

CONCEPTOS

Edición N° 27 Marzo de 2012

FUNDACIÓN
PAZ CIUDADANA



Desafíos de la política de atención a víctimas

Marzo 2012





Desafíos de la política de atención a víctimas

Fernanda Varela Jorquera¹

Con el inicio de la Reforma Procesal Penal en Chile, los deberes del Estado ante las víctimas han sido puestos en el centro de atención del sistema de justicia. La ley N° 19.640 del año 1999² asigna al Ministerio Público o Fiscalía la tarea de proteger a las víctimas y testigos de los hechos delictuales durante las diligencias propias del proceso penal.

Consecutivamente, en el año 2003, la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior, elaboró la Política Nacional de Seguridad Pública³, que permitió sentar las bases de una política de Estado en temas de seguridad, poniendo acento en las distintas dimensiones del problema (victimización, violencia, inseguridad, calidad de vida, espacios urbanos, entre otros).

A partir de ahí se logra avanzar en la identificación de líneas de acción, objetivos y metas vinculados a instituciones y servicios públicos, materializándose en la Estrategia de Seguridad Pública 2006 - 2010. En dicho documen-

to se prioriza la atención a las víctimas, constituyéndose en uno de los seis ejes esenciales para orientar las iniciativas. El foco de la actuación son particularmente las víctimas y sus familias, especialmente de delitos violentos, mediante la creación de Centros de Atención a Víctimas.

En el año 2005, las responsabilidades del Estado chileno respecto a la violencia intrafamiliar y sexual que se desprenden de las normas internacionales sobre prevención y sanción de la violencia doméstica suscritas por el país se reformulan a partir de la ley de violencia intrafamiliar N° 20.066 y la ley N° 19.617 sobre delitos sexuales, más allá de lo que señalaba el Código Procesal Penal, que establecía deberes hacia las víctimas de delito. Este paso fue significativo, ya que el sistema político reconoció la violencia familiar como un problema que debe ser abordado desde la política pública, intentando una incipiente red de apoyo a víctimas mediante la coordinación de diferentes instituciones.

1- Socióloga e investigadora del Área Información, Análisis y Estudios, Fundación Paz Ciudadana.

2- Fecha de publicación en el Diario Oficial: 15 de octubre de 1999.

3- Ministerio del Interior, División de Seguridad Pública (2004). Política Nacional de Seguridad Ciudadana. División de Seguridad Pública, Santiago, Chile.



En el año 2007, se inaugura la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), cuyo objetivo es “optimizar las respuestas de las instituciones que forman parte del circuito por el cual debe transitar una persona que ha sido víctima, con el fin que reciba un trato en todas las etapas”⁴. Esta red la integran el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el Ministerio de Justicia, el Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones (PDI), el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) y el Servicio Nacional de Menores (SENAME).

Posteriormente en el año 2010, el Plan de Seguridad Pública Chile Seguro 2010-2014 continúa esta línea y promueve el apoyo a las víctimas. Mediante el anuncio de la implementación de una Política Nacional de Atención a Víctimas de Delitos, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública se comprometió a aumentar la cobertura y el catálogo de prestaciones existentes⁵.

Sin duda, a más de 10 años del inicio de la Reforma Procesal Penal hay avances en la materia. Sin embargo, la cantidad de víctimas de delitos sigue siendo muy alta y la cobertura de servicios aún es incipiente. A continuación, se describe la demanda en Chile, en base a los perfiles de quienes son víctimas de la delincuencia.

Determinación de la demanda de servicios: características de las víctimas

Según datos de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC), realizada por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, en Chile durante el año 2010 hubo un total de 1.228.115 hogares víctimas de algún delito (223.363 menos que el año 2009). De esos hogares víctimas, 18,7% declaró haber sido víctima sólo una vez (229.658 hogares), dos a tres veces 8,1% (99.477 hogares) y cuatro o más veces 1,4% (17.194 hogares).

Sin embargo, las víctimas no son siempre las mismas. En general, si bien se observa que el perfil no cambia sustantivamente según las características sociodemográficas de las personas entre los años 2009 y 2010, los “blancos” sí tienen particularidades según el delito al cual nos referimos, como se demuestra a continuación.

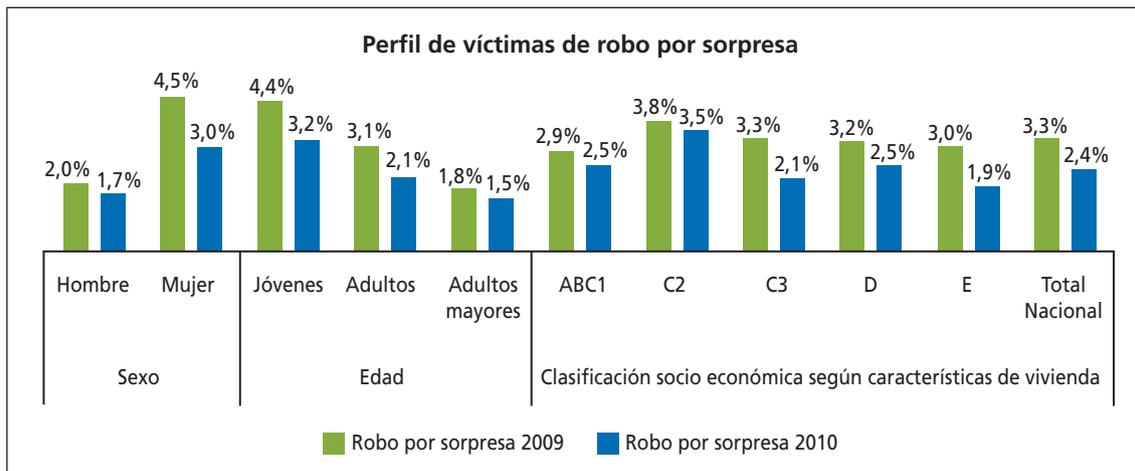
En efecto, si bien el delito de robo por sorpresa disminuyó significativamente en el país pasando de 3,3% en el año 2009 a 2,4% en el 2010, los perfiles de las víctimas no variaron entre un año y otro. Las mujeres (3,0%), los jóvenes (3,2%) y los hogares de nivel socioeconómico C2 (clase media alta) son quienes presentan un mayor porcentaje de robos por sorpresa o lanzazos.

4- Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Disponible en: <http://www.apoyo-victimas.cl/apoyo-a-victimas/rav/>

5- Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2010). Plan de Seguridad Pública 2010 – 2014, Chile Seguro. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Santiago, Chile.



