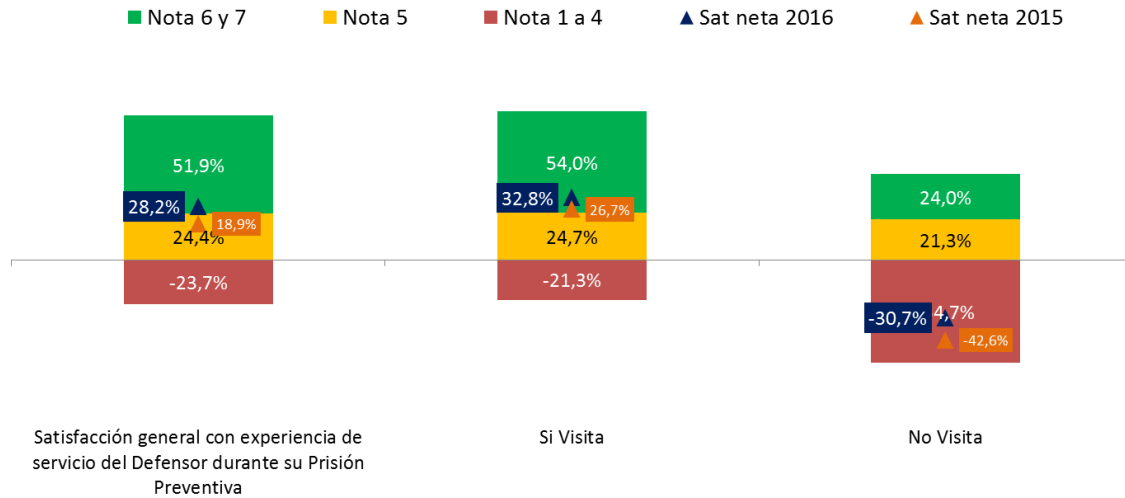
El gráfico nos muestra que la evaluación global que obtiene el servicio de la Defensoría Penal Pública en los imputados es baja, obteniéndose un puntaje de satisfacción neta de 28,2 puntos. Pese a esto, es considerablemente mejor al periodo acumulado 2015.

La baja evaluación a nivel global se explica principalmente por los resultados insatisfactorios que logran dos de las instancias de servicios fundamentales, como lo son la Entrevista Previa a la Audiencia que obtiene un 24,5% de satisfacción neta y el Desarrollo de la Audiencia que alcanza un puntaje en ese indicador de -7,9%. Con una evaluación más bien regular esta el desempeño del abogado en las visitas que alcanza a los 40,4 puntos de satisfacción neta.

Si bien la evaluación sube al comparar los resultados de satisfacción neta obtenidos en el 2015, las únicas dimensiones con aumentos significativos son “entrevista con abogado defensor” y “El abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia”

Al comparar los niveles de satisfacción neta entre quienes fueron visitados por el abogado durante la Prisión Preventiva o Internación Provisoria y quienes no fueron visitados por el defensor, se observa que si bien los niveles de satisfacción neta entre ambos grupos son bajos, entre quienes si han sido visitados existe una mejor evaluación que entre los que no han recibido visitas (32,8 puntos del primer grupo a los -30,7 puntos del segundo grupo).

**Gráfico 106: Satisfacción Global según fue o no visitado en Prisión Preventiva o Internación Provisoria.**



Para comprender las razones de la calificación hacia la labor de atención otorgada por la Defensoría Penal Pública, se les pregunto a los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria qué aspectos deberían mejorar la DPP, presentándose como principales respuestas las solicitudes de “Mayor compromiso con el imputado” con un 19,3% de las menciones, “Mayor preparación de los defensores” con un 9,9% y “Visitas más frecuentes” con un 9,4%.

Finalmente un 24,2% a nivel total consideran que a ningún aspecto del servicio de la Defensoría Penal Pública le solicitaría mejoras, siendo mayor este porcentaje (28,2%) entre los menores de edad.

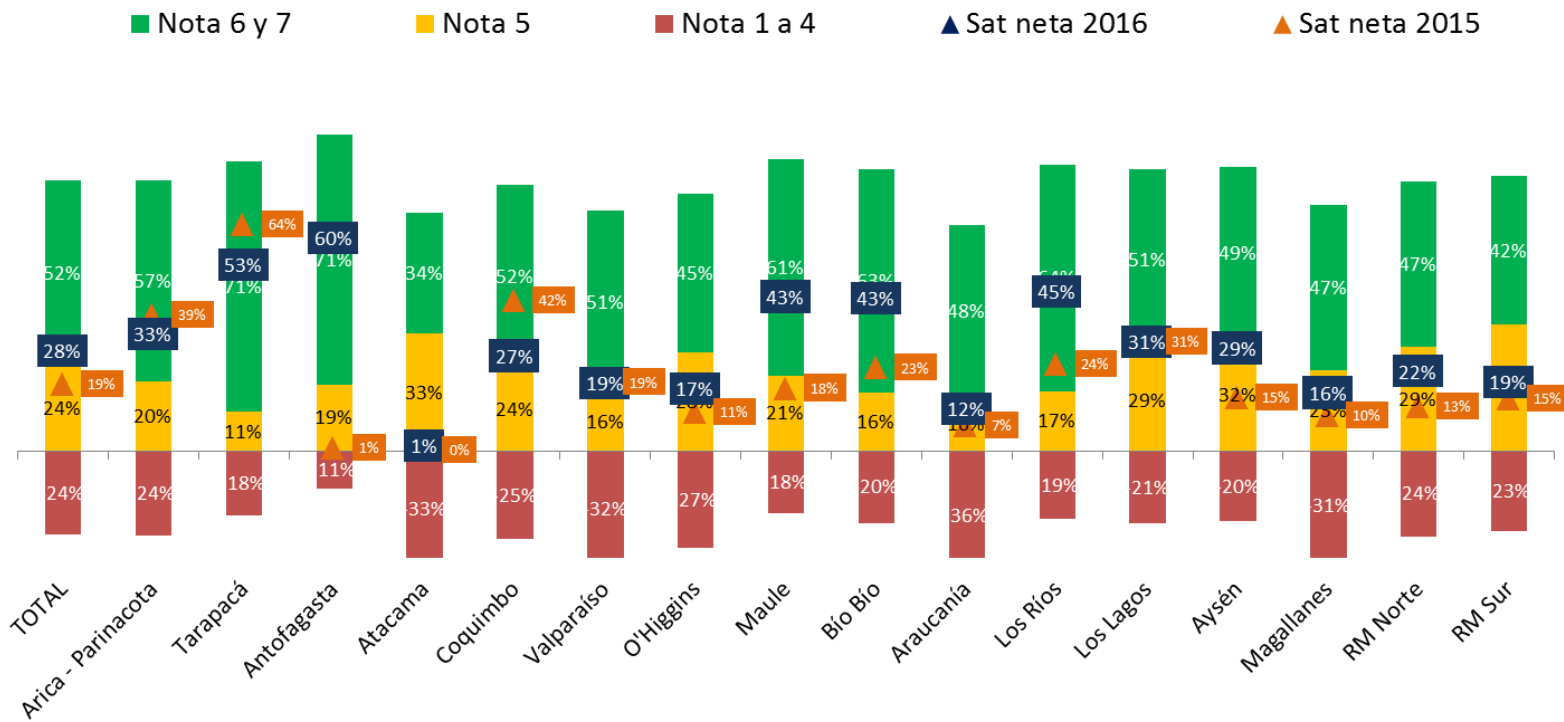
**Tabla 28: Aspectos de Mejoramiento del Servicio de la Defensoría Penal Pública**

P36.- A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar la Defensoría Penal Pública?

	Total	TIPO DE ENTREVISTADO			REALIZA VISITA	
		Menores	Adulto Hombre	Adulto Mujer	SI	NO
<b>BASE</b>	<b>1556</b>	<b>145</b>	<b>1154</b>	<b>257</b>	<b>1444</b>	<b>112</b>
Más comprometidos con el imputado / la causa	19,3%	16,7%	19,6%	20,2%	18,4%	30,6%
Mayor preparación de los defensores/ Defensa	9,9%	11,5%	10,3%	7,0%	10,3%	5,1%
Visitas más frecuentes	9,4%	11,9%	9,4%	7,1%	8,7%	18,9%
Más rapidez en los procesos	7,7%	4,2%	9,4%	4,1%	8,3%	0,2%
Obtener más información / pruebas de los casos	7,6%	10,3%	7,4%	6,2%	7,5%	8,9%
Visitas más largas / más tiempo con el imputado	5,8%	2,7%	6,7%	4,9%	5,7%	7,2%
Ser más Transparentes en la Información que entregan	5,3%	4,6%	5,0%	7,4%	5,4%	4,3%
Mas comunicación con los imputados	5,1%	3,1%	5,6%	5,0%	5,0%	7,5%
Compromiso con los imputados	3,3%	5,0%	2,8%	3,8%	3,1%	6,7%
Mas abogados	3,2%	2,2%	3,4%	3,3%	3,4%	1,0%
Más Profesionales a Disposición del Imputado	2,8%	3,2%	2,5%	3,5%	2,9%	0,9%
Fiscalizar a los abogados (solo sacan firmas )	1,7%	1,1%	2,3%		1,6%	2,9%
Defensa se presente en los juicios	1,5%	0,3%	1,6%	2,0%	1,6%	
Tratar bien a las personas / No haya discriminación	1,3%	1,8%	1,4%	0,3%	1,4%	0,1%
Más Ayuda	1,3%	2,9%	1,1%	0,4%	0,7%	8,7%
Solicitar más Tiempo para Investigación	1,2%		1,6%	0,3%	1,3%	0,1%
Otros	4,6%	2,1%	5,4%	4,1%	4,4%	7,9%
Ninguno	24,2%	28,2%	22,8%	26,4%	25,3%	10,6%
Ns/Nr	5,3%	10,8%	4,0%	5,9%	5,2%	6,8%

Al revisar los resultados de la satisfacción global por regiones, se aprecia que las regiones de Antofagasta (60 puntos) y Tarapacá (53 puntos) son las que tienen los mayores niveles de satisfacción neta; por el contrario las regiones más críticas en este indicador son las Atacama y Araucanía 1 y 12 puntos respectivamente. Al comparar los resultados con la medición anterior podemos observar que en la mayoría de las regiones aumento la satisfacción neta, siendo Maule la que más mejoró.

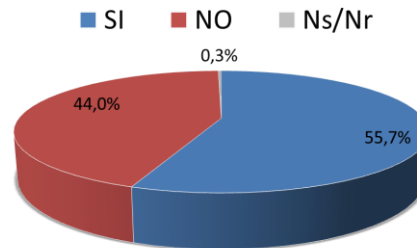
**Gráfico 107: Satisfacción Global Según Regiones.**



Observando el gráfico 108 respecto del conocimiento previo por parte de los encuestados del rol de la DPP antes del inicio de su causa, un 55,7% de los casos afirmó conocerlo.

**Gráfico 108: Conocimiento del rol de la DPP antes del inicio del caso**

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



Base: 1556

Respecto a los medios que utilizó el imputado para conocer la labor que desarrolla la Defensoría Penal Pública, como se muestra en la Tabla 29, la experiencia previa por detenciones anteriores (56,2%) es el principal medio por el cual los entrevistados se enteraron del rol de DPP, le siguen los antecedentes recibidos por parte de un familiar, amigo o conocido con un 16,3% y la información obtenida a través del abogado 5,7%.

**Tabla 29: Medios a través de los cuales logró ese conocimiento**

P34.1.- ¿A través de qué medios logró ese conocimiento? (Respuesta Múltiple)

	Total	TIPO DE ENTREVISTADO			REALIZA VISITA	
		Menores	Adulto Hombre	Adulto Mujer	SI	NO
<b>BASE</b>	<b>880</b>	<b>92</b>	<b>655</b>	<b>133</b>	<b>822</b>	<b>58</b>
Por Detenciones / Condenas Anteriores	56,2%	48,6%	57,2%	60,1%	55,6%	66,0%
Por Amigos / Conocidos / Familiares	16,3%	25,2%	13,6%	18,4%	16,2%	19,0%
Por medio del Abogado	5,7%	5,3%	6,1%	3,9%	5,9%	1,7%
Por la Televisión	5,0%	3,3%	5,8%	3,6%	5,1%	2,7%
Carabineros	4,8%	4,0%	5,9%	0,6%	4,8%	4,1%
En el Juzgado	3,5%	5,3%	2,9%	4,3%	3,6%	1,9%
Por medio de otros Imputados	2,1%	2,3%	1,9%	2,9%	2,2%	
Por medios de comunicaciones	2,1%		2,7%	1,6%	2,2%	1,2%
El Tribunal	1,7%		2,1%	1,4%	1,7%	1,3%
Por cuenta propia	1,1%	0,6%	1,2%	1,3%	1,1%	1,9%
Otros	2,7%	5,9%	1,8%	2,9%	2,9%	
NS/NR	0,4%		0,6%		0,4%	

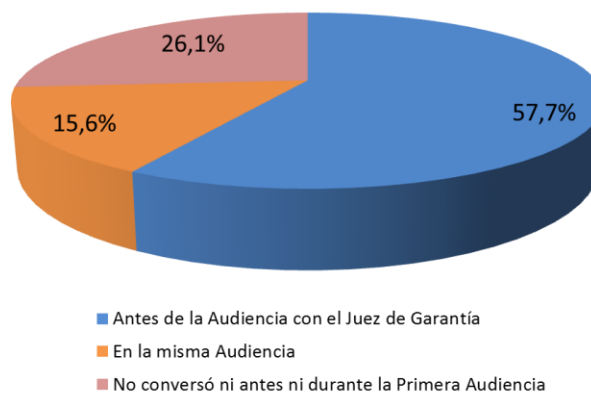
### 3.7.3 Entrevista con el Abogado Defensor

El 57,7% de los entrevistados señala haber tenido una entrevista con el abogado defensor previo a la audiencia con el Juez de Garantía.

Por otra parte, un 26,1% de los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria encuestados, declaran no haber tenido conversado con el abogado ni antes durante la audiencia donde se decretó su situación judicial actual.

**Gráfico 109: Entrevista Previa**

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

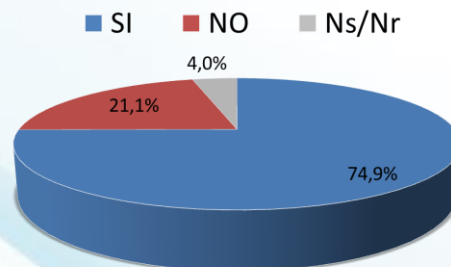


Base: 1556

A los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria que declararon no haber conversado ni antes ni durante la Audiencia, se les preguntó si creen que su situación actual sería distinta si hubiera tenido una entrevista o conversación con el abogado defensor antes de la audiencia. Como se observa en el gráfico 90, la respuesta es que un 74,9% señala que sí.

**Gráfico 110: Hubiera cambiado su situación de haber tenido entrevista previa**

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



Base: 322

Entre quienes señalan que de haber tenido entrevista previa hubiera cambiado su situación, las principales razones dadas por este grupo son porque “No pudieron contarle todos los hechos/acontecimientos” (22,9%) y “Habría orientado mejor sobre que decir en la audiencia” (10,7%).

**Tabla 30: Razones de por qué cambiaría o no su situación**

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

	Total	TIPO DE ENTREVISTADO			REALIZA VISITA	
		Menores	Adulto Hombre	Adulto Mujer	SI	NO
<b>BASE</b>	<b>321</b>	<b>31</b>	<b>248</b>	<b>42</b>	<b>292</b>	<b>29</b>
No pude contarle todos los hechos / acontecimientos	22,9%	27,7%	24,9%	6,5%	22,6%	25,9%
Habría Orientado mejor sobre que Decir en la Defensa	10,7%	15,4%	8,6%	17,4%	10,8%	9,4%
No hay preocupación hacia el imputado / caso	8,8%	5,6%	10,7%	2,3%	9,2%	4,4%
Ya sabía lo que pasaría/el resultado sería el mismo	8,7%	7,3%	8,5%	11,0%	9,1%	2,8%
Me hubiese preparado mas	8,6%	18,8%	4,6%	19,4%	7,4%	25,2%
No hubo comunicación entre Imputado / Defensor	8,3%	10,3%	9,2%	1,3%	8,6%	4,3%
Hubiese tenido una mejor defensa	7,4%	12,1%	5,4%	12,9%	7,5%	6,2%
Los delitos que tengo son graves	6,6%		6,5%	13,7%	7,1%	
Habría salido en libertad	5,2%	4,5%	5,5%	4,9%	5,3%	4,4%
Mi abogado no sabía cómo defenderme	4,2%		5,2%	2,8%	4,4%	1,2%
Sentí que me culpo en vez de ayudar	3,9%		4,3%	5,9%	3,5%	9,6%
No entregan una buena defensa	2,9%	8,6%	1,9%	2,0%	3,1%	
Otros	8,8%	8,7%	8,9%	8,9%	8,8%	10,0%
Ninguno	0,4%		0,6%		0,4%	
Ns/Nr	4,1%	4,4%	4,7%		4,4%	



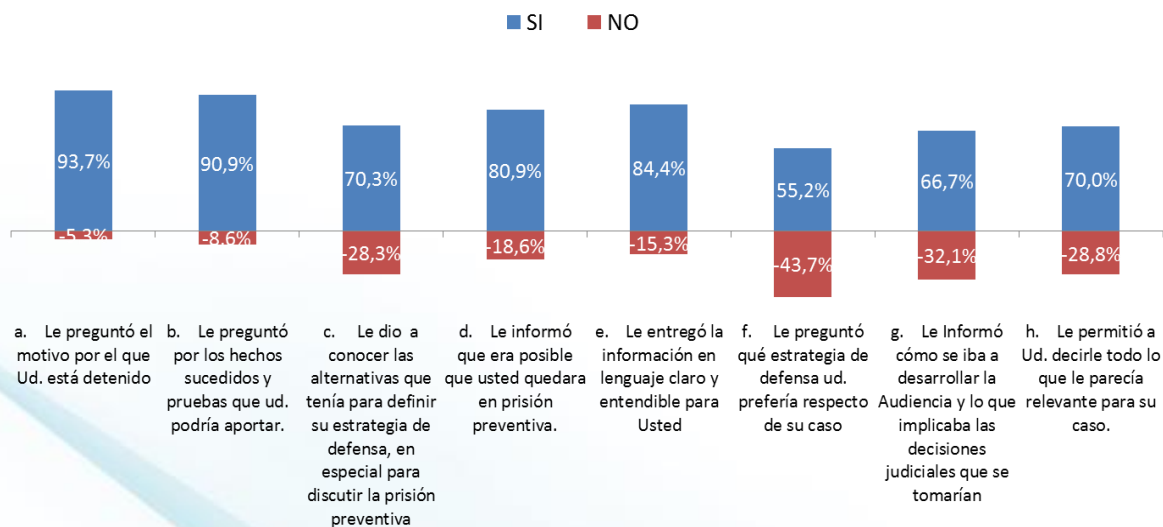
Por otra parte, a los imputados que afirmaron haber sostenido una entrevista previa, se les preguntó si el abogado en la preparación de la defensa les expuso una serie de temas protocolares. Tal como se muestra en el siguiente gráfico 91, los ítems mejor evaluados tienen relación con los antecedentes básicos de la acusación que requiere conocer el abogado para preparar su defensa, como por ejemplo preguntar por “El motivo de la detención” (93,7%) y “Por los hechos y pruebas que el acusado podía aportar” (90,9%).

Con evaluación favorable de haberse efectuado también están la exposición de “Entregar la información en lenguaje claro y entendible” e “Informar que era probable que quedara en Prisión Preventiva o Internación Provisoria” con un 84,4% y 80,9% respectivamente.

Por otra parte, los ítems de preparación de la defensa que tienen los niveles más bajos de evaluación, en cuanto a que no necesariamente son expuestos, son: si “Le pregunto por la estrategia de defensa” que en un 43,7% de los casos señala que no se expuso, y si “Le informaron de cómo se iba a desarrollar la audiencia y las implicancias de las decisiones judiciales que se tomarían” que un 32,1% de los encuestados niegan haber obtenido esa información por parte del abogado defensor.

**Gráfico 111: Preparación de la Defensa**

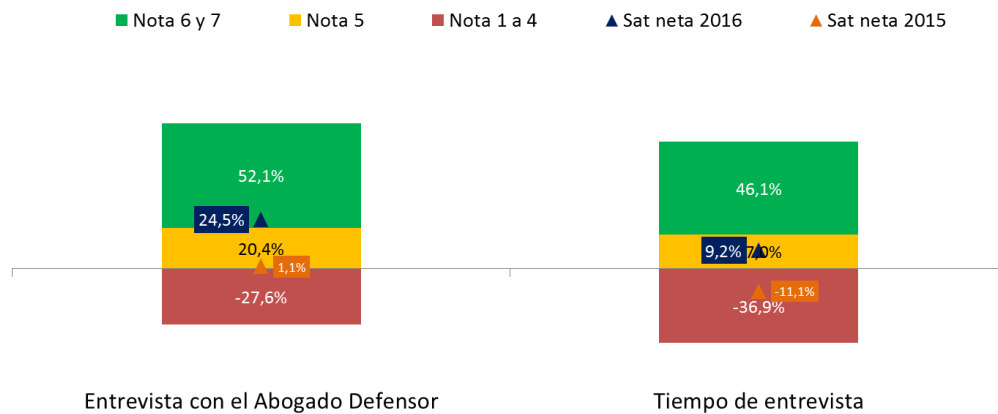
P4. En la preparación de la defensa, el Defensor le expuso los siguientes temas:



Al observar el nivel de satisfacción neta que otorgan los imputados respecto a su experiencia con la entrevista sostenida con el defensor, el resultado es de 24,5 puntos netos aunque superior a lo obtenido durante el 2015 con 1,1 puntos.

Respecto al tiempo de duración de la entrevista, que según indica el recuadro es de 8,3 minutos, el puntaje de satisfacción neta es aún más bajo (9,2 puntos) aunque al igual que la evaluación de la entrevista propiamente tal es mejor que la obtenida el año anterior (-11,1 puntos).

**Gráfico 112: Satisfacción Dimensión Entrevista con el Defensor y Tiempo de Duración de la Entrevista.**



Base: 1234

Si bien el tiempo de duración de la entrevista es un aspecto que los imputados señalan estar disconformes, los motivos tanto negativos como positivos para evaluar la experiencia de servicio general de la entrevista con el abogado defensor son múltiples como se observan en la tabla 30.

