

## Informe Final

### *“Auditoría Externa sobre la Calidad de la Atención Prestada por La Defensoría Penal Pública Año 2013”*

Preparada especialmente para:



Santiago, Diciembre de 2013

## Contenido

<b>I. ANTECEDENTES.....</b>	<b>5</b>
<b>II. MODELO DE MEDICIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>1) SERVITRACK.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2 ¿CÓMO CONTROLAMOS LA PRESENCIA DE RELACIONES ESPURIAS EN EL MODELO? .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 EL MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES (MEE) COMO HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DEL MODELO SERVITRACK .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 LA IDENTIFICACIÓN DE LOS DRIVERS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>1.5 SÍNTESIS .....</b>	<b>14</b>
<b>III. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....</b>	<b>16</b>
<b>1. ESTUDIO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN TRIBUNALES A IMPUTADOS CON AUDIENCIAS PROGRAMADAS .....</b>	<b>17</b>
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.3 GRUPO OBJETIVO	18
1.4 TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR MUESTRAL	18
1.5 SELECCIÓN MUESTRAL	19
1.6 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	20
1.7 TRABAJO DE CAMPO	20
1.8 PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO: MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN EN TRIBUNALES A IMPUTADOS CON AUDIENCIAS PROGRAMADAS CAMPO	21
<b>2. ESTUDIO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN CENTROS DE CUMPLIMIENTO PENITENCIARIO (CCP) A CONDENADOS PRIVADOS DE LIBERTAD DE LAS REGIONES DE COQUIMBO, BIO-BIO Y REGIÓN METROPOLITANA.....</b>	<b>71</b>
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	71
2.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	72
2.3 GRUPO OBJETIVO	72
2.4 TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR MUESTRAL	72
2.5 SELECCIÓN MUESTRAL	73
2.6 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	73

<b>2.7 TRABAJO DE CAMPO</b>	<b>73</b>
<b>2.8 PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO: MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN EN CENTROS DE CUMPLIMIENTO PENITENCIARIOS A CONDENADOS PRIVADOS DE LIBERTAD DE LAS REGIONES DE COQUIMBO, BIOBÍO Y METROPOLITANA NORTE Y SUR.</b>	<b>74</b>
<b>2.8.1 PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS</b>	<b>74</b>
<b>2.8.2 EXPERIENCIA DE ATENCIÓN CON ABOGADO DEFENSOR Y/O ASISTENTE SOCIAL</b>	<b>78</b>
<b>2.8.3 SATISFACCIÓN GLOBAL CON LA ATENCIÓN A CONDENADOS PRIVADOS DE LIBERTAD</b>	<b>85</b>
<b>2.8.3.1 SATISFACCIÓN CON GESTIÓN DE SOLICITUDES Y LA ASESORÍA JURÍDICA</b>	<b>90</b>
<b>2.8.3.2 SERVITRACK</b>	<b>95</b>
<b>2.8.4 NECESIDADES Y CONOCIMIENTO DE DERECHOS DE CONDENADOS</b>	<b>101</b>
<b>2.8.5 PROBLEMAS Y RECLAMOS</b>	<b>104</b>
<b>2.8.6 RECOMENDACIÓN</b>	<b>106</b>
<b>2.8.7 HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES: CALIDAD DE ATENCIÓN A CONDENADOS PRIVADOS DE LIBERTAD</b>	<b>107</b>

**3 ESTUDIO MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN EN CENTROS DE DETENCIÓN PREVENTIVA Y CENTROS DE INTERNACIÓN PROVISORIA A IMPUTADOS EN PRISIÓN PREVENTIVA O INTERNACIÓN PROVISORIA POR CAUSAS VIGENTES. .... 111**

<b>3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>111</b>
<b>3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>113</b>
<b>3.3 GRUPO OBJETIVO</b>	<b>113</b>
<b>3.4 TAMAÑO MUESTRAL Y ERROR MUESTRAL</b>	<b>113</b>
<b>3.5 SELECCIÓN MUESTRAL</b>	<b>115</b>
<b>3.6 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN</b>	<b>115</b>
<b>3.7 TRABAJO DE CAMPO</b>	<b>115</b>
<b>3.8 PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIO: MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN DE IMPUTADOS CON CAUSAS VIGENTES EN PRISIÓN PREVENTIVA E INTERNACIÓN PROVISORIA</b>	<b>116</b>
<b>3.8.2.1 SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	<b>123</b>
<b>3.8.2.2 ENTREVISTA CON EL ABOGADO DEFENSOR</b>	<b>130</b>
<b>3.8.2.3 DESARROLLO DE LA AUDIENCIA</b>	<b>137</b>
<b>3.8.2.4 ACTUACIÓN POSTERIOR A LA AUDIENCIA, EXPERIENCIA EN PRISIÓN PREVENTIVA O INTERNACIÓN PROVISORIA</b>	<b>142</b>
<b>3.8.2.5 SERVITRACK</b>	<b>156</b>
<b>3.8.2.6 TASA DE PROBLEMAS Y RECLAMOS</b>	<b>160</b>
<b>3.8.2.7 RECOMENDACIÓN</b>	<b>164</b>
<b>3.8.2.8 HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES. CALIDAD DE ATENCIÓN A IMPUTADO EN PRISIÓN PREVENTIVA O INTERNACIÓN PROVISORIA</b>	<b>166</b>

**4 ESTUDIO MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL MÓDULO CENTRAL DEL CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO (CJS) QUE ATIENDA A IMPUTADOS Y FAMILIARES DE LAS DEFENSORÍA REGIONAL METROPOLITANA NORTE Y DEFENSORÍA REGIONAL METROPOLITANA SUR. .... 171**

<b>4.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>171</b>
<b>4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>171</b>
<b>4.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>172</b>
<b>4.4 TAMAÑO MUESTRAL</b>	<b>172</b>
<b>4.5 SELECCIÓN MUESTRAL</b>	<b>172</b>
<b>4.6 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN</b>	<b>173</b>
<b>4.7 TRABAJO DE CAMPO</b>	<b>173</b>
<b>4.8 PRINCIPALES RESULTADOS ÁREA DE ESTUDIOS: MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL MÓDULO CENTRAL DEL CENTRO DE JUSTICIA DE SANTIAGO (CJS) QUE ATIENDA A IMPUTADOS Y FAMILIARES DE LAS DEFENSORÍA REGIONAL METROPOLITANA NORTE Y DEFENSORÍA REGIONAL METROPOLITANA SUR</b>	<b>174</b>
<b>4.8.1 PERFIL DE LOS ENTREVISTADOS</b>	<b>174</b>
<b>4.8.2 MOTIVO DE VISITA AL CENTRO DE JUSTICIA</b>	<b>178</b>
<b>4.8.3 EXPERIENCIA EN OTRAS OFICINAS DE LA DPP</b>	<b>180</b>
<b>4.8.4 CONTACTABILIDAD CON LOS ABOGADOS</b>	<b>182</b>
<b>4.8.5 SATISFACCIÓN GLOBAL</b>	<b>183</b>
<b>4.8.6 SERVITRACK</b>	<b>186</b>
<b>5.1 INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO</b>	<b>189</b>
<b>5.2 INFORME DE ENFOQUE DE EDAD</b>	<b>198</b>
<b>5.3 INFORME DE ENFOQUE DE PERTENENCIA ÉTNICA</b>	<b>207</b>

## I. ANTECEDENTES

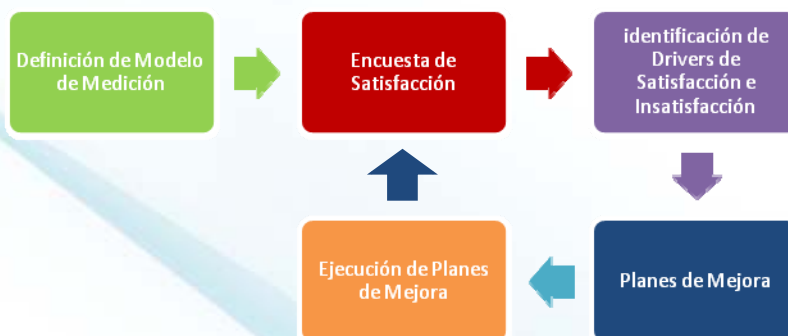
Este informe contiene los resultados de la "Auditoria de Calidad de Atención de la Defensoría Penal Pública 2013" que desarrollo Activa Research para la Defensoría Penal Pública.

Los resultados de la nueva medición 2013 siguen los lineamientos de análisis implementados por Activa Research en las mediciones anteriores 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 principales usuarios, que son las personas que requieren asesoría/apoyo de defensa pública ante una situación legal - judicial particular que les afecta.

En la presente medición 2013 se continuara con el monitoreo histórico de los segmentos tratados con anterioridad en la auditoria, como lo son: Los Imputados que se encuentran privados en libertad y estén sujetos a medida cautelar de prisión preventiva, Los Condenados privados de libertad adscritos al sistema de defensa penitenciaria, y Los imputados y Familiares que son atendidos en el Centro de Justicia de las Defensorías de la Región Metropolitana.

Además del seguimiento del servicio en los tres segmentos descritos, en la medición 2013 se incorporó la evaluación de la atención que reciben los Imputados en libertad o en Prisión Preventiva con formalización de Audiencias Programadas en todo el país.

Para cada uno de los estudios que contempló la evaluación 2013, el modelo de medición de la satisfacción de usuarios aplicado a los clientes de la defensoría penal pública se detalla a continuación:



La implementación del modelo 2013 contempló la ejecución de los siguientes estudios:

- **Medición de la Satisfacción con la Atención en Tribunales a Imputados con Audiencias Programadas con las siguientes características:**
  - i. Imputados en libertad con audiencia programada con posterioridad a la audiencia de formalización o juicio simplificado.*
  - ii. Imputados en prisión preventiva con audiencias programadas con posterioridad a la audiencia de formalización o juicio simplificado.*
- **Medición de la Satisfacción con la Atención en Centros de Cumplimiento Penitenciario (CCP) a condenados privados de libertad de las Regiones de Coquimbo, Biobío y Metropolitanas Norte y Sur.**
- **Medición de la satisfacción con la Atención en Centros de Detención Preventiva (CDP) o Centros de Internación Provisoria (CIP) a imputados en prisión preventiva o internación provisoria en el caso de menores de edad, por causas vigentes, con las siguientes características:**
  - i. Imputados que no hayan sido visitados por el abogado defensor desde la audiencia en que se decretó su prisión preventiva.*
  - ii. Imputados que hayan sido visitados al menos una vez por el abogado defensor desde la audiencia en que se decretó su prisión preventiva.*
- **Medición de la Satisfacción con la Atención otorgada por el Módulo Central de Centro de Justicia de Santiago (CJS) a los imputados y familiares de las DRMN y DRMS.**

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

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 correspondan).

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.

## 1) 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.

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

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

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

---

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



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

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

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

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

Para efectos de la auditoría de calidad del servicio entregado por la Defensoría Penal Pública, se efectuaron análisis factoriales exploratorios en los cuestionarios ya aplicados en el año 2012, con el objeto de asegurar la calidad de los instrumentos en cuanto al cumplimiento de los objetivos de la investigación.

### 1.3 El Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) como herramienta de análisis del Modelo 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).

Para la definición de este modelo teórico Activa Research recomienda cuando ya existe un modelo previo de medición, como es el caso del historial existente en los estudios de calidad de servicios de “Prisión Preventiva” y de “Condenados”, la depuración de los instrumentos de medición a través de rehacer los análisis factoriales permitiendo confirmar o reconfigurar las dimensiones medidas.

Para los casos de los programas de medición sin evaluaciones previas, como lo son los de “La Satisfacción de Usuaris en Audiencias Programadas” y la evaluación de “Satisfacción de Usuarios en el Centro de Justicia<sup>2</sup>”, tal como propone el modelo teórico Activa Research, se realizaron aproximaciones cualitativas que permitieron lograr mayor expertis en los temas de medición. Los acercamientos específicos a los temas se adquirieron a través del desarrollo de reuniones de trabajo con el equipo técnico contraparte de la Defensoría Penal Pública, instancias en que se analizaron y definieron los aspectos de servicios que inciden en la satisfacción general en ambas áreas de medición. A partir del análisis de los resultados de las reuniones de trabajo se definió el modelo de medición y se diseñó el cuestionario de **imputados en audiencias programadas** y se reestructuro el instrumento de la **calidad de atención en imputados y/o familiares en el Centro de Justicia**.

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

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

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

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

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

---

<sup>2</sup> Si bien el año 2012 se aplicó la encuesta a usuarios del centro de justicia de Santiago, para la medición 2013 se profundizaron aspectos de la evaluación reestructurándose mayoritariamente el cuestionario.

11

**Defensoría**  
Sin defensa no hay Justicia

- ✓ **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:

1	2	3	4	5	6	7
Insatisfacción				Neutro	Satisfacción	

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

Atributo	Satisfacción (% Notas 6 y 7)	Insatisfacción (% Notas 1 a 4)	Neto: Satisfacción - Insatisfacción
Atributo x	73%	-5%	78%
Atributo y	54%	-15%	69%

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

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

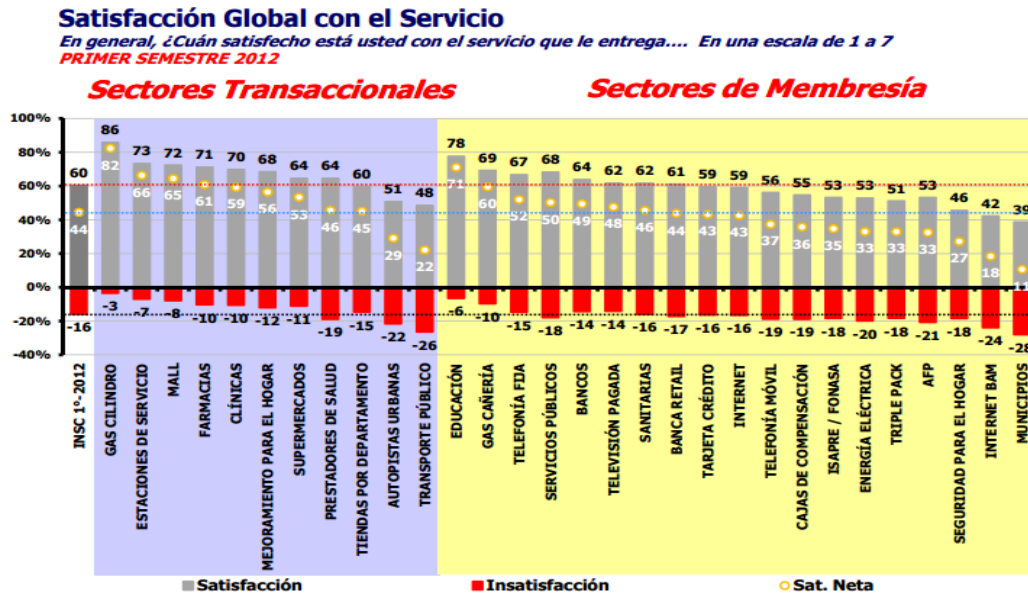
Cabe señalar que los estudios de satisfacción en Chile, tradicional y mayoritariamente utilizan una escala de notas discretas de 1 a 7, en la cual 1 significa que el cliente consultado está muy insatisfecho con el servicio entregado y 7 que está muy satisfecho con este.

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

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

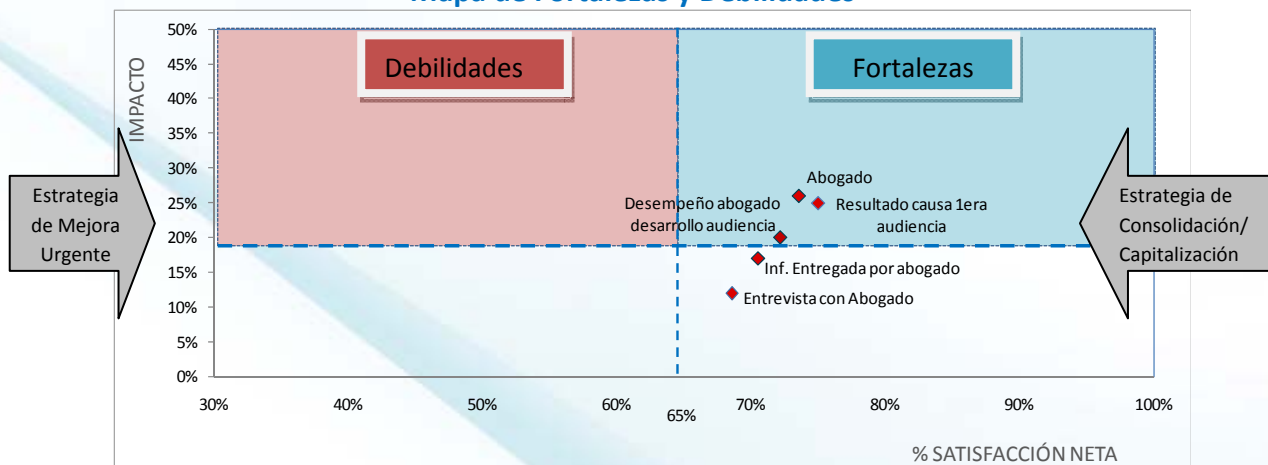
La lámina siguiente entrega algunos parámetros de comparación que anualmente mide la encuesta ProCalidad

Ilustración 1: ProCalidad: Estudio Satisfacción



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 retails.

Mapa de Fortalezas y Debilidades



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

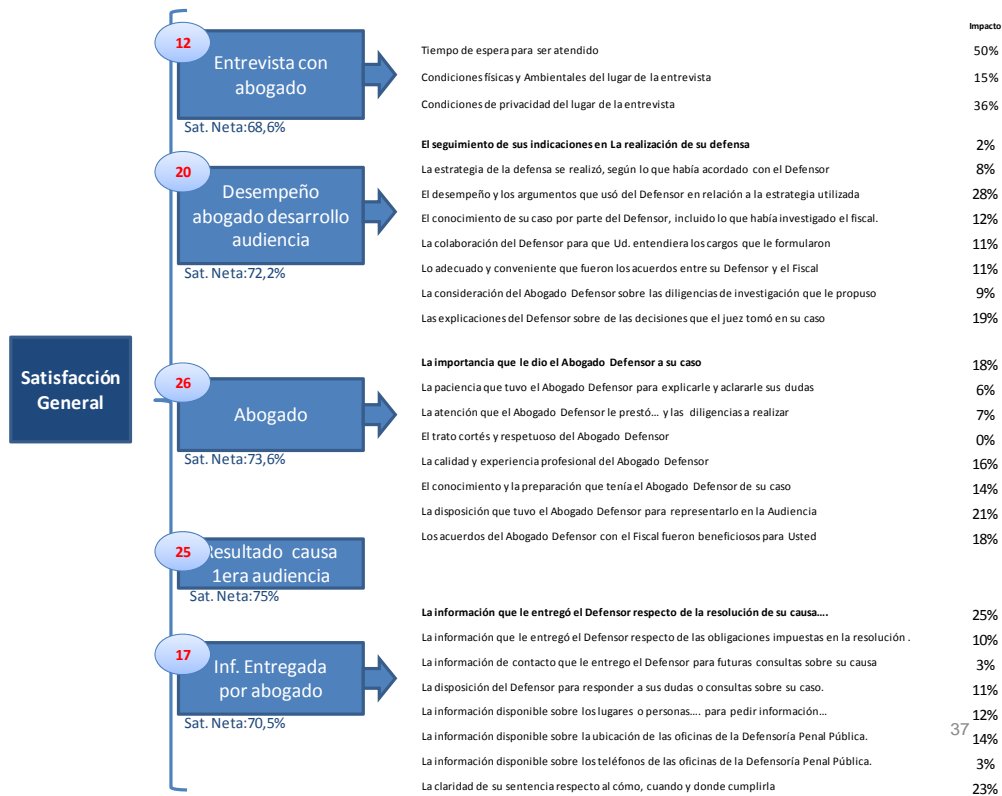


- Como ya hay existencia de un modelo de medición ya aplicado en el pasado, se recomienda controlar la correlación existente entre las variables que conforman el modelo, tanto a nivel de dimensiones (procesos) de satisfacción como de los atributos que componen cada una de las dimensiones.
- Para los 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 y 2012, 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 a Imputados con Audiencias Programadas**

### **1.1 Objetivos Específicos**

- a) Evaluar el nivel de información que tienen los imputados respecto de las implicancias de la audiencia que tiene programada, tanto en la etapa previa a la primera audiencia, sea de formalización o simplificado, o en audiencias programadas posteriores a aquellas.
- b) Evaluar el grado de satisfacción del cliente del servicio cuya causa comienza por notificación de audiencia programada, tanto en la etapa previa a la primera audiencia, sea de formalización o simplificado, o en audiencias programadas posteriores a aquellas.
- c) Evaluar el grado de satisfacción de los imputados con el servicio de la DPP en las actividades de la etapa previa al desarrollo de las audiencias efectuadas por el Defensor Público, especialmente la entrevista Defensor -Imputado.
- d) Evaluar el nivel de conformidad con el tiempo de dedicación del defensor con el nivel de información entregada por él y con el trato cortés y respetuoso, ya sea en oficina, en dependencias de tribunales o en las dependencias policiales.
- e) Evaluar el conocimiento y nivel de satisfacción con el procedimiento para la presentación de quejas o reclamos por parte de los clientes del servicio
- f) Determinar el nivel de satisfacción de los menores de edad imputados con audiencias programadas, diferenciándolos de la percepción de los adultos en general y de sus familiares acompañantes, asumiendo como dimensiones de análisis las mismas etapas de la audiencia mencionadas anteriormente.
- g) Indagar en la opinión de los defensores respecto de los resultados que se obtengan en esta área, por medio de la realización de presentaciones del estudio en las cuales se analizó la información, generándose debate sobre los posibles motivos de la evaluación y propuestas de solución de los eventuales problemas detectados.
- h) Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención, entrega de información y en la prestación del servicio, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades del área de medición.

## 1.2 Diseño de la Investigación

Estudio cuantitativo concluyente sobre la base de entrevistas presenciales aplicadas en dependencias de los tribunales de justicia a una muestra representativa del universo de imputados en libertad o en prisión preventiva con audiencias programadas.

La entrevista se aplicó con posterioridad a la realización de la audiencia programada.

El análisis de la información se realizó aplicando el modelo ServiTrack

## 1.3 Grupo Objetivo

- i. ***Imputados en libertad con Audiencia Programada con posterioridad a la Audiencia de Formalización o Juicio Simplificado.***
- ii. ***Imputados en Prisión Preventiva con Audiencias Programadas con posterioridad a la Audiencia de Formalización o Juicio Simplificado.***

## 1.4 Tamaño Muestral y Error Muestral

El estudio contemplaba la realización de 3.400 entrevistas a imputados en libertad o prisión preventiva con audiencias programadas, muestra que finalmente cerro en 3470 casos.

El error muestral asociado a esta muestra es de un 1,7% asumiendo un 95% de confianza y varianza máxima ( $P=0,5$ ) de los estimadores.

La tabla siguiente muestra la distribución muestral lograda con el peso por región logrado y ponderado según las estadísticas de flujo de 2013. 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:

Región	Muestra	% sin ponderar	% ponderado	Error Muestral al 95% de Confianza
XV	225	6,5%	1,8%	+/- 6,1 %
I	220	6,3%	2,4%	+/- 6,3%
II	184	5,3%	5,3%	+/- 7,1%
III	126	3,6%	2,3%	+/- 8,5%
IV	237	6,8%	4,4%	+/- 6,2%
V	209	6,0%	11,5%	+/- 6,7%
VI	199	5,7%	6,6%	+/- 6,8%
VII	213	6,1%	6,3%	+/- 6,6%
VIII	216	6,2%	9,8%	+/- 6,6%
IX	218	6,3%	6,5%	+/- 6,5%
XIV	228	6,6%	1,8%	+/- 6,0%
X	247	7,1%	4,7%	+/- 6,1%
XI	92	2,7%	0,8%	+/- 9,0%
XII	145	4,2%	1,2%	+/- 7,6%
RM Norte	348	10,0%	16,7%	+/- 5,2%
RM Sur	363	10,5%	18,0%	+/- 5,1%
Total	3470	100%	100%	+/- 1,7%

En la mayoría de las regiones se completó la muestra o al menos se logró sobre el 80% de los casos programados, con las excepciones de los tribunales de las regiones de Copiapó, Aysén y Punta Arenas donde producto del bajo flujo de población atendida no fue posible completar la muestra asignada.

En 11 de las regiones no solo se logró completar la muestra acordada sino que incluso se realizaron más encuestas de modo de compensar los casos no realizados en las regiones recientemente mencionadas.

### 1.5 Selección Muestral

Para la selección de los entrevistados, se dispuso de un equipo de encuestadores en cada sala de Tribunales. Éstos abordarán a las personas con audiencias programadas de formalización o simplificado, una vez desarrollada la audiencia en el tribunal.

Para determinar si las personas que salían de la sala era sujetos de entrevistas, previo a la visita al tribunal se accedió a los listados de imputados con audiencias programadas, permitiendo que el equipo de auditores contara con la información necesaria para calendarizar la visita a tribunales.

Para disponer de los listados con la información de Audiencias Programadas se realizó un trabajo en conjunto con la Defensoría Nacional, la cual realizó las gestiones correspondientes para solicitar el calendario a los DLJ.

La información que se gestionó en las defensorías implicó solicitar los siguientes requerimientos:

- Consultar nombre y tipo de defensor (local, licitado, de convenio directo o penal juvenil).
- Consultar con el Defensor el calendario de audiencias del tribunal o sala, a fin de establecer si las audiencias de formalización o simplificados se realizan todos los días o en días y horarios específicos de la semana.
- Anotar ruc y rit de las causas.

Una vez recogido los antecedentes se programaron las visitas a los tribunales identificándose "in situ" a los imputados que tenían que asistir o provenían de una audiencia programada en los tribunales.

Una vez en tribunales se seleccionaron los entrevistados mediante barrido de los imputados que salieron de las salas con audiencias programadas.

En la selección de los imputados se tuvo especial cuidado en la correcta aplicación de los filtros de modo de asegurar que los entrevistados fueron atendidos por defensores

## **1.6 Instrumento de Medición**

Para la realización de las entrevistas se realizó un taller exploratorio donde se definieron los principales aspectos del servicio que inciden en la satisfacción general de la calidad de atención a Imputados con Audiencias Programadas. De ese modo se levantaron los indicadores que finalmente se incorporaron al cuestionario piloto de medición que se aplica a este segmento.

Del análisis de la experiencia del piloto se elaboró el modelo definitivo de medición.

## **1.7 Trabajo de Campo**

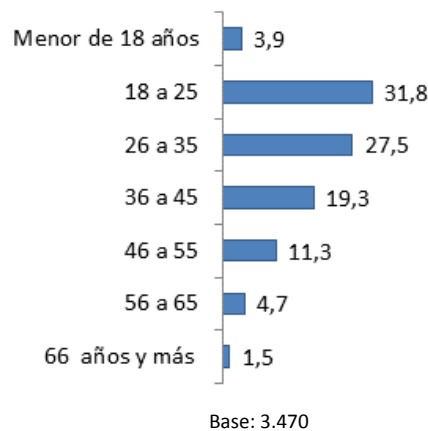
El trabajo en terreno en los tribunales de garantía se realizó durante el periodo del 5 de Agosto al 16 Septiembre, levantamiento en el cual participaron 56 encuestadores (14 en RM y 42 en regiones).

## 1.8 Principales Resultados Área de Estudio: Medición de la Atención en Tribunales a Imputados con Audiencias Programadas Campo

### 1.8.1 Perfil de los Entrevistados

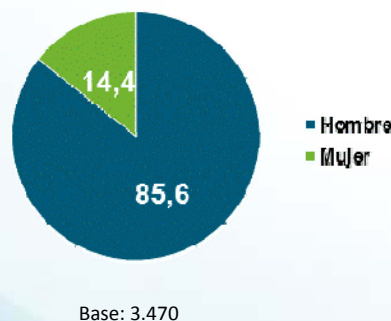
Al analizar el Gráfico N°1: Distribución de la muestra por Edad, se observa que los segmentos de 18-25 y 26-35 es donde se concentran la mayor cantidad de imputados con audiencias programadas, con un 31,8% y 27,5% respectivamente. En el tramo siguiente de 36-45 años el número de casos alcanzan el 19,3%, en tanto que los menores de edad representan el 3,9% de la muestra levantada.

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



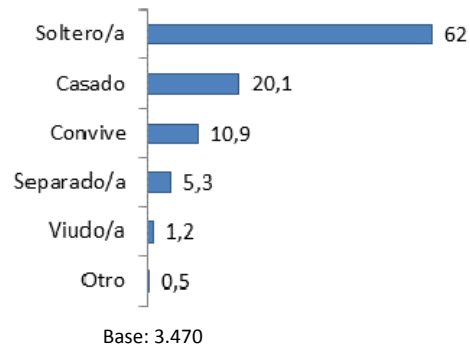
Al observar el Gráfico N° 2: Distribución de la muestra por sexo, se informa que de un total de 3.470 personas entrevistadas en el país, el 85,6% de ellas corresponden a hombres y el 14,4% a mujeres.

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



El gráfico 3: Distribución de la Muestra según estado Civil, indica que solo un 20,1% de los entrevistados son Casados, en tanto que el 62% está Soltero(a)s.

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



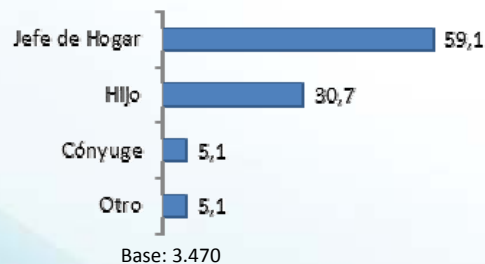
El gráfico N° 4 muestra que solo un 30,9% de los imputados señala no tener hijos, en tanto que un 26,5% de los imputados entrevistados indica que tienen un hijo, un 20,4% tienen 2 hijos, un 11% declaran tener 3 hijos y un 9,2% señalan tener 4 o más hijos.

**Gráfico 4: Distribución de la Muestra Según Tenencia de Hijos (%)**



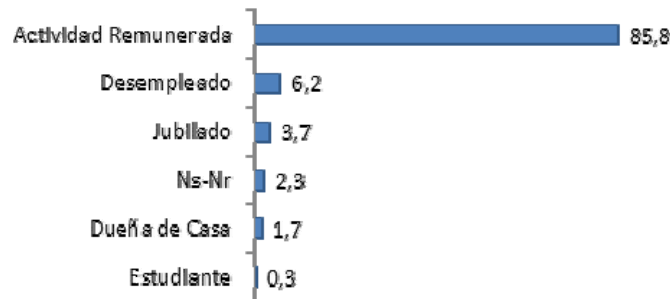
El gráfico 5 señala que el 59,1% de los imputados son “Jefes de Hogar” y un 30,1% tiene posición de “Hijo” en el hogar.

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



Como muestra el gráfico 6, un 85,8% de los imputados entrevistados declara tener una actividad remunerada, un 6,2% está desempleado al momento de la entrevista y un 3,7% es jubilado.

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

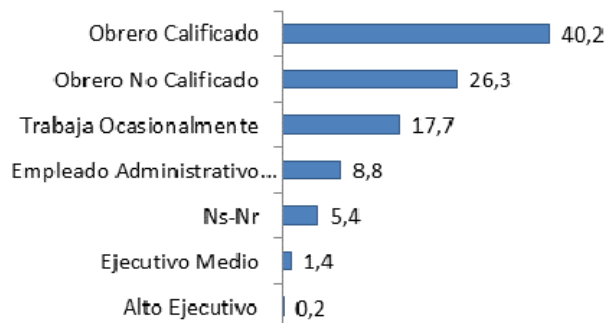


Base: 3.470

En cuanto a la actividad laboral de aquellos que declaran tener una actividad remunerada, (ver Gráfico 7) el 40,2% son obreros calificados, en tanto que el 26,3% pertenece al grupo de obreros no calificados, oficios menores y/o servicio doméstico.

En un segundo nivel, con un 17,7% están los que declaran tener trabajos ocasionales y con 8,8% se encuentran los empleados administrativos medios, los vendedores y Jefes de sección.

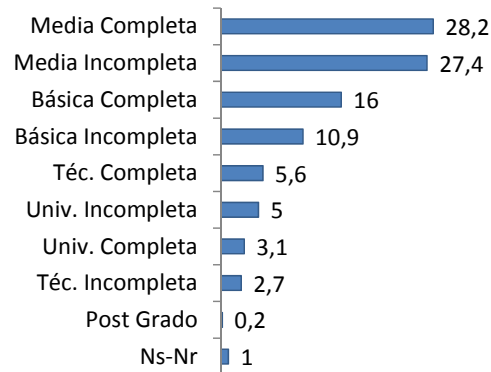
**Gráfico 7: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar (%)**



Base: 3.470

Respecto al nivel educacional de los entrevistados, más de la mitad de los imputados entrevistados (54,3%) señalan que no han completado la enseñanza media (de este grupo un 26,9% solo ha cursado enseñanza básica), en tanto que un 28,2% si tiene su educación media completa. Finalmente quienes tienen educación Universitaria o Técnica completa solo alcanzan el 9,1%.

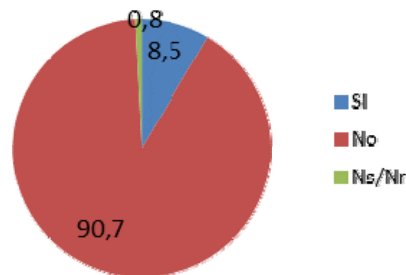
**Gráfico 8: Distribución de la Muestra Según Educación del Entrevistado (%)**



Base: 3.470

Finalmente se pregunta a los imputados con audiencias programadas respecto a si se consideran perteneciente a un pueblo originario, existiendo un 9% de los casos que reconocen tener una condición étnica de pueblo de origen.

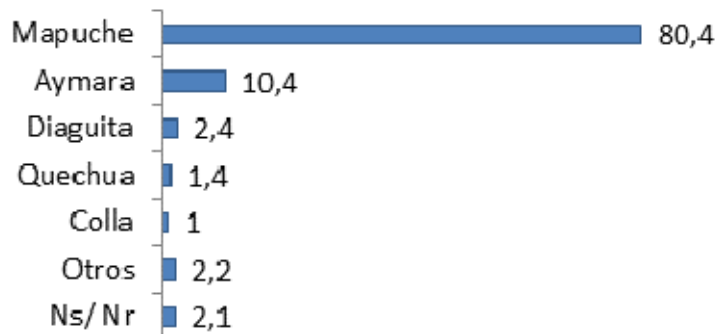
**Gráfico 9: Distribución de la Muestra según Pertenencia a Pueblo Originario (%)**



Base: 3.470

Entre quienes pertenecen a alguna etnia originaria, un 80,4% se declara de origen Mapuche, un 10,4% Aymara y un 2,4% de origen Diaguita.

**Gráfico 10: Distribución de la Muestra según Tipo de Pueblo Originario (%) (387 casos)**



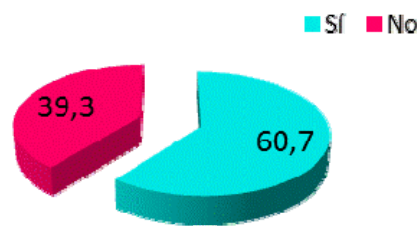


### 1.8.2 Audiencias Previas

Para tener contexto de la experiencia previa de los imputados en los tribunales de justicia se les consultó por el historial de audiencias previas que han tenido.

En el gráfico 11 nos indica que prácticamente 2/3 de los imputados entrevistados (exactamente el 61%) señala haber asistido a una audiencia anterior.

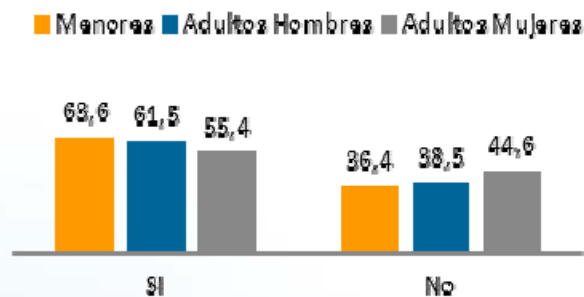
**Gráfico 11: P2.1 ¿Hubo alguna audiencia anterior, a la cual asistió?**



Base: 3.470

Ahora al comparar este historial según sexo y edad penal del imputado podemos observar que en los menores aumenta levemente la incidencia.

**Gráfico 11.1: P2.1 ¿Hubo alguna audiencia anterior, a la cual asistió? (Comparativo por Perfil Imputado)**



Base: 3.470

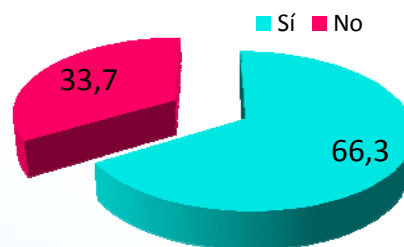
Entre quienes si habían asistido a audiencias previas (ver gráfico 12), principalmente fueron por "Formalización del Caso" (14,8%), seguido de "Preparación de Juicio Procedimiento Simplificado" y "Control de Detención" con un 7,5% y 6,9% respectivamente.

Otras razones declaradas por las cuales los imputados acudieron a las audiencias fueron por "Violencia Intrafamiliar" con un 5,5%, "Hurto Simple" con 5% ,y "Investigación de la causa" con un 4,6%.

**Gráfico 12: P2.1.2 .¿Sobre qué fueron sus audiencias?**


Base: 2.029

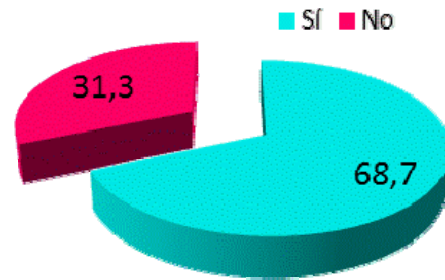
Ahora también se preguntó (ver gráfico 13) a los imputados que asistieron audiencias previa respecto a los resultados de esas audiencias, obteniéndose que para el 66% de los casos no se logró resolver la causa.

**Gráfico 13: P2.1.3 ¿Hubo alguna Audiencia a la cual asistió y no se resolvió nada?**


Base: 2.029

Respecto a la actitud del defensor para explicar los motivos por el cual no se resolvió la causa el gráfico siguiente (13.1) muestra que el 69% de los imputados señala que efectivamente hubo una explicación del defensor al respecto.

**Gráfico 13.1: P2.1.4 ¿En esa oportunidad el defensor le explicó el motivo por el cual no se resolvió su causa en esa Audiencia**



Base: 1.280

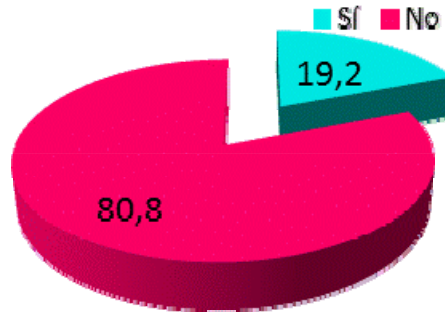
Como se observa en el gráfico 13.2, los principales motivos dados por el defensor al imputado respecto a la no resolución de caso fueron principalmente que la “Causa está en investigación” (22,1%) y que “Una de las partes no se presentó” (20,1%). También se argumentan los motivos de “Falta de antecedentes” con un 10,5%, “No se llegó a acuerdo” con un 10,2%, y “Faltan pruebas” con un 8,2%.

**Gráfico 13.2: P2.1.5 ¿Cuáles fueron los motivos que le dio el defensor? (925 casos)**

	Total
<b>Base</b>	<b>925</b>
Causa está en investigación	22,1
Una de las partes no se presentó/ faltó contraparte/no fue el afectado	20,1
Faltan antecedentes/documentos	10,5
No se llegó a acuerdo	10,2
Faltan pruebas / pedir pruebas	8,2
Faltan testigos	4,2
Cambiaron fecha de juicio/ audiencia	4
Se está preparando para un juicio oral/otra audiencia	3,7
No se reconoció el delito(por parte de imputado)	3,4
No fue el abogado titular	2,8
No había tenido comunicación con abogado defensor	1,7
No hay documentos	1,6
Por exámenes /faltaban resultados exámenes/alcoholemia	1,6
Disconformidad de resultados (por parte de imputado)	1,5
Otros Motivos	8,4
No sabe - no responde	2,6

Finalmente (Ver gráfico 14) también se preguntó a todos los imputados entrevistados por la inasistencia a citaciones de audiencias previas, dando como resultados que el 19,2% reconoce haber sido citado audiencia y no haber asistido.

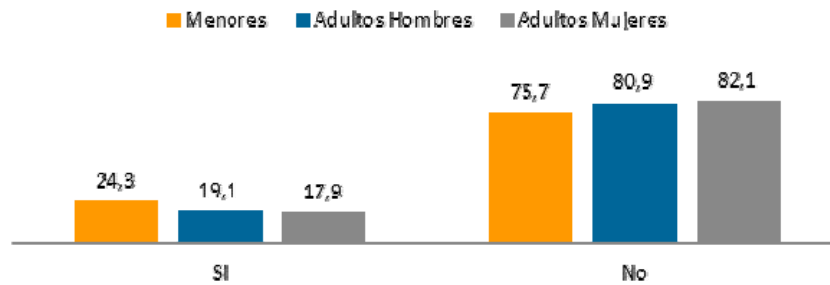
Gráfico 14. : P2.2 ¿Hubo alguna Audiencia a la cual lo citaron y no asistió?



Base:3.470

Al comparar este aspecto según sexo y edad penal del imputado podemos observar que en los menores la inasistencia es levemente mayor.

Gráfico 14.1: P2.2 ¿Hubo alguna Audiencia a la cual lo citaron y no asistió? (Comparativo por Perfil Imputado)



Base:3.470

### 1.8.3 Satisfacción con la Atención de Imputados con Audiencias Programadas Previas

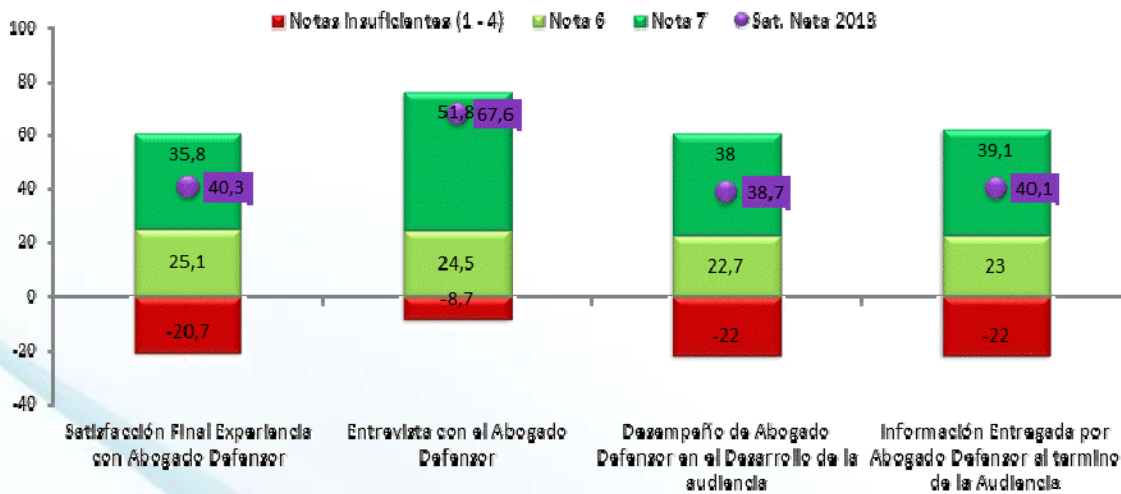
Antes de revisar la experiencia que tuvo el imputado en cada uno de los aspectos de servicios específicos en los cuales tuvo relación con el Abogado Defensor, se presentan los resultados de satisfacción a nivel global de modo de poder revisar secuencialmente desde lo general a lo particular la historia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

### 1.8.4 Satisfacción General<sup>3</sup>

A nivel general la experiencia del imputado con el servicio recibido de parte del Abogado Defensor es de baja satisfacción, puesto que solo alcanza 40,3 puntos de satisfacción neta.

Como se observa en el gráfico 15, entre los aspectos del servicio entregado por la defensoría al imputado el que obtiene la mejor evaluación es la “Experiencia con el Abogado Defensor al momento de la Entrevista previa a la Audiencia” que alcanza un 68 puntos de satisfacción neta, en tanto que la instancias con menor puntaje de satisfacción neto (38,7) es la del “Desempeño del Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia”.

**Gráfico 15: Satisfacción Global y Satisfacción con Dimensiones Entrevista con el Abogado Defensor, Desarrollo de la Audiencia, Información entregada por Abogado Defensor al término de la causa.**



<sup>3</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.

Se consultó a los imputados de Audiencias Programadas ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar el Abogado /Defensor de la Defensoría Penal Pública que ha atendido su causa? . Como se muestra en la Tabla 1: Aspectos de mejora satisfacción global, los aspectos más mencionados en todos los segmentos fueron solicitar “Mejorar el contacto/comunicación con el imputado” con un 15,4%, y lograr “Entrevistarse con el imputado antes de la audiencia” con un 12,4%.

En una posición intermedia de menciones están los aspectos de mayor demanda de “Comprometerse con las causas/imputados” y “Conocer los antecedentes de causas/tener más información de la causa” con un 8,8% y 6,5% de menciones respectivamente.

Ahora bien también es importante de considerar que un 32,5% de los imputados entrevistados señalan que no mejoraría ningún aspecto, dando a entender que estarían satisfechos con el desempeño del Defensor.

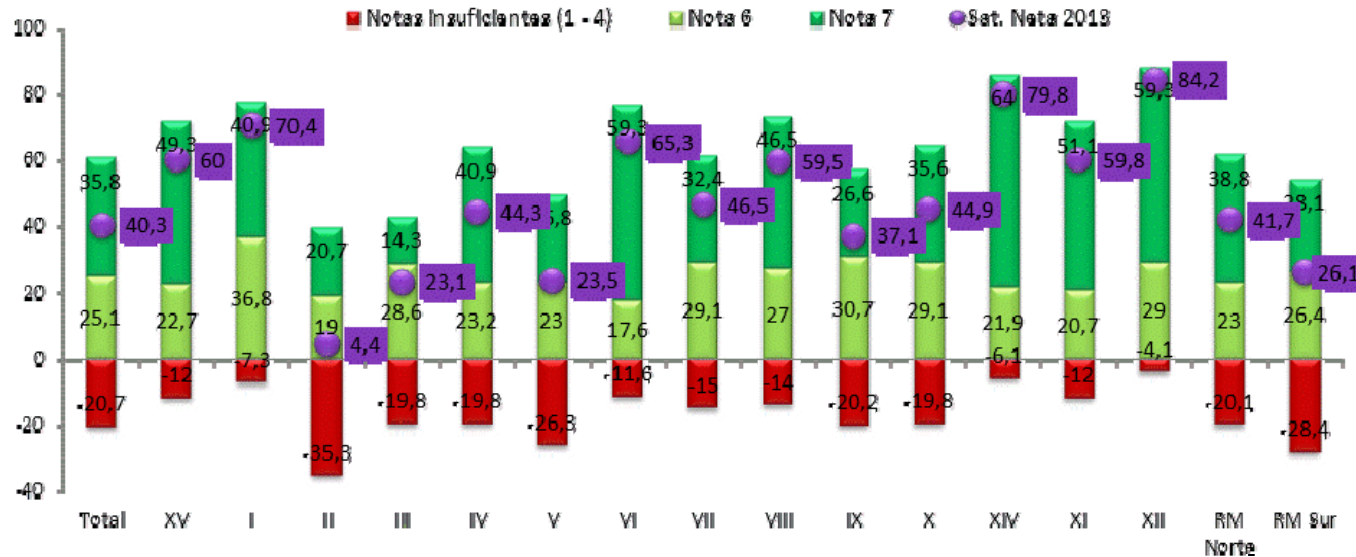
**Tabla 1: Aspectos de mejora satisfacción global**

**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	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
<b>Base</b>	<b>3470</b>	<b>159</b>	<b>2829</b>	<b>482</b>
Mejorar el contacto/comunicación con el imputado	15,4	13,8	15,7	14,2
Entrevistarse con el imputado antes de la audiencia	12,4	11,4	12,9	9,4
Comprometerse con las causas/imputados	8,8	9,7	9	7,2
Conocer antecedentes de causas /tener más información de la causa	6,5	5,6	6,6	6,2
Dar más tiempo en las entrevistas	5,4	3,9	5,5	5
No cambiar de abogados durante el juicio	5	3,4	5,1	4,2
Dar información clara /con términos simples/más información	5	5,8	4,7	6,6
Dedicarle más tiempo al caso/ a imputado/investigación	4,4	3,7	4,2	6
Dar más información de la causa	3,3	3	3,4	3,1
Preocuparse de la defensa antes de la audiencia	2,5	2,9	2,5	2,7
Mas amabilidad de abogado/más humano/mejor trato	2,2	3,7	2,1	2,6
Mejor defensa	1,7	0,4	1,6	2,5
Rapidez en las causas	1,7	0,5	2	0,7
Presentarse en las audiencias	1,2	0,2	1,3	1
Hacer las investigaciones más rápidas/mejores	1,1	0,2	1,1	1,5
Ninguno	32,5	36,5	31,7	36,4
No sabe - No responde	1,2	2,2	1,1	2
<b>TOTAL ACUMULADO</b>	<b>110,3</b>	<b>106,9</b>	<b>110,5</b>	<b>111,3</b>

En el siguiente gráfico N°16 se compara el nivel de satisfacción final con la experiencia de servicio con el abogado defensor según las distintas regiones, obteniéndose los siguientes resultados.

**Gráfico 16: Satisfacción Final Experiencia Abogado -Defensor por Regiones**

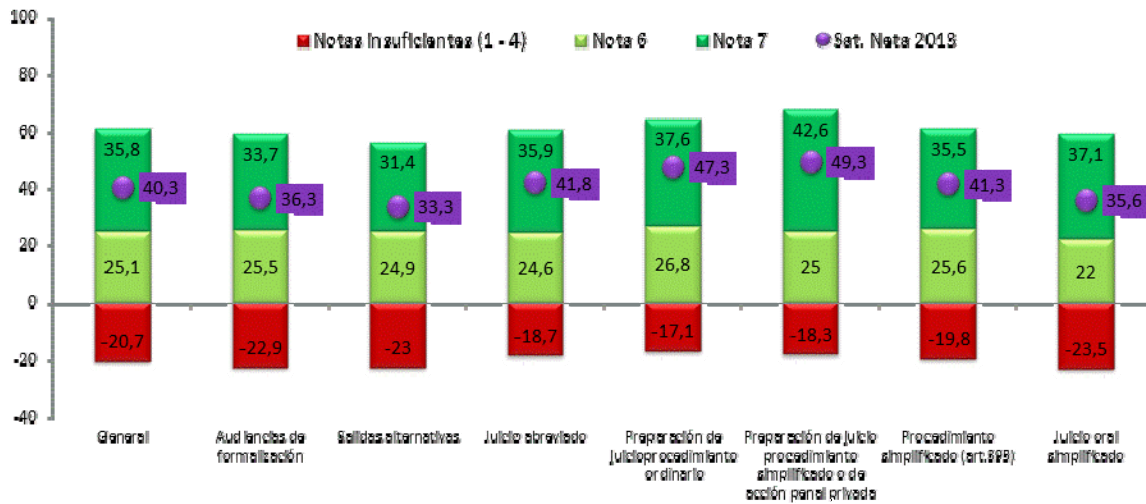


Al comparar los resultados por región, los imputados que declaran mayor satisfacción en su experiencia de servicio con la labor del abogado defensor en la audiencia programada por la cual se le entrevista, es en “Magallanes” con una satisfacción neta de 84,2 puntos. Le siguen con alta satisfacción neta en la experiencia total con el defensor los casos de la región de “Los Ríos” y de “Tarapacá” con 79,8 y 70,4 puntos respectivamente.

En un nivel más bien intermedio de satisfacción neta se ubican las regiones de; “O’Higgins” con un 65,3 puntos, “Arica y Parinacota” con 60 puntos, Aysén con 59,8 y Biobío con 59,5 puntos. Respecto a la región con menor nivel de satisfacción neta se encuentra “Antofagasta” con 4,4 puntos, le siguen a mayor distancia en este indicador las regiones de “Atacama” con 23,1 puntos y de “Valparaíso” y “RM Sur” con puntajes de satisfacción neta de 23,5 puntos y 26,1 puntos respectivamente.

Ahora para analizar con mayor precisión el nivel de satisfacción neta obtenido, el gráfico 17 presenta los niveles de satisfacción neta por tipo de audiencia de modo de observar si el contexto específico de la causa incide o no en un menor o mayor nivel de satisfacción.

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



Base	3.740	749	227	240	218	300	877	578
------	-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Como se observa en la gráfica existen diferencias en la satisfacción neta resultante según el tipo de audiencias, mientras que las causas con “Salidas Alternativas” y “Juicio Oral Simplificado” son las que obtiene una satisfacción neta menor (33,3 y 35,6 puntos respectivamente) las causas de “Juicio Procedimiento Simplificado o Acción Penal Privada” y “Juicio Procedimiento Ordinario” son las que obtienen una mayor satisfacción neta con un 49,3 y 47,3 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.

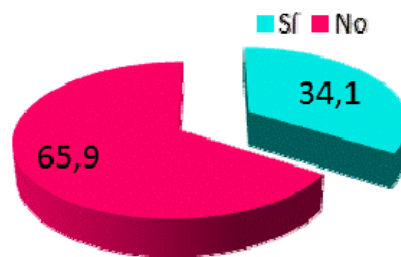


### 1.8.5 Contactación con Abogado Defensor

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.

**Gráfico 14.1: Contactación con Abogado /Defensor**

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

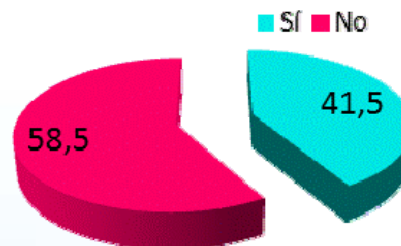


Base: 3.470

Según los resultados de la gráfica 14.1, solo un 34% de los imputados estableció contacto previo con algún abogado defensor.

**Gráfico 14.2: 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?



Base: 1.345

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

Otro aspecto importante que se evaluó en esta instancia de contactación 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 2: 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	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
Base	744	28	610	106
Imputado se contactó con Abogado /Defensor	72,3	31,9	72,2	81,8
Abogado/Defensor se contactó con Imputado	18,9	49,8	18,8	12,1
Alguien de la Defensoría (No Defensor) se contactó con Imputado	8,9	18,3	9	6,1

Al observar los resultados a nivel total podemos constatar que son los imputados los que mayormente establecen el contacto con el abogado defensor (72,3%), situación que se revierte en el caso de que los imputados sean menores de edad quienes en su mayoría (49,8%) son contactados por el abogado defensor

Entre los casos en que el abogado defensor contactado previamente es el mismo de la audiencia y quienes se señalaron que contactaron personalmente con el abogado defensor (ver tabla 3), el medio de contacto más frecuente que se utilizó para concretar el contacto fue “Personalmente en las oficinas de la DPP” con un 69%, seguido de la comunicación “Por teléfono” con un 25,5%.

**Tabla 3: Medio de contacto con abogado defensor (%)**

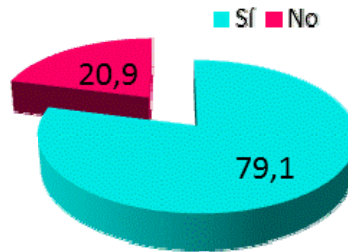
P4.1- ¿Cómo hizo el contacto con la Defensoría?

	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
	Base	1.146	47	933
Por teléfono	25,5	21,2	25,1	29,1
Fue personalmente a las oficinas de la DPP	69	70,4	68,8	70
Mando un correo electrónico	0,9	-	1	0,5
Otro canal de contacto	4,6	8,4	5,1	0,4

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 programada.

**Gráfico 15.1: 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?



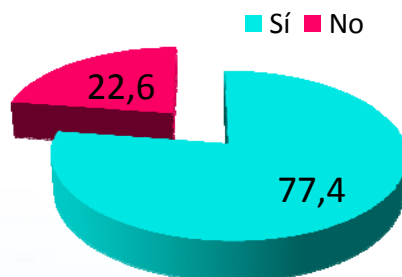
Base: 1.146

Solo en un 21% de la los imputados que se comunicaron con abogado defensor señaló que le dieron el nombre del abogado defensor que atendería su caso en la Audiencia Programada.

En cuanto a disponibilidad de teléfono de contacto, el porcentaje prácticamente se mantiene (23%) respecto a quienes señalan que si se les entrego el número de teléfono del abogado defensor.

**Gráfico 15.2: Tenencia de Teléfono de Contacto de Abogado Defensor (%)**

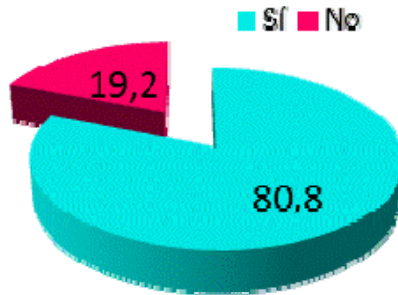
P4.3- ¿Le dieron el teléfono de contacto de su Abogado/Defensor?



Base: 1.146

Por el contrario a la escasa entrega de información por parte de la defensoría respecto al nombre y teléfono de los abogados defensores que asistirán la causa en la audiencia programada, la entrega de hora para entrevistarse con su abogado defensor es alta (81%).

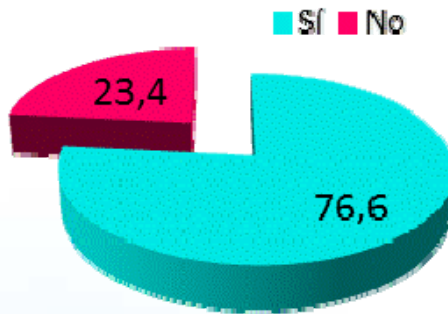
**Gráfico 15.3: Entrega de Hora de Entrevista (%)**  
P4.4- Y ¿Le dieron hora para entrevistarse con su Abogado/Defensor?



Base: 1.146

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 (76,6%) confirma que si se pudo reunir con él y en promedio en 2 ocasiones.