Gráfico N° 1

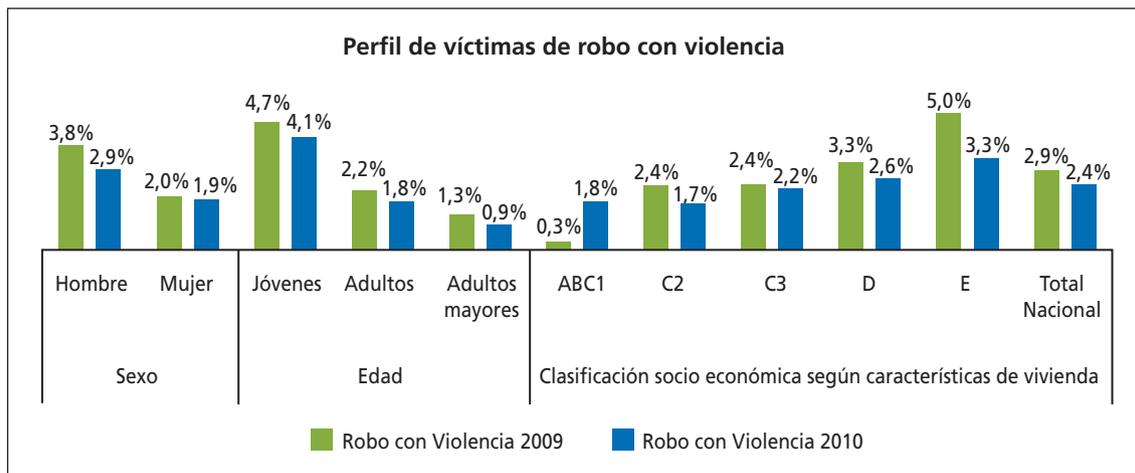


Fuente: Elaborado a partir de datos de ENUSC 2009-2010. Ministerio del Interior y de Seguridad Pública.

En relación al delito de robo con violencia, en el año 2010, los perfiles de víctimas más comunes son hombres (2,9%), jóvenes (4,1%) y personas que viven en hogares de nivel socioeconómico D y E (2,6% y 3,3% respectiva-

mente). Se observa que estos perfiles se mantienen entre el año 2009 y 2010. Sin embargo, el nivel socioeconómico ABC1 registra un notable aumento de víctimas en este delito.

Gráfico N° 2

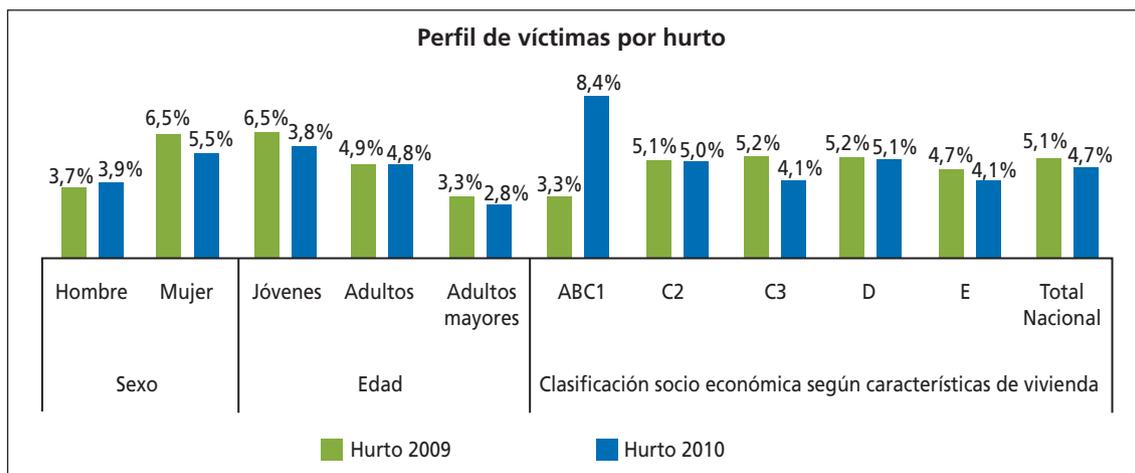


Fuente: Elaborado a partir de datos de ENUSC 2009-2010. Ministerio del Interior y de Seguridad Pública.

Las víctimas por hurto son en su mayoría mujeres (5,5%) y jóvenes (5,8%). Las personas provenientes de hogares de nivel socioeconómico ABC1 registraron un aumento durante el año 2010. Cabe hacer presente que este

delito se constituye sin agresión, amenaza o fuerza, por lo que las víctimas por lo general no perciben el robo en el momento. Además, la mayoría de las veces ocurre en la vía pública y es el delito menos denunciado en Chile.

Gráfico N° 3

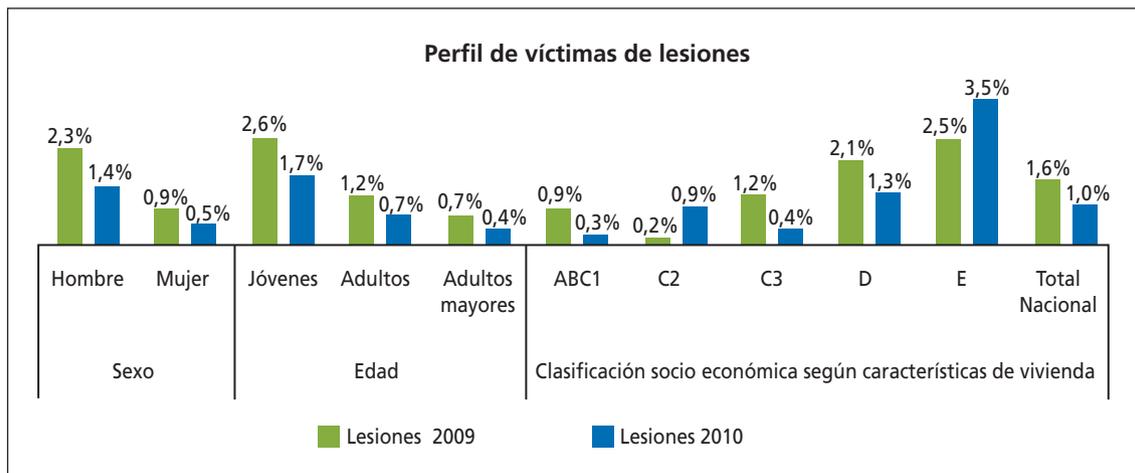


Fuente: Elaborado a partir de datos de ENUSC 2009-2010. Ministerio del Interior y de Seguridad Pública.

Con respecto al delito de lesiones, los perfiles de las víctimas son constituidos por los hombres (1,4%), los jóvenes (1,7%) y las personas

que habitan hogares de nivel socioeconómico bajo, es decir, los niveles D (1,3%) y E (3,5%); este último aumentó en un punto porcentual.