**Tabla 30: Razones de Evaluación Entrevista con el Abogado.**  
P5.1.- ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma? (Respuesta Múltiple)

<b>POSITIVO</b>	<b>53,1%</b>
Explica Los Pasos A Seguir	10,5%
Ha Informado / Explicado Todo	9,1%
Explica de forma clara y fácil de entender	9,0%
Fue Buena Su Defensa /Lleva Bien El Aso	6,6%
Demuestra Interés De Su Caso /Preocupación	6,2%
Escucha /pregunta Al Imputado	5,5%
Abogado / Defensor Bien Capacitado	4,8%
Buena atención, amable	3,0%
Está Todo Bien/Estoy conforme	2,3%
Apoyo Al Imputado	2,0%
Profesional Con Buena Voluntad	1,9%
Da Tiempo A Imputado Para Conversar	1,6%
<b>NEGATIVO</b>	<b>46,3%</b>
Falta Tiempo / Entrevista Corta	9,8%
No Le Dio Suficiente Importancia Al Caso	8,7%
No Informa / No Explica Nada	7,9%
Poca claridad en información entregada/hablo rápido	4,4%
No Deja Al Imputado Hablar/Explicar	4,0%
Abogado / Defensor Poco Capacitado	3,9%
No Se Informó Del Caso	3,0%
Falta de comunicación	2,2%
Información incompleta poca claridad	2,2%
No entrega una buena defensa	2,1%
No Apoyan A Imputados	2,0%
No Hay Contacto Previo Imputado / Defensor	1,8%
Otros	0,6%
Ninguno	0,1%
NS/NR	0,3%

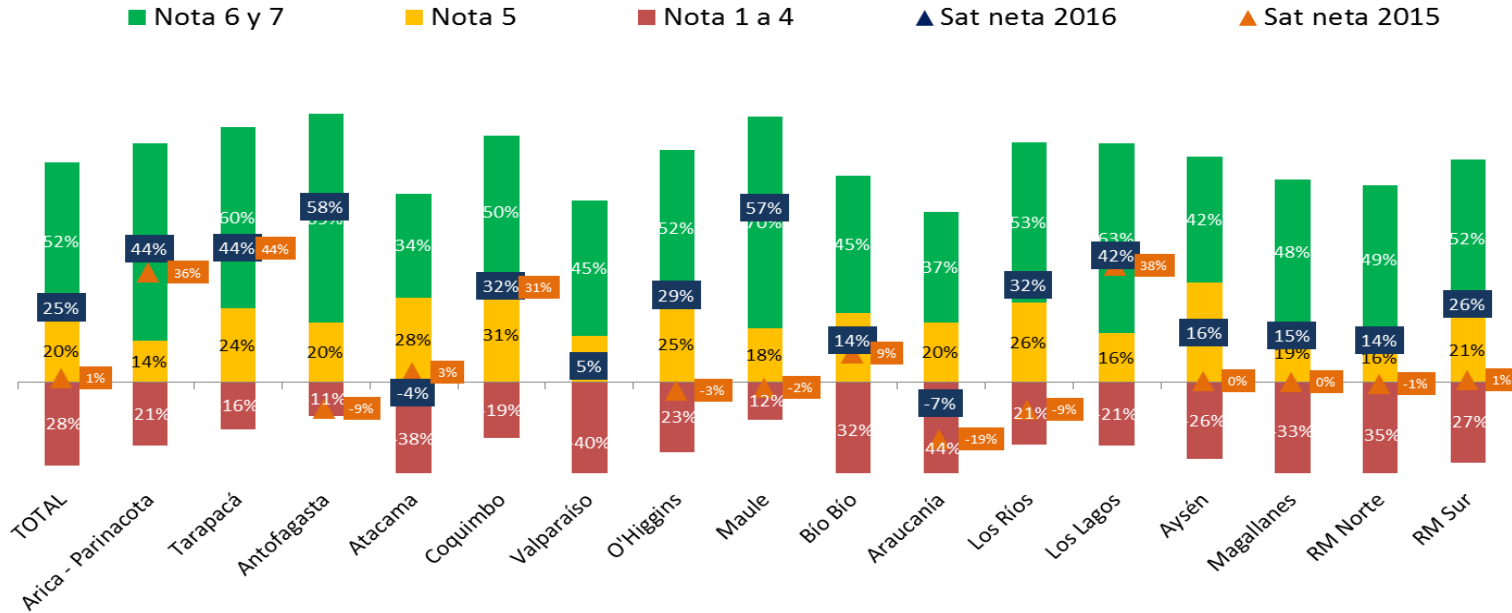
Base: 1232

Entre quienes evaluaron positivamente, las principales razones que justifican su evaluación son porque consideran que “Ha explicado los pasos a seguir” y debido a que el “Abogado ha informado y explicado todo” con un 10,5% y 9,1% respectivamente.

Como aspectos negativos de la experiencia en la entrevista con el abogado, las principales razones que entregan los imputados están relacionadas con el mal desempeño que estiman que tuvo su abogado en todo el proceso, como lo fue el que “Falta tiempo / entrevista muy corta” con un 9,8%, “No le dio suficiente importancia al caso” con un 8,7% y que “No se informó del caso” con un 7,9%

En el gráfico 113, nos muestra los niveles de satisfacción respecto de la entrevista en todas las regiones del país.

**Gráfico 113: Satisfacción Dimensión Entrevista con el Defensor Según Región**



Tal como se preveía, al conocer los resultados de satisfacción de la entrevista a nivel total, la satisfacción para esta instancia en todas las regiones es baja. Los resultados arrojan que solamente dos regiones tienen un nivel de satisfacción neto superior a 50 puntos, estas son: Antofagasta y Maule con satisfacciones netas de 58 y 57 puntos respectivamente. En tanto que las regiones con los niveles más bajos en este indicador son: Atacama, Araucanía y Valparaíso con 5, 4 y -7 puntos respectivamente.

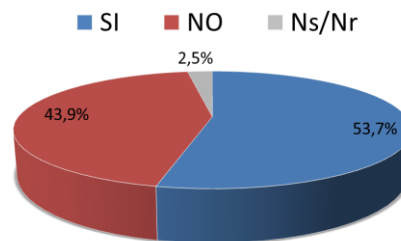
Al comparar los resultados de la medición actual con la del 2015, podemos hacer una lectura positiva de la evaluación en tanto que solamente en 15 de las 16 regiones evaluadas (considerando RM como dos) hubo aumento en la satisfacción neta.

### 3.7.4 Desarrollo de la Audiencia

Antes de indagar en la evaluación de la labor del abogado durante el desarrollo de la audiencia, se indago si la defensa contaba con antecedentes suficientes sobre su causa, un 43,9% de los encuestados considero que no tenían todos los antecedentes.

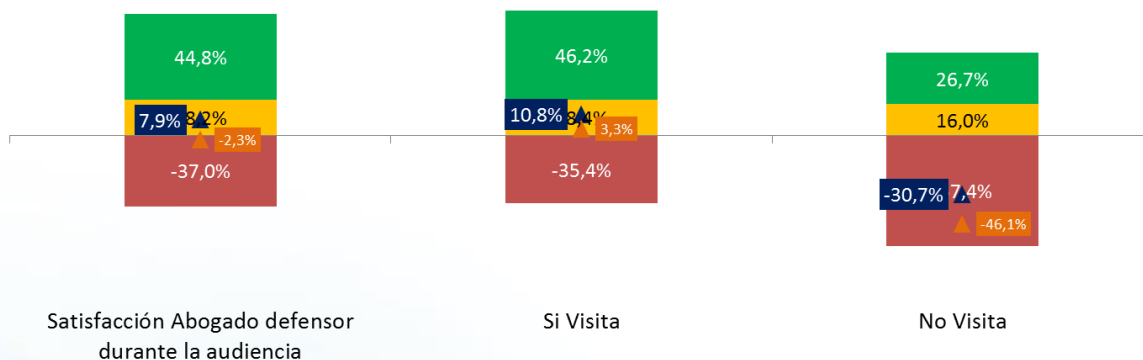
**Gráfico 114: Antecedentes suficientes**

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



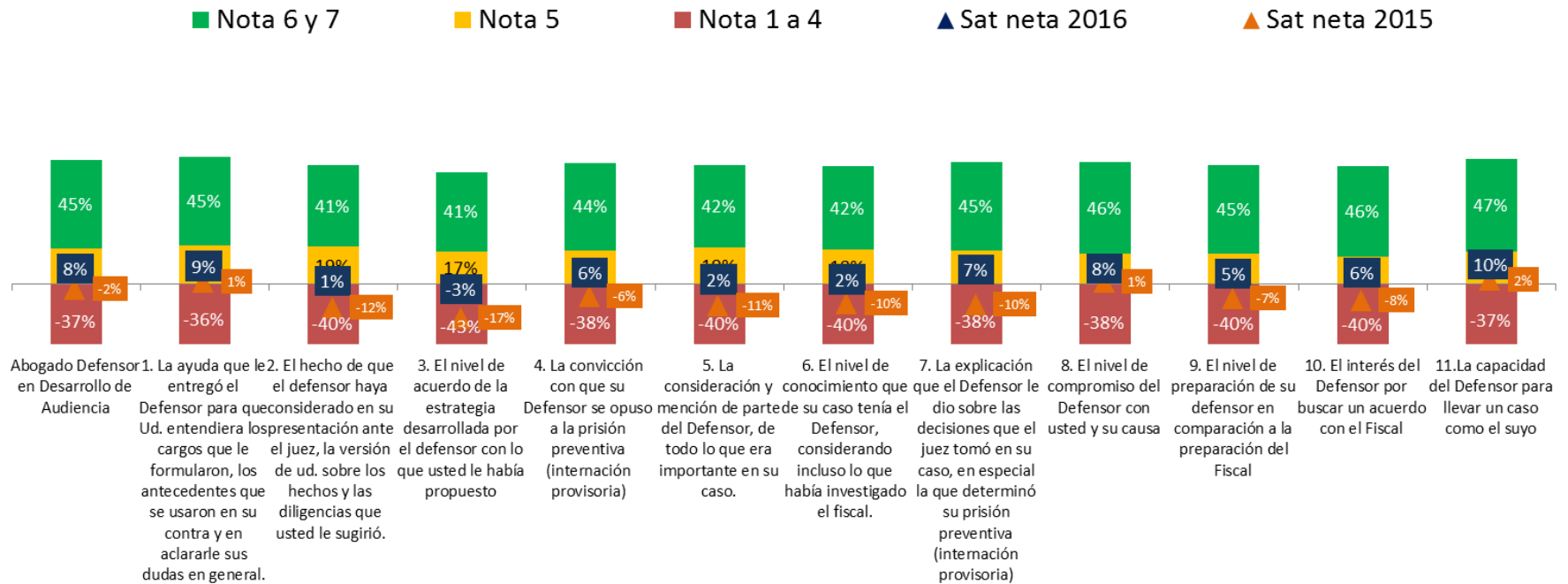
**Gráfico 115: Satisfacción Desarrollo de la audiencia**

■ Nota 6 y 7    ■ Nota 5    ■ Nota 1 a 4    ▲ Sat neta 2016    ▲ Sat neta 2015



El gráfico 116 detalla la evaluación obtenida en los distintos aspectos del desempeño del defensor durante el desarrollo de la audiencia, calificación que para todos los aspectos específicos considerados para esta dimensión obtienen puntajes positivos en comparación a 2015, alcanzando los 8 puntos de satisfacción neta en la dimensión general.

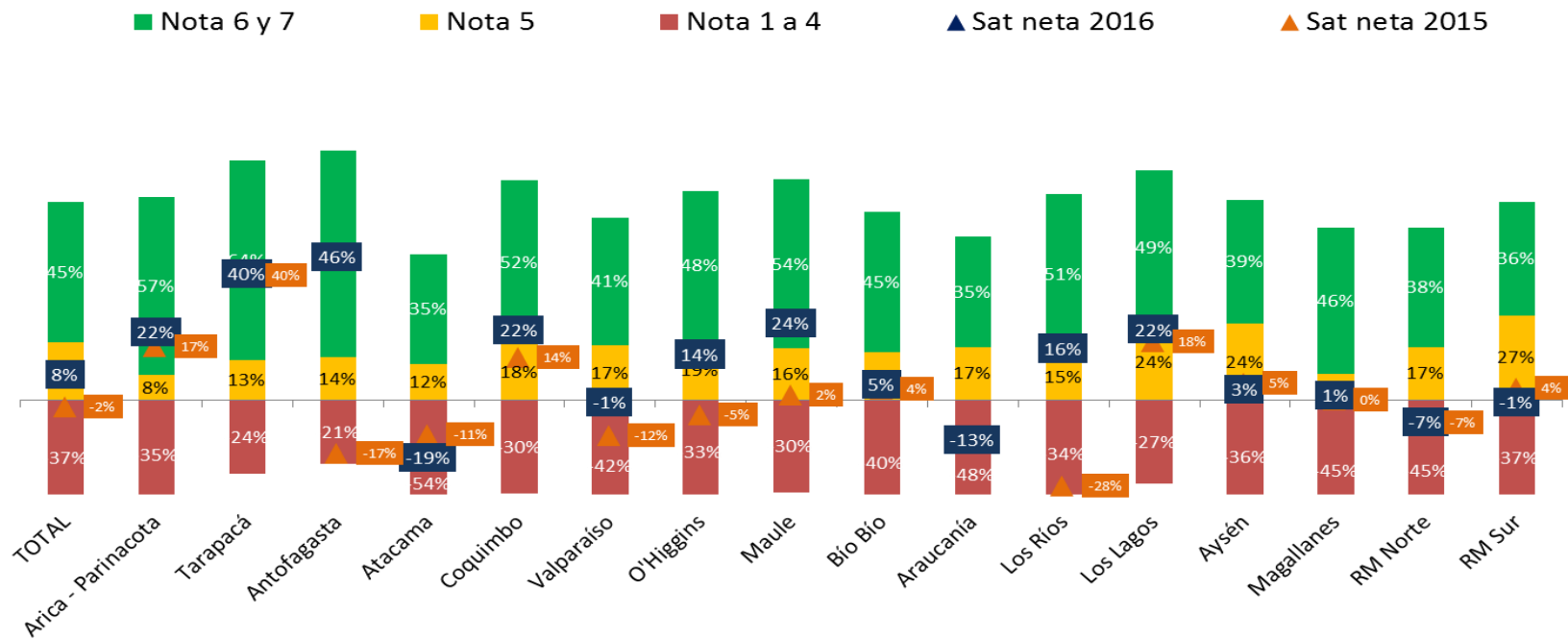
**Gráfico 116: Satisfacción Dimensión Desempeño del Defensor en Desarrollo de la Audiencia**



Al revisar la evaluación general de la dimensión desarrollo de la audiencia comparando los resultados nivel de regiones, se observa que 5 regiones presentan niveles negativos de satisfacción neta destacando desfavorablemente por tener Índices de satisfacción neta de al menos -10 puntos las regiones de: Atacama (-19) y La Araucanía (-13). Las regiones donde los encuestados manifiestan niveles de satisfacción neta de al menos 40 puntos son las regiones de Tarapacá (40), y Antofagasta (46).

Respecto a la comparación regional según año 2015, el escenario es dispar en las distintas regiones, existiendo alzas considerables como Los Ríos (con 44 puntos más) y Antofagasta (más 62 puntos).

**Gráfico 117: Satisfacción Dimensión desempeño del Defensor en la Audiencia según Región**



En cuanto a los motivos que tuvo el imputado para la evaluación que hizo de su experiencia durante el desarrollo de su audiencia, quienes califican positivamente señalan principalmente porque consideran que el abogado defensor “Fue muy profesional” y fue “Defendió al acusado” con un 18,8% y 8,8% respectivamente, en tanto quienes declararon insatisfacción con el servicio que ofreció el abogado argumentan como principales razones el “No ser eficientes en la defensa” y “Poco interés/Preocupación en el caso” con un 18,2% y 14,4% respectivamente.

**Tabla 31: Razones de Evaluación Desarrollo de la Audiencia en que se decretó la Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

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

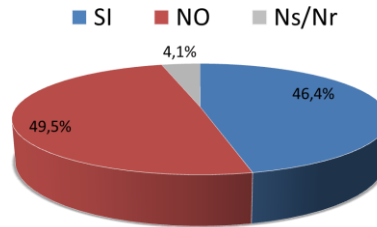
<b>POSITIVO</b>	<b>58,1%</b>
Fue muy Profesional /Buen desempeño en la Defensa	18,8%
Defendió al Acusado	8,8%
Comprometido con mi caso	8,1%
Entrego buena atención	5,2%
Explica bien las cosas	4,6%
Defensor bien informado	3,5%
Todo bien	3,2%
Apoyo Al Imputado	3,2%
Consiguió beneficios (rebajar condena, etc.)	2,3%
<b>NEGATIVO</b>	<b>62,9%</b>
No son eficientes en las defensa	18,2%
Poco Interés/ Preocupación en el caso	14,3%
No tenía todos los antecedentes del caso / Falta Información	8,1%
No está capacitado para Defender	5,4%
No hay comunicación e información Imputado / Defensa	3,7%
No escucho/apoyo al imputado	3,0%
No resuelven los problemas	2,1%
Es poco claro para explicar	2,1%
No quedo satisfecho	1,5%
No consigue beneficios	1,4%
Muy poco tiempo en la audiencia	1,2%
Otros	0,4%
NS/NR	0,4%

Base: 1555

El gráfico 99 presenta los resultados a la pregunta de si el encuestado cambiaría su satisfacción con el abogado defensor si no estuviera en Prisión Preventiva o Internación Provisoria, señalándonos que el 46,4 los casos afirman que su evaluación probablemente cambiaría si no estuviera en esa condición.



**Gráfico 118: P13.-Si usted ahora no estuviera en Prisión Preventiva o Internación Provisoria ¿Cambiaría su Satisfacción hacia su Abogado Defensor?**



La razón principal que señalan los imputados para considerar que cambiaría su satisfacción si actualmente no estuvieran en situación de internación provisional, esta obviamente la condición de haber podido ser absuelto de condena y tener libertad con un 22,6%.

**Gráfico 119: Razones de cambio en la satisfacción si no estuviera en Prisión Preventiva o Internación Provisoria (%) Respuesta Múltiple**



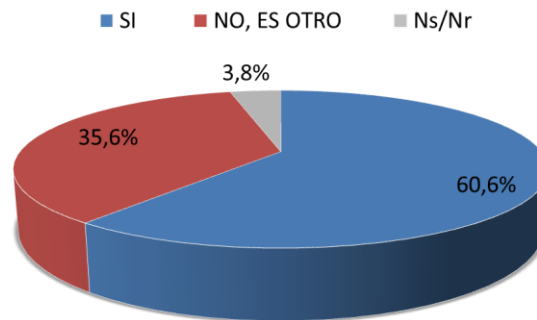
Base: 1556

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

El 60,6% de los imputados señala que su abogado defensor sigue siendo el mismo que lo representó en la audiencia que decreto la Prisión Preventiva o Internación Provisoria, en tanto que un 35,6% señalaron que es otro.

**Gráfico 120: Abogado de la causa**

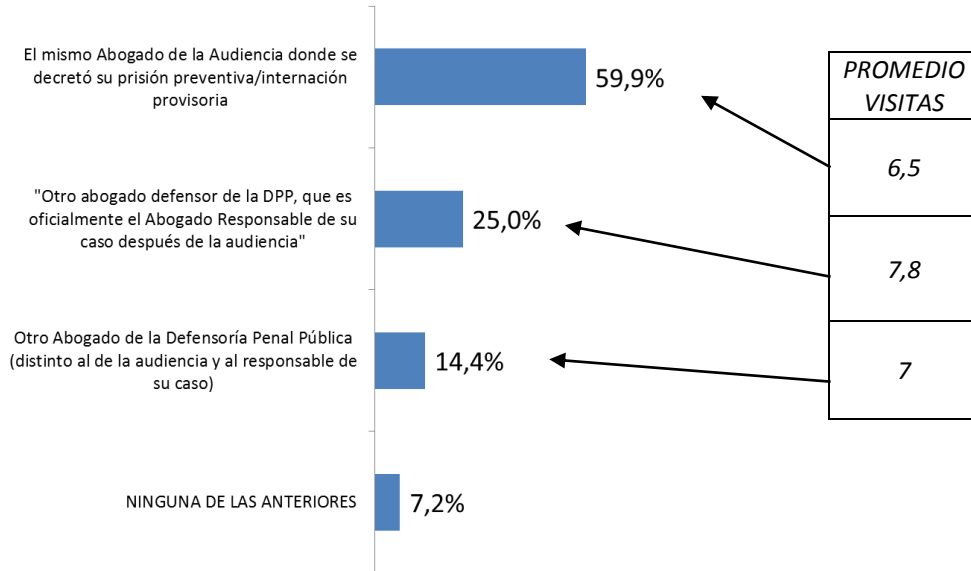
**P14.- ¿El Abogado Defensor Responsable de su caso sigue siendo el Abogado de la DPP que lo representó en la audiencia donde se decretó la prisión preventiva/internación provisoria?**



Al preguntar por el o los abogado(s) de la defensoría penal pública que los ha visitado desde que están en Prisión Preventiva o Internación Provisoria, el 59,9% de los entrevistados señala que han sido visitado por el mismo abogado defensor de la audiencia, mientras que el 25% indica que recibió visitas de un nuevo abogado que es el responsable de su caso en su actual condición. Finalmente un 14,4% reconoce visitas de otro abogado de la DPP. En todos los segmentos de los distintos tipos de visita de abogados el promedio de visitas en general es de 6 y 8.

**Gráfico 121: Visitas desde que está en Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

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

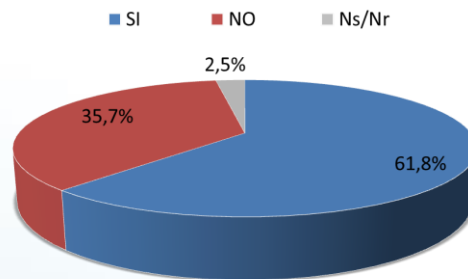


Base: 1556

Entre los imputados que han sido visitados, un 61,8% opina que la cantidad de visitas que ha recibido es la adecuada.

**Gráfico 122: Opinión de la cantidad de visitas**

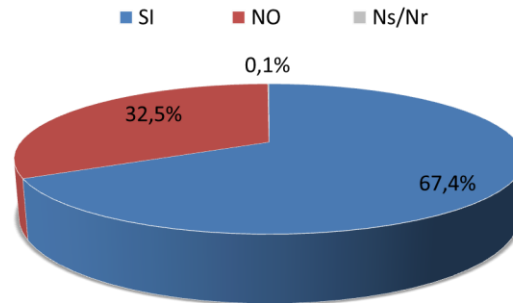
P18.- ¿Le ha parecido adecuada esa cantidad de visitas?



Base: 1444

Respecto a la información que recibieron los imputados de conocer con qué frecuencia lo visitaría un Abogado Defensor, un 67,4% señala que si recibió esta información.

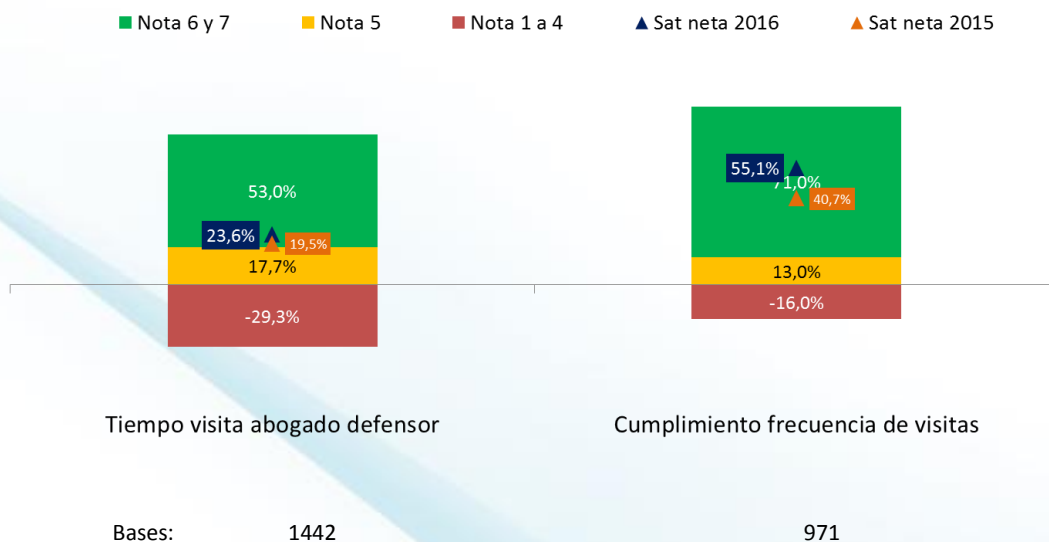
**Gráfico 123: Información sobre frecuencia de visitas**  
P20.- ¿Le informaron con qué frecuencia lo visitaría un Abogado Defensor?



