

Informe 4: Informe Final de Resultados

Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública

ID: 1876-6-LQ23

JOB: 23-034538-01

6 de Septiembre 2024



Se sugiere citar este informe como:

Ipsos Chile (2024). *Producto 4: Informe Final de Resultados de la Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción Usuaría respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Año 2024*. ID: 1876-6-LQ23. JOB: 23-034538. Defensoría Penal Pública - Public Affairs Ipsos Chile. Santiago: 9 septiembre de 2024 [Manuscrito inédito en Portable Document Format].

Este documento ha sido elaborado por el área de Public Affairs de Ipsos Chile.

En el presente informe siempre que es posible se intenta usar un lenguaje no discriminador ni sexista a pesar de que, en nuestra lengua, hasta el momento, no hay soluciones generales que sean consensuadas y sistemáticas ni que necesariamente facilitan una lectura convencional; se usa el masculino genérico en algunas ocasiones y se especifican las diferencias entre hombres y mujeres cuando corresponde.

Contacto:

Alejandra Ojeda Mayorga

Service Line Leader

Public Affairs Ipsos Chile

Pedro de Valdivia 555, Piso 10

Providencia- Santiago- Chile

Teléfono: +56 2 24297091

E-mail: alejandra.ojeda@ipsos.com

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. ANTECEDENTES.....	6
2.1 La Defensoría Penal Pública.....	6
2.2 Antecedentes de investigación de la satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública...	7
2.3 El Modelo de Propuesta de Valor, una línea base en el año 2022.....	8
3. OBJETIVO DEL ESTUDIO.....	10
3.1 Objetivo general.....	10
3.2 Objetivos específicos.....	10
3.3 Objetivos y decisiones metodológicas.....	10
4. ENFOQUE TEÓRICO METODOLÓGICO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO.....	12
4.1 La medición de la Satisfacción de usuarios y usuarias.....	12
4.2 Supuestos teóricos metodológicos de la implementación del modelo de medición.....	15
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	17
5.1 Medición Mixed-Mode de la satisfacción	17
5.2 Universo.....	18
5.3 Diseño muestral y muestra.....	18
5.4 Marco muestral	20
5.5 Técnica 1 del Mixed-Mode: La encuesta telefónica aplicada por sistema CATI para personas imputadas en situación de libertad.....	21
5.6 Técnica 2 del Mixed-Mode: La encuesta auto aplicada en punto para personas imputadas privadas de libertad	22
5.7 Revisión y/o adecuación del instrumento de recolección de información	23
5.8 Trabajo de campo y recorrido de la base.....	24
5.9 Informe de supervisión	26
5.10 Validación de la base de datos	27
6. RESULTADOS DE LA SEGUNDA MEDICIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN USUARIA .	28
6.1 Descripción del perfil de la muestra	29
6.2 Evaluación general del servicio de la DPP y la última experiencia	33
6.3 Última experiencia con la Defensoría Penal Pública.....	42
6.3.1 Beneficios funcionales	43
6.3.2 Beneficios simbólicos	47
6.3.3 Experiencia.....	51

6.3.4	Profesional Defensoría Penal Pública	74
6.3.5	Habilitación	82
6.3.6	Problemas y percepción de la discriminación	90
6.3.7	Imagen de la Defensoría Penal Pública.....	101
6.3.8	Variables determinantes de la satisfacción y determinación de prioridades de mejora	105
7.	PROFUNDIZACIÓN DE RESULTADOS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.....	112
7.1	Conceptos para el análisis de resultados con perspectiva de género	112
7.2	Variación de resultados de mujeres imputadas entre la medición 2023 y la medición 2024	114
7.3	Análisis de brechas de género para la identificación de igualdades y desigualdades	121
7.4	Inequidades y barreras de género	132
7.5	Análisis interseccional de género	134
8.	TALLERES DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	141
8.1	Talleres de la Medición 2023	141
8.2	Talleres de la Medición 2024	149
9.	Conclusiones y recomendaciones	156
9.1	Conclusiones.....	156
9.2	Recomendaciones	167
10.	ANEXOS	173
10.1	ANEXO DIGITAL 1: Informe Regionales.....	173
10.2	ANEXO DIGITAL 2: BBDD en SPSS y Excel	173
10.3	ANEXO DIGITAL 3: Tablas Estadísticas.....	173
10.4	ANEXO DIGITAL 4: Sintaxis	173
10.5	ANEXO DIGITAL 5: Informe de Resultados	173
10.6	ANEXO DIGITAL 6: Cuestionarios del estudio.....	173
10.7	ANEXO DIGITAL 7: INSUMOS RPA.....	173
10.8	ANEXO DIGITAL 8: CAPSULAS INFORMATIVAS 2023.....	173
10.9	ANEXO DIGITAL 9: BASE DE DATOS INICIATIVAS TALLERES 2023	173
10.10	ANEXO DIGITAL 10: TALLERES 2024	173
10.11	ANEXO 10: Resultados del Estudio Exploratorio de Satisfacción de niños, adolescentes o jóvenes en sistema de Responsabilidad Penal Adolescentes RPA	174

1. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el Informe Final del Servicio de auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Institución, identificada con el ID 1876-6-LQ23 en la licitación en Mercado Público.

El objetivo general del servicio licitado por la Defensoría Penal Pública correspondió a desarrollar la ejecución de un servicio de auditoría externa que permita proveer de información a actores claves de la Institución, responsables del diseño y gestión del servicio, para tomar decisiones que mejoren la satisfacción y relación con los usuarios, conforme al Modelo de Valor propuesto y la línea base levantada.

El desarrollo del estudio contempló cuatro informes en formato Word: Informe de Puesta en Marcha; Informe de resultados asociados a la primera medición; Informe de resultados asociados a la segunda medición; e Informe comparativo de ambos levantamientos a nivel nacional y para cada defensoría.

Este cuarto informe corresponde al Informe Final de Resultados de las dos mediciones realizadas en entre el año 2023 y 2024 de la satisfacción entre personas usuarias del servicio. Al respecto, se realiza en primer lugar una recapitulación de los antecedentes y el diseño metodológico aplicado, se describen en forma detallada los resultados de la segunda medición, haciendo énfasis en las diferencias existentes con respecto a la primera medición del proyecto. También, se presenta el análisis específico con enfoque de género, luego se describe brevemente la actividad de presentación de resultados realizada con cada una de las defensorías regionales, finalizando después con las conclusiones y recomendaciones del estudio. Adicionalmente, se presentan los resultados de la medición de satisfacción entre niños/as, adolescentes o jóvenes bajo sistema de Responsabilidad Penal Adolescente (RPA), la cual se realizó por segunda ocasión como una medición piloto para este grupo en particular.

2. ANTECEDENTES

2.1 La Defensoría Penal Pública

La Defensoría Penal Pública fue creada en el año 2001 en el marco de la Reforma Procesal Penal con objeto de proporcionar defensa penal a las personas imputadas o acusadas por un crimen, simple delito o falta que carezcan de abogado, asegurando de esta manera el derecho a defensa por un letrado y el debido proceso en el juicio penal. En otras palabras, a través de la Defensoría Penal Pública se garantiza el derecho de las personas a contar con un abogado defensor.

La Defensoría Penal Pública ha definido como su misión el *“proporcionar defensa penal de alta calidad, a todas las personas que carezcan de abogado por cualquier circunstancia, a través de un sistema mixto público - privado, velando por la dignidad y los derechos humanos de nuestros representados y garantizando el acceso a la justicia a aquellos en situación de especial vulnerabilidad”*. Esta misión se sustenta en el lema institucional *“Sin defensa no hay justicia”*. Además, establece y describe las condiciones del servicio institucional:

- La defensa penal que presta la Defensoría Penal Pública es gratuita, excepto para quienes cuenten con recursos económicos, los que deberán pagar parcial o totalmente el servicio.
- La prestación de los servicios se hace a través de abogados que forman parte de la institución y de abogados privados, contratados a través de licitaciones. Esto se denomina sistema mixto.
- Cada defensor se compromete a representar judicial y extrajudicialmente a su imputado en todas las actuaciones y audiencias hasta la completa ejecución de la sentencia; a realizar visitas a la cárcel para entrevistarse con su defendido; a efectuar y solicitar diligencias pertinentes a la defensa; a solicitar las pericias que se requieran; y a atender a los familiares para los fines de la defensa.

En consecuencia, lo que se busca es *“ser una Institución pública autónoma reconocida positivamente como un servicio de defensa penal de excelencia a todo aquel que lo requiera, participando en la generación de políticas públicas del ámbito penal”*. Esta intención ha sido instalada como la visión institucional que se desea lograr.

Los objetivos estratégicos que la institución ha definido para accionar son los siguientes:

- 1) Asegurar la cobertura nacional del servicio de defensa penal pública a través del fortalecimiento del sistema mixto.
- 2) Mejorar continuamente la calidad del servicio brindado, a través de la especialización de la prestación de defensa penal, la optimización de los mecanismos de evaluación y control, y con orientación a la atención al usuario.

- 3) Fortalecer la difusión de derechos y rol de la Defensoría Penal Pública a la comunidad, en el marco del sistema de justicia criminal, a través de la gestión del conocimiento y su política comunicacional.
- 4) Consolidar la excelencia institucional a través de la efectiva gestión de los procesos claves y el desarrollo de las personas.

En relación con la estructura de la Institución, la Defensoría Penal Pública se articula en base a 17 Defensorías Regionales y la Defensoría Nacional. Cada una de las Defensorías Regionales se encuentran distribuidas en virtud de las regiones del país, con excepción de la Región Metropolitana, que cuenta con dos: Norte y Sur, mientras que la Defensoría Nacional es la oficina central encargada de coordinar, entregar lineamientos y apoyar las labores de las respectivas Defensorías Regionales, tanto a nivel de su gestión administrativa, como respecto al servicio de prestación de defensa penal.

2.2 Antecedentes de investigación de la satisfacción con el servicio de la Defensoría Penal Pública

La Defensoría Penal Pública ha mantenido tres líneas de auditoría externa consistentes con los objetivos estratégicos de la institución:

- Servicio de Auditoría Externa de Contratos de Prestación de Defensa Penal Pública: Evaluación tanto de la gestión de pagos de las Defensorías Regionales con los prestadores externos, como del nivel de cumplimiento de los contratos de servicios de defensa penal resultantes de los llamados a licitación de defensa penal que ocurren en el periodo o se encuentran vigentes a la fecha de cada llamado de licitación.
- Auditoría Externa de indicadores de Gestión para la Prestación de Defensa Penal: Validación del nivel de cumplimiento de los indicadores y protocolos definidos en un procedimiento o política establecida por una organización (Manual de Indicadores). Se evalúa el grado de cumplimiento de plazos y congruencia de la información entregada por cada defensor en el SIGDP y su correlato en el SIAGJ (la base de datos de cumplimientos de la DPP), con los parámetros establecidos en el Manual de Indicadores para Defensa General, para verificar la adecuada prestación de servicio de defensa penal pública y así mismo de la efectividad de los resultados obtenidos por las actividades de defensa que dan cuenta los indicadores de gestión de contratos. Medición que se implementa mediante revisores, directamente encargados y coordinados por un Jefe de Estudio de Terreno y supervisados por un Supervisor Técnico (Abogado). El último informe disponible de junio 2019.
- Auditoría externa de calidad de la atención por satisfacción de usuarios de la defensoría penal pública: Evaluación de calidad de la atención a través de la medición de satisfacción de usuarios, con una metodología consistente en el tiempo, que permitió comparar periódicamente los resultados obtenidos, por medio de mediciones transversales, a través de un instrumento (cuestionario) estandarizado que incorporó las variables, atributos y áreas o aspectos del servicio considerados como relevantes tanto por los usuarios, como por la DPP.