Gráfico N° 4



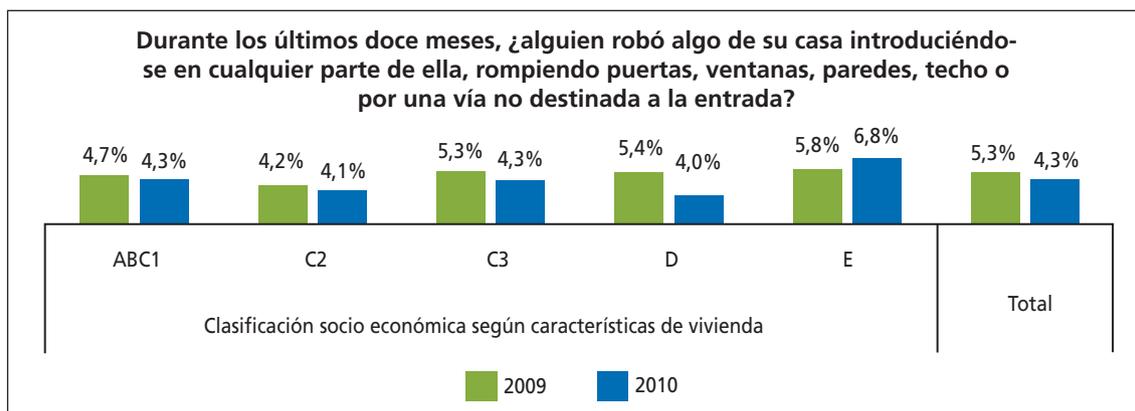
Fuente: Elaborado a partir de datos de ENUSC 2009 – 2010. Ministerio del Interior y de Seguridad Pública.



Para el delito de robo con fuerza en la vivienda, las víctimas están concentradas en los hogares de nivel socioeconómico E (6,8%), mientras que en los otros grupos socioeco-

nómicos, el delito se comporta más bien de forma homogénea y no se observa un cambio sustantivo de los datos del 2010 con respecto al año 2009.

Gráfico N° 5



Fuente: Elaborado a partir de datos de ENUSC 2009-2010. Ministerio del Interior y de Seguridad Pública.

De los delitos analizados anteriormente, se concluye que:

- No hay cambios en el perfil de víctimas según delito.
- Las mujeres son más víctimas de delitos "No violentos" (hurto) mientras que los hombres en su mayoría, son más víctimas de delitos "Violentos" (robo con violencia y lesiones).
- Los jóvenes constituyen el grupo etario más victimizado en todos los delitos analizados, siendo uno de los principales grupos vulnerables o blancos de delincuencia.
- Las personas provenientes de hogares de nivel socioeconómico bajo son más propensas a ser víctimas de delitos violentos (robo con violencia y lesiones).
- Particularmente el delito de robo con fuer-

za a la vivienda se sigue concentrando en hogares de nivel socioeconómico bajo.

Por otra parte, aun cuando se sabe que el análisis de denuncia posee sesgos importantes para el análisis delictual, ya que no todos los delitos ocurridos efectivamente se denuncian, los datos ingresados a los registros policiales son útiles para mostrar tendencias en las dinámicas delictuales por tipo de delitos, por edad y nivel socioeconómico.

Un estudio del Ministerio del Interior y Seguridad Pública⁶, el cual se basa en estadísticas de denuncias (denunciantes y denunciados) analiza las características de los perfiles de las víctimas en el año 2010.

6- Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Prevención del Delito, Red de Asistencia a Víctimas (2011). Caracterización de Víctimas de Delitos: Estudio III, Diagnóstico Nacional en materia de víctimas. Plan de trabajo 2011. Red de Asistencia a Víctimas, Santiago, Chile.

Según el citado estudio, en la mayoría de las agrupaciones de delitos analizados, los hombres son más víctimas que las mujeres, con excepción de los delitos sexuales, violencia intrafamiliar y maltrato infantil, lo que indica

que las mujeres son más propensas a ser victimizadas por algún cercano o miembro del grupo familiar, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla N°1

Denunciantes y denunciados afectados por delitos violentos ingresados al sistema AUPOL de Carabineros según sexo. Año 2010.										
	Delitos violentos graves	Abuso de poder	Robos	Homicidios	Lesiones	Delitos sexuales	Violencia intrafamiliar	Cuasidelitos	Maltrato infantil	Total víctimas
Hombres	59,9%	64,6%	65,4%	82,5%	59,7%	14,8%	18,0%	63,3%	46,5%	54,8%
Mujeres	40,1%	35,4%	34,6%	17,5%	40,3%	85,2%	82,0%	36,7%	53,5%	45,2%
Total denuncias	269.781	79	277.781	553	120.902	10.722	135.714	69.679	8.956	1.194.377

Fuente: Caracterización de Víctimas de Delitos: Estudio III, Diagnóstico Nacional en materia de víctimas. Plan de trabajo 2011. Red de Asistencia a Víctimas, 2011.

En los mismos delitos analizados anteriormente, según tramo etario, las denuncias de las víctimas se concentran en jóvenes de 18 a 39 años, con la excepción de delitos sexuales y maltrato infantil. En ambos casos, se concentran en menores de 18 años.

nuncias, el porcentaje de jóvenes víctimas alcanza el 51,7%, es decir, 139.477 víctimas que denuncian durante el año 2010. Esto implica que estamos en presencia de un número alto de jóvenes que pasan por situaciones de alta violencia y con consecuencias especialmente graves.

Particularmente, en los delitos violentos graves⁷, que registran un total de 269.781 de-

Tabla N°2

Denunciantes y denunciados afectados por delitos violentos ingresados al sistema AUPOL de Carabineros según tramo etario. Año 2010.										
	Delitos violentos graves	Abuso de poder	Robos	Homicidios	Lesiones	Delitos sexuales	Violencia intrafamiliar	Cuasidelitos	Maltrato infantil	Total víctimas
Menor de 18	17,2%	12,5%	2,5%	7,2%	16,8%	54,6%	7,3%	12,3%	72,8%	7,8%
18 - 39	51,7%	64,6%	51,8%	62,6%	53,3%	34,7%	55,4%	46,7%	15,5%	51,4%
40 - 64	27,4%	21,5%	40,2%	26,8%	26,8%	10,2%	32,7%	34,4%	10,7%	35,5%
65 o más	3,7%	1,3%	5,6%	3,4%	3,1%	0,5%	4,7%	6,5%	1,0%	5,3%
Total denuncias	269.781	79	277.781	553	120.902	10.722	135.714	69.679	8.956	1.194.377

Fuente: Caracterización de Víctimas de Delitos: Estudio III, Diagnóstico Nacional en materia de víctimas. Plan de trabajo 2011. Red de Asistencia a Víctimas, 2011.

7- Agrupa los siguientes delitos: "robos y hurtos", "violencia intrafamiliar", "lesiones", "cuasidelitos", "delitos sexuales", otros.