Promedio de Frecuencia de Visita:  
**15 días**

En el gráfico siguiente se presentan los niveles de satisfacción netos obtenidos con los tiempos de visita (23,6 puntos) y cumplimiento de la frecuencia de las visitas (55,1 puntos) los que si bien no son muy altos, sobre todo en tiempo de visita, al menos presentan una mejora a los obtenidos en la medición anterior.

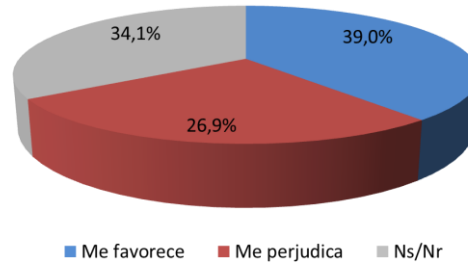
**Gráfico 124: Satisfacción con el Tiempo y Frecuencia de las Visitas**



Entre los imputados que declaran haber sido visitados por más de un abogado de la DPP, se les consultó si esta situación los favorece o los perjudica. El 26,9% considera que los perjudica.

**Gráfico 125: Opinión sobre la visita de más de un abogado**

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

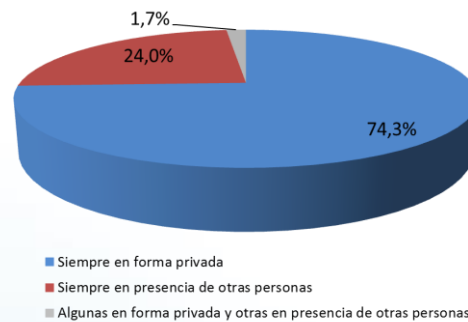


Base: 94

Respecto a las condiciones de privacidad en que se desarrollaron las conversaciones con el Abogado Defensor, el 74,3% de los imputados declara que siempre tuvieron un carácter privado.

**Gráfico 126: Condiciones de privacidad de las visitas del abogado**

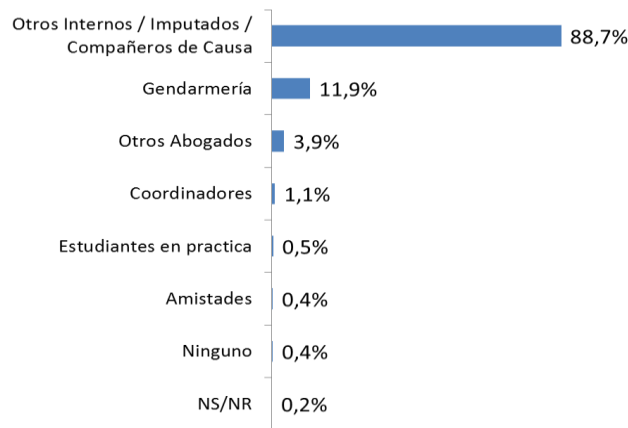
P22.-En esa(s) visita(s), la(s) conversaci3n(es) con el Abogado Defensor han sido...



Se les pregunto tambi3n a quienes se3alan que en las visitas del abogado defensor han estado acompa3ado por otras personas. Un 88,7% declaran que han compartido la visita con otros imputados y un 11,9% con personal de gendarmería.

**Gráfico 127: Presencia en la visita con el bogado**

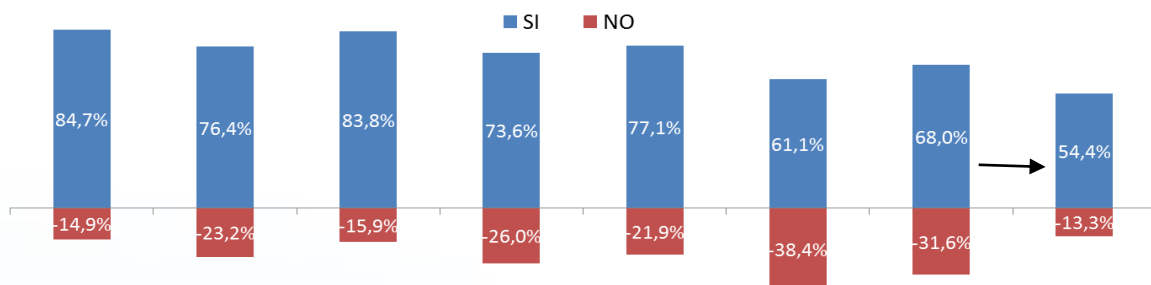
P22.1- ¿Quiénes están presentes en la visita del abogado defensor?



Base: 227

En cuanto a las visitas que ha realizado el abogado defensor, se indagó en la frecuencia de realización de actividades propias de esa instancia, observándose en el gráfico siguiente que el hecho de “Preguntarle su opinión para elegir la alternativa más adecuada” (61,1%), “Sugerirle al defensor alternativas o ideas para llevar adelante la investigación” (68%) y “El Defensor le ha explicado las alternativas para su defensa” (73,6%) son las que tienen menor frecuencia de realización.

**Gráfico 128: Cumplimiento de Actividades del Abogado en Visita**



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

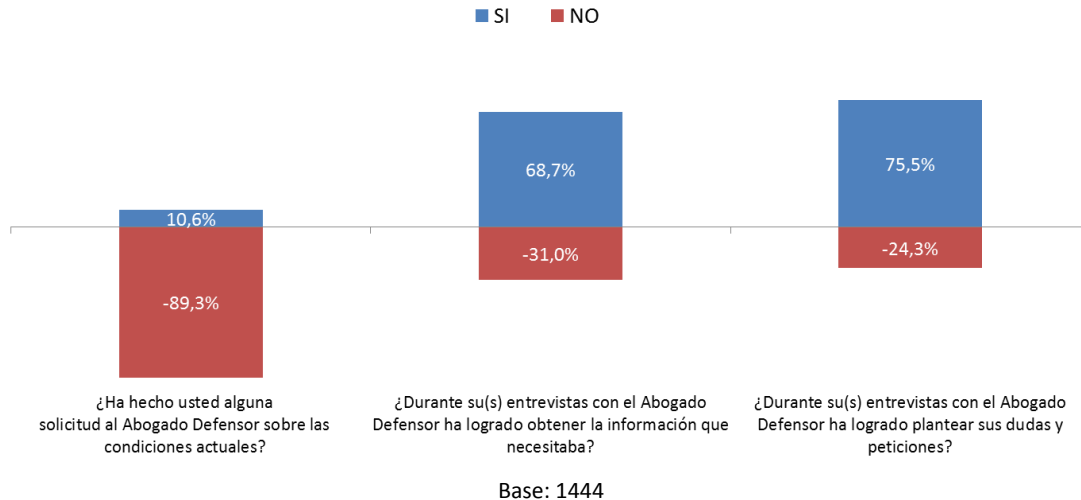
Base: 1444

Un aspecto relevante que se desprende de la información anterior, es la necesidad manifestada por el imputado de que el abogado defensor considere más la opinión del propio imputado respecto a cómo seguir la investigación de la causa. En este sentido, se

indago en el rol asumido por el propio imputado en las visitas del abogado, es decir cómo ha actuado respecto a levantar solicitudes o plantear consultas.

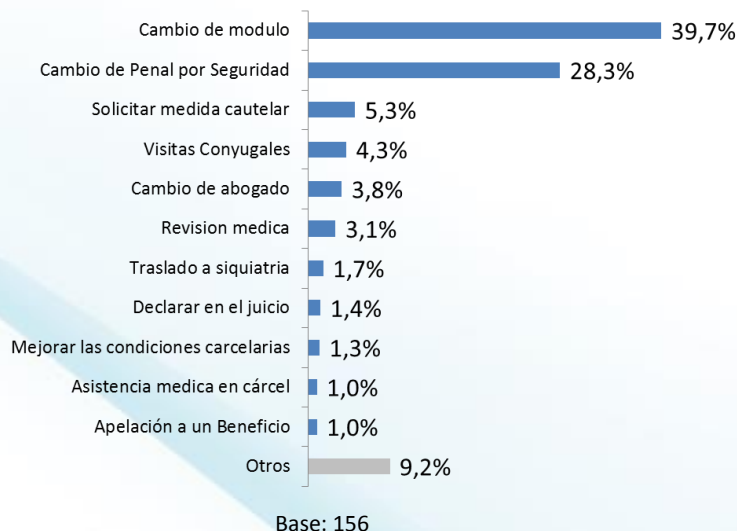
Sólo un 10,6% de los imputados con visita ha aprovechado las instancias para hacer alguna solicitud respecto a mejoramiento a las condiciones actuales de reclusión. Por otra parte un 68,7% declara que ha logrado obtener la información que necesitaba y un 75,5% dice que han logrado plantear sus dudas y peticiones.

**Gráfico 129: Cumplimiento de Actividades por parte del Imputado con las visitas**



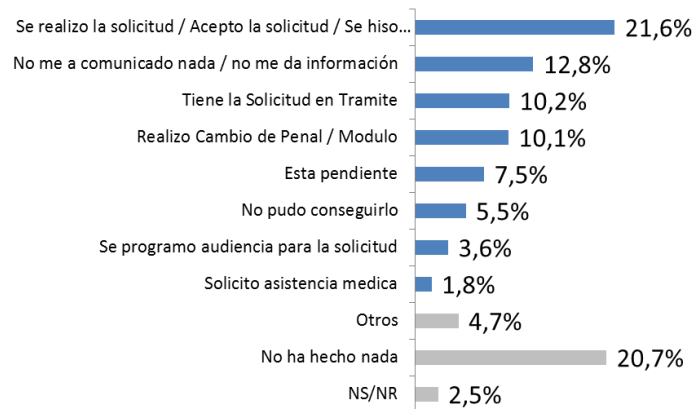
Entre quienes han hecho solicitud al abogado para mejorar las condiciones en que se encuentran, en el gráfico 130 se observa que un 39,7% solicita cambio de modulo y un 28,3% pide que cambien de penal donde cumple la pena, le siguen en las demandas las peticiones de solicitar mejoras en general, como “Solicitar medidas cautelares” y “Visitas Conyugales” con un 5,3% y 4,3% respectivamente.

**Gráfico 130: Solicitudes requeridas**  
P24.1- ¿Cuál fue su solicitud? (Respuesta Múltiple)



En cuanto a la recepción de las demandas de parte del abogado defensor, un 21,6% de los encuestados señalan que se les acogió la petición, un 20,7% considera que no se hizo nada y un 12,8% señala que “No le han comunicado nada”.

**Gráfico 131: Recepción de Solicitudes por parte de Abogado Defensor**  
P24.2- ¿Qué hizo el Abogado Defensor al respecto? (Respuesta Múltiple)

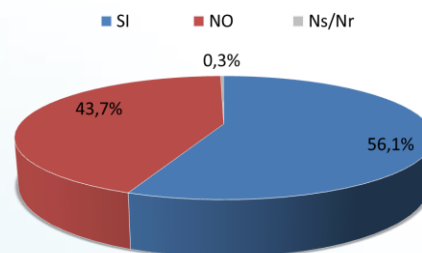


Base: 168

También se les consulto a los imputados si habían concurrido a más audiencias luego que se decretara la Prisión Preventiva o Internación Provisoria. Como se observa en el gráfico 132, un 56,1% de los imputados encuestados declaran haber asistido audiencias posteriores; internos que en promedio han concurrido a nuevas audiencias entre 3 y 4 veces.

**Gráfico 132: Concurrencia a más Audiencias Posteriores a la que decretó la Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

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



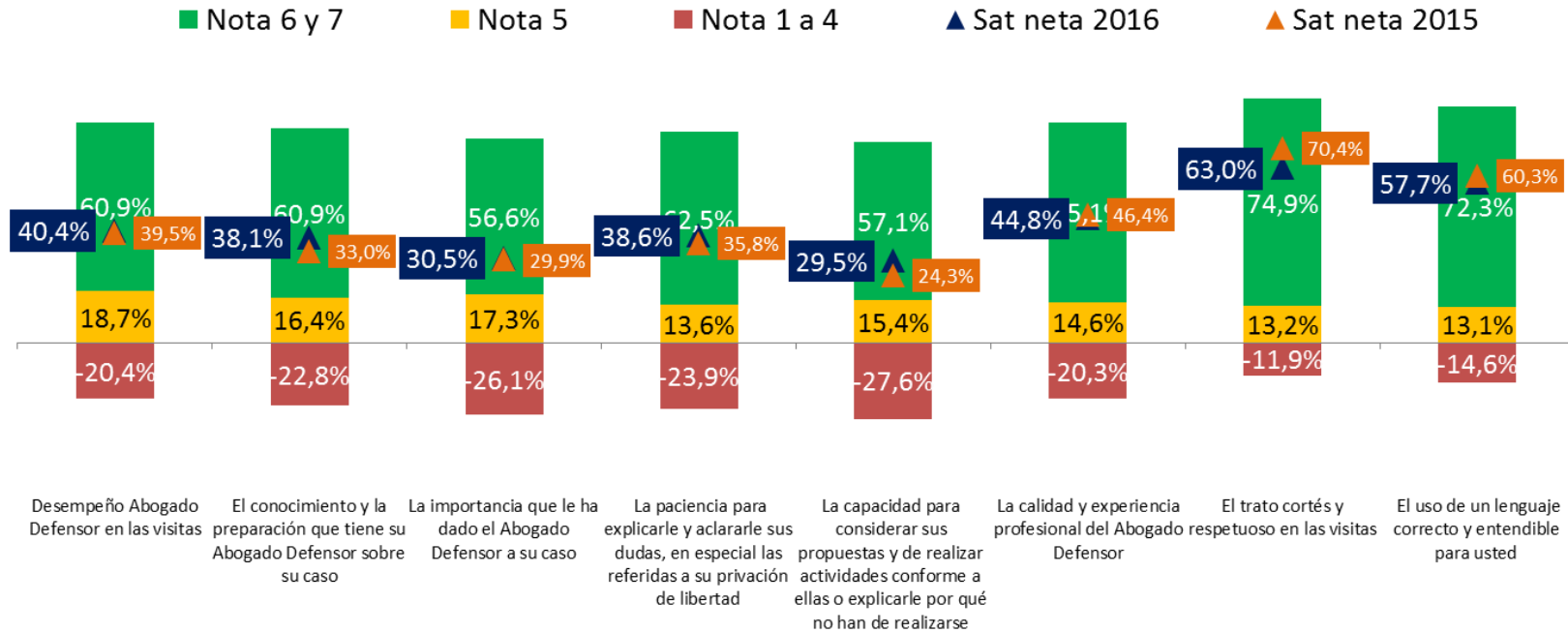
Audiencias concurridas  
**3,3**

Base: 1556



En el gráfico siguiente, se presenta el nivel de satisfacción global con el desempeño del defensor durante la visita y una serie de atributos específicos en relación a la visita.

**Gráfico 133: Satisfacción Dimensión desempeño del Defensor en la Visita**

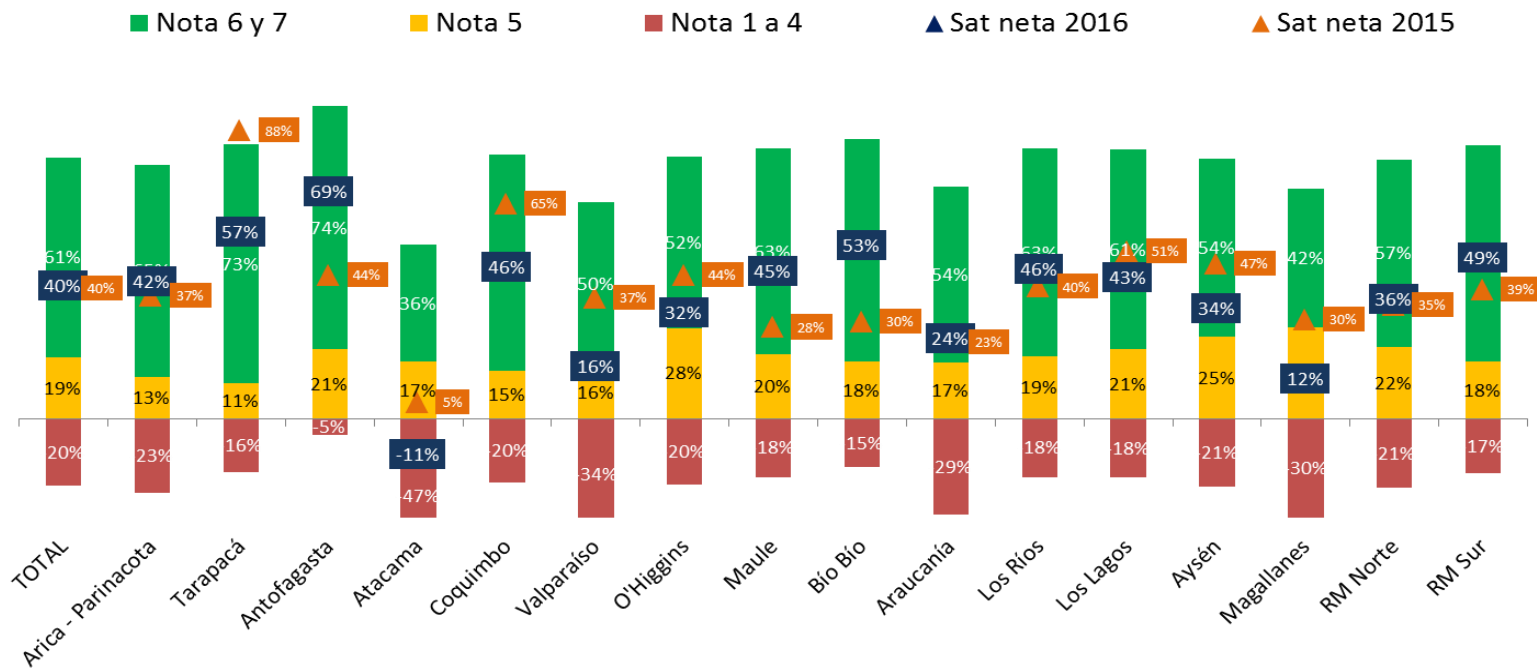


Se observa que el nivel de satisfacción neta global y específicos sube de una medición a otra, no obstante el puntaje obtenido de 40,4 puntos sigue estando por debajo del estándar de calidad.

Respecto de los atributos específicos, los que tienen mejor evaluación tienen relación con la valoración que el imputado hace de las condiciones personales del abogado, como lo es “El trato cortés y respetuoso” (63) y “El uso de un lenguaje correcto y entendible” (57,7). Por contraste los atributos que tienen menor calificación en el indicador de satisfacción neta son los aspectos relacionados con la capacidad de considerar sus propuestas y realizar actividades conforme a ellas (29,5 puntos) y la importancia que le ha entregado el abogado a su caso (30,5 puntos).

Al desagregar la información por región, se observa que las regiones con mayores niveles de satisfacción neta en relación al desempeño del defensor durante las visitas, son Antofagasta con 69 puntos que sube significativamente su evaluación de un año a otro, y Tarapacá con 57 puntos, esta última con una baja de 31 puntos en comparación con el 2015. Las regiones con menor evaluación y bajas más significativas de un año a otro en la satisfacción neta son: Atacama, Valparaíso y Magallanes.

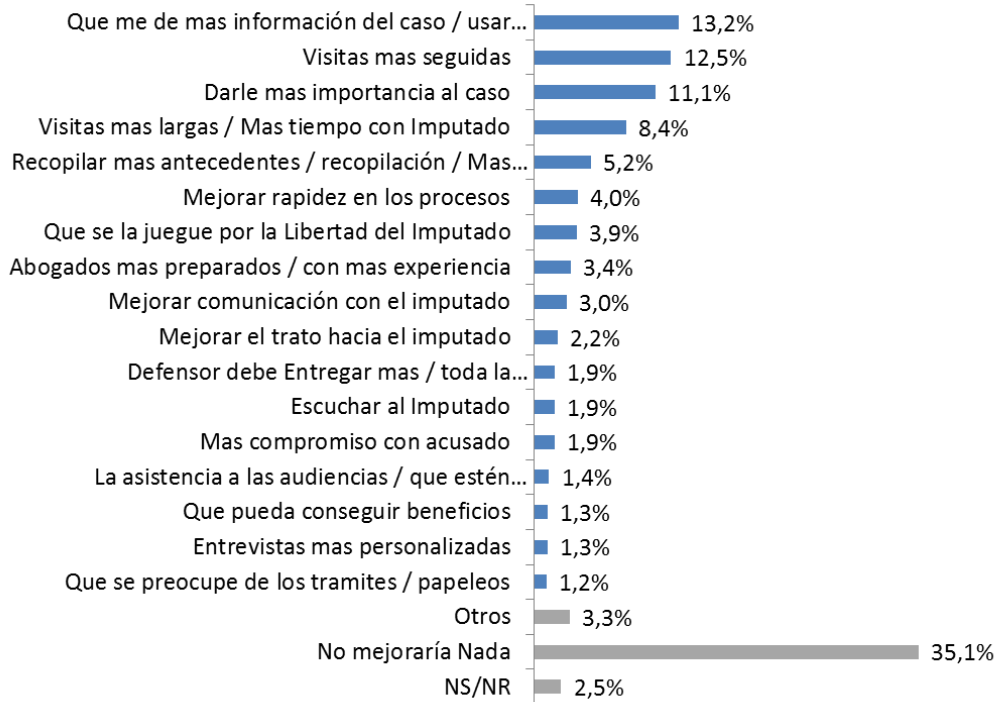
**Gráfico 134: Satisfacción Dimensión desempeño del Defensor en la Visita según Región**



En el gráfico 135, se exponen los aspectos que mejorarían del desempeño del Defensor Público durante su Prisión Preventiva o Internación Provisoria.