2.3 El Modelo de Propuesta de Valor, una línea base en el año 2022

Durante el año 2022, se implementó una auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública que incluyó un levantamiento de datos para conformar una línea de base para futuras mediciones, cuyo sustento metodológico y de análisis fue el Modelo de Propuesta de Valor. Esta Auditoría fue desarrollada por Ipsos Chile, específicamente por el equipo que se propone en esta propuesta.

El análisis de resultados permitió generar cinco principales conclusiones generales a la institución que fueron el soporte para las discusiones posteriores y recomendaciones generadas:

1. La evaluación general con la Institución y la evaluación de la última experiencia resultaron positivas, presentando indicadores con resultado de alto cumplimiento: 33% de neto en evaluación general y 37% en evaluación de la última experiencia.

A lo anterior, se debe agregar que la distancia entre la evaluación general de la Institución y la evaluación de la última experiencia fueron prácticamente equivalentes, siendo 56% quienes evaluaron positivamente a la Institución y 59% a su última experiencia con la Institución, con netos de 33% y 37% respectivamente. Este resultado expresó que no hay una importante fuga o ausencia de traspaso de la experiencia vivida con la Institución hacia la opinión general de la misma Institución. La conclusión en el caso de la Defensoría Penal Pública es que se está capitalizando correctamente en la marca la experiencia usuaria, la que se basa principalmente en el vínculo con la o el abogado.

2. La imagen de la Defensoría Penal Pública es muy positiva entre las personas usuarias del servicio, aspecto que también es soporte para la coherencia entre la evaluación general de la institución y la evaluación de la última experiencia. Siempre es posible que una persona usuaria evalúe bien su experiencia y luego negativamente a la Institución dada la mala imagen que tiene de ella, pero no es el caso de la Defensoría Penal Pública.

3. La experiencia usuaria es distinta entre segmentos y a través del país. Lo que resultó más evidente fue la diferente evaluación en personas en prisión preventiva y quienes no lo estaban, donde en prácticamente todos los casos el primer grupo fue más ácido, más negativo o estuvo menos satisfecho que el segundo grupo. Pero, la diferencia por privación o no de libertad no fue la única diferencia.

Se observó diferencia por género, siendo la experiencia y/o opinión de las mujeres más negativa que la de los hombres en varios de los indicadores medidos. Los aspectos en los que las mujeres se distanciaron negativamente de los resultados de los hombres fueron la evaluación general de la institución y de la última experiencia, los beneficios funcionales, la facilidad de la experiencia, la facilidad para entender la respuesta, la contención y acogida, la evaluación de la persona funcionario que atendió la última experiencia. A los que se agregó un mayor reporte de existencia de problemas y de discriminación.

Y se observó una importante variación por Defensoría Penal Regional, pero, ninguna defensoría estuvo en un nivel de evaluación negativa (neto inferior 0).

4. La conversación post audiencia: El haber mantenido una conversación posteriormente a la audiencia con la o el defensor en donde se explica lo acontecido en la audiencia y los pasos a seguir resultó ser la variable que evidenció las mayores diferencias entre grupos, es decir, entre quienes habían vivido el hito y quiénes no. En vistas de esta evidencia, para la primera medición de este proyecto se modificó el cuestionario para que incluyera tanto conversación antes como después de la primera audiencia, variable que demostró ser fundamental para explicar la habilitación y la satisfacción usuaria, por lo que se mantuvo para la segunda medición de estudio.

5. La centralidad de la habilitación. Se relevó la centralidad de la habilitación. Primero porque es un deber de toda institución pública el entregar herramientas para que las personas puedan ejercer sus derechos como usuarias de un servicio, pero, también porque los resultados del estudio confirman el impacto que tiene el estar habilitado en la satisfacción general: el grupo de full habilitación (60%) y de alta evaluación de la información del caso se logró un neto de 83%, mientras que en el grupo de no habilitados (13%) y evaluación negativa sobre la información de caso el neto fue de -83%.

El presente estudio corresponde a la continuación de esta línea de investigación, la cual se consolidó durante la primera medición en una versión definitiva, la cual se mantuvo prácticamente intacta para la segunda medición, favoreciendo de este modo la comparación de resultados entre ambas.

3. OBJETIVO DEL ESTUDIO

3.1 Objetivo general

El objetivo general del estudio licitado por la Defensoría Penal Pública correspondió a desarrollar la ejecución de un servicio de auditoría externa que permita proveer de información a actores claves de la institución, responsables del diseño y gestión del servicio, para tomar decisiones que mejoren la satisfacción y relación con los usuarios, conforme al Modelo de Valor propuesto y la línea base levantada.

3.2 Objetivos específicos

Para el logro del objetivo general se han desarrollado los siguientes objetivos específicos:

- 1) Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios/as directos de la DPP sean imputados en libertad o con prisión preventiva, en su experiencia de contacto con la Institución a nivel general, por Defensorías Regionales y por grupos relevantes.
- 2) Identificar elementos que permitan entender de mejor forma los juicios de los usuarios (variables discriminantes, agrupación de dimensiones, grupos de similares comportamientos, atributos de mayor impacto con las variables dependientes, etc.).
- 3) Identificar los atributos que inciden de manera más determinante en la evaluación de satisfacción que realizan los usuarios de la DPP, distinguiendo si corresponden a aspectos del proceso penal mismo, relativo a los técnico jurídico sustantivo o aspectos de habilidades blandas.
- 4) Disponibilizar información de resultados por cada una de las Defensorías Regionales, que permitan identificar los mecanismos para mantener y/o mejorar la satisfacción de los usuarios.
- 5) Proporcionar a la Institución, tanto a nivel nacional como de Defensorías Regionales, las herramientas de planificación y gestión necesarias para gestionar la mejora de aspectos deficientes y de reforzamiento de aquellos positivos.

3.3 Objetivos y decisiones metodológicas

Para una mejor comprensión de las decisiones metodológicas que se relatan posteriormente, se presenta el ordenamiento entre objetivos, productos, técnicas e indicadores que resume el ciclo de trabajo y la conexión entre metodología y resultados a lograr en el marco de la segunda medición de la Auditoría.

El requerimiento de investigación original se articuló en cinco objetivos de investigación, los que tuvieron una traducción en 5 productos a lograr, involucrando diversas técnicas de análisis, tratamiento y difusión de la información producida en base a una encuesta de metodología Mixed-Mode.

Figura 1. Resumen metodológico de la Auditoría Externa al servicio de la Defensoría Penal Pública

OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	PRODUCTOS POR OBJETIVO	TÉCNICA DE ANÁLISIS	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
1) Determinar el nivel de satisfacción de los clientes y/o usuarios directos de la DPP, en su experiencia de contacto con la Institución a nivel general, por Defensorías Regionales y por grupos relevantes.	<ul style="list-style-type: none"> Medición Mixed-Mode de satisfacción usuaria comparativa con línea base 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis descriptivo, bivariado y multivariado de datos cuantitativos. Pruebas de diferencia significativa a nivel de confianza de 95%. 	<ul style="list-style-type: none"> ISN general de la DPP, del servicio de la DPP, por dimensiones y atributos del modelo de medición. Índice de habilitación de personas usuarias. Distribución de resultados por Defensorías regionales y grupos relevantes.
2) Identificar elementos que permitan entender los juicios de los usuarios (variables discriminantes, agrupación de dimensiones, grupos de similares comportamientos, atributos de mayor impacto con las variables dependientes, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> Minería de datos de relaciones subyacentes entre dimensiones, variables y satisfacción, así como segmentación de perfiles. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis multivariados para la identificación de discriminantes y agrupación en factores. Análisis Chaid para segmentación de la muestra y análisis de sus resultados para profundización. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de relaciones subyacentes. Segmentación de perfiles usuarios en base a la habilitación y profundización de sus resultados como segmentos. Descripción de la presencia de segmentos de habilitación por Defensoría Penal Regional.
3) Identificar los atributos que inciden de manera más determinante en la evaluación de satisfacción que realizan los usuarios de la DPP, distinguiendo si corresponden a aspectos del proceso penal mismo, relativo a los técnico jurídico sustantivo o aspectos de habilidades blandas.	<ul style="list-style-type: none"> Priorización de resultados y focos de mejoras institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis factorial para la identificación de dimensiones y atributos claves en la satisfacción y posición relativa según resultado obtenido. 	<ul style="list-style-type: none"> Factores KPI por factores y resultados. Identificación de brechas y posibilidades de mejoras.
4) Disponibilizar información de resultados por cada Defensoría Regional, que permitan identificar los mecanismos para mantener y/o mejorar la satisfacción de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> 17 informes de Defensorías Penales Regionales para difusión de resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis descriptivo, bivariado y multivariado de datos cuantitativos. Pruebas de diferencia significativa a nivel de confianza del 95%. 	<ul style="list-style-type: none"> Un informe de resultados por cada una de las 17 Defensorías Penales Regionales en cada medición.
5) Proporcionar a la Institución, tanto a nivel nacional como de Defensorías Regionales, las herramientas de planificación y gestión necesarias para gestionar la mejora de aspectos deficientes y de reforzamiento de aquellos positivos	<ul style="list-style-type: none"> Consolidación de planes de acción de Defensorías Penales Regionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Workshop de presentación de resultados y habilitación para el desarrollo de planes de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> Metodología diseñada para implementación de Workshop y planes de acción 19 Workshop Recomendaciones para la administración de la satisfacción y recomendaciones técnicas a nivel general.

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

4. ENFOQUE TEÓRICO METODOLÓGICO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO

4.1 La medición de la Satisfacción de usuarios y usuarias

El Modelo de Satisfacción de Usuarios y Usuarias corresponde al marco interpretativo desde el cual se desarrolló el trabajo en materia de calidad de servicio y satisfacción. Este enfoque alinea el estudio de la satisfacción de la Defensoría Penal Pública con la forma de medición del Programa de Modernización del Sector Público, liderado desde el Ministerio de Hacienda y en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo BID. Este Programa tiene por objetivo mejorar la satisfacción de las y los ciudadanos con los servicios públicos mediante formulación, financiamiento, e implementación de proyectos de modernización.

La posición teórica en la que se basa la medición de la satisfacción de usuarios y usuarias adoptada por Programa de Mejora de la Gestión Pública y de los Servicios al Ciudadano se basa en el Modelo de Experiencia de Forrester Research y Temking Group.

El modelo define que la experiencia de los usuarios/as se desarrolla en tres niveles, todos medibles:

- Interacciones en canales de atención
- Viajes del usuario: Conjunto de interacciones, por uno o más canales, que buscan resolver un propósito para el usuario/a
- Relación o compañía: Vínculo que el usuario/a va generando con la empresa en el largo plazo., relación que incluye la experiencia con la empresa pero que no se agota en ella. Es decir, propuesta de valor que una empresa desarrolla y despliega a sus usuarios/as.