En consecuencia, tanto del análisis de víctimas de la ENUSC como de las denuncias de los datos AUPOL de Carabineros, se puede sostener que los perfiles son específicos según el tipo de delito al cual nos estemos refiriendo y que -a pesar del dinamismo propio de la delincuencia en el territorio- las víctimas tienden a tener atributos comunes. Ambas fuentes (ENUSC y AUPOL) son herramientas complementarias para el análisis de la evolución de la criminalidad y revelan ciertos patrones en la comisión de los delitos.

Expectativas de los usuarios y oferta pública de los servicios de atención a víctimas

El contraste de la expectativa que se genera en una persona recién victimizada con la calidad del servicio entregado por alguna institución, es clave para la evaluación de los servicios. En concreto, conocer la opinión de los usuarios y potenciales usuarios ayuda a canalizar y orientar los esfuerzos gubernamentales

y de los organismos públicos para mejorar la atención de las víctimas y/o aumentar la cobertura del servicio.

En la siguiente tabla, según la ENUSC 2010, se observa que a nivel nacional los servicios estatales más solicitados por las personas en caso de haber sido/ser víctima de algún delito son: “brindar un abogado” (27,1%), “orienten acerca de los pasos a seguir” (21,4%), “acompañar en trámites judiciales” (13,6%), “brindar protección” (11,2%). La preferencia por estos 4 servicios es transversal a las características sociodemográficas de la población, no observándose diferencias entre los perfiles por las preferencias señaladas.

Llama la atención que contar con la asistencia de un abogado y recibir orientación reúnen casi la mitad de las preferencias (48,5%). En efecto, la necesidad de un querellante y la disponibilidad de mayor información son servicios mínimos que el Estado debiera entonces garantizar a las víctimas.

Tabla N°3

¿Qué servicios del Estado necesitaría usted en caso de haber sido o ser víctima de algún delito? ¿Y en segundo lugar?

(Los porcentajes corresponden a la suma de ambas menciones).

		Acompañen en los trámites judiciales	Orienten acerca de los pasos a seguir	Brinden un abogado	Brinden apoyo en los problemas emocionales	Acceso a bienes sociales	Otorguen atención médica	Brinden protección	Llegar a acuerdo con el ofensor	Nada, ningún servicio
Sexo	Hombre	14,5%	21,0%	27,2%	6,1%	4,9%	9,6%	10,1%	3,4%	3,2%
	Mujer	12,8%	21,8%	27,0%	9,3%	4,4%	7,8%	12,2%	2,7%	2,0%
Edad	Jóvenes	12,4%	22,4%	24,8%	7,2%	5,3%	7,3%	14,0%	4,3%	2,2%
	Adultos	13,6%	21,9%	27,9%	8,1%	4,4%	8,5%	10,3%	2,6%	2,6%
	Adultos mayores	15,8%	18,1%	29,0%	7,8%	4,4%	11,6%	8,2%	1,9%	3,2%
Clasificación socio-económica según características de vivienda	ABC1	13,5%	25,7%	16,9%	6,0%	3,0%	6,2%	18,9%	2,9%	6,8%
	C2	11,5%	23,8%	25,1%	7,2%	3,0%	8,1%	13,4%	3,6%	4,2%
	C3	14,3%	21,3%	27,9%	7,3%	3,8%	8,6%	11,3%	3,0%	2,5%
	D	13,3%	21,0%	27,3%	8,2%	5,5%	8,9%	10,5%	3,0%	2,2%
	E	15,0%	19,6%	25,3%	8,0%	7,5%	10,0%	8,6%	3,3%	2,9%
Total país		13,6%	21,4%	27,1%	7,7%	4,7%	8,7%	11,2%	3,0%	2,6%



El país cuenta con centros de atención municipal en 145 de 346 comunas del país⁸. Además, existen 8 instituciones del Estado que realizan prestaciones directas a las víctimas, éstas son:

Ministerio del Interior y Seguridad Pública: En el año 2007 se inician acciones desarrolladas por la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito de la División de Seguridad Pública, actual Subsecretaría de Prevención del Delito, orientadas principalmente al diseño y ejecución de la atención desde el ámbito público en materia de asistencia a víctimas de delitos violentos y a la coordinación de las acciones de los diferentes sectores con el fin de sumar esfuerzos en torno a una política en la materia a través de la articulación de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV).

El objetivo de la RAV es “contribuir a la disminución de la victimización secundaria, optimizando la respuesta de las instituciones que forman parte del circuito por el cual transita una persona que ha sido víctima de delito”⁹. Dentro de los productos esperados se señalan: capacitaciones a funcionarios de servicios de primera línea (Proyecto Piloto Región Metropolitana), la incorporación de la temática de asistencia a víctimas en el currículum de formación de ambas policías, guías de procedimientos en casos de alta complejidad y de Protocolo Intersectorial niños, niñas y adolescentes víctimas indirectas de homicidio-parricidio en contexto de violencia contra la mujer, catastro de la oferta pública, ficha de derivación única de casos entre instituciones

de la RAV y la elaboración de documento RAV de la Política Nacional de Víctimas de Delito.

Hasta diciembre del año 2011 el Ministerio del Interior y de Seguridad Pública contaba con 15 Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos y 3 sub-centros ubicados en 11 regiones del país, con la expectativa de cubrir en el futuro todo el territorio nacional.

Centro de Asistencia Judicial (CAJ): La línea de atención a víctimas se inició en el año 1994, con el surgimiento de las Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (UVIS) al alero de las Municipalidades, para luego -a partir del año 2001- transformarse en Centros de Atención a Víctimas Integral de Delitos Violentos (CAVIS), otorgando servicios gratuitos de atención jurídica, psicológica y social a personas de escasos recursos que han sido víctimas de delitos violentos cometidos dentro de la jurisdicción correspondiente, así como a sus familiares y personas del entorno inmediato.

En el país existen 4 corporaciones autónomas: CAJ de Tarapacá (regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá y Antofagasta); CAJ de Valparaíso (regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso); CAJ Metropolitana (regiones de O’Higgins, Maule, Magallanes y Metropolitana); y CAJ del Bío Bío (regiones de Bío Bío, Araucanía, de los Lagos y Aisén). Todas estas totalizan 16 CAVIS y 5 UVIS presentes en todo el territorio nacional. Los servicios entregan información y orientación a las víctimas, reparación de daños mediante intervenciones psicológicas, psiquiátricas y sociales, asesoría

8- Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2010). *Plan de Seguridad Pública 2010 – 2014, Chile Seguro*. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Santiago, Chile.

9- Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Prevención del Delito, Red de Asistencia a Víctimas (2010). *Apoyo a Víctimas, Plan de Trabajo 2011*. Red de Asistencia a Víctimas, Santiago, Chile.



legal y patrocinio judicial a personas de escasos recursos.