**Gráfico 135: Aspectos de Mejoramiento Durante Visita en Prisión Preventiva**

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



Base: 1444

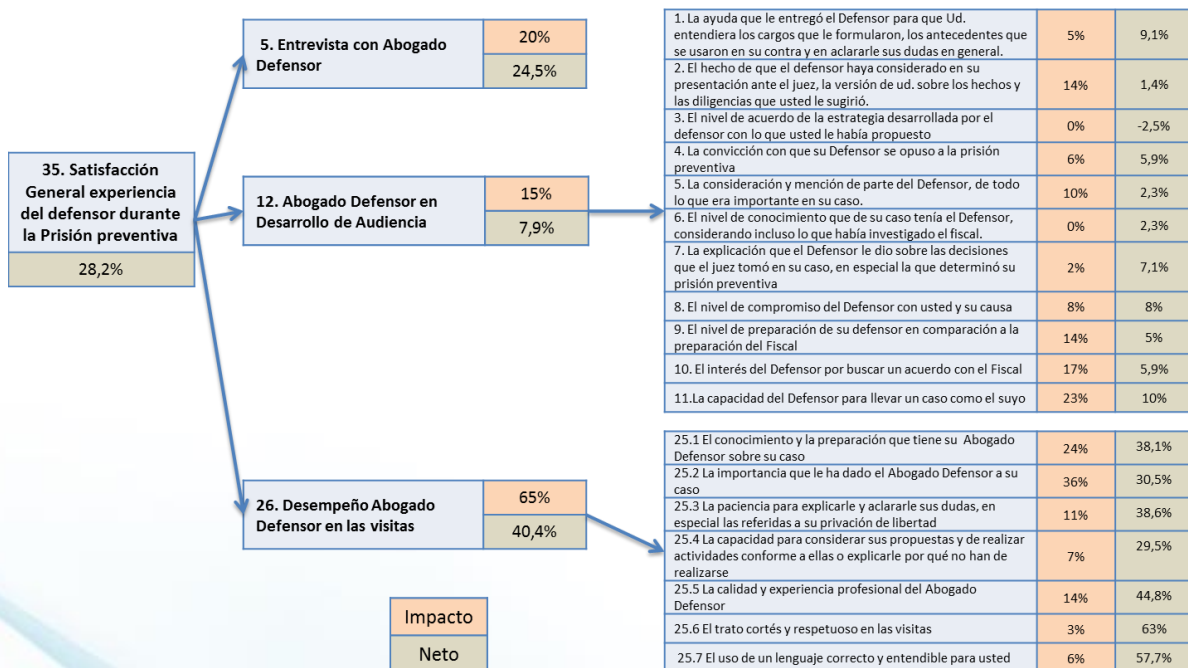
Las principales demandas de mejoramiento que solicitan los imputados respecto de la experiencia de servicio que tienen de los abogados cuando los visitan estando ya en Prisión Preventiva o Internación Provisoria son: “Que dé más información del caso/ usar lenguaje claro” con un 13,2%, el “Darle más importancia al caso” y “Visitas más seguidas” con un 11,1% y 8,4% respectivamente.

### 3.7.6 Servitrack

El modelo nos indica que el nivel de satisfacción global con el servicio de la DPP en casos de imputados con Prisión Preventiva o Internación Provisoria, cobrando relevancia la labor que desarrolla el abogado defensor durante las visitas a los imputados (65%) como del desempeño que tiene durante el desarrollo de la audiencia (15%). Finalmente la dimensión “La entrevista con el abogado” tiene una importancia de 20% en la determinación de los niveles de satisfacción global.

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

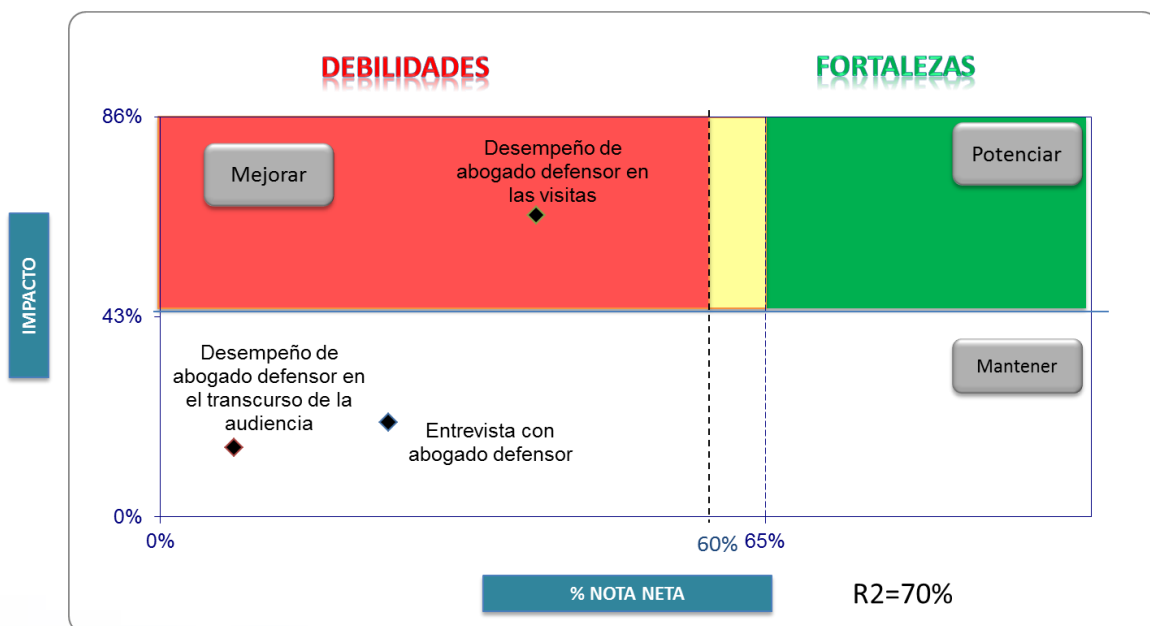
#### Modelo General Prisión Preventiva o Internación Provisoria



**i. Mapas de Fortalezas y Debilidades**

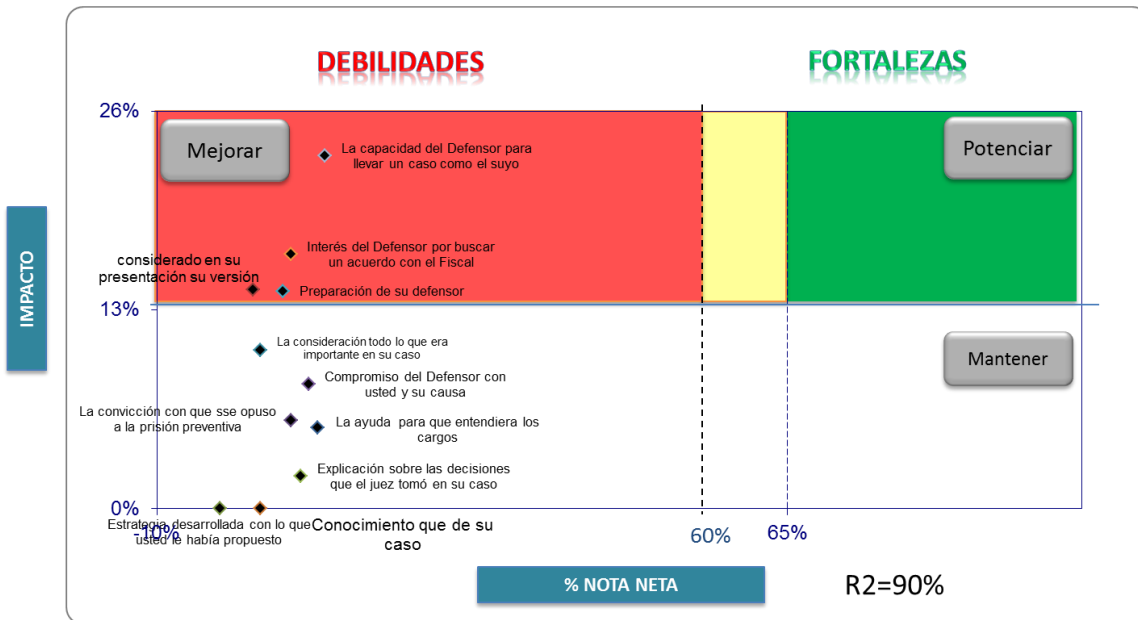
Al posicionar en un mapa de fortalezas y debilidades las dimensiones que definen los niveles de satisfacción global con el servicio de la DPP, podemos observar claramente que las tres dimensiones consideradas están muy por debajo del estándar de calidad (punto 65 en el eje X). A su vez, podemos ver el alto impacto que tienen en la satisfacción global con la DPP las dimensiones de desempeño del abogado en la fase de visitas a los imputados en internación provisoria.

**Gráfico 136: Mapa General de Prisión Preventiva o Internación Provisoria**



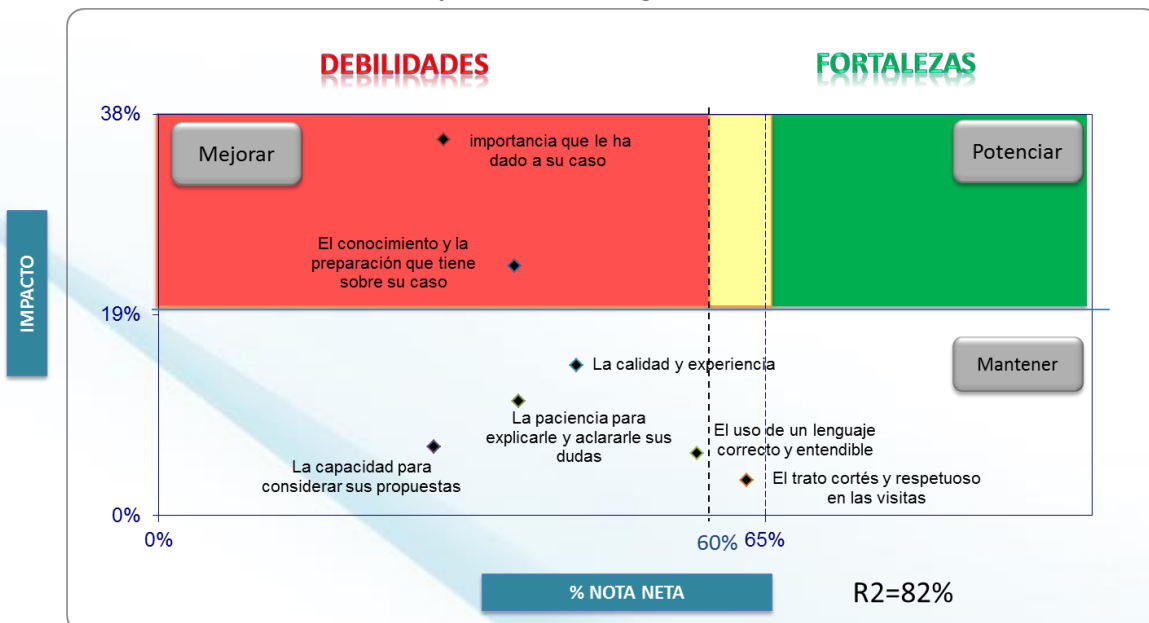
Al analizar cada uno de los aspectos específicos de la dimensión del Desempeño del Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia, visualizamos que la satisfacción neta en cada uno de los atributos medidos está muy por debajo el estándar de calidad de 65 puntos. Ahora bien, así como todos los aspectos tienen satisfacción baja, del mapa también se puede observar cierta heterogeneidad en el impacto de cada uno de los aspectos sobre la satisfacción general, con excepción de “La capacidad del Defensor para llevar un caso como el suyo” que claramente debe ser foco prioritario de mejoramiento por el alto impacto que tiene.

**Gráfico 137: Mapa General “Desempeño durante Audiencia”**



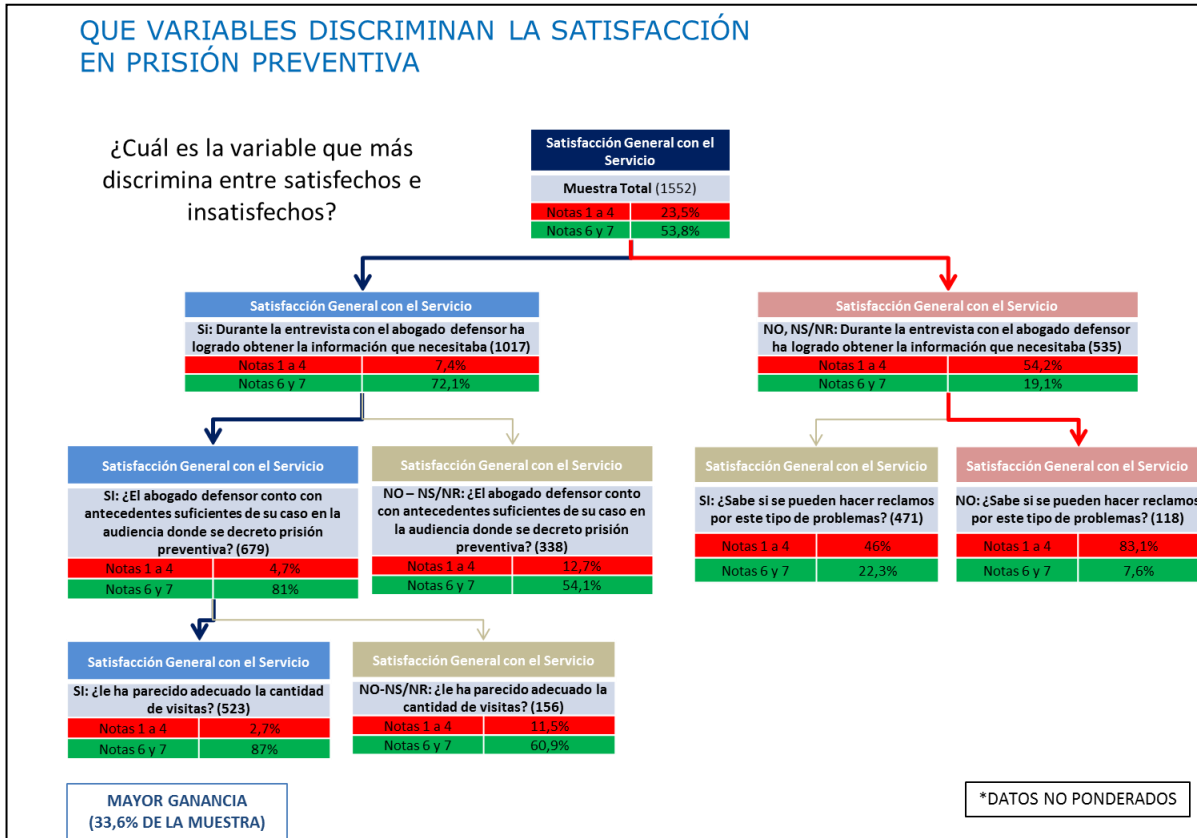
En el mapa de desempeño del abogado durante las visitas, se observa que, al igual que en la dimensión anterior, todos los atributos están bajo el estándar de calidad. Pese a esto, es necesario poner foco de mejor en los atributos: “La importancia dada por el abogado al caso” y “Conocimiento y preparación sobre el caso” ya que están en una zona de alto impacto y bajo nivel de satisfacción.

**Gráfico 138: Mapa General “Abogado durante las visitas”**



### 3.7.7 CHAID de análisis Satisfacción Prisión preventiva

**Gráfico 139: Variables que discriminan la satisfacción en Prisión Preventiva**



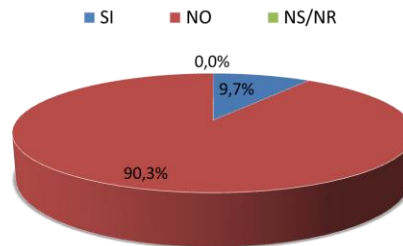
Como muestra en el gráfico 139, las condiciones que más ayudarían a aumentar la satisfacción en los imputados que están en prisión preventiva serían: si “durante la entrevista ha logrado la información que necesitaba” y si “el abogado defensor conto con suficientes antecedentes de su caso en la audiencia” y si “adecuada cantidad de visitas”. El cumplimiento de estas variables aumentaría la satisfacción que tiene el imputado con el servicio que presta la defensoría de un 53,8% a un 87%.

### 3.7.8 Tasa de Problemas y Reclamos

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

**Gráfico 140: Tasa de problemas con el Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia que decretó la Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

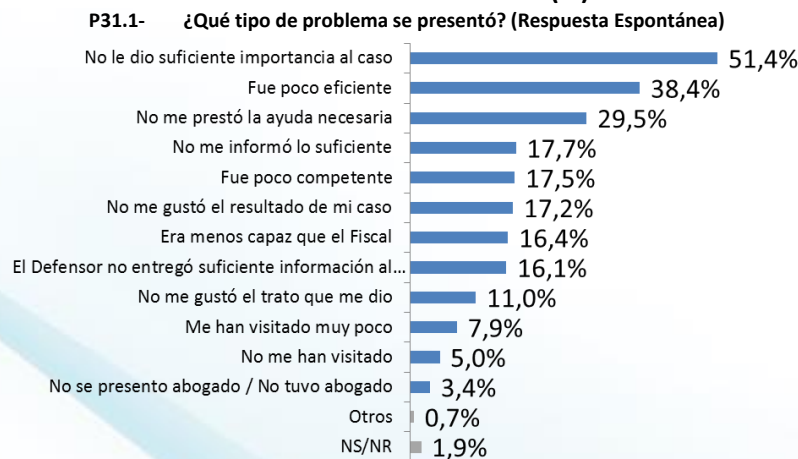
P30.1-Durante el desarrollo de la Audiencia donde se decretó la prisión preventiva ¿se ha presentado algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?



Base: 1556

Un 9,7% de los imputados que declaro haber tenido algún tipo de problema con el abogado durante la audiencia que decretó la internación provisoria. De ellas un 51,4%, considera que el problema fue que el defensor “No le dio importancia suficiente al caso”, seguido del 38,4 % que en la misma línea anterior argumenta que el abogado “Fue poco eficiente” y un 29,5% que “No le prestó la ayuda necesaria”.

**Gráfico 141: Tipo de Problema con el Abogado Defensor durante el Desarrollo de la Audiencia (%)**

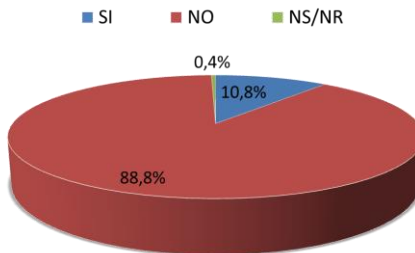


Base: 146



Respecto a la existencia de problemas con el abogado defensor estando ya en Prisión Preventiva o Internación Provisoria, la tasa se mantiene casi igual que en la fase de audiencia resolutoria (10,8%).

**Gráfico 142: Tasa de problemas con el Abogado en el contacto en Prisión Preventiva**  
P30.2- En el contacto con su Defensor en Prisión Preventiva ¿Se ha presentado algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?



Base: 1556

Los problemas en esta instancias son principalmente por motivos de claro desinterés del abogado, específicamente por las razones de que “No le han dado la información clara sobre el caso” con un 39,1%, “Se notó que vino solo por la firma” con un 34,1%, seguido de que “No lo han visitado” con un 18,4% y por considerar que “Lo han visitado muy poco” con un 8,4% de los casos.

**Gráfico 143: Tipo de Problema con el Abogado Defensor durante el Desarrollo de la Audiencia**

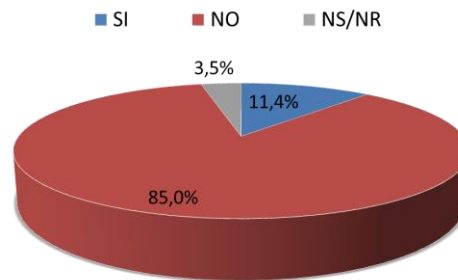


Base: 175

En cuanto a la posibilidad real del imputado de establecer un reclamo por los tipos de problemas descritos, un 85% de los casos no saben si pueden hacerlos; y quienes señalan si saber en la práctica no tiene claro a quién debe dirigirse para hacer el reclamo.

**Gráfico 144:**

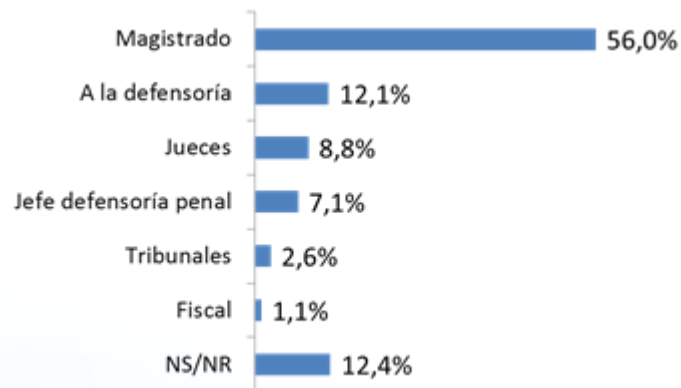
P31.3 ¿Sabe si se pueden hacer reclamos por este tipo de problemas?



Base: 193

**Gráfico 145:**

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

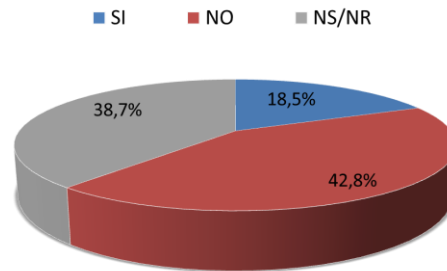


Base: 24

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

**Gráfico 146: Tasa de reclamos**

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

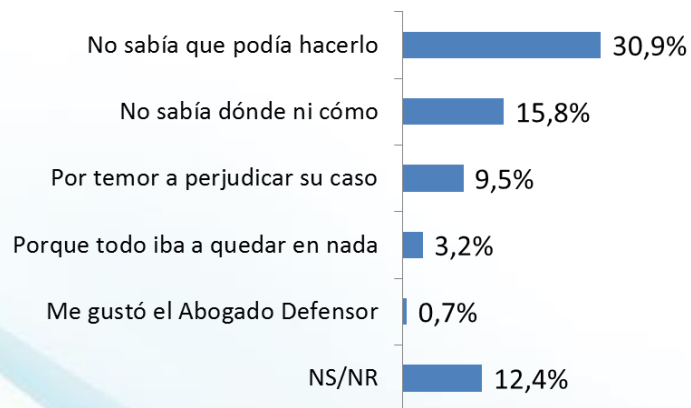


Base: 93

Como se puede observar, el 18% de los imputados que tuvo algún problema con el abogado presento un reclamo por el servicio. Ahora entre quienes no presentaron reclamos, las principales razones se en consideran que “No sabía qué se podía hacer” (30,9%), “No sabía dónde ni como” (15,8%) y “Por temor a perjudicar su caso” (9,5%).

**Gráfico 147: Razones para no presentar reclamos**

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



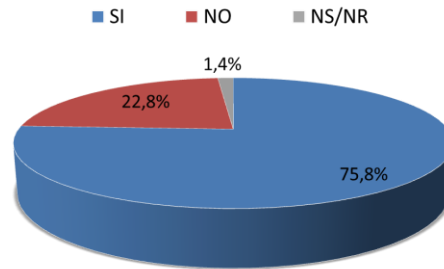
Base: 66

### 3.7.9 Recomendación

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

**Gráfico 148:**

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



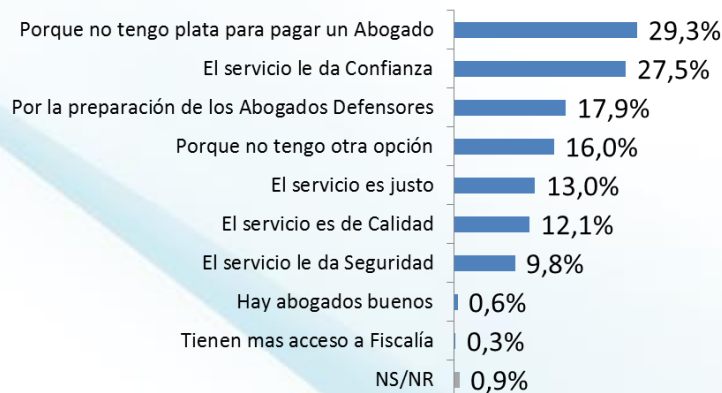
Base: 1556

Un 75,8% de los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria señala que sí volvería a confiar su defensa en un Defensor Público en caso de tener un nuevo problema con la justicia.