**Gráfico 16: Reunión Personal con Abogado Defensor Previo Audiencia (%)**  
P5. Y finalmente ¿Pudo reunirse personalmente con su Abogado/Defensor previo a la Audiencia Programada?  
Base: 1.345



→ ¿Cuántas veces antes de la audiencia se reunió con su abogado defensor?  
(1041)  
**Promedio: 2 Veces**

### 1.8.6 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 4.1: 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	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
<b>Base</b>	<b>1041</b>	<b>52</b>	<b>846</b>	<b>143</b>
Siempre en forma privada	94,1	81,6	94,9	92,7
Siempre en presencia de otras personas	5	18,4	4,1	6,8
Algunas en forma privada y otras en presencia de otras personas	0,9	-	1	0,5

En la mayoría de los casos (94,1%) las entrevistas entre el abogado defensor y el imputado se han desarrollado “Siempre en forma privada”.

Entre quienes señalan (5%) que hay presencia de otras personas en las entrevistas, estos en su mayoría declaran que han estado presentes la “Madre del Imputado” (32%), “Otros Imputados” (24,5%) y “Público en General” (19,2%).

**Tabla 4.2: Presencia de Otras Personas en Entrevistas con Abogado Defensor (%)**

P5.3 ¿Quiénes han estado presente?

	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
<b>Base</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>39</b>	<b>9</b>
Otros familiares (Madre)	32	31,5	34,5	21,3
Otros Imputados	24,5	34,3	17,2	50,1
Público en general (en pasillo)	19,2	10,8	23,4	6,4
Los testigos	11,3		11,5	18,1
Secretario de abogado	6,6	10,8	5,7	7,3
Guardias	3,2	-	4,4	-
Ninguno	1,2	-	1,6	-
No sabe - No responde	10,2	28	9,6	-

Entre quienes se entrevistaron previamente con el abogado defensor en su mayoría (23,7%) se reunieron entre 6 a 10 días antes de la audiencia, tendencia que se mantiene independiente del sexo y edad del imputado.

**Tabla 5.: Tiempo Previo de Entrevista antes de Audiencia.**

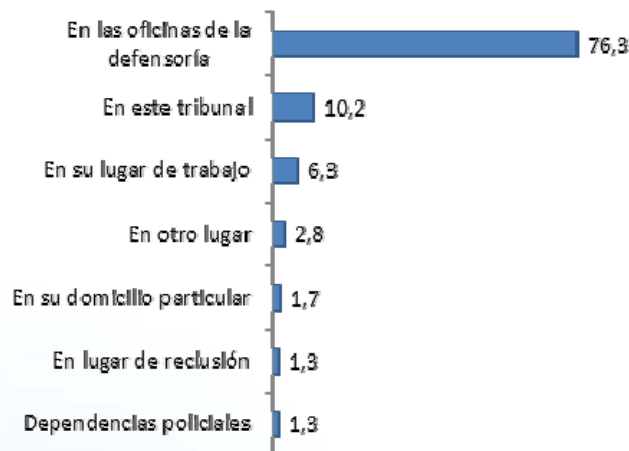
P5.4 ¿Cuánto tiempo antes de la Audiencia de hoy se reunió la última vez con su Abogado/Defensor? (%)

	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
<b>Base</b>	<b>1041</b>	<b>52</b>	<b>846</b>	<b>143</b>
6 a 10 días	23,7	20,1	24,1	21,6
11 a 20 días	18,6	13,6	18,7	19,4
21 a 30 días	16,1	10,6	16,8	13,4
2 a 3 días	9	8	9,1	9
4 a 5 días	8,1	5,9	8,1	8,6
Más de 30	7,4	9,3	7,5	6,5
No contesta	1,5	5,2	0,9	3,7

Respecto al lugar donde se reunió el imputado con su abogado/defensor previo a la audiencia, el 76% señaló que fue en las oficinas de la defensoría y el 10,3% declaró que la reunión se sostuvo en “Su lugar de trabajo”.

**Gráfico 17.: Lugar donde se reunió con su Abogado Defensor.**

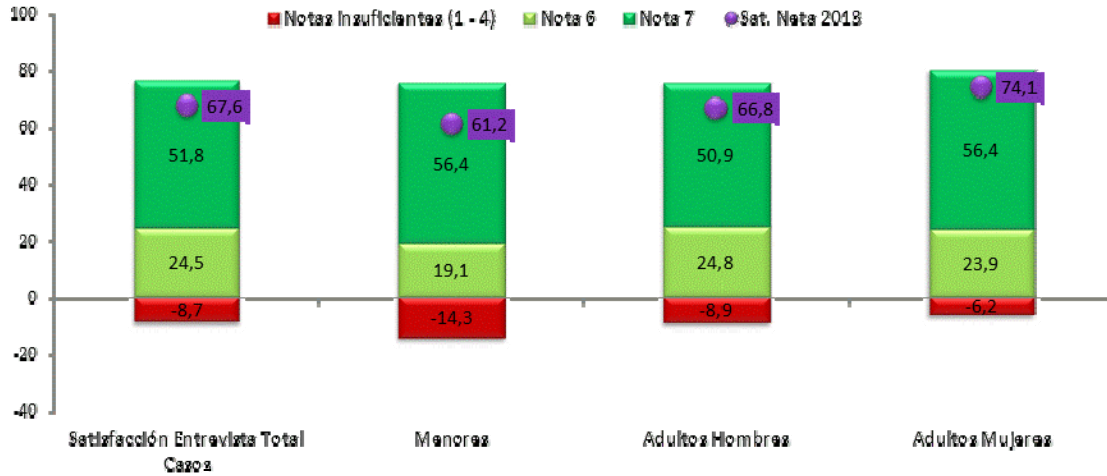
P5.5 ¿Y dónde se reunió con su Abogado/Defensor previo a la Audiencia de hoy?( %)



Base: 1.041

Ahora respecto a la satisfacción del imputado con el abogado defensor, en general el nivel de satisfacción neta obtenido es bueno (67,6 puntos) siendo levemente superior en las mujeres (74,1 puntos) e inferior en los menores (61,2 puntos).

**Gráfico 18: Satisfacción Entrevista con el Abogado Defensor**



Base	1.040	52	845	143
------	-------	----	-----	-----

Ahora respecto a las razones dadas por los imputados para evaluar de manera positiva o negativa la instancia de entrevista con el defensor las respuestas son las siguientes:

**Tabla 6.: Razones de Evaluación**  
P8.1 ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma? (%)

<b>---POSITIVO</b>	<b>72,4</b>
Uso un lenguaje Claro para Explicar	24
Informó bien del caso/entregó toda la información necesaria	14,8
Explico los pasos a seguir	11,9
Es un profesional eficiente/buena abogada	9,8
Se dio el tiempo para Atender al Imputado (disposición) /Buena comunicación	9,6
Preocupación/interés por ayudar	7,6
Es amable/buena persona	6,1
Pudo hacer todas las preguntas (y dudas)/me escuchó	5,7
Aclara dudas	4,6
Hizo una buena defensa	4,3
Otros motivos positivos	16,8
<b>---NEGATIVO</b>	<b>27</b>
Falta información de parte del abogado/no entendía lo que decía	7,9
Dedicó poco tiempo a entrevista	5,8
No se presentó al juicio/audiencia	2,7
Poco interés hacia el imputado/ causa	2,2
Dedicar más tiempo a imputado/causa	2,1
Falta más compromiso con imputado	2
Más comunicación	1,8
No quedó conforme con entrevista	1,2
Otros motivos negativos	7,9
No sabe - No responde	0,6

Base: 1.041

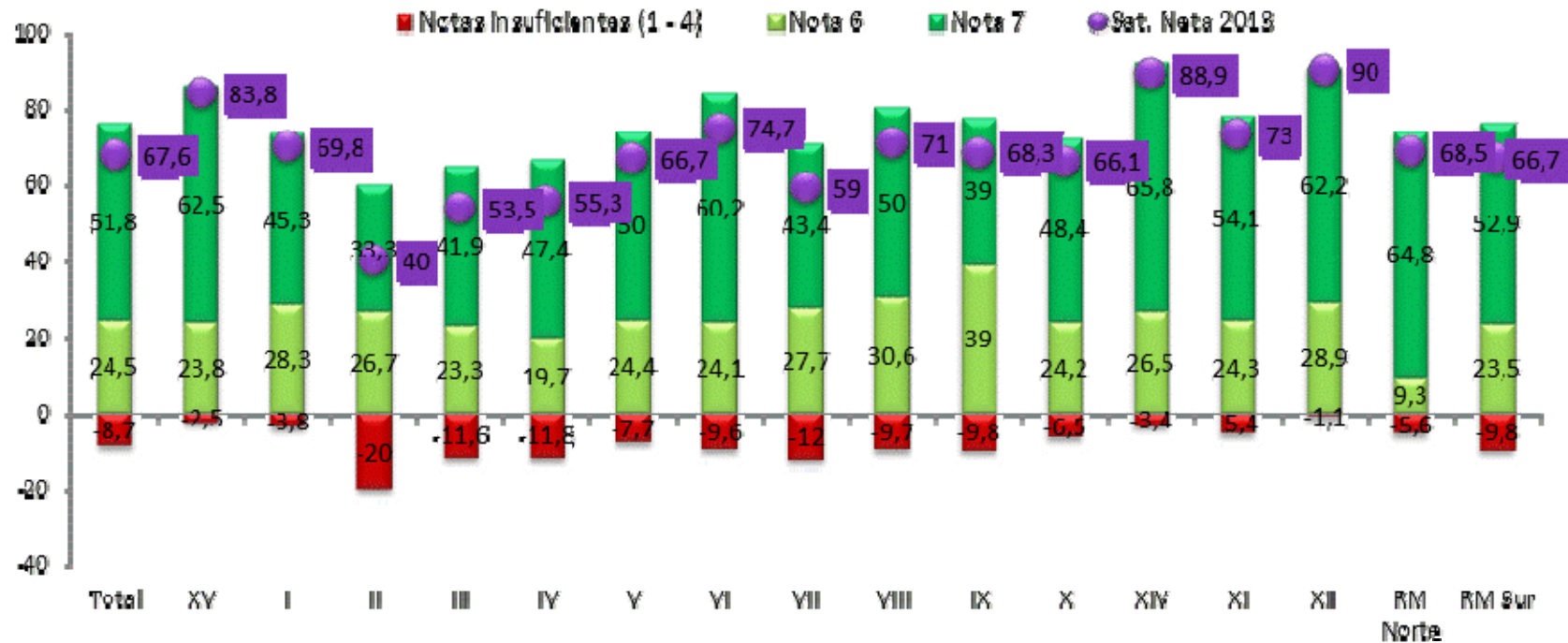
Entre las razones positivas destacan las razones de “Uso de lenguaje claro para explicar” con un 24% de las menciones y los motivos de “Informó bien del caso” y “Explico los pasos a seguir” con un 14,8% y 11,9% respectivamente. Otras razones declaradas por los imputados para evaluar bien al abogado defensor son las consideraciones de que “Es un profesional eficiente” y de que “Se da el tiempo para atender al imputado” con un 9,8% y 9,6% respectivamente.

Respecto a las razones negativas si bien las menciones en esta dirección son en menor porcentaje (solo el 27% de la submuestra), los motivos que más se repiten son principalmente dos, “Falta información por parte del abogado/ no entendía lo que decía” y que le “Dedicó poco tiempo a la entrevista” con un 7,9%.

Ahora para comparar la satisfacción de los imputados con la instancia de entrevista con el abogado a nivel de regiones se presentan los siguientes resultados (ver páginas siguiente).



Gráfico 19: Satisfacción Dimensión Entrevista con Abogado -Defensor por Regiones



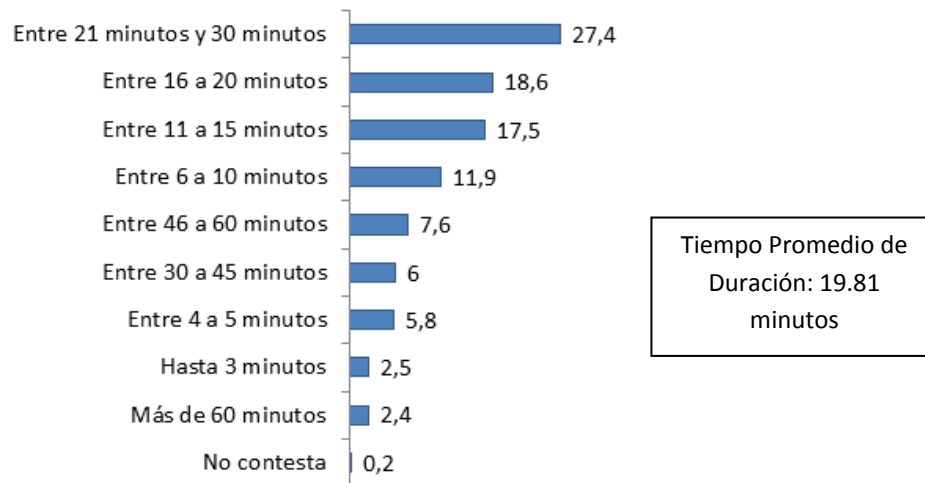
Comparando los resultados por región, los imputados que mejor evaluaron la instancia de entrevista con el abogado defensor son los de “Magallanes” con una satisfacción neta de 90 puntos. También obtienen niveles de satisfacción netos altos las evaluaciones de las regiones de “Arica y Parinacota” con un 88,9 puntos; “O’Higgins” con 74,7 puntos y las regiones de “Aysén” y “Biobío” con 73 y 71 puntos respectivamente.

Al otro lado de las evaluaciones, con bajo nivel de satisfacción neto se encuentra los casos de “Antofagasta” con 40 puntos, “Coquimbo” y “Valparaíso” con 53,5 y 55,3 puntos respectivamente.

En el caso de la Región Metropolitana la satisfacción neta es buena alcanzando el 68,5 puntos los casos de RM Norte y 66,7 puntos los de la RM Sur.

Teniendo en cuenta de que en general en los estudios de satisfacción usuaria de la defensoría penal pública 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:

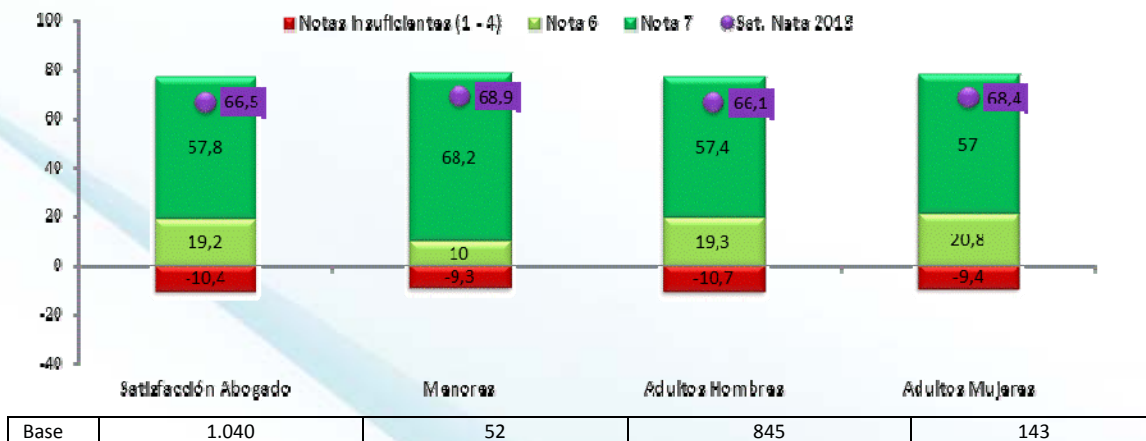
**Gráfico 20.: Tiempo de Duración de la Primera Entrevista con Defensor.**  
P8.2 ¿Cuánto tiempo duró esa primera Entrevista? (%)



Base: 1.041

El 46% de los entrevistados señaló que el tiempo promedio de duración de la entrevista con el abogado defensor fue entre 16 a 30 minutos, el 15% estimó que duró más de 30 minutos y el 37,7% menos de 15 minutos. Ahora bien el tiempo promedio de duración para el total de casos fue de 19, 81 minutos, tiempo que a priori podría interpretarse como adecuado.

**Gráfico 21.: Satisfacción con el Tiempo de Duración de la Primera Entrevista con Defensor.(%)**



Respecto a la satisfacción de los imputados con el tiempo de duración de la entrevista, el puntaje obtenido de satisfacción neta es similar al asignado a la experiencia de entrevista, obteniendo un 66,5 puntos a nivel total, en tanto que a nivel etario no hay diferencias significativas el puntaje asignado, los adultos hombres le otorgan un 66,1 puntos, la mujeres adultas 68,4 puntos y los menores califican con 68,9 puntos.

Ahora otros indicadores que se evaluaron para conocer la experiencia de servicio del imputado con el abogado defensor en la etapa de la entrevista, fueron algunos aspectos relacionados con la entrega y registro de información, donde los niveles de realización de materias no son precisamente óptimos.

**Tabla 7.: Registro y Entrega de Información**

P6. En la entrevista que Ud. sostuvo con el Abogado Defensor, éste registró y entregó la siguiente información (%)

	Sí	No	Ns/Nr
Le tomó sus datos personales	95,4	4,4	0,2
Le informó que podía solicitar cambio de Abogado Defensor si no estaba conforme	67,6	31,2	1,2
Le entregó copia de la ficha que llenó el defensor	68,3	29,9	1,8
Le informó sobre el sistema de cobro de aranceles, esto es que eventualmente sus servicios tienen un costo asociado	41,5	54,7	3,8

Base: 1.041

De la tabla 7 podemos constatar que si bien “la toma de datos personales” es el aspecto con mejor nivel de concreción (95,4%) en la entrevista, este no es óptimo ya que se esperaría que tuviera el 100% de respuestas afirmativas por parte de los imputados.

Ahora 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 68,3% y 67,6% 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 41,5% le deja explícito al abogado defensor.

En la tabla 7 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 8: 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	96,2	3,7	0,1
b. Le preguntó por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que ud. podría aportar	94,7	5	0,3
c. Le dio a conocer las alternativas que tenía para definir su estrategia de defensa.	87,8	11,4	0,8
d. Le expuso sus derechos como imputado	87,8	11,5	0,7
e. Le informó en qué consiste un procedimiento abreviado y que eventualmente podría aplicarse a su caso	80,3	17,3	2,4
f. Le informó que tenía derecho a un juicio oral	84	14,4	1,6
g. Le informó que podía interponer un recurso en caso de quedar insatisfecho con la resolución de su causa	68,6	28,5	2,9
h. Le informó que era posible que usted quedara en prisión preventiva o con otra medida cautelar.	73	25,2	1,8
i. Le informó que era posible establecer salidas alternativas o la razón porque ello no era posible de realizar en su causa.	82,9	15,1	2
j. Le informó que era posible establecer otra audiencia	86,2	12,6	1,2
k. Le entregó la información en lenguaje claro y entendible para Usted	93,1	6,3	0,6
l. Le preguntó qué estrategia de defensa Ud. prefería respecto de su caso	73,4	24,8	1,8
m. Le Informó cómo se iba a desarrollar la Audiencia y lo que implicaba las decisiones judiciales que se tomarían	82,8	15,9	1,3
n. Le permitió a Ud. decirle todo lo que le parecía relevante para su caso.	88	11,4	0,6
o. Le entregó toda la información que necesitaba	87,5	11,3	1,2
p. Le informó que el día de la audiencia era posible que otro abogado defensor atendiera su causa	71,5	27,3	1,2
q. Le dio la fecha de la siguiente audiencia judicial en su causa	79,5	18,3	2,2

Base: 1.041

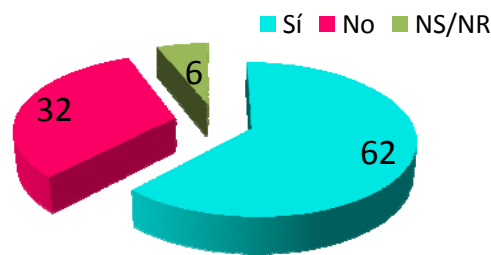
Se observa que en la mayoría de los ítems (13/17) hay un alto porcentaje de al menos un 80% de efectividad en la adecuada entrega de información de las materias por parte del abogado defensor al imputado, resultando los aspectos de “preguntar al imputado si sabía o conocía el motivo por el cual está siendo objeto de persecución penal” y “preguntar por los hechos sucedidos (causa y antecedentes para la investigación) y pruebas que podría aportar” con un 96,2% y 94,7% respectivamente.

Por el contrario los aspectos con menores niveles de efectividad son los siguientes: “Le preguntó qué estrategia de defensa Ud. prefería respecto de su caso” con un 73,4% , “Le informó que era posible que usted quedara en prisión preventiva o con otra medida cautelar” con un 73% , “Le informó que el día de la audiencia era posible que otro abogado defensor atendiera su causa” con un 71,5% , y “Le informó que podía interponer un recurso en caso de quedar insatisfecho con la resolución de su causa” con un 68,6%.

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 (70% de los entrevistados) respecto a si consideran que la situación judicial que tienen en la audiencia sería distinta o no si se hubiesen entrevistado y un 62% considera que sí.

**Gráfico 12.1: 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?

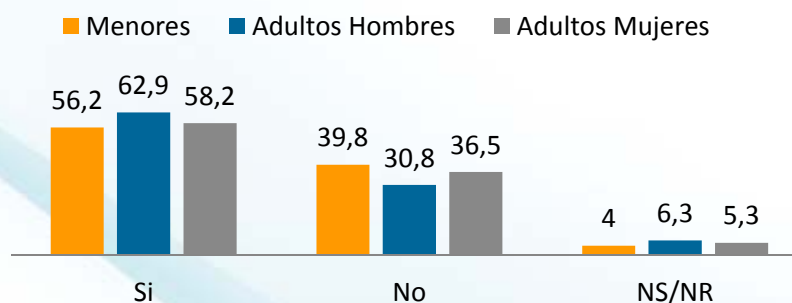


Base: 2.429

Al comparar este aspecto según sexo y edad penal del imputado podemos observar que en los adultos hombres hay una mayor tendencia (62,9%) a valorar la instancia de entrevista con el abogado defensor que en las mujeres adultas y menores

**Gráfico 12.2: Situación Judicial con Entrevista Abogado Defensor Según Perfil Imputado**

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?



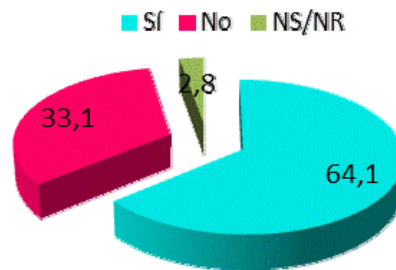
Base: 2.429

### 1.8.7 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 como si le explicaron como transcurriría la audiencia.

**Gráfico 13.1: 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?



Base: 3.470

Un 64% de los imputados consideran que el abogado/defensor contaba con los antecedentes suficientes del caso al momento de desarrollarse la audiencia, en tanto que un 33,1% declaró que no.

**Tabla 9: Expectativas de la Audiencia**

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

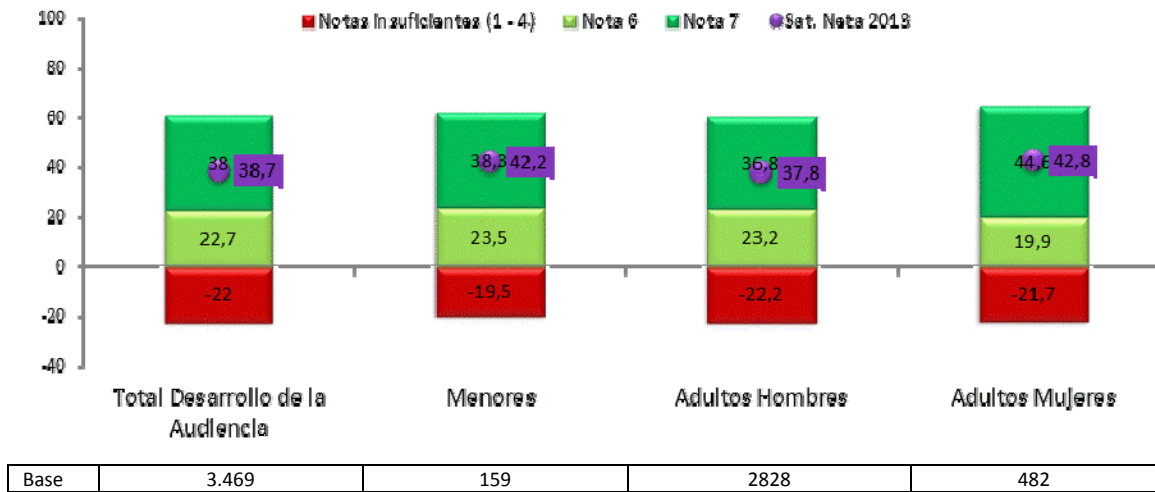
	%
Si ocurrió tal cuál o similar a como lo había previsto el abogado/defensor	58,7
El abogado/defensor no me explicó previamente como sería la audiencia	35,5
No, fue distinto	5,8

Base: 3.470

La mayoría de los imputados (58,7%) declaró que la audiencia “Si ocurrió tal cuál o similar a como lo había previsto el abogado/ defensor”, en tanto que un 35,5% considera que el “Abogado/ Defensor no explicó previamente como sería la audiencia”.

A continuación se presentan en el gráfico siguiente la satisfacción obtenida durante el desarrollo de la audiencia en donde se refleja claramente bajos niveles de satisfacción en esta etapa, obteniéndose un 38,7 de satisfacción neta.

**Gráfico 14: Satisfacción Desarrollo de la Audiencia**



Ahora respecto a las razones dadas por los imputados para evaluar de manera positiva o negativa el desarrollo de la audiencia propiamente tal las razones son las siguientes:

**Tabla 10.: Razones de Evaluación**  
P12.1 ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma? (%)

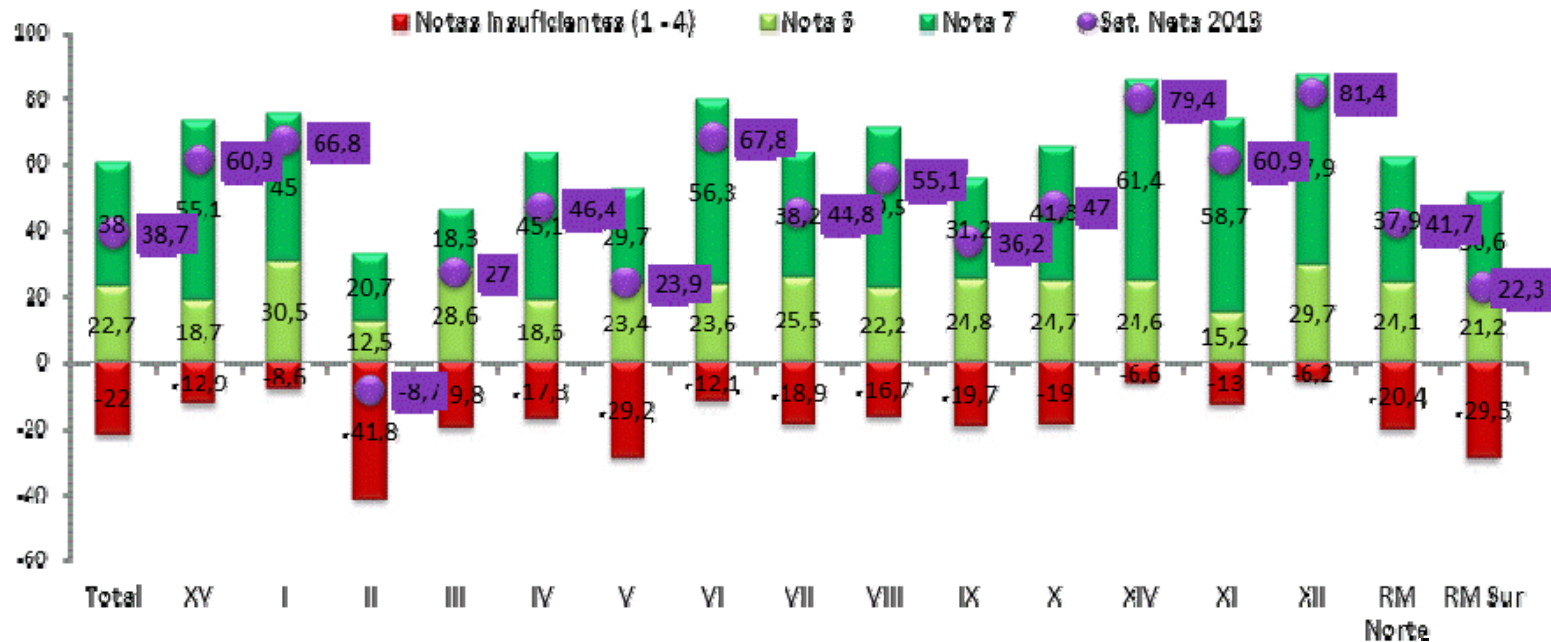
<b>---POSITIVO</b>	<b>60,5</b>
Comprometido con la causa/dedicación/preocupación	11,4
Buena defensa/excelente/ buen trabajo / argumenta bien	10,9
Da información clara al imputado/ aclaró cosas/explicó bien	10,1
Fue muy profesional/ bien preparado	9,3
Buen desempeño / todo bien	8,3
Dan apoyo al acusado/creyó en imputado	5,5
Consiguió beneficios/rebajar la pena/acuerdo satisfactorio/salida alternativa	5
Quedó satisfecho con la defensa/conforme con el resultado	3,9
Explica bien los pasos a seguir / da una buena orientación	2,9
Abogado estudió el caso/estaba informado del caso	2,9
Otros motivos positivos	17,5
<b>---NEGATIVO</b>	<b>40,6</b>
Falto conocer más el caso/falto antecedentes	9,5
Falto comunicación con el imputado/información	9,2
Falta compromiso con la causa/imputado	5,9
No se preocupan por el acusado/interés	4,2
No quedó satisfecho con la defensa/no defendió como debía	3,3
Mal desempeño en audiencia/juicio	2,4
No presto apoyo al acusado	1,7
Venía conociendo al abogado en la audiencia	1,7
Otros Motivos Negativos	11,9

Base:3.470

Las principales razones para evaluar satisfactoriamente la labor del abogado defensor durante el desarrollo de la audiencia son el considerar que este esta “Comprometido con la causa...” (11,4%), o que hizo una “Buena defensa...”(10,9%) y que “Da información clara al imputado” (10,1%); en tanto que las razones negativas entre quienes evalúan insatisfactoriamente son principalmente que “Falto conocer más es el caso” y “Falto comunicación con el imputado” con el 9,5% y 9,2% respectivamente.

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

Gráfico 15: Satisfacción con Dimensión Desempeño del Abogado en el Desarrollo de la Audiencia Según Regiones



Base:3.470



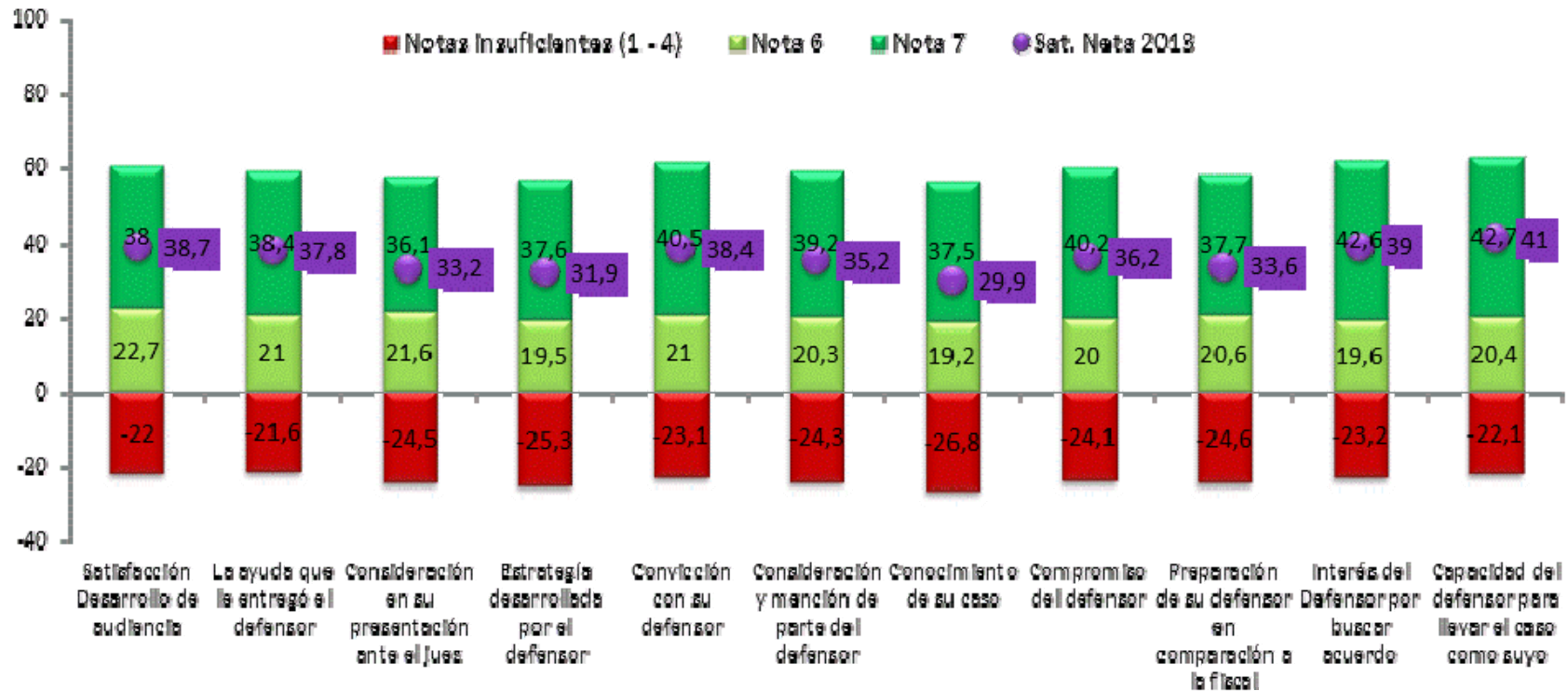
Al comparar los resultados de satisfacción del desarrollo de la audiencia a nivel de regiones, es posible observar que hay diferencias significativas en la satisfacción neta declarada por los imputados.

Por un lado con altos niveles de satisfacción neta se encuentra las regiones australes de “Magallanes” y “Los Ríos” con 81,4 puntos y 79,4 puntos respectivamente. Más atrás a mayor distancia pero con niveles positivos de satisfacción neta le siguen “O’Higgins” con 67,8 puntos y otras regiones extremas del país como “Tarapacá” con 66,8 puntos y “Arica Parinacota” con “Aysén” ambas con 60,9 puntos.

Respecto a las regiones con menores niveles de satisfacción neta en el desarrollo de la audiencia, lideran la lista “Antofagasta” con -8,7 puntos de satisfacción neta. Las otras regiones con los más bajo niveles de satisfacción son la “RM Sur” con 22,3 puntos, “Valparaíso” con 23,9 puntos y “Atacama” con 27 puntos de satisfacción neta.

Ahora 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 16: 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, calificaciones que fluctúan entre el 30 a 41 puntos de satisfacción neta. En este contexto los aspectos más altos niveles de satisfacción neta son los que dicen relación con la “Capacidad del Defensor para llevar el caso como suyo” y el “Interés del Defensor por buscar acuerdos” con 41 y 39 de satisfacción neta respectivamente. Por otra parte, el aspecto con más bajo nivel de satisfacción neta es el “Conocimiento del defensor” y la “Estrategia desarrollada por el defensor” con 29,9 y 31,9 puntos respectivamente.

Ahora bien independiente de la evaluación realizada respecto al desempeño del abogado defensor en el desarrollo de la audiencia, se indagó en los aspectos que mejoraría del desempeño durante la audiencia.

**Tabla 11: Aspectos que Mejoraría del Desempeño del Defensor Público durante la Audiencia**

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

	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
<b>Base</b>	<b>3.470</b>	<b>159</b>	<b>2.829</b>	<b>482</b>
No mejoraría Nada/Ninguna	41,5	47,6	41,2	42,1
Más comunicación con el imputado antes del juicio -audiencia	12,7	8,1	12,8	13,9
Más tiempo para hablar con el abogado/ más comunicación	12	13,3	12,3	9,7
Más compromiso con imputado/que se la juegue/ más preocupación	9,7	15,5	9,6	8,8
Investigar / recabar más datos sobre el caso/más informado del caso	8,3	6,7	8,6	6,5
Hablar más claramente/no usar lenguaje técnico	3,5	-	3,4	5,1
Que den más información de los casos	3,5	2,7	3,5	3,7
Entrevista más personalizada/que sepa escuchar	3	2,8	3,1	2
Terminar los casos / no cambiarlos durante los casos	2,2	0,9	2,1	2,9
No sabe - No responde	2,2	1	2,2	2,5
Otros aspectos	12,4	9,9	12,3	13,2

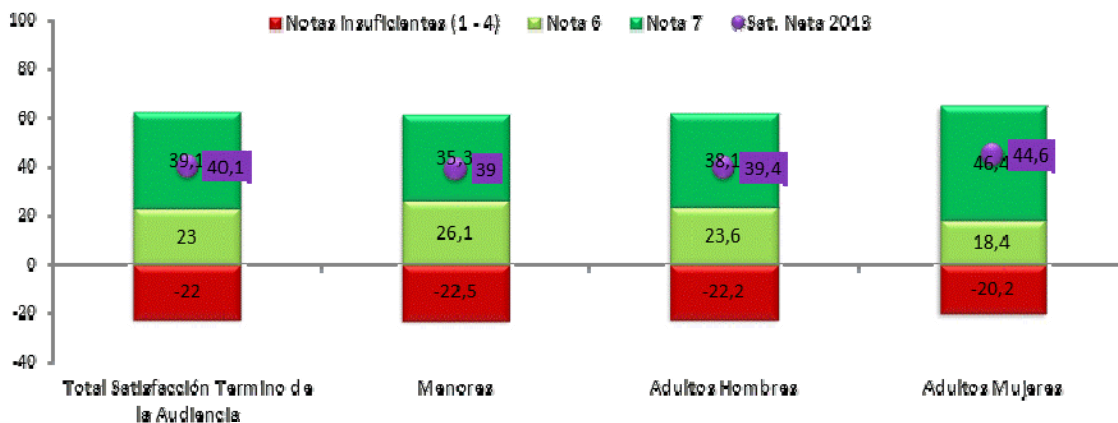
Como muestra la Tabla 11, para un 42% de los entrevistados existe conformidad con el modo en que se desarrolló la audiencia el abogado defensor puesto que no mejorarían nada. Ahora revisando los aspectos mencionados por el resto de los imputados encuestados, un 12,7% solicitarían “Más comunicación con el imputado antes del juicio-audiencia” y otro 12% considera necesitan “Más tiempo para hablar con el abogado/más comunicación”. Otro aspecto que señalan los imputados en un 9,7% es que falta que el defensor tenga “Más compromiso con imputado/ que se la juegue” así como que se “Investigue /recaben más datos sobre el caso” en un 8,3% de los casos.

Ahora al observar los aspectos según perfil etareo y de genero del imputado podemos ver que prácticamente no hay diferencias en los aspectos de mejora según sexo y edad, con excepción del motivo “Más compromiso con el imputado/ que se la juegue” que en menores alcanza el 15,5% de los casos siendo superior al 9,6% de adultos hombres y al 8,8% de adultos mujeres.

### 1.8.8 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 40,1). Desempeño que sube levemente aun 44,6 puntos en Adultos Mujeres y prácticamente se mantiene en menores (39 puntos).

**Gráfico 17: Satisfacción Información Entregada al Termino de la Audiencia Según Perfil del Imputado**



Base	3.470	159	2829	482
------	-------	-----	------	-----

Respecto de las razones de evaluación la tabla 12 nos entrega los siguientes resultados:

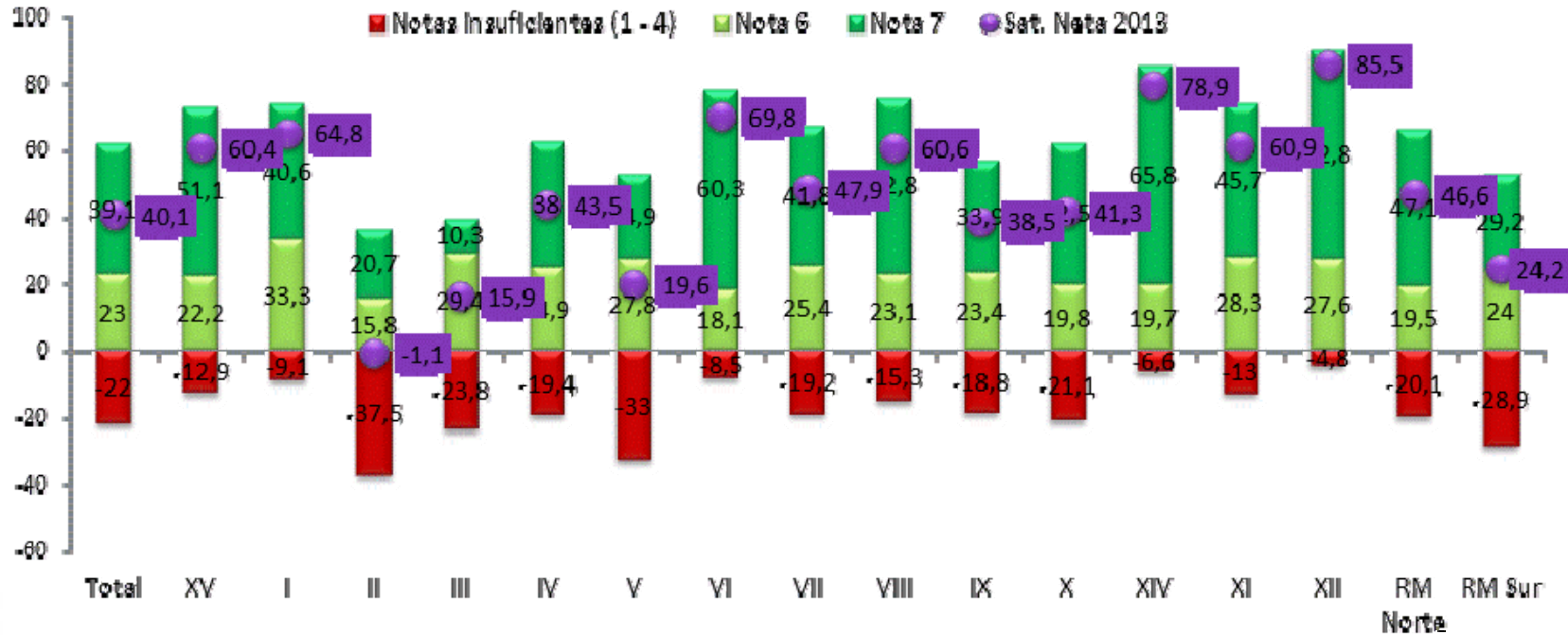
**Tabla 12.: Razones de Evaluación**

P16.1 ¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma? (Respuesta Múltiple %)

<b>---POSITIVO</b>	<b>79</b>
Usa un lenguaje claro / fácil de entender por el Imputado/información clara	27
Dio información de la causa/en que iba la causa	13,3
Explicó bien los procedimientos/lo que debía hacer/buena asesoría	11
Se siente satisfecho con el resultado/con la información entregada	7,7
Buena disposición de la abogada para resolver preguntas/dudas	6,7
Entregó información Post Audiencia(números teléfono, como ubicarlo)	4,5
Hubo buena comunicación con el Imputado	3,9
Otros motivos positivos	4,9
<b>---NEGATIVO</b>	<b>45,5</b>
No entrega información clara/completa	12
Abogado no explicó/ no entregó información	4,9
No da información sobre causas	4
Falto comunicación con el Imputado	3,7
No da información para después de la audiencia	3,7
No entendió lo que explicó/ no quedó claro	2,8
No aclara dudas	2,5
Falta informarse más de los casos	2,4
Otros Motivos Negativos	9,5

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

Gráfico 18: Satisfacción con Dimensión Información Entregada por el Abogado Defensor al Termino de la Audiencia Según Regiones

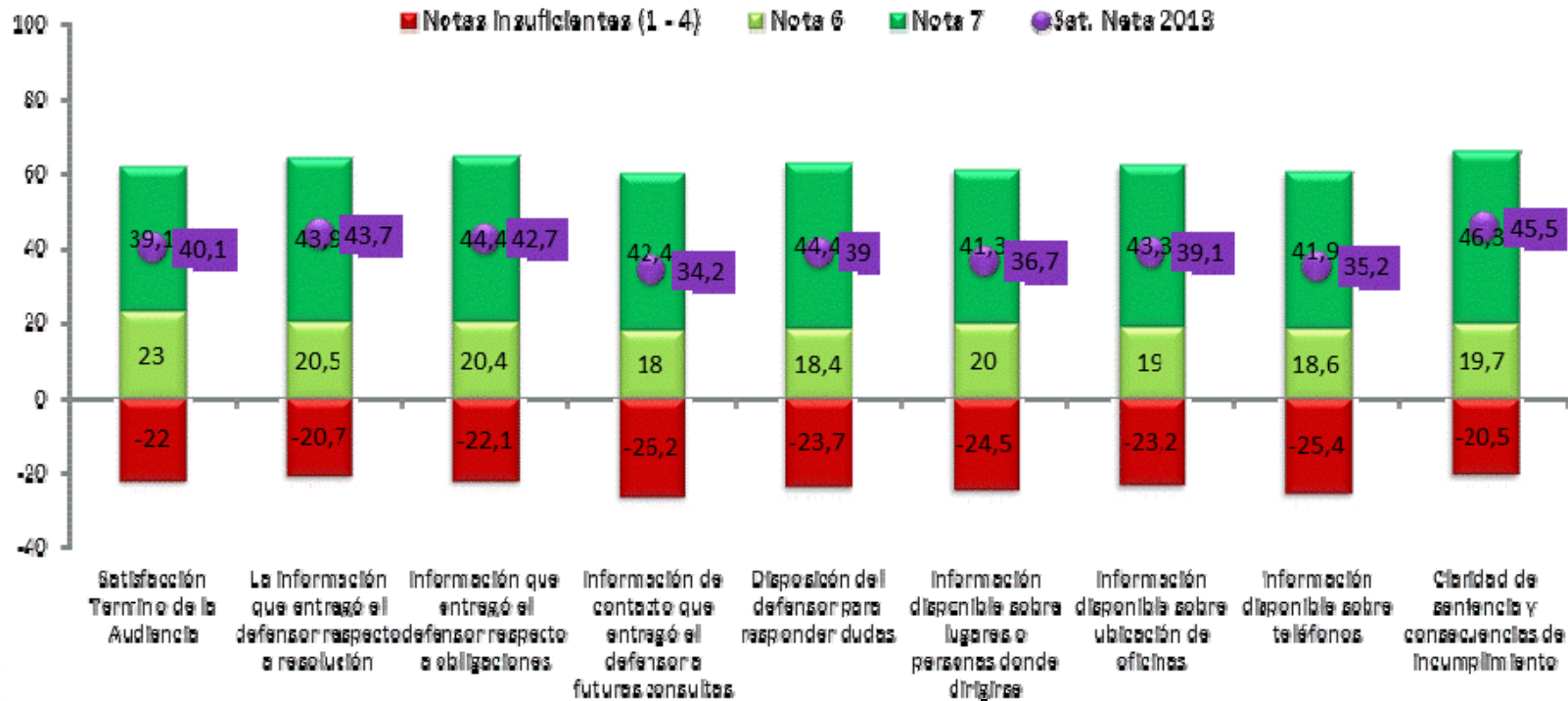


Base:3.470

A nivel de regiones los resultados de satisfacción post audiencia mantienen la tendencia ya reflejada en la etapa de entrevista y desarrollo, destacando la alta satisfacción obtenida en las regiones "XII y XIV" con 85,5 y 78,9 puntos respectivamente, y el pobre desempeño en la "Segunda Región" con -1,1 puntos de satisfacción neta.

Respecto a los atributos considerados en esta dimensión, los resultados de satisfacción neta son los siguientes:

Gráfico 19: Satisfacción con Aspectos Específicos de Dimensión Información Entregada al Cierre de la Audiencia



Base: 3.470

Entre los aspectos de servicio relacionados con el cierre de la Audiencia, la que obtiene un mejor desempeño es la “Claridad de sentencia y consecuencias de incumplimiento” con 45,5 puntos de satisfacción neta, seguido de “La información que entregó el defensor respecto a resolución” y “La información que entregó el defensor respecto a obligaciones” con 43,7 y 42,7 puntos respectivamente.

Con niveles más bajos de satisfacción están los aspectos de “Información de contacto que entregó el defensor a futuras consultas” y “La información disponible sobre teléfonos” con 34,2 y 35,2 puntos de satisfacción neta.

Finalmente a modo de contexto de la satisfacción asignada por parte de los imputados al cierre de la audiencia se preguntó por los resultados de la audiencia, los cuales dieron los siguientes resultados.

**Tabla 13.: Resultado de la Audiencia**  
 P14. ¿Cuál fue el resultado de la Audiencia que asistió? (Respuesta Múltiple %)

	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
<b>Base</b>	<b>3470</b>	<b>159</b>	<b>2829</b>	<b>482</b>
Se citó a nueva audiencia	47,7	41,3	48,8	43,3
Se buscó salidas alternativas y se cerró la causa	27,9	28,9	27,1	32,3
Se decretaron medidas cautelares contra el imputado	9,4	11,7	9,5	8,2
Se decretó la libertad al imputado cerrándose la causa sin cargos, ni penas	6,9	13,5	6,4	8,1
Se decretó condena al imputado	5,7	4,1	6	4,1
Se decretó la libertad y se fijó plazo de investigación	4,2	3,6	4,2	4,1
Ns/Nr	1,7	1,7	1,6	2,2

Casi en la mitad de los casos (47,7%) el resultado de la audiencia fue que “Se citó a nueva audiencia”, seguido de que “Se buscó salidas alternativas y cerró la causa” con un 27,9%.

En menor proporción las causas terminaron en que “Se decretaron medidas cautelares contra el imputado” con un 9,4% y “Se decretó la libertad al imputado cerrándose la causa sin cargos, ni penas con un 6,9%.

### 1.8.9 Servitrack

Tal como se observó en la exposición de los resultados de satisfacción de los imputados con la labor del defensor en las Audiencias Programadas 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.

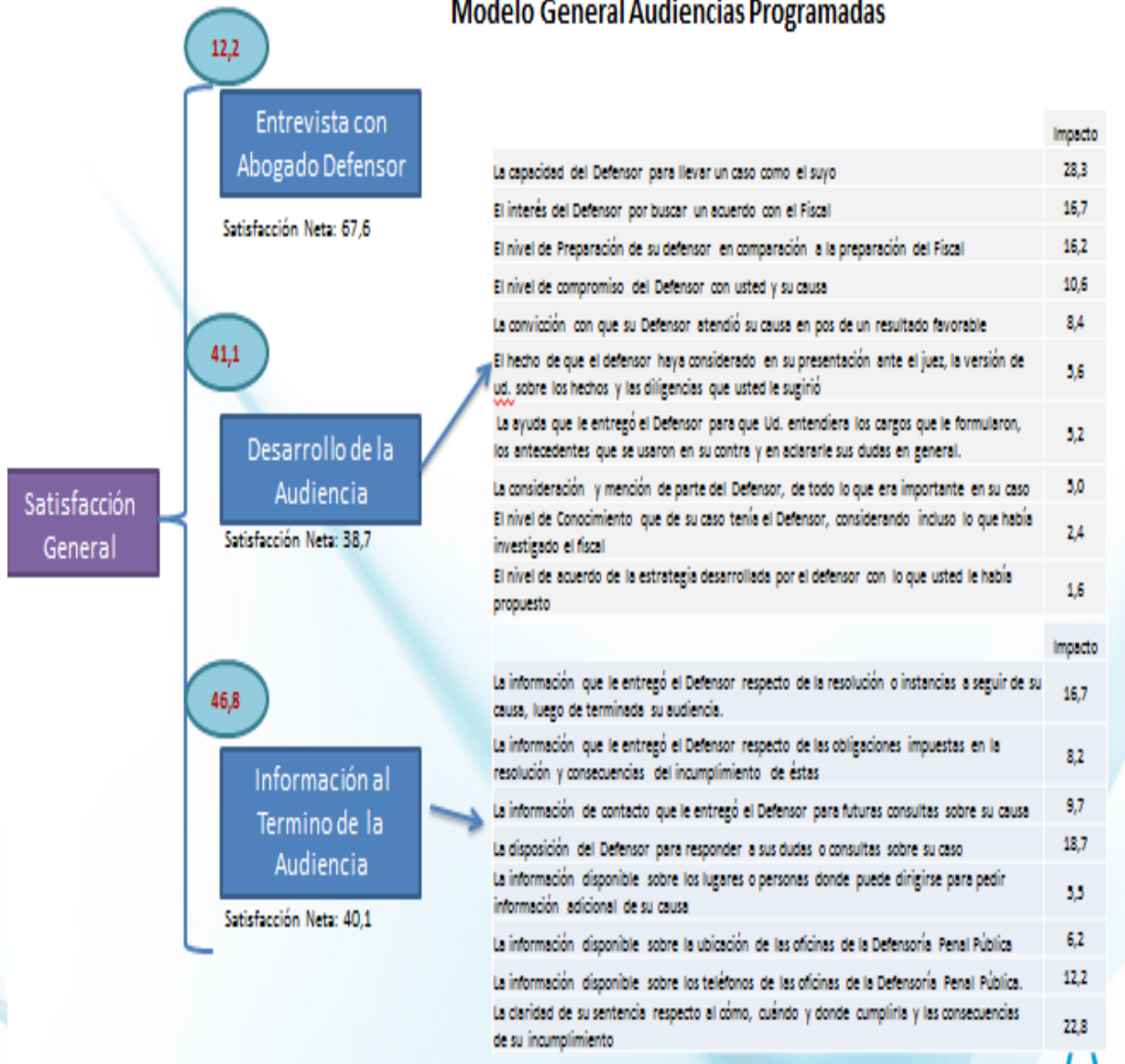
De acuerdo al esquema siguiente se observa que todas las instancias evaluadas tienen una incidencia relevante en la satisfacción global. Cabe destacar que la satisfacción con la dimensión referida a la valoración de los atributos que posee el abogado defensor para entregar información de la causa una vez finalizado la audiencia es la instancia que más pesa en la evaluación del servicio de la DPP con un 47% de incidencia en la satisfacción global. Le sigue y casi con el mismo nivel de impacto el resultado del desempeño del abogado defensor en el desarrollo de la audiencia con un 41% de incidencia.

Más atrás respecto a los impactos en la satisfacción global están el desempeño del abogado defensor en la instancia de entrevista con un 12% de incidencia en la satisfacción final.



**i. Modelo General Audiencia Programada**

**Modelo General Audiencias Programadas**

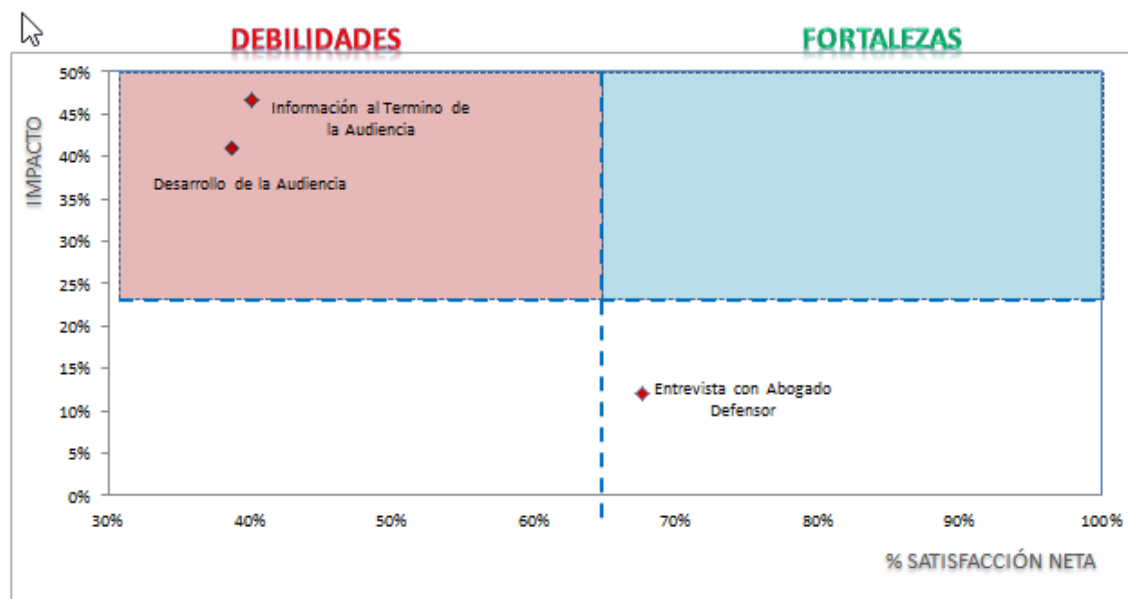


**ii. Mapas de Fortalezas y Debilidades**

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

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

**Gráfico 21: Mapa General Audiencias Programadas**

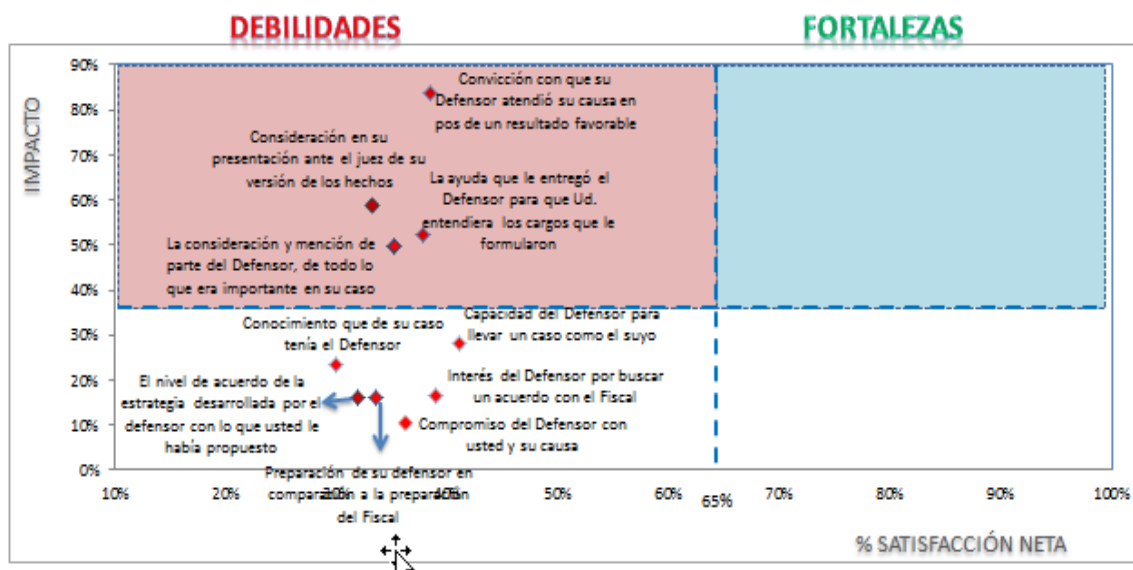


Al analizar el gráfico 21, que presenta el posicionamiento en el mapa de fortalezas y debilidades de las dimensiones de servicio que impactan en los niveles de satisfacción global con la experiencia con la defensoría en casos de Audiencias Programadas, se aprecia que dos de las dimensiones, esto es “Desempeño 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 tampoco puede estimarse como una fortaleza.