Ministerio Público: Con la promulgación de la ley 19.640, el Ministerio Público crea la División de Atención a Víctimas y Testigos (DAVT). Ésta tiene como objetivo velar por el cumplimiento de todas aquellas tareas que el Ministerio Público le encomienda. Además, se encarga de hacer un permanente seguimiento y evaluación de las Unidades Territoriales Regionales (URAVIT), ya sea en su gestión, procesos internos, coordinación con otras instituciones, percepción de los usuarios, entre otras. Actualmente, la Fiscalía cuenta con Unidades de Atención a Víctimas y/o Testigos de Delitos presentes en todas las fiscalías locales y regionales del país. Las prestaciones directas son orientar a víctimas y testigos, mediante la entrega de información según el proceso penal en que se encuentran; proteger a víctimas y testigos (protección policial/medidas cautelares), en función de los resultados de evaluaciones de intimidación y/o riesgo; apoyar a víctimas y testigos durante el proceso penal y, especialmente, durante su participación en un Juicio Oral.

Ministerio de Salud: Con la Reforma Procesal Penal, el Ministerio de Salud constituye una mesa de trabajo con la Fiscalía Nacional donde se elabora un protocolo para la atención de víctimas de violencia sexual. A partir de dicha mesa, este Ministerio dispuso la creación de una sala especial para la atención ginecológica de las víctimas de delitos sexuales con el objeto de realizar la constatación de

lesiones producto de estos delitos en los servicios de urgencia. Paralelamente, se desarrolla un modelo para la atención de mujeres que viven violencia intrafamiliar en el nivel primario, incorporando Unidades de Salud Mental de cada centro del nivel primario.

Hoy el Ministerio mantiene salas de primera acogida para víctimas de delitos sexuales, servicio de atención primaria a nivel nacional para mujeres mayores de 15 años víctimas de violencia intrafamiliar y un servicio de urgencia en la Región Metropolitana para mujeres víctimas de VIF. Dicho servicio se encuentra en consultorios, postas, servicios de urgencia, centros médicos y consultas privadas a lo largo del país.

Servicio Nacional de Menores (SENAME): Por una parte, este organismo mantiene 63 proyectos de intervención psicológica y social en todas las regiones del país para menores víctimas de maltrato grave y abuso sexual y, en paralelo, otros 14 proyectos para menores en situación de explotación sexual. Pero, la mayoría de la oferta existente para estos casos la proporcionan instituciones privadas acreditadas por el SENAME, institución que es la principal responsable de solicitar programas destinados a la reparación del daño sufrido por vulneración de derechos en niños/as y adolescentes menores de 18 años. Además, el SENAME tiene un programa especializado para representar legalmente a los menores ante los tribunales, lo que implica orientación y prestación de servicios jurídicos¹⁰.

10- Ministerio de Justicia, Servicio Nacional de Menores, Departamento de Protección de Derechos (2010). Línea de programas: Programas de atención en general, Programa de Atención Jurídica. Bases técnicas. Servicio Nacional de Menores, Santiago, Chile.

Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM):

El servicio que presta SERNAM se enmarca en los objetivos del Plan de Igualdad de Oportunidades, el Plan Nacional de Intervención en Violencia Intrafamiliar, los programas vigentes y las funciones que le atribuye la nueva ley de violencia intrafamiliar N° 20.066 promulgada en octubre de 2005. Para ello, hoy cuenta con 90 centros de atención de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, así como 26 Casas de Acogida. Ambas modalidades de atención prestan servicios de orientación psicológica y social, asesoría legal y representación judicial.

Policía de Investigaciones: cuenta con el Centro de Atención a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS) cuya cobertura comprende las Regiones Metropolitana y Valparaíso. Cabe hacer presente que la Policía de Investigaciones mantiene convenios de apoyo y derivación directa con el SENAME y SERNAM a fin de mejorar la respuesta y atención de las víctimas de delitos sexuales.

Carabineros de Chile: cuenta con línea telefónica con cobertura nacional con el propósito de entregar información y orientación. Además, cumple con la protección a las vícti-

mas mediante la vigilancia y ejecución de medidas cautelares.

Caracterización de usuarios atendidos en las instituciones públicas

Con el objeto de generar información para la ejecución de políticas y programas orientados a víctimas, Fundación Paz Ciudadana incluyó en la medición del Índice Paz Ciudadana-Adimark Gfk de junio de 2011 una batería de consultas, cuyos resultados se presentan aquí¹¹.

Se observa que del total de hogares víctimas por delitos de mayor connotación social¹² en los últimos 6 meses, el 44,6% solicitó/recibió ayuda de al menos una institución pública luego de ser víctima.

Como se observa en la siguiente tabla, el delito que más demanda de apoyo concita a las instituciones públicas es el abuso sexual (78,4%), seguido del delito de lesiones (60,2%) y del delito de homicidio (55,3%). Por otro lado, las víctimas de robo por sorpresa y hurto registraron el menor porcentaje, no superando el 50% (43,1% y 46,7% respectivamente), como se indica en la siguiente tabla.

Tabla N°4

	Robo con Fuerza	Robo con Violencia	Robo por Sorpresa	Lesiones	Hurto	Homicidio	Abuso Sexual
Victimización	11,7%	9,5%	20,7%	7,3%	21,8%	0,5%	0,9%
Total víctimas	472	385	838	295	879	19	37
Víctimas atendidas	52,2%	52,8%	43,1%	60,2%	46,7%	55,3%	78,4%

Fuente: Elaborado a partir de datos de Índice Paz Ciudadana-Adimark Gfk, junio de 2011.

11- La Encuesta Índice Paz Ciudadana Adimark Gfk junio 2011 tiene las siguientes características: **Universo:** Personas mayores de 18 años que residen en hogares con teléfono, en las comunas y ciudades estudiadas. **Muestra total:** 4.040 encuestados en 41 comunas (25 del Gran Santiago y 16 de regiones). **Margen de error:** El margen de error estimado para el total de la muestra es de +/- 1,55%, con un nivel de confianza de 95% y varianza máxima en las proporciones. **Fecha de medición:** Entre el 15 de abril y el 8 de junio de 2011.