Respecto de las razones para por las cuales volverían a confiar en la Defensoría Penal Pública, en un 29,3% de los casos lo haría por no tener otra opción o pocos recursos para considerar otra alternativa de defensa. Por otro lado, un 27,5% de los imputados señalan directamente que el servicio le da confianza, un 17,9% por que confía en la preparación de los abogados y un 16% estima que no tiene otra opción.

**Gráfico 149: Razones de Confiar su defensa a un Defensor Público**

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

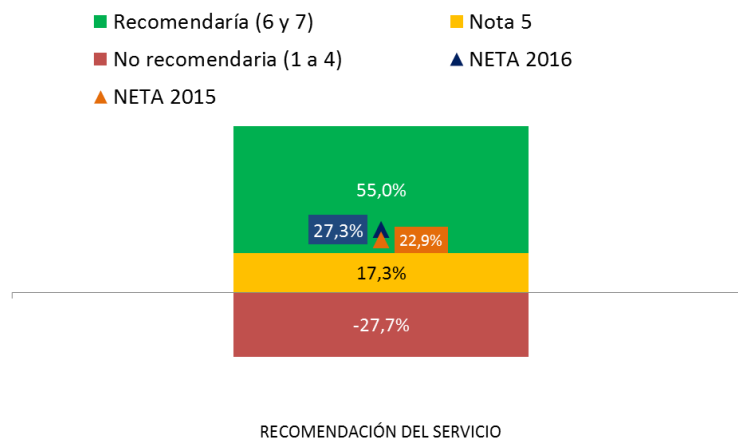


Base: 1173

Finalmente el gráfico 150 entrega resultados de la consulta que se les hizo a los imputados respecto a que si recomendarían el servicio de la defensoría penal pública a familiares o amigos en la eventualidad de que lo necesiten.

**Gráfico 150: Recomendación Defensor Público**

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



Base: 1556

Si bien en los resultados de recomendación se observa un leve aumento de un año a otro, el puntaje neto obtenido es bajo (27,3 puntos), situación que se explica producto de que 27,7% de los casos señala directamente que no recomendaría.

### 3.7.10 Hallazgos y Recomendaciones. Calidad de Atención a Imputado en Prisión Preventiva o Internación Provisoria

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>Se mantiene la baja evaluación, no obstante se aprecia una tendencia al alza en el tiempo, lográndose por primera vez obtener puntaje de satisfacción general de 28,2 puntos por parte de los imputados en prisión preventiva.</b></p>	<p>Al igual que en la medición anterior, la baja evaluación general de los resultados es explicada por dos instancias fundamentales del servicio: la Entrevista Previa a la Audiencia (24,5%) y el Desarrollo de la Audiencia (7,9%). La excepción, es el desempeño del abogado en las visitas que alcanza los 40,4 puntos de satisfacción neta.</p> <p>Aun cuando la evaluación puede estimarse baja, los tres ítems considerados han mostrado una mejoraría en relación al año pasado. Es así, que la entrevista con el defensor se pasa de -1,1 a 24,5; el abogado en audiencia de -2,3 a 7,9; y el desempeño durante las visitas de 39,5 a 40,4.</p>	<p>Tratándose de imputados que están en Prisión Preventiva, que por el hecho de estar en esa condición pueden ya tener una predisposición más crítica sobre la experiencia con al abogado defensor, se debe tener especial cuidado con aquellos aspectos que históricamente repiten baja evaluación como lo son las materias relacionadas con las capacidades e interés de los defensores para llevar los casos.</p>	<p>En la medición se pudo apreciar la alta incidencia que tienen las dimensiones de desempeño del abogado, tanto en su etapa del desarrollo de la audiencia como en la fase posterior de visitas a los imputados en prisión preventiva. Siendo así, se les debe prestar atención.</p> <p>Establecer como focos prioritarios para mejorar la experiencia de servicio con el abogado defensor, mejorar el desempeño del defensor en la audiencia en materia de conocimientos, involucramiento, preparación y experiencia en el caso, en tanto que en la instancia de visita el foco debe ser el interés y conocimiento del caso.</p> <p>El imputado valora particularmente la visita del defensor. Es una instancia particularmente relevante para</p>

	<p>La satisfacción global entre quienes fueron visitados por el abogado durante la Prisión Preventiva es considerablemente mejor en comparación a los que no fueron visitados por el defensor (32,8 y - 30,7 respectivamente)</p>		<p>generar espacios de confianza.</p>
<p><b>La apreciación a nivel regional nos muestra resultados dispares.</b></p>	<p>Se observa una mejoría con respecto a 2015, lo que no quiere decir que sean buenos los resultados. Sólo en Arica y Parinacota, Tarapacá y Coquimbo se aprecia una baja en los resultados.</p> <p>Las regiones de Antofagasta (60) y Tarapacá (53) exhiben los mayores niveles de satisfacción neta. En cambio, las Regiones de Atacama (1) y Araucanía (12) son los más bajos.</p>	<p>Debe tenerse en cuenta, a la hora de valorar el desempeño de cada una de las regiones, sus particularidades, a saber, población, dificultades geográficas, entre otras.</p>	<p>Debe observarse por qué algunas regiones han disminuido su nivel de satisfacción global, en circunstancia que la mayoría sí ha mejorado.</p> <p>En todo caso, todas las regiones deben seguir con sus políticas de mejoramiento, pues ninguna se acerca a un nivel superior al 65% de neta.</p>
<p><b>Un 26,1% no fue entrevistado.</b></p>	<p>Si bien el 57,7% señala haber tenido una entrevista con el abogado defensor previo a la audiencia con el Juez de Garantía, un 26,1% de los imputados en Prisión Preventiva, señalan declaran no haber tenido conversación con el</p>	<p>Los que declararon no haber conversado ni antes ni durante la Audiencia, creen que su situación sería distinta de haber tenido lugar la entrevista con el defensor antes de la audiencia. Un 74,9% señala que sí.</p>	<p>Debe prestarse especial atención a la entrevista del defensor, pues el porcentaje de imputados que no conversaron con el defensor es muy alto (casi un cuarto de los casos). Ello considerando que los propios imputados</p>

	<p>abogado ni antes durante la audiencia.</p>		<p>señalan que su situación hubiera mejorado de haber sido entrevistado.</p> <p>Es una instancia que tiene una especial valoración para el imputado. Para ello debe procurarse el empleo de un lenguaje claro, que permita al imputado comprender lo que acontece.</p>
	<p>Respecto de aquellos que sí tuvieron la entrevista, hay una baja evaluación en los ítems: “Le preguntó por la estrategia de defensa”, un 43,7% de los casos señala que no se expuso, y si “Le informaron de cómo se iba a desarrollar la audiencia y las implicancias de las decisiones judiciales que se tomarían” un 32,1% niega haber obtenido esa información por parte del defensor.</p>		



<p><b>Durante el desarrollo de la audiencia, un alto porcentaje de los encuestados señaló que el defensor no contaba con todos los antecedentes.</b></p> <p><b>De las tres dimensiones es la que tiene más baja evaluación de satisfacción neta (7,9)</b></p>	<p>El 43,9% de los consultados estimó que el defensor no tenía todos los antecedentes.</p> <p>En regiones, se observa que cinco tiene niveles negativos de satisfacción neta: Atacama (-19), Araucanía (-13), RM norte -7, RM Sur (-1) y Valparaíso (-1). En cambio, con niveles de satisfacción neta de al menos 40 puntos se encuentran: Tarapacá (40) y Antofagasta (46%).</p> <p>Si se compara con 2015, hay alzas importantes: Los Ríos (con 44 puntos más) y Arica y Antofagasta (más 63 puntos)</p> <p>Las principales razones expuestas por quienes se declararon insatisfechos, argumentaron “No ser eficientes en la defensa” (18,2%). Y “Poco interés/Preocupación en el caso” (14,4%)</p>	<p>Si bien las respuestas de los consultados está condicionada a su situación (están privados de libertad), no debe obviarse que un porcentaje importante considera que el defensor no ha hecho bien su trabajo, exigiendo una mayor eficacia.</p>	<p>Sin perjuicio de examinar a nivel regional las razones para una tasa de satisfacción neta tan baja, hay que prestar atención a lo sucedido en aquellas regiones donde los resultados son bajos.</p> <p>Disponer de medidas para que el defensor cuente con mayores antecedentes al momento de la audiencia. Lo expuesto guarda relación con la necesidad de la entrevista previa, pues brinda mayor grado de confianza.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>En relación a la etapa posterior a la audiencia, se valora particularmente las visitas</b></p>	<p>Un 60,6% de los imputados afirma que su abogado defensor es el mismo que lo representó en la audiencia. Un 35,6% señaló que es otro.</p> <p>El 56% de los entrevistados señala haber sido visitado por el mismo abogado defensor de la audiencia. El 25% indica que recibió visitas de un nuevo abogado.</p> <p>En general, el promedio de visitas es de 6 o 8, y el tiempo promedio de la entrevista es de 13 minutos.</p> <p>61,8% opina que la cantidad de visitas que ha recibido es la adecuada.</p> <p>Los niveles de satisfacción neta por los tiempos de visita son de 23,6 puntos y cumplimiento de la frecuencia de las visitas de 55,1 puntos. Mejorando con respecto al 2015.</p>	<p>Han mejorado las tasas de tiempo de visita y cumplimiento de la frecuencia. Si bien no son altas, al menor se exhibe una mejoraría respecto al año pasado.</p> <p>Considerando que las visitas son espacios que permiten generar mayor confianza hacia el trabajo del defensor, pues se aclaran dudas y pueden hacer peticiones, se podría tener mayor consideración a la opinión del imputado en relación a su causa.</p>	<p>Procurar que sea el mismo defensor de la audiencia el que luego realice las visitas, pues genera mayor confianza.</p> <p>Asimismo, disponer de medidas que permitan una mayor frecuencia en las visitas. Al menos, que el imputado tenga cierta certeza de las fechas.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### **4. Estudio Medición de la Calidad de la Atención en el Módulo Central del Centro de Justicia de Santiago (CJS)**

##### **4.1 Objetivos Específicos**

- a) Conocer los motivos de visita al centro de justicia
- b) Evaluar el nivel de satisfacción de los imputados o familiares de éstos con la atención recibida en el Módulo Isla del Centro de Justicia.
- c) 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 el área de medición.

##### **4.2 Diseño de la Investigación**

El estudio tuvo por objetivo medir y cuantificar los niveles de satisfacción de los imputados y familiares de las DRM que hayan recibido atención en el Módulo Isla del Centro de Justicia.

El análisis de la información se realizó aplicando el modelo **ServiTrack**.

##### **4.3 Tamaño Muestral**

El estudio contempló la realización de 92 entrevistas distribuidos entre familiares e imputados.

Se desconoce el universo real de visitas en el módulo central del centro justicia por lo que no es posible estimar margen de error y ponderar los resultados.

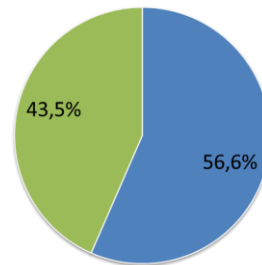
4.4 PRINCIPALES RESULTADOS:

4.8.1 Perfil de los Entrevistados

La distribución según tipo de usuario nos indica que el 56% es “Familiar de Imputado” y el 43,5% corresponde a “Imputados”.

**Gráfico 151: Distribución de la Muestra Según Tipo de Usuario**

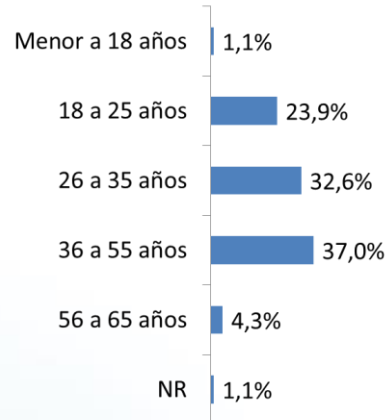
■ Imputado ■ Familiar del imputado



Base: 96

Al observar la distribución por edad de los usuarios, un 37% tiene entre 36 a 55 años, un 32,6% entre 26 a 35 años y un 23,9% de 18 a 25 años.

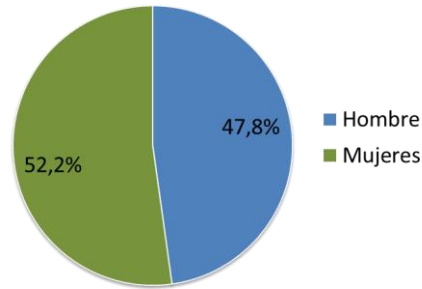
**Gráfico 152: Distribución de la Muestra Según Edad**



Base: 96

Respecto al sexo de los entrevistados, un 47,8% corresponde a hombres y el 52,2% a mujeres.

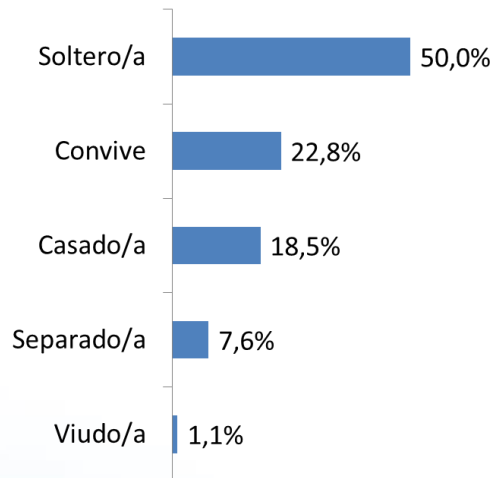
**Gráfico 153: Distribución de la Muestra Según Sexo**



Base: 92

En relación al estado civil, el 50% de los encuestados es soltero, el 22,8% convive y el 18,5% es casado.

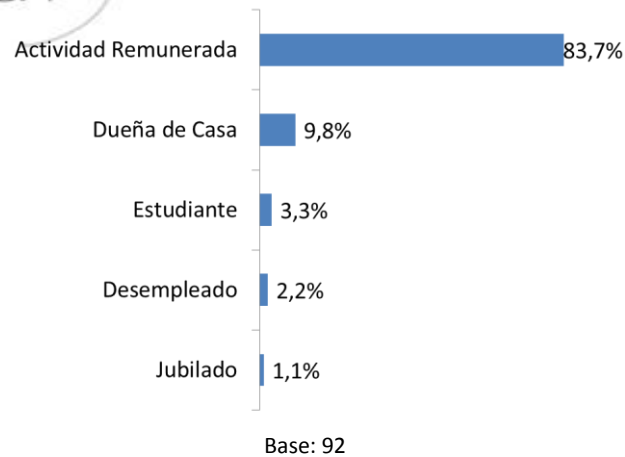
**Gráfico 154: Distribución de la Muestra Según Estado Civil**



Base: 92

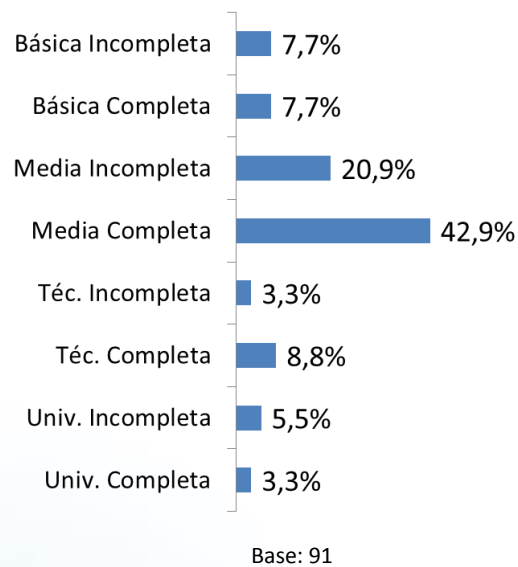
Como se aprecia en las gráficas 155, el 83,7% de los entrevistados en el centro de justicia declaran poseer una Actividad Remunerada.

**Gráfico 155: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Entrevistado**



El 20,9 de los usuarios entrevistados señala tener estudios superiores y un 42,9% declara tener enseñanza media completa.

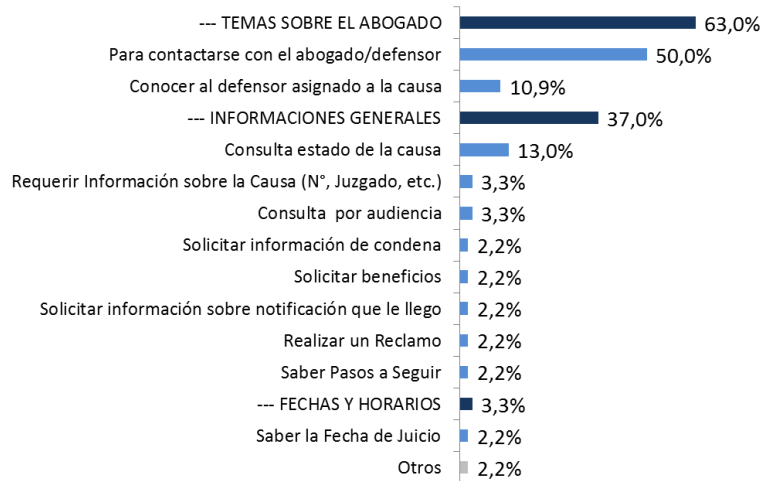
**Gráfico 156: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativo del Entrevistado**



#### 4.8.2 Motivo de Visita al Centro de Justicia

Respecto a los motivos específicos de su visita, la principal razón es para contactarse con el abogado o defensor de la causa (50%), seguido de consultas sobre “conocer el estado de la causa” (13%) y “conocer al defensor asignado a la causa” (10,9%).

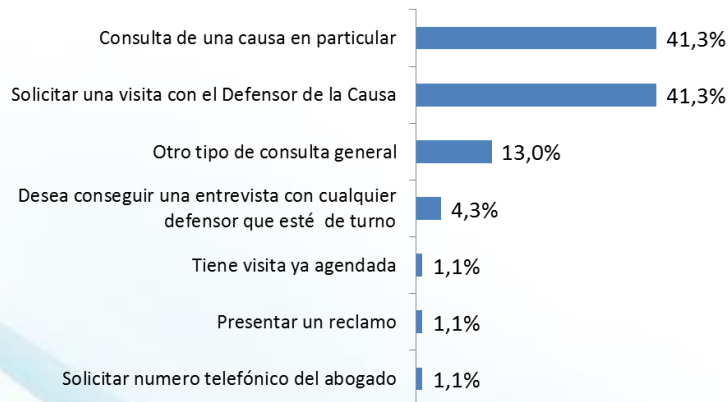
**Gráfico 157: Motivo de su Visita**



Base: 92

Al preguntarles a los usuarios por los motivos particulares por los que fue ese día, se confirma la respuesta a la pregunta anterior en relación a que principalmente (41,3%) asistió por “Consulta de una causa en particular” seguido a de “Solicitar una visita con el Defensor de la causa” (41,3%).

**Gráfico 158: A que vino hoy especialmente**

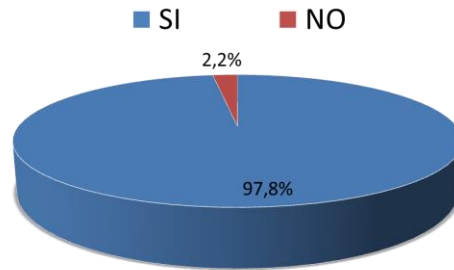


Base: 92

Del 97,8% de los que utilizaron el tótem de atención, el 83,3% declara sentirse muy satisfecho con su uso. Los usuarios declaran un nivel de satisfacción neta del 75,6%, disminuyendo 14 puntos con respecto al 2015.

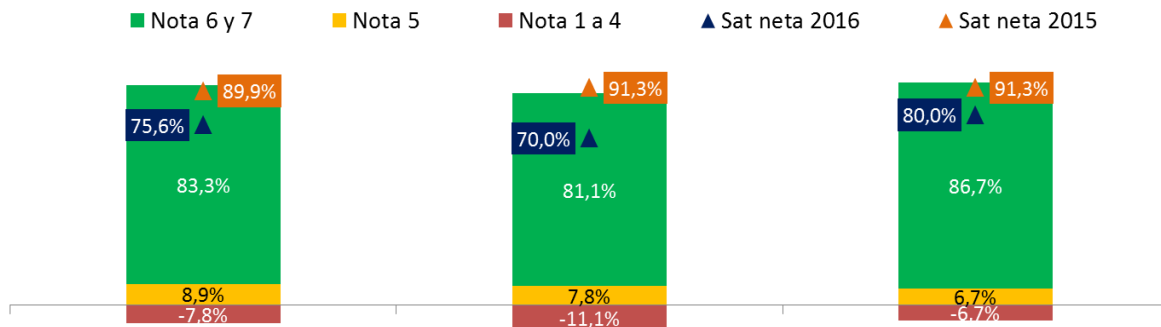
**Gráfico 159: Uso de Tótem**

**4.1. ¿Ha utilizado el Tótem para sacar su número de atención?**



Base: 92

**Gráfico 160: Satisfacción con el uso del Tótem**



El uso de la máquina Totem en términos generales

La facilidad de uso del Totem

La rapidez para sacar número



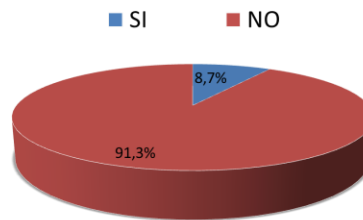
Tabla 32: Motivos de visita y número de veces

Visitas	Número de visitas
Consulta de una causa en particular	1,3
Otro tipo de consulta general	1,8
Solicitar una visita con el Defensor de la Causa	1,4

#### 4.8.3 Experiencia en Otras Oficinas de la DPP

Para indagar en la experiencia de los usuarios del centro de justicia en otras oficinas de la Defensoría Penal Pública, se les pregunto si habían asistido a otras dependencias (8,7%).

Gráfico 161: Asistencia a Otras Oficinas de la DPP en Santiago para resolver consultas



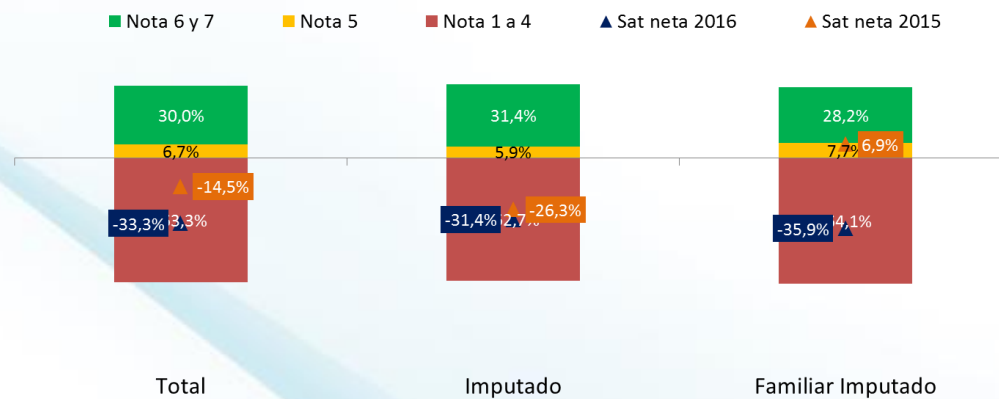
Base: 92

#### 4.8.4 Contactabilidad con los Abogados

A continuación se presentan la calificación de los usuarios respecto de la relación que sostuvieron con los abogados defensores de su causa. Específicamente se les pregunto a todos los usuarios por la accesibilidad que tuvieron para contactarse con el abogado.