El Customer Experience Index de Forrester Research Inc y de Temking Group, define que son tres los atributos que definirían la satisfacción y definirían a la experiencia como significativa para los usuarios/as:

- Efectividad o resolutivez: Qué tan bien conseguí lo que requería. Se trata de un elemento de carácter operacional.
- Facilidad o simplicidad: Qué tan fácil fue la interacción. También elemento de carácter operacional.
- Emoción/agrado: Qué tan agradable/desagradable fue la experiencia. Elemento que recoge la emocionalidad de la experiencia.

A partir de las premisas anteriormente enunciadas, se desarrollan los elementos constitutivos del Modelo de Valor para la comprensión de las expectativas y percepciones de los usuarios(as) se basa en los siguientes supuestos:

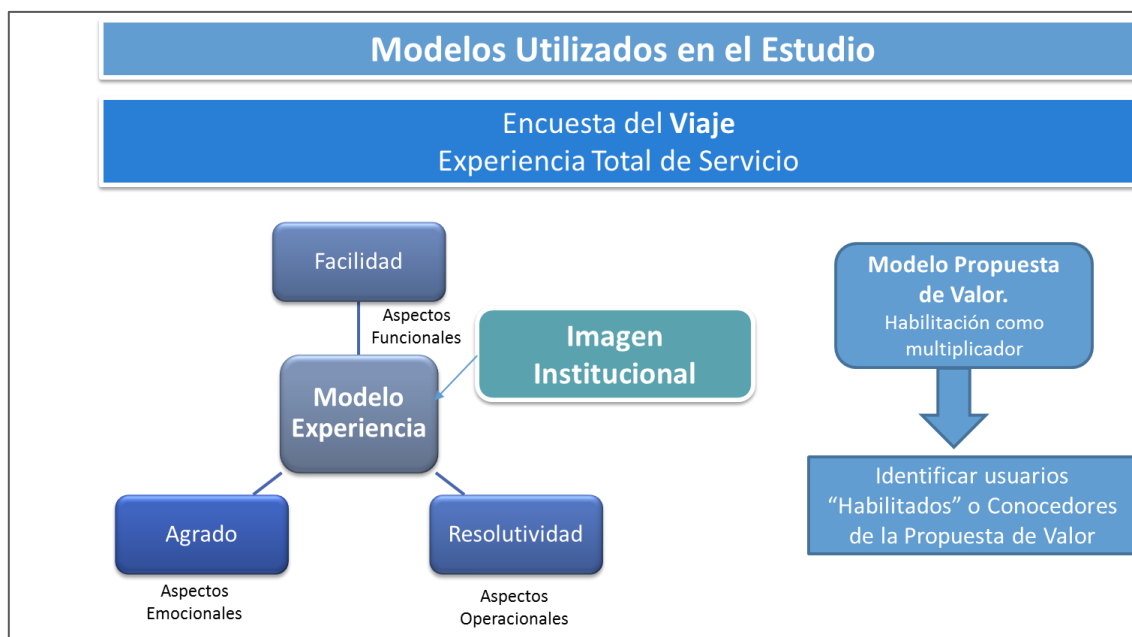
- Existen elementos de la propuesta que están naturalmente relacionados con la creación de valor para los usuarios(as), los que corresponden al uso/consumo y que se denominan “viaje

de uso”. El criterio de referencia es que los/las usuarios/as buscan un propósito o beneficio, pudiendo ser este funcional/operativo o simbólico/emocional.

- Existen elementos que no se constituyen por definición como fuentes de valor para los usuarios/as. Estos son costos explícitos o implícitos, monetarios o de transacción para los usuarios(as).
- Los multiplicadores de la satisfacción con la experiencia del servicio están determinados por la habilitación. La habilitación es el efecto de la comunicación de las empresas u organizaciones para que los usuarios(as) entiendan en qué consiste el servicio, en qué consisten las tarifas o precios y cómo éstos se aplican, o cuáles son las actualizaciones y novedades de la institución en su entrega de servicio.
- El supuesto es que a medida que las empresas u organizaciones son eficaces en los esfuerzos de habilitación, los usuarios/as son capaces de conocer y por tanto de valorar lo que la empresa tiene y despliega ante ellos.

El siguiente diagrama sintetiza el Modelo teórico del Levantamiento Base y que se buscará incorporar en el diseño de la propuesta de una metodología de medición de la satisfacción usuaria para la institución:

Figura 2. Modelo teórico de la medición



Fuente: Informe Final Estudio Línea Base de Satisfacción, Ministerio de Hacienda, junio 2016.

Desde el Modelo de Propuesta de Valor, desarrollo basado en las premisas antes enunciadas, se establecen las siguientes orientaciones teóricas:

- Satisfacción como experiencia multidimensional: La satisfacción o percepción de los usuarios está determinada por un conjunto de dimensiones. Esta premisa supera a los modelos tradicionales que enfocan su mirada sólo en la calidad de la atención.
- Intangibilidad: Una característica central de los servicios es su intangibilidad, es decir, la dificultad de los usuarios/as para evaluar ex ante y ex post su proceso de consumo del servicio.
- Habilitación de usuarios/as: El supuesto central del modelo es que en la medida que las empresas o instituciones son eficaces en sus esfuerzos de comunicación los usuarios/as deberían ser capaces de “conocer” y, por lo tanto, “valorar” lo que esta entidad tiene y despliega para ellos.

Pero, un modelo nunca es sólo teórico, sino que es teórico metodológico en la medida que las definiciones respecto de cómo se construye al objeto de investigación condiciona también la forma en que debe ser medido. Por tanto, de estas definiciones, se devienen las principales definiciones teóricas metodológicas que se considerarán en el diseño del modelo de medición de la Línea Base y que se debería replicar para efectos comparativos en la medición de seguimiento:

1. La unidad de análisis es el viaje. Se estudiará la satisfacción con el viaje del usuario(a) en cada institución, es decir, usuarios y usuarias que han vivido la experiencia completa de inicio a fin en cada institución. Se explicitará cuando no pueda ser medido el viaje en una institución y será por acuerdo entre las partes.
2. En consecuencia, con el punto anterior, la variable dependiente del estudio en todo análisis explicativo es la satisfacción global con el viaje.
3. Las interacciones son medidas, pero conformando parte del viaje del usuario y usuaria, no son equivalentes a la experiencia global.
4. Se deben reconstruir el viaje en la medición desde la perspectiva del usuario o usuaria.
5. Se medirán los tres componentes de la experiencia: efectividad (Fácil), simplicidad (Resolutiva) y agrado (Acogedora) para cada interacción y para el viaje total.

La operacionalización del Modelo de Propuesta de Valor corresponde a seis dimensiones, respecto de las cuales hay que hacer un ajuste y traducción en función de la propuesta de valor de la institución específica a estudiar. Estas dimensiones corresponden a las siguientes

1. Satisfacción y Lealtad: Toda institución está llamada a responder a las expectativas de sus usuarios/as y, por lo tanto, generar comportamiento de lealtad en ellos.
2. Beneficios y resultados: Los usuarios/as buscan un propósito o beneficio al comprar – acceder y consumir un servicio. Este propósito o beneficio puede estar en el ámbito de lo funcional/operativo o en aquel de los beneficios simbólicos o emocionales. En el caso del sector público, lo más importante es que la percepción de beneficios tiene ver con los derechos de los ciudadanos, lo cual es una obligación para las instituciones.

3. **Experiencia de entrega:** Se refiere a lo que “viven” las y los usuarios en el proceso de adquisición, consumo y post consumo de un servicio. En esta dimensión está incluida la “calidad de atención”, pero no lo es todo. Estas experiencias de entrega estarán enmarcadas en el contexto del tipo de servicio o experiencia que la organización entrega. Según Forrester y Temkin, una experiencia satisfactoria tiene tres características centrales: es fácil (simple, poca burocracia, con respuestas a tiempo, etc.), es agradable (considera y se hace cargo de la emocionalidad que enmarca la experiencia) y es resolutiva (permite que los usuarios/as reciban los resultados que buscan).
4. **Marca – Imagen:** La marca como imagen o reflejo del proveedor constituye parte de la propuesta de valor y de las expectativas de los usuarios/as, en tanto y cuanto en manos de quién se está poniendo la solución a una necesidad o problema. En las instituciones públicas este es un tema de la mayor importancia porque tiene que ver con su legitimidad como proveedoras de servicios que como ciudadanos tienen derechos.
5. **Precio:** Componente que por definición se aplica al sector privado, ya que en el sector público no se paga los servicios recibidos, en general. En el caso de los servicios que no presentan pago por su acceso es importante considerar los costos de transacción que enfrentan los usuarios en su acceso, lo cual debe estar presente en el diseño de la experiencia de entrega y se relaciona con la dimensión de facilidad.
6. **Habilitación:** Efectividad de la comunicación que las organizaciones entregan a sus usuarios/as para que queden habilitados. Las dimensiones que se consideran son:
 - Que entiendan en qué consiste el servicio que están comprando/accediendo.
 - Que comprendan cómo funciona y se usa este servicio.
 - Que sepan en qué consisten las tarifas/precios y cómo estas se aplican.
 - Que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la empresa o institución tiene para ellos. Es preciso considerar que en el caso de instituciones públicas e incluso negocios privados se requiere de adaptaciones para recoger los elementos claves que construyen habilitación.

4.2 Supuestos teóricos metodológicos de la implementación del modelo de medición

- Unidad de análisis: Defensa por individuo.

La unidad de medida o contabilización será la denominada causa-imputado/a. Esto implica, que las atenciones de defensa se contabilizarán considerando que una causa puede tener una o más personas imputadas de delito, siendo la defensa por individuo una prestación específica y, por lo tanto, necesaria de medir diferenciadamente. El universo por tanto se delimita como el número de atenciones de defensa desarrolladas por parte de la Institución en un período de tiempo específico.

En el caso puntual, que una persona imputada presente más de una causa penal, estas son contabilizadas de modo diferenciado, considerando que implican prestaciones de defensa diferentes.

La medición de causa-imputado es independiente de la cantidad de delitos por los cuales cada persona imputada está siendo procesada en una determinada causa. Por ello, los datos se diferencian y estructuran según causa-imputado y según delitos asociados a causa-imputado.

En síntesis, un usuario(a) está representado por un causa-imputado asociada a un delito, ingresadas y/o terminadas en un período específico de medición, según el registro de datos generado desde las Defensoría Regional a cargo de cada causa.

Un caso particular será la medición de causa-imputado terminadas en un período determinado. Una causa-imputado se considera terminada o cerrada para el sistema de defensa, cuando cada uno de sus delitos presenta una forma de término específica (no necesariamente la misma forma de término para cada delito imputado). El sistema penal contempla formas de término que son temporales, es decir, que pueden sufrir modificaciones en el tiempo. A su vez, existen atenciones que finalizan para la Institución, pero que se mantiene en el sistema penal de modo vigente (causa abierta). Es decir, es la atención de defensa pública la que se considera como terminada, para fines estadísticos. Por lo tanto, cuando se contabiliza una determinada causa-imputado como terminada en un período T, es debido a que en dicho período se le asignó una forma de término específica a cada delito y/o se le modificó dicha forma de término a uno o más de sus delitos. De este modo, una causa-imputado puede ser contabilizada como terminada en más de un período de medición, por lo que se ha definido metodológicamente como contable, la última forma de término que presenta en el período.

- Segmentación de la información: territorio, variables sociodemográficas, etapas del proceso de defensa y calificación del delito

La información disponible es factible de ser segmentada a partir de variables demográficas, así como también según variables de dispersión regional y etapas del proceso de defensa.