En relación al Desempeño del Abogado Defensor en el Desarrollo de la Audiencia se aprecia el gráfico 22 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.

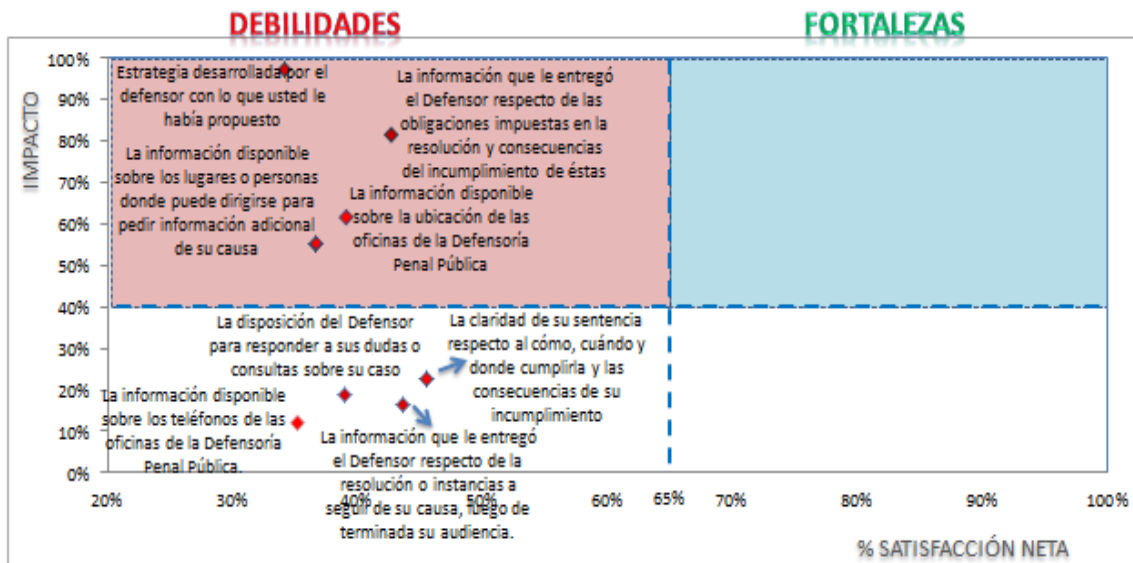
**Gráfico 22: Mapa General Desarrollo de la Audiencia**



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 “Convicción con que el Defensor atendió su causa en pos de un resultado favorable”, la “Consideración en su presentación ante el juez de su versión de los hechos”, “La ayuda que le entregó el Defensor para que Ud. entendiera los cargos que le formularon” y la “Consideración y mención de parte del Defensor, de todo lo que era importante en su caso”.

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 23: 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. Ahora 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 “Estrategia desarrollada por el defensor con la que usted le había propuesto”, “La información que le entregó el defensor respecto de las obligaciones impuestas en la resolución.”, “La información disponible sobre los lugares o personas donde pueden dirigirse para pedir información adicional de su causa”, y la “Información disponible sobre la ubicación de las oficinas de la DPP”.

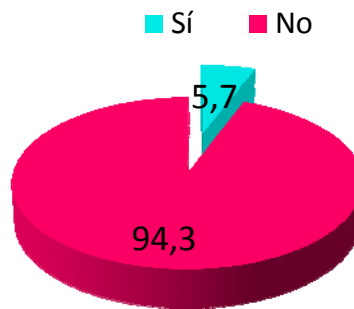
### 1.8.10 Tasa de Problemas y Reclamos

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 24 muestra que existe una tasa de Problemas baja, ya que sólo un 5,7% de los entrevistados señala haber tenido un problema con el servicio. Este porcentaje es similar para todas las categorías de imputado entrevistado.

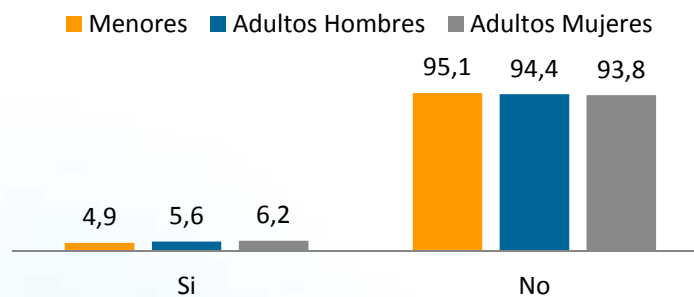
**Gráfico 24.1: Tasa de problemas**

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?



**Gráfico 24.2: Tasa de problemas según Perfil Etareo de Imputados**

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:3.470

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” (40,6%) y con problemas de comunicación con el abogado defensor en tanto que consideran que “No se contactó ni visito previamente” y “No me informó lo suficiente” 25,7% y 24% respectivamente. En una posición intermedia de reclamos se encuentran la percepción de que el Abogado Defensor “No presto la ayuda necesaria” con un 21,1% y que “Fue poco eficiente” con el 17,4% de las respuestas.

**Tabla 14: Tipo de Problemas**

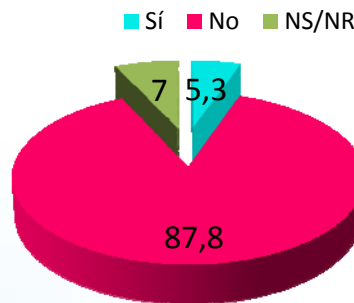
P17.2.- ¿Qué tipo de problema se presentó? (Respuesta Espontánea)

	Total	Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres
<b>Base</b>	<b>175</b>	<b>6</b>	<b>140</b>	<b>29</b>
No le dio suficiente importancia al caso	40,6	19,7	40,6	45,5
No se contactó ni visito previamente	25,7	56,6	26,5	14,6
No me informó lo suficiente	24	33,4	26,7	6,9
No me prestó la ayuda necesaria	21,1	-	19,2	36,3
Fue poco eficiente	17,4	29,3	17,8	12,9
Fue poco competente	13,5	-	12,6	21,4
No me gustó el resultado de mi caso	12,8	10	12,4	15,3
No me gustó el trato que me dio	12,1	15,5	12,5	9,3
El Defensor no entregó suficiente información al juez	11,6	25,5	9,7	18,9
Era menos capaz que el Fiscal	5,3	-	6,1	1,8
No estaba su nombre en la lista	0,9	-	-	5,8
Cambio de abogado	0,7	-	0,8	-
No sabe - No responde	1,4	-	1,1	3,4

El grafico 25, presenta la tasa de quienes saben que se pueden hacer reclamos por ese tipo de problemas entre quienes señalan haber tenido algún problema. Como se puede observar, del 5,7% de los imputados que tuvo algún problema con el servicio, sólo el 5,3% piensa que si se puede presentar un reclamo.

**Gráfico 32: Reclamos** (Base 175 entrevistados)

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

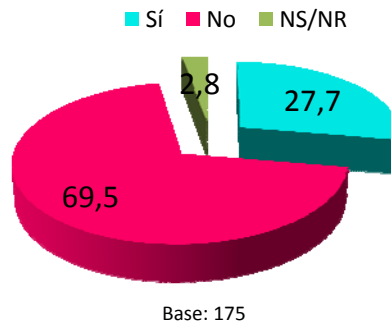


Base:175

Entre quienes tuvieron problemas también se les preguntó si piensan presentar algún reclamo al respecto, obteniéndose como resultado que un 28% si lo haría.

**Grafico 33: Presentará Reclamo**

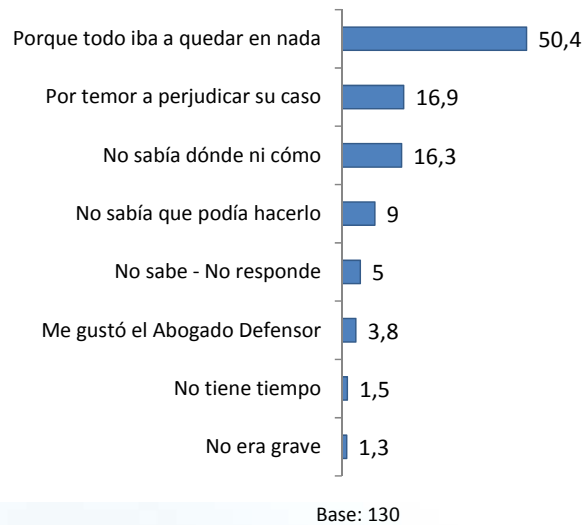
P18.-¿Presentó, piensa presentar o desearía presentar un Reclamo por el problema señalado?



Finalmente entre quienes no piensan presentar un reclamo las principales razones por las cuales no lo hacen son para el 50% de estos casos debido a que “Todo iba a quedar en nada”, seguido de un 16,9% que considera que es “Por temor a perjudicar su caso” y para un 16,3% es porque “No sabía dónde ni cómo”.

**Tabla 15: Razones de No Reclamo**

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

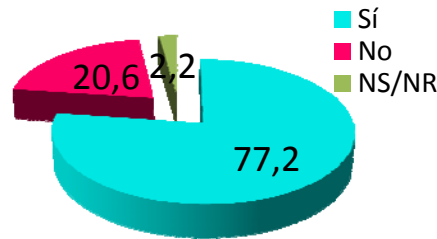


### 1.8.11 Recomendación

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 34: 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: 3470

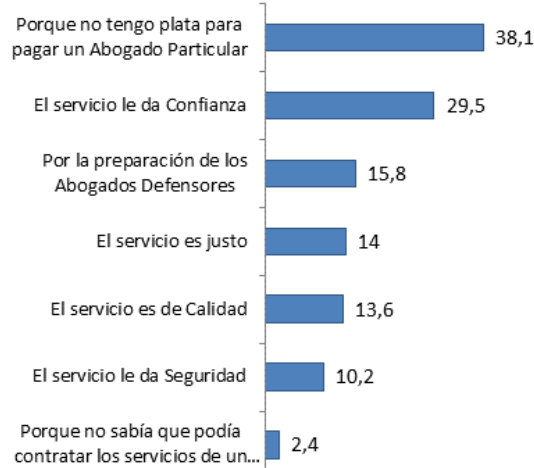
El grafico 34, nos señala que la mayoría de los imputados (77,2%) si volvería a confiar su defensa en un Defensor Público en caso de tener un nuevo problema con la justicia.

Ahora al analizar el grafico 35 referido a las razones por las que volverían a confiar en la Defensoría Penal Pública,

un 38,1% de los casos argumenta que lo haría por no contar con otra opción de defensa, seguido de quienes señalan que “El servicio les da confianza” con un 29,5% y más atrás por quienes consideran adecuada la “Preparación de los abogados defensores” (15,8%), “El servicio es justo” y “El servicio es de calidad” con un 14% y 13,6% respectivamente.

**Gráfico 35: Razones de Confiar su defensa a un Defensor Público (%)**

P21.- ¿Por qué lo haría? (Pregunta Espontánea)

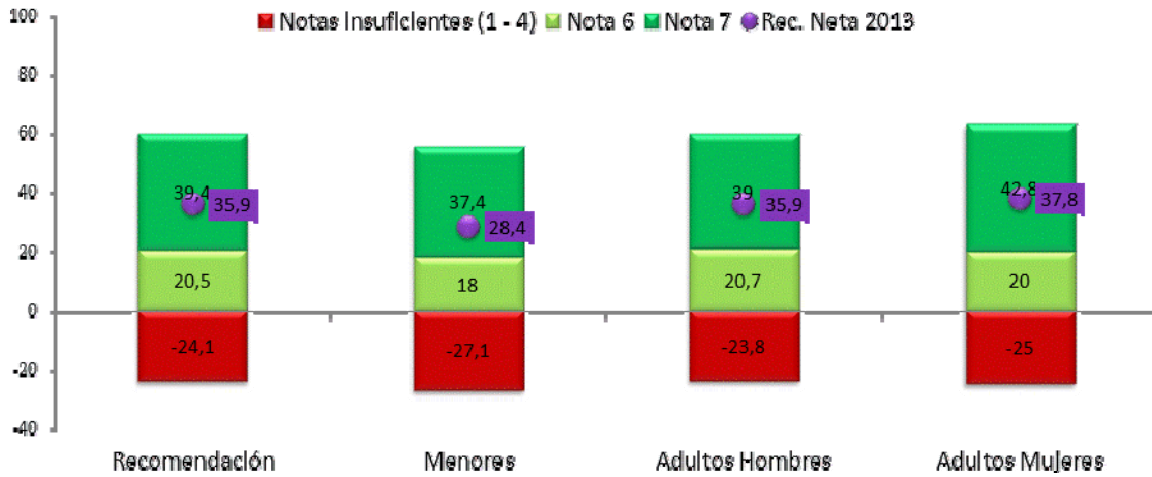


Base: 2764



Finalmente el gráfico 36 presenta resultados de nivel de recomendación por Tramo Etario

**Gráfico 36: Recomendación Defensor Público por Edad según Género (%)**



Base: 3460

Al observar el indicador de recomendación cuyo lógica de interpretación es similar a la utilizada para evaluar la satisfacción, es decir presenta resultados con notas de 1 a 4 que significan que “No recomendaría”, notas 6 y 7 que se interpretan como que “Si recomendarían” y la Recomendación Neta que es la resultante de la operatoria final de quienes “Si Recomiendan” menos los que “No Recomiendan”; tenemos que solo un 35,9% 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 menores baja aún 28,4%.

### 1.8.12 Hallazgos y Recomendaciones: Calidad de Atención en Audiencias Programadas

Hallazgos	Causas	Implicancias	Recomendaciones
<p><b>El nivel de satisfacción general por el servicio prestado por el abogado defensor es evaluado como bajo</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” (67,6 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 38,7 y 40,1 respectivamente.</p> <p>Casi en un 59% el abogado 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 (72,3%). Tratándose de los menores de edad en un 49,8% son contactados por el</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. Incluso, respecto del segmento “la Entrevista previa a la Audiencia”.</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 muy 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>

	abogado defensor		
	Dentro del segmento satisfacción global, los aspectos a mejorar que fueron más mencionados : “Mejorar el contacto/comunicación con el imputado” (15,4%), y “Entrevistarse con el imputado antes de la audiencia” (12,4%). En todo caso, un 32,5% de los imputados entrevistados no mejorarían ningún aspecto.		Disponer de mejores canales de contacto con el imputado, pues en gran parte de los casos es el 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.
	Según el tipo de audiencias, las “Salidas Alternativas” y “Juicio Oral Simplificado” obtienen menor satisfacción neta (33,3 y 35,6 puntos respectivamente). En cambio, “Juicio Procedimiento Simplificado o Acción Penal Privada” (49,3) y “Juicio Procedimiento Ordinario” (47,3) son las que obtienen una mayor satisfacción neta.		
<b>Se aprecian niveles de satisfacción dispares en la medición por regiones.</b>	Con más alto nivel global es Magallanes con una satisfacción neta de 84,2 puntos. A continuación, Los Ríos (79,8) y Tarapacá (70,4). Llama la atención, Antofagasta con sólo 4,4 puntos. Siguen Atacama (23,1) Valparaíso (23,5) y RM Sur (26,1).	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	Establecer políticas de acción en la región de Antofagasta. 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><b>El segmento “Entrevista con el abogado defensor previa a la audiencia” recibe 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 65%.</p> <p>Entre las razones positivas destacan: “Uso de lenguaje claro para explicar” (24%); “Informó bien del caso” (14,8%) y “Explico los pasos a seguir” (11,9%). Entre los negativos resaltan: “Falto información por parte del abogado/ no entendía lo que decía” (7,9%) y “Dedicó poco tiempo a la entrevista” (5,8%).</p> <p>Un 62% de los imputados que no tomaron contacto o no se reunieron previamente con el abogado defensor previo a la audiencia consideraron que su situación judicial en la audiencia hubiera sido distinta de haber sido entrevistado.</p>	<p>Los imputados valoran positivamente la entrevista previa. Si bien no hay mayor diferencia de género o de edad, son los varones adultos los que otorgan una mayor importancia a esta instancia.</p>	<p>Aun cuando la satisfacción supera levemente 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, Magallanes con una satisfacción neta de 90 puntos y Arica y Parinacota con un 88,9 puntos, reciben las mejores evaluaciones. En cambio, Antofagasta con 40</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 Antofagasta, que está muy por debajo de los</p>

	puntos, Coquimbo (53,5) y Valparaíso (55,3) son las más bajas.		mínimos.
<b>“Desempeño del Abogado Defensor en el desarrollo de la Audiencia” tiene el más bajo nivel de satisfacción (38,7)</b>	Se evalúa positivamente: “Comprometido con la causa/preocupación” (11,4%); “Buena defensa” (10,9%) y que “Da información clara al imputado” (10,1%); cuando se valora negativamente se indica: “Faltó conocer más es el caso” (9,5%) y “Faltó comunicación con el imputado” (9,2%)	Un porcentaje importante de los consultados (35%) 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.	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.
	En la evaluación de regiones, se aprecian altos niveles de satisfacción neta en Magallanes (81,4) y Los Ríos (79,4). En cambio, los más bajos puntajes se hallan en Antofagasta con -8,7 puntos de satisfacción neta. Siguen RM Sur (22,3) y Valparaíso (23,9).		En general no hay variaciones entre las regiones con altos índices. Lo mismo sucede con aquellas con más bajos puntajes. Particular atención con Antofagasta que tiene incluso, índices negativos.  Puede ser interesante conocer qué políticas han adoptado aquellas regiones con mejores índices y valorar si sus medidas se pueden replicar en el resto.
<b>“Información entregada por Abogado Defensor al término de la causa”, la satisfacción es de</b>	El nivel de este segmento sigue siendo bajo. No existen mayores diferencias a nivel etario ni de género. Aunque la	Como ha sido una constante en esta medición, lo que más resaltan los consultados es la información que	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

<p><b>40,1.</b></p>	<p>satisfacción es levemente superior en las mujeres adultas (44,6).</p>	<p>entrega el defensor y cómo lo hace.</p>	<p>imputado pueda conocer las consecuencias de la audiencia.</p> <p>Cuando se valora positivamente su desempeño, precisamente dice relación al lenguaje claro que ha empleado y a la calidad de la información.</p>
	<p>Los ítems con mejor desempeño son “Claridad de sentencia y consecuencias de incumplimiento” (45,5); “La información que entregó el defensor respecto a resolución” (43,7) y “La información que entregó el defensor respecto a obligaciones” (42,7). Los niveles más bajos se encuentran en “Información de contacto que entregó el defensor a futuras consultas” (34,2) y “La información disponible sobre teléfonos” (35,2)</p>		
	<p>Tratándose de las regiones, no hay mayores cambios. Las más altas tasas las obtienen Magallanes (85,5) y Los Ríos (78,9). En cambio, Antofagasta recibe -1,1 puntos. Le sigue Atacama con 15,9.</p>		<p>Se reitera lo ya señalado. Es urgente examinar lo que sucede en Antofagasta.</p>

## **2. Estudio Medición de la Satisfacción con la Atención en Centros de Cumplimiento Penitenciario (CCP) a condenados privados de libertad de las Regiones de Coquimbo, Bio-Bio y Región Metropolitana**

### **2.1 Objetivos Específicos**

- a) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad respecto del desempeño de los defensores en cuanto a la difusión de derechos y obligaciones incluidos en el estatuto de jurídico aplicable durante la ejecución de la condena, el decálogo de derechos de los condenados privados de libertad y otros medios utilizados.
- b) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad con la representación que prestan los defensores penales públicos ante las autoridades administrativas (Gendarmería de Chile, Ministerio de Justicia, comisiones especiales de libertad condicional y rebaja de condena).
- c) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad con la representación que prestan los defensores penales públicos ante autoridades judiciales (Juez de Garantía, Juez de Ejecución de Penas, Tribunal Oral en lo Penal, Corte de Apelaciones o Corte Suprema), en cuanto a vulneración de derechos u otras materias de competencia de la autoridad judicial.
- d) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad respecto a la asesoría jurídica prestada por el defensor penal público, en lo relativo a cualquier requerimiento específico formulado por el cliente condenado privado de libertad.
- e) Evaluar el nivel de satisfacción de los condenados privados de libertad respecto a la calidad de la asistencia recibida durante prisión por parte de la asistente social penitenciaria, en lo relativo a cualquier requerimiento específico formulado por el cliente condenado privado de libertad.
- f) Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención, entrega de información y en la prestación del servicio, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades del área de medición.

## 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 condenados privados de libertad en CCP, CDP y CET de las regiones IV, VIII y RMN y RMS.

## 2.3 Grupo Objetivo

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

## 2.4 Tamaño Muestral y Error Muestral

El estudio contemplaba la realización de 972 entrevistas, realizándose finalmente 975.

El error muestral asociado a esta muestra es de un 3,1% asumiendo un 95% de confianza y varianza máxima ( $P=0,5$ ) de los estimadores.

La tabla siguiente muestra la distribución muestral lograda con el peso obtenido por región y Centro Penitenciario, y ponderado según las estadísticas de 2013. 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	CCP y/o CDP	Muestra Especifica	% Sin Ponderar	% Ponderado	Muestra Región	Error Muestral al 95% de Confianza
IV Coquimbo	C.C.P. LA SERENA	195	19,5%	11,1%	221	+/- 4,7%
	C.D.P. OVALLE	26	2,7%	2,0%		
VIII Biobío	CCP BIOBIO	180	18,5%	12,9%	260	+/- 5,1%
	CCP CONCEPCION MANZANO	80	8,2%	13,6%		
Metropolitana Norte	U.E.A.S.	20	2,1%	19,9%	311	+/- 5,0%
	CCP COLINA I(Norte)	53	5,4%	20,7%		
	CCP COLINA II(Norte)	49	5,0%	6,9%		
	C.D.P. SANTIAGO SUR(Norte)	189	19,8%	1,2%		
Metropolitana Sur	C.P.F. SANTIAGO(Sur)	48	4,9%	5,7%	183	+/- 5,2%
	C.D.P. TALAGANTE(Sur)	38	3,9%	1,2%		
	C.D.P. PUENTE ALTO(Sur)	97	10,0%	4,9%		
<b>Total</b>					<b>975</b>	<b>+/- 3,1%</b>



Como se observa en el cuadro comparativo muestral a excepción del CDF Santiago – donde el número de reclusas era inferior al esperado - en todos los otros centros penitenciarios se logró cumplir con la muestra teórica propuesta para este estudio, incluso en algunos de ellos se realizó sobre muestra con el fin de cubrir el déficit producido en centro femenino.

## 2.5 Selección Muestral

Para la selección de los encuestados, se requerirá contar con los listados de condenados adscritos al programa de defensa penitenciaria en los centros de cumplimiento penitenciario correspondiente a cada región donde se realizara la evaluación.

Estos listados contenían la siguiente información:

- a. Nombre del Condenado
- b. Sexo del Condenado
- c. Edad del Condenado
- d. Descripción general de su causa o delito por el que se le condenó.
- e. Defensor Público asignado
- f. Registro de Condena de Afecto al Programa

En cada Centro de Cumplimiento Penitenciario 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 condenados a participar en el estudio.

Si bien la selección de los casos contemplaba en primera instancia establecer saltos aleatorios en cada uno de los listados, en la práctica debido al reducido número de casos disponibles en las listas entregados por la DPP como por la dificultad en lograr que los condenados participen del estudio, se decidió al momento de la visita de los encuestadores a los recintos de Penitenciarios realizar un barrido de la población penal presente afecta al programa de defensa penitenciaria.

## 2.6 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.

## 2.7 Trabajo de Campo

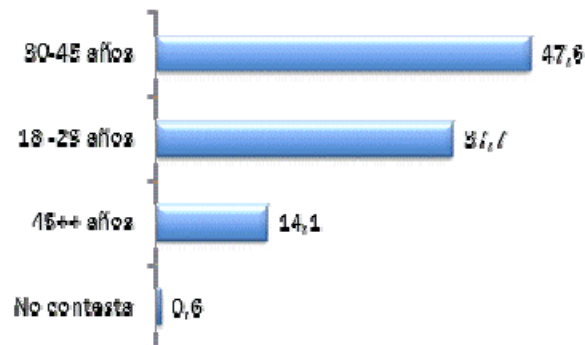
El trabajo en terreno en los centros de cumplimiento penitenciario se realizó durante el periodo del 7 de Agosto al 9 de Septiembre de 2013, levantamiento en el cual participaron 28 encuestadores.

## 2.8 Principales Resultados Área de Estudio: Medición de la Atención en Centros de Cumplimiento Penitenciarios a Condenados Privados de Libertad de las Regiones de Coquimbo, Biobío y Metropolitana Norte y Sur.

### 2.8.1 Perfil de los Entrevistados

La edad de la población reclusa se concentra en mayoritariamente en los tramos entre 30 y 45 años de edad (47,6%) y de 18 a 29 años (37,7%)

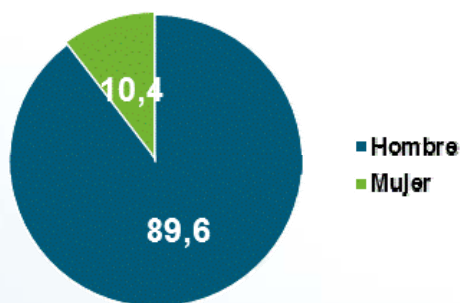
**Gráfico 37: Distribución de la Muestra Según Edad (%)**



Base: 974

Como se observa en el gráfico 38, y al igual que los otros segmentos estudiados en la medición 2012, la mayoría de los entrevistados son hombres (89,6%).

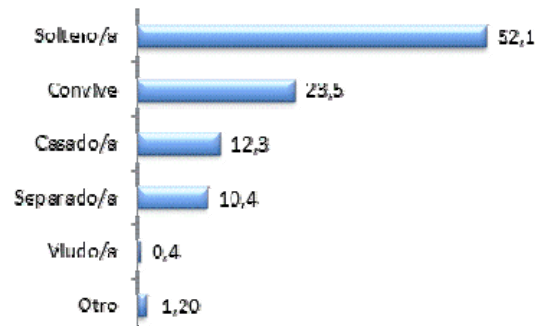
**Gráfico 38: Distribución de la Muestra Según Sexo (%)**



Base: 974

Respecto al estado civil de los entrevistados y como se aprecia en el gráfico 39, la mayoría está “soltero” (52,1%), el 23,5% señala estar “conviviendo” con su pareja y el 12,3% esta “casado”.

**Gráfico 39: Distribución de la Muestra Según estado Civil (%)**



Base: 974

En cuanto a la situación laboral del jefe de hogar, como se aprecia en el gráfico 40 el 43% de los condenados encuestados declaran que el Jefe del Hogar al que pertenecen posee actividad remunerada y un 27,1% señala que está desempleado.

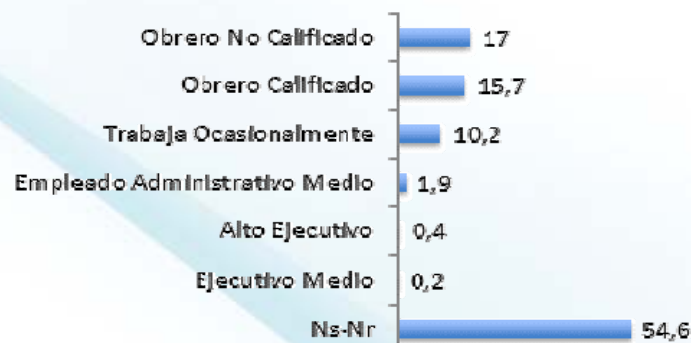
**Gráfico 40: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar (%)**



Base: 974

Ahora respecto a la actividad específica que desarrolla el Jefe de Hogar, un 54,6% de la muestra señala no saber que hacen, en tanto que un 32% realiza labores de Obrero (calificado y no calificado), un 10,2% trabaja ocasionalmente.

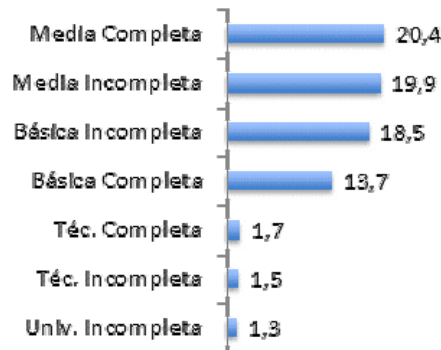
**Gráfico 41: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar (%)**



Base: 974

Respecto al nivel educacional de los condenados, en el gráfico 42 podemos observar que la mayoría de los condenados privados de libertad tiene enseñanza básica o media incompleta (52,1%), un 20,4% tiene enseñanza media completa y solo un 4,5% tiene algún tipo de estudios superiores.

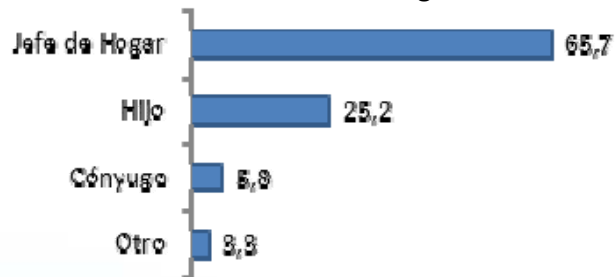
**Gráfico 42: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativo (%)**



Base: 974

Ahora en cuanto a la posición que tiene el condenado en el hogar, un 65,7% declara que es el “Jefe de Hogar”, un 25,2% es “Hijo” y un 5,8 es “Cónyuge”.

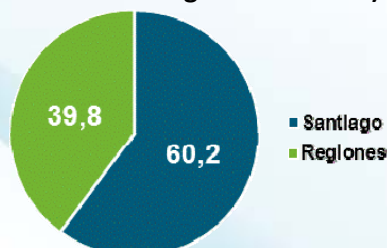
**Gráfico 43: Distribución de la Muestra Según Posición en el Hogar (%)**



Base: 974

En el gráfico siguiente número 44 se muestra el lugar de residencia de los condenados antes de ingresar a prisión, donde la mayoría de los entrevistados vivía en Santiago (60,2%).

**Gráfico 44: 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 15: Distribución de la Muestra según Pertenencia a Pueblo Originario (%)**

Muestra		Sí	No	Ns/Nr
Total	974	10,7	88,5	0,9
Coquimbo	216	6,7	92	1,3
Biobío	260	4,4	93,7	1,9
RM Norte	315	16	84	0
RM Sur	183	7,2	91,3	1,4

A nivel total un 10,7% de la muestra señaló pertenecer a un pueblo originario, porcentaje que aumenta en los reclusos de centros penitenciarios de la RM Norte donde un 16% asume identidad étnica

Entre los encuestados que declaran tener una identidad propia de una etnia originaria, en un 92,1% declara pertenecer al pueblo mapuche, origen que disminuye a un 66,5% en los condenados de la Región de Coquimbo donde también hay presencia de origen diaguita (13,4%).

**Tabla 16: Distribución de la Muestra según Tipo de Pueblo Originario (%)**

Muestra		Mapuche	Aymara	Quechua	Diaguita	Otros
<b>Total</b>	86	92,2	0,5	0,6	1,1	3,7
Coquimbo	14	66,5	6,7	6,7	13,4	-
Biobío	12	100	-	-	-	-
RM Norte	46	93,1	-	0,1	-	5,0
RM Sur	14	100	-	-	-	-

## 2.8.2 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 (70,6% v/s 31%).

Ahora también se observan diferencias en la cantidad de visitas según zona de reclusión, siendo la región del Biobío la que tiene más casos con entrevistas del Abogado Defensor registrando un 87,3% de la población con al menos una visita, en cambio en la Región Metropolitana Norte es la que en menor proporción (63,6%) 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 Metropolitano Sur son los que en mayor proporción (39,8%) han recibido la visita de la Asistente Social, en tanto que los reclusos de los centro de reclusión de la Región de Coquimbo son los que menos apoyo (12,9%).

**Tabla 17: Número de Entrevistas con Abogado Defensor y Asistentes Social (%)**

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

Muestra		Sin visita	1 visita	2 visitas	3 o más visitas		
	<b>Total</b>	<b>974</b>	29,4%	31,8%	20,3%	18,5%	
REGION	ABOGADO DEFENSOR	Coquimbo	216	34,4%	34,1%	13,4%	12,9%
		Biobío	260	12,7%	49,3%	25,4%	12,5%
		RM Norte	315	36,4%	23,1%	17,9%	22,6%
		RM Sur	183	32,9%	25,9%	21,2%	19,6%
		<b>Total</b>	<b>974</b>	69%	12,5%	6,6%	11,8%
	ASISTENTE SOCIAL	Coquimbo	216	37,1%	5,8%	3,6%	3,5%
		Biobío	260	71%	14,4%	6,6%	7,9%
		RM Norte	315	55,3%	12,9%	6,1%	15,6%
		RM Sur	183	50,2%	14,1%	11,7%	14%

Respecto al 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 señala que no han sido informados; un 81% desconoce la frecuencia de visita del abogado defensor y un 86% la del asistente social.

**Tabla 18:**

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

Muestra		SI	NO	Ns-Nr
Abogado Defensor	974	19%	81%	-
Asistente Social		13%	86%	1%

Entre quienes si fueron informados de la frecuencia de visitas, un 59% señala que el Abogado Defensor debería visitarlos semanalmente, periodicidad que en el caso de la presencia del Asistente Social es mencionado por un 71,2%.

**Tabla 19: 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
	Muestra que SI Visitan	139	85
¿Cada cuanto tiempo?	<b>Cada 7 días o Menos</b>	59,1	71,2
	<b>Cada 8 a 15 Días</b>	16,2	8,7
	<b>Cada 16 a 30 Días</b>	19,2	19,2
	<b>Cada más de 30 Días</b>	1,5	0,5
	<b>No contesta</b>	4	0,4

El 49% de los entrevistados señala haber realizado alguna solicitud mediante el Abogado Defensor y solo el 8% a través de un Asistente Social.

**Tabla 20: ¿Ha hecho alguna solicitud a las Autoridades del recinto? (%)**

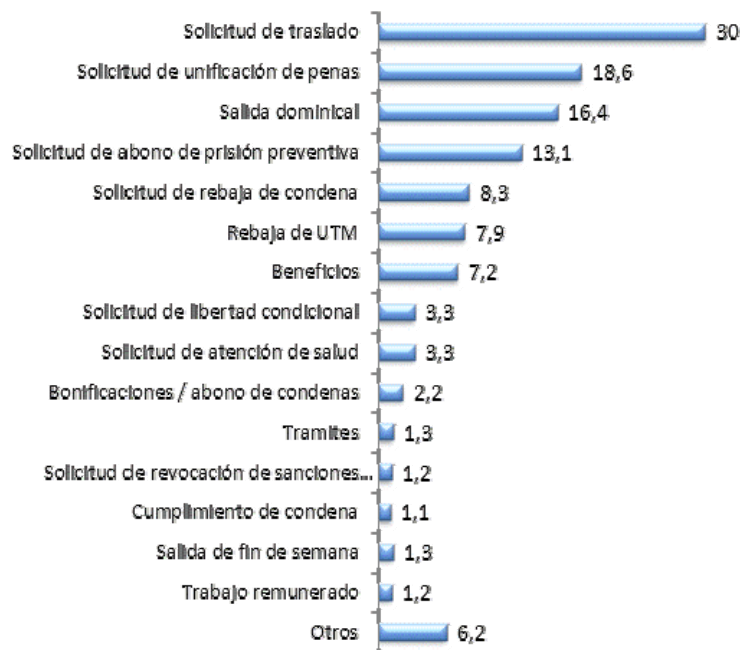
P7.. ¿Y el Abogado Defensor o el Asistente Social le ha tramitado o le está tramitando alguna solicitud?

Muestra		SI	NO
Abogado Defensor	974	49%	51%
Asistente Social		8%	92%

Entre quienes han tramitado solicitudes (ver gráficos siguiente n° 45), las peticiones son múltiples y de distintos tipos destacando con las mayores preferencias las siguientes: Un 30% piden “solicitud de traslado”, seguido de un 18,6% que pide “unificación de penas”, un 16,4% que tramita “salida dominical” (32,5%) , un 13,1% que solicita “abono de prisión preventiva” y un 8,3% pide “rebaja de condena”.

**Gráfico 45:**

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



Base: 440

Ahora de un listado de las solicitudes que más solicitan los reclusos se les consultó a quienes habían tramitado alguno de ellos, cuáles si les habían autorizado obteniéndose los siguientes resultados

**Tabla 21: Autorización de Solicitudes Tramitadas (%)**

P7.2. ¿Qué solicitudes le han autorizado la tramitación?

Muestra	SI	NO	Ns-Nr
Solicitud de traslado	2,1	96,9	0,9
Solicitud de unificación de penas	24,1	75,9	-
Salida dominical	4,1	95,9	-
Solicitud de abono de prisión preventiva	20,3	79,7	-
Solicitud de rebaja de condena	18,2	81,8	-
Solicitud de libertad condicional	3,7	96,3	-

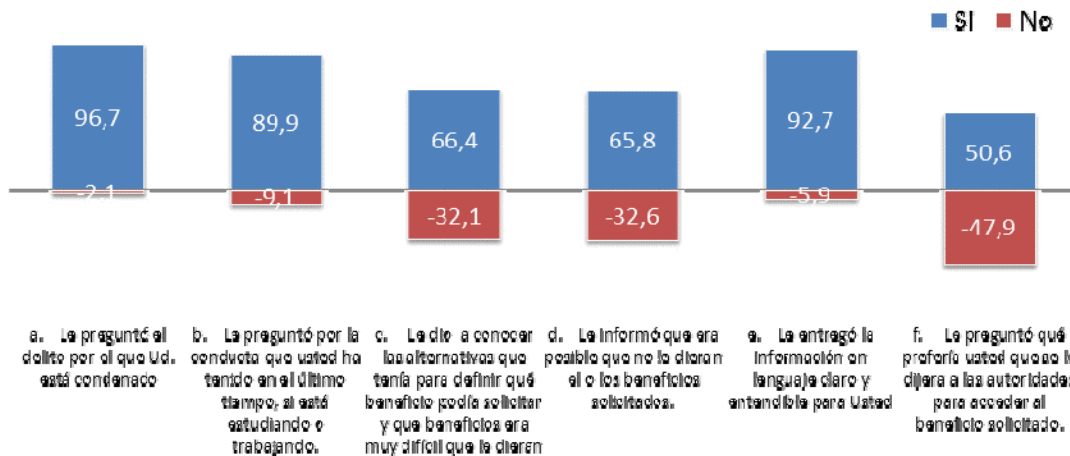
De las solicitudes tramitadas, las peticiones relacionadas con reducción de penas tienen un nivel de autorización sobre el 18%, específicamente en un 24,1% de los casos se mandan a tramitar la “unificación de penas”, un 20,3% las peticiones de “abono de prisión preventiva”, y un 18,2% los casos de rebaja de condena propiamente tal.

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

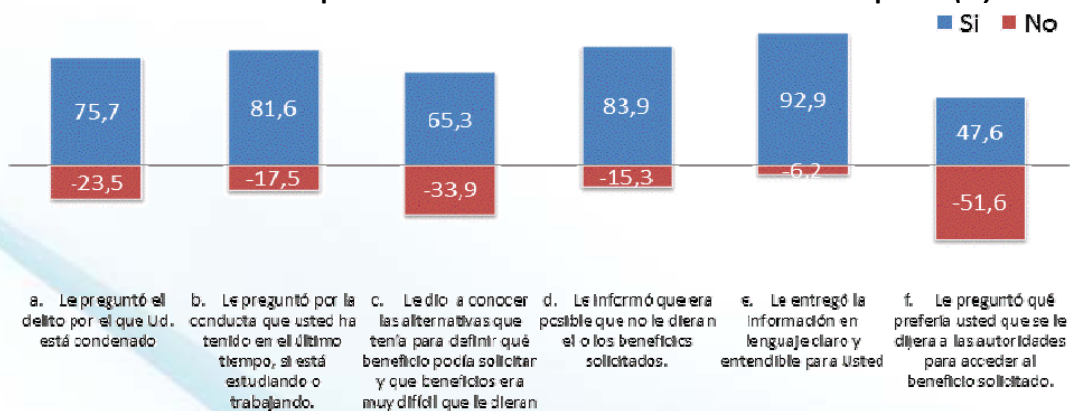


Como se ve en gráficos 46 y 47, ya sea en los casos atendidos por abogados como por asistentes sociales, el tema con mayor omisión fue “Preguntarle que preferiría que se le dijera a las autoridades para acceder al beneficio solicitado” con un -47,9% en abogados y un - 51,6% en los asistentes sociales. Por el contrario el requerimiento que obtiene un mejor reconocimiento de exposición (93%) por ambos tipos atenciones profesionales es “Entrega de información en lenguaje claro y entendible”; adicionalmente en abogados también destaca la exposición de “Le preguntó el delito por el que está condenado” con un 97% mientras que en asistentes sociales solo obtienen el 76% en este aspecto, y “Preguntar por la conducta que ha tenido en el último tiempo, si está estudiando o trabajando” con un 89,9% en abogado y 81,6% en asistentes sociales .

**Gráfico 46: Preparación de Solicitud: El abogado le expuso...(%)**



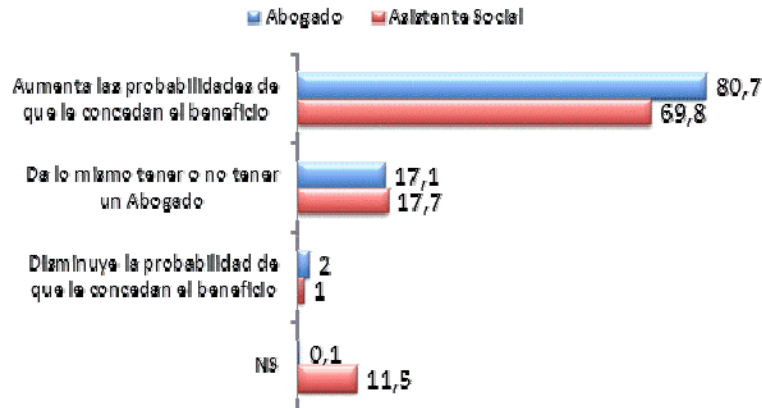
**Gráfico 47: Preparación de Solicitud: El asistente social le expuso...(%)**



A continuación en el gráfico siguiente 48, se le consulta a los condenados que han solicitado tramitación de beneficios a través de Abogados Defensores y/o Asistentes Sociales, respecto a las expectativas que tienen de que les concedan el beneficio.

**Gráfico 48: 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.

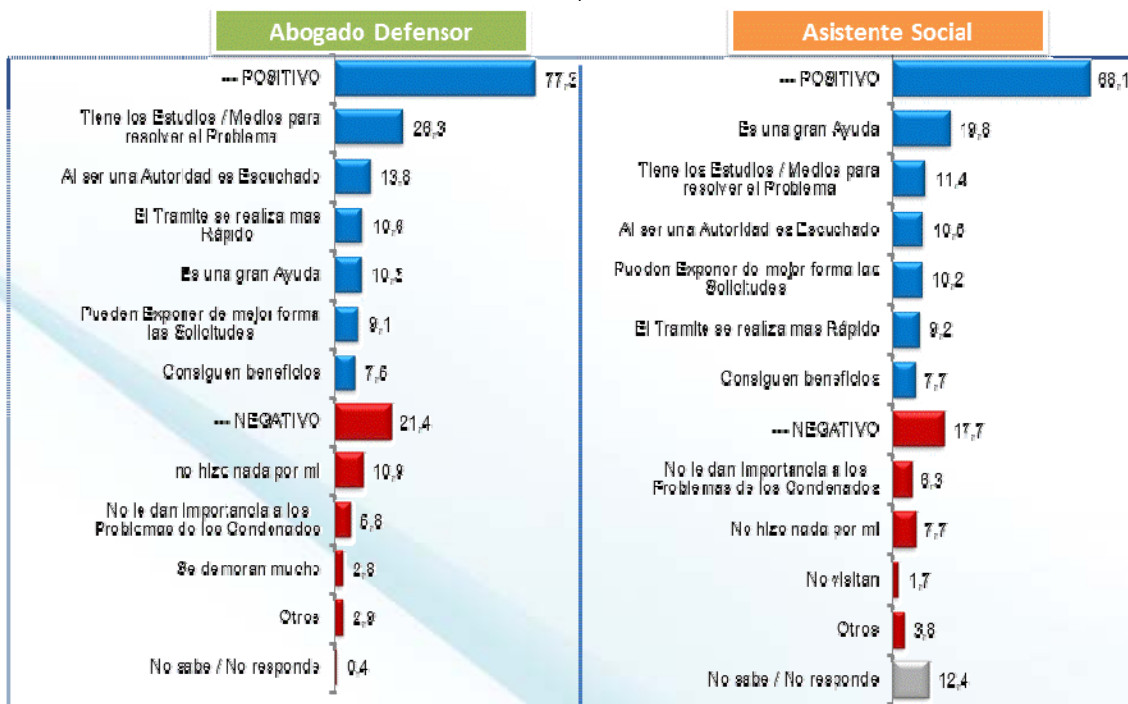


Base: 440

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 48.1: Razones de Percepción de Ventaja o Desventaja para tramitar solicitudes mediante Abogado y/o Asistente Social (%)**

13.- ¿Por qué cree eso?



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 22: 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?

	Total Muestra	SI	No	No Sabe
<b>ABOGADO DEFENSOR</b>	<b>479</b>	<b>78%</b>	<b>18%</b>	<b>4%</b>
<b>ASISTENTE SOCIAL</b>	<b>81</b>	<b>88%</b>	<b>8%</b>	<b>4%</b>

La mayoría reconoce la entrega de antecedentes quienes señalan que no fue así consideran que faltaron debido principalmente a que el profesional “No ha hecho nada”, o considera que “Ya tiene los antecedentes suficientes” o “No lo consideran necesario”.

**Tabla 22.1: Razones para considerar insuficientes los antecedentes solicitados (%)**

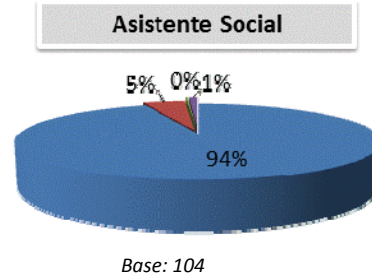
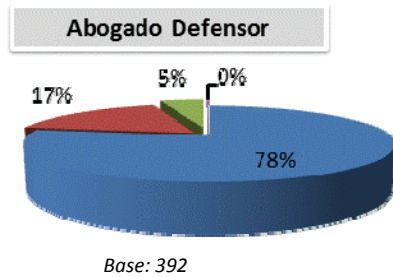
P14.1.- ¿Por qué considera que no solicitó los antecedentes suficientes?

		ABOGADO DEFENSOR	ASISTENTE SOCIAL
	Muestra NO entregan Antecedentes	85	7
Motivos por qué no considera que no solicitó los antecedentes suficientes.	No se ha hecho nada	34,9%	28,5
	Ya tiene lo suficientes antecedentes	25,1%	1,0
	No lo consideran necesario	23,4%	26,3
	Le falta informarse	15,0%	13,2
	No ayuda	6,5%	10,6
	No sabe/No responde	5,1	
	No ha vuelto a visitar al condenado	2,7%	8,6
	Nada		7,4
	Pregunto todo		4,6

Ahora respecto a la privacidad de las conversaciones sostenidas entre el Condenado y el Abogado Penitenciario el gráfico 46, nos muestra que las visitas de los abogados y asistentes sociales se desarrollan generalmente en un marco privado.

**Gráfico 46: Ámbito en que se desarrollan las conversaciones con Abogado y/o Asistente Social (%).**

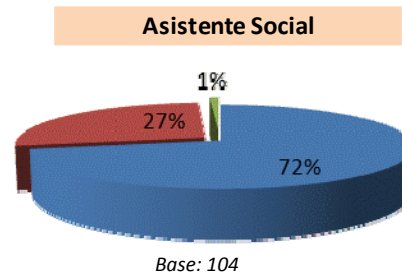
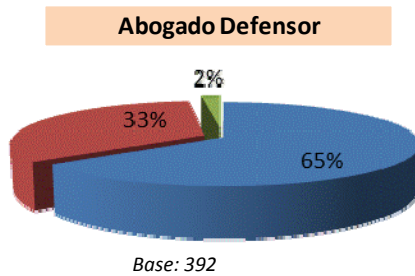
■ Siempre en forma privada ■ Siempre en presencia de otras personas ■ Algunas en forma privada y otras en presencia de otras personas ■ NR



Ahora al consultar si durante el desarrollo de las entrevistas, tanto con el Abogado como con el Asistente Social Penitenciario el condenado logró obtener la información que necesitaba un 65% y 72% respectivamente señalan que sí.

**Gráfico 47: ¿Durante entrevistas logra obtener información que necesitaba? (%)**

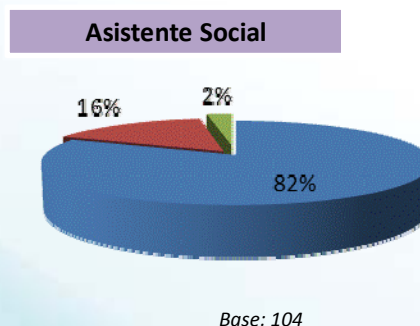
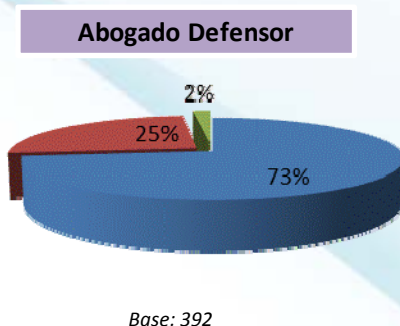
■ Si ■ No ■ Ns-Nr



Finalmente se indago también si el condenado privado de libertad logro plantear sus dudas y peticiones en las entrevistas, un 73% 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 48: ¿Durante entrevistas logra plantear sus dudas y peticiones? (%)**

■ Si ■ No ■ Ns-Nr



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

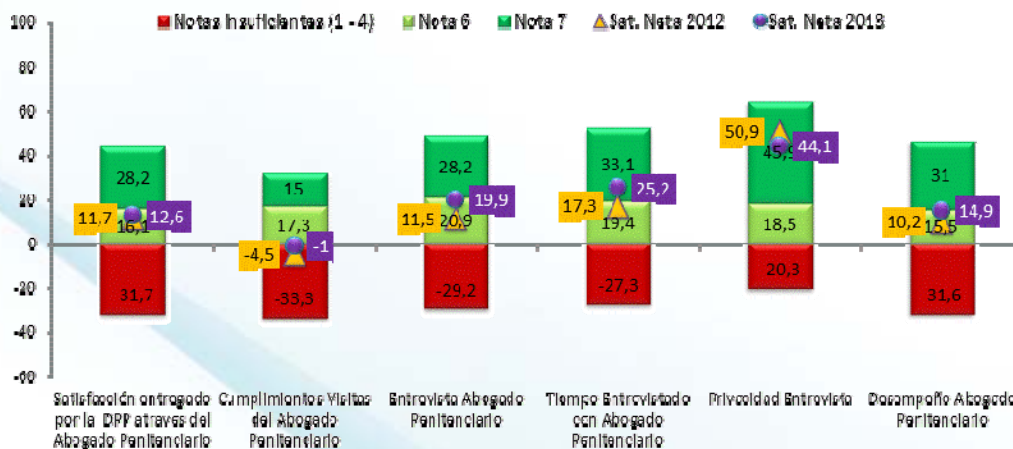
Considerando la reciente revisión de los servicios recibido por los Condenados a continuación se presentan los resultados de satisfacción que tienen los reclusos condenados respecto al servicio global y específico entregado por la Defensoría Penal Pública a través del Abogado Defensor y el Asistente Social Penitenciario.

En el caso de la evaluación del Abogado Penitenciario, como se aprecia en el gráfico 49, la satisfacción con el servicio prestado es baja. Solo un 34,3% de los entrevistados califica el servicio con notas de excelencia 6 o 7, en tanto que un porcentaje similar (31,7%) manifiesta insatisfacción con el servicio; evaluación negativa que se confirma con los 12.6 puntos que obtiene en la satisfacción neta que prácticamente mantiene el resultado de este indicador en la medición del año anterior.

Al igual que en la medición 2012, las áreas con más baja evaluación son “Cumplimiento de las visitas del Abogado Penitenciario” y el “Desempeño en la gestión de sus solicitudes y la asesoría jurídica del abogado penitenciario” con satisfacciones netas de -1 punto y 14.9 puntos respectivamente, no obstante ambas puntuaciones son levemente mejores que las del año anterior.

Por otro lado destaca en la evaluación por ser el aspecto de servicio que obtiene la mayor evaluación de satisfacción neta positiva el aspecto de “Privacidad de la Entrevista” con 44.1 puntos, evaluación que no obstante es inferior en 6,8 puntos a lo obtenido el 2012.

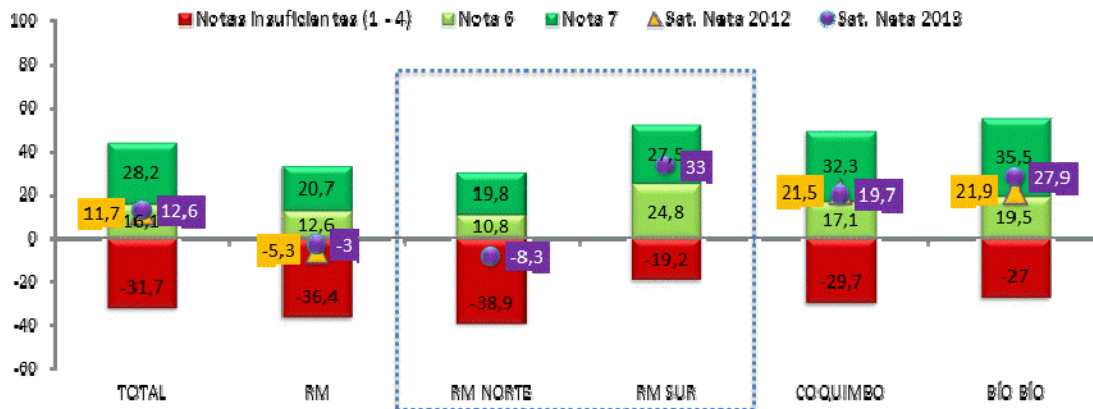
**Gráfico 49: Satisfacción Global con el Abogado Defensor y Dimensiones del Servicio de Atención Penitenciaria . Total Casos (%)**



El promedio de las entrevistas con el Abogado Defensor es de 14 minutos

A continuación se compara la satisfacción neta global con el servicio entregado por la defensoría penal pública a través de abogados, según las regiones donde se ubican los centros de reclusión donde se levantó la muestra<sup>4</sup>.

**Gráfico 50: 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 Metropolitana donde califican la satisfacción neta en -3 puntos; en tanto que en los condenados de los centros penitenciarios de la Cuarta Región la satisfacción neta es de 19,7 puntos y en Biobío de 27,9 puntos.

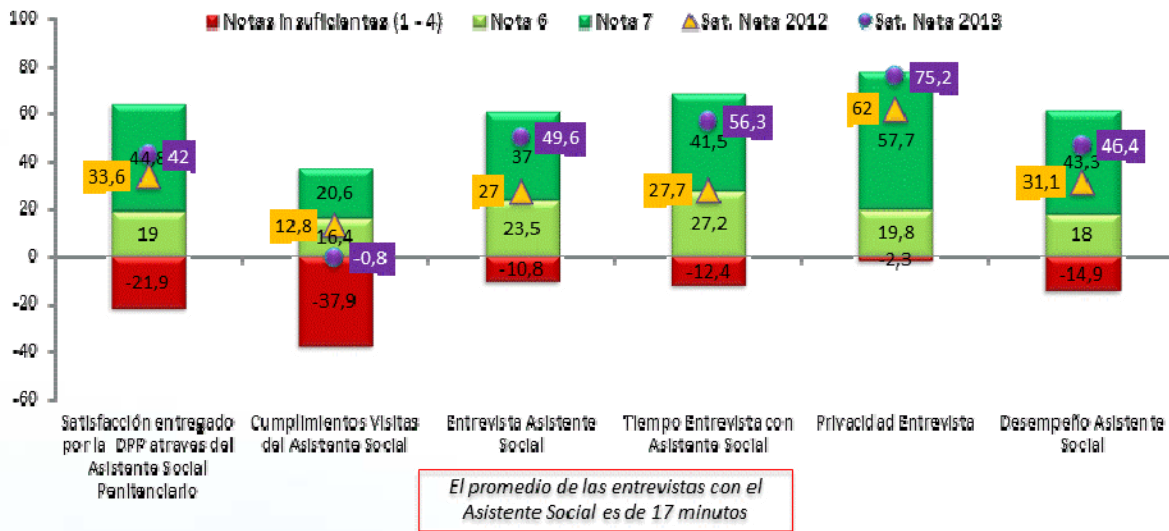
Ahora independiente de la baja evaluación al comparar estos resultados en cada una de las regiones con los obtenidos en la medición 2012 se aprecia una leve mejoría en la satisfacción neta obtenida tanto en la Región Metropolitana (sube de -5,3 puntos a -3 puntos) como en Biobío (pasa de 21,9 a 27,9 puntos) y una disminución de 1,8 puntos en la Cuarta Región.

<sup>4</sup> En la satisfacción neta global DPP se consideran todos los aspectos relacionados con la entrevista y preparación de solicitudes con el Abogado, así como la tramitación y resultado de estas

En cuanto a la satisfacción que tienen los condenados privados de libertad respecto del servicio recibido por parte del Asistente Social Penitenciario, los resultados son más satisfactorios que los obtenidos por la asesoría del Abogado Penitenciario. Como se observa en el gráfico 51 la satisfacción neta es de 42 puntos, valor que se explica producto de que un 63,8% de los entrevistados señalan 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 -0,8 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 tiempo de la entrevista” con 75,2 puntos y 56,3 puntos de satisfacción neta.