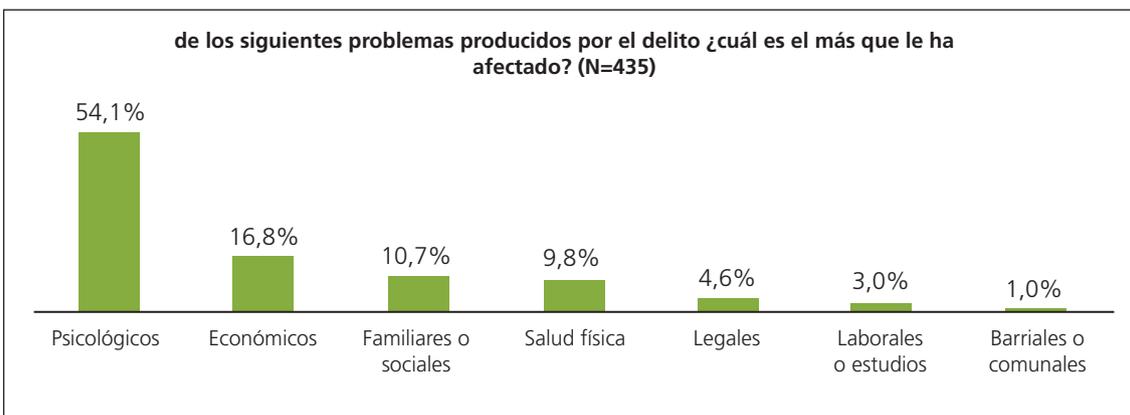
12- Los Delitos de Mayor Connotación Social (DMCS) corresponden a: Robo con fuerza, robo con violencia, robo por sorpresa, lesiones, hurto, violación homicidio y abuso sexual.



Por su parte, un estudio elaborado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública¹³ señala que de un total de 442 personas encuestadas víctimas de delitos violentos, 80,3% considera que su vida se ha vuelto mucho más difícil a causa del delito. Ahora bien, esta situación es especialmente alta si se analiza por tipo de delito, esto es, las víctimas indirectas de homicidio (89%), las víctimas de delitos sexuales y de VIF (80%) y delitos violentos (74%).

Además, las víctimas declaran que el principal problema del delito en su vida es el impacto sobre el bienestar psicológico (54,1%), seguido de los efectos económicos (16,8%), familiares o sociales (10,7%) y de salud física (9,8%).

Gráfico N°6



Fuente: Elaborado a partir de datos Necesidades y Demandas: Estudio II Diagnóstico Nacional. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2011.

En concreto, el impacto negativo en las víctimas, sobre todo en los delitos violentos y el modo de vivir la experiencia, conlleva un conjunto no menor de consecuencias nefastas para la víctima y para el grupo familiar. Sin duda, se convierte en un problema social, lo que justifica la necesidad de una política pública.

13- Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Prevención del Delito (2011). Necesidades y Demandas: Víctimas de delitos violentos atendidas en centros del Ministerio de Interior, Corporación de Asistencia Judicial RM y Servicio Nacional de la Mujer: Estudio II Diagnóstico Nacional. Subsecretaría de Prevención del Delito, Santiago, Chile.

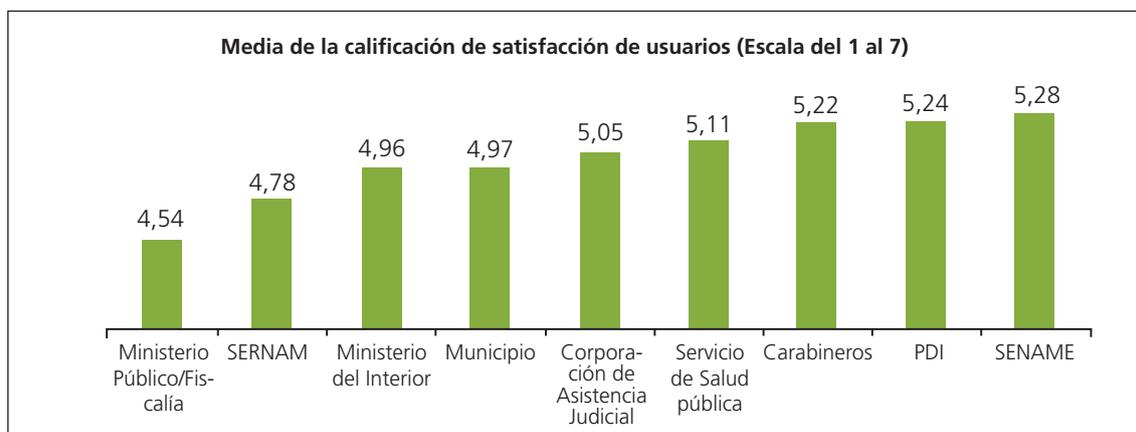
Satisfacción de la atención recibida

Una deficiente respuesta pública hacia las víctimas puede redundar en una nueva victimización. Pero el problema no es sólo para la población víctima, es también para las instituciones y autoridades, ya que la respuesta inmediata de los usuarios se manifiesta en una baja satisfacción de los servicios públicos, una baja calificación a las instituciones públicas encargadas de la seguridad en el país y un fuerte aumento de temor al delito, aunque

este último es un fenómeno más complejo y obedece a una multiplicidad de factores.

En relación a la satisfacción de los usuarios, de acuerdo a la encuesta de Fundación Paz Ciudadana de junio del 2011, en el siguiente gráfico se observa que el SENAME tiene en promedio un mayor nivel de satisfacción (5,28), seguido de los servicios de la Policía de Investigaciones (5,24) y Carabineros de Chile (5,22). Mientras que el Ministerio Público/Fiscalías (4,54), SERNAM (4,78) y Ministerio del Interior (4,96) son los servicios con promedios de satisfacción más bajos.

Gráfico N°7



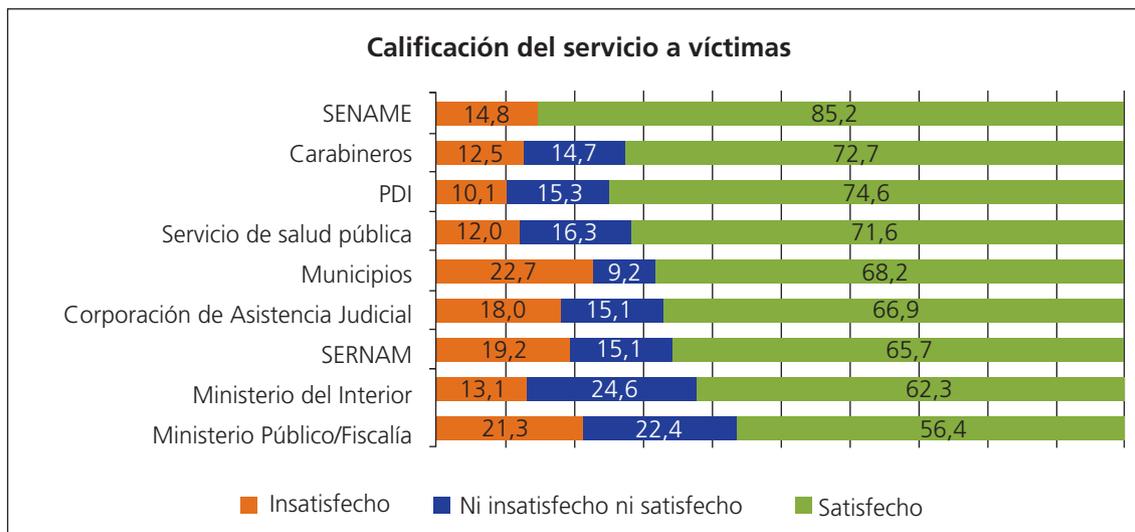
Fuente: Elaborado a partir de datos de Índice Paz Ciudadana-Adimark Gfk, junio de 2011.