Las variables demográficas responden a la unidad “persona imputada” siendo las siguientes: Sexo, Tramo de edad, auto reporte de etnia y nacionalidad.

La variable territorio tiene su correlato en la segmentación regional geopolítica del País representada por la unidad “Región”. Un caso específico es el de la Región Metropolitana, la cual se presenta en dos subregiones: Metropolitana Norte y Metropolitana Sur.

Respecto de la segmentación asociadas a etapas del proceso de defensa y/o a perfiles de causa-imputado, éstas se refieren al estado de la causa, su procedimiento de ingreso o término al proceso penal, vía de ingreso al sistema de defensa, entre otras. Las fuentes son las variables de registro directo en los sistemas informáticos por parte de las Defensorías Regionales a cargo de cada causa-imputado y las variables construidas a partir de la contabilización de uno o más parámetros, generalmente vinculados al registro de gestiones de la defensa de una determinada persona imputada.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 Medición Mixed-Mode de la satisfacción

A modo de resumen de la sección, se presenta el siguiente cuadro las características metodológicas de ambas mediciones de satisfacción realizadas en el marco de este proyecto.

En el mismo sentido, se muestran las características metodológicas de la segunda aplicación de la Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, realizada este año.

Figura 3. Resumen metodológico de la Encuestas a Personas Imputadas

Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en el muestreo estratificado aporportional, donde el cruce entre las variables "Defensoría Penal Regional" y "Situación de Imputado/a" conforma un total de 34 estratos.
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Mixed-Mode, integrada por dos técnicas complementarias: • Encuesta telefónica semiestructurada, en base a cuestionario semiestructurado de duración promedio de 15 minutos, aplicado por persona encuestadora en call center mediante sistema CATI. • Encuesta presencial aplicada por persona encuestadora, en base a cuestionario semiestructurado de duración promedio de 15 minutos, con aplicación coordinada en punto (recinto penitenciario).
Universo	<ul style="list-style-type: none"> • Personas imputadas, hombres y mujeres mayores de 14 años, representados por abogados/as defensores del sistema mixto de la DPP correspondientes a ingresos de la Defensoría Penal Pública en el semestre previo a la medición (de enero a junio de 2023 para la 1ª medición, y de julio a diciembre de 2023 para la 2ª medición), existentes en el registro de ingresos disponibles en los sistemas informáticos de la Institución (SIGDP). El universo de la 1ª medición alcanza a 62.284 personas, y el universo para la 2ª medición fue de 82.639 personas.
Muestra	<ul style="list-style-type: none"> • 4.930 casos por medición, con margen de error en la 2da medición de $\pm 1,34\%$ para resultados totales con varianza máxima y con diseño de 95% de confianza, considerando universo finito (inferior a 100.000 casos). • Marco muestral: Ingresos semestre pevio a medición
Tratamiento de los datos	<ul style="list-style-type: none"> • 20% de supervisión mediante escucha de audios de grabaciones de encuestas. • Validación de datos por sistema de ingreso de datos (programación CATI e IField) y por análisis de consistencia de base de datos.

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

5.2 Universo

El universo se ha definido como Personas imputadas, hombres y mujeres mayores de 14 años, representados por abogados/as defensores del sistema mixto de la DPP correspondientes causas ingresadas en el último semestre previo a la medición (periodo que varía según la medición), con al menos una audiencia efectiva realizada, -sea programada o por control de detención- y en la que haya estado presente como imputado. El periodo de dichas causas corresponde desde el 1 de enero al 30 de junio 2023 en el caso de la primera medición, y al 1 de julio a 31 de diciembre en el caso de la segunda medición. En ambos casos, corresponde a casos existentes en el registro de ingresos disponibles en los sistemas informáticos de la Institución (SIGDP).

El tamaño del universo alcanzó a 62.284 ingresos en la primera medición y 82.639 ingresos en la segunda medición, con la siguiente distribución por estrato:

Cuadro 1. Universo según estratos

Defensoría Regional	2023			2024		
	En Libertad	En Prisión Preventiva	Total	En Libertad	En Prisión Preventiva	Total
Arica y Parinacota	1.558	183	1.741	1.545	329	1.874
Tarapacá	1.595	748	2.343	2.365	936	3.301
Antofagasta	2.420	444	2.864	3.264	884	4.148
Atacama	1.466	159	1.625	1.822	266	2.088
Coquimbo	3.075	245	3.320	3.134	353	3.487
Valparaíso	5.267	546	5.813	7.654	963	8.617
Libertador Bernardo O'Higgins	4.098	295	4.393	5.341	512	5.853
Maule	2.575	369	2.944	3.209	656	3.865
Ñuble	1.598	120	1.718	1.781	220	2.001
Biobío	3.647	428	4.075	5.012	593	5.605
La Araucanía	3.358	220	3.578	5.466	479	5.945
Los Ríos	1.706	98	1.804	1.638	190	1.828
Los Lagos	3.539	290	3.829	3.972	518	4.490
Aysén	1.050	37	1.087	731	61	792
Magallanes y Antártica Chilena	789	41	830	649	91	740
Metropolitana Norte	9.109	1.115	10.224	11.863	1.966	13.829
Metropolitana Sur	9.057	1.039	10.096	12.432	1.744	14.176
Total	55.907	6.377	62.284	71.878	10.761	82.639

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

5.3 Diseño muestral y muestra

En ambas mediciones el diseño muestral correspondió a muestreo estratificado. Esta definición incluyó las siguientes características:

1. Diseño muestral probabilístico: Para el objetivo del estudio fue obligatorio contar con un diseño muestral de orden probabilístico que permitiese condiciones de muestreo habilitantes para la estimación de parámetros (resultados atribuibles al universo). Este tipo de diseño implica selección aleatoria de los contactos a través de sorteo aplicado en la base de datos desde el marcador del sistema CATI de recolección de información.
2. Muestreo estratificado: El muestreo estratificado implicó que para la facilitar el abordaje del universo y evitar sesgos producto del muestreo aleatorio simple, se clasificó a la población en grupos homogéneos en función de variables clasificatorias. Estos grupos fueron denominados estratos. Para efectos de este estudio, se trabajó con 17 estratos o grupos homogéneos que se obtienen según la Defensoría Regional. Los estratos medidos son:

Cuadro 2. Definición de Estratos

		Estrato		Total Estratos
		Situación de Imputado/a		
		En prisión preventiva	En situación de libertad	
Defensoría Regional	Arica y Parinacota	E1	E2	2
	Tarapacá	E3	E4	2
	Antofagasta	E5	E6	2
	Atacama	E7	E8	2
	Coquimbo	E9	E10	2
	Valparaíso	E11	E12	2
	O'Higgins	E13	E14	2
	Maule	E15	E16	2
	Ñuble	E17	E18	2
	Biobío	E19	E20	2
	Araucanía	E21	E22	2
	Los Ríos	E23	E24	2
	Los Lagos	E25	E26	2
	Aysén	E27	E28	2
	Magallanes	E29	E30	2
	RM Norte	E31	E32	2
	RM Sur	E33	E34	2
Total Estratos		17	17	34

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Un diseño de muestreo estratificado implica que las selecciones son aleatorias dentro de cada estrato. Por tanto, se aseguró el sorteo de casos de forma aleatoria para cada grupo en función de las bases de datos recibidas al inicio de cada medición.

Para representar al universo, la muestra alcanzó a 4.930 casos por medición, lo que implica margen de error máximo de $\pm 1,36\%$ para resultados totales estimados a nivel de confianza de 95% y en función de un universo finito de 82.639 ingresos para la segunda medición.

Se acordó aplicar un muestreo estratificado aporportional, bajo los siguientes criterios:

- Cumplimiento de muestras marginales según tipo de persona imputada (En prisión preventiva o en libertad), de 930 y 4.000 casos.
- Presencia de muestra en todos los estratos.
- En el caso de personas privadas de libertad, alcanzar una muestra mínima de 30 casos por estratos, excepto en el caso de Aysén y Magallanes, donde los estratos son menores a 30 casos y no habilitan para este criterio.
- Margen de error en torno o inferior a 9% por Defensoría Penal Pública Regional.
- Muestra mínima de 100 casos para cálculo de resultados a nivel total de la Defensoría
- Factibilidad de logro de la muestra en la relación muestra/universo.
- Consideración de la ponderación de cada estrato según peso del universo en el tratamiento de la base de datos para resultados totales.

Cuadro 3. Muestra por medición

	Muestra Medición 2023				Muestra Medición 2024			
	En libertad	En prisión preventiva	Total	Margen de error	En libertad	En prisión preventiva	Total	Margen de error
Arica y Parinacota	160	38	198	6,55%	40	170	210	6,76%
Tarapacá	160	76	236	6,05%	76	160	236	6,38%
Antofagasta	160	64	224	6,29%	60	160	220	6,61%
Atacama	160	38	198	6,75%	40	160	200	6,93%
Coquimbo	160	38	198	6,72%	40	214	254	6,15%
Valparaíso	420	96	516	4,11%	94	446	540	4,22%
Libertador B. O'Higgins	160	38	198	6,80%	40	191	231	6,45%
Maule	160	38	198	6,72%	40	193	233	6,42%
Ñuble	160	38	198	6,55%	30	140	170	7,52%
Biobío	420	38	458	4,32%	40	250	290	5,75%
La Araucanía	160	38	198	6,77%	40	170	210	6,76%
Los Ríos	165	38	198	6,57%	30	160	190	7,11%
Los Lagos	170	38	198	6,78%	40	149	189	7,13%
Aysén	95	10	105	9,09%	10	100	110	9,34%
Magallanes	95	10	105	8,94%	10	100	110	9,34%
Metropolitana Norte	600	147	747	3,46%	150	600	750	3,58%
Metropolitana Sur	600	147	747	3,45%	150	637	787	3,49%
Total	4.000	930	4.930	1,34%	930	4.000	4.930	1,36%

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

5.4 Marco muestral

En ambas mediciones, el marco muestral provisto por la Defensoría Penal Pública correspondió a la totalidad de causas ingresadas en el Sistema Informático de Gestión SIGDP en el corte de tiempo delimitado y que cumplían con los criterios de inclusión en el universo.

Luego Ipsos procedió a la limpieza de la base de datos para ambas mediciones. En el caso de la primera medición, en el perfil de personas en libertad se mantuvo cada registro que contaba con un teléfono

vigente que permitiese contactarlos, además de eliminar casos duplicados. Posteriormente se realizó la limpieza de la base, lo que implicó la baja de 3.701 casos desde el universo hacia el marco muestral, quedando en 58.583.

En el caso de la segunda medición, se mantuvo cada registro que contaba con un teléfono vigente que permitiese contactarlos, además de eliminar casos duplicados. En el caso del descarte de casos sin número de teléfono, esto implicó que 36.347 casos fueran descartados por no tener dato. Posteriormente, se realizó la limpieza de la base de datos sobre el total restante de casos (35.531), descartándose posteriormente 2.475 casos por diversos motivos, entre los cuales los más frecuentes fueron tener un teléfono dañado o inválido (1.901 casos), teléfono repetido (571 casos) y por tener un teléfono que se encuentra en lista negra, es decir, un teléfono que previamente indicó de modo explícito que no quería ser contactado para encuestas telefónicas (3 casos).