Gráfico 162: Contactabilidad con su Abogado

P8. Independiente de la(s) consultas y/o trámites realizados en su visita de hoy ¿Cómo calificaría la accesibilidad que tiene para contactarse con su abogado/ defensor de la causa?



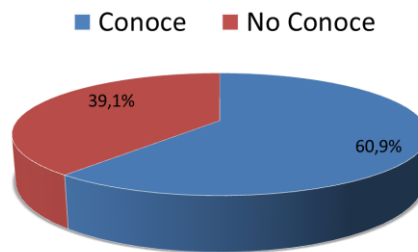
Base: 92

Se observa una baja satisfacción respecto a la contactabilidad que tienen los usuarios con los abogados/defensor de su causa. A nivel total, la satisfacción neta es de -33,3 puntos,

evaluación que es más baja aún entre los usuarios correspondientes a familiares del imputado.

También se les pregunto a los asistentes al Centro de Justicia si conocían el nombre del defensor público, interrogante que el 60,9% de los entrevistados señalo que si conocían.

**Gráfico 163: Conoce el Nombre del Defensor Público Asignado a su Causa**

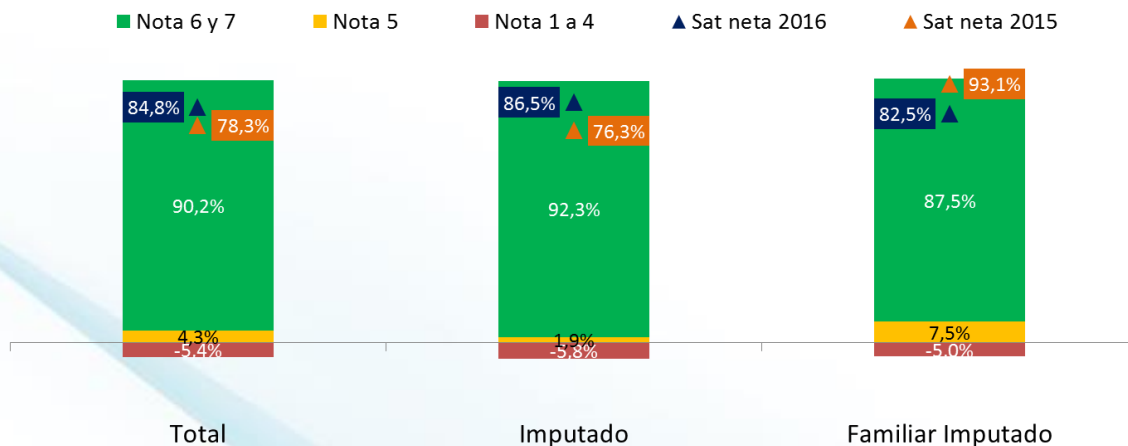


Base: 92

#### 4.8.5 Satisfacción Global

A continuación se resume la evaluación global de satisfacción que obtiene el usuario que realizó consultas y trámites en el Centro de Justicia. Junto a ella y de manera complementaria, también se califican cada una de las instancias del servicio que configuran la experiencia de servicio recibida por los usuarios partícipes de la evaluación.

**Gráfico 164: Satisfacción Global con Centro de Justicia Según Segmentos**

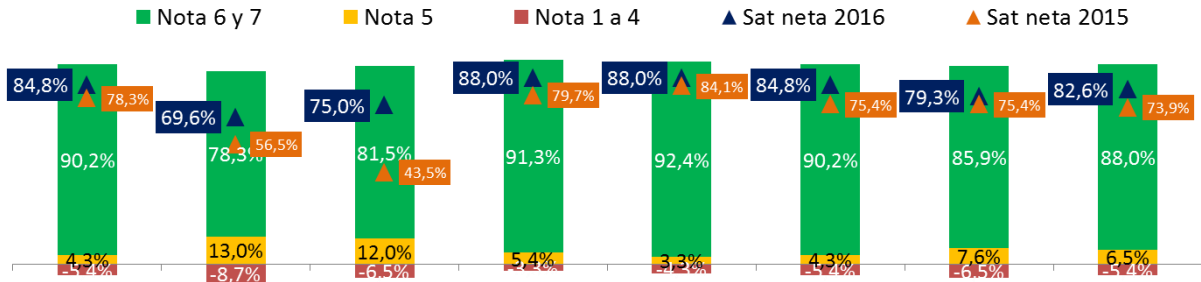


Al analizar los resultados de satisfacción general observamos que la satisfacción neta obtenida alcanza los 84,8 puntos, superando en 6 puntos los resultados de 2015.

Para conocer que aspectos de la experiencia de servicio recibida en el Centro de Justicia constituyen en parte la evaluación de la satisfacción obtenida, se presentan a continuación los siguientes resultados.

**Gráfico 165: Satisfacción con Aspectos de Atención Recibida Según Segmentos**

P10.- Y en relación a la(s) consultas y/o trámites que realizo en el Centro de Justicia ¿Cómo evaluaría usted los siguientes aspectos de atención recibida?



Evaluación general con la experiencia de servicio recibida en el Centro de Justicia

El tiempo que espero en este mesón de atención para que le respondieran a la consulta por la que se acercó

Privacidad que ofrece el mesón de atención del Centro de Justicia para presentar las consultas y/o problemas.

Comodidad del recinto donde fue atendido

Amabilidad del funcionario que lo atendió

Tiempo que duró la atención para responder sus consultas

Conocimiento técnico y/o específico del funcionario que lo atendió respecto a requerimiento solicitado

Calidad de la respuesta que recibió ante la consulta y/o requerimiento de información

Base: 92

En general se obtienen un nivel de satisfacción general neta de 84,8 puntos. El tiempo de espera en el mesón obtiene la más baja satisfacción neta con 69,6 puntos. Al comparar con la medición anterior, podemos observar que ha habido un aumento en el puntaje obtenido en todas las dimensiones evaluadas.

**Tabla 33: Motivos de Agrado y Desagrado de la Atención (%)**

11.1. ¿Qué es lo que más le gustó del servicio recibido en el Centro de Justicia de la Defensoría?

11.2. Y ¿Qué es lo que más le disgustó del servicio recibido en el Centro de Justicia de la Defensoría?

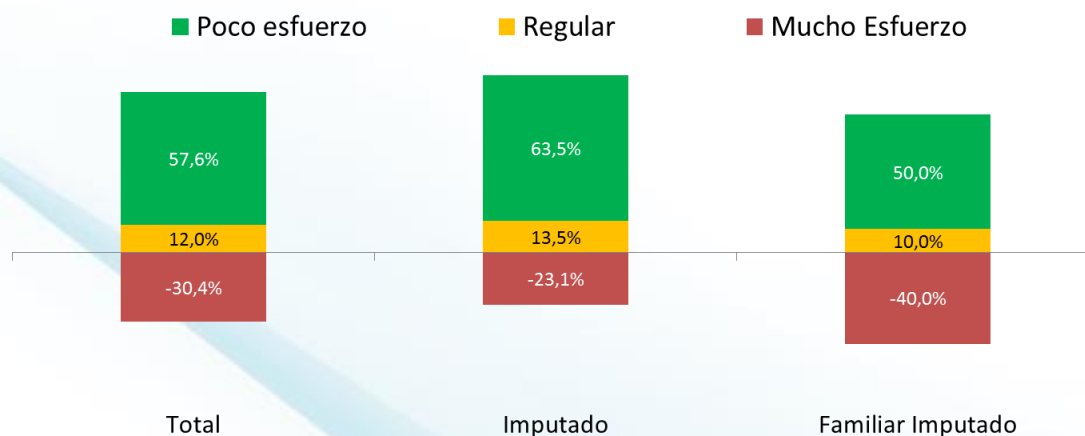
Motivos de Agrado		Motivos de Desagrado	
Atención Rápida	51%	No entregan información / No dan soluciones	11%
Amabilidad /Disposición para la atención	24%	Lentitud en la atención	4%
Buena atención /Orientación /Personal capacitado para atender consultas	22%	Entrega de Información Errónea	2%
Claridad en la información entregada	12%	Mala atención/ Personal No Capacitado para Responder a Dudas / Consultas	2%
Rápida solución a problemas / peticiones	4%	Problemas con los Guardias	2%
La Seguridad	2%	Nada	74%
Todo Limpio	2%		
Privacidad en la atención	1%		
Nada	8%		

Base: 92

Los motivos de agrado más mencionadas por los usuarios del centro de justicia son “Atención rápida” con un 51% y “Amabilidad /Disponibilidad para la atención” con un 24%. En cuanto a los motivos de desagrado, un 74% declara no haber tenido motivos de disgusto y un 11% reclama que no le entregan información.

Finalmente, se consultó a los usuarios módulo isla del Centro de Justicia por el nivel de esfuerzo personal que significo realizar las gestiones en el mesón de atención, dando como resultado que un 57,6% declaro que significo “Poco esfuerzo” y un 30,4% que fue “Mucho esfuerzo”

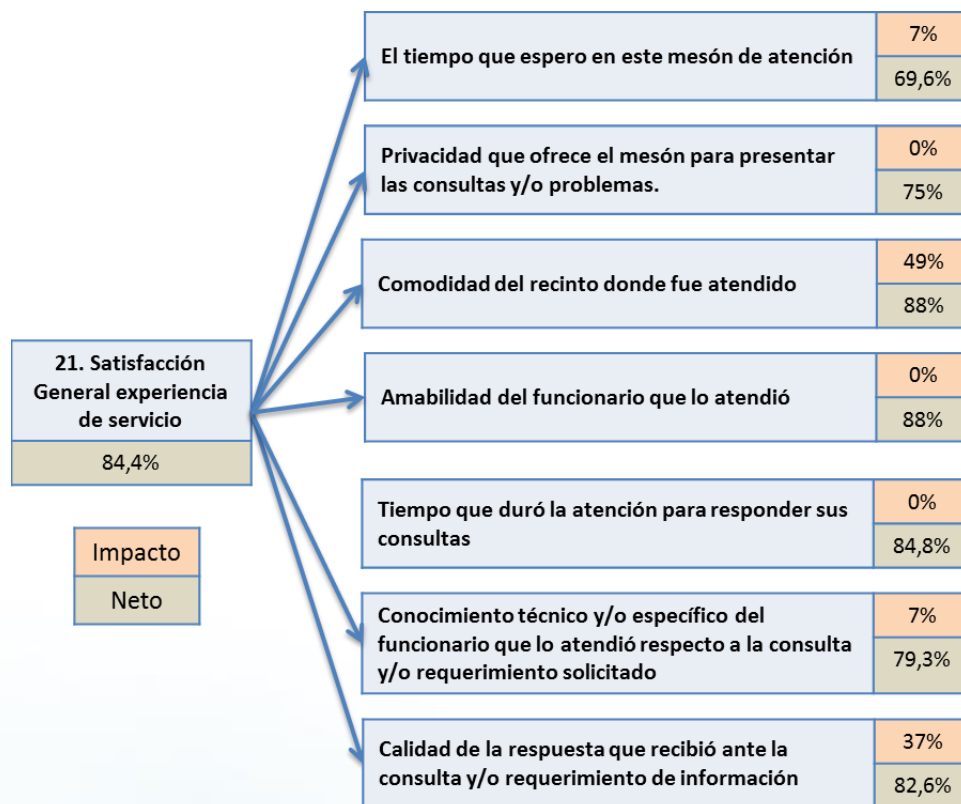
**Gráfico 166: Esfuerzo en Gestión de Solicitud con el Mesón de Atención del Centro de Justicia Según Segmentos**



#### 4.8.6 Servitrack

#### Modelo General Centro de Justicia

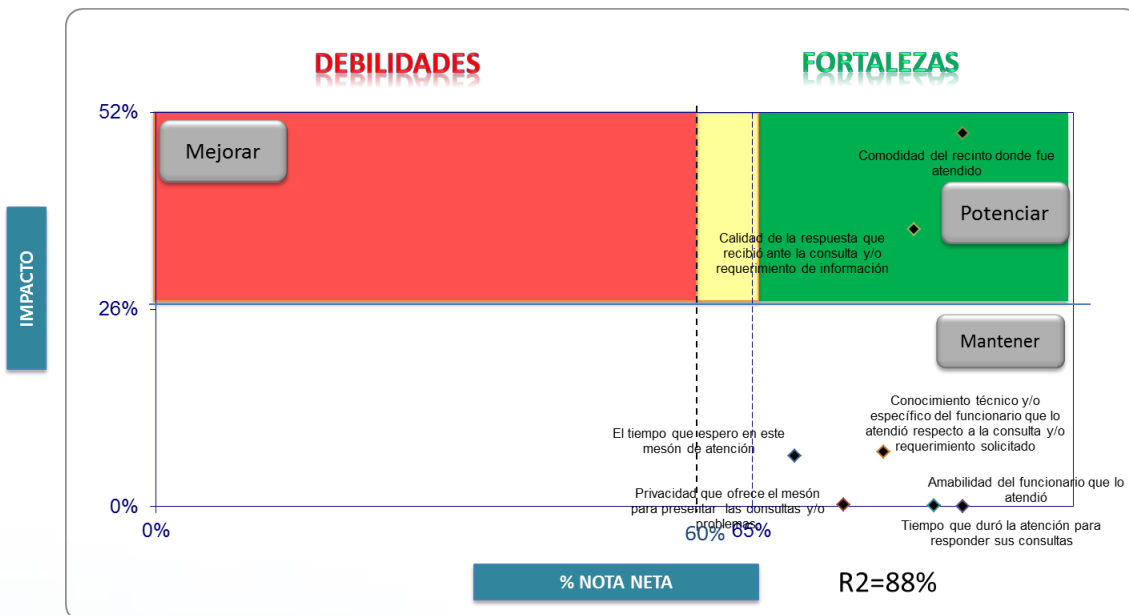
El modelo indica que el nivel de satisfacción global con el servicio del Centro de Justicia depende principalmente de la experiencia con “La comodidad del recinto donde fue atendido” y “La calidad de la respuesta que recibió ante la consulta y/o requerimiento de información”.



**a. Mapas de Fortalezas y Debilidades**

Al posicionar en el mapa cada una de las dimensiones del modelo de satisfacción con el mesón de atención del Centro de Justicia, observamos que todos los aspectos están sobre el nivel de satisfacción esperado (65%). Ahora bien, independiente de que el desempeño tenga buenos niveles de servicio debido al mayor impacto que tienen en la satisfacción global, es fundamental poner énfasis en fortalecer las dimensiones de “Calidad de la respuesta que recibió ante la consulta y/o requerimiento de información” y “Comodidad del recinto donde fue atendido”.

**Gráfico 167: Mapa de Fortalezas y Debilidades Satisfacción con Centro de Justicia**



#### 4.8.7 Hallazgos y Recomendaciones. Calidad de Atención a Imputados en Centro de Justicia

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>El nivel de satisfacción general con el módulo de atención del centro de justicia es bueno (84,8 de satisfacción neta)</b></p>	<p>Sin duda, de todo el servicio que los usuarios reciben en el centro de justicia, las mejores evaluaciones tienen relación con la “amabilidad de los funcionarios” y “comodidad del recinto” que alcanza un 88% en ambos atributos. Es importante potenciar la “calidad de la respuesta que recibió ante la consulta” y “La comodidad del recinto” ya que son dos atributos que influyen en gran medida los buenos resultados de la satisfacción general con el servicio.</p> <p>Lo que más agrada en la atención es “la atención rápida” (51%) y la “amabilidad y disposición para la atención” (24%).</p>	<p>No se debe descuidar los actuales estándares de servicio relacionados con los tiempos de atención y la capacidad de servicio de los funcionarios para acoger las demandas de los usuarios.</p> <p>Higienizado esos aspectos se debe poner atención en dos dimensiones. Una relacionada con las condiciones de confort y/o equipamiento en el lugar de atención reflejado en las demandas de mayor privacidad en la atención así como mejorar las condiciones de comodidad del recinto. La otra dimensión que debe considerarse tiene relación con las capacidades reales de información que maneja el mesón de atención de la cual los usuarios querrán respuestas a sus consultas específicas relacionadas con contar con información actualizada del estado de las causas así como disponer de los antecedentes de los defensores para contactarse con ellos</p>	<p>Considerando que la evaluación general es óptima, se debe poner énfasis en aquellos aspectos ya mencionado en el ítem de implicancias relacionado al manejo de información por parte de los funcionarios. El usuario que asiste al centro de justicia espera retirarse del recinto con sus gestiones resueltas por lo que este espera que donde él se dirija hacer las consultas querrá obtener respuestas independiente de que las materias solicitadas muchas veces no tengan relación directa a lo que un funcionario está capacitado para resolver como lo son las materias del defensor propiamente tal.</p>

## 5. Estudio medición de la satisfacción atención en oficinas locales y licitadas.

### 5.1. Objetivos Específicos

- a) Evaluar el grado de satisfacción del cliente y/o usuarios del servicio sean imputados, familiares de aquellos y ciudadanía en general, que concurra a las oficinas de la DPP, de acuerdo a la metodología empleada en mediciones anteriores.
- b) Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención, entrega de información y en la prestación del servicio, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades del área de medición.

### 5.2. Diseño de la Investigación

Estudio cuantitativo concluyente sobre la base de entrevistas presenciales, aplicadas en oficinas de la DPP, ya sea licitadas, de convenio o locales, a una muestra representativa del universo de usuarios.

El análisis de la información se realizó aplicando el modelo **ServiTrack**.

### 5.3. Grupo Objetivo

Imputados o familiares de éstos que acudan y sean atendidos en oficinas de la DPP en todo Chile durante el periodo de levantamiento de terreno.

### 5.4. Tamaño Muestral y Error Muestral

El estudio contempló una muestra final de 915 casos durante el 2016.

El error muestral asociado a esta muestra fue de un 3,2% asumiendo un 95% de confianza y varianza máxima ( $P=0,5$ ) de los estimadores.

La tabla siguiente muestra la distribución muestral lograda por región. Así también se da cuenta del error muestral (con un 95% de confianza y varianza máxima) asociado a las estimaciones a nivel total y de región:



	1T 2016	4T 2016	2016	Error
Arica - Parinacota	42	31	73	11,5 +/-
Tarapacá	30	30	60	12,6 +/-
Antofagasta	31	31	62	12,4 +/-
Atacama	21	19	40	15,5 +/-
Coquimbo	31	31	62	12,4 +/-
Valparaíso	30	24	54	13,3 +/-
O'Higgins	28	30	58	12,9 +/-
Maule	31	30	61	12,5 +/-
Biobío	30	30	60	12,7 +/-
Araucanía	31	23	54	13,3 +/-
Los Lagos	31	30	61	12,5 +/-
Los Ríos	23	30	53	13,5 +/-
Aysén	32	31	63	12,3 +/-
Magallanes	29	30	59	18,2 +/-
RM Norte	30	-	30	17,9 +/-
RM Sur	33	32	65	12,2 +/-
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>	<b>432</b>	<b>915</b>	<b>3,2 +/-</b>

### 5.5. Selección Muestral

Para la selección de los encuestados, se visitó a las oficinas y se encuestó al azar a aquellos imputados o familiares de éstos que acudieron a la oficina al momento de la realización del trabajo de campo.

Para identificar adecuadamente a los sujetos que cumplen con la condición de grupo objetivo, se chequeo al inicio de la encuesta la siguiente información:

- a. Nombre del Consultante/ Reclamante
- b. Relación con el Imputado
- c. Motivo del Consulta/ Reclamo
- d. Defensor que lo atendió
- e. Datos de Identificación de Contacto

### 5.6. Instrumento de Medición

Para la realización de las entrevistas se realizó una revisión a los instrumentos aplicados en años anteriores del estudio a fin de mejorar e incorporar los filtros necesarios. Del análisis de la experiencia se elaboró el modelo definitivo de medición.

**5.7. Trabajo de Campo**

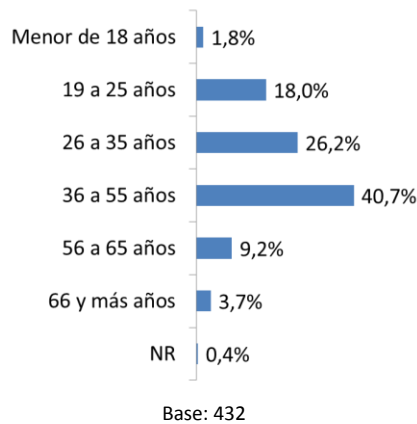
El trabajo en terreno se realizó en 2 mediciones: 1T en el mes de marzo-abril y 4T en el mes de Octubre- noviembre. Se contó con la participación de 90 encuestadores (aproximadamente) a lo largo de todo Chile.

**5.8. PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIOS:**

**5.8.1. Perfil de los Entrevistados**

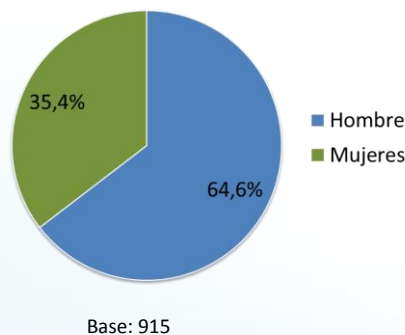
Al analizar el Gráfico 168: Distribución de la muestra por Edad, se observa que el segmento de 36 a 55 años es donde se concentran la mayoría de los usuarios de las oficinas con el 40,7%. Los menores de edad representan el 1,8% de los usuarios.

**Gráfico 168: Distribución de la Muestra Según Edad**



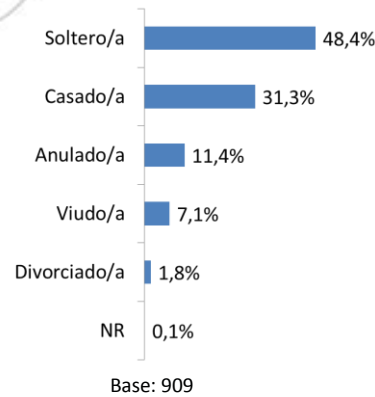
Al observar el Gráfico 169, el 64,6% de los entrevistados corresponden a hombres y el 35,4% a mujeres.

**Gráfico 170: Distribución de la Muestra Según Sexo**



Según estado Civil, el 31,3% de los entrevistados son Casados y 48,4% está Soltero(a)s.