Con respecto a la distribución de la evaluación de los servicios prestados a las víctimas, se observa que, en general, las víctimas califican como “satisfactoria” las prestaciones recibidas por las instituciones, ya que en la mayoría de los casos las personas califican con porcentajes que superan el 50% de satisfacción. Además, los servicios que concentran los porcen-

tajes de “insatisfacción” en la prestación de ayuda o apoyo, corresponde a los municipios (22,7%), Ministerio Público/Fiscalía (21,3%) y el SERNAM (19,2%). Mientras que las instituciones que menos recibieron porcentajes de insatisfacción son la PDI (10,1%) y el Servicio de Salud Pública (12,5%), como se presenta en el siguiente gráfico.

Gráfico N°8

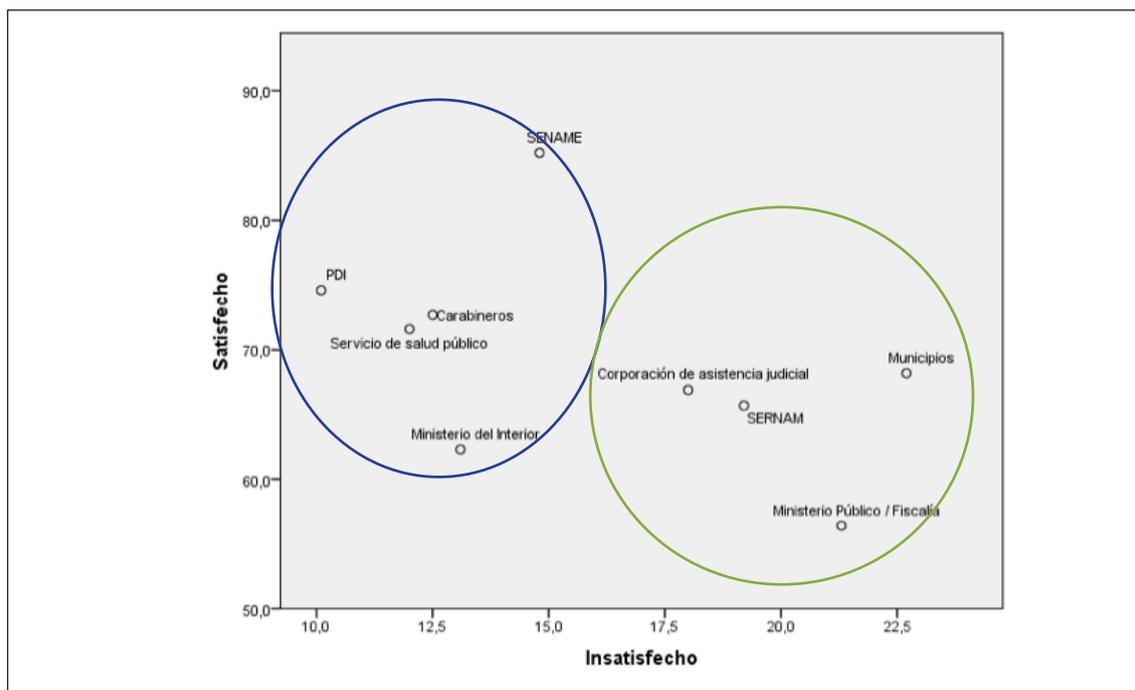


Fuente: Elaborado a partir de datos de Índice Paz Ciudadana-Adimark Gfk, junio de 2011.

Desde otra perspectiva, en el siguiente gráfico de dispersión se observan dos tipos de instituciones según la calificación de los usuarios/víctimas que recibieron ayuda o apoyo. En el primer grupo se ubican las instituciones que obtienen un mayor porcentaje de satisfacción y un menor porcentaje de insatisfacción del servicio prestado, a saber: SENAME,

PDI, Carabineros, Servicio de Salud Pública y Ministerio del Interior y Seguridad Pública; mientras que en el segundo grupo están las instituciones que tienen un bajo porcentaje de satisfacción y un alto porcentaje de insatisfacción, como son: Corporación de Asistencia Judicial, SERNAM, Municipios y Ministerio Público/Fiscalía.

Gráfico N°9



Fuente: Elaborado a partir de datos de Índice Paz Ciudadana-Adimark Gfk, junio de 2011.

A pesar de que la encuesta de Fundación Paz Ciudadana en su versión junio 2011 no consultó por los resultados del servicio prestado a las víctimas, es posible constatar algunos efectos negativos de ser víctima de algún delito.

En la siguiente tabla se observa que las personas que tienen temor "alto" a la delincuencia, evalúan peor el servicio o apoyo recibido.

La misma tendencia es observable en las personas que tienen una percepción de "alto" riesgo de ser víctima de algún delito: a mayor percepción de ser víctima de algún delito, peor es la evaluación de la atención recibida. Cabe señalar que esta tabla muestra una tendencia general que se repite en la mayoría de las instituciones consultadas.



Tabla N°5

Instituciones públicas que prestan apoyo/ayuda a víctimas	Índice de Temor			Índice de Riesgo de ser víctima de delito		
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Carabineros	5,7	5,2	5,0	5,3	5,5	5,0
PDI	5,3	5,2	5,3	5,4	5,3	5,1
Ministerio Público / Fiscalía	5,1	4,5	4,4	5,3	4,7	4,3
Corporación de Asistencia Judicial	7,0	5,0	5,0	6,0	4,5	5,0
Ministerio del Interior	-	5,3	4,6	-	5,5	4,7
SERNAM	-	5,2	4,2	5,5	4,8	4,7
SENAME	-	5,5	4,6	6,5	4,7	5,2
Servicio de Salud Pública	5,2	5,3	4,6	5,3	5,4	4,8
Municipio	6,5	5,1	4,3	6,0	5,1	4,6

Fuente: Elaborado a partir de datos de Índice Paz Ciudadana-Adimark Gfk, junio de 2011.

Observaciones y comentarios finales

En Chile, la figura de “la víctima” ha transitado durante los últimos años desde una óptica tradicional penalista (sólo como testigo del delito) a otra de carácter proteccionista, donde el foco principal es garantizar los derechos de las víctimas y reparar el daño provocado. Ello es indicativo de la voluntad política de abordar las consecuencias de la delincuencia y todos sus efectos.