Cuadro 4. Detalle de motivos de descarte de casos en limpieza de Base de datos (Solo casos con teléfono)

	2023	2024
Motivo	N° de casos	N° de casos
Teléfono dañado	556	1.901
Caso duplicado/Teléfono repetido	3.095	571
Black List Ipsos (Solicita no ser contactado)	3	3
Sin código de área	39	-
Sin teléfono	8	-
Total	3.701	2.475

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

5.5 Técnica 1 del Mixed-Mode: La encuesta telefónica aplicada por sistema CATI para personas imputadas en situación de libertad

Tanto para la medición del 2023 como la de este año se siguió la misma metodología y técnica. Para los 17 estratos del universo correspondientes a personas imputadas en situación de libertad distribuidas en 17 Defensorías regionales, se aplicó la técnica de la encuesta telefónica.

La encuesta fue aplicada por encuestadores y encuestadoras capacitadas para tal efecto previamente al trabajo de campo. Una vez habilitados en la aplicación de la encuesta y confirmados en el listado oficial de personas encuestadoras, iniciaron el trabajo de levantamiento de información.

La encuesta fue aplicada en la red de Call Center Ipsos, la que cuenta con sistema CATI. Esto significa que hubo una o un encuestador telefónico interactuando con la persona encuestada y leyendo la encuesta, pero los datos fueron ingresados en línea al software de captura.

El 100% de las encuestas aplicadas serán grabadas en audio, cuyos registros permitieron la supervisión en vivo y la supervisión posteriormente a la aplicación mediante escuchas de grabaciones.

5.6 Técnica 2 del Mixed-Mode: La encuesta auto aplicada en punto para personas imputadas privadas de libertad

Para 17 estratos del universo correspondientes a personas imputadas privadas de libertad distribuidas en 17 Defensorías regionales, se aplicó la técnica de la encuesta presencial en punto.

El punto correspondió al recinto penitenciario donde se encontraba la persona imputada a encuestar. La coordinación con Gendarmería fue realizada por la Defensoría Penal Pública. En cada recinto se contó con un espacio apropiado para la actividad, los que garantizaron la confidencialidad de la aplicación de la encuesta.

Una vez instalada la o el encuestador en el espacio asignado para la aplicación de la encuesta, se procedió con la aplicación del instrumento. En caso de que una persona seleccionada no estuviese disponible o desistiera de responder, se dispuso de un listado de reemplazo para completar la cantidad de encuestas a lograr en el punto.

Se realizaron algunos cambios menores en los centros penitenciarios seleccionados para la muestra en cada una de las dos mediciones. En el caso de la primera medición, los centros penitenciarios incorporados y sus respectivas muestras fueron las siguientes:

Cuadro 5. Centros Penitenciarios incluidos con muestra de personas imputadas privadas de libertad – Primera Medición

REGIÓN	CENTRO PENITENCIARIO	TOTAL	Sexo	
			Hombre	Mujer
Arica y Parinacota	CPF ARICA	9	0	9
	CP ARICA	29	29	0
Tarapacá	CCP DE ALTO HOSPICIO	76	59	17
Antofagasta	C.C.P. ANTOFAGASTA	49	49	0
	C.P.F. ANTOFAGASTA	15	0	15
Atacama	C.C.P. COPIAPO	38	30	8
Coquimbo	C.C.P. LA SERENA	38	34	4
Valparaíso	C.P. VALPARAISO	96	79	17
Lib. Bernardo O'Higgins	C.C.P. RANCAGUA	38	29	9
Maule	C.C.P. TALCA	27	27	0
	C.P.F. TALCA	11	0	11
Ñuble	C.C.P. CHILLAN	33	33	0
	C.P.F. CHILLAN	5	0	5
Biobío	CCP BIOBIO	24	24	0
	Centro Penitenciario Femenino (CPF) Concepción	14	0	14
La Araucanía	C.C.P. TEMUCO	33	33	0
	C.P.F. TEMUCO	5	0	5
Los Ríos	C.D.P. VALDIVIA	38	31	7
Los Lagos	C.C.P. PUERTO MONTT	38	30	8
Aysén	C.C.P. COYHAIQUE	10	8	2
Magallanes y Antártica Chilena	C.C.P. PUNTA ARENAS	10	9	1
Metropolitana Norte	C.D.P. SAN MIGUEL(Norte)	49	0	49
	CDP REGION METROPOLITANA I(Norte)	98	98	0
Metropolitana Sur	C.D.P. SAN MIGUEL(Sur)	14	0	14
	CDP REGION METROPOLITANA I(Sur)	133	133	0

Fuente: Informe 2, Informe de resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En cambio, para la segunda medición, se incluyó un centro penitenciario más en la Región Metropolitana (C.D.P. Puente Alto), además, en el caso de la región de Ñuble, se excluyó el caso del C.P.F. CHILLAN, por no contar con casos suficientes para incluir en la muestra. En definitiva, la muestra de recintos penitenciarios y encuestas logradas fue la siguiente para la segunda medición:

Cuadro 6. Centros Penitenciarios incluidos con muestra de personas imputadas privadas de libertad – Segunda Medición

Región	Centro Penitenciario	Total	Sexo	
			Hombre	Mujer
Arica y Parinacota	CPF ARICA	7	0	7
	CP ARICA	33	33	0
Tarapacá	CCP DE ALTO HOSPICIO	76	60	16
Antofagasta	C.C.P. ANTOFAGASTA	45	45	0
	C.P.F. ANTOFAGASTA	15	0	15
Atacama	C.C.P. COPIAPO	40	35	5
Coquimbo	C.C.P. LA SERENA	40	35	5
Valparaíso	C.P. VALPARAISO	94	84	10
Libertador Bernardo O'Higgins	C.C.P. RANCAGUA	40	35	5
Maule	C.C.P. TALCA	28	28	0
	C.P.F. TALCA	12	0	12
Ñuble	C.C.P. CHILLAN	30	30	0
Biobío	CCP BIOBIO	28	28	0
	Centro Penitenciario Femenino (CPF) Concepción	12	0	12
La Araucanía	C.C.P. TEMUCO	35	35	0
	C.P.F. TEMUCO	5	0	5
Los Ríos	C.D.P. VALDIVIA	30	30	0
Los Lagos	C.C.P. PUERTO MONTT	40	38	2
Aysén	C.C.P. COYHAIQUE	10	10	0
Magallanes y Antártica Chilena	C.C.P. PUNTA ARENAS	10	9	1
Metropolitana Norte	C.D.P. SAN MIGUEL (Norte)	30	0	30
	CDP REGION METROPOLITANA I (Norte)	80	80	0
	C.D.P. PUENTE ALTO (Norte)	40	40	0
Metropolitana Sur	C.D.P. SAN MIGUEL (Sur)	35	0	35
	CDP REGION METROPOLITANA I (Sur)	60	60	0
	C.D.P. PUENTE ALTO (Sur)	55	55	0

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

5.7 Revisión y/o adecuación del instrumento de recolección de información

La primera actividad en la medición del año 2023 fue la revisión y actualización del diseño de los instrumentos con la realización de un workshop de duración de estimada en 3 horas con la contraparte de la Defensoría Penal Pública. Esta actividad tuvo como objetivo la revisión del instrumento en base a los resultados 2022 y la posible adecuación y/o incorporación de preguntas. Se cauteló que los cambios fueran menores en las preguntas que correspondían a indicadores del Modelo de Propuesta de Valor para poder preservar la comparabilidad del instrumento con los resultados de la Línea Base.

El instrumento se testeó en un total de 20 casos, probando tiempos de duración de la encuesta y comprensión de las preguntas. El resultado no implicó cambios en el instrumento, avanzando al trabajo de campo.

En la segunda medición, en un comienzo se hizo la revisión y actualización del diseño de los instrumentos, para lo cual se discutió con la contraparte de la Defensoría Penal Pública respecto de los potenciales cambios en el instrumento aplicado en la primera medición. A partir de dicha discusión, se hicieron cambios menores al cuestionario, entre los cuales se consideraron los siguientes:

- F6 y F7: Se modifican las alternativas y se elimina la alternativa “Otros”.
- C4.1.5: Se agrega filtro al ítem “La existencia de un posible costo de servicio”, de modo que no aplique en la población RPA.
- Se agregan preguntas H9 y H10 para la población RPA.
- Z6: Pregunta se mueve al principio del cuestionario.
- F15: Se agrega esta variable para utilizar como filtro para la población RPA.

El instrumento se testeó probando tiempos de duración de la encuesta y comprensión de las preguntas. El resultado no implicó cambios en el instrumento, avanzando al trabajo de campo.

5.8 Trabajo de campo y recorrido de la base

Siguiendo con el trabajo de campo y el recorrido de la base, en el caso de la encuesta telefónica fue posible ir construyendo el recorrido de la base de datos, el que consiste en un informe con la información de la contactación telefónica.

El detalle del registro para los números recorridos en ambas mediciones se puede observar en el siguiente cuadro.

Cuadro 7. Códigos de resultado de llamados telefónicos

Código de Disposición	Código	2023		2024	
		N	%	N	%
Entrevista Completa	Encuesta finalizada	4240	9%	4103	10%
Entrevista Parcial	Encuestas incompletas (sin finalizar)	201	0%	119	0%
Rechazo o Quiebre	Abandona Entrevista	342	1%	210	1%
Rechazo o Quiebre	Rechaza responder la entrevista	1394	3%	2703	7%
Rechazo o Quiebre	No llamar nunca más	448	1%	267	1%
Sin contacto	Agendado/Llamar más tarde	4708	10%	4012	10%
Sin contacto	Buzón de voz	2624	6%	2299	6%
Sin contacto	Llamar nuevamente	0	0%	0	0%
Sin contacto	Numero Ocupado	90	0%	793	2%
Elegibilidad desconocida, sin entrevista	No Contesta	28455	61%	19698	48%
Elegibilidad desconocida, sin entrevista	No se encuentra	286	1%	337	1%
No elegible	Entrevista ya Realizada	39	0%	123	0%
No elegible	Fuera de servicio	702	2%	1991	5%
No elegible	No cumple con el filtro	1746	4%	2851	7%
No elegible	Número equivocado	1012	2%	1407	3%
No elegible	Número malo	0	0%	0	0%
No elegible	Segmento Cerrado	0	0%	335	1%
Total		46287	100%	41.248	100%

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Los códigos de disposición se agruparon en 6 dimensiones para el cálculo de los indicadores de desempeño: encuestas completas, encuestas parciales, rechazos o quiebres, sin contacto, elegibilidad desconocida y no elegibles.

Cuadro 8. Códigos de disposición generales (agrupados)

Código de Disposición General	2023		2024	
	N	%	N	%
Encuesta Completa	4240	9,91%	4103	9,91%
Entrevista Parcial	201	0,47%	119	0,47%
Rechazo o quiebre	2184	5,10%	3180	5,10%
Sin Contacto	7422	17,35%	7104	17,35%
Elegibilidad Desconocida	28741	67,17%	20035	67,17%

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En función del recorrido de la base de datos, se calcularon tres indicadores, cuyas definiciones se presentan a continuación:

- Tasa de respuesta: Encuesta completas o parciales/Encuesta completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto y elegibilidad desconocida.
- Tasa de rechazo: Rechazos o quiebres /Encuesta completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto y elegibilidad desconocida.
- Tasa de cooperación: Encuesta completas o parciales/Encuesta completas, parciales, rechazos o quiebres.