**Gráfico 51: Satisfacción Global con el Asistente Social y Dimensiones del Servicio de Atención Penitenciaria. Total Casos (%)**



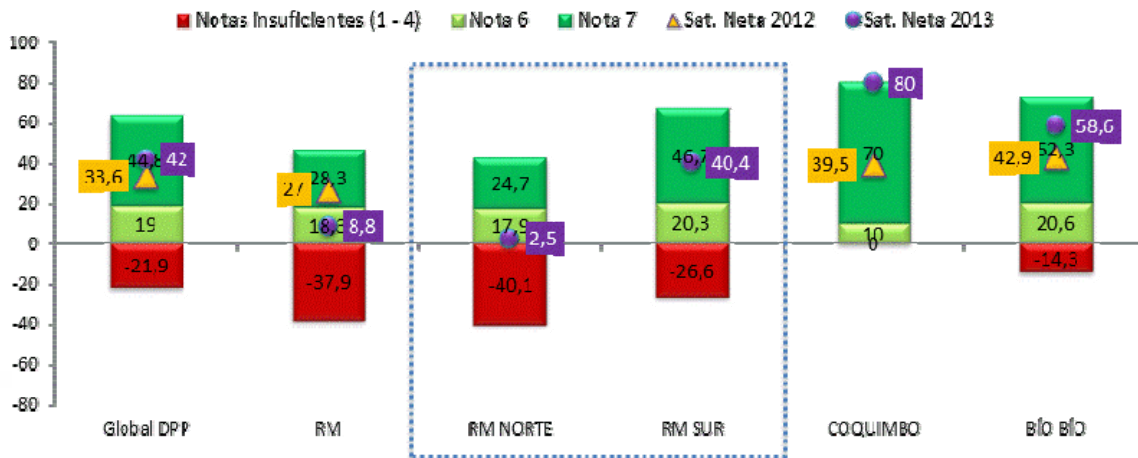
En regiones, como se aprecia en el gráfico 52, la población penal de la Cuarta región es la que mayormente evalúa satisfactoriamente la labor del Asistente Social Penitenciario, obteniendo una satisfacción neta de 80 puntos. Le siguen en cuanto a mayor satisfacción la evaluación de los condenados privados de libertad de la Región del Biobío con 58,6 puntos de satisfacción neta.

Por el contrario a los buenos niveles de satisfacción detectados en la cuarta y octava región, las calificaciones de los reclusos de recintos penitenciarios en la Región

Metropolitana son más bien bajas (8,8 puntos de satisfacción neta) y en particular aquella que provienen de los centros de reclusión de la división norte donde la satisfacción neta alcanza solamente los 2,5 puntos, por contraste a la zona sur donde esta es de 40,4 puntos.

Ahora al comparar los resultados de la medición actual con la del año anterior se observa un aumento significativo en los niveles de satisfacción neta en las regiones cuarta y octava, y una caída de 18,2 puntos en la evaluación que asignan los condenados a los asistentes sociales penitenciarios de la región metropolitana.

**Gráfico 52: Satisfacción Global con Asistente Social Penitenciario Según Regiones (%)**



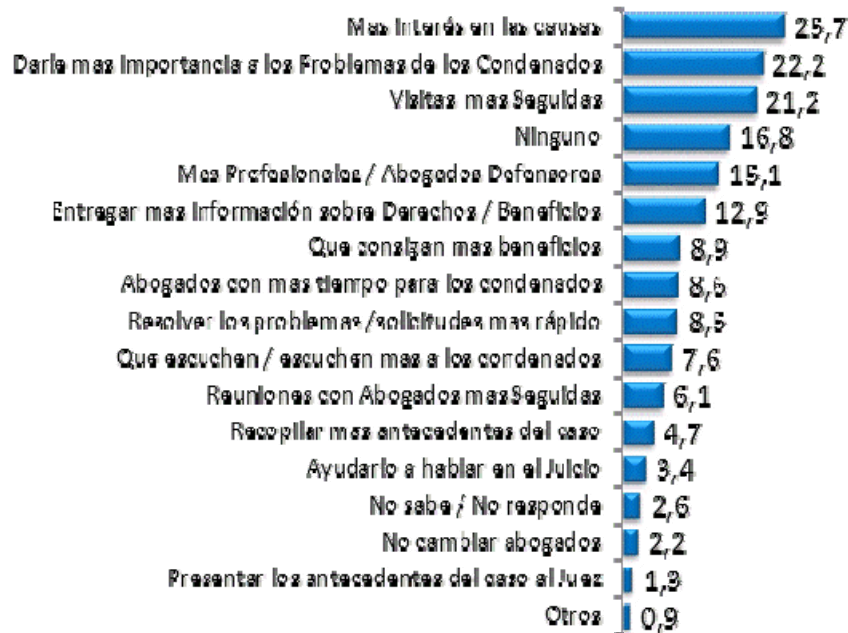
De manera complementaria a la evaluación de satisfacción que los condenados hicieron de la experiencia con el servicio entregado por los abogados y asistentes sociales penitenciarios, se les consultó a todos los condenados (independiente que hayan tenido visitas o no del abogado y/o asistente social) respecto a los servicios que consideran que debería mejorar la Defensoría Penal Pública en general. Entre los principales aspectos mencionados por los entrevistados son que se refleje por parte de la defensoría penal pública “Más interés en las causas” con un 25,7% de las razones, seguido de “Darle más importancia a los problemas de los condenados” para el 22,2% de los casos y “Visitas más seguidas” para el 21,2% de los casos.

En una segunda línea de demandas están los requerimientos de mejora en aspectos de “Más profesionales y Abogados Defensores” para el 15,1% de los encuestados, la de “Entregar más información sobre derechos” para el 12,9%, que se “Consigan más beneficios” para el 8,9% y finalmente las peticiones de que los “Abogados destinen más tiempo para los condenados” y que “Resuelvan los problemas más rápido” para el 8,6% y 8,5% respectivamente.



**Gráfico 53: Aspectos de Mejoras al Servicio de la Defensoría Penal Pública (%)**

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

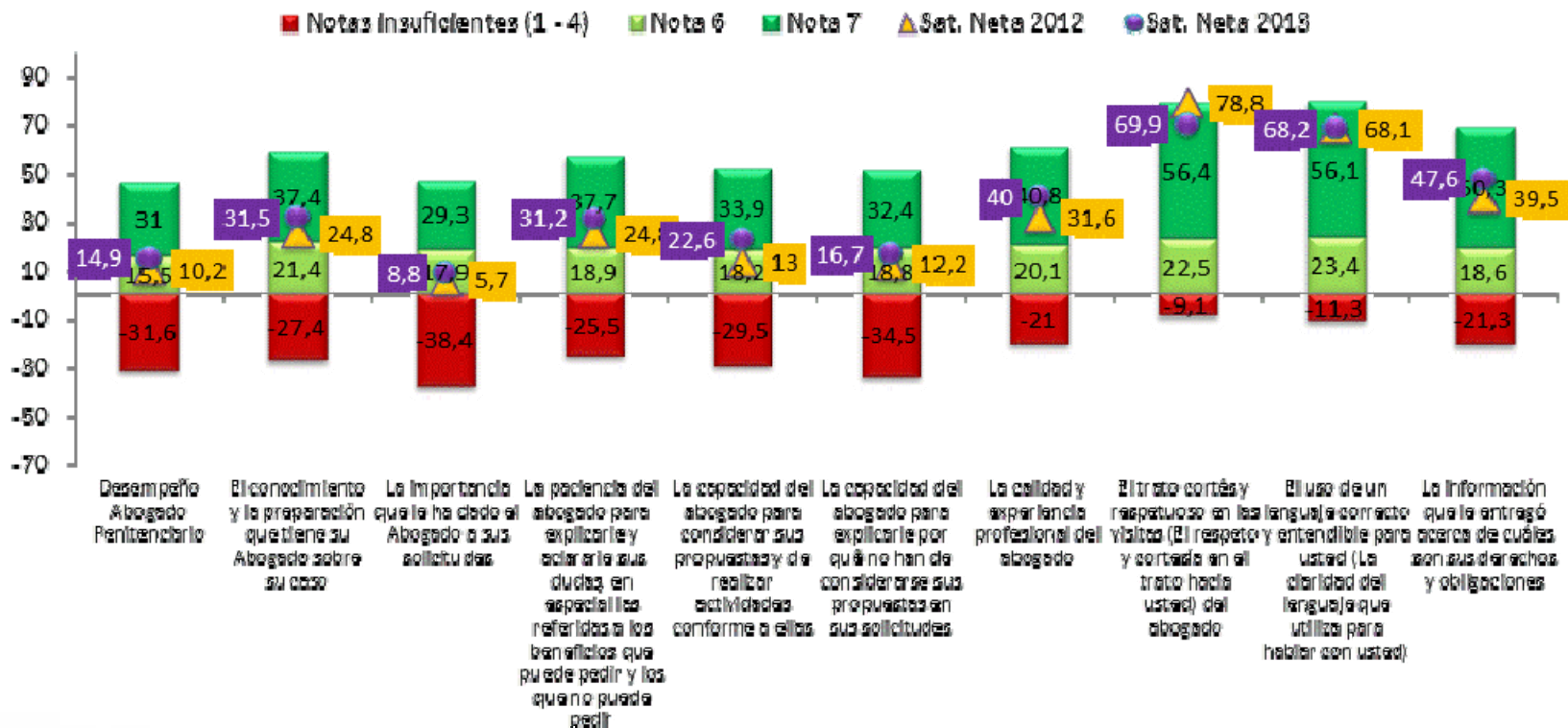


Base: 974

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

Revisando los aspectos específicos relacionados con la gestión de solicitudes y la asesoría jurídica entregada por el Abogado Penitenciario el gráfico 54 muestra niveles dispar de satisfacción entre las distintas instancias o atributos de servicio.

**Gráfico 54: Satisfacción Dimensión Gestión de Solicitudes y Asesoría Jurídica de Abogado Penitenciario. Total Casos (%)**

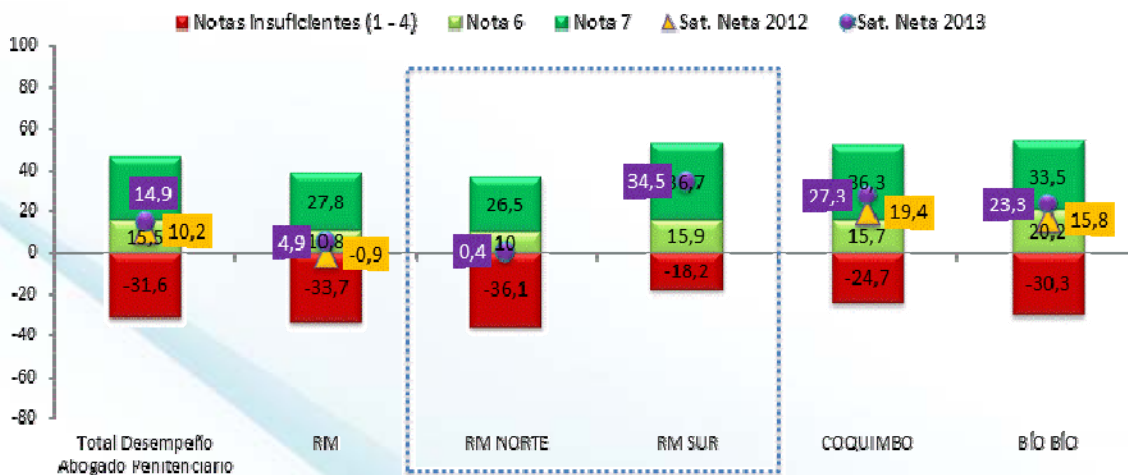


Con puntajes sobre el estándar de calidad está el “trato cortés y respetuoso en las visitas del abogado” y “el uso de un lenguaje correcto y entendible” con 69.9 y 68.2 puntos de satisfacción neta respectivamente. En una línea regular de satisfacción neta están los aspectos de la “información que le entregan acerca de cuáles son sus derechos y obligaciones” y la “calidad y experiencia profesional del abogado” con un 47.6 y 40 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” (8.8 puntos de satisfacción neta), así como la poca capacidad del abogado para “explicarles por qué no consideran sus propuestas en sus solicitudes (16.7 puntos de satisfacción neta).

Ahora bien 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 Metropolitana donde logra 4.9 puntos, en tanto que Biobío y en Coquimbo es de 23.3 y 27.3 puntos respectivamente.

Al comparar el desempeño según la medición 2012 se observa un alza en las evaluaciones a nivel total (pasando de 10.2 a 14.9 puntos) y en todas las regiones, destacando los aumentos de satisfacción neta de 7.5 puntos en Biobío y de 7.9 puntos en Coquimbo.

**Gráfico 55: 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 las demandas más solicitadas espontáneamente son “Entregar más información sobre la causa” y “Visitas más seguidas” con un 21% y 18,8% de menciones respectivamente. Le siguen en frecuencia de requerimientos los aspectos de “Mas compromisos” con un 15,4%, “Cumplir lo que promete” con un 14,7% y “Abogados con más experiencia profesional” con un 13%.

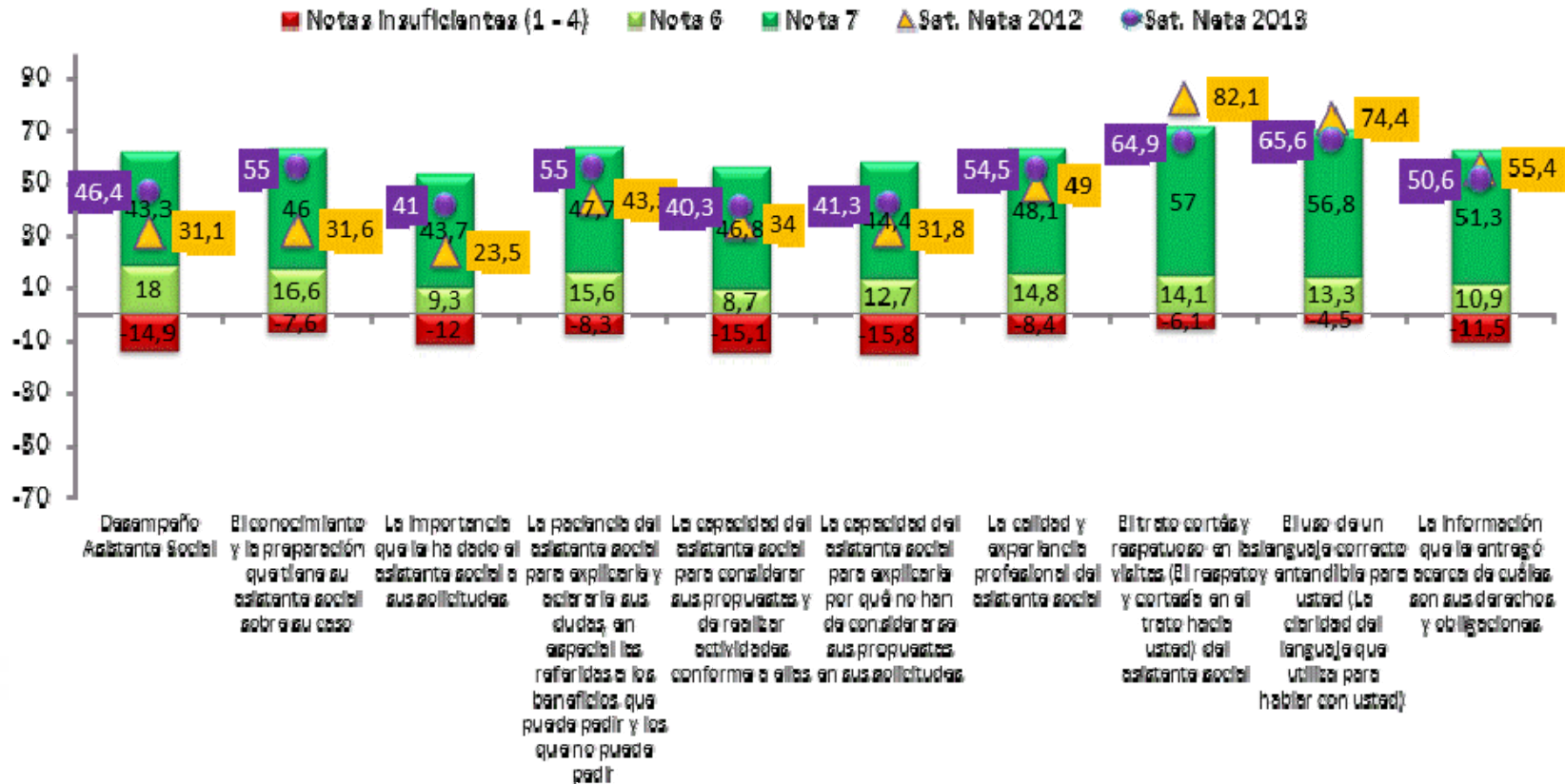
**Gráfico 56: Aspecto de Mejoramiento del Desempeño del Defensor Penitenciario Público (%)**

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



Ahora respecto a la 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 57) puntuando 46.4 de satisfacción neta en comparación a los 14.9 puntos obtenidos por el defensor.

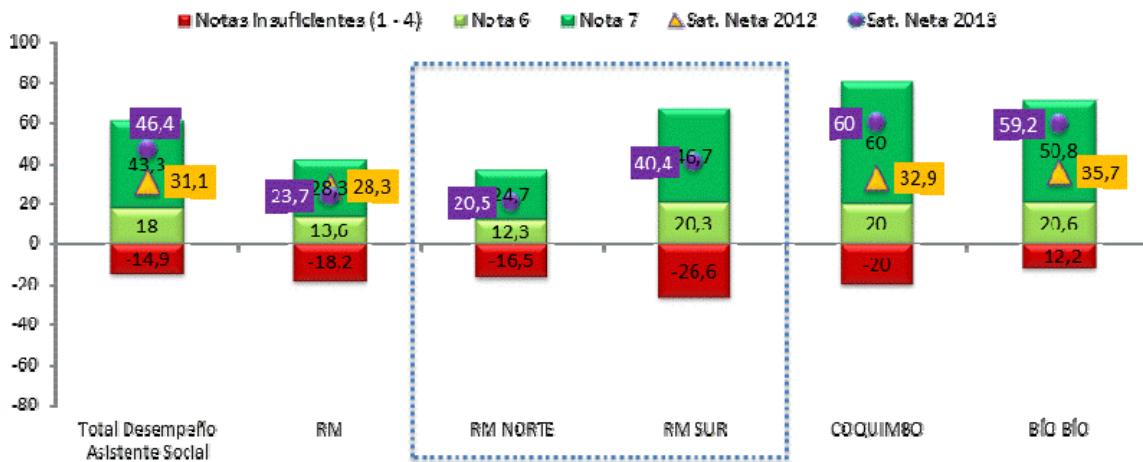
Gráfico 57: Satisfacción Dimensión Gestión de Solicitudes de Asistente Social Penitenciario (%)



Revisando los aspectos de gestión en detalle los aspectos mejor evaluados son: “Trato cortés y respetuoso en las visitas de la asistente social” (64.9 puntos), “El uso de un lenguaje correcto y entendible” (65.6 puntos) y “El conocimiento y la preparación que tiene sobre su caso” con “La paciencia del asistente social para explicarle dudas referidas a beneficio que pueden o no pedir” ambos con 5 puntos de satisfacción neta.

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 Metropolitana las más bajas con 23.7 puntos de satisfacción neta y destacando los niveles positivos obtenidos tanto en la cuarta como octava región con un puntaje de 60 y 59.2 puntos respectivamente

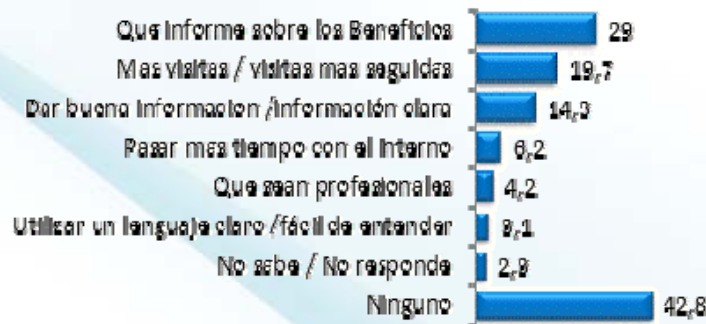
**Gráfico 58: Satisfacción Global Dimensión Gestión de Solicitudes y Asesoría de Asistente Social Penitenciario Según Regiones (%)**



Finalmente frente a la pregunta de qué aspectos mejoraría del desempeño de la asistente social, un 42,8% 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 29% cree que la asistente social debe “Informar sobre los beneficios”, un 19,7% solicita “Mas visitas” y un 14,3% “Dar buena información /información clara”.

**Gráfico 59: Aspecto de Mejoramiento del Desempeño del Asistente Social Penitenciario (%)**

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

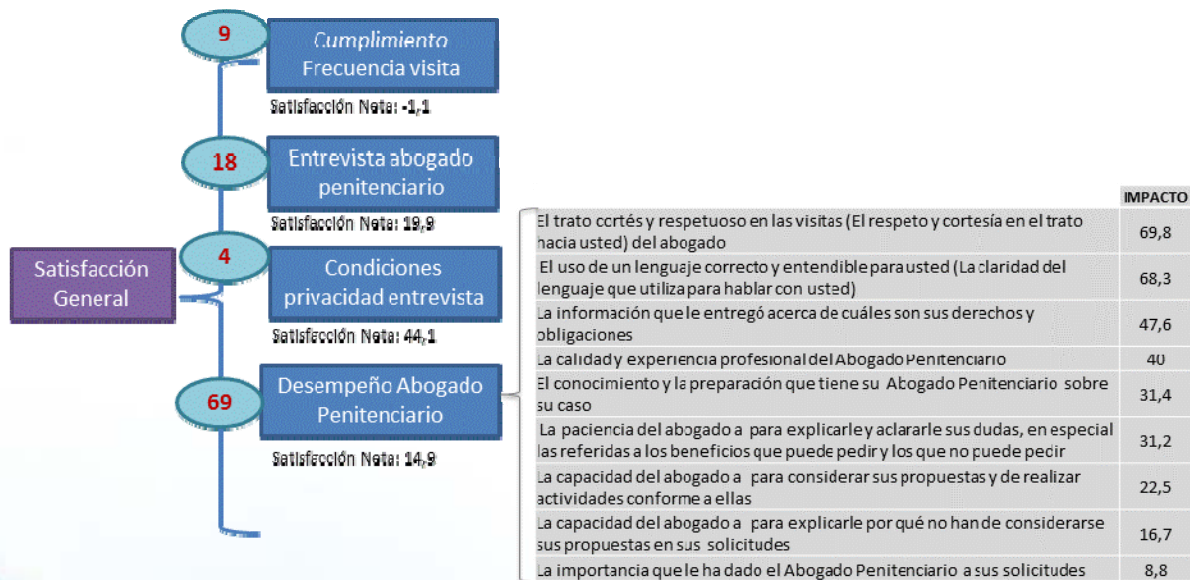


2.8.3.2 Servitrack

**Abogado Defensor**

El modelo de satisfacción con el servicio de Abogado Penitenciario contiene 4 dimensiones, siendo la más importante por su impacto (69%) la referida al “Desempeño del Abogado en relación a la tramitación de solicitudes y asesoría jurídica respectiva”. Las otras dimensiones de mayor a menor impacto son “La Entrevista con el Abogado” (18%), “Cumplimiento de la frecuencia de visitas” (9%) y “Condiciones de privacidad de la entrevista” (4%).

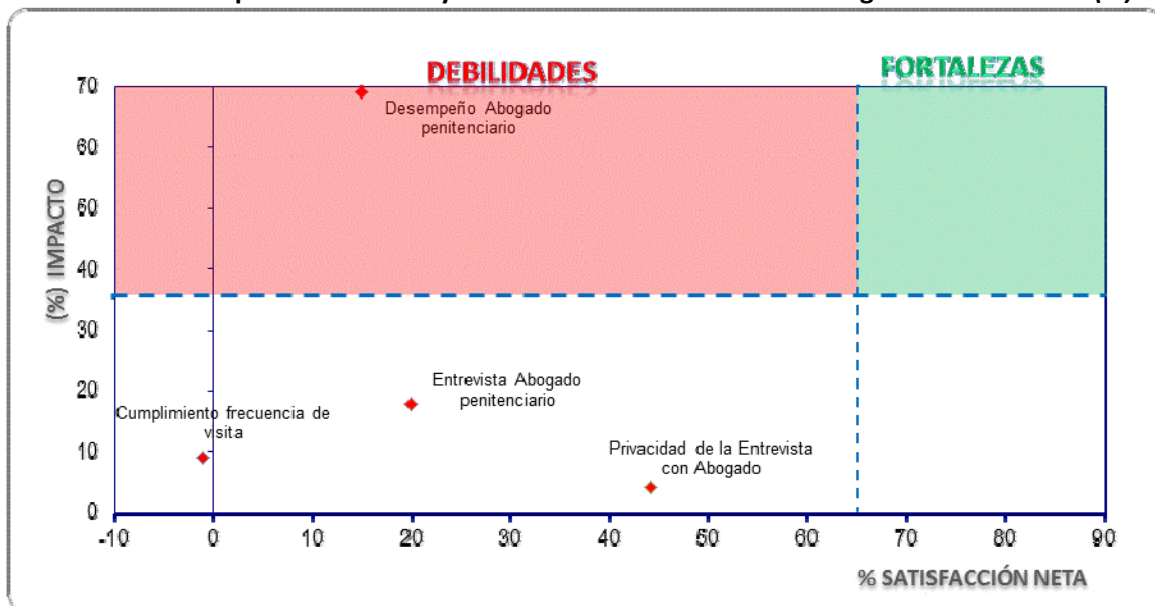
**Modelo General Condenado Abogado Defensor**



### I. 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. 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.

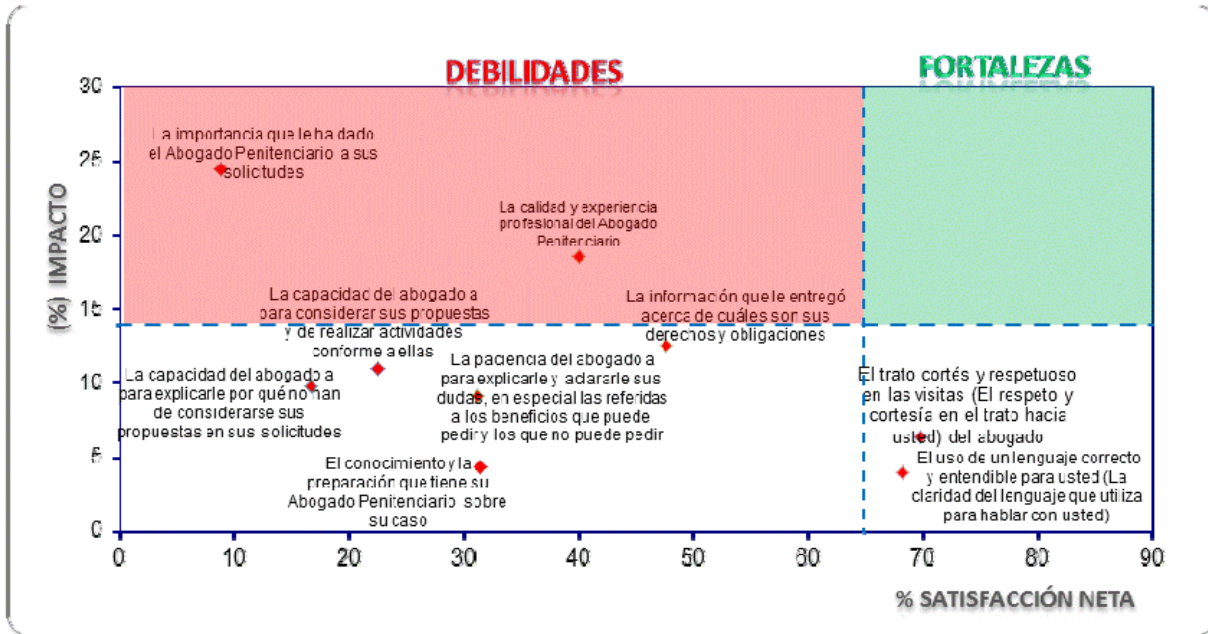
**Gráfico 60: Mapa de Fortalezas y Debilidades Satisfacción con Abogado Penitenciario (%)**



Al analizar en detalle la dimensión “Desempeño del Abogado Penitenciario” (Ver gráfico 61) y posicionar en el mapa de fortalezas y debilidades los atributos que la componen, se observa que hay dos aspectos que están sobre el estándar de 65%, que son “El trato cortés y respetuoso en las visitas” y “El uso de un lenguaje correcto y entendible para usted”. 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 los aspectos de “La importancia que le da el abogado a las solicitudes del cliente” y “La calidad y experiencia profesional del abogado penitenciario”.



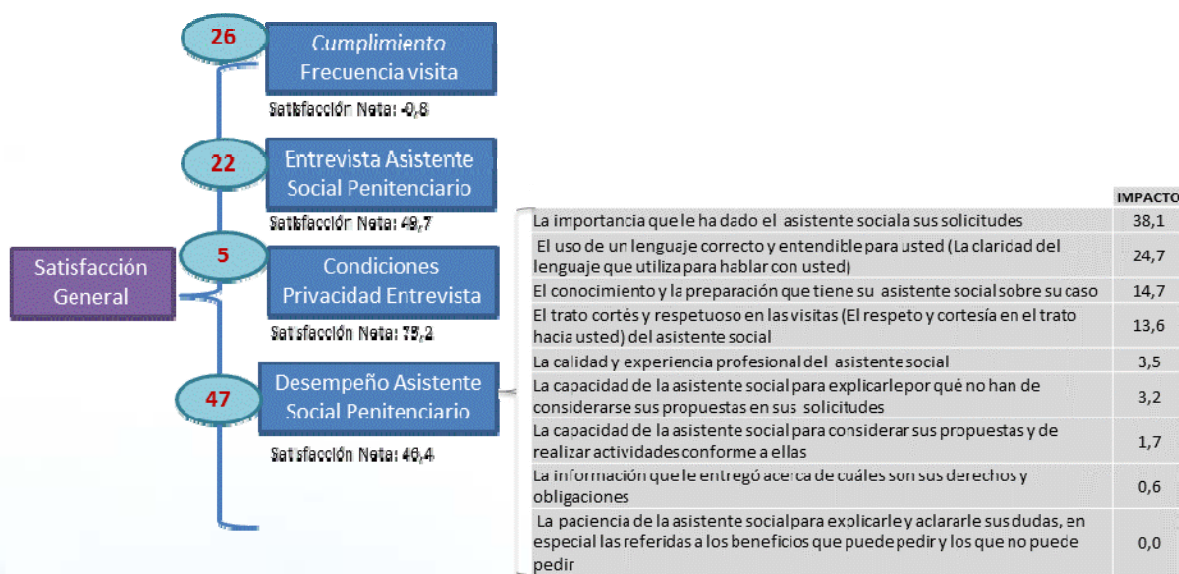
**Gráfico 61: Mapa de Fortalezas y Debilidades Dimensión Satisfacción Desempeño con Abogado Defensor Penitenciario**



### Asistente Social

Para el modelo de satisfacción con el servicio del Asistente Social Penitenciario la dimensión que más impacta (47%) en la satisfacción global es la referida al “Desempeño en la gestión de solicitudes”. Las otras dimensiones con impactos significativos son “El cumplimiento de frecuencia visita” (26%) y las instancias de “Entrevista con el asistente social”. Por último con bajo impacto están las “Condiciones de privacidad de la entrevista” (5%).

#### Modelo General Condenado Asistente Social

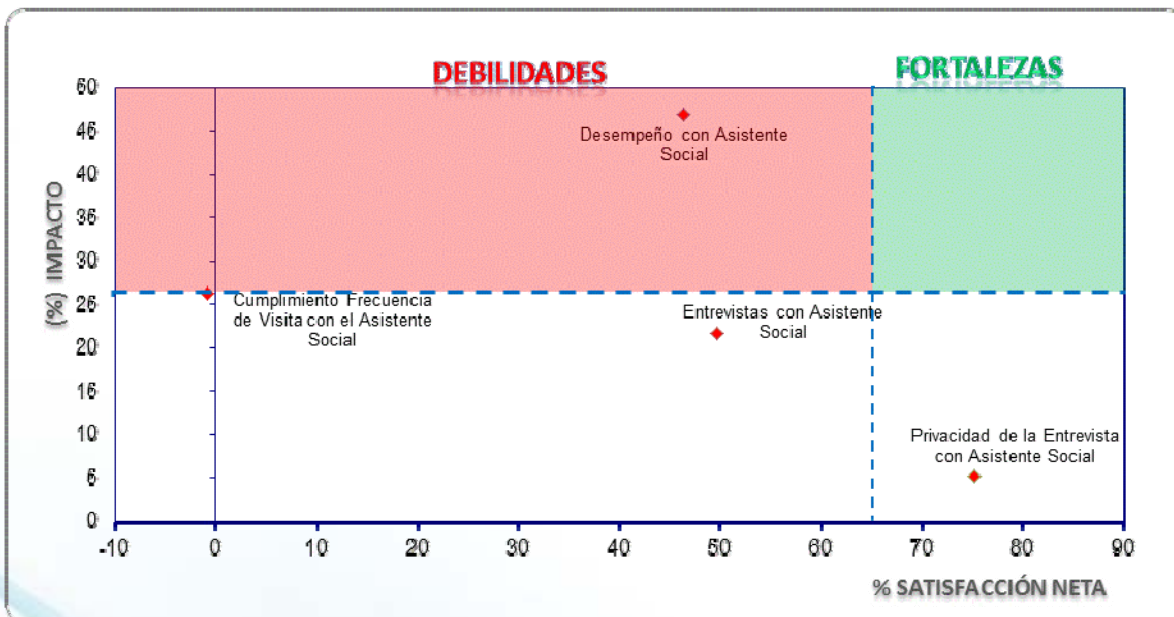


**I. Mapas de Fortalezas y Debilidades**

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 50% 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” y “Cumplimiento de Frecuencia de Visita”.

**Gráfico 62: Mapa de Fortalezas y Debilidades Satisfacción con Asistente Social Penitenciario (%)**

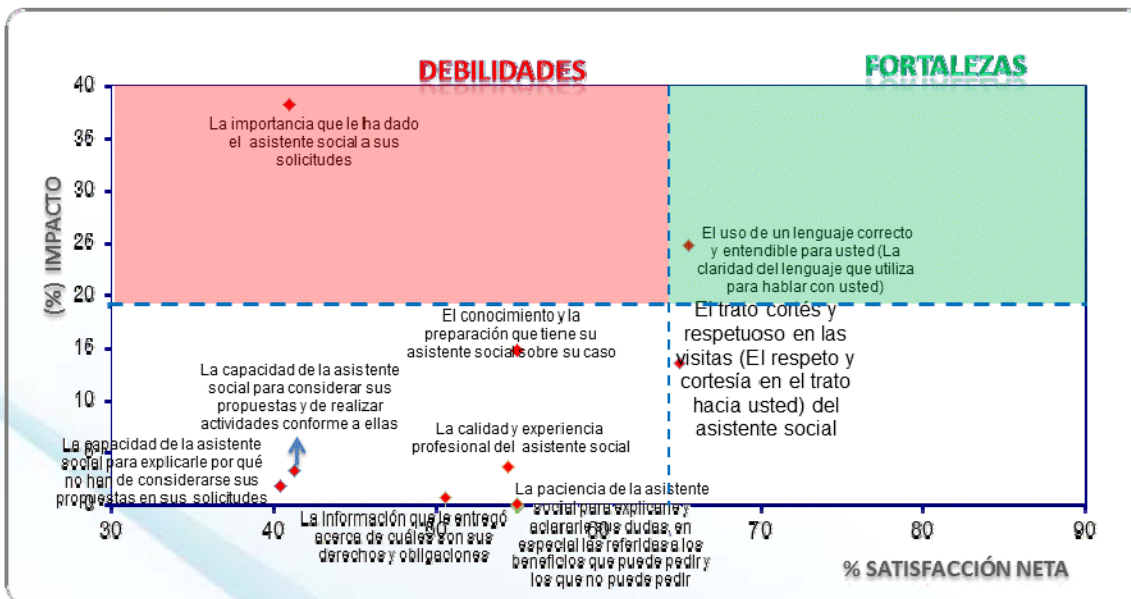


Ahora bien observando el posicionamiento en el mapa de los atributos que componen la dimensión que más impactan en la Satisfacción Global como lo es el “Desempeño del Asistente Social Penitenciario en las Gestiones y Solicitudes”, se aprecia que solamente dos atributos están sobre el estándar de 65%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

Según el mapa los atributos con mayor impacto en la satisfacción que declaran los condenados son en orden decreciente los siguientes; “Importancia que le ha dado el asistente social a sus solicitudes”, “El uso de un lenguaje correcto y entendible”, “El conocimiento y la preparación que tiene su asistente social sobre su caso” y “El trato cortés y respetuoso en las visitas”.

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 “El conocimiento y la preparación que tiene su asistente social sobre su caso”

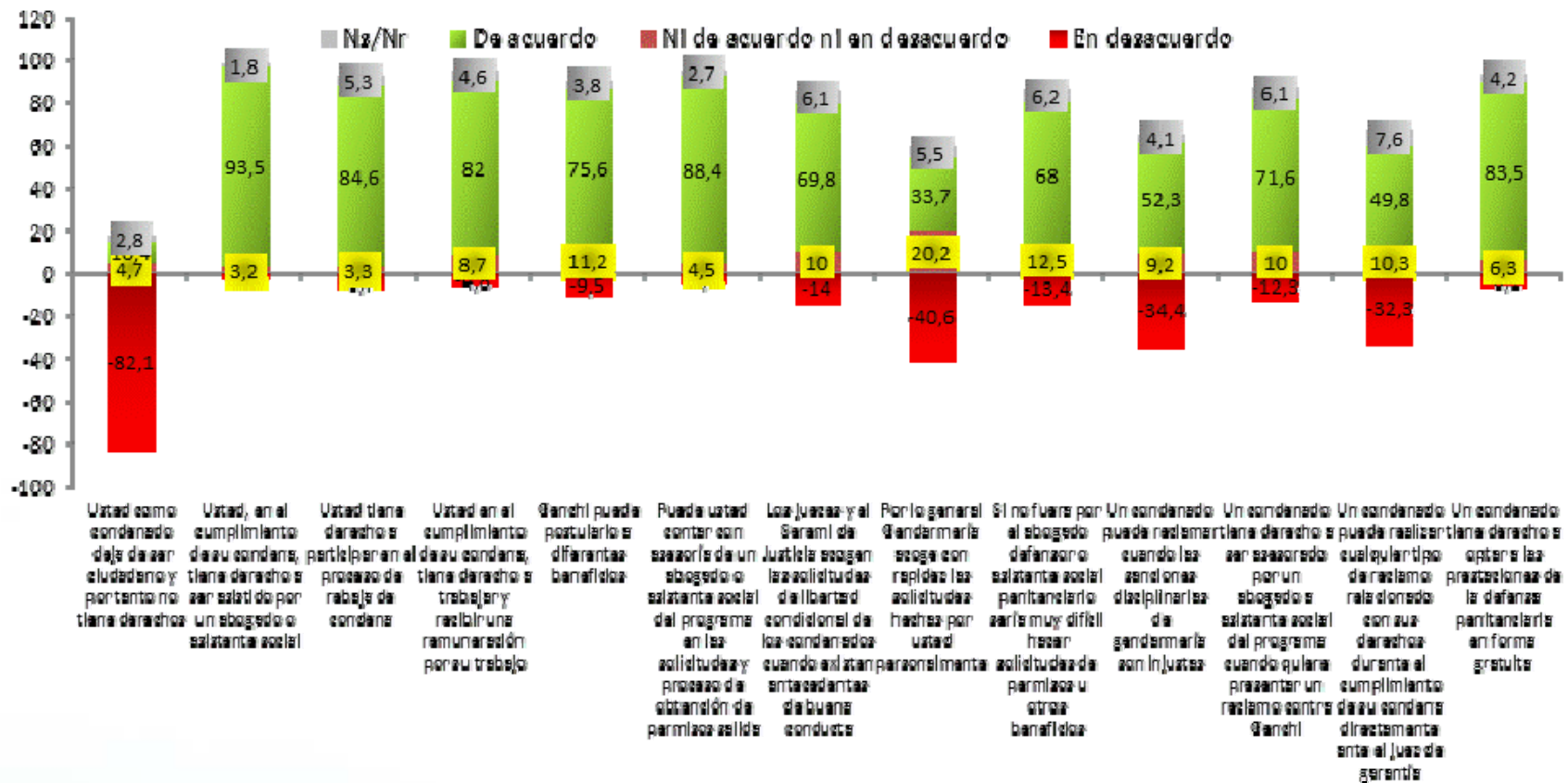
**Gráfico 63: Mapa de Fortalezas y Debilidades Dimensión Satisfacción Desempeño con Asistente Social Penitenciario**



### 2.8.4 Necesidades y Conocimiento de Derechos de Condenados

Se le consultó a los entrevistados su grado de acuerdo o desacuerdo con un conjunto de aspectos relativos a su situación como condenado a prisión. Las respuestas se presentan en el gráfico 64.

**Gráfico 64: 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 82,1% de los entrevistados en desacuerdo y en “Por lo general gendarmería acoge con rapidez las solicitudes hechas personalmente por el condenado” con un 40,6% 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 34,4% y 32,3% 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 93,5%, y “Puede contar con asesoría de un Abogado o Asistente Social del programa en las solicitudes y procesos de obtención de permisos de salida”.

En relación a las necesidades que tiene como condenado se les pregunto cuáles serían las más importantes, resultando ser múltiples los requerimientos entregadas. En orden de mayor cantidad de menciones destacan principalmente el “Trabajo remunerado” (33,3%), “Mas accesos a beneficios”(26,5%), “Comunicación /Visitas de familia – conyugues”(20,7%), “Salidas dominicales” (18,8%) y “Traslado de cárcel” (15,4%).

**Gráfico 65: Necesidades más Importantes (Respuesta Espontánea)(%)**

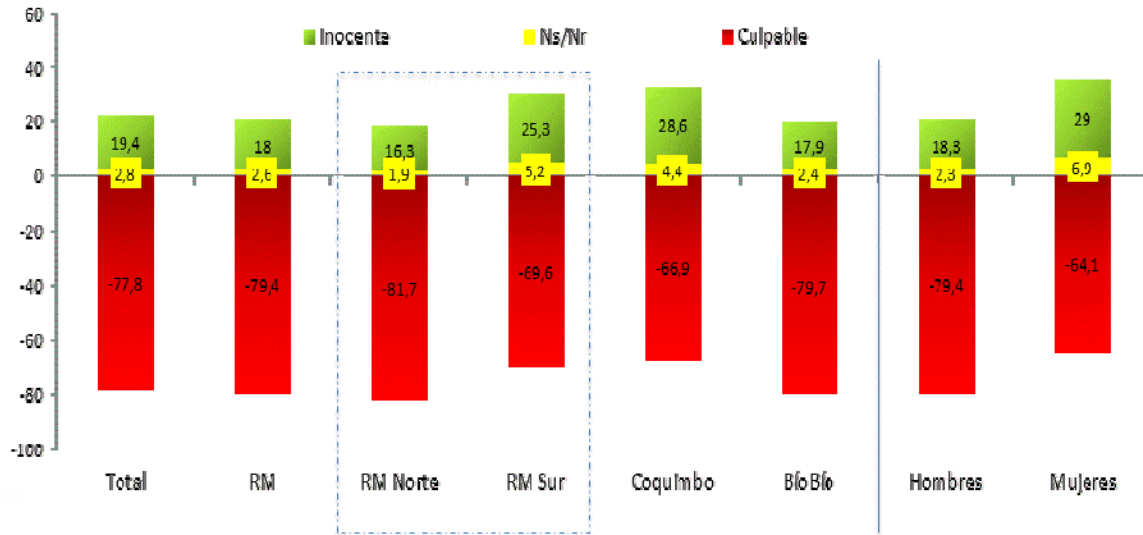
P4.- Si pudiera mencionar cinco necesidades que usted tiene hoy como condenado, ¿cuáles serían las más importantes para usted?



Al ser consultados por su responsabilidad en los hechos por los que fue condenado, a nivel total el 77,8% de los entrevistados declara ser culpable, siendo en los reclusos de la región de Coquimbo quienes menos admiten esa condición (66,9%) así como las mujeres si comparamos por sexo (64,1% versus 79,4 en los hombres).

**Gráfico 66: Inocente o Culpable**

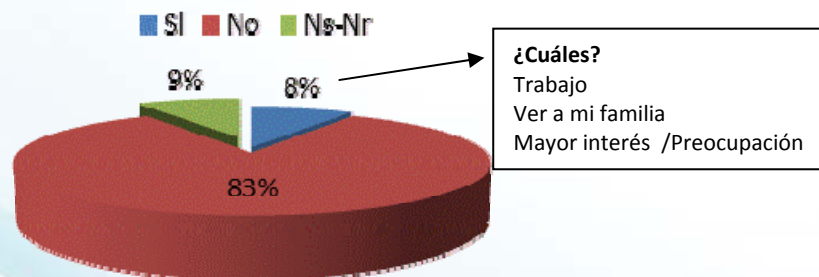
P26.- ¿Usted se considera Inocente o culpable del delito por el cual se le condenó?



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 8% de las entrevistadas señalan que sí, principalmente para consideraciones de trabajo y ver familia.

**Gráfico 67:**

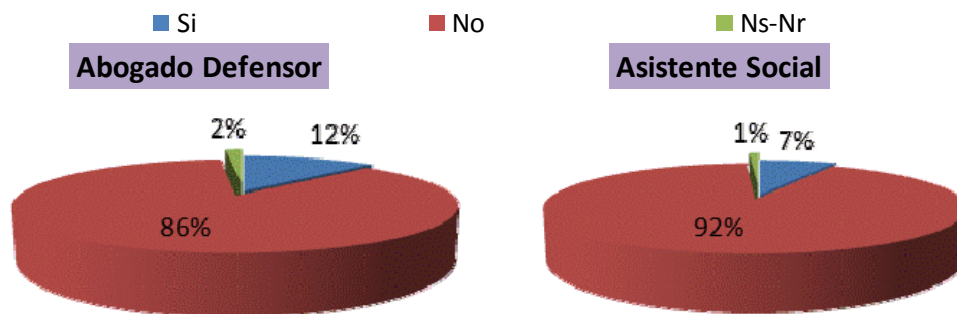
P27.- Su defensor penitenciario o asistente social han considerado su situación especial de ser mujer para la tramitación de sus solicitudes. (Solo para mujeres) (%)



Solamente el 12% de los entrevistados señalan que han tenido problemas con el servicio otorgado por el “Abogado Penitenciario”, en tanto que un 7% con el “Asistente Social”..

**Gráfico 68: 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 le dio suficiente importancia a sus solicitudes” y que “Lo han visitado muy poco” con un 65% y 57% respectivamente. En el caso del Asistente Social las quejas se centran en que consideran que “Realiza pocas visitas” y “No prestan la ayuda necesaria” (64,7% en ambos)

**Tabla 23: Tipo de problemas** (Base: 641, quienes tuvieron problemas)

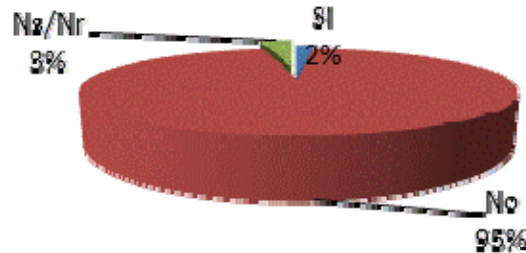
P20.1- ¿Qué tipo de problema se presentó?

		ABOGADO DEFENSOR	ASISTENTE SOCIAL
Muestra que SI han tenido problemas		58	6
¿Tipo de problema presentado?	No le dio suficiente importancia sus solicitudes	64.6%	11.9%
	Me han visitado muy poco	57.4%	64.7%
	No me prestó la ayuda necesaria	50%	64.7%
	Fue poco eficiente	45.3%	-
	Fue poco competente	42.0%	-
	No me informó lo suficiente	40.3%	35.3%
	No me han visitado	26%	-
	El Abogado no entregó suficiente información a las autoridades	23.9%	-
	No me gustó el resultado de mi caso	18.4%	-
	No me gustó el trato que me dio	7.3%	-
	No sabe / No responde	2.4%	-



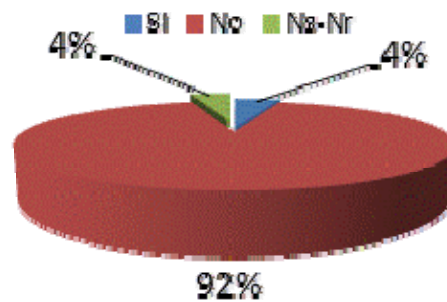
Entre quienes han señalado haber tenido un problema, sólo el 2% sabía que pueden hacer reclamos por este tipo de problemas.

**Gráfico 69: 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 4,4% dice que presentó o presentara el reclamo correspondiente.

**Gráfico 70: Presentara 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 “Lo perjudicaría” (52%) y porque piensan que no los tomaran en cuenta y “Sería lo mismo” (30,9%).

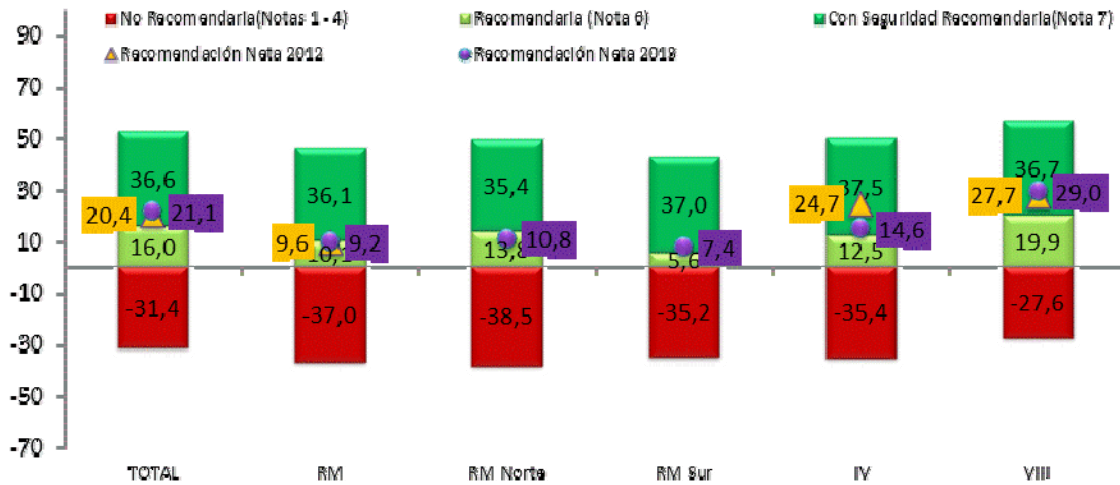
**Gráfico 71: Motivos para no presentar reclamos (%)** (Base:36, quienes no piensan presentar reclamo)  
P20.5.-¿Por qué razón no presentó o no piensa presentar un reclamo?



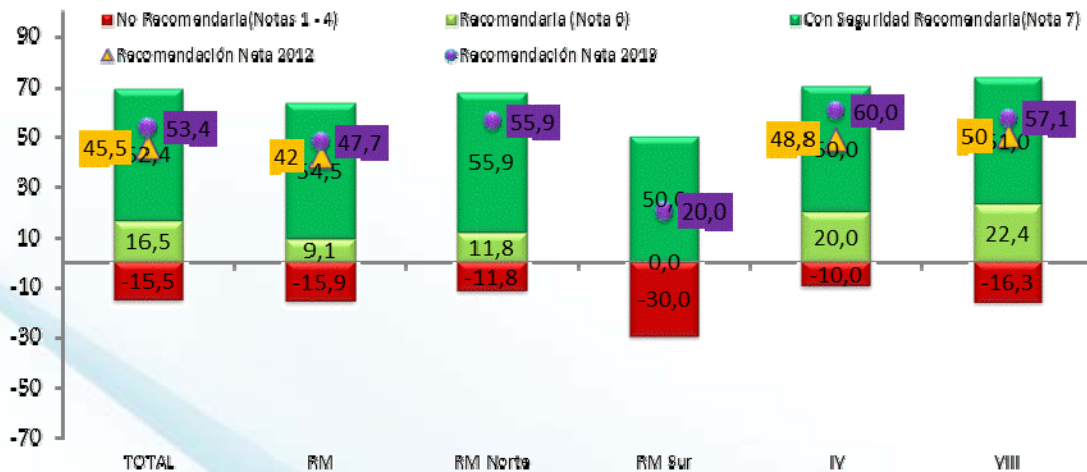
### 2.8.6 Recomendación

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

**Gráfico 72: Recomendación Abogado Penitenciario por Regiones**



**Gráfico 73: Recomendación Asistente Social Penitenciario por Regiones**



Solamente un 21,1% del total de los condenados recomendaría el servicio que brindado por el Abogado Penitenciario, en tanto que un 53,4% recomienda el servicio entregado por la Asistente Social.

### 2.8.7 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 12,6 (levemente superior a 2012 que era de 11,7).</p> <p>Tal como ocurrió el años pasado, siguen siendo las áreas más bajas “Cumplimiento de las visitas del Abogado Penitenciario” (-1) y el “Desempeño en la gestión de sus solicitudes y la asesoría jurídica del abogado penitenciario” (14.9). En todo caso, son algo mejores que en 2012.</p> <p>Sí destaca lo relativo a “Privacidad de la Entrevista” con 44.1 puntos. En todo caso es inferior a la tasa de 2012.</p> <p>Tratándose de los <b>asistentes sociales</b>, los niveles son mejores que los del Abogado Penitenciario. En efecto, la satisfacción neta es de 42 puntos</p>	<p>Al igual que en 2012 hay una mejor valoración del servicio prestado por el asistente social. Incluso, se destaca que los niveles de satisfacción de los asistentes sociales han mejorado respecto del año pasado casi en 10 puntos. No puede decirse lo mismo del abogado, pues los niveles de satisfacción han mejorado en un punto.</p> <p>Ahora bien, no puede dejarse de considerar que el consultado en esta medición es una condenado a privación de libertad, 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>Sigue apreciándose una mejor evaluación del trabajo del asistente social.</p> <p>Al no haber mayores cambios con respecto a la medición 2012, debe revisarse el trabajo que realiza el abogado penitenciario, 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>(en 2012 era de 33,6)</p> <p>El servicio del asistente social con menor puntaje de satisfacción neta es el “cumplimiento de las visitas del asistente social” con 0,8 puntos. Por su parte, las mejores evaluadas son “Las condiciones de privacidad en que se desarrollan las entrevistas” (75,2) y “El tiempo de la entrevista” (56,3).</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 (70,6%) que del asistente social (31%). 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 80% de los casos no se informó la frecuencia de las visitas.</p> <p>Entre los principales aspectos que deben mejorarse se señalan “Más interés en las</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 (81% y 86% respectivamente). Muy parecidas al año 2012.</p>	<p>No se aprecian cambios significativos con respecto a 2012, 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>causas” con un 25,7%. Luego, “Darle más importancia a los problemas de los condenados” en un 22,2% de los casos y “Visitas más seguidas” con un 21,2%</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 Metropolitana donde califican la satisfacción neta en -3 puntos; en Coquimbo la satisfacción neta es de 19,7 puntos y en Biobío de 27,9 puntos.</p> <p>Si se compara con la medición 2012 hay un leve ascenso en la satisfacción neta. Así, en la Región Metropolitana sube de -5,3 puntos a -3 puntos. En Biobío de 21,9 a 27,9 puntos. En cambio, en Coquimbo hay una disminución de 1,8 puntos.</p> <p>En lo que respecta a la labor del <b>Asistente Social</b> Penitenciario, en Coquimbo hay una satisfacción neta de 80 puntos. En la Región del Biobío es de 58,6 puntos</p>	<p>Al igual que el año pasado, se valora mejor el trabajo del asistente social.</p> <p>Respecto de estos últimos, hay mejoras importantes como en Coquimbo. No así en la Región Metropolitana.</p> <p>Preocupan las tasas de los abogados, pues no se observan cambios significativos 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 Coquimbo que pasó de 21,5 a 19,7.</p> <p>Examinar por qué en Coquimbo se ha producido un cambio tan evidente entre el trabajo del asistente social (que pasó de un 39,5 a un 80%).</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>

	<p>Sin embargo, en la Región Metropolitana las evaluaciones son bajas (8,8 puntos de satisfacción neta). Especialmente la norte donde alcanza 2,5 puntos. La Sur es de 40,4 puntos.</p> <p>Si se compara con 2012, hay un crecimiento importante en las regiones cuarta y octava y una caída de 18,2 puntos en Región Metropolitana.</p>		
--	--	--	--

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

#### **3.1 Objetivos Específicos**

- a) Evaluar el grado de satisfacción del cliente con causa vigente respecto del cual se decreta la prisión preventiva a fin de medir su grado de conformidad con el desempeño del defensor, tanto en las etapas de la audiencia, como con la visita de cárcel en centros de detención.

Para la evaluación del nivel de conformidad, se requiere entrevistar a dos grupos distintos de imputados en prisión preventiva:

- i) Imputados que no hayan sido visitados en el centro de detención por el abogado defensor desde la audiencia en que se decretó su prisión preventiva.
  - ii) Imputados que hayan sido visitados al menos una vez en el centro de detención por el abogado defensor desde la audiencia en que se decretó su prisión preventiva.
- b) Determinar el grado de acatamiento de las instrucciones que entrega el cliente al defensor para su defensa, como también el nivel de concordancia entre los acuerdos previos con éste y lo desarrollado en la audiencia.
- c) Evaluar el grado de satisfacción de los imputados con el servicio de la DPP en las siguientes etapas:
- i) Actividades previas al desarrollo de las audiencias efectuadas por el Defensor Público, especialmente la entrevista Defensor-Imputado.
  - ii) Actuar del Defensor público en el desarrollo de la audiencia.
  - iii) Información entregada al imputado por la DPP con posterioridad a la Audiencia.
  - iv) Actuar del Defensor Público en la visita de Cárcel.
  - v) Calidad de la visita de cárcel en general.

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

- d) Evaluar el nivel de conocimiento y nivel de satisfacción con el procedimiento para la presentación de quejas o reclamos por parte de los clientes del servicio, privados de libertad.
- e) Determinar el nivel de satisfacción de los menores de edad imputados sujetos a internación provisoria, diferenciándolos de la percepción de los adultos en general, asumiendo como dimensiones de análisis las mismas etapas mencionadas anteriormente y la evaluación de la visita del defensor al centro de internación provisoria.
- f) Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención, entrega de información y en la prestación del servicio, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades en el área de medición.