Se ha avanzado en la política de atención a víctimas y hay evidencias del incremento en la cobertura y calidad de los servicios en los últimos años, e incluso existen anuncios concretos de una política nacional de atención a víctimas de delito y una red de servicios con cobertura nacional¹⁴.

Por otro lado, el anterior análisis de la demanda en Chile –en base a los perfiles de quienes

son víctimas de la delincuencia–, evidenció que a pesar del dinamismo propio de la delincuencia, durante el período 2009 y 2010 los perfiles de las víctimas no han variado mayormente (según datos de la ENUSC). Esto despierta la inquietud de lo que podría estar pasando con los delitos violentos que no son consultados por la encuesta nacional de victimización, tal es el caso del delito de violación, abuso sexual, entre otros; y si la oferta de servicios y programas de atención a víctimas responde a las necesidades y especificidades de los demandantes o potenciales demandantes.

Lo anterior, desemboca en un problema transversal a la mayoría de las políticas públicas de nuestro país: escasez de “evaluación de resultados”. Algunas cuentas públicas –por ejemplo CAJ, Ministerio Público– hablan del volumen de personas atendidas, de la capacidad de atención de las instituciones, de la cantidad de recursos humanos disponibles para atender, pero poco o nada dicen

14- Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2010). Plan de Seguridad Pública 2010 – 2014, Chile Seguro. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Santiago, Chile.



sobre la calidad de los servicios, de los resultados de las terapias de reparación de daño psicológico, protección a las víctimas, entre otros temas. Menos aún de la satisfacción de los usuarios.

La experiencia de ser víctima de algún delito, sobre todo víctimas de delitos violentos, genera un daño personal, familiar y social indiscutible. Las instituciones también son dañadas en tanto ofrezcan o entreguen servicios deficientes, tardíos y con poca cobertura. Las personas responden a la mala calidad del servicio evaluando con peor calificación, deslegitimando su rol y contribución en la sociedad. Es por ello que es cada día más urgente una evaluación “cualitativa” de los servicios, para saber si ellos están cumpliendo con los objetivos (servicios de calidad para los usuarios). Esto obliga a plantear y promover una discusión más profunda, basada en la evidencia,

y en el marco de la institucionalidad ya existente, para perfeccionar lo que se ha venido haciendo y corregir lo necesario.

Lo anterior es, sin duda, una oportunidad para concretar la política nacional de atención a víctimas. La red de atención a víctimas existe en el país y contiene a todas las instituciones competentes, entregando servicios a la comunidad (incluyendo a las organizaciones no gubernamentales y municipalidades). Sin embargo, hay un bajo nivel de integración, coordinación y estandarización en la calidad de la atención, convirtiéndose en el principal desafío del Estado en materia victimológica.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Fundación Paz Ciudadana (2011). Índice Paz Ciudadana-Adimark Gfk de junio 2011. Santiago, Chile.
- García-Pablos de Molina, Antonio (2008). Tratado de Criminología. 4ª ed. Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Ministerio del Interior, División de Seguridad Pública. (2009). *Estrategia Nacional de Seguridad Pública*. Santiago, Chile: División de Seguridad Pública.
- Ministerio del Interior, División de Seguridad Pública (2004). *Política Nacional de Seguridad Ciudadana*. Santiago, Chile: División de Seguridad Pública.
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Prevención del Delito, Red de Asistencia a Víctimas. (2010). *Apoyo a Víctimas, Plan de Trabajo 2011*. Santiago, Chile, Red de Asistencia a Víctimas.
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2010). *Plan de Seguridad Pública 2010-2014, Chile Seguro*. Santiago, Chile: Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Prevención del Delito. (2011). *Necesidades y demandas: víctimas de delitos violentos atendidas en centros del Ministerio de Interior, Corporación de Asistencia Judicial RM y Servicio Nacional de la Mujer: Estudio II Diagnóstico Nacional*. Santiago, Chile: Subsecretaría de Prevención del Delito.
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Prevención del Delito, Red de Asistencia a Víctimas. (2011). *Caracterización de Víctimas de Delitos: Estudio III, Diagnóstico Nacional en materia de víctimas. Plan de trabajo 2011*. Santiago, Chile: Red de Asistencia a Víctimas.
- Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos (2008). *Informe final de evaluación programas de atención a víctimas: Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (CAVIS) de la Corporaciones de Asistencia Judicial, Unidad de Atención a Víctimas de la Subsecretaría del Interior, Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS) de la Policía de Investigaciones*. Santiago, Chile: DIPRES.



- Ministerio de Justicia, Servicio Nacional de Menores, Departamento de Protección de Derechos. (2007). Línea de programas: *Programa de protección especializada para el maltrato grave y abuso sexual infantil (PRM)* Bases técnicas. Santiago, Chile: SENAME.
- Ministerio de Justicia, Servicio Nacional de Menores, Departamento de Protección de Derechos (2010). *Línea de programas: Programas de atención en general, Programa de Atención Jurídica. Bases técnicas.* Servicio Nacional de Menores, Santiago, Chile.
- Neuman, Elías. (1994). *Victimología: El rol de la víctima en los delitos convencionales y no convencionales.* 2ª ed. Buenos Aires: Editorial Universidad.
- Observatorio de Equidad de Género en Salud (2006). *Respuestas efectivas en violencia de género: Materias pendientes*. Proyecto Género, Equidad y Reforma de la Salud, Chile, Segunda Fase, Observatorio Regional de Violencia Basada en Género OPS/OMS, Serie Observatorio de Equidad de Género en Salud N° 5. Santiago, Chile.
- Ramírez G., Rodrigo. (1983). *La victimología: estudio de la víctima del delito. Su función en la prevención y control de la criminalidad.* Bogotá: Temis.

Sitios en Internet

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile: <http://www.bcn.cl/>
- Carabineros de Chile: <http://www.carabineros.cl/sitioweb/web/verSeccion.do>
- Fundación Paz Ciudadana: <http://www.pazciudadana.cl/>
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública: <http://www.interior.gob.cl/>
- Ministerio de Justicia: <http://www.minjusticia.gob.cl/>
- Observatorio de Equidad de Género en Salud: <http://www.observatoriogenerosalud.cl/>
- Policía de Investigaciones: <http://www.policia.cl/>
- Programa de Apoyo Víctimas del Delito: <http://www.apoyovictimas.cl/>
- Servicio Nacional de Menores: <http://www.sename.cl/wsename/index.php>
- Servicio Nacional de la Mujer: <http://portal.sernam.cl/>
- Subsecretaría de Prevención del Delito: <http://www.seguridadpublica.gov.cl/>