**Gráfico 171: Distribución de la Muestra Según Estado Civil**



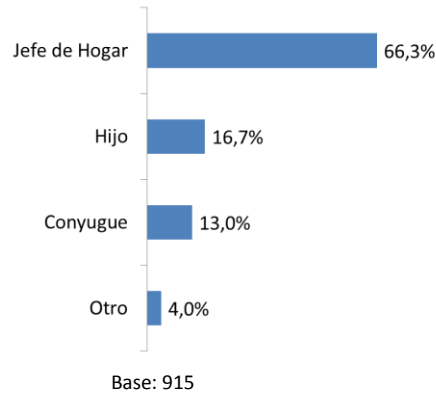
El gráfico 172, muestra que un 19,9% de los entrevistados señala no tener hijos, en tanto que un 21,5% indica que tienen un hijo, un 24,1% tienen 2 hijos, un 17% declaran tener 3 hijos y un 17,2% señalan tener 4 hijos o más.

**Gráfico 172: Distribución de la Muestra Según Tenencia de Hijos**



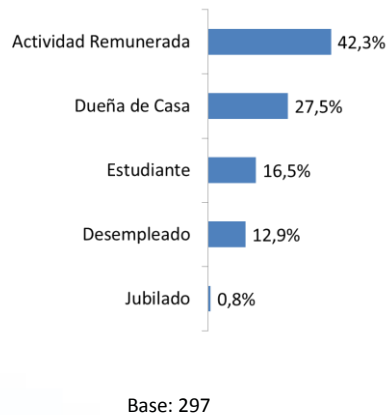
Del total de la muestra el 66,3% son “Jefes de Hogar” y un 16,7% tiene posición de “Hijo” en el hogar.

**Gráfico 173: Distribución de la Muestra Según Posición en el Hogar**



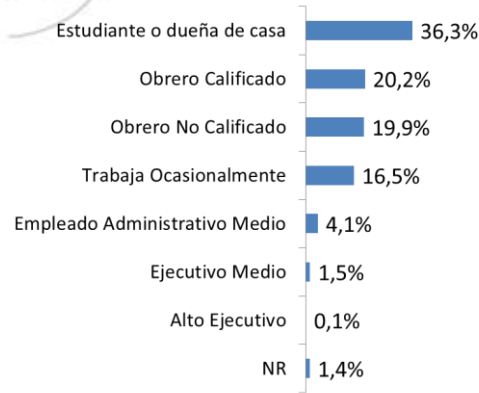
Un 42,3% de los entrevistados declara tener una actividad remunerada y un 27,5% es dueña de casa.

**Gráfico 174: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del entrevistado**



En cuanto a la actividad laboral de los entrevistados, (ver Gráfico 175) el 36,3% son estudiantes o dueñas de casa. En un segundo nivel, con un 20,2% están los que declaran ser obreros calificados y 19,9% obreros no calificados. El 19,9% desempeñan trabajos ocasionales.

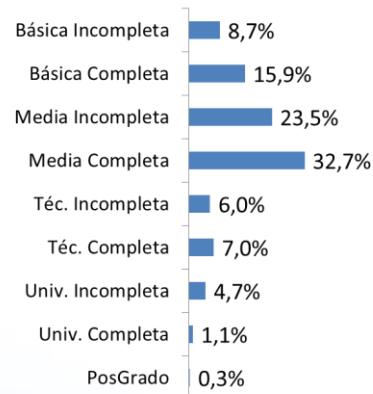
**Gráfico 175: Distribución de la Muestra Según Actividad del Entrevistado**



Base: 299

Respecto al nivel educacional de los entrevistados, más de la mitad de los imputados entrevistados (51,8%) señalan que no han completado la enseñanza media (24,6% solo ha cursado enseñanza básica), en tanto que un 32,7% si tiene su educación media completa. Finalmente quienes tienen educación Universitaria o Técnica completa representan el 19,1% de los entrevistados.

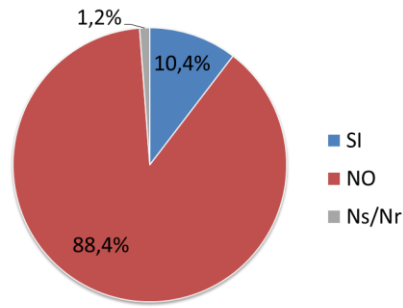
**Gráfico 176: Distribución de la Muestra Según Educación del Entrevistado**



Base: 297

Se les consultó a los entrevistados respecto a si se consideran perteneciente a un pueblo originario, existiendo un 10,4% de los casos que reconocen tener una condición étnica.

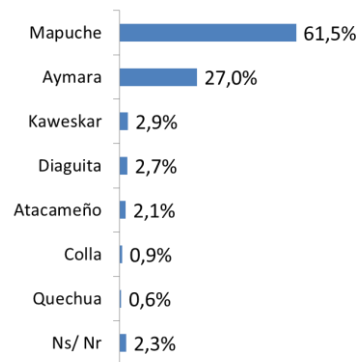
**Gráfico 177: Distribución de la Muestra según Pertenencia a Pueblo Originario**



Base: 915

Entre quienes pertenecen a alguna etnia originaria, un 61,5% se declara de origen Mapuche y un 27% Aymara.

**Gráfico 178: Distribución de la Muestra según Tipo de Pueblo Originario**

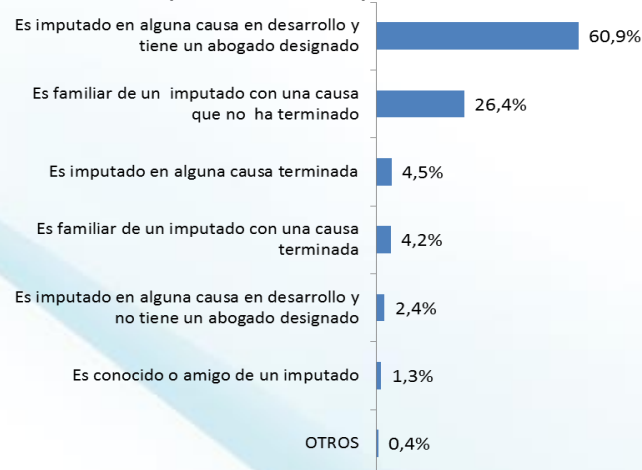


Base: 103

De los entrevistados, el 67,8% acude a la oficina a consultar en calidad de imputado y el 25,7% en calidad de familiar o conocido del imputado. De este último grupo, el 3,2% las consultas son por una causa de un menor de edad.

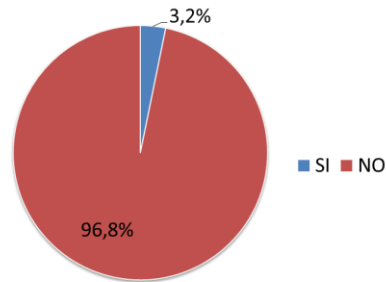
**Gráfico 179: Distribución de la Muestra, calidad en la que acude**

**P1. Para comenzar, me podría indicar ¿en qué calidad acude a una Oficina de la DPP?**



**Gráfico 180: Distribución de la Muestra, calidad en la que acude**

P1.1 ¿El familiar o amigo imputado es Menor de Edad o está sujeto a la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente?



Base: 585

De las personas que preguntan por un amigo o familiar imputado, el 51% declara que el imputado está en prisión preventiva y 14,6% está o estuvo condenado.

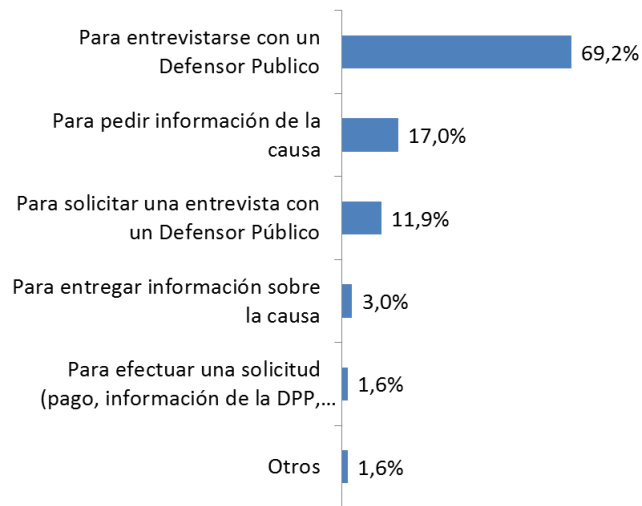
**Tabla 34:**

P2.1 (Si es familiar o conocido de un imputado) ¿Su familiar o conocido imputado está o estuvo privado de libertad?,  
P2.2 (Si es imputado) ¿Usted estuvo privado de libertad?

	Familiar o conocido	Imputado
BASE	326	585
Sí, pero sólo en prisión preventiva	51,2%	18,9%
Si, está o estuvo condenado	14,6%	4,8%
No	34,2%	76,2%

El 69,2% de las visitas a las oficinas son para entrevistarse con un defensor público a través de una entrevista ya concertada; 17% acude para solicitar información sobre una causa y el 11% para pedir una entrevista con el abogado defensor.

**Gráfico 181: P3 ¿Por qué razón o motivo acudió a esta Oficina de la DPP?**



Hay una alta tasa de atención por parte del abogado asignado a la causa. El 5,3% de los entrevistados declaran haber sido atendidos por un abogado diferente.

**Tabla 35: P4. ¿Con quién se atendió en esta visita a la Oficina de la DPP?**

	Si
Con un Asistente Administrativo	53,0%
Con su Abogado Defensor (asignado a su causa)	84,2%
Con un Abogado Defensor distinto al asignado	5,3%
Con un Asistente Social	0,9%

Los entrevistados han acudido en promedio 2,7 veces a las oficinas

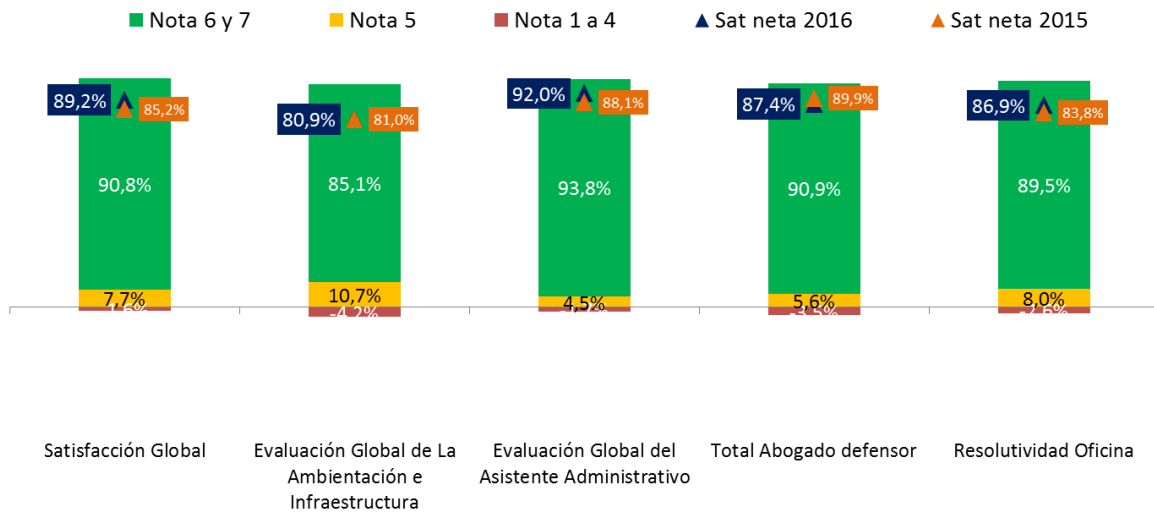


### 5.8.2. Satisfacción General con el servicio en oficinas.

A nivel global la experiencia del servicio es de excelencia, con un 89,2% de satisfacción neta, superando en 4 puntos al periodo 2015.

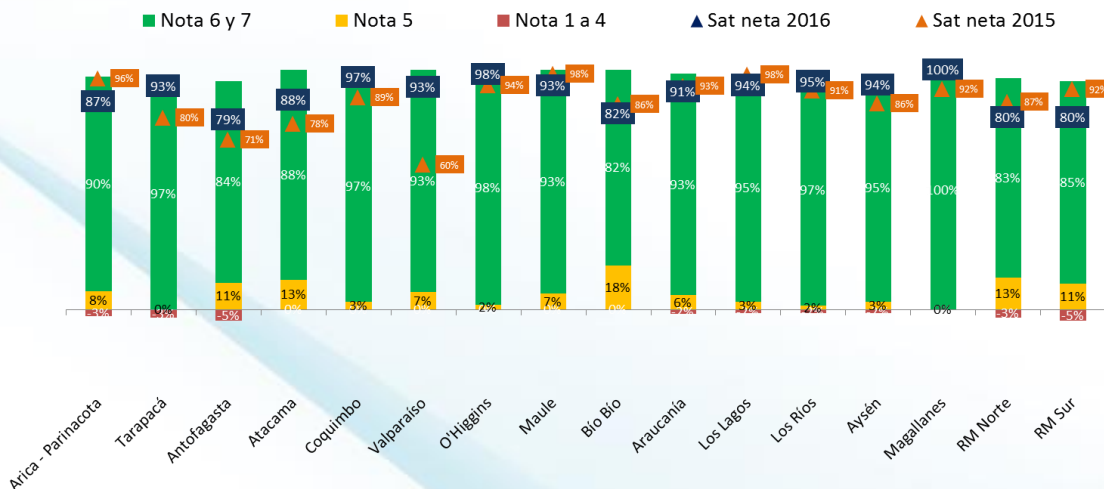
Como se observa en el gráfico 182, el asistente administrativo es el que presenta una mejor evaluación con un 92% de satisfacción neta. El aspecto peor evaluado es la infraestructura de la oficina, la cual llega al 80,9% de satisfacción neta.

**Gráfico 182: Satisfacción General con el servicio**



A nivel regional, no se mantienen los buenos resultados con la satisfacción general del servicio. Es destacable el avance de 33% experimentado por la región de Valparaíso con respecto a la medición 2015.

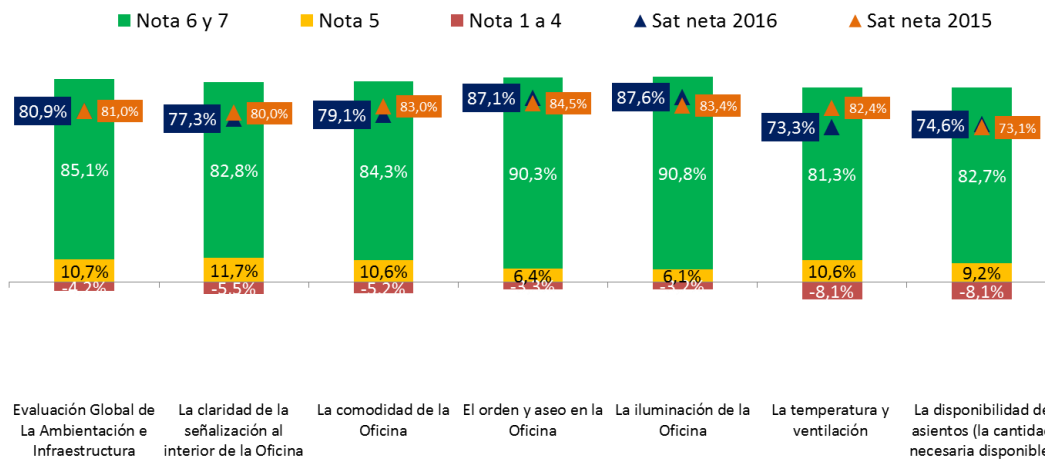
**Gráfico 183: Satisfacción General con el servicio**



### 5.8.3. Satisfacción con la ambientación / infraestructura de la oficina DPP

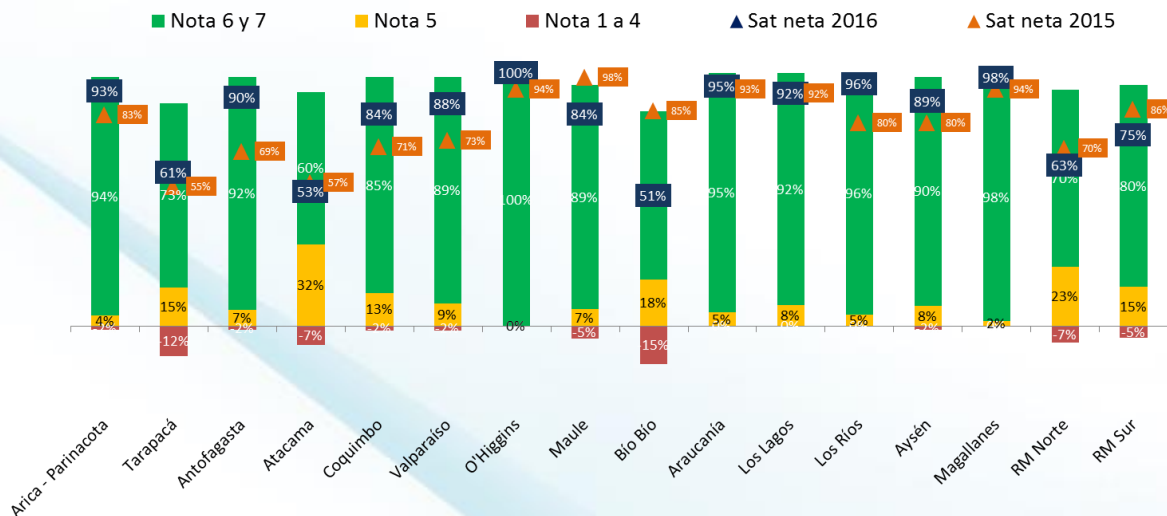
La iluminación de las oficinas es el aspecto mejor evaluado con el 87,6% de satisfacción neta, seguido del orden y limpieza con un 87,1%. Entre los aspectos peor evaluados se encuentran la disponibilidad de asientos y la temperatura y ventilación con un 74,6% y 73,3% de satisfacción neta respectivamente.

**Gráfico 184: Satisfacción General con las oficinas.**



La región del Biobío y Atacama son las que experimentan un menor nivel de satisfacción con la infraestructura de las oficinas con un 51% y 53% de satisfacción neta respectivamente.

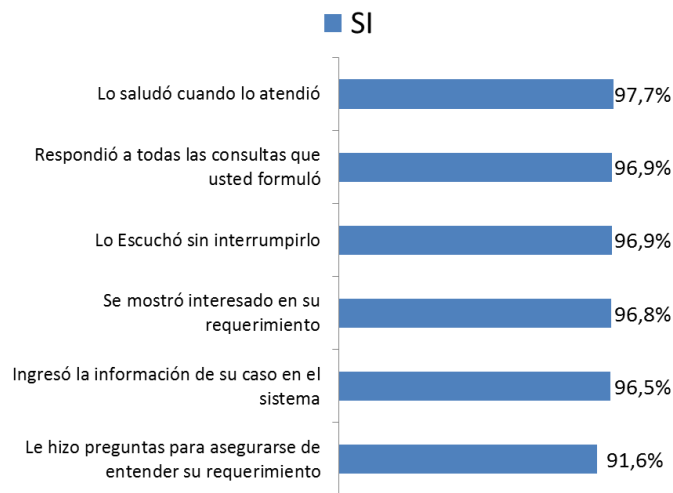
**Gráfico 185: Satisfacción General con las oficinas por región.**



Se cumple el protocolo de atención por parte del personal administrativo, siendo el saludo de bienvenida el aspecto más observado por parte de los entrevistados que acuden a las oficinas.

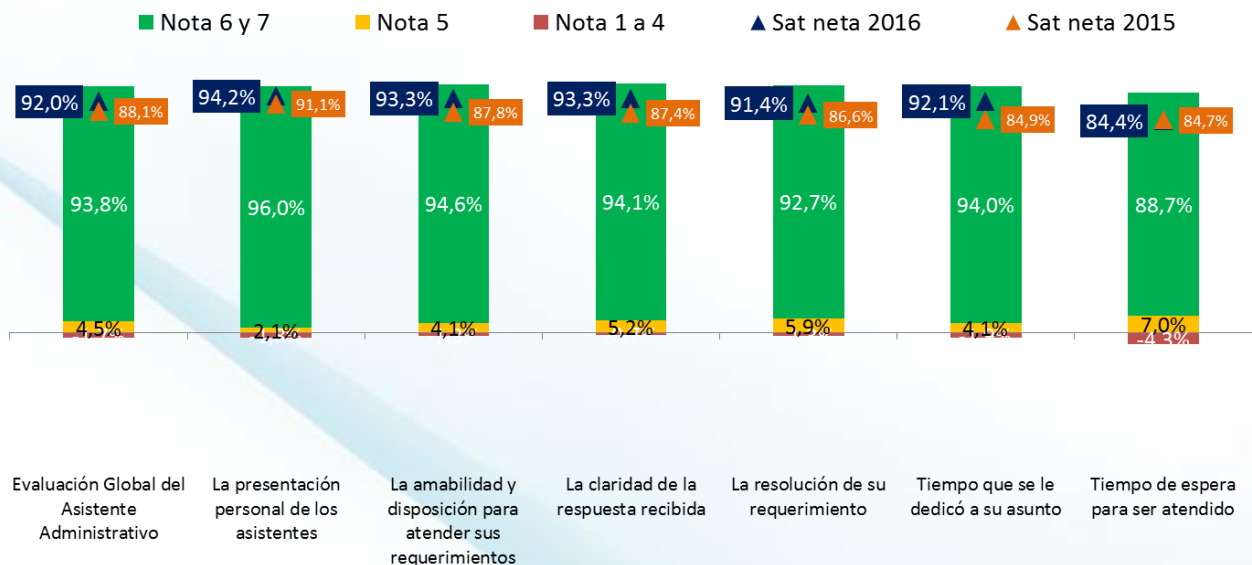
**Gráfico 186: Satisfacción General con las oficinas**

**P7.A** Pensando en la atención brindada por el Asistente Administrativo de la Oficina, por favor dígame SI o NO a las siguientes preguntas.



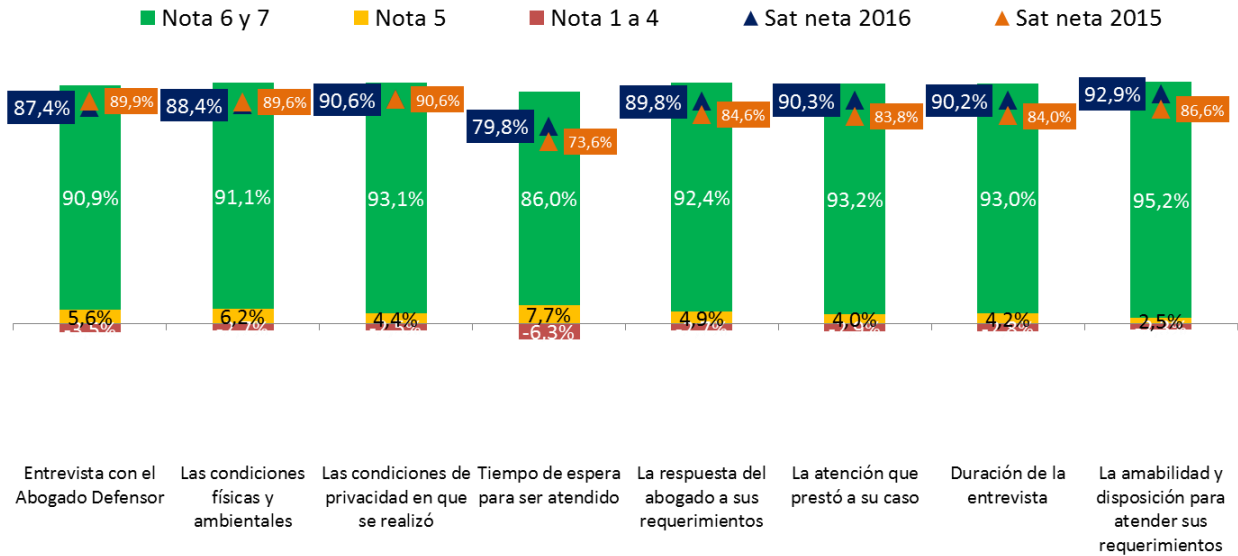
En cuanto a la evaluación de los atributos de atención del personal administrativo, todos los aspectos superan el 84% de satisfacción neta. El aspecto peor evaluado es el tiempo de espera, pero de igual modo es bien evaluado llegando al 84,4% de satisfacción neta.