### 3.2 Diseño de la Investigación

El estudio tiene por objetivo medir y cuantificar los niveles de satisfacción de los usuarios de la DPP imputados en prisión preventiva en todo Chile. En este sentido hablamos de un estudio cuantitativo concluyente en su diseño, sobre la base de entrevistas presenciales, aplicadas en los Centros de Detención Preventiva y Centros de Internación Provisoria a lo largo de Chile, a una muestra representativa del universo de imputados en prisión preventiva que han recibido visitas del defensor y quienes aún no han sido visitados por el defensor. 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. Es importante distinguir dos grupos de imputados, siendo estos:

- i) ***Imputados que no hayan sido visitados en el centro de detención por el abogado defensor desde la audiencia en que se decretó su prisión preventiva.***
- ii) ***Imputados que hayan sido visitados al menos una vez en el centro de detención por el abogado defensor desde la audiencia en que se decretó su prisión preventiva.***

### 3.4 Tamaño Muestral y Error Muestral

El estudio contemplaba la realización de 3.400 entrevistas, 200 entrevistas por región, a excepción de la Región Metropolitana, donde se debían realizar 600 entrevistas (300 en Zona Norte y 300 en Zona Sur). La muestra final lograda fue de 3.416 entrevistas

En campo se cumplió con la mayoría de las cuotas muestrales por región, a excepción de Aysen y Magallanes, que dado los flujos de población atendida (bajos) se realizaron menos encuestas, las que se compensaron con más encuestas en las restantes regiones llegando a un total de 3.416 entrevistas.

El error muestral asociado a esta muestra es de un 1,4% asumiendo un 95% de confianza y varianza máxima ( $P=0,5$ ) de los estimadores.

La tabla siguiente muestra la distribución muestral lograda con el peso por región logrado y ponderado según las estadísticas de flujo promedio mensual de 2013. 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:

Región	Muestra	% sin ponderar	% ponderado	Error Muestral al 95% de confianza
v	227	6,8%	3,6%	+/- 4,0%
I	221	6,3%	5,2%	+/- 5,0%
II	195	5,7%	7,0%	+/- 6,1%
III	186	5,4%	3,1%	+/- 5,0%
IV	194	5,7%	3,1%	+/- 5,3%
V	191	5,6%	10,6%	+/- 6,5%
VI	290	8,5%	5,6%	+/- 4,7%
VII	241	7,1%	4,3%	+/- 4,8%
VIII	222	6,5%	8,9%	+/- 5,9%
IX	200	5,6%	3,4%	+/- 5,6%
XIV	141	4,1%	3,3%	+/- 6,7%
X	159	4,7%	1,2%	+/- 4,2%
XI	55	1,6%	0,6%	+/- 9,0%
XII	35	1,0%	0,8%	+/- 11,6%
RM Norte	429	12,6%	18,7%	+/- 4,2%
RM Sur	430	12,7%	20,4%	+/- 4,2%
<b>Total</b>	<b>3416</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>+/- 1,4%</b>

La distribución muestral contempló cuotas al interior de cada región considerando a Imputados en prisión preventiva que hayan recibido la visita de un Defensor Público (más de 30 días en PP) y a Imputados en prisión preventiva que no hayan recibido la visita de un Defensor Público (De 0 a 30 días en PP).

A continuación se detalla la distribución de la muestra según Género, Edad y Días en DPP

Región	Muestra (Casos)	Muestra Según Género, Edad y Días en PP					
		Hombres		Mujeres		Menores	
		de 0 a 30 Días en PP	Más de 30 Días en PP	de 0 a 30 Días en PP	Más de 30 Días en PP	de 0 a 30 Días en PP	Más de 30 Días en PP
XV	227	23	135	4	65	0	0
I	221	41	113	16	29	12	10
II	195	40	100	11	10	4	30
III	186	15	146	2	16	0	7
IV	194	64	83	5	19	6	17
V	191	31	109	11	21	5	14
VI	290	106	127	16	20	6	15
VII	241	96	110	7	16	7	5
VIII	222	56	128	2	6	10	20
IX	200	36	119	2	13	4	26
XIV	141	46	78	2	9	0	6
X	159	33	114	1	2	4	5
XI	55	9	41	1	1	3	0
XII	35	10	19	1	0	0	5
RM Norte	429	62	161	20	86	29	71
RM Sur	430	61	161	20	87	29	72
<b>Total</b>	<b>3416</b>	<b>729</b>	<b>1744</b>	<b>121</b>	<b>400</b>	<b>119</b>	<b>303</b>

Teniendo en cuenta el bajo volumen de población en tránsito (imputados en prisión preventiva) al 5 de abril del 2013, según antecedentes proporcionados por la DPP para esta licitación, se propuso para el levantamiento de información 2013 establecer contacto con Gendarmería de Chile para que autoricen y asistan la selección de los casos al momento de la visita al centro de reclusión.

Respecto a los días para aplicar las encuestas, se realizaron las visitas para encuestar a los imputados privados de libertad en cualquier día del mes que no corresponda al término de las quincenas –ya que se realizan las visitas de los defensores- y días de visita familiar.

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.

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

### **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. Para el análisis en cuestión se utilizó la base de respuestas de la medición realizada en la auditoría de 2012.

### **3.7 Trabajo de Campo**

El trabajo en terreno en los recintos de prisión preventiva se realizó para un 99% de la muestra durante el periodo del 12 de Agosto al 13 de Septiembre. Posteriormente el martes 24 de septiembre se realizó una sobre muestra en el CDP Santiago 1 con el fin reducir el déficit de encuestas en algunas regiones donde no fue posible completar la cuota establecida.

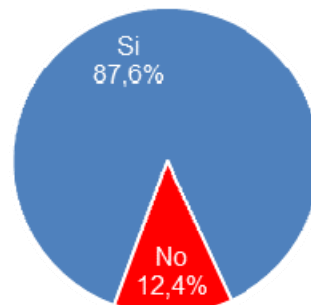
En el levantamiento de terreno participaron 74 encuestadores, 18 en RM y 56 en regiones.

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

#### 3.8.1 Perfil de los Entrevistados

La primera distinción que se presenta del perfil de los imputados encuestados, es saber qué porcentaje de los encuestados declaran haber sido visitado por un abogado de la DPP durante su Prisión Preventiva o Internación Provisoria. Como evidencia el gráfico 74 el 87,6% señalo que si fue visitado, en tanto que 12,4% no ha tenido visita..

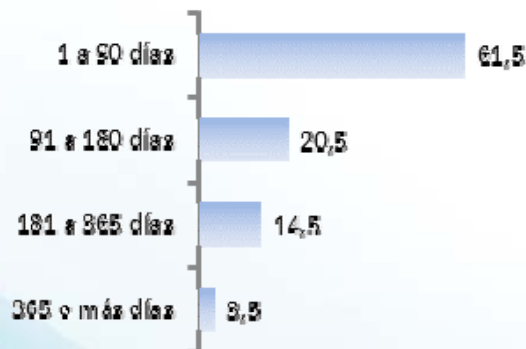
**Gráfico 74: ¿Fue Visitado por el Abogado Defensor en Prisión? (%)**



Base: 3.414

Ahora respecto del tiempo específico que llevan en prisión preventiva, un 61,5% lleva 3 meses o menos recluido y un 38,5% más que ese periodo, promediando el total de la muestra 108 días de reclusión.

**Gráfico 75: Tiempo que lleva en Prisión Preventiva (%)**

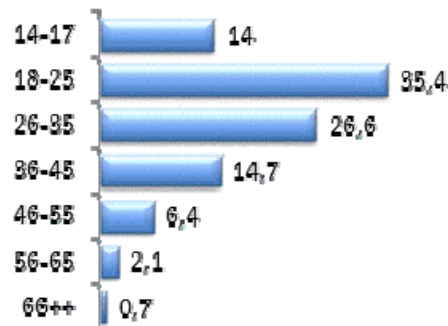


Base: 3.414

En promedio los entrevistados llevan 108 días en prisión preventiva

Al observar la distribución por edad de los encuestados, se puede apreciar que más el 35% de los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria son jóvenes entre los 18 y 25 años de edad, seguido del tramo siguiente de 26 a 35 años con un 26,6% de los casos, reflejando una tendencia porcentual decreciente a medida que aumentan los años.

**Gráfico 76: Distribución de la Muestra Según Edad (%)**



Base: 3.414

**Tabla 24: Distribución de la Muestra Según Edad, Tipo de Entrevistado y Visita en Prisión.**

Muestra		14-17	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66++	No contesta	
Total		3414	394	1207	954	517	237	79	24	2
Tipo Entrevistado %	Menores	14	100	-	-	-	-	-	-	-
	Adultos Hombres	67	-	85,5	76,6	69,8	63,6	69,8	74,2	52,6
	Adultos Mujeres	19	-	14,5	23,4	30,2	36,4	30,2	25,8	47,4
Visitado en Prisión %	Si	82,3	90,6	79,7	80,8	84	80	84	76,9	100
	No	17,7	9,4	20,3	19,2	16	20	16	23,1	-

En cuanto al sexo de los entrevistados, un 80,6% corresponde a hombres y el 19,4% a mujeres. Esta distribución prácticamente no varía al considerar si el entrevistado ha sido o no visitado por el abogado desde su reclusión (ver tabla 25).

**Gráfico 77: Distribución de la Muestra Según Sexo (%)**



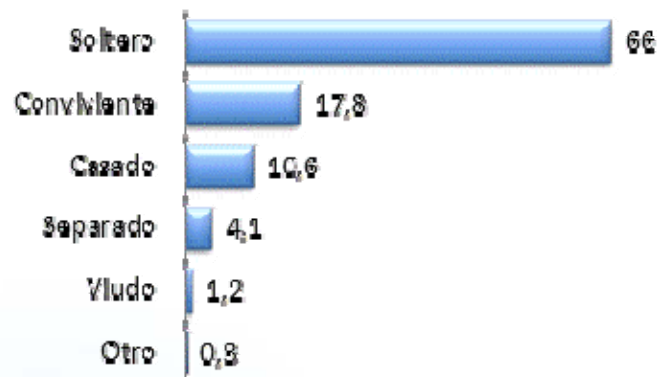
Base: 3.414

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

Muestra			Masculino	Femenino
Total		3414	80,6	19,4
Tipo Entrevistado	Menores	394	96,7	3,3
	Adultos Hombres	2494	100	0
	Adultos Mujeres	591	0	100
Visitado en Prisión	Si	2825	81	19
	No	589	78,6	21,4

En relación al estado civil y como se aprecia en el siguiente gráfico y tabla, el 66% de los encuestados está soltero, un 17,8% se declara conviviendo y un 10,6% casado. Estas condiciones varían levemente según sexo, mientras que la mujeres un 53,3% esta soltera en hombres es un 63,6%, en tanto que la condición del estado civil se mantiene casi igual respecto de si el entrevistado ha sido o no visitado por el abogado.

**Gráfico 78: Distribución de la Muestra Según Estado Civil (%)**



Base: 3.414

**Tabla 26: Distribución de la Muestra Según Estado Civil, Tramo Etario y Visita en Prisión.**

Muestra			Soltero	Casado	Viudo	Separado	Conviviente	Otro
Total		3414	66	10,6	1,2	4,1	17,8	0,3
Tipo Entrevistado	Menores	394	94,6	0,3	0	0	5,1	0
	Adultos Hombres	2494	63,6	11,7	0,8	3,7	19,8	0,3
	Adultos Mujeres	591	53,3	14,4	3,2	8,5	20,2	0,3
Visitado en Prisión	Si	2825	66,2	11,1	1	4,3	17	0,2
	No	589	64,8	8,6	1,6	3,3	21,3	0,2

Respecto al lugar de residencia de los encuestados, y como ya se vio en la distribución de la muestra, un 40,6% reside en la Región Metropolitana y el 59,6% lo hace en regiones.

Esta proporción de casos en regiones aumenta a 61,6% entre quienes han sido visitados por su abogado. Por su parte, entre quienes no han sido visitados en prisión por el abogado, la mitad (50,5%) vive en Santiago.

**Gráfico 79: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia (%)**



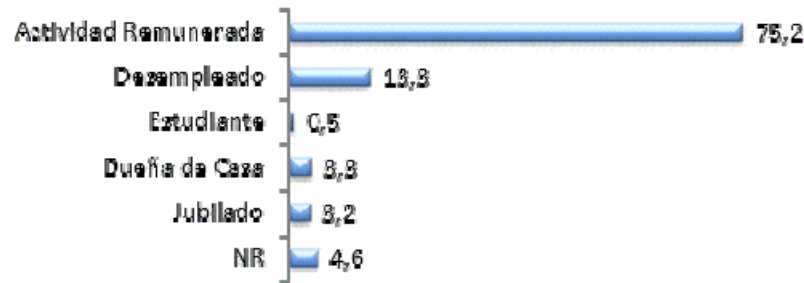
Base: 3.414

**Tabla 27: Distribución de la Muestra Según Lugar de Residencia, Tramo Etario y Visita en Prisión.**

Muestra		Santiago	Regiones
Total		3414	40,6 / 59,4
Tipo Entrevistado	Menores	394	59,3 / 40,7
	Adultos Hombres	2494	34,8 / 65,2
	Adultos Mujeres	591	47,1 / 52,9
Visitado en Prisión	Si	2825	38,4 / 61,6
	No	589	50,5 / 49,5

Un 75,2% de los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria declaran que el Jefe del Hogar al que pertenecen posee actividad remunerada, en tanto que el 13,3% señala que está desempleado. Esta proporción prácticamente no varía según sexo del entrevistado, mientras que en hombres un 74,8% declara que el Jefe de Hogar desarrolla actividad remunerada, en mujeres esa condición alcanza el 72,4% en tanto que en menores es un 81,3%.

**Gráfico 80: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar (%)**



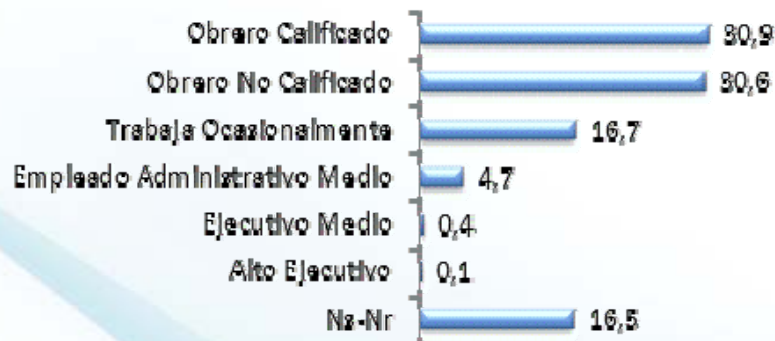
Base: 3.414

**Tabla 28: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar, Tramo Etario y Visita en Prisión.**

Muestra		Actividad Remunerada	Desempleado	Estudiante	Jubilado	Dueña de Casa	NR	
Total		3414	75,2	13,3	0,5	3,3	3,2	4,6
Tipo Entrevistado	Menores	394	81,3	4,4	1,4	3,9	4,6	4,4
	Adultos Hombres	2429	74,8	15,1	0,3	3,1	1,9	4,7
	Adultos Mujeres	591	72,4	13,1	0,3	3,3	6,6	4,2
Visitado en Prisión	Si	2825	73,8	13,9	0,5	3,2	3,4	5,1
	No	589	81,7	10,2	0,2	3,8	2	2,1

Entre quienes trabajan la gran mayoría de ellos (61,5%) lo hacen en labores de Obrero (calificado y no calificado), mientras que un 16,7% declara trabajos ocasionales.

**Gráfico 81: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar (%)**



Base: 3.414

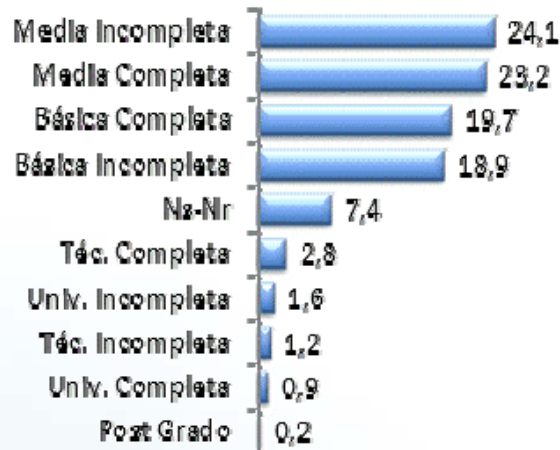


**Tabla 29: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar, Tramo Etario y Visita en Prisión.**

Muestra		Obrero Calificado	Obrero No Calificado	Trabaja Ocasionalmente	Empleado Administrativo Medio	Ejecutivo Medio	Alto Ejecutivo	NR	
Total		3414	30,9	30,6	16,7	4,7	0,4	0,1	16,5
Tipo Entrevistado	Menores	394	30,9	34,3	13,7	4,7	0	0	16,4
	Adultos Hombres	2429	32,8	30,4	16,3	4,7	0,4	0,4	15,3
	Adultos Mujeres	591	24,1	28,9	20,6	4,6	0,7	0,3	20,7
Visitado en Prisión	Si	2825	30,8	30,9	16,7	4,1	0,4	0,2	16,9
	No	589	31,6	29,3	16,7	7,3	0,4	0	14,7

Como se observa en el gráfico 82, solamente el 29,9% de los entrevistados señala pertenecer a hogares en que el jefe de hogar (sea el imputado u otro miembro de su familia) tiene al menos enseñanza media completa. Esta proporción, como muestra la tabla 30, es aún menor (27,4%) entre las mujeres adultas.

**Gráfico 82: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativo del Jefe de Hogar (%)**



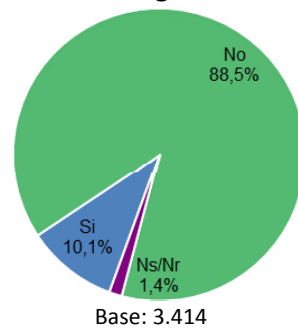
Base: 3.414

**Tabla 30: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativo del Jefe de Hogar, Tramo Etario y Visita en Prisión.**

Muestra		Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa	Téc. Incompleta	Téc. Completa	Univ. Incompleta	Univ. Completa	Pos-Grado	NR	
Total		3414	18,9	19,7	24,1	23,2	1,2	2,8	1,6	0,9	0,2	7,4
Tipo Entrevistado	Menores	394	15,5	17,4	25,9	26,1	0,6	0,7	0,6	0,3		13
	Adultos Hombres	2429	18,2	20,5	24,1	23,8	1,5	2,9	1,7	0,8	0,2	6,3
	Adultos Mujeres	591	24,1	18,7	22,5	19	0,7	4,1	1,9	1,5	0,2	7,3
Visitado en Prisión	Si	2825	18,9	19,6	23,9	24,1	1	2,5	1,3	0,9	0,1	7,7
	No	589	18,9	20,5	24,9	19	2,2	4,1	2,9	0,7	0,5	6,3

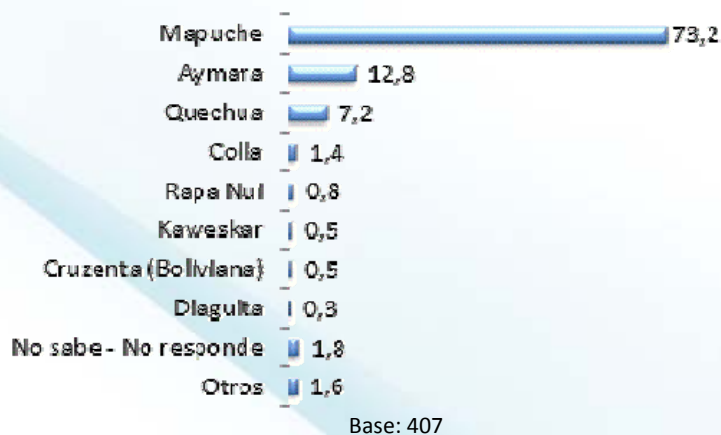
Por último cerrando el capítulo de perfil de imputado entrevistado, se indago respecto a la pertenencia a pueblo originario por parte de la muestra de encuestados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria, en un 10,1% de los casos se reconoce pertenecer a una etnia originaria

**Gráfico 83: Distribución de la Muestra según Pertenencia a Pueblo Originario (%)**



Entre los encuestados que declaran tener una identidad de una etnia originaria, un 73,2% declara pertenecer al pueblo mapuche, un 12,8% señala que es aymara y un 7,2% es quechua.

**Gráfico 84: Distribución de la Muestra según Tipo de Pueblo Originario (%)**

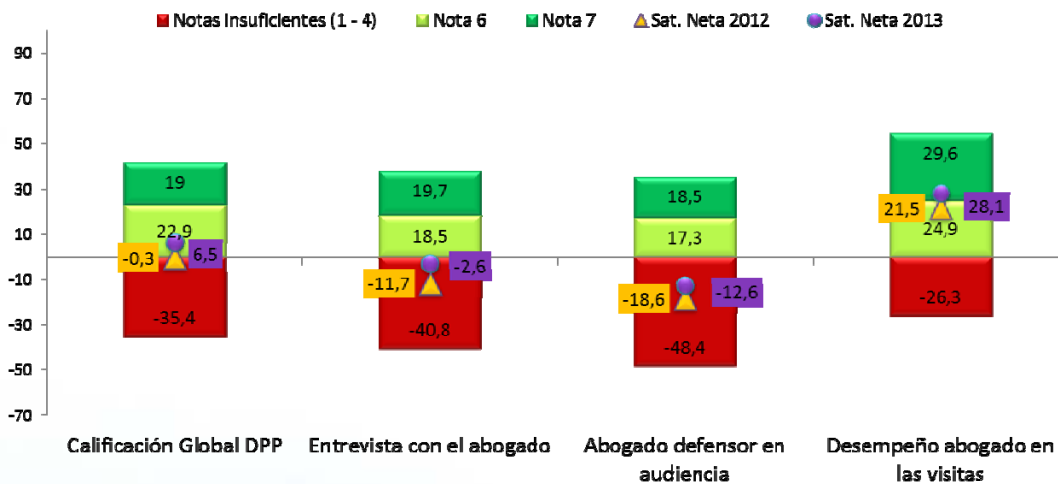


### 3.8.2 Satisfacción con la Atención de Imputados con Causas Vigentes en Prisión Preventiva e Internación Provisoria

#### 3.8.2.1 Satisfacción Global

En el gráfico siguiente N°95 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 85: 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: 3.416

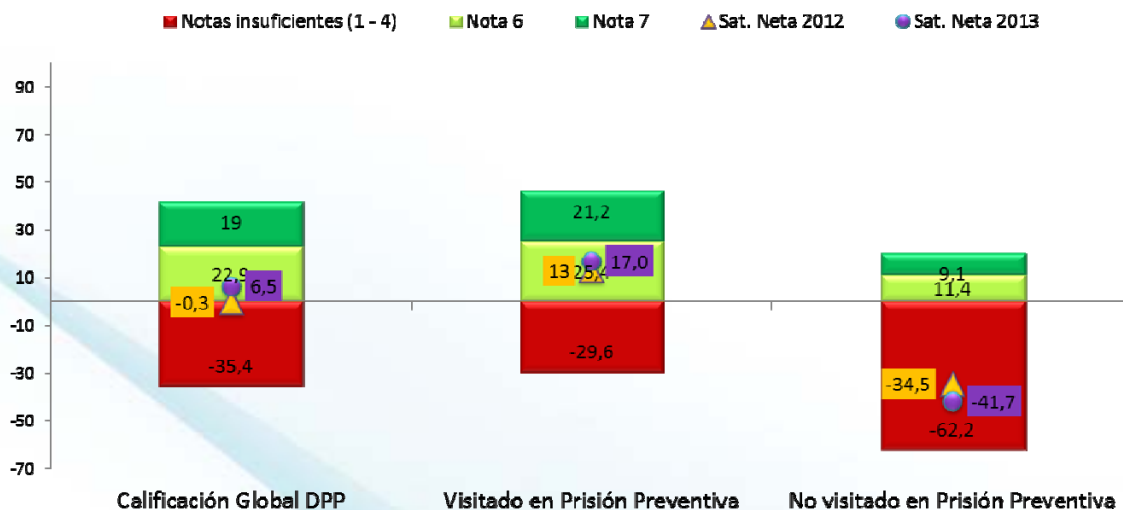
El gráfico nos muestra que la evaluación global que obtiene el servicio de la Defensoría Penal Pública en los imputados en Prisión Preventiva o Internación Provisoria es baja obteniéndose un puntaje de satisfacción neta de 6.5 puntos.

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 -2,6% de satisfacción neta y el Desarrollo de la Audiencia que alcanza un puntaje en ese indicador de -12,6%. Con una evaluación más bien regular esta el desempeño del abogado en las visitas que alcanza a los 28,1 puntos de satisfacción neta.

Si bien la evaluación es baja al comparar los resultados de satisfacción neta obtenidos en el 2012 existe un leve aumento en los puntajes del 2013, pasando de -0.3 puntos a 6.5 puntos a nivel global y de 21.5 a 28.1 en la dimensión de desempeño del abogado en las visitas.

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 (17.9 puntos del primer grupo a los -41,7 puntos del segundo grupo).

**Gráfico 86: 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 25,3% de las menciones, “Obtener más información /pruebas de casos” con un 12,2%, “Mas comunicación con los imputados” y “Mayor preparación de los defensores/Defensa” con un 11,2% y 10,6% respectivamente.

Con un nivel de demanda intermedia por parte de los imputados también destacan las solicitudes de “Visitas más frecuentes” con un 9,6% y “Visitas más largas/ más tiempo con el imputado” con un 8,7%.

Finalmente un 14,7% a nivel total consideran que a ningún aspecto del servicio de la Defensoría Penal Pública le solicitaría mejoras, siendo mayor este porcentaje (19,4%) entre los menores de edad.

**Tabla 31: Aspectos de Mejoramiento del Servicio de la Defensoría Penal Pública**

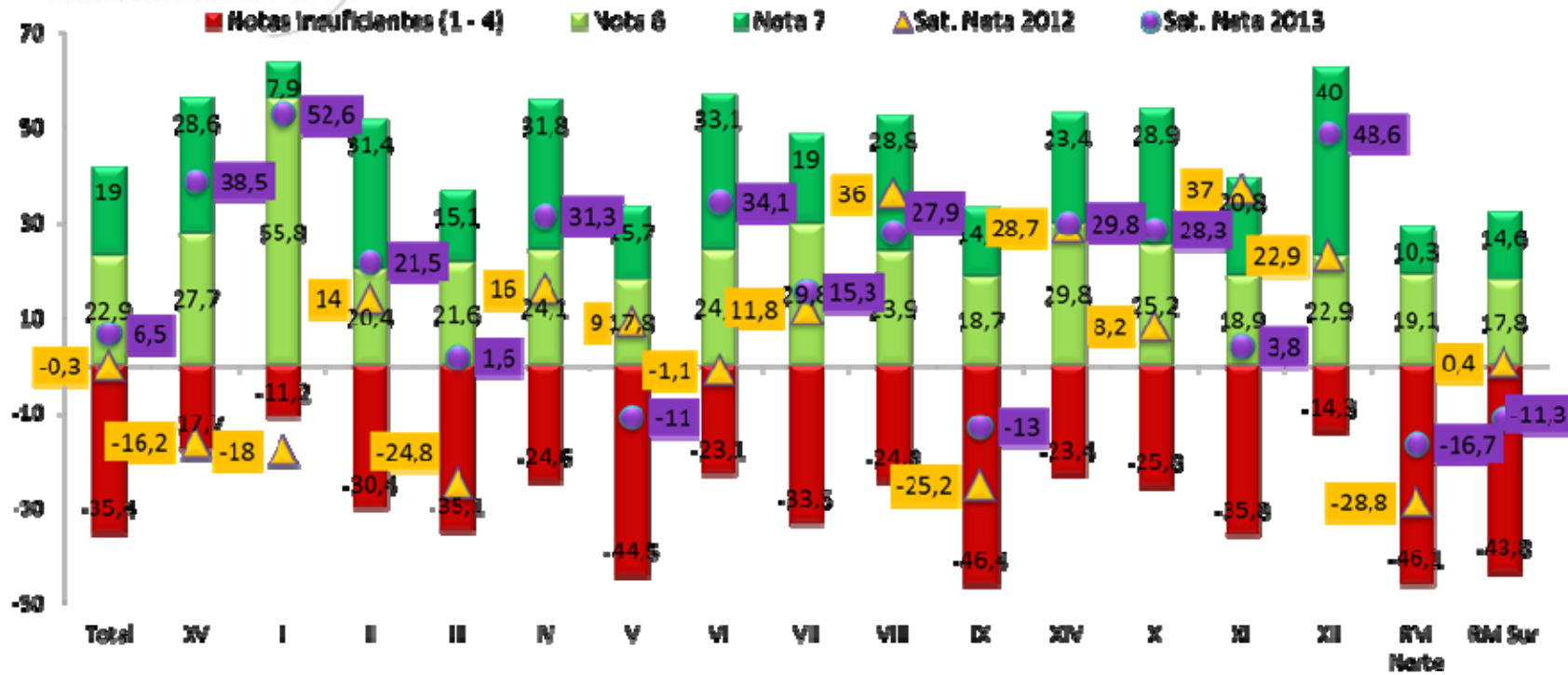
P36.- A su juicio, ¿Qué aspectos del servicio debería mejorar la Defensoría Penal Pública?

% Verticales	Total	TIPO DE ENTREVISTADO			VISITADO EN PRISIÓN	
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Si	No
<b>BASE</b>	<b>3414</b>	<b>394</b>	<b>2429</b>	<b>591</b>	<b>2825</b>	<b>589</b>
Más comprometidos con el imputado / la causa	25,3	21,7	27,7	19,8	23,5	34
Ninguno	14,7	19,4	13,9	14,1	16,4	6,7
Obtener más información /pruebas de los casos	12,2	9,6	10,8	19	11,2	16,7
Mas comunicación con los imputados	11,2	11,7	11	11,6	10,6	14,2
Mayor preparación de los defensores/ Defensa	10,6	7,1	11,5	10,2	10,5	11,1
Visitas más frecuentes	9,6	6,8	9,5	12,1	8,1	16,8
Visitas más largas / más tiempo con el imputado	8,7	7	8,4	11,3	8,7	8,9
Más rapidez en los procesos	5,7	12,7	4,5	4,7	6,3	2,7
Ser más Transparentes en la Información que entregan	5,6	3,8	6,2	4,6	5,2	7,3
Mas abogados	4,6	4,1	5	3,8	4,8	3,9
Más Profesionales a Disposición del Imputado	4,4	1,3	5,3	3,2	4,3	4,4
Fiscalizar a los abogados (solo sacan firmas )	3,9	1,2	4,6	3,7	3,9	4,1
No sabe / No responde	2,6	5,1	2,5	1,1	2,9	1,5
Más beneficios	2,1	1,5	2,1	2,3	1,8	3,2
Más Ayuda	2,1	1,9	2,5	0,9	2	2,5

Al revisar los resultados de la satisfacción global por regiones se aprecia que las regiones de Tarapacá (52.6 puntos) y Magallanes (48.6 puntos) son las que tienen los mayores niveles de satisfacción neta; por el contrario las regiones más críticas en este indicador son las Regiones Metropolitana Norte y Sur con -16.7 y -11.3 puntos respectivamente, y la Araucanía y Valparaíso que tienen niveles de satisfacción neta de -13 y -11 puntos.

Ahora al comparar los resultados con la medición anterior podemos observar que en la mayoría de las regiones aumento la satisfacción neta, solamente en las regiones de Valparaíso, Biobío, Aysén y Metropolitana Sur hubo una disminución.

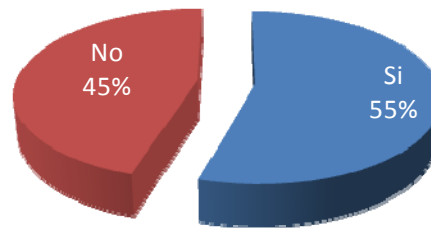
**Gráfico 87: Satisfacción Global Según Regiones.**



Ahora observando el gráfico 88 respecto del conocimiento previo por parte de los encuestados del rol de la DPP antes del inicio de su causa, un 55% de los casos afirmó conocerlo. Este porcentaje es levemente superior entre los menores y adultos hombres con un 59% y 55% respectivamente; en tanto que en adultas mujeres es de un 50%.

**Gráfico 88: 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: 3.414

**Tabla 32: Conocimiento del rol de la DPP antes del inicio del caso**

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

Muestra			Si	No
Total		3414	55%	45%
Tipo Entrevistado	Menores	394	59%	41%
	Adultos Hombres	2429	55%	45%
	Adultos Mujeres	591	50%	50%
Visitado en Prisión	Si	2825	55%	45%
	No	589	53%	47%

Respecto a los medios que utilizó el imputado para conocer la labor que desarrolla la Defensoría Penal Pública, como se muestra en la Tabla 33, la experiencia previa por detenciones anteriores (39,9%) 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 17,6% y la información obtenida a través de la televisión con un 17%.



**Tabla 33: Medios a través de los cuales logró ese conocimiento**

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

% Verticales	Total	Tipo de Entrevistado			Visitado en Prisión	
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Si	No
<b>BASE</b>	<b>1904</b>	<b>230</b>	<b>1375</b>	<b>299</b>	<b>1576</b>	<b>328</b>
Por Detenciones / Condenas Anteriores	39,9	25,6	42,6	42,1	40,1	39,1
Por Amigos / Conocidos /Familiares	17,6	21,3	15,7	21,9	17,4	18,5
Por la Televisión	17	34	14,4	12,1	17,2	15,6
Por medio del Abogado	7	4,7	7,2	8,3	7,5	4,9
Carabineros	5,1	5,1	5,1	5,3	5,1	5,2
Por medios de comunicaciones	3,6	1	4,5	2,3	3,6	3,8
En el Juzgado	3,4	3,8	3,1	4,5	3,6	2,8
Por medio de otros Imputados	3,3	1,8	3,9	2,2	2,7	6,2
Otros	6,0	5,0	6,6	4,3	5,8	6,8

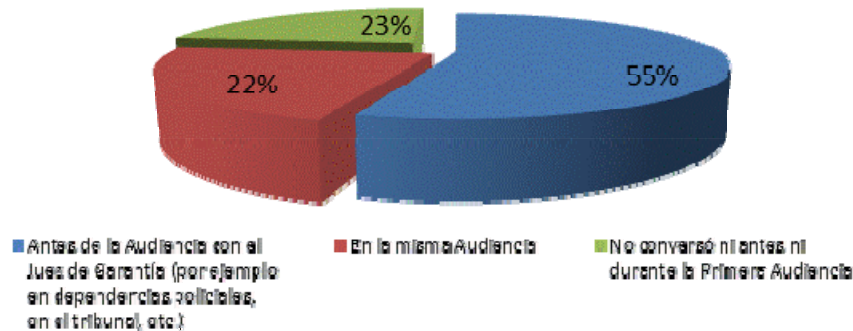
### 3.8.2.2 Entrevista con el Abogado Defensor

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

Por otra parte, un 23% 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 89: Entrevista Previa**

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



Base: 3.414

**Tabla 34: Entrevista Previa**

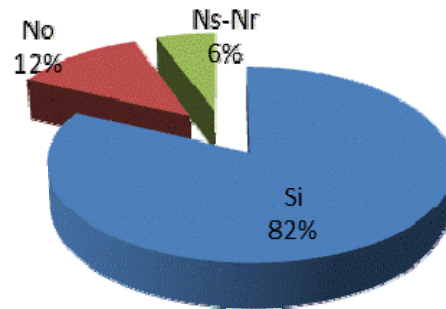
P3.- Recordando lo sucedido antes de la Audiencia, ¿En qué momento se entrevistó con el Abogado Defensor?

Muestra		Antes de la Primera Audiencia con el Juez de Garantía	En la misma Audiencia	No converso ni antes ni durante la Primera Audiencia	
Total		3414	55	22	23
Tipo Entrevistado	Menores	394	57,9	12,3	29,6
	Adultos Hombres	2494	53,3	25,8	20,5
	Adultos Mujeres	591	56	16,7	27,1
Visitado en Prisión	Si	2825	55,1	22,4	22,1
	No	589	51,3	21,1	27,2

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 82% señala que si, percepción que es menos optimista entre los menores (75,2%).

**Gráfico 90: Hubiera cambiado su situación de haber tenido entrevista previa**  
(713 casos, solo quienes declaran no haber tenido entrevista)

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



**Tabla 35: Hubiera cambiado su situación de haber tenido entrevista previa**  
(713 casos, solo quienes declaran no haber tenido entrevista)

Muestra			Si	No	Ns-Nr
Total		713	82,2%	12,3%	5,6%
Tipo Entrevistado	Menores	105	75,2%	13,5%	11,3%
	Adultos Hombres	463	83,6%	12%	4,4%
	Adultos Mujeres	145	83,9%	12%	4,1%
Visitado en Prisión	Si	563	80,8%	12,6%	6,6%
	No	150	87,4%	10,8%	1,8%

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” (24,1%), “No hubo comunicación entre el imputado /defensor” (14,5%) y por considerar que “Hubiese tenido mejor defensa” con el 10,2% de las respuestas. A su vez un 9% de los encuestados considera que si hubiesen tenido antes una entrevista con el abogado es probable que sirviera para “Haber orientado mejor sobre que decir en la defensa”, así como el 8,2% estimaba que “El abogado no sabía cómo defenderme”.

**Tabla 36: 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			VISITADO EN PRISIÓN	
		Menores	Adultos Hombres	Adultos Mujeres	Si	No
<b>BASE</b>	<b>713</b>	<b>105</b>	<b>463</b>	<b>145</b>	<b>563</b>	<b>150</b>
No pude contarle todos los hechos / acontecimientos	<b>24,1</b>	12,2	26,2	28,1	24	24,4
No hubo comunicación entre Imputado / Defensor	<b>14,5</b>	9,4	16,5	13,2	13,4	18,8
Hubiese tenido una mejor defensa	<b>10,2</b>	18,9	7,7	10	10,5	9,3
Habría orientado mejor sobre que decir en la Defensa	<b>9</b>	16,2	6,5	10	8,7	10,2
Mi abogado no sabía como defenderme	<b>8,2</b>	5,5	10	5,8	7	12,8
Habría salido en libertad	<b>7,4</b>	3	8,6	8	7,3	8
No había más que hacer por mi causa	<b>6,1</b>	5,4	6,3	6	7	2,5
No pude declarar	<b>6,1</b>	7,9	6	4,9	6,8	3,3
Me hubiese preparado mas	<b>6</b>	4,7	7,1	3,9	5,7	6,8
No hay preocupación hacia el imputado / caso	<b>3,4</b>	2,3	3,5	3,7	3,3	3,4
Los delitos que tengo son graves	<b>1,9</b>	4,5	1,6	0,5	1,9	1,7
Otros	<b>4,3</b>	<b>1,4</b>	<b>4,6</b>	<b>6,1</b>	<b>4,7</b>	<b>3,1</b>

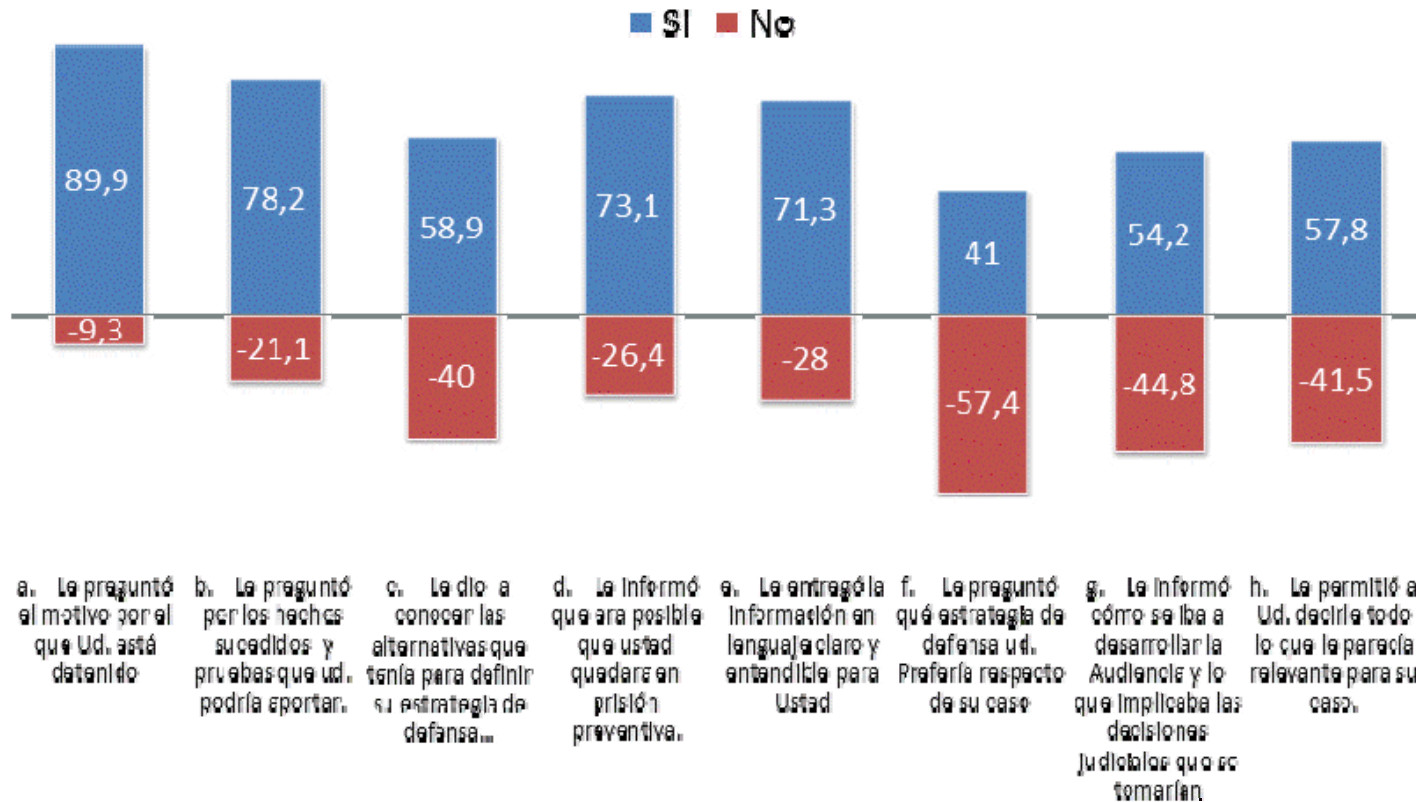
Por otra parte, a los imputados que afirmaron haber sostenido una entrevista previa, se les preguntó si el abogado en la preparación de la defensa les expuso una serie de temas protocolares. Tal como se muestra en el siguiente gráfico 91, los ítems mejor evaluados tienen relación con los antecedentes básicos de la acusación que requiere conocer el abogado para preparar su defensa, como por ejemplo preguntar por “El motivo de la detención” (89,9%) y “Por los hechos y pruebas que el acusado podía aportar” (78,2%).

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 71,3% y 73,1% 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 57,4% 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 44,8% de los encuestados niegan haber obtenido esa información por parte del abogado defensor.

**Gráfico 91: Preparación de la Defensa (%)**

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

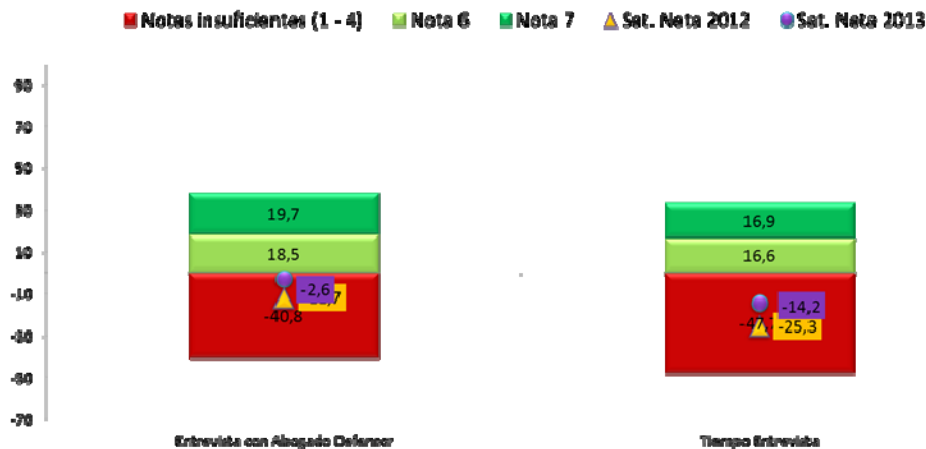


Base: 2.701

Ahora al observar el nivel de satisfacción neta que otorgan los imputados encuestados respecto a su experiencia con la entrevista sostenida con el defensor, el resultado es negativo (-2.6 puntos) aunque superior a lo obtenido durante el 2012 (-11,7 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 (-14,2 puntos) aunque al igual que la evaluación de la entrevista propiamente tal es mejor que la obtenida el año anterior (-25.3 puntos).

**Gráfico 92: Satisfacción Dimensión Entrevista con el Defensor y Tiempo de Duración de la Entrevista.**

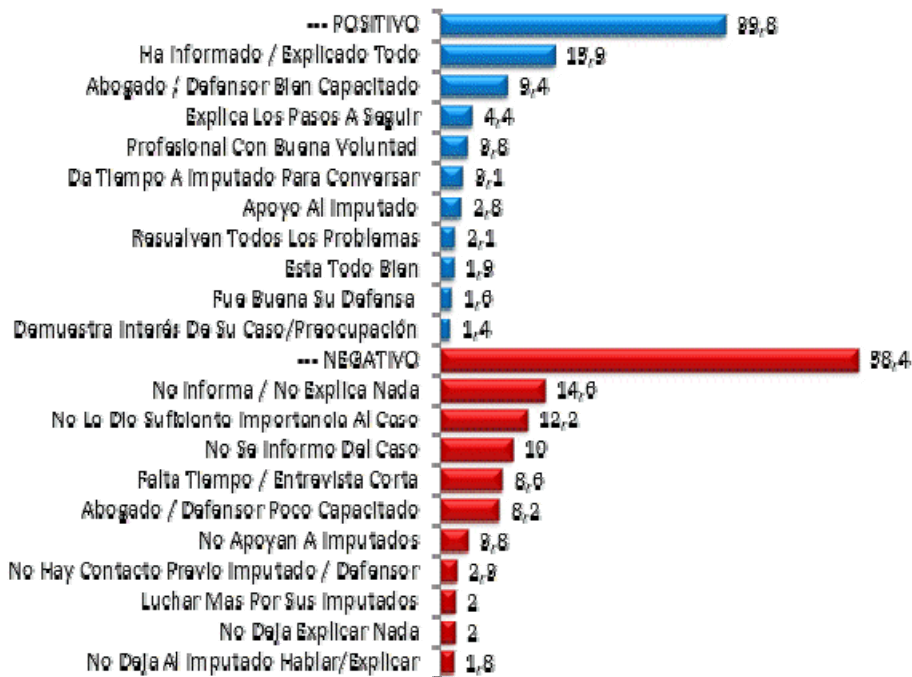


Base: 2.693

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 el gráfico 93.

**Gráfico 93: Razones de Evaluación Entrevista con el Abogado.**

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



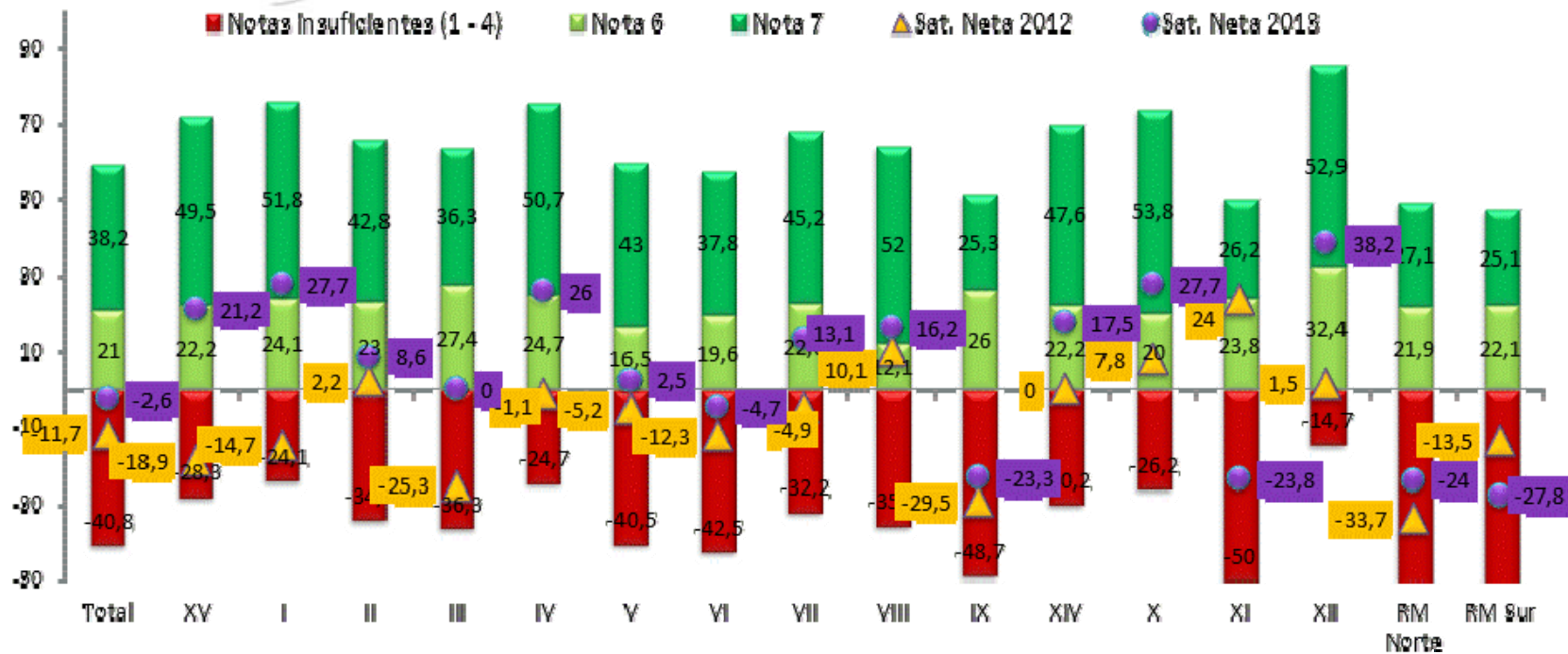
Base: 2.701

Entre quienes evaluaron positivamente, las principales razones que justifican su evaluación son porque consideran que “Ha informado /Explicado todo” y debido a que el “Abogado /Defensor está bien capacitado” con un 15,9% y 9,4% 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 “No informa/ No explico nada” con un 14,6%, “No le dio suficiente importancia al caso” con un 12,2% y que “No se informó del caso” con un 10%

En el grafico 94 que se expone en la siguiente página, nos muestra los niveles de satisfacción respecto de la entrevista en todas las regiones del país.

Gráfico 94: Satisfacción Dimensión Entrevista con el Defensor Según Región



Tal como se previa al conocer los resultados de satisfacción de la entrevista a nivel total, la satisfacción para esta instancia en todas las regiones es baja, existiendo diferencias significativas entre unas y otras regiones. Los resultados arrojan que solamente cuatro regiones tienen un nivel de satisfacción neta de al menos 25 puntos, estas son: Magallanes, Los Lagos, Tarapacá y Valparaíso con satisfacciones netas de 38,2, 27,7, 27,7 y 26 puntos respectivamente. En tanto que las regiones con los niveles más bajos en este indicador son: La Región Metropolitana Norte y Sur con -24 y -27,8 puntos, seguido de Aysén y Araucanía con -23,8 y -23,3 puntos respectivamente.

Ahora al comparar los resultados de la medición actual con la del 2012 podemos hacer una lectura positiva de la evaluación en tanto que solamente en 14 de las 16 regiones evaluadas (considerando RM como dos) hubo aumento en la satisfacción neta.

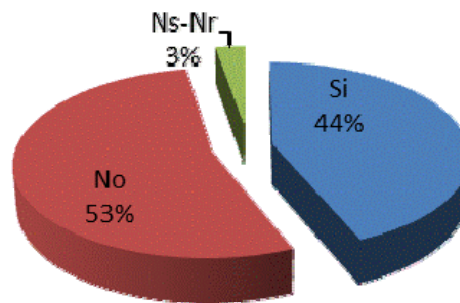


### 3.8.2.3 Desarrollo de la Audiencia

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 53% de los encuestados considero que no tenían todos los antecedentes. Opinión que baja a un 40,8% en el caso de los imputados menores de edad, y aumenta entre quienes no han sido visitados por abogado (65,2%).

**Gráfico 95: Antecedentes suficientes**

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



**Tabla 37: Antecedentes Suficientes**

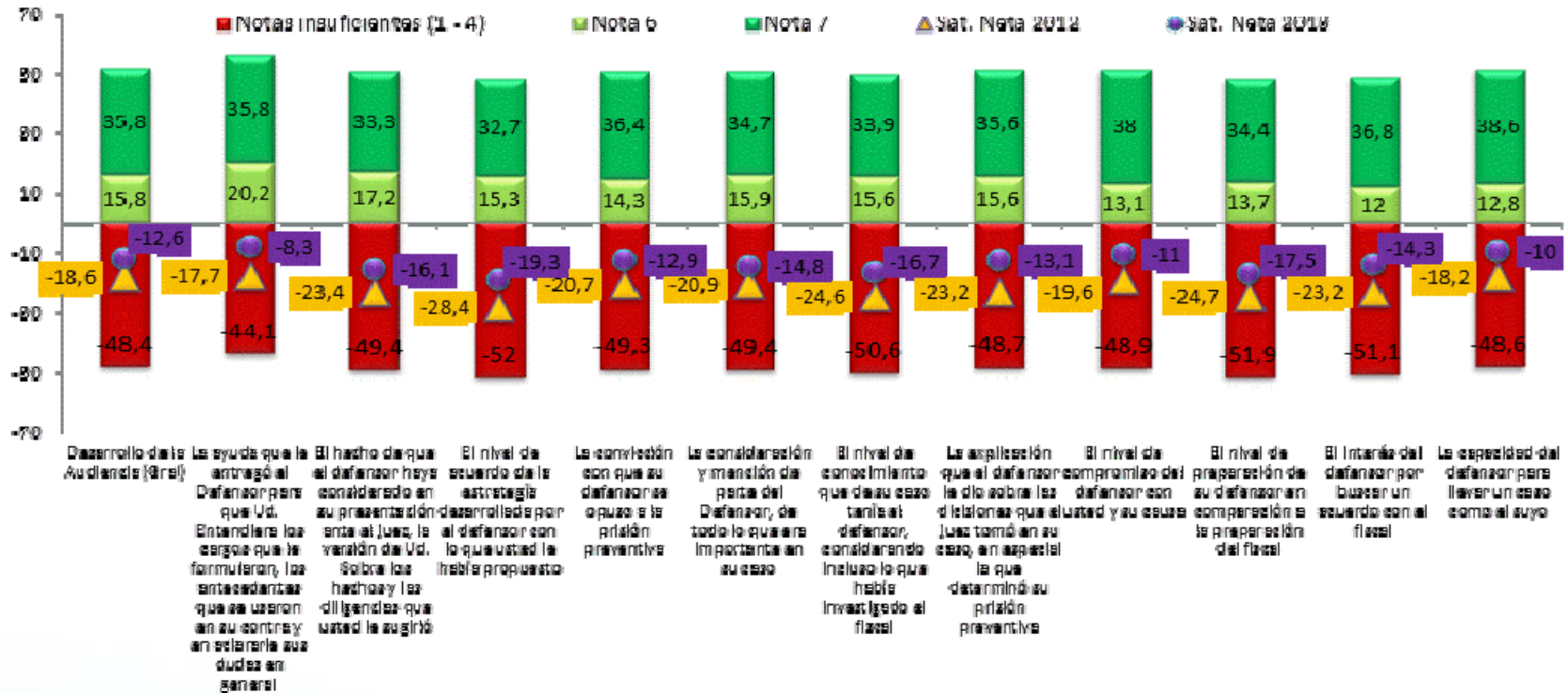
P10.- A su juicio, ¿contó el Abogado Defensor con antecedentes suficientes de su caso en la Audiencia en que se discutió y luego se decretó su Prisión Preventiva o Internación Provisoria?

Muestra			Si	No	Ns-Nr
Total		3414	43,7	53,6	2,7
Tipo Entrevistado	Menores	394	56,3	40,8	2,8
	Adultos Hombres	2429	42	55,3	2,7
	Adultos Mujeres	591	40,6	56,9	2,5
Visitado en Prisión	Si	2825	46,2	51,1	2,7
	No	589	32,3	65,2	2,5

El gráfico 96 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 puntaje negativo, alcanzando los -12,9 puntos de satisfacción neta en la dimensión general.