Los resultados fueron los siguientes:

Cuadro 9. Indicadores de desempeño de la Base de Datos

		2023	2024
Tasa de Respuesta	Encuesta completas o parciales	4441	4222
	Encuestas completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto y elegibilidad desconocida	42788	34541
	Tasa de Respuesta	10,4%	12,2%
Tasa de Rechazo	Encuesta completas o parciales	2184	3180
	Encuestas completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto y elegibilidad desconocida	42788	34541
	Tasa de Respuesta	5,1%	9,2%
Tasa de Cooperación	Encuesta completas o parciales	4441	4222
	Encuestas completas, parciales, rechazos o quiebres, sin contacto y elegibilidad desconocida	6625	7402
	Tasa de Respuesta	67,0%	57,0%

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

La tasa de respuesta para la segunda medición del estudio fue de 12,2%, esto implica una leve mejora respecto de la tasa de la primera medición, en donde se logró un 10,4%. En tanto, por el lado de la tasa de rechazo, en la medición actual se registró un 9,2%, aumentando respecto del 5,1% de la medición previa. Por último, la tasa de cooperación fue de 57,0%, registrando una disminución de 10 puntos porcentuales en comparación al año 2023, en donde se logró un 67,0%.

Adicionalmente, estos resultados pueden ser observados a nivel de las defensorías regionales, lo que permite visualizar que existen diferencias relevantes en los indicadores de desempeño por región. Entre las más destacadas se encuentran los resultados de la región del Biobío, que presenta la tasa de rechazo más alta (15,3%), y la tasa de cooperación más baja (39,3%), estos factores afectaron directamente el levantamiento en la región, lo que llevó a cambios en la muestra, asociados a una disminución en la cantidad de casos que fueron levantados en dicha región.

Cuadro 10. Indicadores de desempeño de la Base de Datos según defensoría Regional – Segunda Medición

	Tasa de Respuesta	Tasa de Rechazo	Tasa de Cooperación
Tarapacá	15,7%	2,9%	84,4%
Antofagasta	9,2%	12,5%	42,3%
Atacama	18,1%	7,5%	70,7%
Coquimbo	10,7%	7,9%	57,5%
Valparaíso	14,5%	8,3%	63,6%
O'Higgins	7,8%	3,8%	67,0%
Maule	11,9%	9,4%	56,1%
Biobío	9,9%	15,3%	39,3%
La Araucanía	10,2%	8,1%	55,6%
Los Lagos	9,3%	5,0%	65,1%
Aysen	21,9%	8,2%	72,9%
Magallanes	24,9%	8,5%	74,5%
los Ríos	18,7%	10,6%	63,8%
Arica y Parinacota	15,0%	2,7%	85,0%
Ñuble	12,6%	12,3%	50,7%
Metropolitana Sur	11,8%	9,2%	56,2%
Metropolitana Norte	12,8%	12,8%	50,0%

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

5.9 Informe de supervisión

Para el estudio en ambas mediciones se había previsto supervisar a lo menos el 20% del total de las encuestas tanto en la técnica telefónica como presencial. En la primera medición para el caso de las encuestas telefónicas, se llegó a un total de 37% de encuestas supervisadas. Es decir, de un total de 4.240 encuestas aplicadas, se supervisó un total de 1.461. En tanto, en el caso de la segunda medición para de las encuestas telefónicas, también se logró un 37% de encuestas supervisadas; es decir, de un total de 4.103 encuestas aplicadas en la segunda medición, se supervisaron 1.519. En las dos mediciones esta supervisión se distribuyó entre los distintos encuestadores y encuestadoras participantes del estudio.

La supervisión se realizó por escuchas telefónicas. Para tal efecto, todas las encuestas fueron grabadas, cuyos audios fueron escuchados por el equipo de supervisión desde el inicio del trabajo de campo. Esta escucha telefónica fue guiada por una pauta de supervisión que evaluó: Trato del encuestador, Cumplimiento del filtro, Lectura correcta y completa de las preguntas de la encuesta, Nivel de inducción de las respuestas del encuestado, consistencia entre respuesta entregada por encuestado y respuesta digitada por el encuestador.

En la medición del año 2023, este proceso arrojó como resultado la anulación de 240 encuestas (16% de las encuestas supervisadas), todas ellas producto de la mala aplicación del cuestionario, en ámbitos tales como no sondear en preguntas donde se requería el sondeo o no leer textual cambiando el sentido de la pregunta. De ahí que se debieron hacer 240 encuestas adicionales, reemplazando los casos objetados.

Por otro lado, en la segunda medición del estudio, el proceso de supervisión de la técnica telefónica entregó como resultado la anulación de 103 encuestas (7% de las encuestas supervisadas), la mayoría de ellas producto de la mala aplicación del cuestionario, en ámbitos tales como no sondear en preguntas donde se requería el sondeo o no leer textual cambiando el sentido de la pregunta, siendo estos dos los principales motivos de anulación, con 47 y 28 casos respectivamente.

En tanto, en la primera medición del levantamiento de información presencial, que consideró una muestra de 1.000 encuestas aplicadas, se supervisó el 24% de las encuestas por medio de escuchas de grabación de audios de la aplicación. En definitiva, la supervisión cubrió 312 casos del estudio, distribuyéndolos entre los distintos encuestadores y encuestadoras participantes. En el caso de esta medición presencial, no se registraron anulaciones durante la supervisión para la primera medición.

En el caso de la segunda medición, el levantamiento de información presencial arrojó como resultado 1.000 encuestas aplicadas las cuales el 24% fueron supervisadas por medio de escuchas de grabación de audios de la aplicación. En definitiva, la supervisión cubrió 241 casos del estudio, distribuyéndolos entre los distintos encuestadores y encuestadoras participantes. Nuevamente, al igual que en la primera medición, no se registraron anulaciones en esta técnica.

5.10 Validación de la base de datos

Para ambas mediciones, la validación de la base de datos correspondió a un proceso aplicado en dos etapas:

1. **Programación de validación de ingreso de datos en sistema de captura electrónica:** el equipo de scripting que trabajó en la programación del cuestionario diseñó una serie de reglas que permitiesen minimizar el ingreso de valores incorrectos. Principalmente se trabajó con la validación en tiempo real de valores fuera de rango, errores de lógica cruzada entre variables y otros similares que puedan ser anticipadas desde la programación inicial.
2. **Validación final de base de datos:** Una vez recolectada la información, se consolidó la base de datos y se aplicó una malla de validación específica diseñada por sintaxis de SPSS, con reglas en base al cuestionario a aplicar, comprobación de saltos lógicos y variables de lógica cruzada.

Una vez validada de la base de datos se procedió a su procesamiento en SPSS. El resultado del proceso corresponde a las tablas de resultados estadísticos.

6. RESULTADOS DE LA SEGUNDA MEDICIÓN DE NIVELES DE SATISFACCIÓN USUARIA

En el presente capítulo se expondrán los resultados obtenidos en la medición de satisfacción de personas usuarias de los servicios de la Defensoría Penal Pública para el año 2024. Para tal efecto, la información será organizada en base a secciones que responderán diversas preguntas de investigación de relevancia para los objetivos del estudio, las cuales se presentarán en el siguiente orden:

Cuadro 11. Preguntas de investigación y secciones analíticas

Pregunta de investigación	Sección de análisis
¿Quiénes respondieron la encuesta?	Descripción del perfil de la muestra
¿Cuál es el nivel de satisfacción de las y los usuarios?	Evaluación general del servicio de la DPP Evaluación general de la última experiencia con el servicio de la DPP
¿Cómo se vivenció la última experiencia de atención?	Beneficios funcionales y simbólicos Experiencia Profesional de la Defensoría Penal Pública Habilitación
¿Cuáles son los problemas reportados en el servicio de la DPP?	Ocurrencia de problemas y percepción de discriminación
¿Cuál es la imagen de la DPP?	Imagen institucional
¿Qué aspectos se deberían mejorar?	Prioridades de Mejoramiento del servicio

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Los resultados serán presentados en primer lugar a nivel total, en donde además se realizarán las comparaciones pertinentes con los indicadores obtenidos primera medición del año 2023. Además, la información también será segmentada de acuerdo a los principales perfiles identificados en el análisis de la información, tales como la diferencia entre personas en prisión preventiva y en libertad, personas con entrevistas previas y/o posteriores a la audiencia, y segmentación sociodemográfica en términos generales, incluyendo sexo y tramo etario. El total de grupos relevantes identificados y utilizados para segmentar los resultados se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro 12. Grupos relevantes utilizados para la segmentación

Variable	Grupos relevantes
Tipo de Usuario	2 (Personas en libertad; Personas en Prisión Preventiva)
Participación en una Audiencia	2 (Personas que han participado en una audiencia; Personas que NO han participado en una audiencia)
Último contacto	6 (Asistente administrativo o secretario/a; Abogado/a defensor a cargo de su causa; Con otro abogado/a de la Defensoría; Operador/a de InfoDefensa; Trabajador/a social; Recepcionista)
Sexo	2 (Hombre; Mujer)

Tramo etario	4 (14 a 29 años; 30 a 45 años; 46 a 59 años; 60 años o más)
Entrevista antes de la primera audiencia	2 (Mantuvo entrevista con abogado/a antes de la primera audiencia; No mantuvo entrevista con abogado/a antes de la primera audiencia)
Entrevista post audiencia	2 (Mantuvo entrevista con abogado/a post audiencia; No mantuvo entrevista con abogado/a post audiencia)
Defensoría Penal Regional	17 (Arica y Parinacota; Tarapacá; Antofagasta; Atacama; Coquimbo; Valparaíso; O'Higgins; Maule; Ñuble; Biobío; La Araucanía; Los Ríos; Los Lagos; Aysén; Magallanes; RM Norte; RM Sur)

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

6.1 Descripción del perfil de la muestra

La muestra lograda fue de 4.930 casos, organizados según Defensoría Regional y en función de la variable privación de libertad. La muestra fue apropiada, como se indicó previamente en el diseño metodológico de estudio, por lo que se procedió a ponderarla en función de la obtención de un resultado total representativo. Para la ponderación se consideraron tres variables: Defensoría Regional, privación de libertad y sexo de la persona respondiente.