**Gráfico 187: Satisfacción dimisiones de satisfacción con el personal administrativo.**



En cuanto a las dimensiones de atención del abogado defensor el aspecto mejor evaluado es la amabilidad y disposición para atender (92,9%). Es aspecto peor evaluado es el tiempo de espera para ser atendido con un 79,8% de satisfacción neta.

**Gráfico 188: Satisfacción dimensiones de satisfacción entrevista con el abogado defensor.**



Entre las razones de la alta evaluación con el abogado defensor, los entrevistados declaran que se los temas se explican de forma clara y precisa (34%) y hay una buena comunicación en donde se informa bien y se resuelven dudas (30%). El entregar pocas alternativas de solución o el desinterés en el caso alcanzan el 3,5% de las menciones.

**Tabla 36: Razones de evaluación**

**P12.1 ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma la entrevista con el Abogado Defensor?**

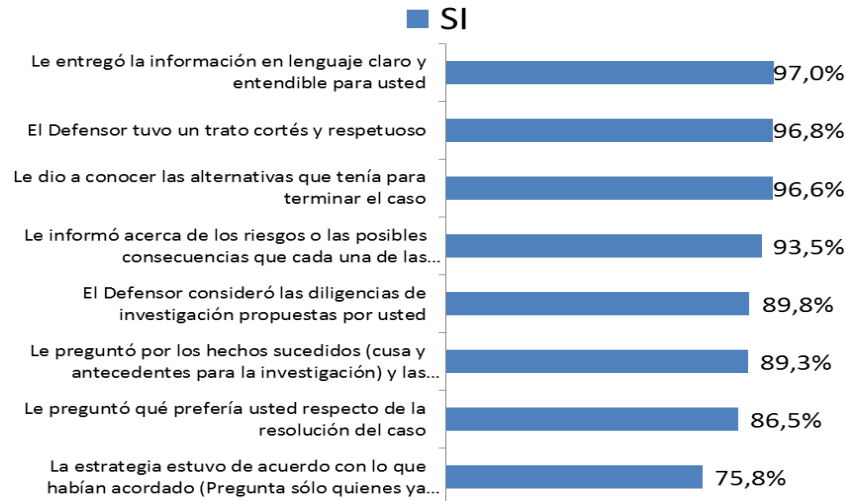
---POSITIVO ---	84,9%
Explica de forma clara / precisa	34,0%
Buena comunicación / Se informa bien / Resuelven dudas	30,0%
Por su interés/preocupación	12,2%
Entregan Confianza / Seguridad	11,7%
Son amables / respetuosos	9,9%
Buen trabajo / Buena Defensa	8,4%
Dan tiempo para Escucharnos	7,8%
Buena atención	6,9%
Son Profesionales	4,8%
Estoy satisfecho	2,9%
Dan respuestas / soluciones	2,1%
Buena Disponibilidad	2,0%
Atención Expedita	1,3%
---NEGATIVO ---	11,5%
Dan Pocas Alternativas de Solución / No hay interés en el caso	3,5%
Atención muy rápida / No es personalizada	2,1%
Explicaciones Poco Claras	2,1%
Demora en la atención / Lento el Proceso / No Avanza	1,4%
Falta Comunicación del Abogado / No hay Comunicación del Abogado	0,9%
Usan palabras muy técnicas	0,8%
No estoy Satisfecho ni Conforme	0,7%
OTROS	1,0%
Ns/Nr	2,7%

La entrevista duro 16 minutos en promedio

El respeto de los acuerdo sobre la estrategia de defensa no es un aspecto en el que todos los entrevistados estén de acuerdo, llegando al 75,8% de aceptación. Pese a esto hay una alta aceptación de que el abogado entrega información clara (97%) y tiene un trato respetuoso y Cortez (96,8%).

**Gráfico 189: Entrevista con abogado**

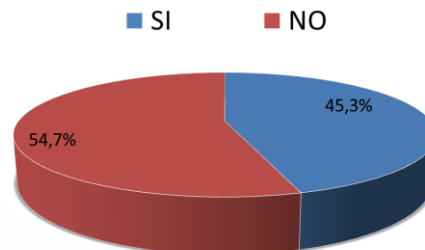
**P10. En la Entrevista, el Abogado Defensor le expuso los siguientes temas:**



En cuanto a la periodicidad de las entrevistas con el abogado defensor, el 54,7% no manifiesta tener entrevistas constantes. De este grupo, el 22,7% declara que estas se realizan entre una o más veces en el mes.

**Gráfico 190:**

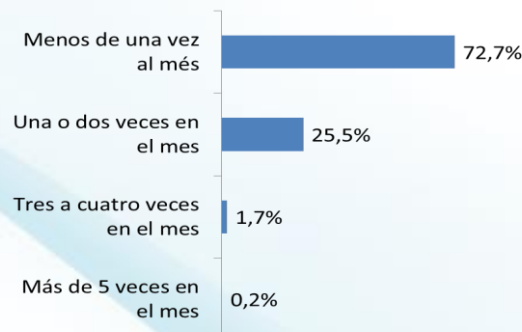
**P11. ¿Ud. se entrevista periódicamente con su Abogado Defensor?**



Base: 518

**Gráfico 200: Frecuencia de entrevista**

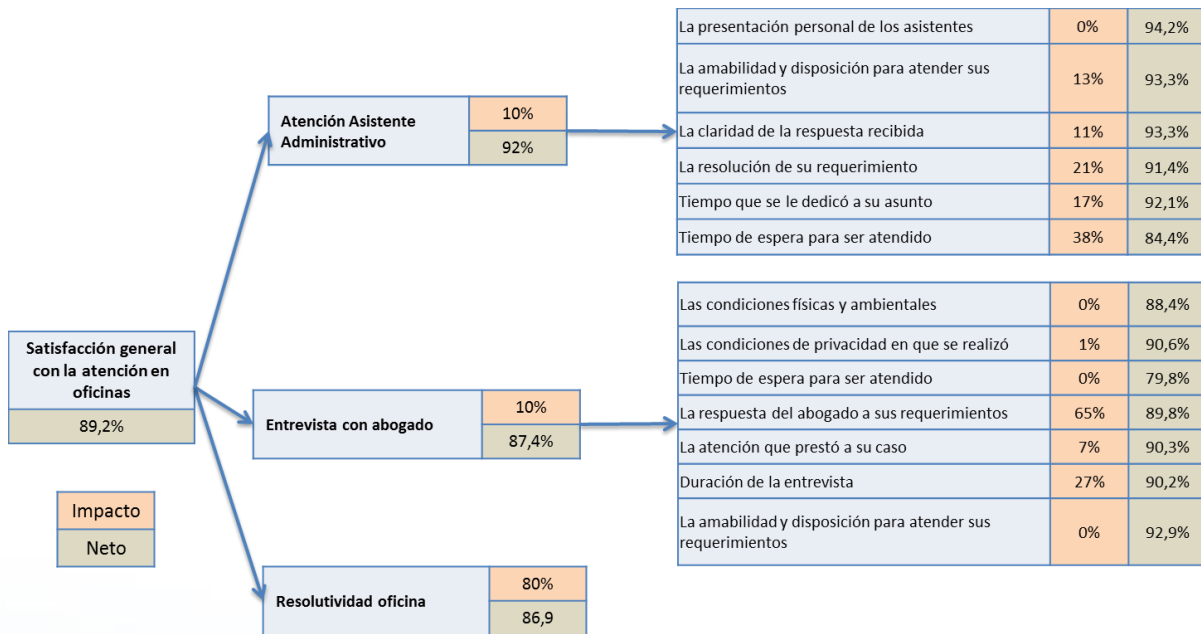
**P11.1 ¿Con qué frecuencia se entrevista con su Abogado Defensor?**



### 5.8.4. Servitrack

#### Modelo General Oficinas de atención

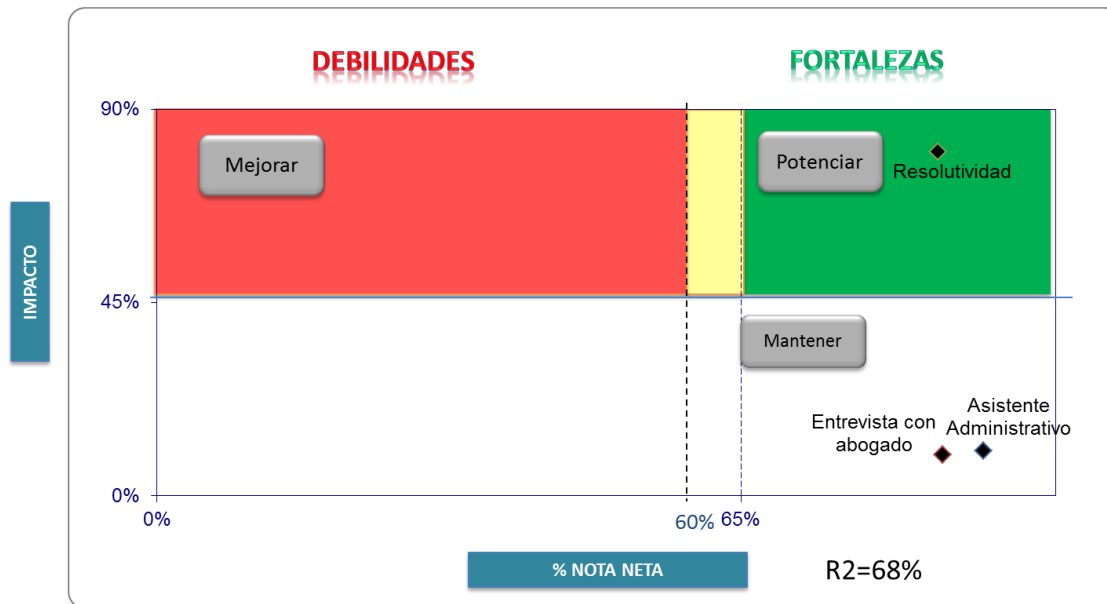
El modelo indica que el nivel de satisfacción global con el servicio en oficinas depende principalmente de la experiencia con “La resolutive de la oficina”, es decir, que en la visita puedan dar respuesta a los requerimientos que solicitó, sobre todo que el abogado pueda dar respuesta a los requerimiento.



**f. Mapas de Fortalezas y Debilidades**

Al posicionar en el mapa cada una de las dimensiones del modelo de satisfacción con las oficinas de atención al público, observamos que todos los aspectos superan el estándar de satisfacción (65%). La resolutivez en la visita es el aspecto que genera un mayor impacto en la satisfacción general con el servicio.

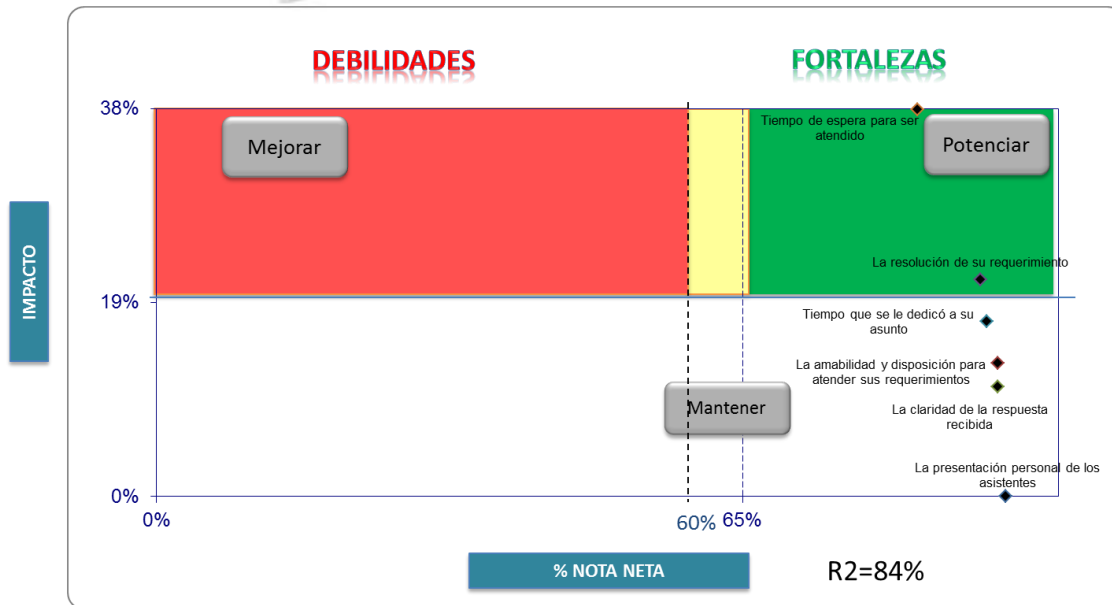
**Gráfico 204: Mapa General Oficinas**



Para el desempeño del asistente administrativo de las oficinas, todos los aspectos del servicio están por sobre el 65%. Pese a esto, el “tiempo de espera en la atención” presenta un menor nivel de satisfacción con un 88,4% de satisfacción neta, el cual cobra relevancia al ser el atributo que más impacta en la satisfacción general del servicio del asistente administrativo en oficinas.

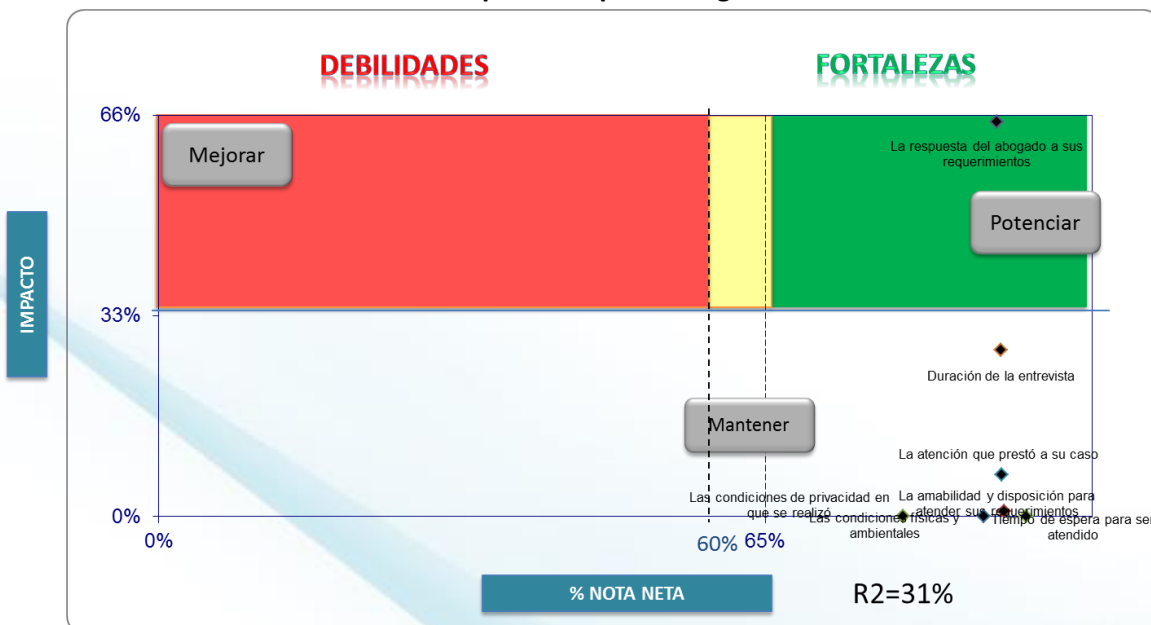


Gráfico 205: Mapa desempeño Asistente Administrativo



Con respecto al desempeño del abogado defensor, todos los aspectos del servicio están muy bien evaluados. La “duración de la entrevista” y “la respuesta del abogado a sus requerimientos” impactan considerablemente en la satisfacción general del servicio del abogado. Pese a esto, “la respuesta del abogado a sus requerimiento” es la dimensión que más impacta en el modelo, siendo un aspecto a potenciar en el servicio.

Gráfico 206: Mapa desempeño Abogado Defensor

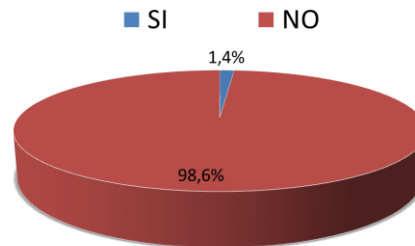


### 5.9. Problemas, requerimientos y solicitudes

Se observa una baja tasa de problemas con el servicio experimentado en oficinas, el cual no supera el 2%.

**Gráfico 201: Problemas**

P19. ¿Tuvo algún problema con la atención en la Oficina de la DPP?

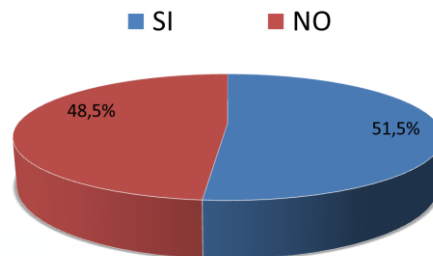


Base: 915

El 51,5% de los entrevistados declaran haber efectuado una solicitud previan antes de ir a la oficina, las cuales se centran en agendar hora de entrevista con el abogado defensor, demorándose en promedio 5 días en su obtener respuesta. Los demandantes de ésta solicitud evalúan con 89,7% de neta la resolución de este requerimiento.

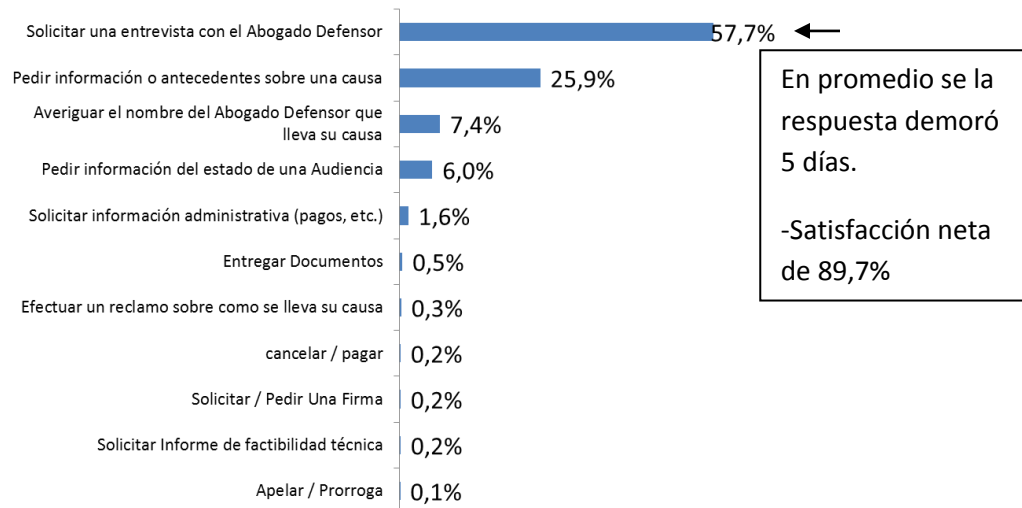
**Gráfico 202: Realización de requerimientos**

P23. ¿Usted había realizado algún requerimiento o solicitud?



Base: 915

**Gráfico 203: Requerimientos**  
**P24. ¿Qué tipo de requerimiento efectuó?**



En promedio se la respuesta demoró 5 días.

-Satisfacción neta de 89,7%

Base: 520

El buen desempeño de las oficinas de atención se refleja en que el 43% no cree que haya aspectos a mejorar. Pese a esto, el 23,1% cree que sería necesario enfocarse en aspectos de infraestructura (salas de espera, ambientación y orden) y un 12,9% en aspectos relacionados el tiempo de atención.

**Tabla 37: Mejoras**

**P30. A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio de atención en oficinas se debería mejorar?**

--- INFRAESTRUCTURA	23,1%
Ampliar sala de espera / Tamaño / Espacios de Atención / Sillas/televisor/estufa	12,9%
Mejorar infraestructura pintura/decoración/ventilación/Calefacción/señalización	8,8%
El Orden en la Oficina / Aseo	1,4%
Mayor Privacidad	0,9%
Ubicación de las Oficinas / Cercanía	0,8%
--- TIEMPOS	12,9%
Tiempos de Atención / Demora en la atención	4,7%
Entrevistas más extensas	2,4%
Atención Fuera más Expedita / Casos	1,9%
Respetar los Horarios de Atención / Puntualidad	1,7%
Más horas / Horario de Atención más extenso	1,4%
--- PERSONAL	4,4%
Personal más amable / Buen Trato del Personal	3,0%
Más funcionarios / personal (abogados, administrativos, etc.)	1,4%
--- ENTREGA DE INFORMACIÓN	3,0%
Sistema de Comunicación / Teléfono	1,3%
Ser más Claros	1,0%
--- ABOGADOS	1,6%
Abogados más responsables / Asegurar la Asistencia de los Abogados	0,9%
Que no Cambien los Abogados	0,4%
NINGUNO / NADA	43,0%
Ns/Nr	0,9%

**5.10. Hallazgos y Recomendaciones. Calidad de Atención a Imputados en Centro de Justicia**

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>El nivel de satisfacción general con el servicio en oficinas es positivo (89,2% de neta)</b></p>	<p>Sin duda el servicio que reciben los usuarios en las oficinas es positivo. La evaluación del asistente administrativo es el aspecto mejor evaluado (92%), seguido de la evaluación general del servicio brindado por el abogado defensor (87,4).</p> <p>El aspecto peor evaluado es la infraestructura de las oficinas (80,9%), principalmente por razones ambientales como la temperatura y ventilación. En Biobío es donde peor evaluación tiene la infraestructura, con un 51% de neta.</p> <p>La satisfacción de la entrevista con el abogado defensor tiene un buen desempeño. Entre los aspectos positivos se encuentra: “explica de forma clara” (34%) y “buena comunicación y explica bien” (30%)</p>	<p>Si bien el servicio tiene una buena evaluación, no se tienen que descuidar los aspectos relacionados a infraestructura. Si bien no es relevante en la satisfacción general, pero si implica una situación de confort hacia el cliente.</p> <p>Se deben potenciar aspectos relacionados con la respuesta y resolutivez a los requerimientos, ya que son aspectos que impactan en la satisfacción general del servicio.</p>	<p>Considerando que la evaluación general es óptima se debe poner énfasis en aquellos aspectos ya mencionado en el ítem de implicancias relacionado a la infraestructura y resolutivez de la atención.</p> <p>Es importante potenciar los mecanismos remotos de agendamiento de entrevistas y entrega de información</p>