Si bien los resultados presentan índices de satisfacción negativos para todas las variables, podemos observar una leve mejoría en los resultados obtenidos en la medición actual en relación al 2012

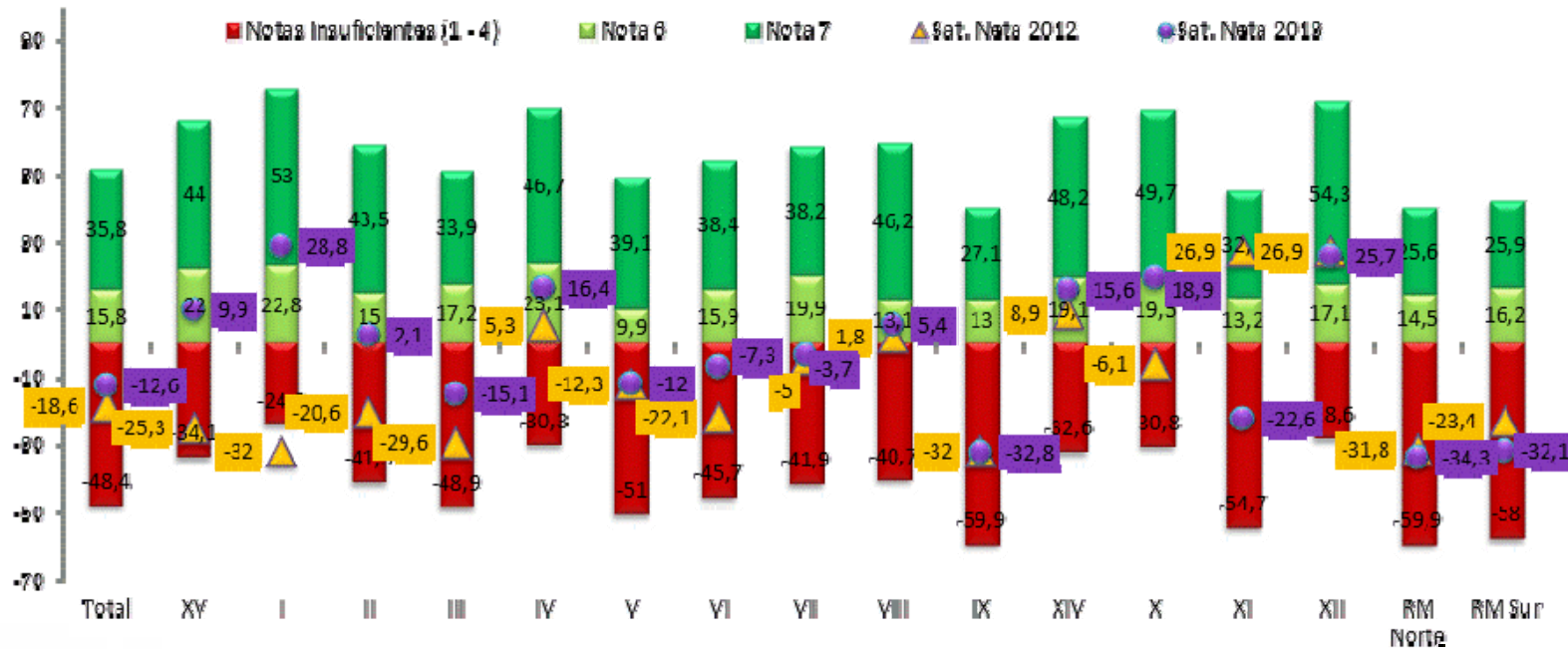
**Gráfico 96: Satisfacción Dimensión Desempeño del Defensor en Desarrollo de la Audiencia**



Ahora al revisar la evaluación general de la dimensión desarrollo de la audiencia comparando los resultados nivel de regiones se observa que la mitad de las regiones presentan niveles negativos de satisfacción neta destacando desfavorablemente por tener Índices de satisfacción neta de al menos -30 puntos las regiones de; RM Norte (-34.3), RM Sur (-32,1) y La Araucanía (-32.8). Las regiones donde los encuestados manifiestan niveles de satisfacción neta de al menos 20 puntos son las regiones de Tarapacá (28,8), y Magallanes (25.7).

Respecto a la comparación regional según año 2013 y 2012 el escenario es dispar en las distintas regiones, existiendo alzas considerables como Tarapacá (con 48.2 puntos más) y Arica Parinacota (más 35.2 puntos) y caídas abruptas como Aysén (menos 49.5 puntos).

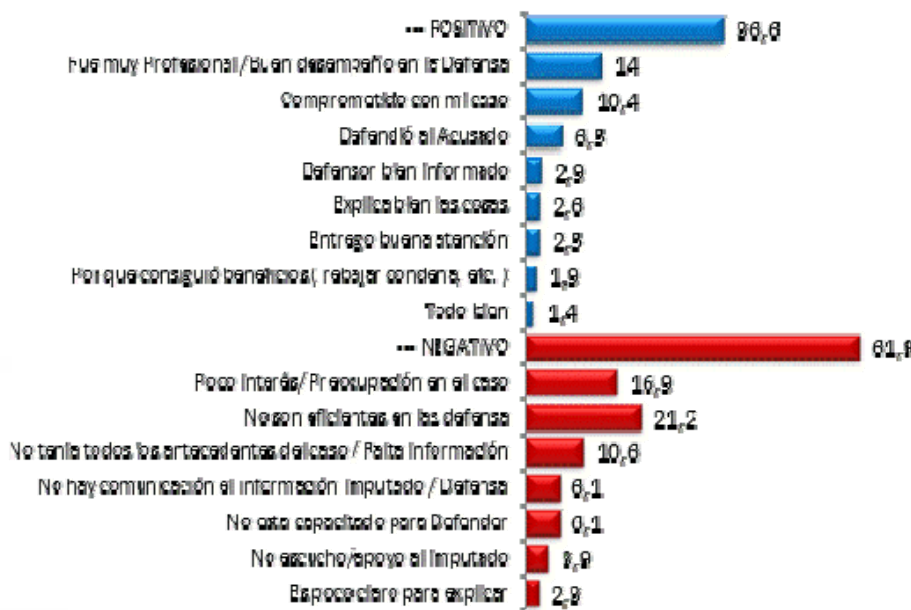
**Gráfico 97: Satisfacción Dimensión desempeño del Defensor en la Audiencia según Región**



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 “Comprometido con su caso” con un 14% y 10,4% respectivamente, en tanto quienes declararon insatisfacción con el servicio que ofreció el abogado argumentan como principales razones el “Poco interés/Preocupación en el caso” y “No ser eficientes en la defensa” con un 16,9% y 21,5% respectivamente.

**Gráfico 98: Razones de Evaluación Desarrollo de la Audiencia en que se decretó la Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

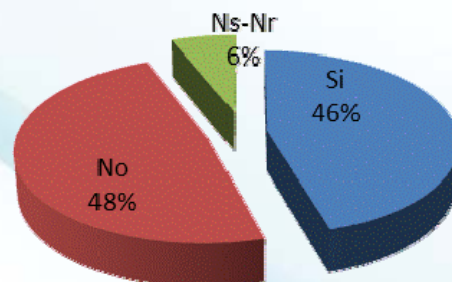
P12.1.-¿Me podría decir por qué evaluó de esta forma? (Respuesta Múltiple)



Base: 3.414

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 prácticamente la mitad de los casos afirman que su evaluación probablemente cambiaría si no estuviera en esa condición.

**Gráfico 99: P13.-Si usted ahora no estuviera en Prisión Preventiva o Internación Provisoria ¿Cambiaría su Satisfacción hacia su Abogado Defensor?**

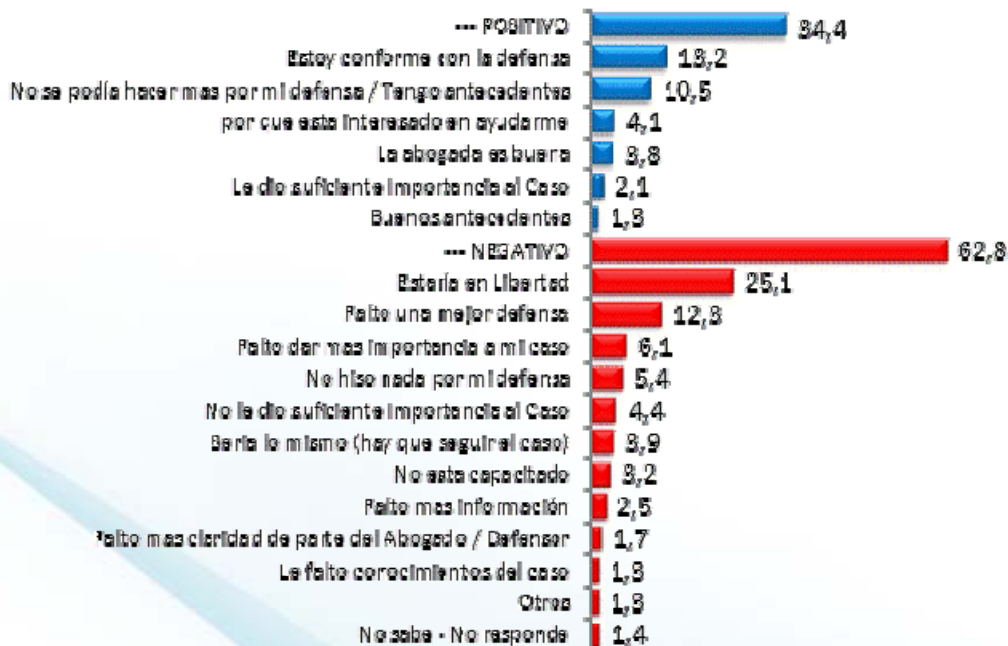


**Tabla 38: P13.-Si usted ahora no estuviera en Prisión Preventiva o Internación Provisoria ¿Cambiaría su Satisfacción hacia su Abogado Defensor?**

Muestra			Si	No	Ns-Nr
Total		3414	45,5	48,4	6,1
Tipo Entrevistado	Menores	394	44,8	47,8	7,4
	Adultos Hombres	2429	46,4	47,8	5,8
	Adultos Mujeres	591	42,9	50,8	6,3
Visitado en Prisión	Si	2825	43,1	50,6	6,3
	No	589	56,6	38,2	5,2

Entre las razones que señalan los imputados para considerar que cambiaría su satisfacción si actualmente no estuvieran en situación de internación provisional, esta obviamente la condición de haber podido ser absuelto de condena y tener libertad con un 25,1%, seguido de la apreciación de que faltó una mejor defensa con un 12,3%.

**Gráfico 100: Razones de cambio en la satisfacción si no estuviera en Prisión Preventiva o Internación Provisoria (%) Respuesta Múltiple**



Base: 3.212

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

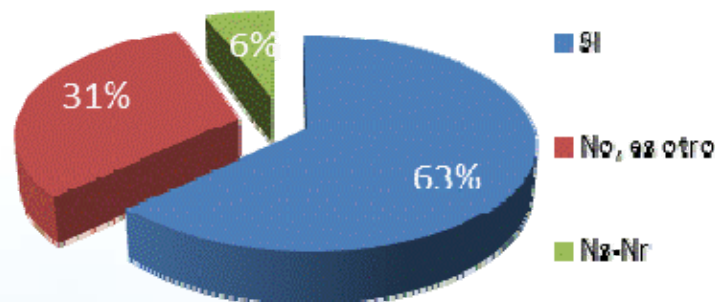
El 63% de los imputados señala que su abogado defensor sigue siendo el mismo que lo representó en la audiencia que decreto la Prisión Preventiva o Internación Provisoria, en tanto que un 31% señalo que es otro. En el caso de los menores un 40% declara que es otro el abogado que tiene con posteridad a la audiencia.

Al comparar según si ha sido o no visitado por el abogado, se observan diferencias entre quienes si han sido visitados por el abogado, que en un mayoritario 67,4 señalan que su abogado es sigue siendo el mismo, en tanto que en quienes señalan que no han sido aún visitados por el abogado solamente un 44,3% de los casos señalan que el abogado se mantuvo.

Finalmente la proporción de quienes no saben quién es su abogado, es mayor entre quienes no han recibido la visita del abogado (28,8 %) que entre quienes si la tuvieron (0,5%).

**Gráfico 101:**

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



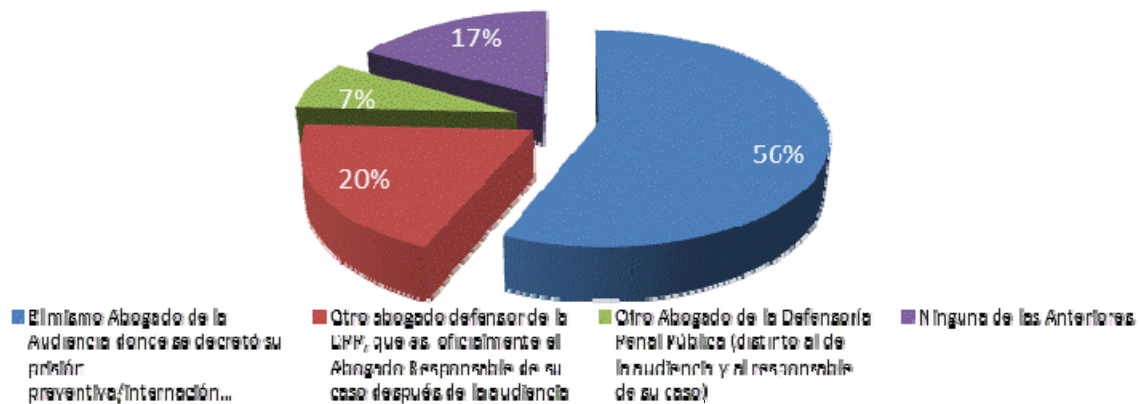
**Tabla 39: Actual abogado en Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

Muestra		Si	No	Ns-Nr	
Total		3414	63,3	31,2	5,5
Tipo Entrevistado	Menores	394	56,7	40	3,3
	Adultos Hombres	2429	64,7	29,3	6,1
	Adultos Mujeres	591	63,4	31,5	5,2
Visitado en Prisión	Si	2825	67,4	32,1	0,5
	No	589	44,3	26,9	28,8

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 56% de los entrevistados señala que han sido visitado por el mismo abogado defensor de la audiencia, mientras que el 20% indica que recibió visitas de un nuevo abogado que es el responsable de su caso en su actual condición. Finalmente un 17% desconoce que personal específico de la DPP los visito y un 7% reconoce visitas de otros abogados que no tienen relación con su caso.

**Gráfico 102: 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: 3414

La tabla 40 muestra esta información desagregada por tipo de entrevistado, número de visitas y duración promedio de las entrevistas.

Podemos observar que son los menores los que proporcionalmente han recibido más visitas de abogados distintos a los que comparecieron a la audiencia, específicamente en un 31,5% correspondieron a los nuevos abogados responsables de su causa y en un 12% a otros abogados de la defensoría penal pública.

Respecto al promedio de visitas se observa que en los casos de los adultos imputados, estos independientes de su sexo han sido visitados en proporción similar por cada tipo de abogado que ha recurrido a verlos.

En todos los segmentos de los distintos tipos de visita de abogados el promedio de visitas en general es de 4 o 5, con tiempos de duración que generalmente fluctúan entre 10 y 13 minutos cuando el abogado es el mismo de la audiencia o es otro que es responsable del caso .

**Tabla 40: Visitas desde que está en Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

P15.- ¿Quién de las siguientes personas de la DPP lo ha visitado desde que está en Prisión Preventiva..?

P16.Desde que está en prisión preventiva ¿Cuántas veces lo ha visitado...?

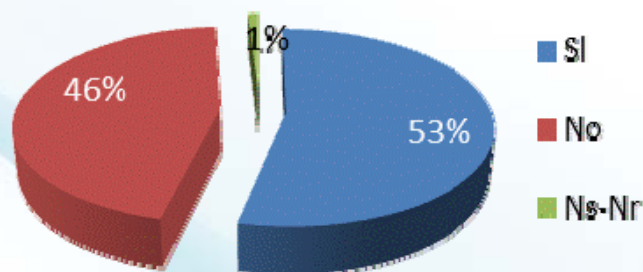
PP17. ¿Cuánto tiempo duraron en promedio las visitas del...?

El mismo Abogado de la Audiencia donde se decretó su prisión preventiva/internación Provisoria		BASE	%	N° Visitas Promedio	Duración Promedio
Total		2031	59,2	5	10
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	228	57,8	4	11
	Adultos Hombres	1457	59,8	5	10
	Adultos Mujeres	346	58,3	5	11
VISITADO EN PRISIÓN	Si	2031	72,0	5	10
Otro abogado defensor de la DPP, que es oficialmente el Abogado Responsable de su caso después de la audiencia		BASE	%	N° Visitas Promedio	Duración Promedio
Total		673	20,6	5	11
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	112	31,5	4	10
	Adultos Hombres	444	18,3	5	11
	Adultos Mujeres	117	20,4	6	13
VISITADO EN PRISIÓN	Si	673	25,0	5	11
Otro Abogado de la Defensoría Penal Pública...		BASE	%	N° Visitas Promedio	Duración Promedio
Total		298	7,8	4	9
TIPO DE ENTREVISTADO	Menores	47	12	3	5
	Adultos Hombres	196	6,8	4	9
	Adultos Mujeres	55	7,9	4	8
VISITADO EN PRISIÓN	Si	298	9,4	4	8

Entre los imputados que han sido visitados, un 53% opina que la cantidad de visitas que ha recibido es la adecuada. Este porcentaje es mayor entre los menores (60%).

**Gráfico 103: Opinión de la cantidad de visitas**

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



Base: 2825



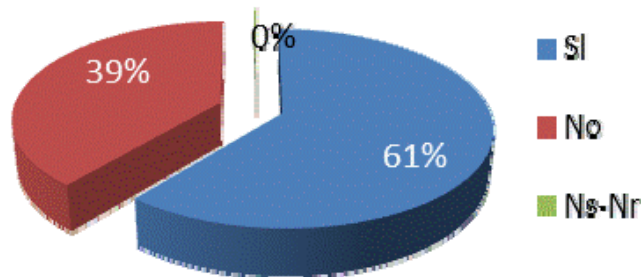
**Tabla 41: Opinión de la cantidad de visitas**

Muestra			Si	No	Ns-Nr
Total		2825	53,5	45,6	0,9
Tipo Entrevistado	Menores	349	60	39,3	0,7
	Adultos Hombres	1991	52	47,1	0,9
	Adultos Mujeres	485	53,6	45,5	0,9
Visitado en Prisión	Si	2825	53,5	45,6	0,9

Respecto a la información que recibieron los imputados de conocer con qué frecuencia lo visitaría un Abogado Defensor, un 61% señala que si recibió esta información, porcentaje que en el caso de los menores es mayor (72,4%).

**Gráfico 104: Información sobre frecuencia de visitas**

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



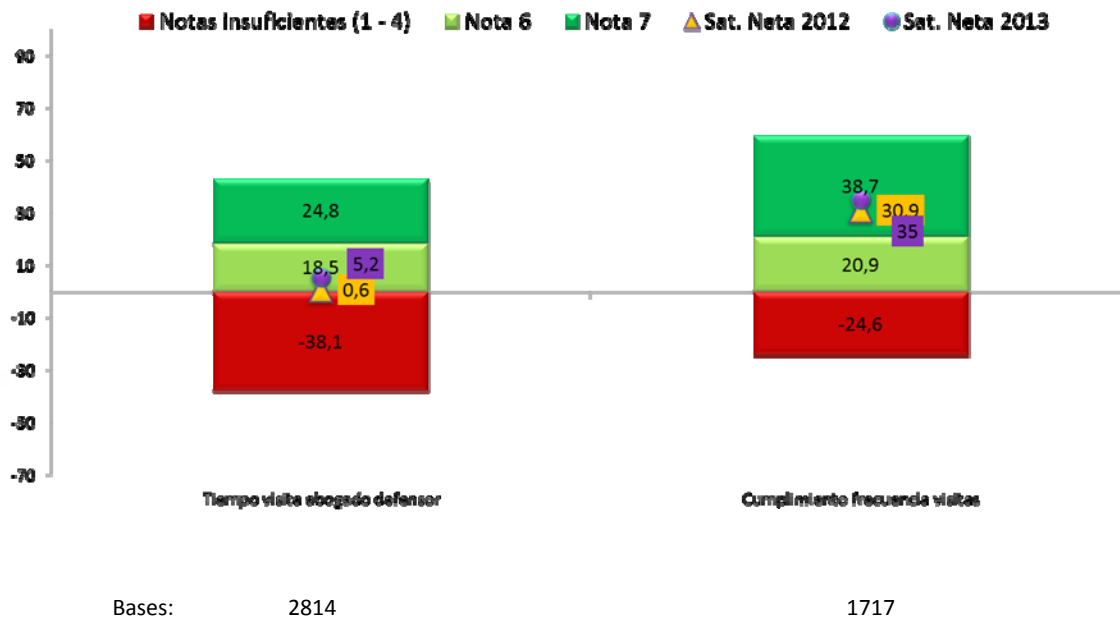
**Tabla 42: Información sobre frecuencia de visitas**

Muestra			Si	No	Ns-Nr
Total		2825	<b>61</b>	<b>38,8</b>	<b>0,2</b>
Tipo Entrevistado	Menores	349	<b>72,4</b>	<b>27,6</b>	-
	Adultos Hombres	1991	<b>56,5</b>	<b>43,4</b>	<b>0,1</b>
	Adultos Mujeres	485	<b>67,5</b>	<b>31,9</b>	<b>0,6</b>
Visitado en Prisión	Si	2825	<b>61</b>	<b>38,8</b>	<b>0,2</b>

Promedio de  
Frecuencia de Visita:  
15 días

En el gráfico siguiente se presentan los niveles de satisfacción netos obtenidos con los tiempos de visita (5.2 puntos) y cumplimiento de la frecuencia de las visitas (35 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.

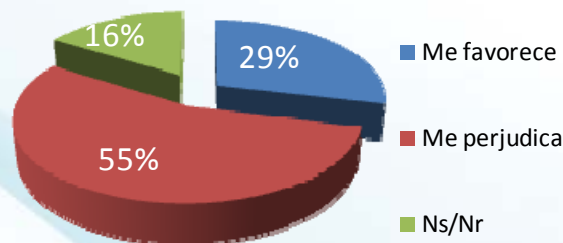
**Gráfico 105: Satisfacción con el Tiempo y Frecuencia de las Visitas**



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 38% considera que los perjudica, porcentaje que aumenta a un 42,4% en los Adultos Mujeres

**Gráfico 106: 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: 165

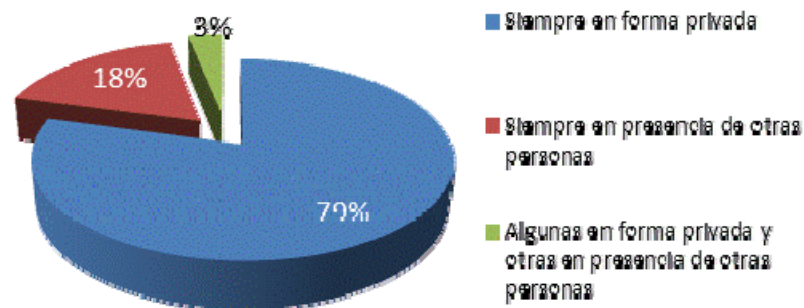
**Tabla 43: Opinión sobre la visita de más de un abogado**

Muestra			Me favorece	Me perjudica	Ns/Nr
Total		165	44	38,4	17,5
Tipo Entrevistado	Menores	37	41,5	36,3	22,2
	Adultos Hombres	95	48,2	37,9	13,9
	Adultos Mujeres	33	38	42,4	19,6
Visitado en Prisión	Si	165	44	38,4	17,5

Respecto a las condiciones de privacidad en que se desarrollaron las conversaciones con el Abogado Defensor, el 79% de los imputados declara que siempre tuvieron un carácter privado, situación que en el caso de las mujeres adultas cae a un 74,6%.

**Gráfico 107: Condiciones de privacidad de las visitas del abogado**

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



**Tabla 44: Condiciones de privacidad de las visitas del abogado**

Muestra			Siempre en forma privada	Siempre en presencia de otras personas	Algunas en forma privada y otras en presencia de otras personas
Total		2825	79,3	17,6	3,1
Tipo Entrevistado	Menores	349	82,8	12,8	4,4
	Adultos Hombres	1991	79,8	17,5	2,7
	Adultos Mujeres	485	74,6	22	3,5
Visitado en Prisión	Si	2825	79,3	17,6	3,1

Se les pregunto también a quienes señalan que en las visitas del abogado defensor han estado acompañado por otras personas, por quienes son esas otras personas que están presentes, un 84% declaran que han compartido la visita con otros imputados y un 15,% con otros abogados.

**Gráfico 108:**

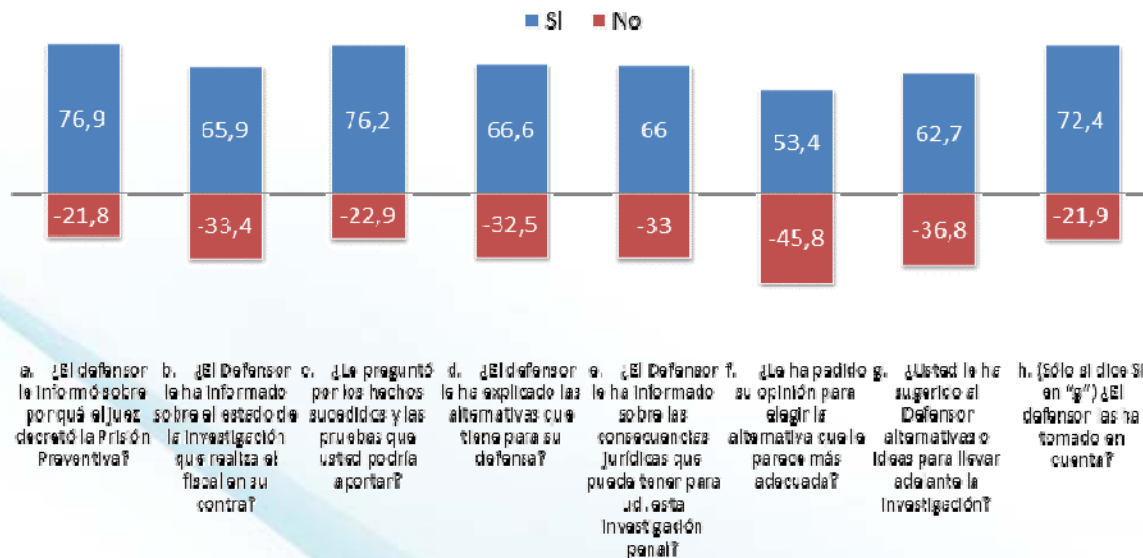
P22.1- ¿Quiénes están presentes en la visita del abogado defensor?(%)



Base: 479

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” (53,4%), “Sugerirle al defensor alternativas o ideas para llevar adelante la investigación” (62,7%) y “El Defensor le ha informado sobre el estado de la investigación que realiza el fiscal en su contra” (65,9%) son las que tienen menor frecuencia de realización.

**Gráfico 109: Cumplimiento de Actividades del Abogado en Visita (%)**

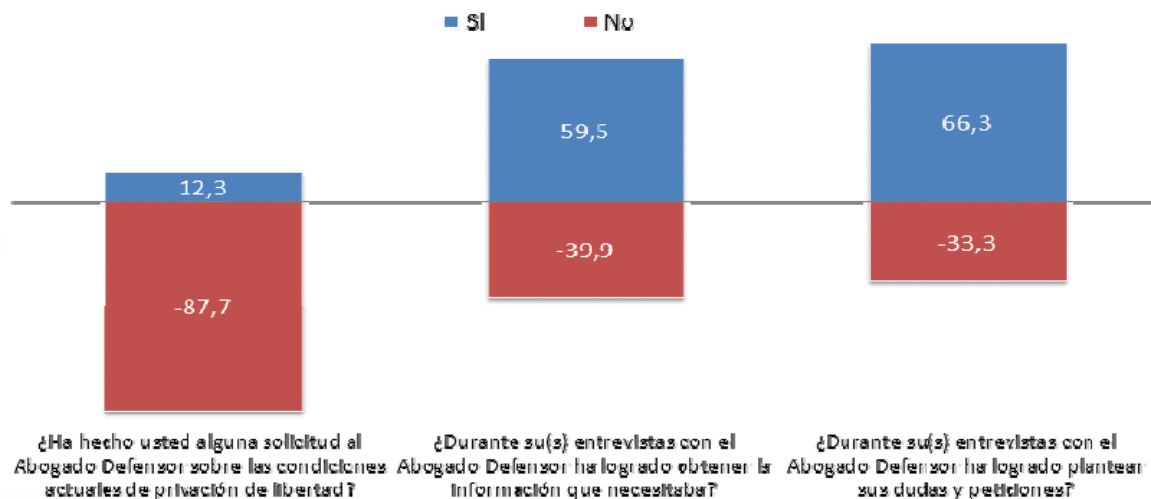


Base: 2822

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 indaga 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 12,3% 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 59,5% declara que ha logrado obtener la información que necesitaba y un 66,3% dice que han logrado plantear sus dudas y peticiones.

**Gráfico 110: Cumplimiento de Actividades por parte del Imputado con las visitas**



Base: 2825

Entre quienes han hecho solicitud al abogado sobre las condiciones en que se encuentran, en el gráfico 111 se observa que un 30,1% pide que cambien de penal donde cumple la pena y otro 30% solicita cambio de modulo, le siguen en las demandas las peticiones de solicitar mejoras en general, como “Las condiciones carcelarias” y “Asistencia médica en la cárcel” con un 7,9% y 6,7% respectivamente.

**Gráfico 111: Solicitudes requeridas (%)**

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

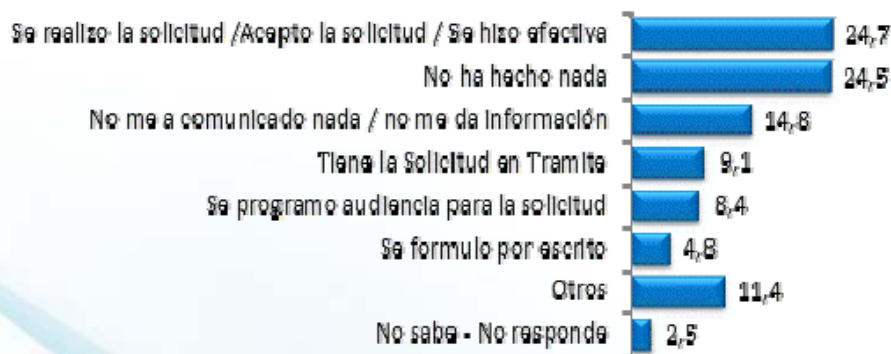


Base: 342

En cuanto a la recepción de las demandas de parte del abogado defensor, un 24,7% de los encuestados señalan que se les acogió la petición, un 24,5% considera que no se hizo nada y un 14,8% señala que “No me le han comunicado nada”.

**Gráfico 112: Recepción de Solicitudes por parte de Abogado Defensor (%)**

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



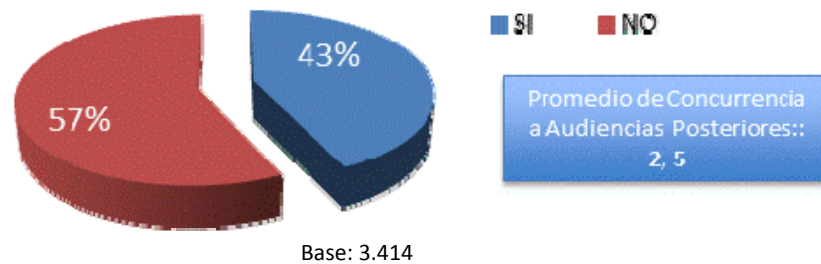
Base: 342

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 113, un 43% de los imputados encuestados declaran haber asistido audiencias posteriores; internos que en promedio han concurrido a nuevas audiencias entre 2 y 3 veces.

**Gráfico 113: 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?



Quienes han asistido a nuevas audiencias principalmente fueron en un 29,6% por “Medidas Cautelares”, en un 18,7% para preparar el “Juicio oral” y un 9,5% para “Cierre de Investigación”.

**Gráfico 113: Sobre que fueron las Audiencias Posteriores a la que decretó la Prisión Preventiva o Internación Provisoria**

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



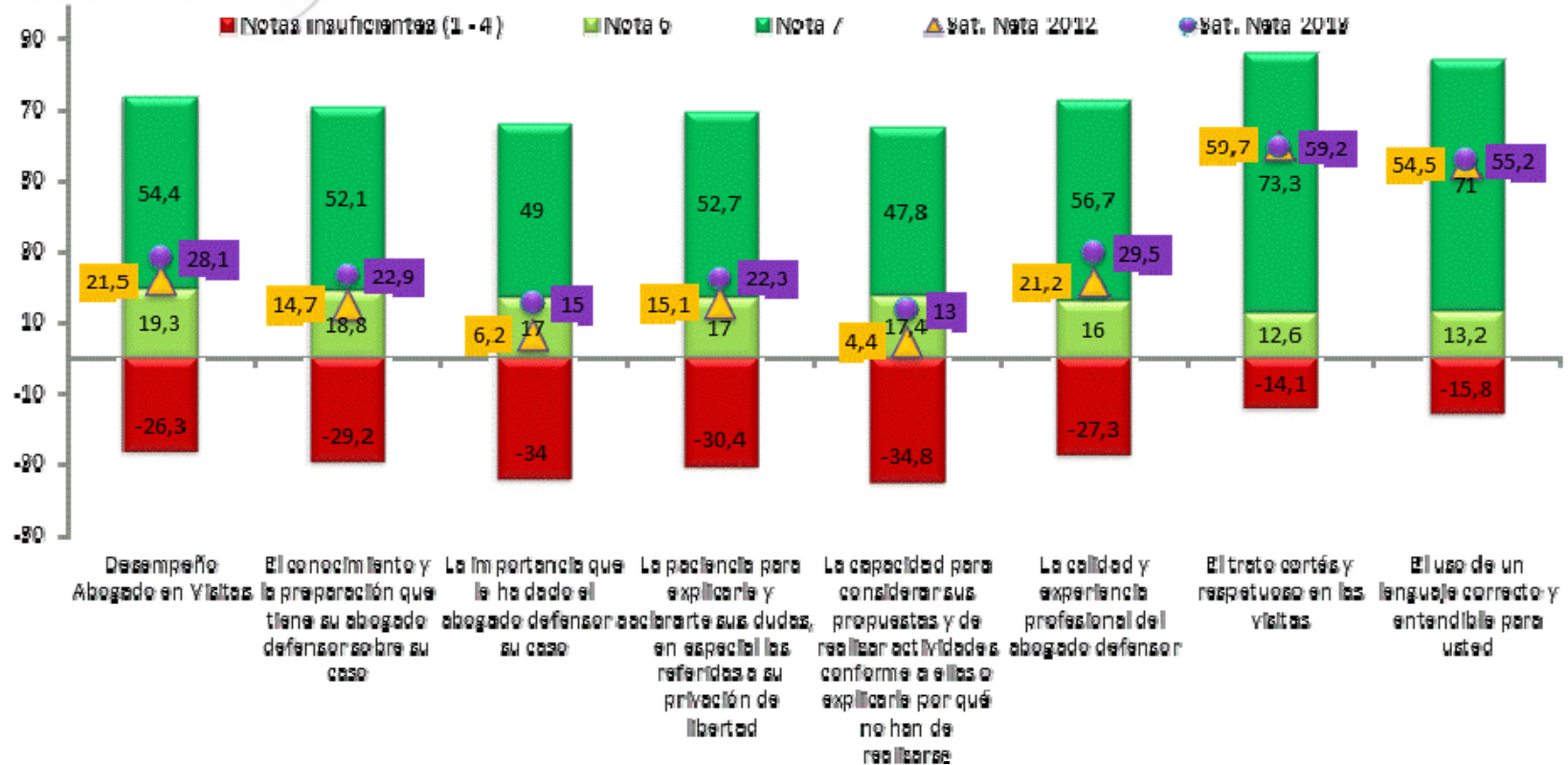
Base: 1.503

En el gráfico siguiente (N°114) 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 misma.





Gráfico 114: Satisfacción Dimensión desempeño del Defensor en la Visita

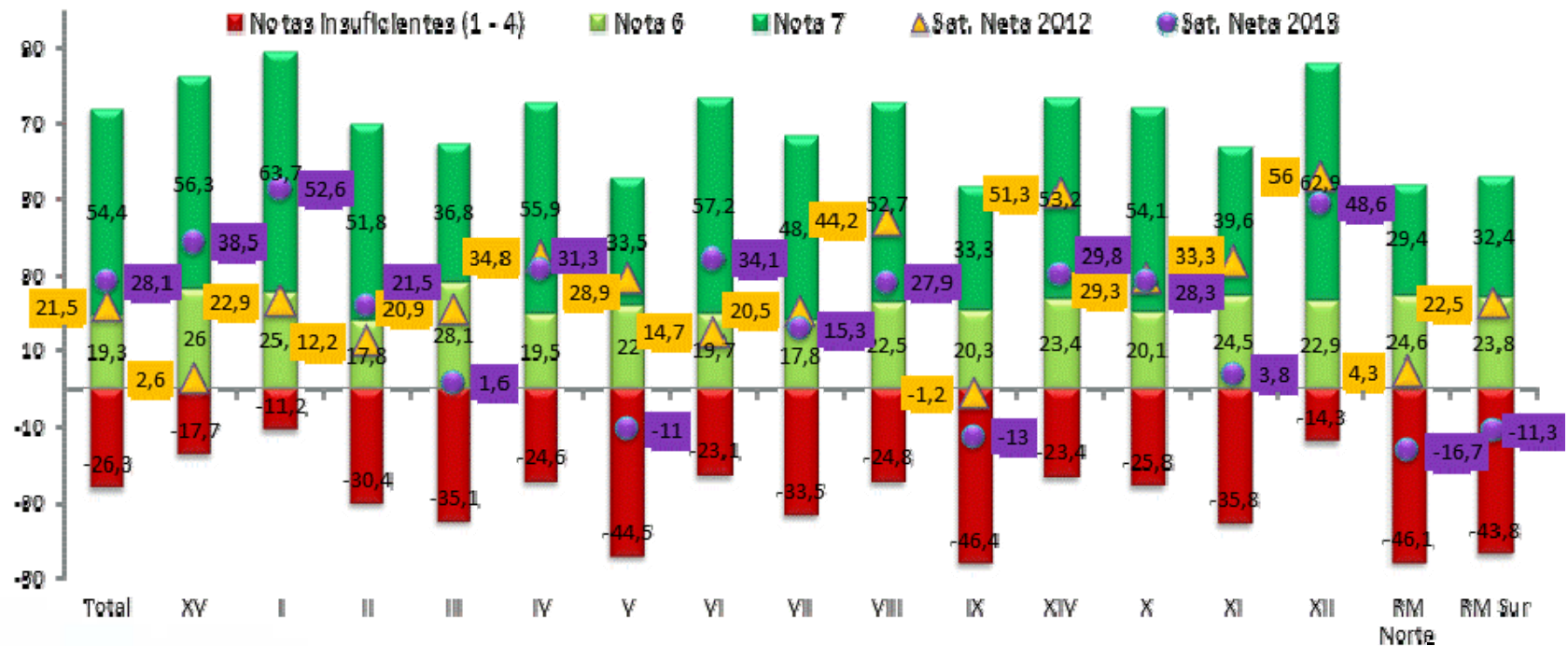


Se observa que el nivel de satisfacción neta global y específicos sube de una medición a otra, no obstante el puntaje obtenido de 28.1 puntos sigue estando por debajo del estándar de calidad.

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” (59,2) y “El uso de un lenguaje correcto y entendible” (55.2). Por contraste los atributos que tienen menor calificación en el indicador de satisfacción neta son los aspectos relacionados con la importancia que le otorga el abogado respecto al caso (15 puntos) y de las consideraciones que hace respecto a las propuestas sugeridas por el imputado (13 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 Tarapacá con 52.6 puntos que sube significativamente su evaluación de un año a otro, y Magallanes con 48,6 puntos, esta última con una baja de 7 puntos en comparación con el 2012. Las otras regiones que presentan mejoras significativas en su desempeño en comparación con la medición anterior son Arica – Parinacota, Antofagasta, y O’Higgins, en tanto que las regiones con menor evaluación y bajas más significativas de un año a otro en la satisfacción neta son; Atacama, Valparaíso, Biobío, Araucanía, Aysén y las Región Metropolitana Norte y Sur.

**Gráfico 115: Satisfacción Dimensión desempeño del Defensor en la Visita según Región**



En el gráfico 116, se exponen los aspectos que mejorarían del desempeño del Defensor Público durante su Prisión Preventiva o Internación Provisoria.

**Gráfico 116: Aspectos de Mejoramiento Durante Visita en Prisión Preventiva o Internación Provisoria (%)**

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



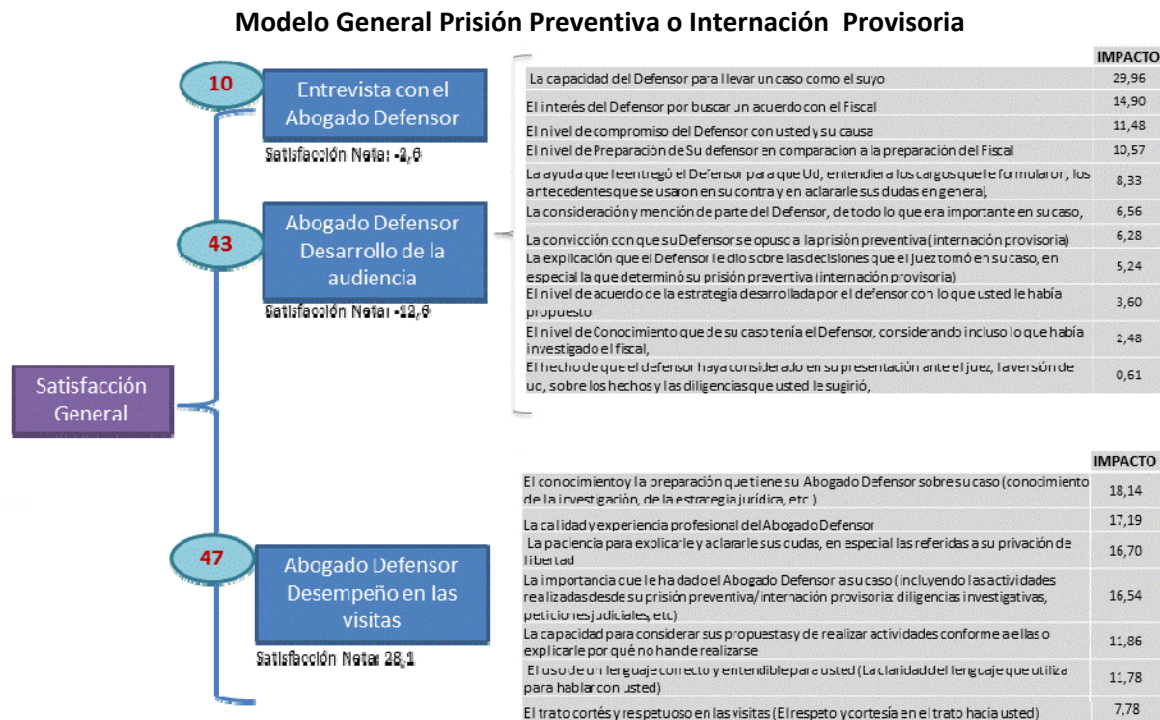
Base: 2.825

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 19,8%, el “Darle más importancia al caso” y “Visitas más seguidas” con un 15,4% y 15,2% respectivamente.

### 3.8.2.5 Servitrack

#### i. ServiTrack

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



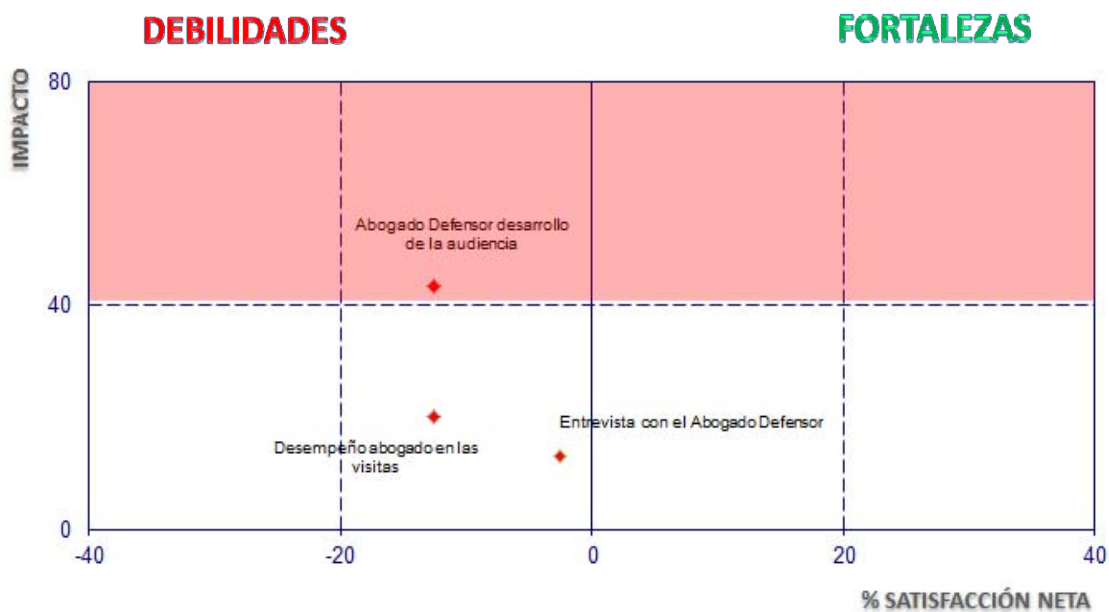
El modelo nos indica que el nivel de satisfacción global con el servicio de la DPP, en caso de imputados con Prisión Preventiva o Internación Provisoria, depende casi con igual relevancia de la labor que desarrolla el abogado defensor durante las visitas a los imputados (47%) como del desempeño que tiene durante el desarrollo de la audiencia (43%). Finalmente la dimensión “La entrevista con el abogado” tiene una importancia de 10% en la determinación de los niveles de satisfacción global.

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

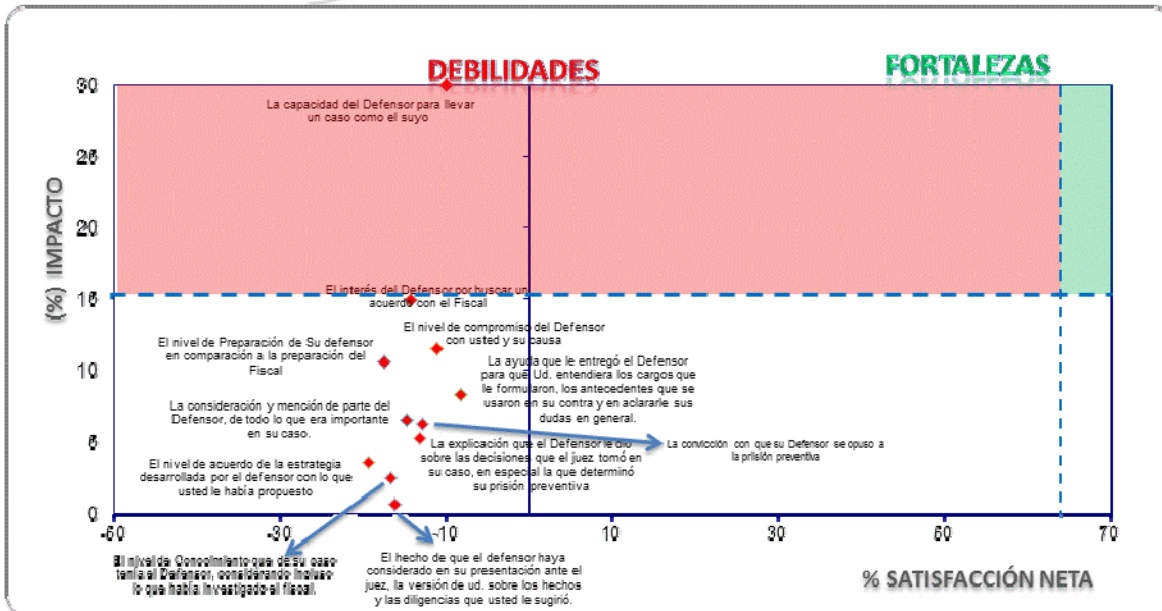
ii. Mapas de Fortalezas y Debilidades

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

Gráfico 117: Mapa General de Prisión Preventiva o Internación Provisoria

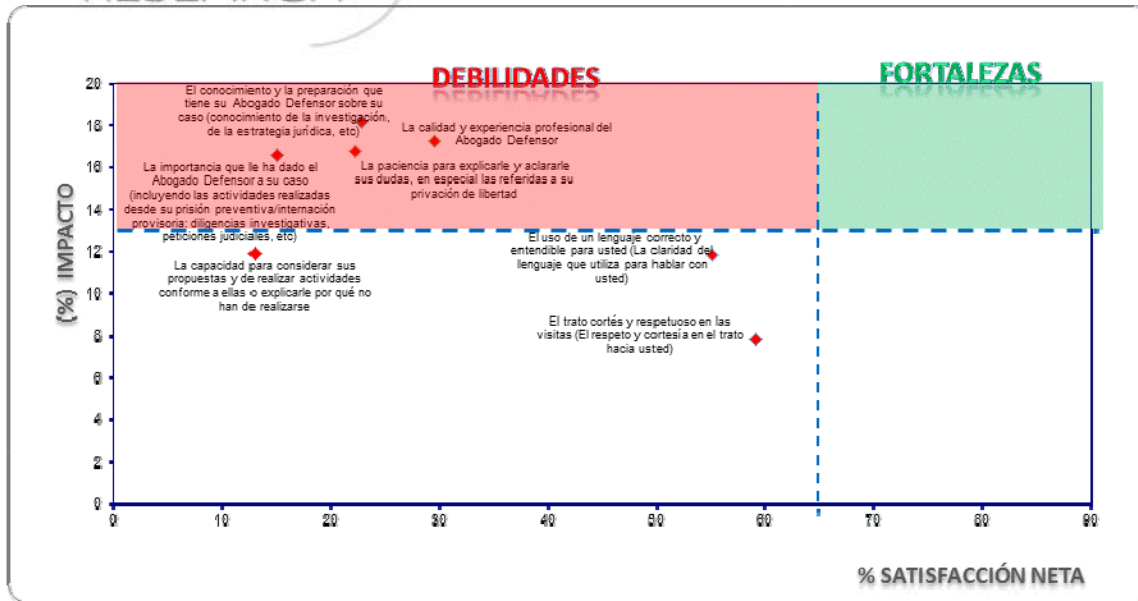


**Gráfico 118: Mapa General “Desempeño durante Audiencia”**



Al analizar cada uno de los aspectos específicos de la dimensión Desempeño del Abogado Defensor durante el desarrollo de la Audiencia, visualizamos que la satisfacción neta en cada uno de los atributos medidos, están 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 119: Mapa General “Abogado durante las visitas”



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

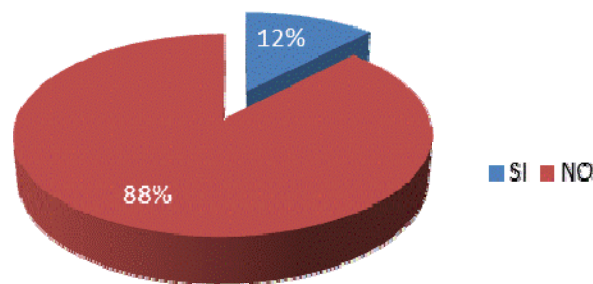
Teniendo en cuenta la distancia de desempeño que presentan para lograr un estándar de calidad se deben mejorar los siguientes aspectos por parte del abogado: “Conocimiento y preparación sobre el caso”, “La calidad y experiencia profesional”, “La importancia dada por el abogado al caso” y “La paciencia para explicarle y aclararle las dudas, en especial a referidas de privación de libertad”.

### 3.8.2.6 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 120: 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: 3.414

Un 12% 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 47,6%, considera que el problema fue que el defensor “No le dio importancia suficiente al caso”, seguido del 36 % que en la misma línea anterior argumenta que el abogado “No presto la ayuda necesaria” y un 35,6% que “No le informó lo suficiente”.

**Gráfico 121: Tipo de Problema con el Abogado Defensor durante el Desarrollo de la Audiencia (%)**

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



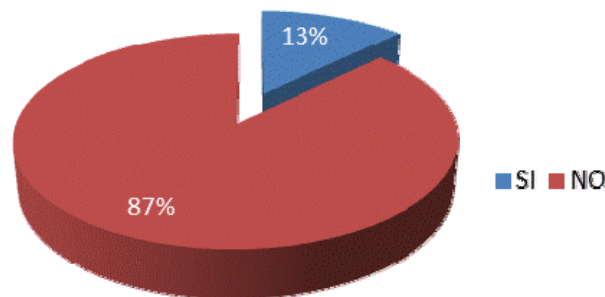
Base: 382



Ahora respecto a la existencia de problemas con el abogado defensor estando ya en Prisión Preventiva o Internación Provisoria, la tasa se mantiene casi igual que en la fase de audiencia resolutoria (13%).

**Gráfico 122: Tasa de problemas con el Abogado en el contacto en Prisión Preventiva o Internación Provisoria (%)**

P30.2- En el contacto con su Defensor en Prisión Preventiva ¿Se ha presentado algún problema con el servicio prestado por el Abogado Defensor?

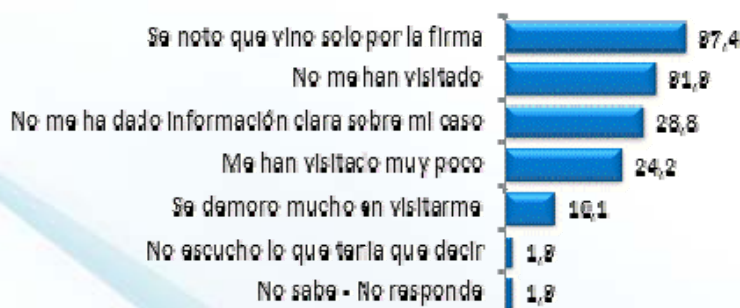


Base: 3414

Las problemas en esta instancias son principalmente por motivos de claro desinterés del abogado, específicamente por las razones de que “Se notó que vino solo por la firma” con un 37,4%, “No lo han visitado” con un 31,2%, seguido de que “No le han dado la información clara sobre el caso” con un 28,8% y por considerar que “Lo han visitado muy poco” con un 24,2% de los casos.

**Gráfico 123: Tipo de Problema con el Abogado Defensor durante el Desarrollo de la Audiencia (%)**

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

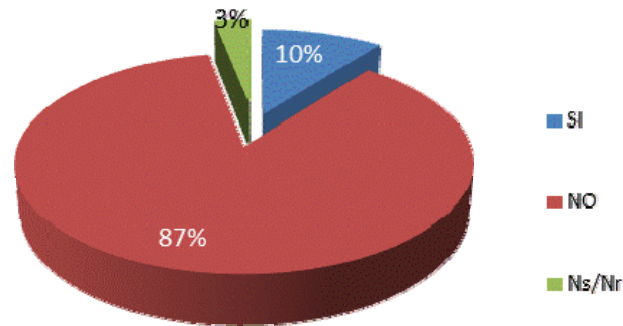


Base: 381

En cuanto a la posibilidad real del imputado de establecer un reclamo por los tipos de problemas descritos, un 87% 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 (hay heterogeneidad de respuestas).

**Gráfico 124:**

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



Base: 545

**Gráfico 125:**

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

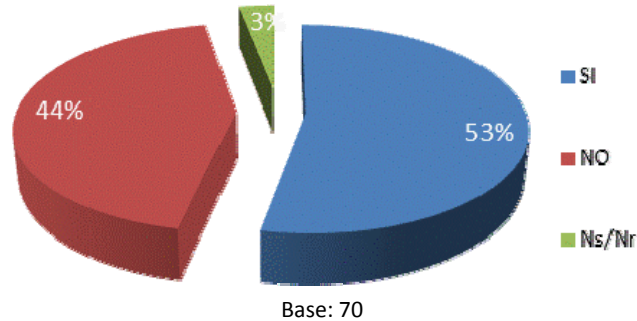


Base: 70

En el gráfico siguiente (N°126) 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 126: Tasa de reclamos**

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



Como se puede observar el 53% 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 para no presentar un reclamo se basan principalmente porque consideran que “Todo va quedar en nada” (60,2%), “Por temor a perjudicar su caso” (11,4%) y por “No saber qué podía hacerlo” (9,8%).

**Gráfico 127: Razones para no presentar reclamos (%)**

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

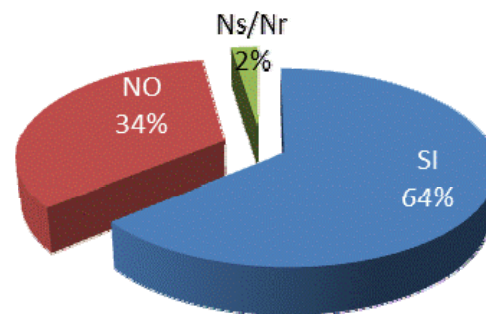


### 3.8.2.7 Recomendación

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

**Gráfico 128:**

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



Base: 3414

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

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

**Gráfico 129: Razones de Confiar su defensa a un Defensor Público (%)**

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

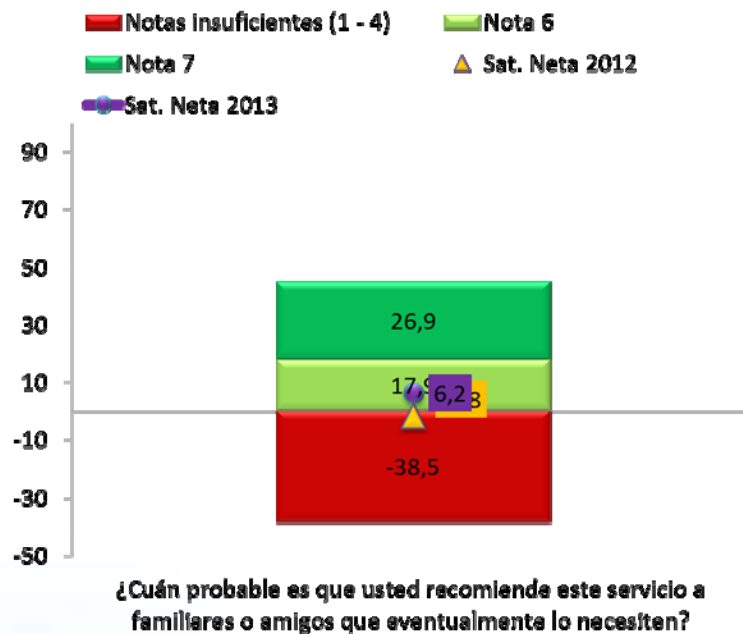


Base: 2300

Finalmente el gráficos 130 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 130: 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: 3379

Si bien en los resultados de recomendación se observa un leve aumento de un año a otro, el puntaje neto obtenido es bajo (6.2 puntos), situación que se explica producto de que 38,5% de los casos señala directamente que no recomendaría.