Cuadro 13. Muestra antes y después de la ponderación

	MUESTRA SIN PONDERAR				MUESTRA PONDERADA			
	Prisión Preventiva		Sexo		Prisión Preventiva		Sexo	
	Sí	No	Hombre	Mujer	Sí	No	Hombre	Mujer
Arica y Parinacota	40	170	169	41	20	92	94	18
Tarapacá	76	160	187	49	56	141	161	36
Antofagasta	60	160	170	50	53	195	202	45
Atacama	40	160	167	33	16	109	104	21
Coquimbo	40	214	205	49	21	187	173	35
Valparaíso	94	446	446	94	57	457	416	98
Lib. Bdo. O'Higgins	40	191	179	52	31	319	282	67
Maule	40	193	185	48	39	191	194	37
Ñuble	30	140	146	24	13	106	100	19
Bio Bío	40	250	221	69	35	299	277	57
La Araucanía	40	170	184	26	29	326	299	56
Los Ríos	30	160	160	30	11	98	93	16
Los Lagos	40	149	163	26	31	237	225	43
Aysén	10	100	97	13	4	44	40	7
Magallanes	10	100	88	22	5	39	37	7
Metropolitana Norte	150	600	575	175	117	708	692	133
Metropolitana Sur	150	637	616	171	104	742	677	169
Total	930	4000	3958	972	642	4288	4067	863

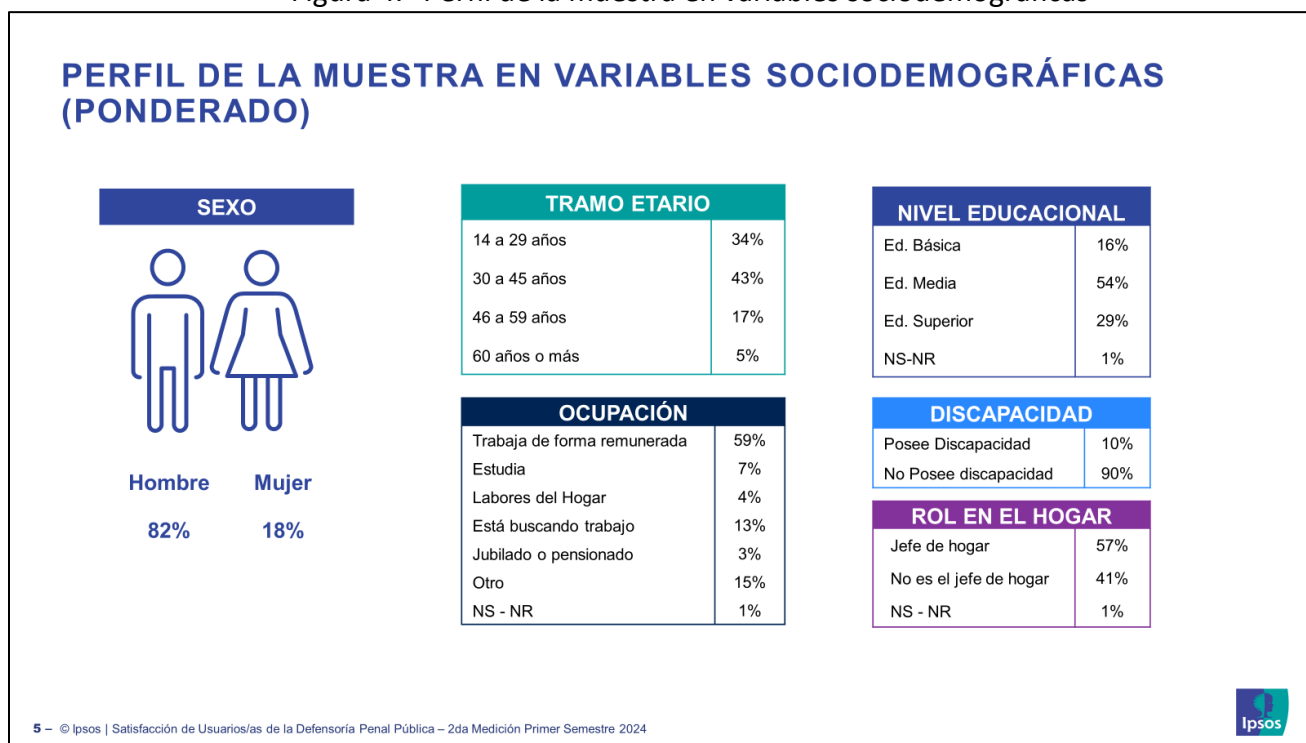
Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En términos sociodemográficos, la muestra estuvo compuesta según sexo por un 82% de hombres y un 18% de mujeres. Según tramo etario, el 34% tenía entre 14 a 29 años; 43% entre 30 a 45 años; 17% 46 a 59 años; y un 5% entre 60 años o más. Respecto del nivel educacional, 16% afirmaron tener un

nivel de educación básica; 54% nivel de educación media; y un 29% nivel de educación superior. En tanto, un 10% de la muestra indicó tener alguna condición de discapacidad.

En el ámbito ocupacional, el 59% de las personas encuestadas indicaron trabajar de forma remunerada como ocupación principal, un 13% indicó estar buscando trabajo, 7% se encontraría estudiando, 3% jubilado/a o pensionado/a, 4% realiza labores de hogar y 15% indicó tener otra ocupación distintas a las antes mencionadas. Finalmente, el 57% señaló ser el jefe de su hogar.

Figura 4. Perfil de la muestra en variables sociodemográficas



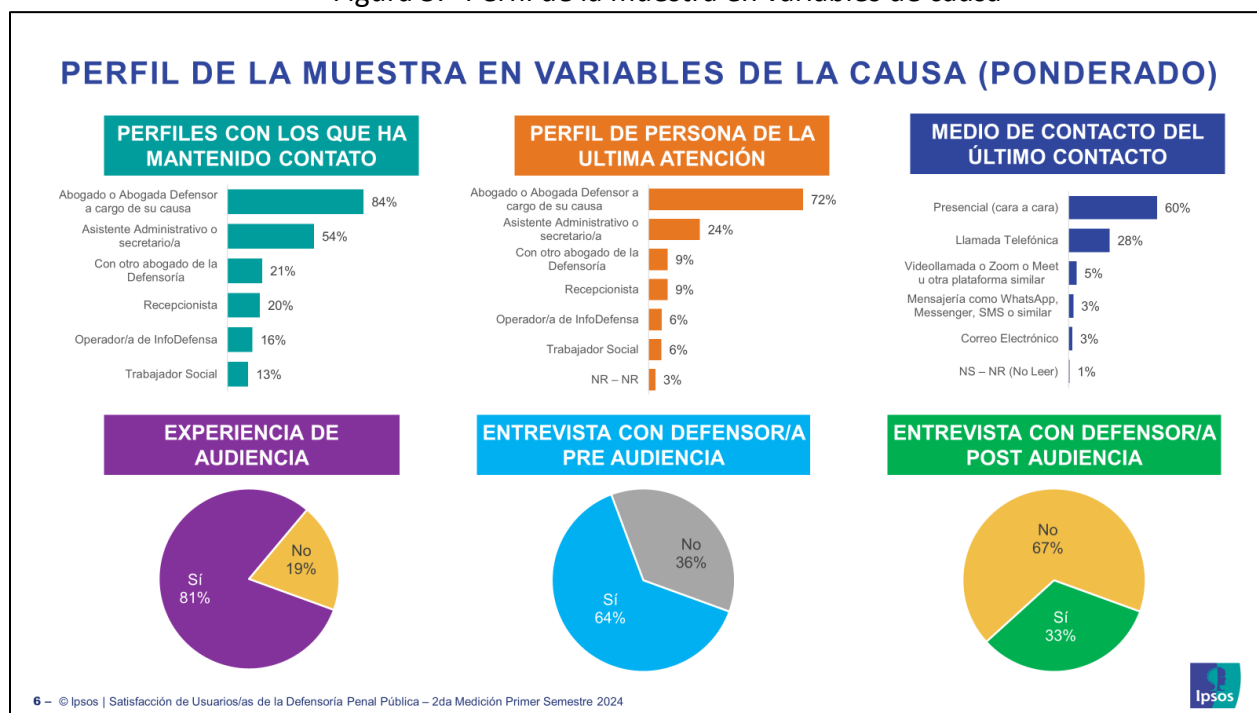
Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En tanto, al describir el perfil de la muestra según las variables asociadas a la causa, se observa la siguiente distribución:

- Respecto de los perfiles de la Defensoría Penal Pública con los que ha mantenido contacto, un 84% señaló al abogado o abogada defensor de su causa, mientras que un 54% indicó con un asistente administrativo de una oficina.
- El 72% de las personas encuestadas señaló que la persona con la que tuvo contacto en su última atención fue el abogado o abogada defensor de su causa, mientras que un 24% indicó que fue con un asistente administrativo.
- Los principales medios para el último contacto fueron la vía presencial con un 60% y la llamada telefónica con 28%.

- El 81% de las personas encuestadas indicó haber tenido una audiencia. Dentro de este grupo, el 83% afirmó que su audiencia fue presencial, un 14% que fue virtual y un 3% que tuvo ambas modalidades.
- Entre quienes declararon haber tenido una audiencia, El 64% indicó haber tenido una entrevista con su defensor antes de la audiencia, mientras que el 33% señaló haber tenido una conversación con su defensor después de la audiencia.

Figura 5. Perfil de la muestra en variables de causa

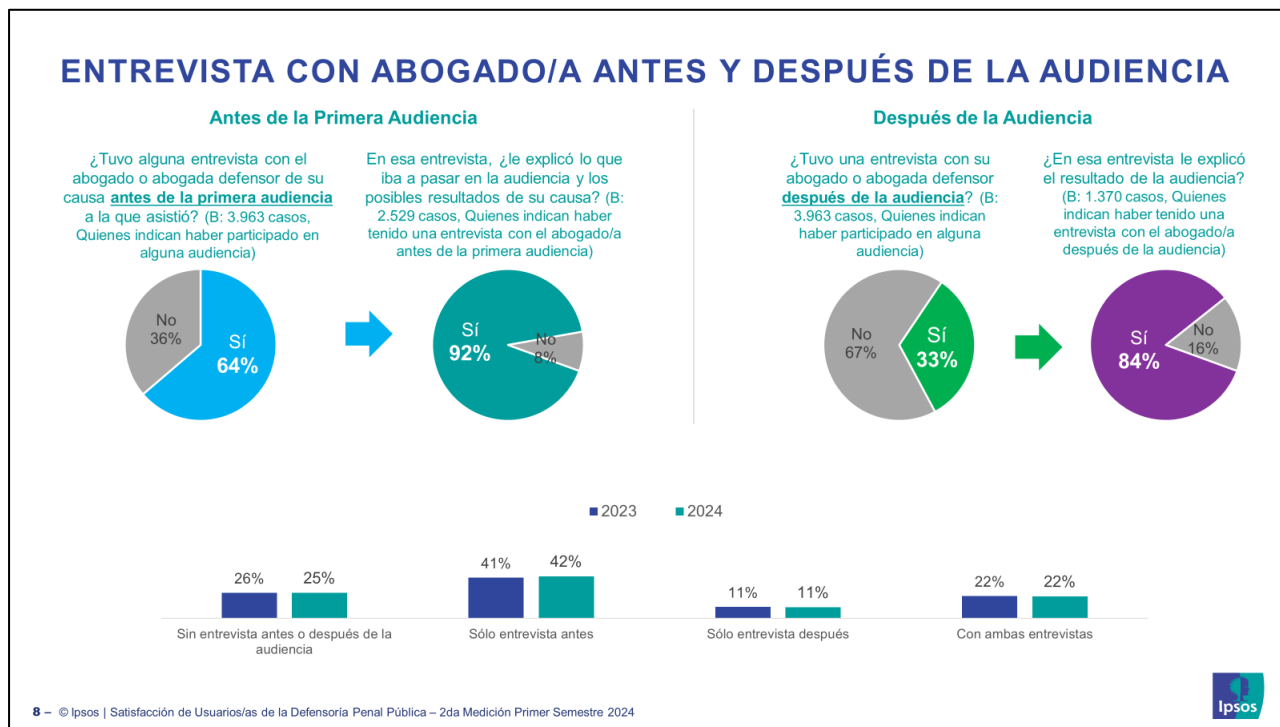


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Profundizando en los resultados previos del perfil de la muestra según causa, una de las variables que demostró ser clave para el estudio de la evaluación de los usuarios y usuarias de la Defensoría Penal Pública fue la realización de una entrevista antes y/o después de la audiencia. Al respecto, también se consultó a las personas sobre algunas características de dicha entrevista. En el caso de la entrevista antes de la audiencia, un 92% de las personas que tuvieron dicha entrevista indicaron que en dicha entrevista se les explicó lo que iba a pasar en la audiencia y los posibles resultados de su causa. En tanto, en el caso de las personas que indicaron haber tenido una entrevista después de la audiencia, el 84% señaló que en dicha entrevista le explicaron el resultado de la audiencia.