### 3.8.2.8 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 positivo (6,5 puntos) por parte de los imputados en prisión preventiva .</b></p>	<p>Al igual que en la medición anterior se explica la baja evaluación general por los resultados que alcanzan dos de las instancias de servicios fundamentales: la Entrevista Previa a la Audiencia (-2,6%) y el Desarrollo de la Audiencia (-12,6%). La excepción, es el desempeño del abogado en las visitas que alcanza a los 28,1 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 -11,7 a -2,6. El abogado en audiencia de -18,6 a -12,6. Desempeño durante las visitas de 21, 5 a 28, 1.</p> <p>La satisfacción global</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 o internación provisoria. 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 así como también la capacidad de explicar</p>

	entre quienes fueron visitados por el abogado durante la Prisión Preventiva o Internación Provisoria y quienes no fueron visitados por el defensor, hay una mejor evaluación de quienes sí lo fueron (17.9 y 5.9 respectivamente)		los pasos a seguir  El imputado valora particularmente la visita del defensor. Es una instancia particularmente relevante para generar espacios de confianza.
<b>La apreciación a nivel regional nos muestra resultados dispares. En todo caso, en general son bastante negativos  </b>	Se observa una mejoría con respecto a 2012, lo que no quiere decir que sean buenos los resultados. Sólo en Valparaíso, Biobío, Aysén y Metropolitana Sur se aprecia una disminución.  Las regiones de Tarapacá (52.6) y Magallanes (48.6) exhiben los mayores niveles de satisfacción neta. En cambio, las Regiones Metropolitana Norte (-16.7) y Sur (-11.3), y la Araucanía (-13) y Valparaíso (-11) los más bajos.	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.	Debe observarse por qué algunas regiones han disminuido su nivel de satisfacción global, en circunstancia que la mayoría sí ha mejorado.  En todo caso, todas las regiones deben seguir con sus políticas de mejoramiento, pues ninguna se acerca a los niveles mínimos.
<b>En la dimensión entrevista con el defensor, un 23% no fue entrevistado</b>	Si bien el 55% señala haber tenido una entrevista con el abogado defensor previo a la audiencia con el Juez de Garantía, un 23% de los imputados en Prisión Preventiva o	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	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

	<p>Internación Provisoria, señalan declaran no haber tenido conversación con el abogado ni antes durante la audiencia.</p>	<p>audiencia. Un 82% señala que sí, entre los menores es de 75,2.</p>	<p>casos). Ello considerando que los propios imputados 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 57,4% 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 44,8% 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</b></p>	<p>El 53% de los consultados estimó que el defensor no tenía todos los antecedentes. Un 40,8% en el caso de</p>	<p>Si bien las respuestas de los consultados está condicionada a su situación (están privados de libertad), no debe obviarse que</p>	<p>Sin perjuicio de examinar a nivel regional las razones para una tasa de satisfacción neta tan baja, hay que prestar</p>



<p><b>con todos los antecedentes.</b></p> <p><b>De las tres dimensiones es la que tiene más baja evaluación de satisfacción neta (-12,6)</b></p>	<p>los imputados menores de edad. Tratándose de quienes no han sido visitados por abogado aumentó a 65,2%.</p> <p>En regiones se observa que la mitad tiene niveles negativos de satisfacción neta. Resaltan negativamente por tener Índices de satisfacción neta de al menos -30 puntos: RM Norte (-34.3), RM Sur (-32,1) y La Araucanía (-32.8). En cambio, con niveles de satisfacción neta de al menos 20 puntos: Tarapacá (28.8), y Magallanes (25.7).</p> <p>Si se compara con 2012, hay alzas importantes: Tarapacá (con 48.2 puntos más) y Arica y Parinacota (más 35.2 puntos) y caídas preocupantes: Aysén (menos 49.5 puntos).</p> <p>Las principales razones expuestas por quienes se declararon insatisfechos, argumentaron “Poco interés/Preocupación en el caso” (16,9%) y “No ser eficientes en</p>	<p>un porcentaje importante considera que el defensor no ha hecho bien su trabajo, exigiendo una mayor eficacia.</p>	<p>atención a lo sucedido en aquellas regiones donde el descenso respecto a 2012 es significativo (caso por ejemplo de Aysén).</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>
--	---	--	--

	la defensa” (21,5%).		
<p><b>En relación a la etapa posterior a la audiencia, se valora particularmente las visitas</b></p>	<p>Un 63% de los imputados afirma que su abogado defensor es el mismo que lo representó en la audiencia. Un 31% señalo que es otro. Tratándose de los menores un 40% indica que es otro el abogado que tiene con posteridad a la audiencia.</p> <p>El 56% de los entrevistados señala haber sido visitado por el mismo abogado defensor de la audiencia. El 20% indica que recibió visitas de un nuevo abogado. Respecto de los menores este último porcentaje se eleva a 31,5%.</p> <p>En general, el promedio de visitas es de 4 o 5, y el tiempo de duración de 10 y 13 minutos</p> <p>53% opina que la cantidad de visitas que ha recibido es la adecuada. Entre los menores es de 60%.</p> <p>Los niveles de satisfacción neta por los tiempos de visita son de 5.2 puntos y cumplimiento de la frecuencia de las visitas de 35 puntos. Tasas son mejores</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) que atiende a imputados y familiares de las Defensoría Regional Metropolitana Norte y Defensoría Regional Metropolitana Sur.**

##### **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) Determinar la calidad de la información entregada en el Módulo Isla, y determinar el nivel de satisfacción con la respuesta.
- d) Determinar los tiempos de espera en la atención en el Módulo Isla, y determinar el nivel de satisfacción con el tiempo esperado.
- e) Determinar el nivel de resolutivez de la atención en el Módulo Isla, y determinar el nivel de satisfacción con la respuesta
- f) Formular conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones que apunten al mejoramiento permanente de la calidad de la atención, entrega de información y en la prestación del servicio, estableciéndose previamente las fortalezas y debilidades 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 DRMN y DRMS, 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 Diseño de la Investigación

Imputados o familiares de éstos de las DRMN y DRMS que acudieron y fueron atendidos en el Módulo Central Centro de Justicia de Santiago durante el periodo de levantamiento de terreno.

### 4.4 Tamaño Muestral

El estudio contemplaba la realización de 400 entrevistas distribuidos entre familiares e imputados, efectuándose finalmente 402 casos según el siguiente cuadro.

Tipo	% No Ponderado	N°
Imputados DRMN	24,9%	100
Familiares DRMN	25,9%	104
Imputados DRMS	24,9%	100
Familiares DRMS	24,4%	98
<b>Total</b>		<b>402</b>

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.

El análisis de la información total se hará considerando la distribución de cuotas homogéneas entre los grupos.

### 4.5 Selección Muestral

Para la selección de los encuestados, se visitaran las dependencias del Centro de Justicia de Santiago y se encuestaron al azar aquellos imputados o familiares de estos que realizaron consultas y/o reclamos en el módulo central.

Para identificar adecuadamente a los sujetos que cumplen con la condición de consulta/reclamo en el módulo central, se chequeó al inicio de la encuesta la siguiente información:

- a. Nombre del Consultante/ Reclamante
- b. Relación con el Imputado
- c. Motivo del Consulta/ Reclamo
- d. Fecha del Consulta/ Reclamo
- e. Fecha de Respuesta a Consulta / Reclamo

f. Defensor que lo atendió

- g. Datos de Identificación de Contacto
- h. Defensoría Regional Metropolitana que pertenece

#### **4.6 Instrumento de Medición**

Se utilizó como base el cuestionario que se utilizó en la medición 2012, no obstante en su rediseño se realizaron importantes modificaciones al instrumento anterior por lo que los resultados en la mayoría de los indicadores levantados no son comparables entre una medición y otra.

En la confección y aprobación final del instrumento la Defensoría Penal Pública tuvo una activa participación siendo fundamental su aporte en el decantamiento de los nuevos indicadores incluidos en el cuestionario 2013.

#### **4.7 Trabajo de Campo**

Las encuestas se tomaran en horario de atención de público, es decir de 9:00 a 18:00 hrs. de lunes a jueves, y de 9:00 a 17:00 hrs. los días viernes.

El trabajo en terreno en el Centro de Justicia en la Región Metropolitana Norte y Sur, contemplo el periodo de medición desde el día lunes 12 de Agosto hasta el día viernes 6 de Septiembre. Trabajaron 4 personas en el levantamiento de información.

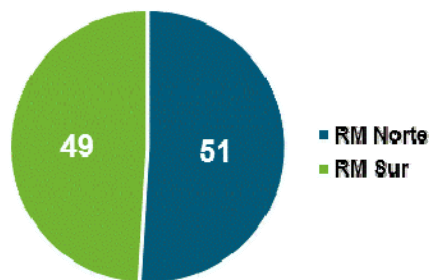
## 4.8 Principales Resultados Área de Estudios: Medición de la Calidad de la Atención en el Módulo Central del Centro de Justicia de Santiago (CJS) que atiende a imputados y familiares de las Defensoría Regional Metropolitana Norte y Defensoría Regional Metropolitana Sur

### 4.8.1 Perfil de los Entrevistados

La primera caracterización de los usuarios del módulo de atención del centro de justicia tiene relación si la causa de tramitación y/o consulta la realiza en la Defensoría Regional Metropolitana Norte y/o Sur.

En el gráfico 131 señala que el 51% de los encuestados son atendidos en la DRM Norte y el 49% en la DRM Sur.

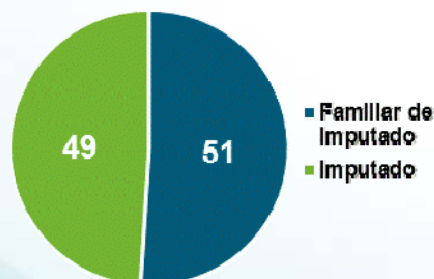
**Gráfico 131: Distribución de la Muestra Según Defensoría Regional Metropolitana**



Base: 402

La distribución según tipo de usuario nos indica que el 51% es “Familiar de Imputado” y el 49% corresponde a “Imputados”.

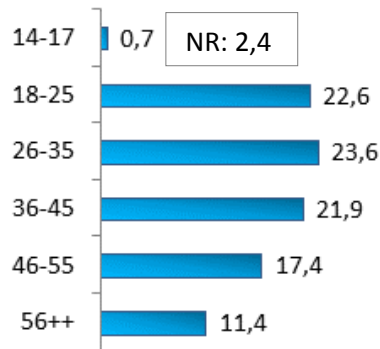
**Gráfico 132: Distribución de la Muestra Según Tipo de Usuario**



Base: 402

Ahora al observar la distribución por edad de los usuarios, se observa que casi en igual proporción la mayoría de ellos (68,1%) se concentran entre tres rangos etarios. Un 23,6% entre 26 a 35 años, un 22,6% entre usuarios de 18 a 25 años y un 21,9% en población de 36 a 45 años. Solamente un 11,4% son adultos sobre 56 años y menos del 1% es menor de edad.

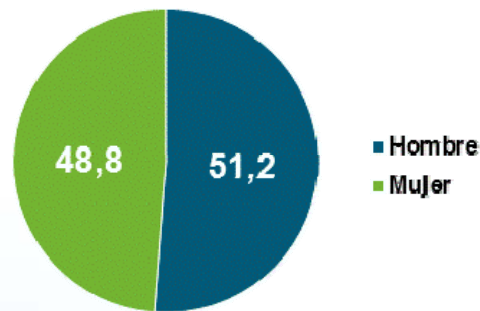
**Gráfico 133: Distribución de la Muestra Según Edad**



Base: 402

Respecto al sexo de los entrevistados, un 51% corresponde a hombres y el 49% a mujeres.

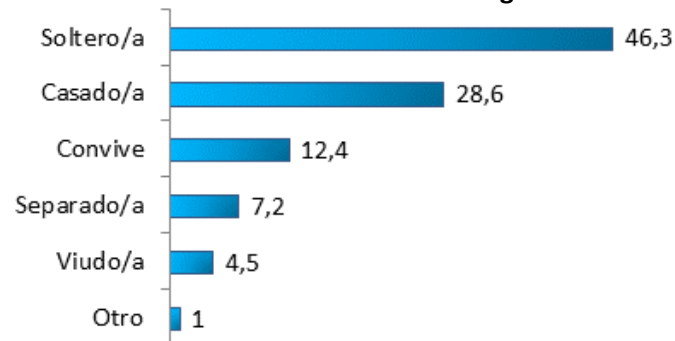
**Gráfico 134: Distribución de la Muestra Según Sexo (%)**



Base: 402

En relación al estado civil y como se aprecia en el siguiente gráfico, el 46,3% de los encuestados es soltero, el 28,6% casado y el 12,4% convive.

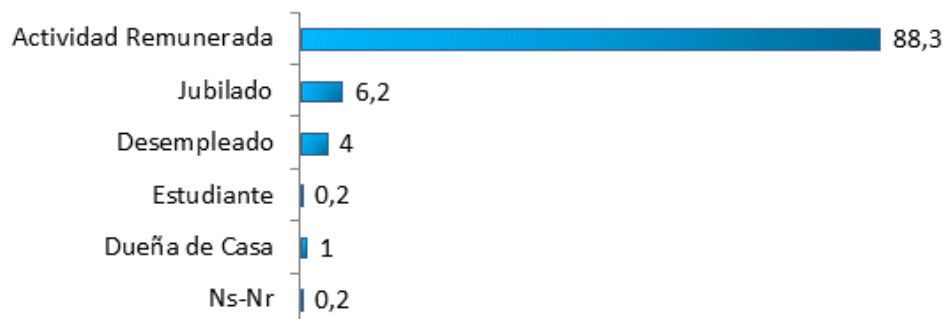
**Gráfico 135: Distribución de la Muestra Según Estado Civil (%)**



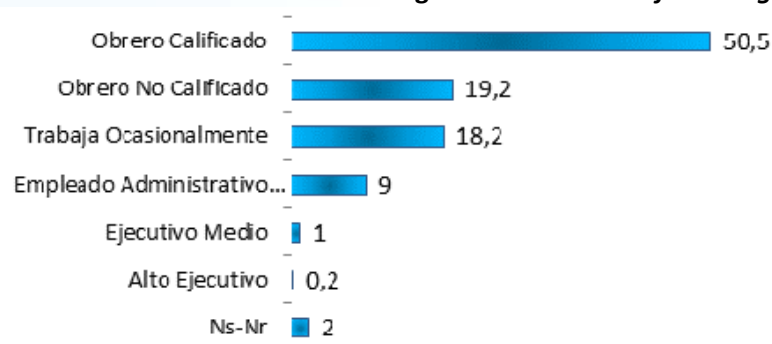
Base: 402

Como se aprecia en las gráficas 136 y 137, el 88,3% de los entrevistados del mesón de atención del centro de justicia declaran que el Jefe del Hogar al que pertenecen posee Actividad Remunerada, dedicándose la gran mayoría de ellos a labores de Obrero Calificado (50,5%).

**Gráfico 136: Distribución de la Muestra Según Situación Laboral del Jefe de Hogar (%)**



**Gráfico 137: Distribución de la Muestra Según Actividad del Jefe de Hogar (%)**

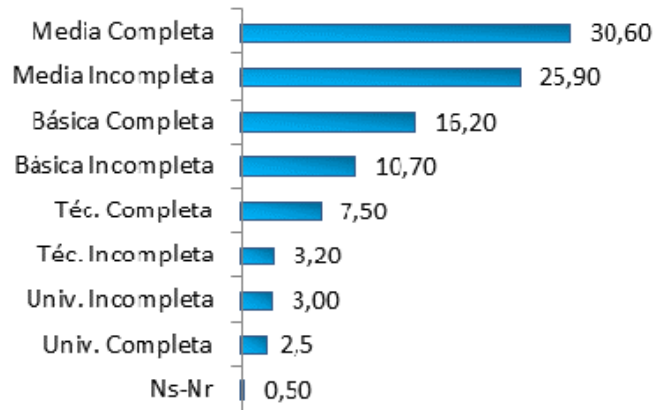


Base: 402



Como se aprecia en el gráfico 138, el 16,2% de los usuarios entrevistados señala tener estudios superiores, un 30,6% declara tener enseñanza media completa y un 26,9% tiene formación hasta enseñanza básica.

**Gráfico 138: Distribución de la Muestra Según Nivel Educativo del Entrevistado (%)**

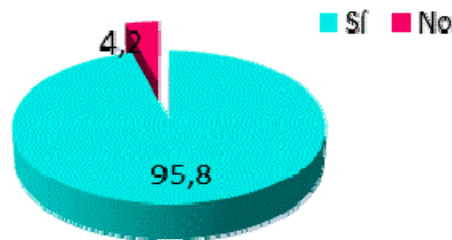


Base: 402

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

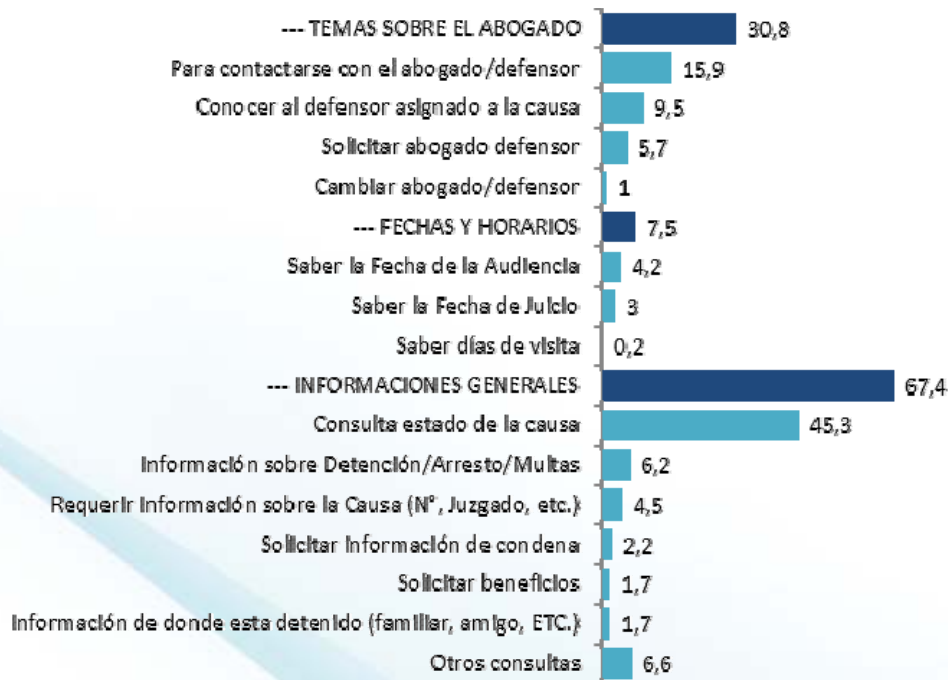
En la muestra entrevistada el 96% señala que asistió al Centro de Justicia a consultar por una causa penal en particular. Respecto a los motivos específicos de su visita la principal razón (45,3%), como se puede ver en el gráfico 140, tiene que ver con realizar “Consultas del estado de la causa”. Le siguen según menciones los motivos de “Para contactarse con el abogado/defensor” (15,9), “Conocer al defensor asignado a la causa” (9,5%), “Información sobre detención/arresto/ multas” (6,2%) y “Solicitar abogado defensor” para el 5,7%.

**Gráfico 139: Consultó Causa Penal Particular (%)**



Base: 402

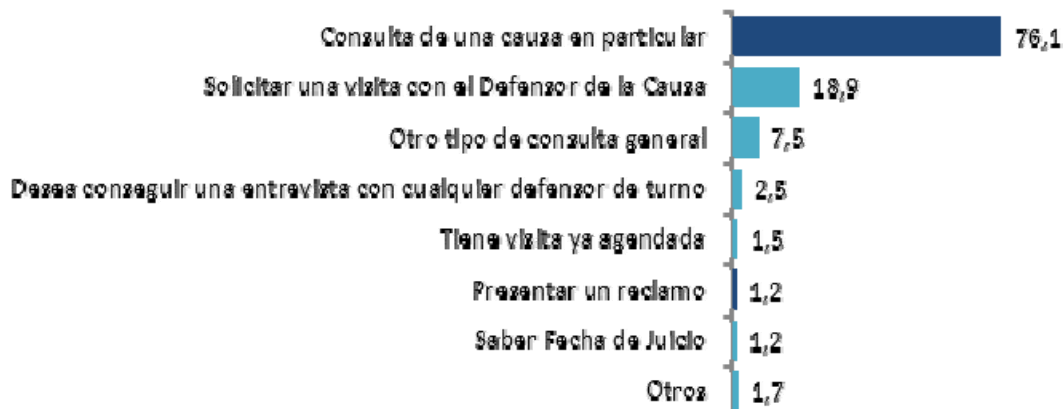
**Gráfico 140: Motivo Específico de su Visita (%)**



Base: 402

Ahora al preguntarles a los usuarios 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 (76,1%) asistió por “Consulta de una causa en particular” seguido a distancia por el motivo de “Solicitar una visita con el Defensor de la causa” (18,9%).

**Gráfico 141: Motivo de Visita en Día de Entrevista (%)**



Base: 402

Respecto a los principales motivos declarados al momento de realizar la visita al centro de justicia, se indago en la periodicidad en que los entrevistados han asistido por esos motivos al mesón de información así como las razones que tuvieron al respecto para asistir en más de una ocasión, presentándose los siguientes resultados.

**Tabla 45: Frecuencia de Visita y Razones Correspondientes (%)**

P5.- Y ¿Cuántas veces ha venido al Centro de Justicia para...?  
P6.-¿Porque tuvo que venir en más de una ocasión por el mismo motivo?

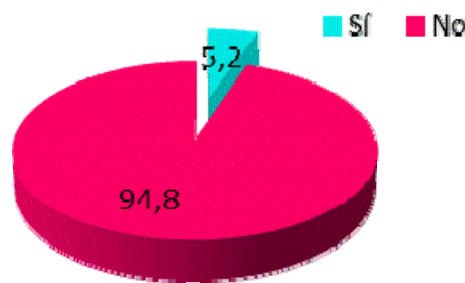
N°	Motivos de Visita al Momento de Consulta	P5 (N° visitas promedio)	P6 (Principales Razones de revisita)
306	Consulta de una causa en particular	1,3	Más Información sobre el estado de la causa (37,5%) Tiene diferentes causas (14,6%) Consultar sobre audiencias (8,3%) No dan solución al requerimiento (8,3%)
76	Solicitar una visita con el Defensor de la Causa	1,4	Para hablar con el abogado (30%) Tiene diferentes causas (20%) Para conseguir un abogado defensor (15%) Más Información sobre el estado de la causa (10%)
30	Otro tipo de consulta general	1,0	-
10	Desea conseguir una entrevista con cualquier defensor que esté de turno	1,4	No dan solución al requerimiento (33%) Para conseguir un abogado defensor (33%) Más Información sobre el estado de la causa (33%)

En general podemos constatar de la tabla 45 que las personas que recurren al centro de justicia para gestionar las consultas y/o tramites más comunes asisten en promedio 1,3 o 1,4 veces (a excepción de consultas en general que promedia 1), y cuyas razones de revisita se deben en general a la necesidad de obtener “Más información sobre el estado de la causa”, así como también porque “Tienen diferentes causas”, o “Para conseguir un abogado defensor” y debido a que “No dan solución al requerimiento”.

### 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

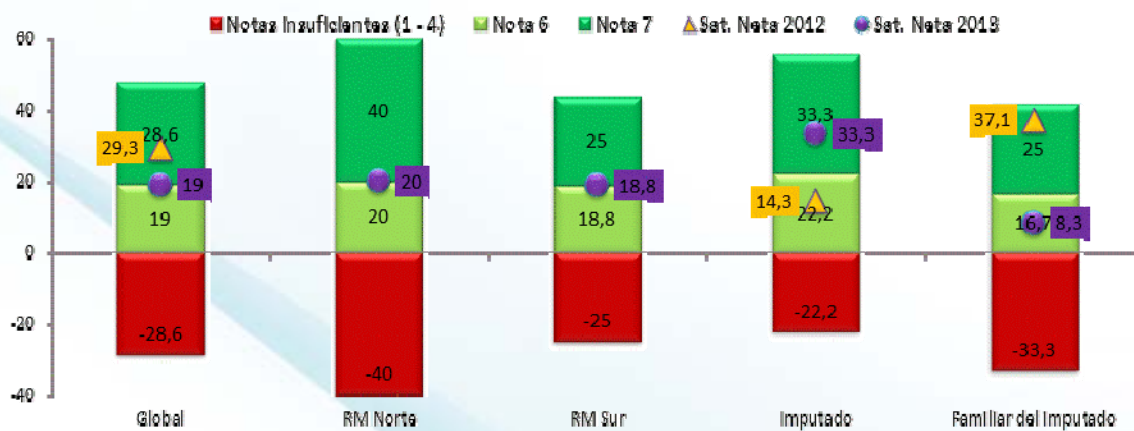
**Gráfico 142: Asistencia a Otras Oficinas de la DPP en Santiago para resolver consultas (%)**



Base: 402

Para quienes tuvieron experiencia de consulta en otras oficinas se les consulto por su satisfacción al respecto presentándose los siguientes resultados

**Gráfico 143: Satisfacción Otras Oficinas de la DPP en Santiago (%)**



Base:	21	5	16	9	12
-------	----	---	----	---	----

Aun cuando son pocos los casos que respondieron esta pregunta podemos inferir de los resultados que hubo una disminución de 10 puntos en el nivel de satisfacción neta obtenido en relación al año anterior. A nivel de segmento no hay mayores diferencias en la satisfacción entre consultados del segmento RM Norte y Sur, sin embargo si se observan diferencias significativas en la satisfacción neta resultante en imputados (33.3 puntos) y en familiares de imputados (8.3 puntos).

Para conocer las razones de evaluación del grupo de personas que tuvo experiencia de servicio en otras oficinas de la DPP se preguntó por lo que más gustó y disgustó en la atención recibida en esas oficinas.

**Tabla 46: Motivos de Agrado y Desagrado de la Atención (%)**

7.2. Y ¿Qué es lo que más le gustó de la atención recibida en esa oficina?

7.3. Y ¿Qué es lo que más le disgustó de la atención recibida en esa oficina?

Motivos de Agrado		Motivos de Desagrado	
La Amabilidad del Personal que Atiende	33,3	No dan información	19
Responden Dudas / Consultas	33,3	Personal Poco Amable	14,3
Atención Rápida	28,6	Mucha espera para atención / Atención lenta	14,3
Dan información clara /completa	14,3	No prestan Atención al Público	9,5
Buena atención	9,5	Mala atención	9,5
La Infraestructura	4,8	El trato del Abogado hacia el Imputado	4,8
Nada	19	Ninguno	42,9

Base: 21, Total entrevistados

Dentro de los motivos que más gustaron a los usuarios de otras oficinas están “La amabilidad del personal que atiende” y “Responder dudas /consultas” ambos con un 33,3%. Otra razón de buena evaluación fue la “Atención rápida” con un 28,6%.

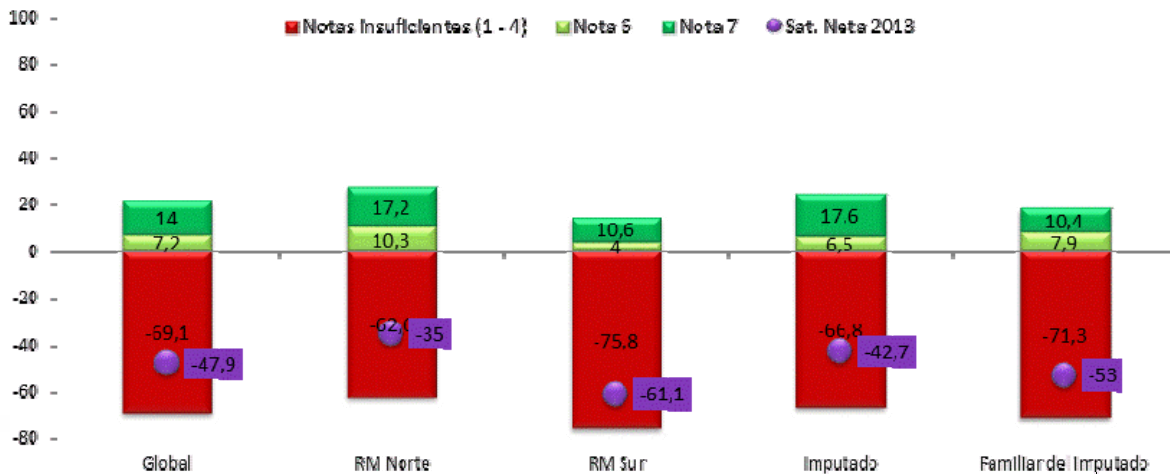
Entre los motivos de desagrados destacan con mayor cantidad de menciones los argumentos de que “No dan información” con un 19%, seguido de consideraciones de que el “Personal en poco amable” y “Muchas espera para atención” con un 14,3 respectivamente.

#### 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 144: 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?

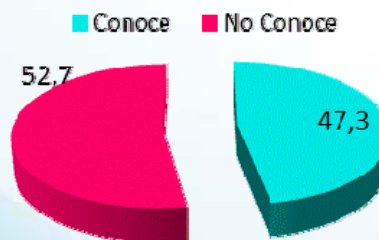


Base: 402

Baja satisfacción tiene el aspecto de contactabilidad que tienen los usuarios con los abogados/defensor de su causa. A nivel total la satisfacción neta es de -47.9 puntos, evaluación que es más baja aun entre los usuarios correspondientes a la RM Sur que tiene -61.1 puntos

También se les pregunto a los asistentes al Centro de Justicia si conocían el nombre del defensor público, interrogante que el 47% de los entrevistados señalo que si conocían

**Gráfico 145: Conoce el Nombre del Defensor Público Asignado a su Causa (%)**

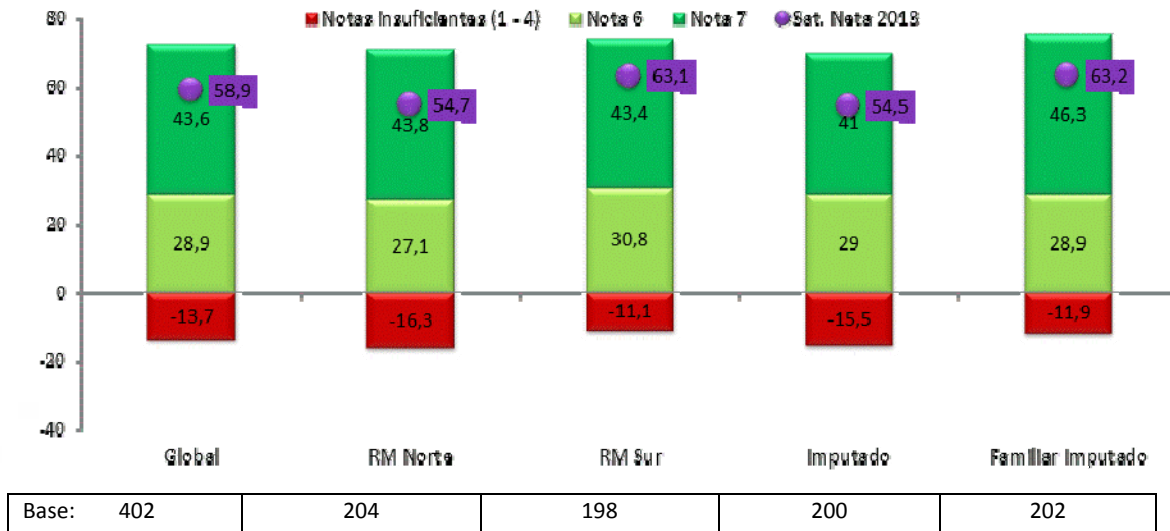


Base: 402

#### 4.8.5 Satisfacción Global

A continuación se resume la evaluación global de satisfacción que obtiene el usuario que realiza consultas y tramites 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 participantes de la evaluación.

**Gráfico 146: Satisfacción Global con Centro de Justicia (%) Según Segmentos**



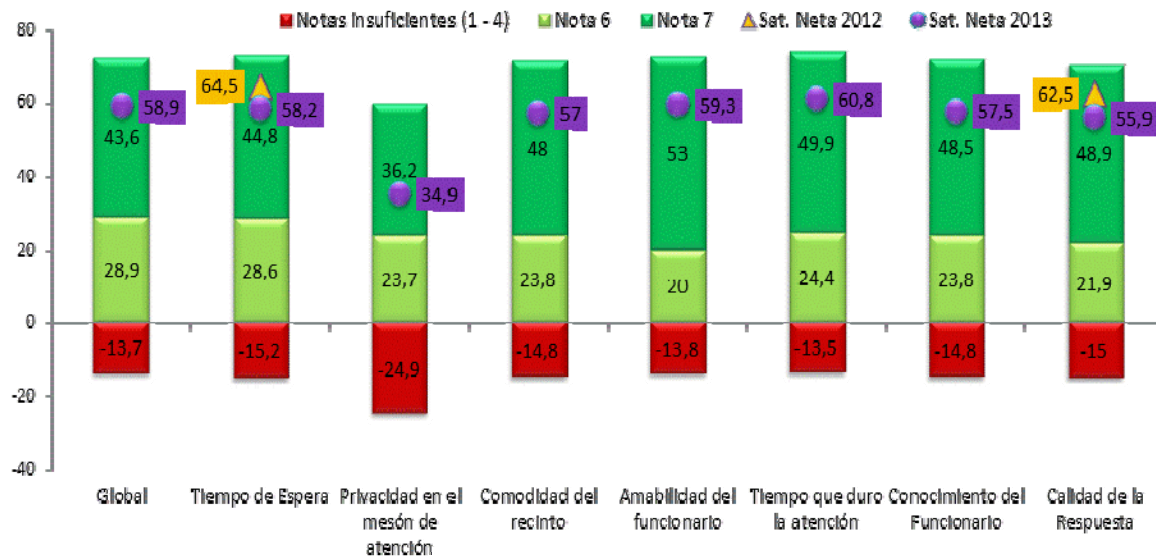
Al analizar los resultados de satisfacción general observamos que si bien la satisfacción neta obtenida no alcanza niveles de estándar de calidad de 65 puntos, los 58.9 puntos pueden interpretarse como una evaluación positiva.

Ahora mirando los segmentos de usuarios existiría un menor nivel de satisfacción en quienes realizaron gestiones en causas tramitadas en la RM Norte que en la Sur.

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 147: 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?



Base: 402

En general casi todos los aspectos de servicio obtienen un nivel de satisfacción neta similar situado en el rango de los 56 a 61 puntos, a excepción del aspecto de “Privacidad en el mesón de atención” el cual solo obtiene 34.9 puntos de satisfacción neta.

Ahora al comparar los 2 aspectos que también se evaluaron en la medición anterior podemos observar que ha habido una leve disminución en el puntaje obtenido. Mientras que “Tiempo de Espera” obtuvo 64.5 puntos el 2012 en la medición actual puntúo 58.2, en tanto que “Calidad de la Respuesta” paso de 62.5 a 55.9 puntos.

A continuación en el cuadro siguiente se presentan los aspectos del servicio recibido en el Centro de Justicia de la Defensoría Penal Pública que más han gustado y cuales más disgustaron.



**Tabla 47: 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	
Buena atención /Orientación/Personal capacitado para atender consultas	52,7	No entregan información / No dan soluciones	10
Atención Rápida	40,3	Mala atención/ Personal No Capacitado para Responder a Dudas / Consultas	8
Amabilidad /Disposición para la atención	32,6	Tiempo de Espera Largo /Falta sala de espera	5
Rápida solución a problemas /peticiones	6,7	Falta Privacidad	4,2
Dan Importancia a la Gente	5,2	Lentitud en la atención	4
Otros Motivos	2,7	Problemas con los Guardias	2,2
Nada	14,4	Incomodidad en cuanto a revisión personal (Incomodo)	1,5
		Entrega de Información Errónea	1,2
		Otros Motivos	4,7
		Nada	67,7

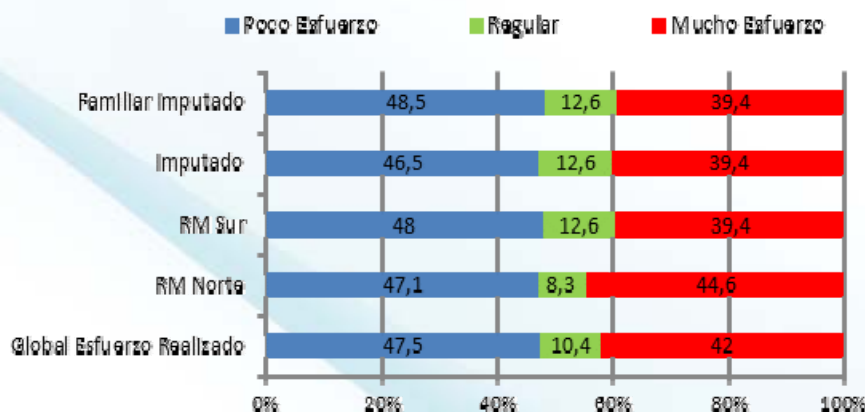
Base: 402

Los motivos de agrado más mencionadas por los usuarios del centro de justicia son “Buena Atención /Orientación /Personal capacitado para atender consultas” con un 52,7% “Atención Rápida” con un 40,3% y “Amabilidad /Disponibilidad para la atención” con un 32,6%.

En cuanto a los motivos de desagrado un 68% declara no haber tenido motivos de disgusto, un 10% reclama que no le entregan información

Finalmente se consultó a los usuarios 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 47,5% declaró que significo “Poco esfuerzo” y un 42% que fue “Mucho esfuerzo”

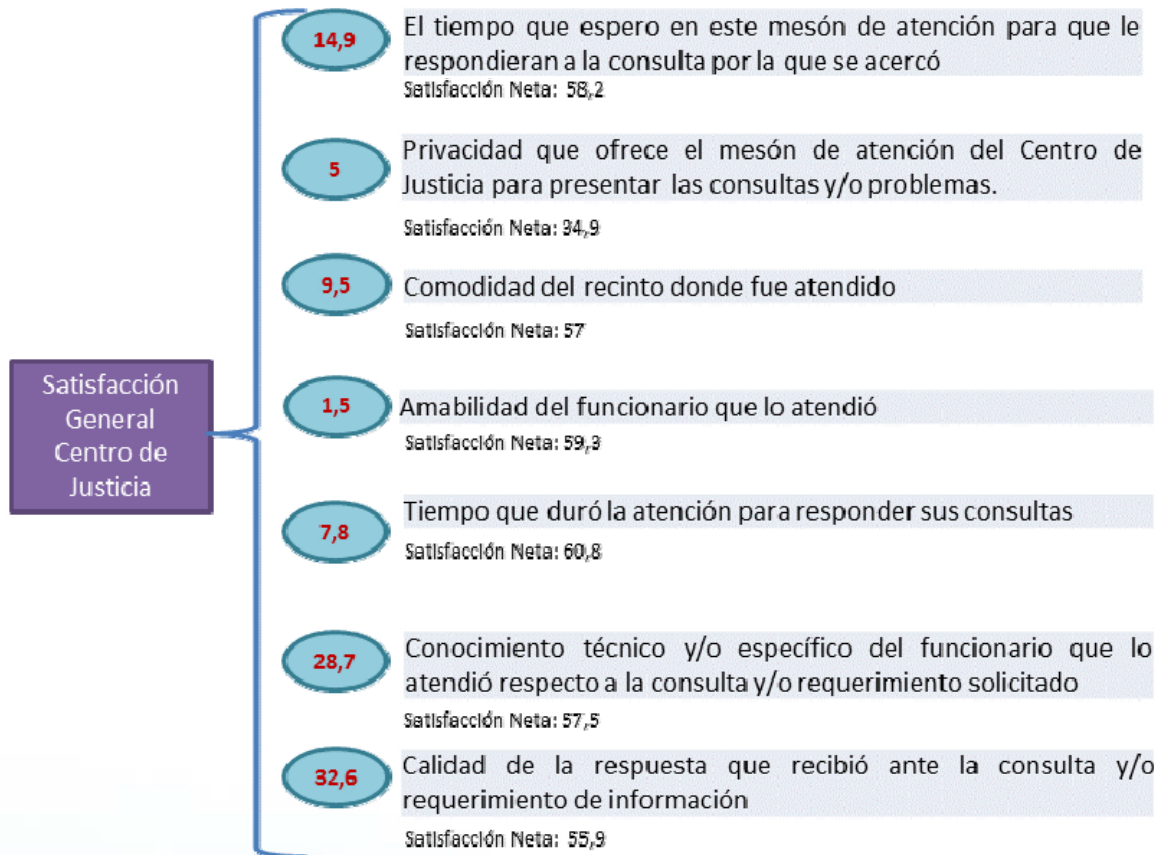
**Gráfico 148: Esfuerzo en Gestión de Solicitud con el Mesón de Atención del Centro de Justicia (%) Según Segmentos**



#### 4.8.6 Servitrack

En el caso de Centro de Justicia el modelo propuesto, a nivel global es:

#### Modelo General Centro de Justicia

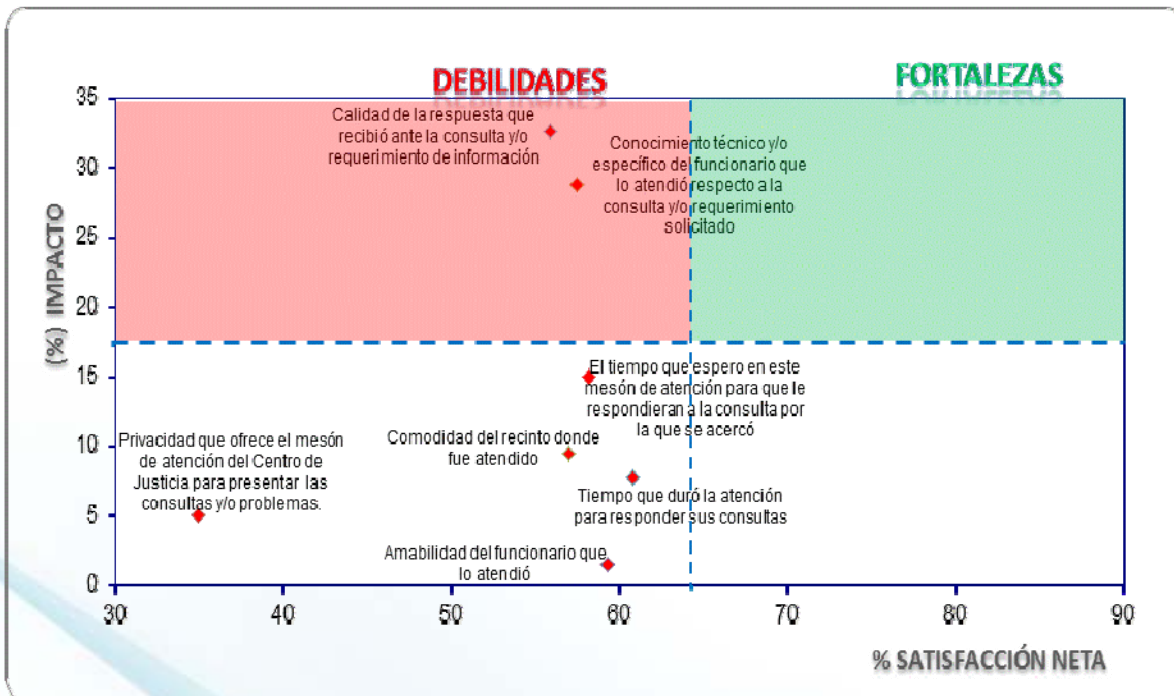


El modelo indica que el nivel de satisfacción global con el servicio del Centro de Justicia, depende principalmente de la experiencia con “La calidad de la respuesta que recibió ante la consulta y/o requerimiento de información” y del “Conocimiento técnico y/o específico del funcionario que lo atendió respecto a la consulta y/o requerimiento solicitado”.

**iii. 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 seis de los siete aspectos si bien están bajo el nivel de satisfacción esperado al menos tienen niveles de satisfacción cercanos al estándar, quedando fuera de este grupo el aspecto de “Privacidad de la atención” que tienen niveles de satisfacción muy bajos. Ahora bien independiente de que el desempeño este a pocos puntos de lograr 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 “Conocimiento técnico y/o específico del funcionario que lo atendió respecto a la consulta y/o requerimiento solicitado”.

**Gráfico 149: 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 por las gestiones realizadas en el módulo de atención del centro de justicia es bueno (58,9 de satisfacción neta) estando muy cerca de lograr un estándar esperado de calidad de atención</b></p>	<p>Sin duda de todo el servicio que los usuarios reciben en el centro de justicia, las mejores evaluaciones tienen relación con el tiempo que toma hacer la gestión reflejado en los indicadores de “Tiempo que duro la atención” y “Tiempo de espera” que alcanzan 60,8 y 58,2 de satisfacción neta. Otro aspecto bien evaluado esta relacionado con la atención que entrega el funcionario propiamente tal como lo son aspectos de “Amabilidad del funcionario” y “Conocimiento de Funcionario” con satisfacciones netas de 58,2 y 57,5 puntos. La instancia con menor puntaje de satisfacción neto (34,9) que de alguna forma influye en que toda la experiencia de servicio no tenga aún mejor evaluación es la “Privacidad en el mesón de atención” .</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. 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 casi 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 usuarios 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>

## 5.1 INFORME DE ENFOQUE DE GÉNERO

### 1 Objetivos del Estudio

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

### 2 Metodología

La metodología de este capítulo consiste básicamente en comparar los niveles de satisfacción de las principales preguntas de cada una de las áreas de medición y evaluar si existen diferencias significativas en las evaluaciones entregadas por las mujeres y hombres encuestados en este estudio. Para luego, en aquellos indicadores donde si existen las diferencias, indagar en qué factores son los que podrían explicar dicha diferencia.

Para establecer si una diferencia es significativa o no, se aplicó un test de hipótesis. Se consideró una distribución normal estándar con un 95% de confianza y un punto z del porcentaje de confianza de 1,96. Cabe señalar que el tamaño de la muestra (cantidad de encuestas) tiene mucha relevancia en este aspecto, pues para que la diferencia entre dos indicadores (en este caso la satisfacción neta) sea estadísticamente significativa, se depende del tamaño muestral que respalde a dichos indicadores; es decir a menor tamaño muestral, se requiere una diferencia más grande, mientras a mayor tamaño muestral una diferencia menor ya podría ser estadísticamente significativa.

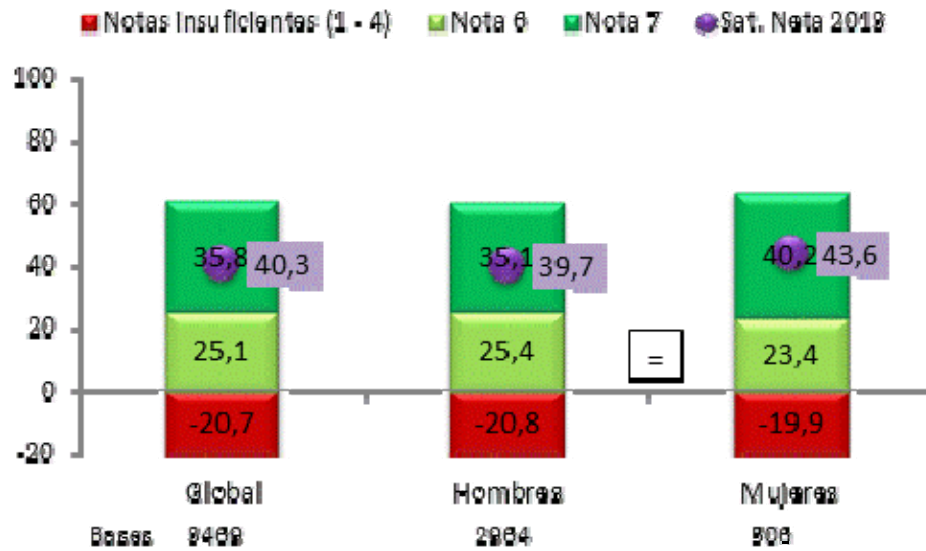
En los gráficos, se utilizarán los signos (=), (+) y (-) que indican:

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

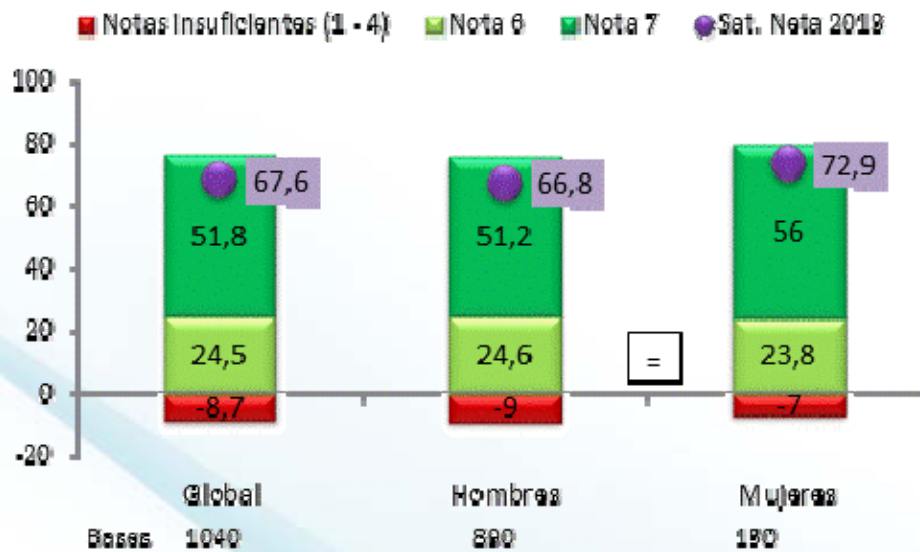
### 3 Principales Resultados

#### 1.1 Audiencia Programada

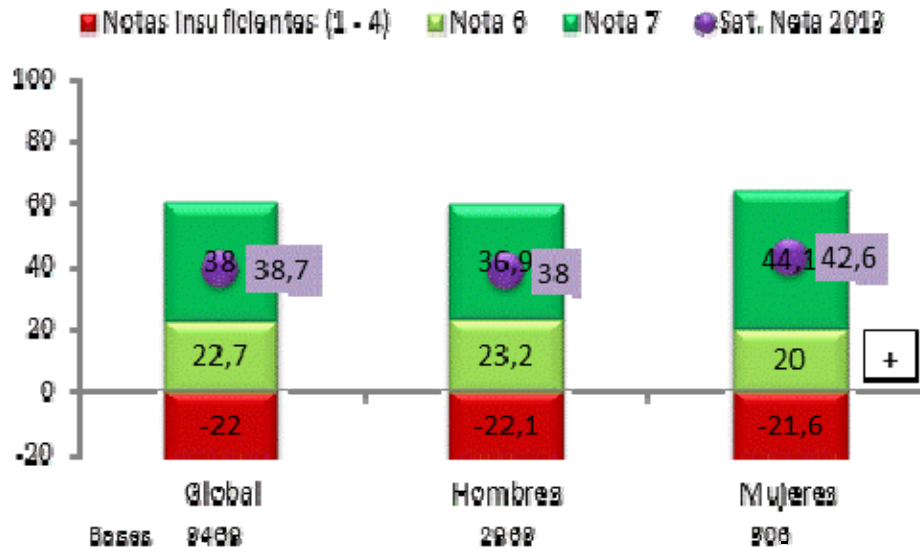
Evaluación General por Sexo



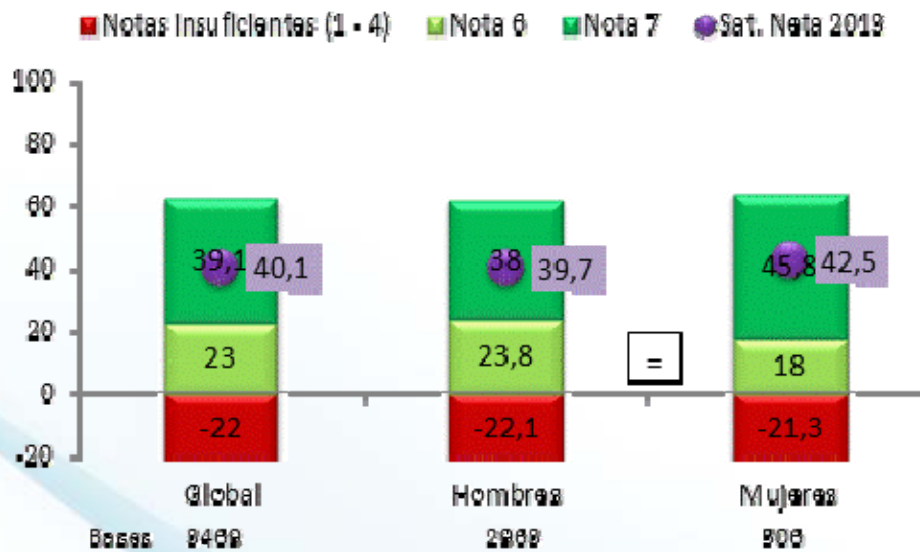
Entrevista con el Abogado por Sexo



**Desarrollo de la Audiencia por Sexo**

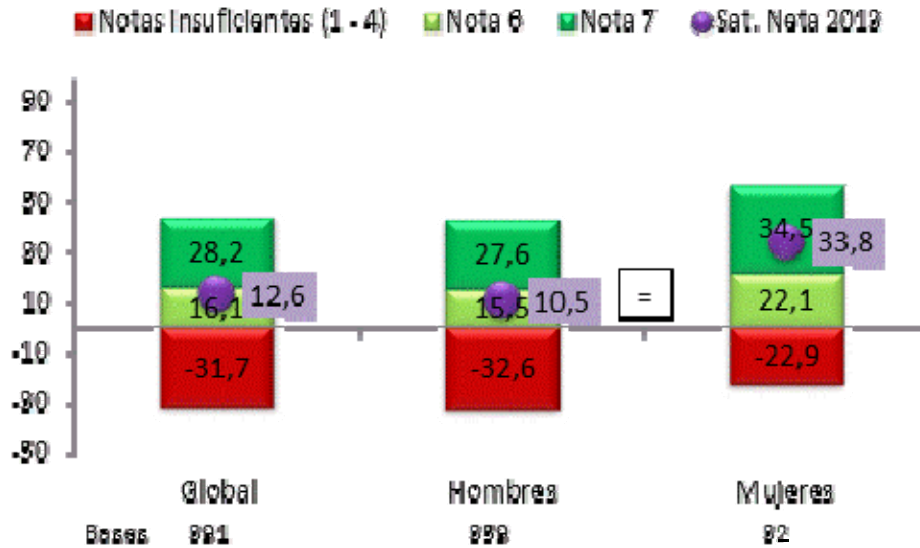


**Información al Terminio de la Audiencia por Sexo**

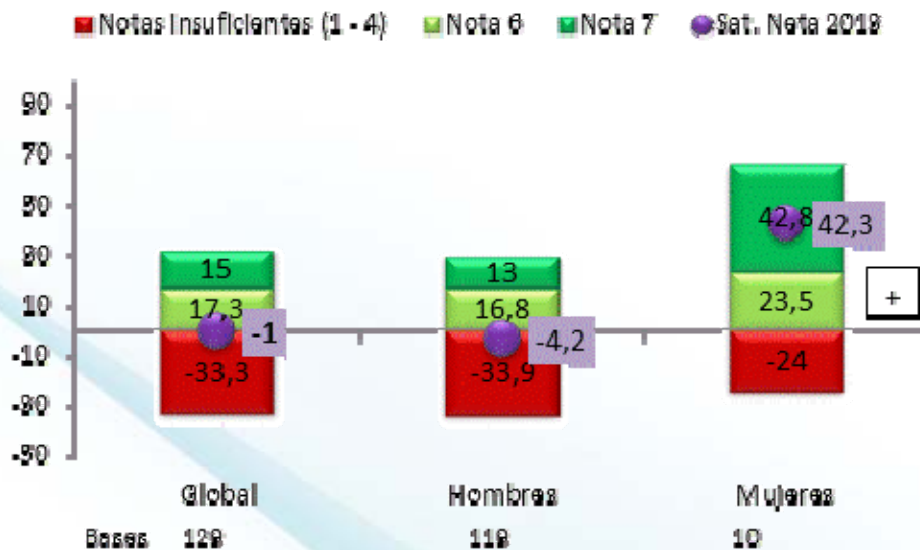


## 1.2 Condenados

Global Condenados Abogado Defensor por Sexo

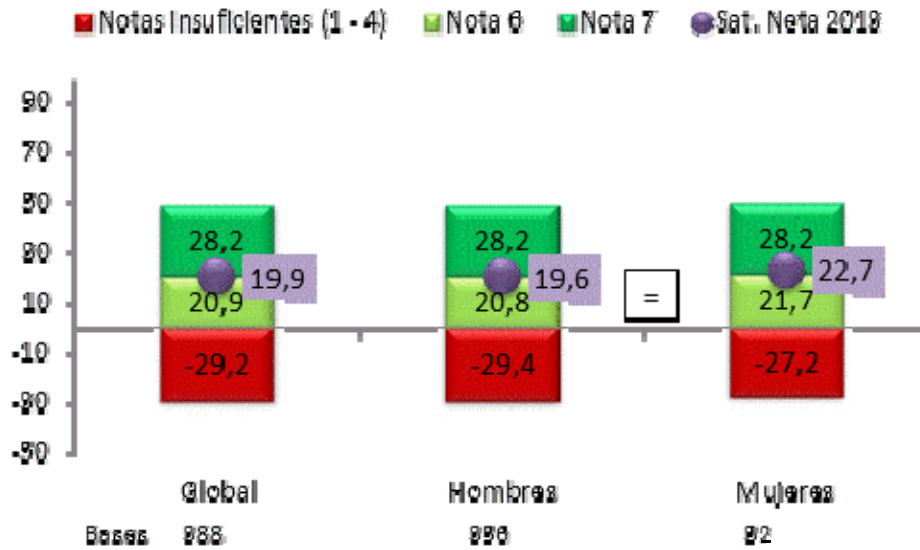


Cumplimiento de Visita Abogado Penitenciario Condenados por Sexo

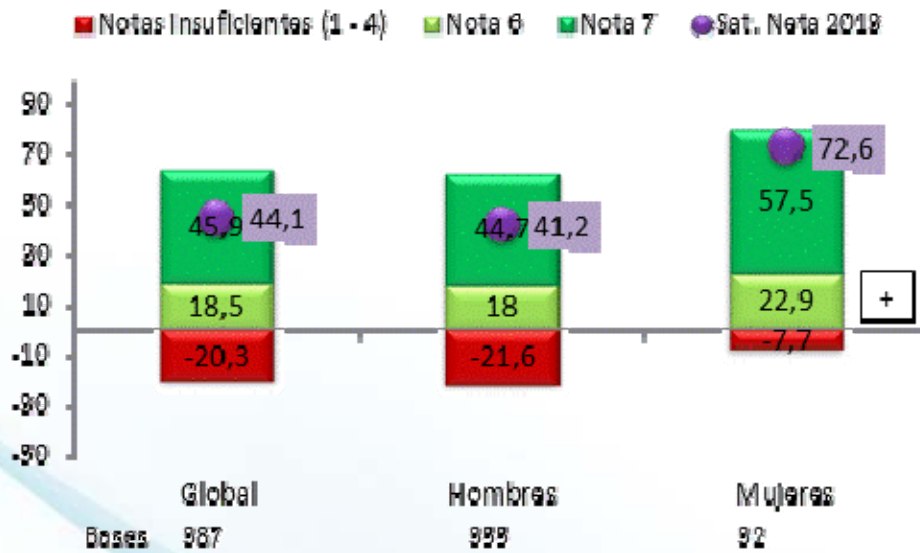




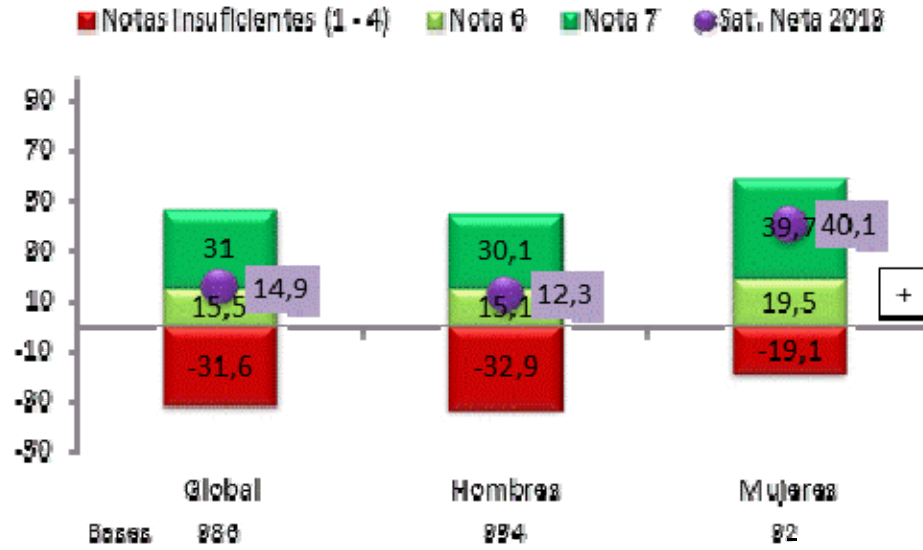
**Entrevista Abogado Penitenciario por Sexo**



**Privacidad Entrevista Abogado Penitenciario por Sexo**

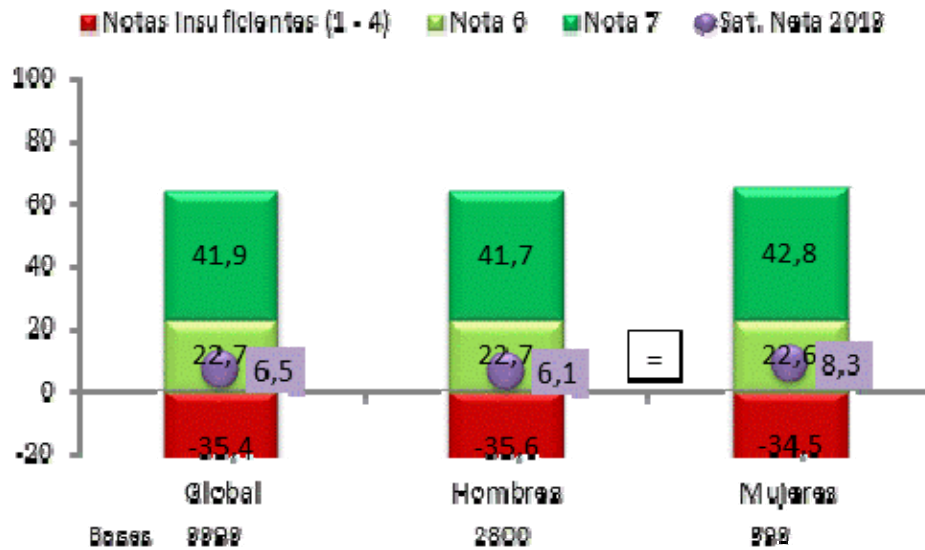


**Desempeño Abogado Penitenciario por Sexo**

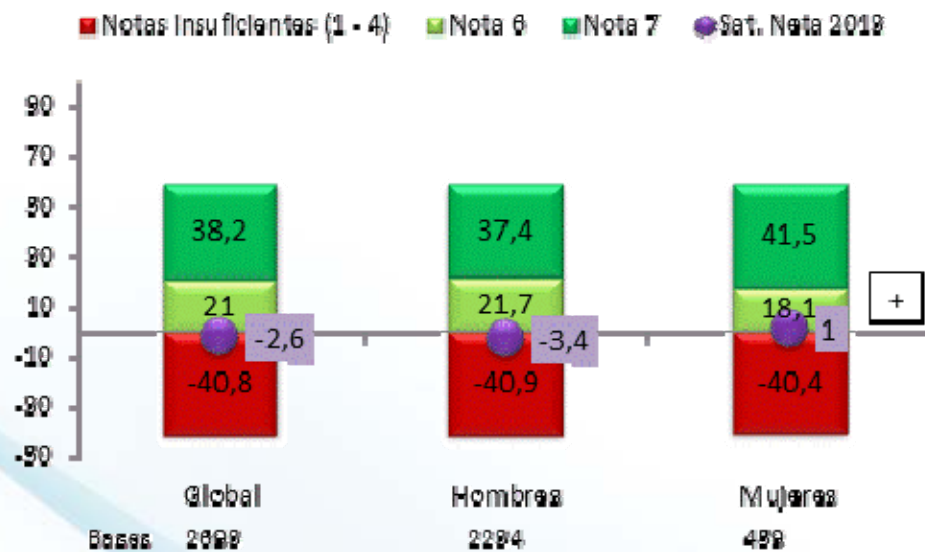


### 1.3 Prisión Preventiva o Internación Provisoria

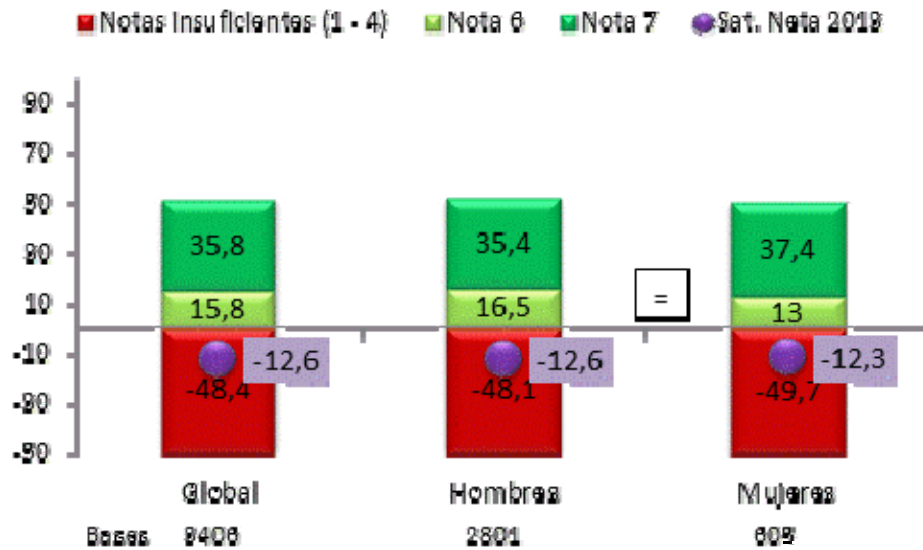
Global Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Sexo



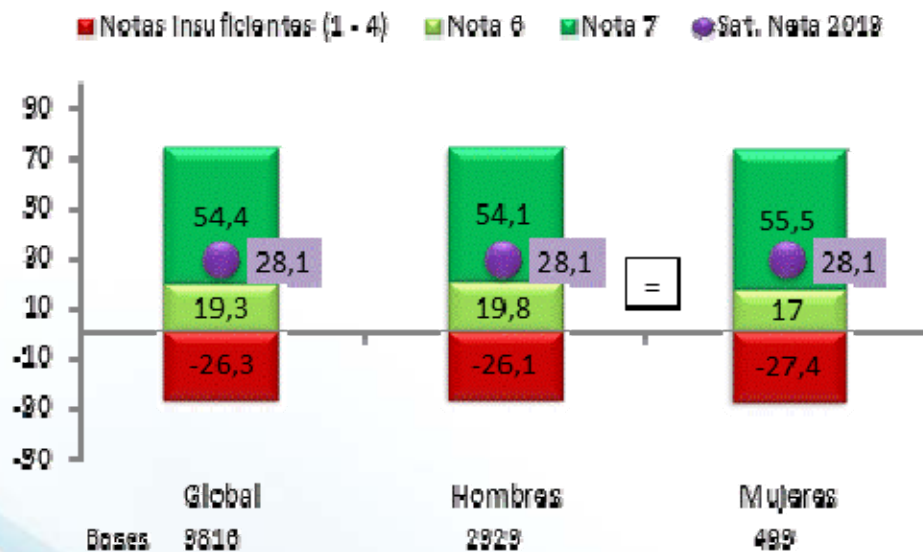
Entrevista Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Sexo



**Desarrollo de la Audiencia Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Sexo**

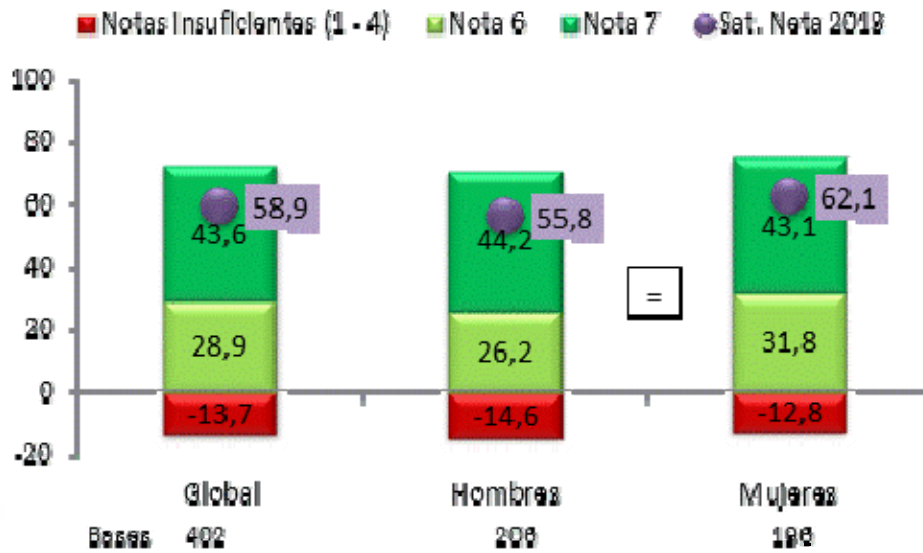


**Desempeño del Abogado en el Desarrollo de las visitas Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Sexo**



**1.4 Centro de Justicia**

Global Servicio en Centro de Justicia por Sexo



## 5.2 INFORME DE ENFOQUE DE EDAD

### 1 Objetivos del Estudio

Determinar el nivel de satisfacción de los imputados menores de edad entrevistados, diferenciándolos de la percepción de los imputados adultos en general.

### 2 Metodología

La metodología de este apartado consiste básicamente en comparar los niveles de satisfacción de las principales preguntas de cada una de las áreas de medición y evaluar si existen diferencias relevantes en las evaluaciones entregadas por los Adultos y Menores de Edad encuestados en este estudio.

Para luego, en aquellas preguntas donde si existan las diferencias, indagar en que factores son los que podrían explicar dicha diferencia.

Para establecer si una diferencia es significativa o no, se aplicó un test de hipótesis. Se consideró una distribución normal estándar con un 95% de confianza y un punto z del porcentaje de confianza de 1,96. Cabe señalar que el tamaño de la muestra (cantidad de encuestas) tiene mucha relevancia en este aspecto, pues para que la diferencia entre dos indicadores (en este caso la satisfacción neta) sea estadísticamente significativa, se depende del tamaño muestral que respalde a dichos indicadores; es decir a menor tamaño muestral, se requiere una diferencia más grande, mientras a mayor tamaño muestral una diferencia menor ya podría ser estadísticamente significativa.

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

**(=) La diferencia del resultado entre menores y adultos NO es significativa.**

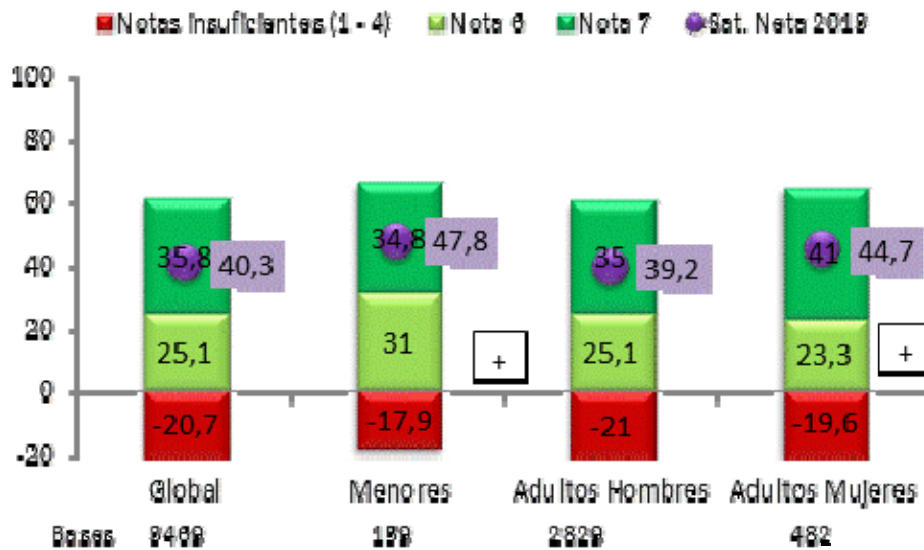
**(+) La diferencia del resultado entre menores y adultos es significativa, y mayor en los menores.**

**(-) La diferencia del resultado entre menores y adultos es significativa, y menor en los menores.**

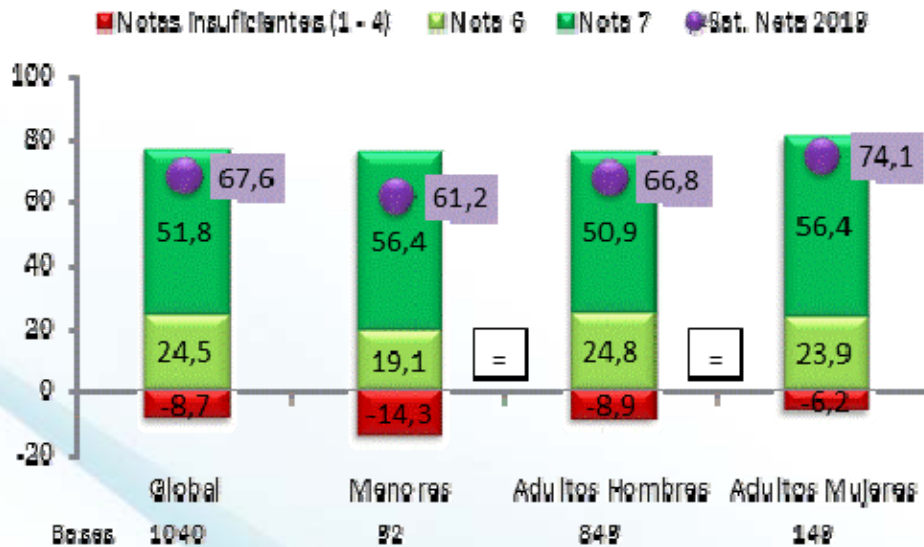
### 3 Principales Resultados

#### 2.1 Audiencia Programada

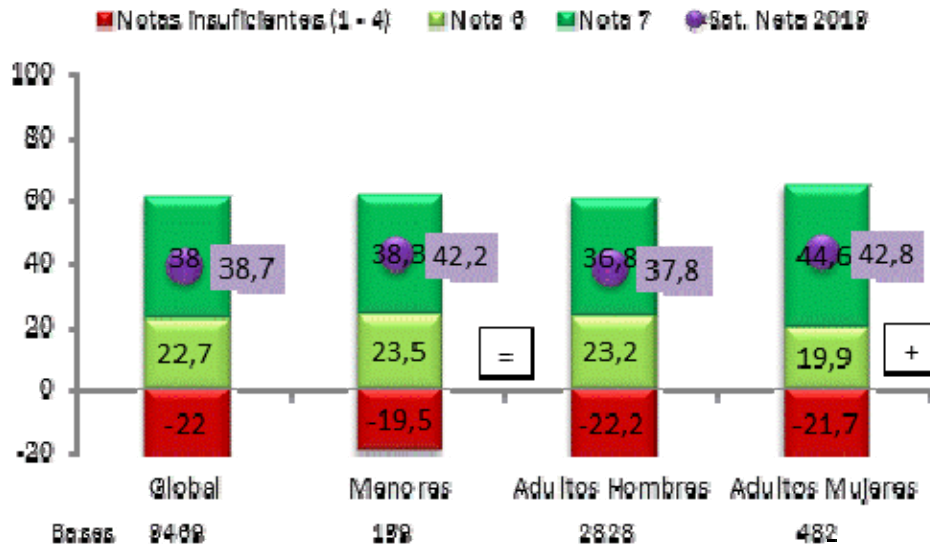
Evaluación General por Edad



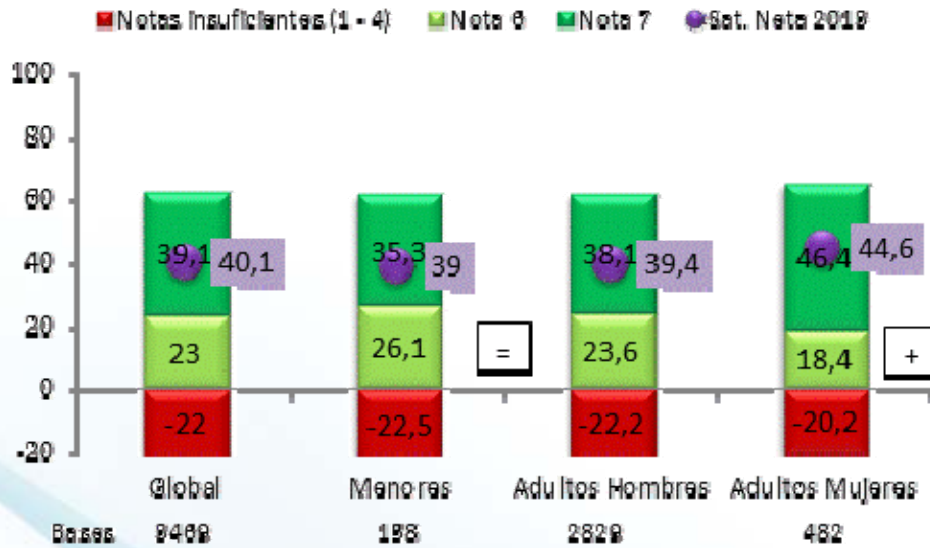
Entrevista con el Abogado por Edad



**Desarrollo de la Audiencia por Edad**



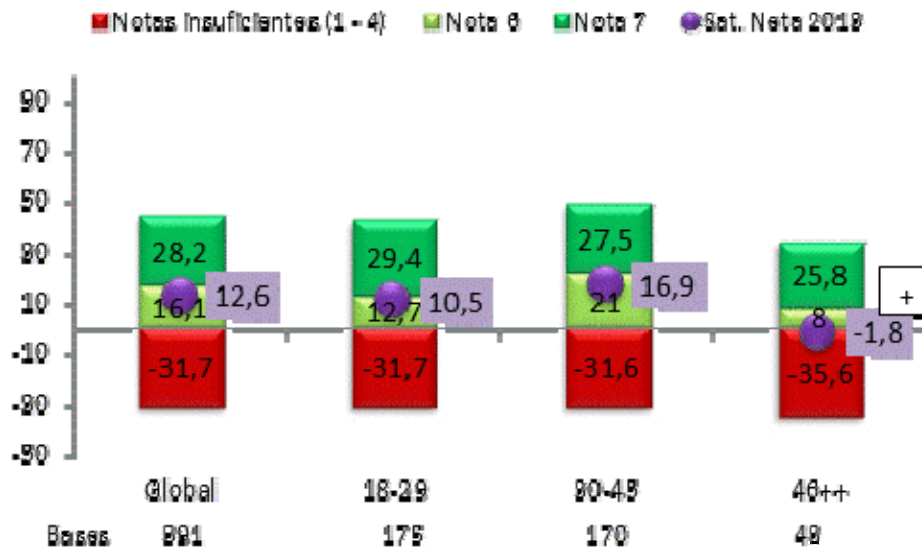
**Información al Terminio de la Audiencia por Edad**



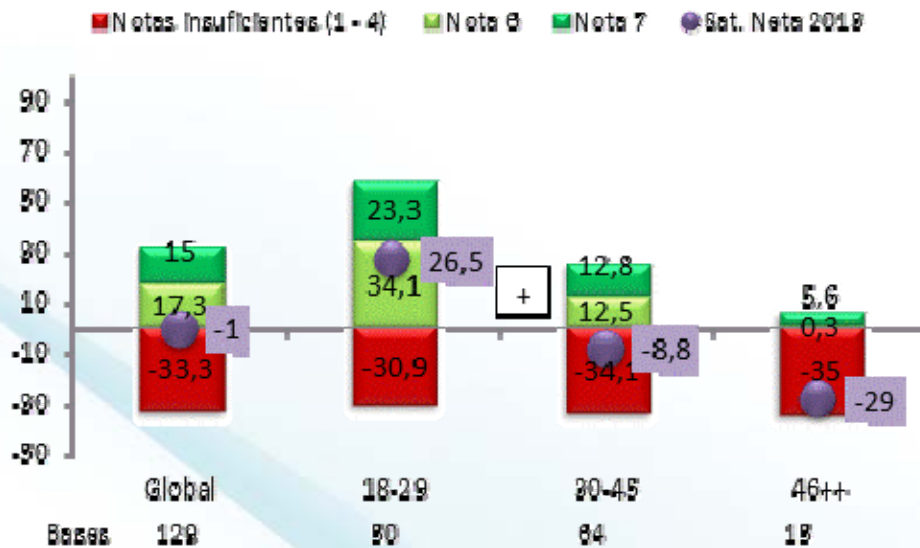


## 2.2 Condenados

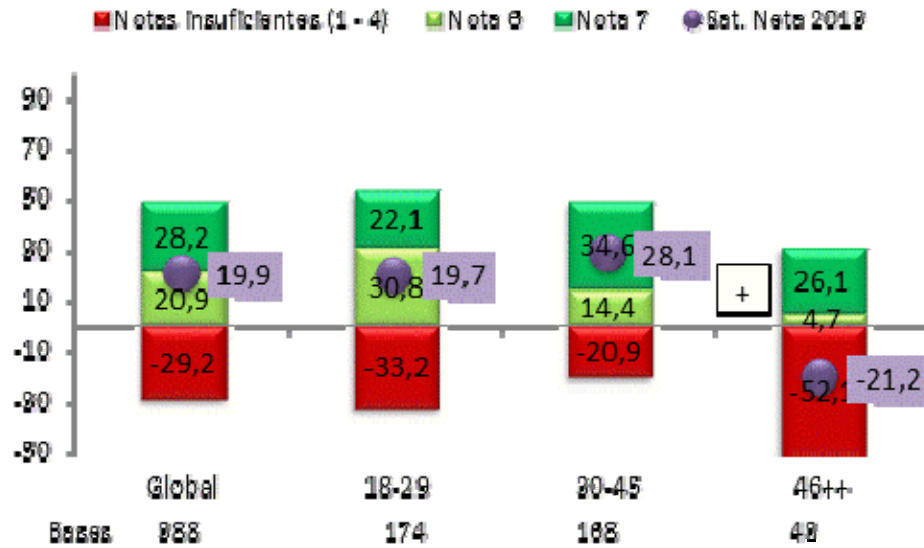
Global Condenados Abogado Defensor por Edad



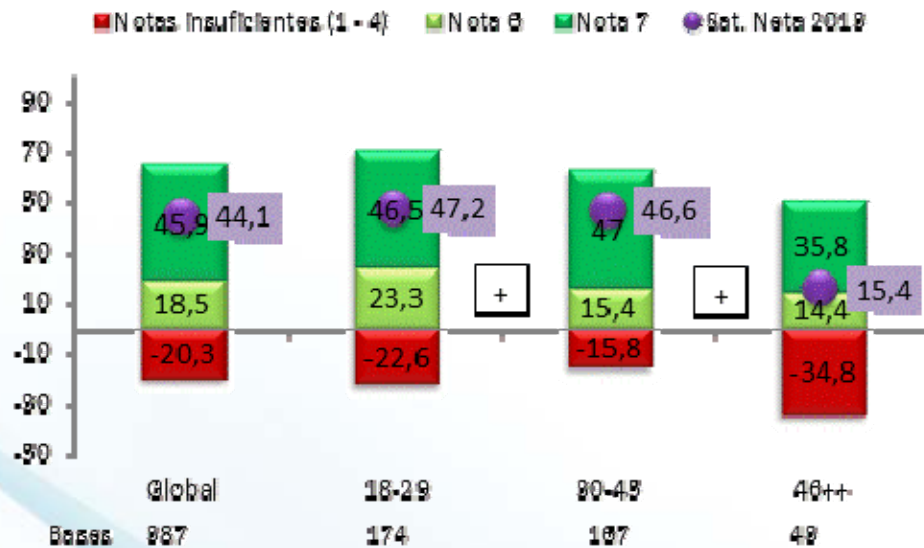
Cumplimiento de Visita Abogado Penitenciario Condenados por Edad



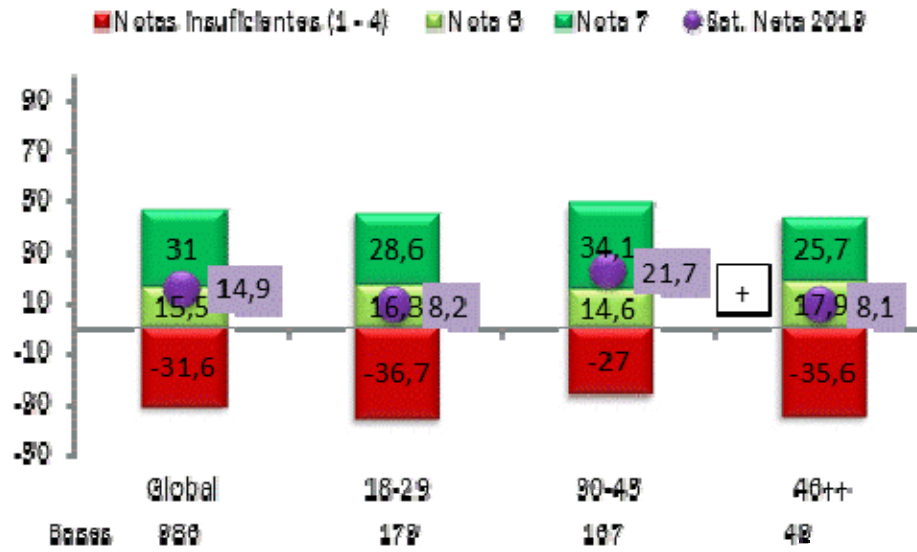
**Entrevista Abogado Penitenciario por Edad**



**Privacidad Entrevista Abogado Penitenciario por Edad**

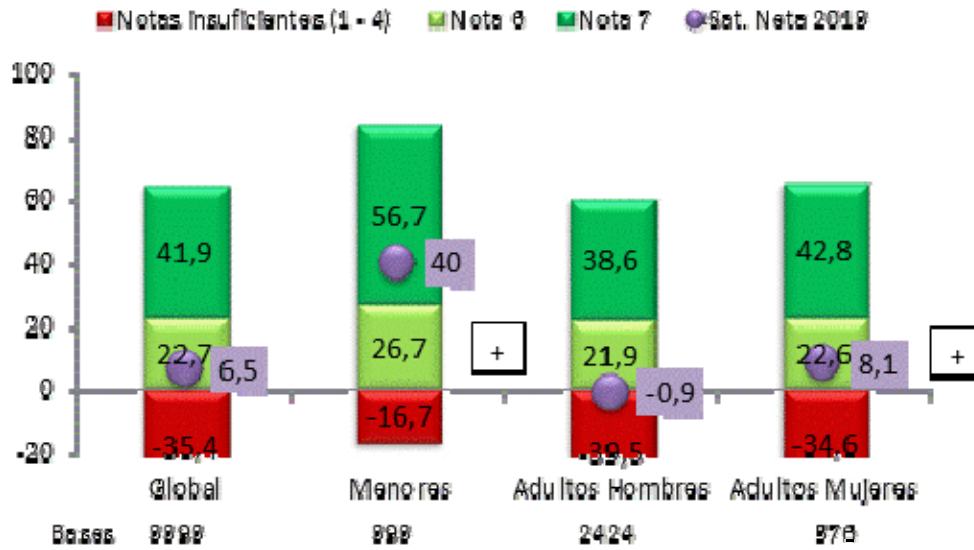


**Desempeño Abogado Penitenciario por Edad**

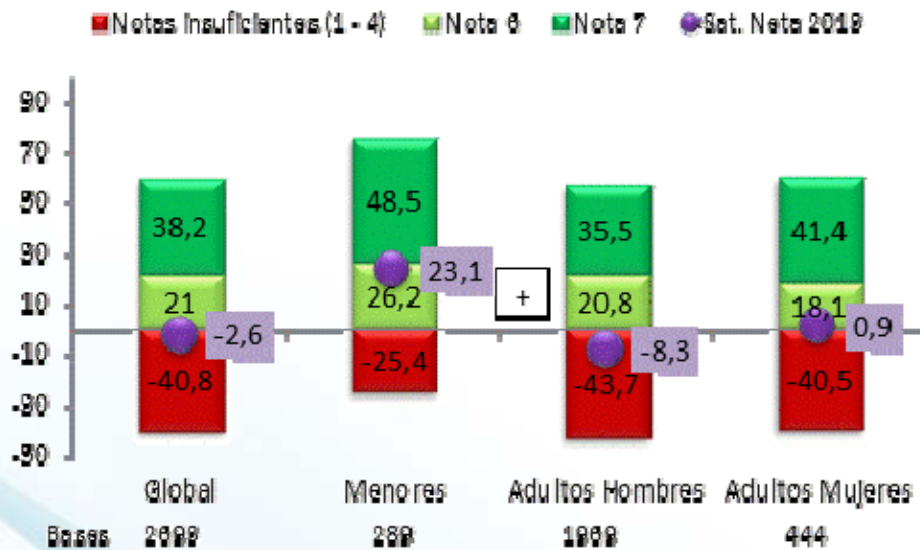


### 2.3 Prisión Preventiva o Internación Provisoria

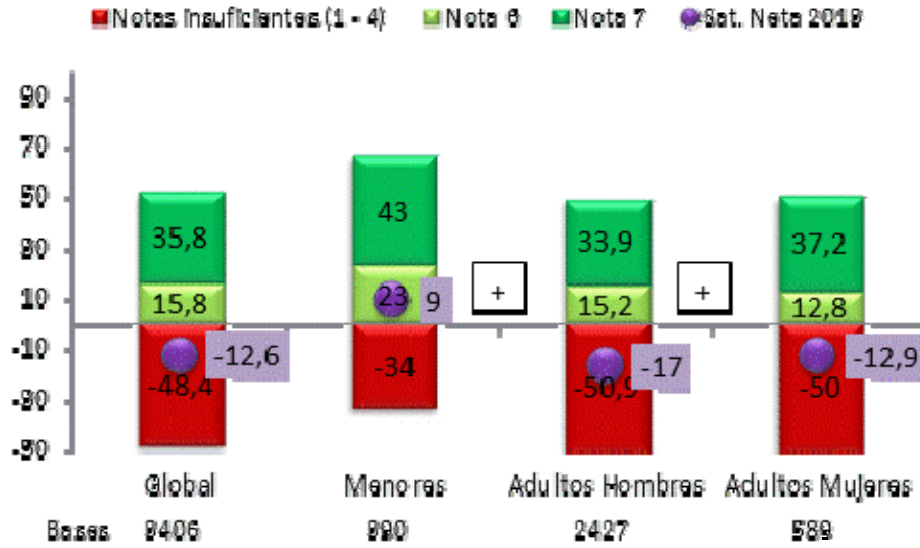
Global Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Edad



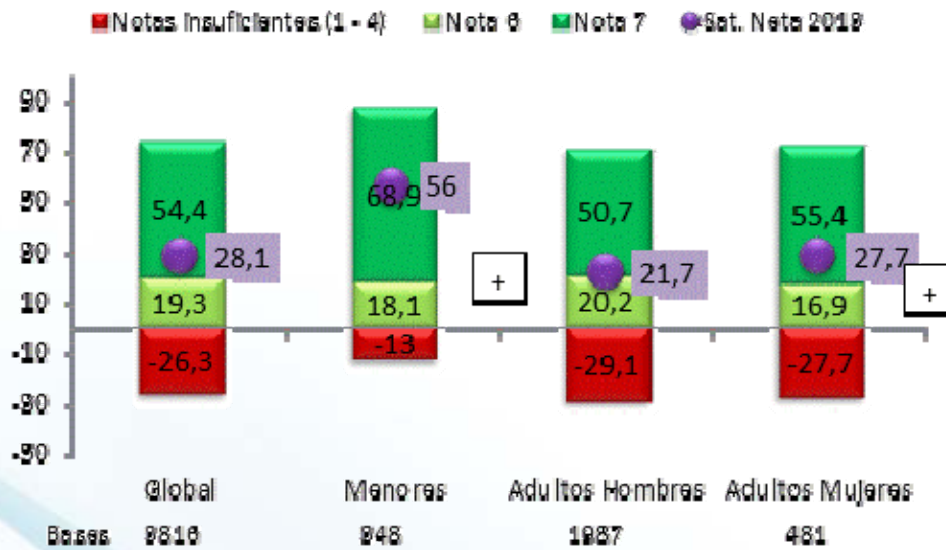
Entrevista Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Edad



**Desarrollo de la Audiencia Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Edad**

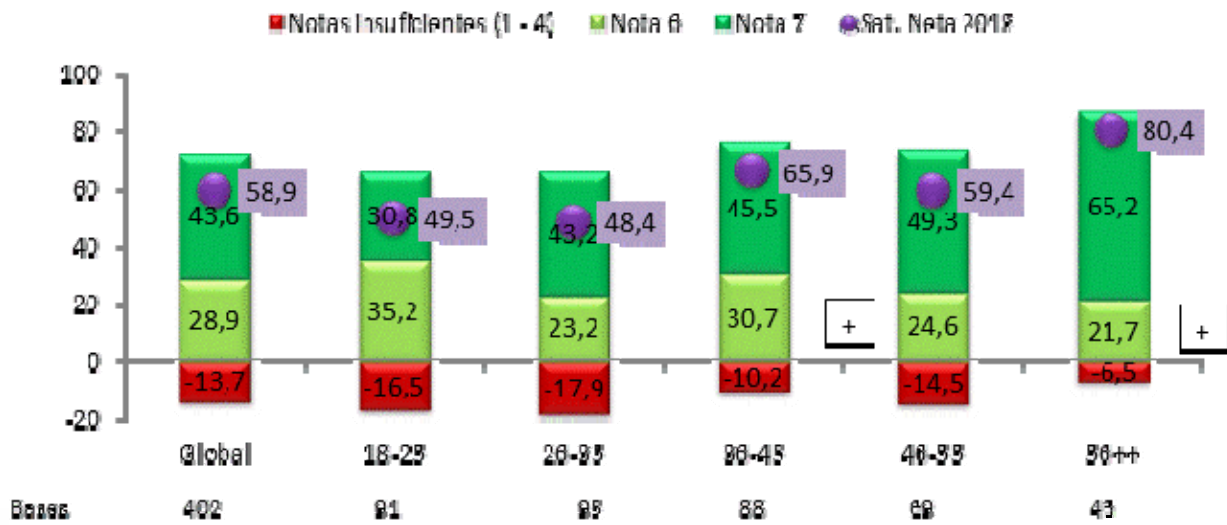


**Desempeño del Abogado en el Desarrollo de las visitas Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Edad**



## 2.4 Centro de Justicia

Global Servicio en Centro de Justicia por Edad



### 5.3 INFORME DE ENFOQUE DE PERTENENCIA ETNICA

#### 1 Objetivos del Estudio

Determinar el nivel de satisfacción de los imputados entrevistados, diferenciándolos según pertenencia o no a Etnia.

#### 2 Metodología

La metodología de este capítulo consiste básicamente en comparar los niveles de satisfacción de las principales preguntas de cada una de las áreas de medición y evaluar si existen diferencias significativas en las evaluaciones entregadas por imputados con origen étnico e imputados sin origen étnico, encuestados en este estudio. Para luego, en aquellos indicadores donde si existen las diferencias, indagar en qué factores son los que podrían explicar dicha diferencia.

Para establecer si una diferencia es significativa o no, se aplicó un test de hipótesis. Se consideró una distribución normal estándar con un 95% de confianza y un punto z del porcentaje de confianza de 1,96. Cabe señalar que el tamaño de la muestra (cantidad de encuestas) tiene mucha relevancia en este aspecto, pues para que la diferencia entre dos indicadores (en este caso la satisfacción neta) sea estadísticamente significativa, se depende del tamaño muestral que respalde a dichos indicadores; es decir a menor tamaño muestral, se requiere una diferencia más grande, mientras a mayor tamaño muestral una diferencia menor ya podría ser estadísticamente significativa.

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

**(=) La diferencia del resultado entre pertenecer a Etnia y No Pertenecer a Etnia no es significativa.**

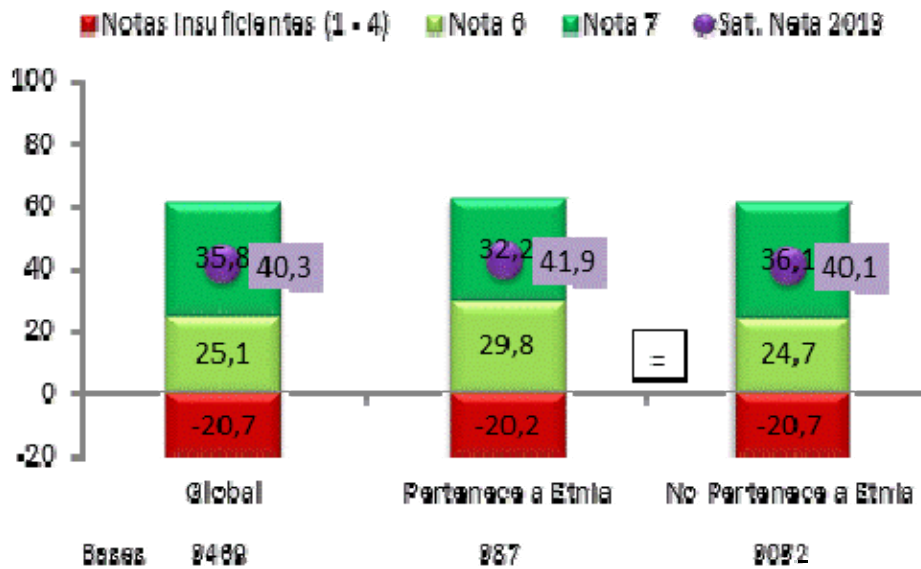
**(+) La diferencia del resultado entre pertenecer a Etnia y No Pertenecer a Etnia es significativa, y mayor entre pertenecientes a Etnia.**

**(-) La diferencia del resultado entre pertenecer a Etnia y No Pertenecer a Etnia es significativa, y menor entre pertenecientes a Etnia.**

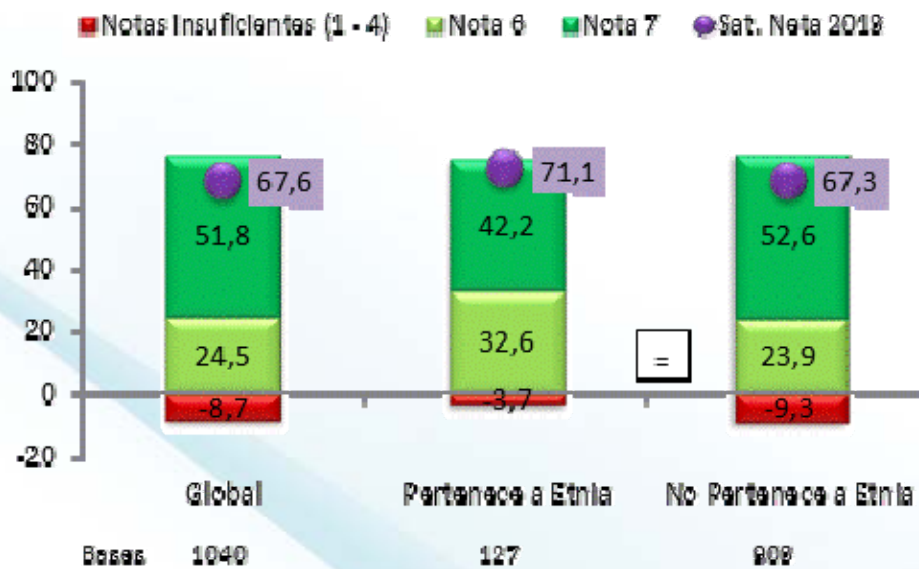
### 3 Principales Resultados

#### 3.1 Audiencia Programada

Evaluación General por Pertenencia Étnica

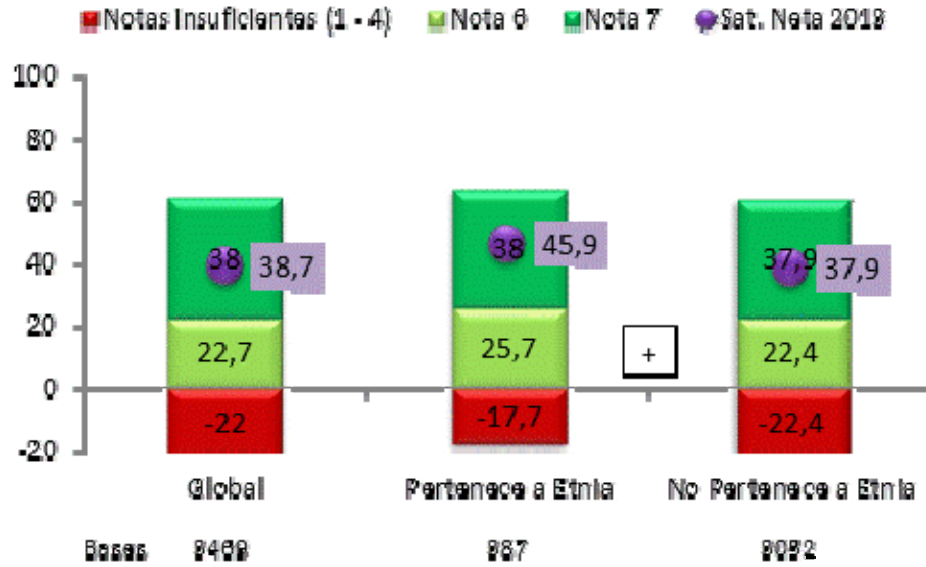


Entrevista con el Abogado por Pertenencia Étnica

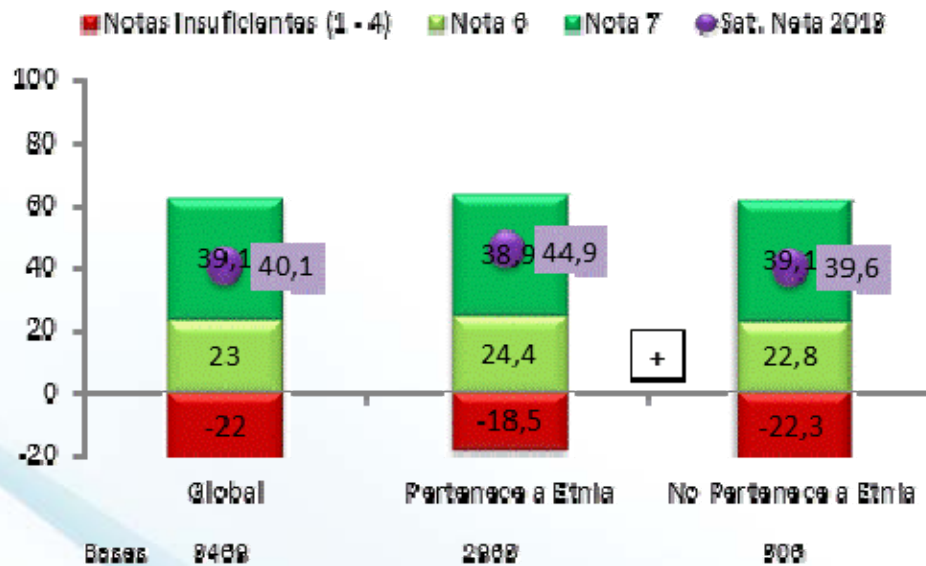




**Desarrollo de la Audiencia por Pertenencia Étnica**

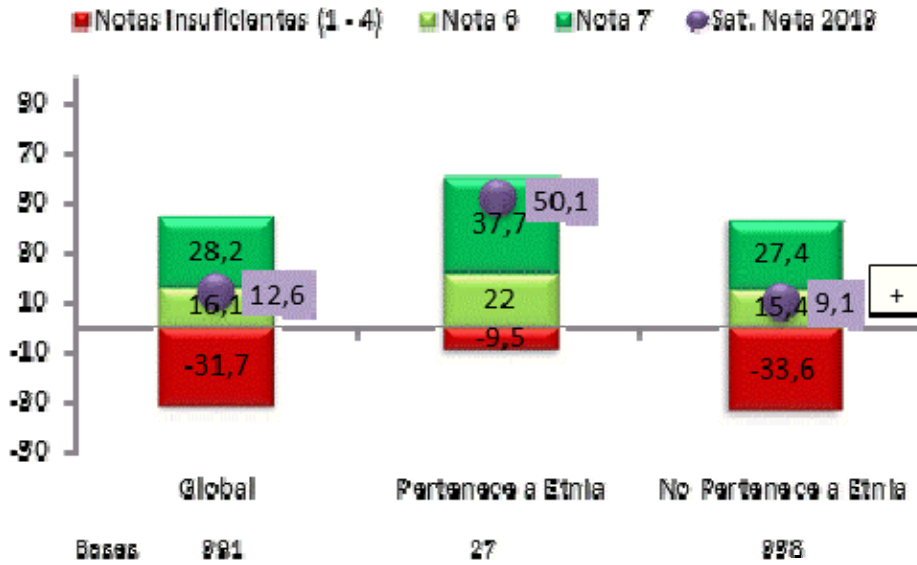


**Información al Termino de la Audiencia por Pertenencia Étnica**

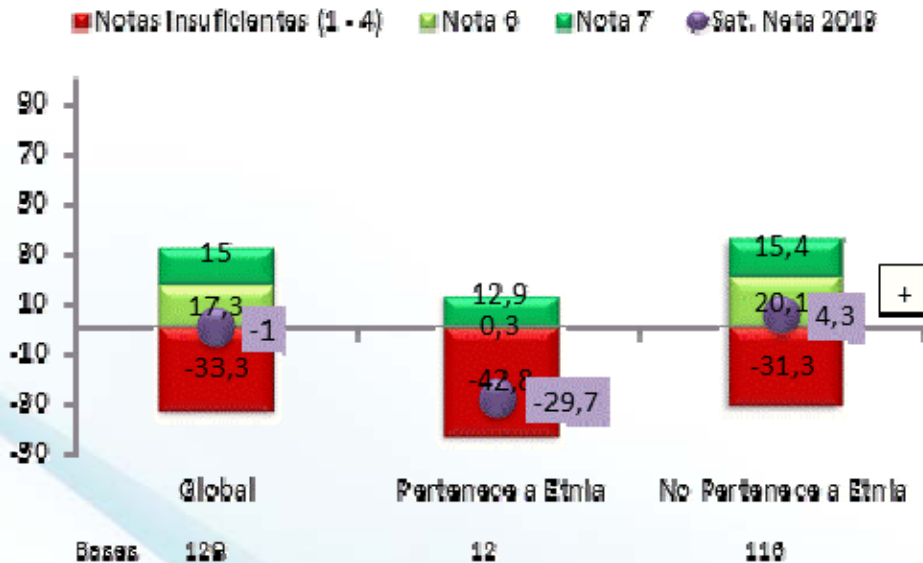


### 3.2 Condenados

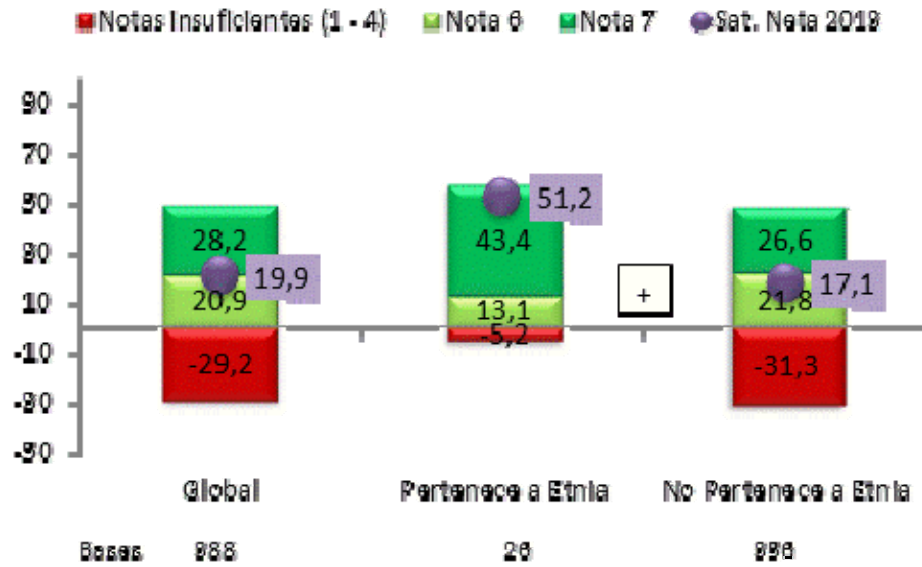
Global Condenados Abogado Defensor por Pertenencia Étnica



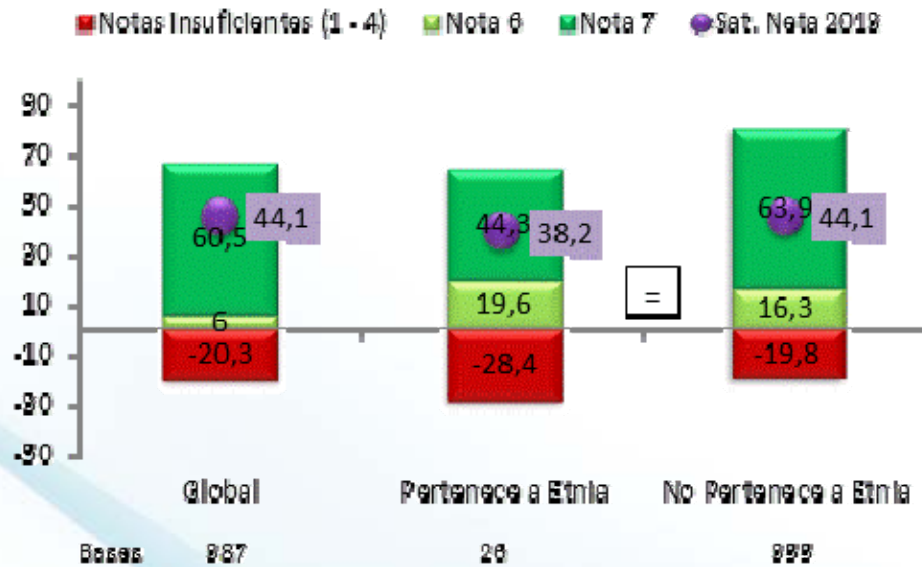
Cumplimiento de Visita Abogado Penitenciario Condenados por Pertenencia Étnica



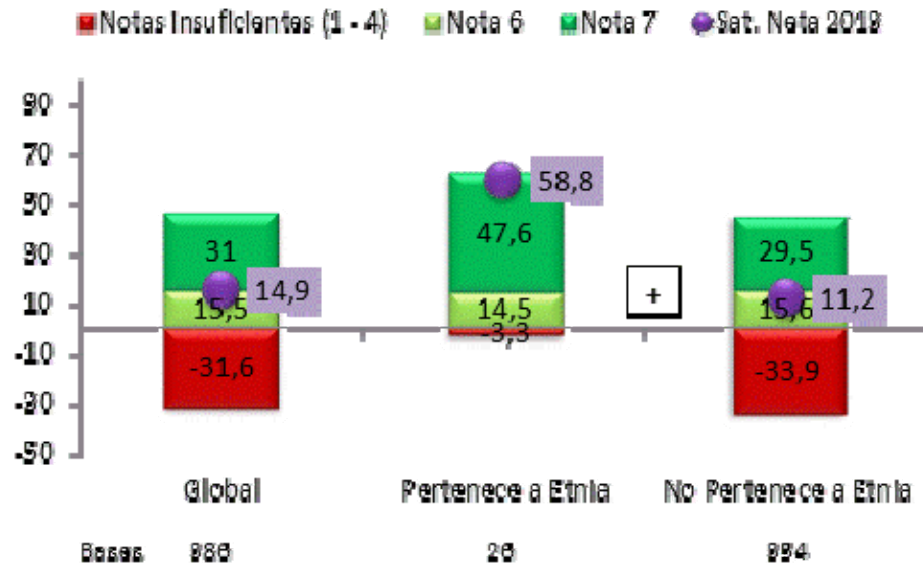
**Entrevista Abogado Penitenciario por Pertenencia Étnica**



**Privacidad Entrevista Abogado Penitenciario por Pertenencia Étnica**

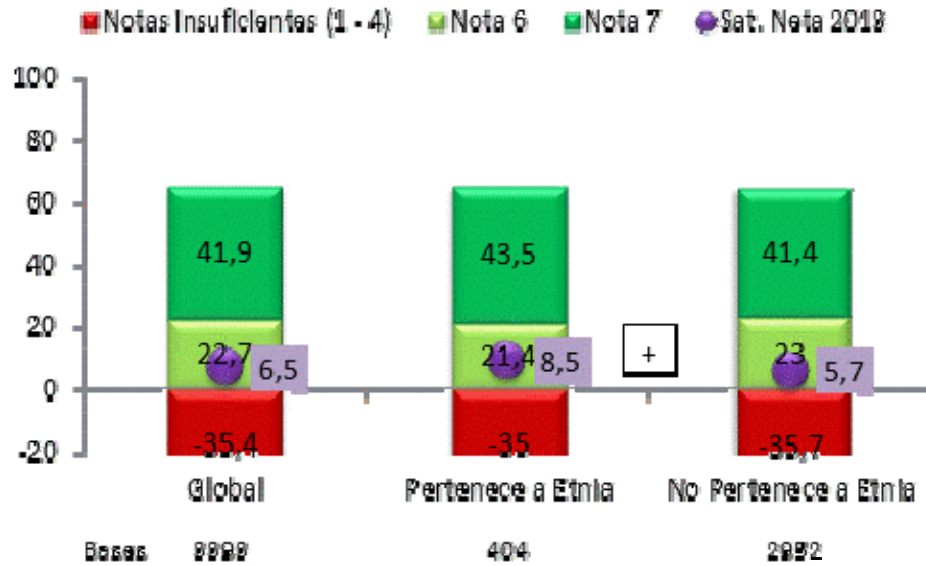


**Desempeño Abogado Penitenciario por Pertenencia Étnica**

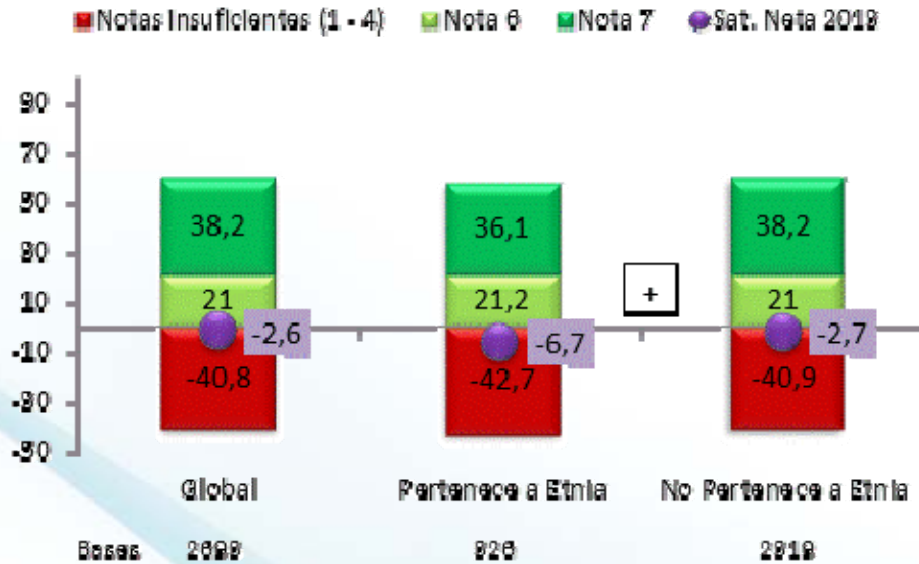


### 3.3 Prisión Preventiva o Internación Provisoria

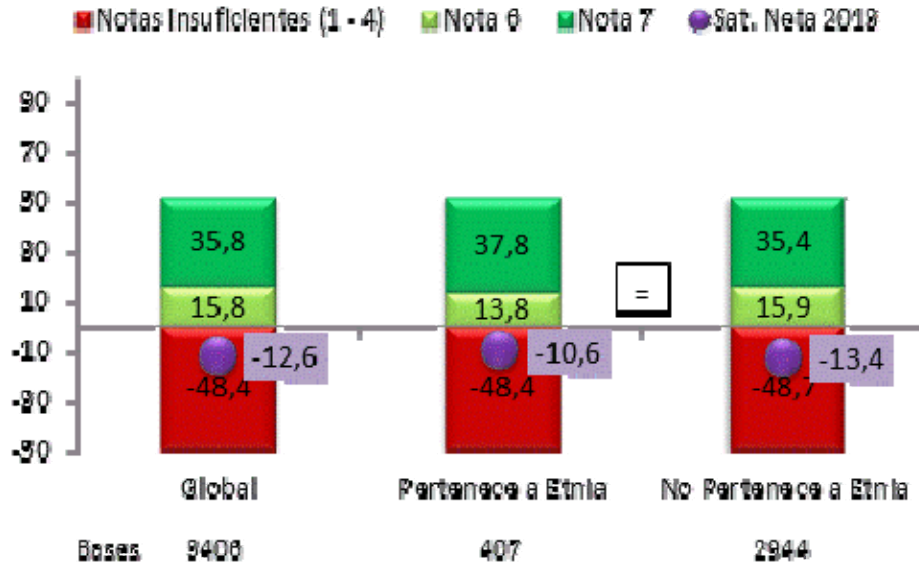
Global Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Pertenencia Étnica



Entrevista Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Pertenencia Étnica



**Desarrollo de la Audiencia Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Pertenencia Étnica**



**Desempeño del Abogado en el Desarrollo de las visitas Prisión Preventiva o Internación Provisoria por Pertenencia Étnica**