En términos generales, se observa que el 25% de las personas usuarias indicó no haber tenido una entrevista ni antes ni después de la primera audiencia, un 42% indicó solo haber tenido la entrevista antes de la audiencia, 11% solo la entrevista después de la audiencia, y un 22% indicó haber tenido ambas entrevistas, antes y después de la audiencia. Estos resultados muestran estabilidad respecto de la medición de 2023, con movimientos de máximo 1 punto porcentual en sus categorías.

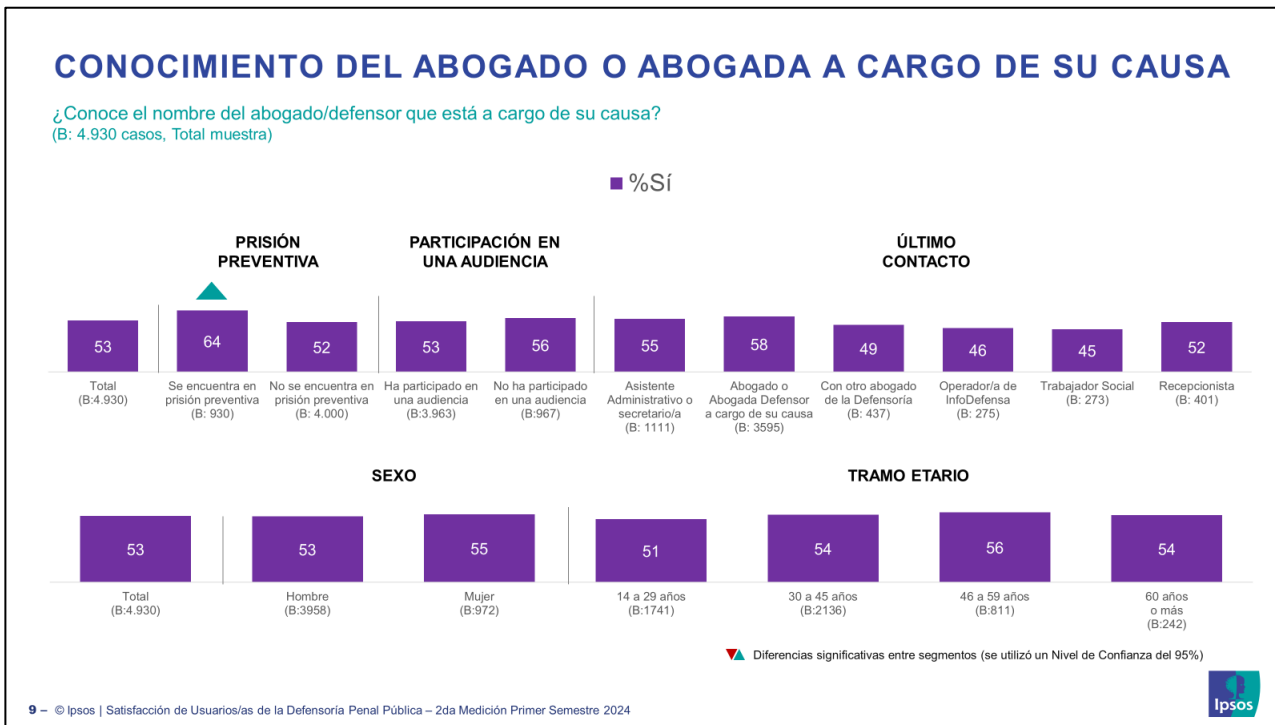
Figura 6. Entrevista con el abogado o abogada antes y después de la audiencia



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Finalmente, para caracterizar el perfil de las personas encuestadas, también se les consultó directamente si conocen el nombre del abogado/a que está a cargo de su causa, observándose que un 53% afirmó conocer dicho nombre. Dicho resultado es significativamente mayor entre las personas que se encuentran en prisión preventiva (64%), en comparación con quienes estaban en libertad (52%). En el resto de los segmentos no se identificaron diferencias significativas en el nivel de conocimiento del nombre de su abogado/a defensor.

Figura 7. Conocimiento del abogado o abogada a cargo de su causa



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

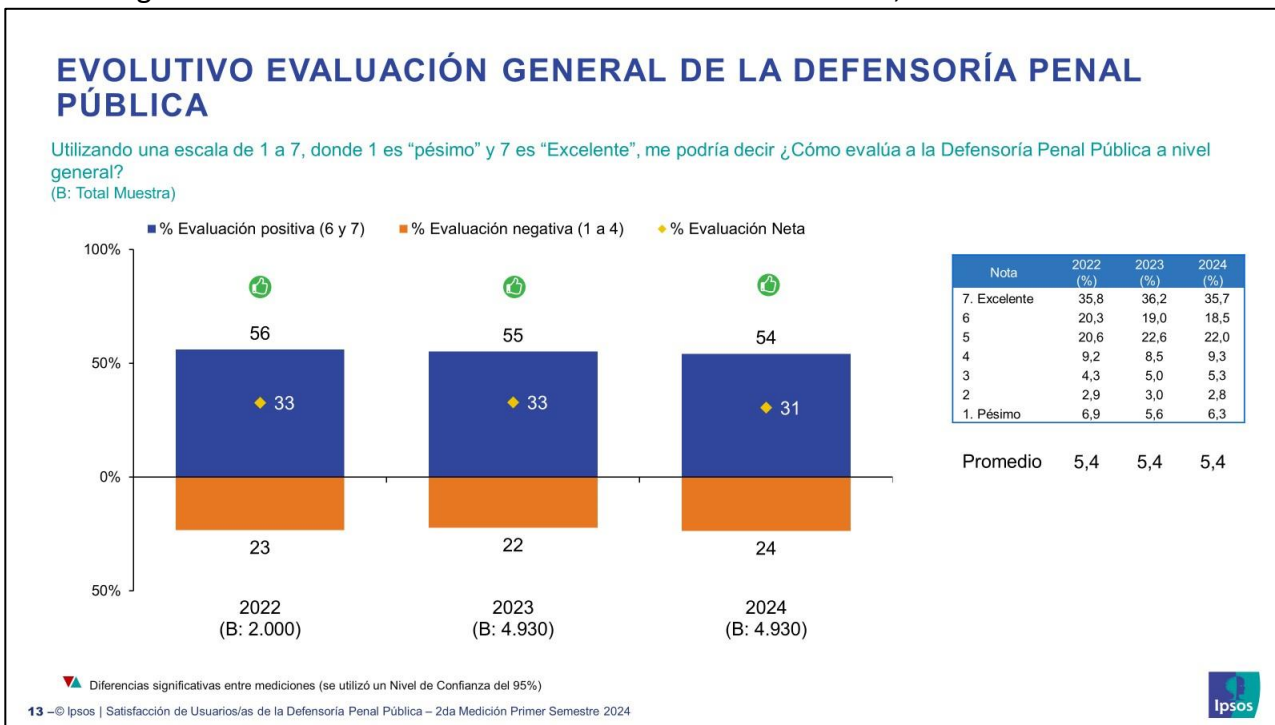
6.2 Evaluación general del servicio de la DPP y la última experiencia

Para medir de modo global la evaluación del servicio entregado por la institución se realizaron preguntas por dos indicadores generales: La evaluación general de la Defensoría Penal Pública y la evaluación de la última experiencia.

En primer término, las personas usuarias evaluaron a la Defensoría Penal Pública a nivel general con una evaluación neta de 31% en el año 2024, resultado que proviene de un 54% de evaluaciones positivas (notas 6 y 7) y un 24% de evaluaciones negativas (notas 1 a 4), alcanzando además un promedio de 5,4.

En términos comparativos con la medición del año 2023, no se observan variaciones estadísticamente significativas en la evaluación positiva ni negativa. La evaluación neta el año 2023 fue de un 33%, y varió en 2 puntos porcentuales a la baja en 2024, pasando a un 31% en 2024.

Figura 8. Evaluación General de la Defensoría Penal Pública, evolutivo 2022-2024

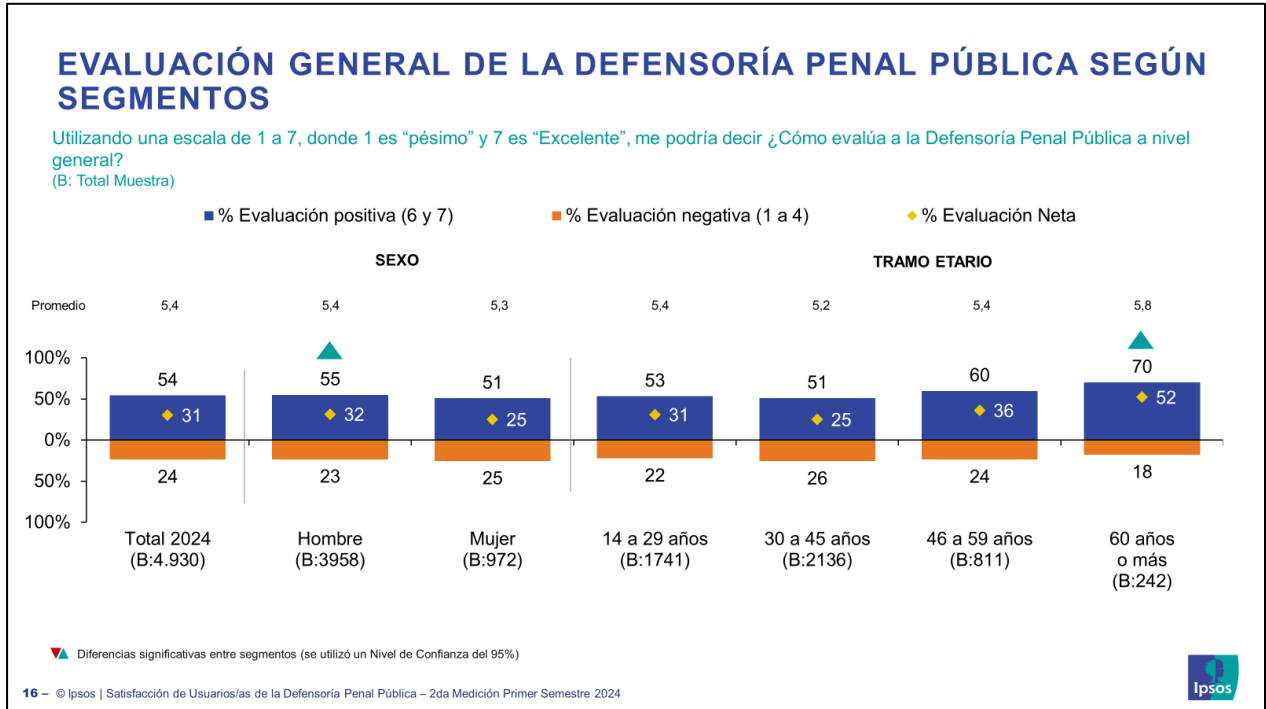
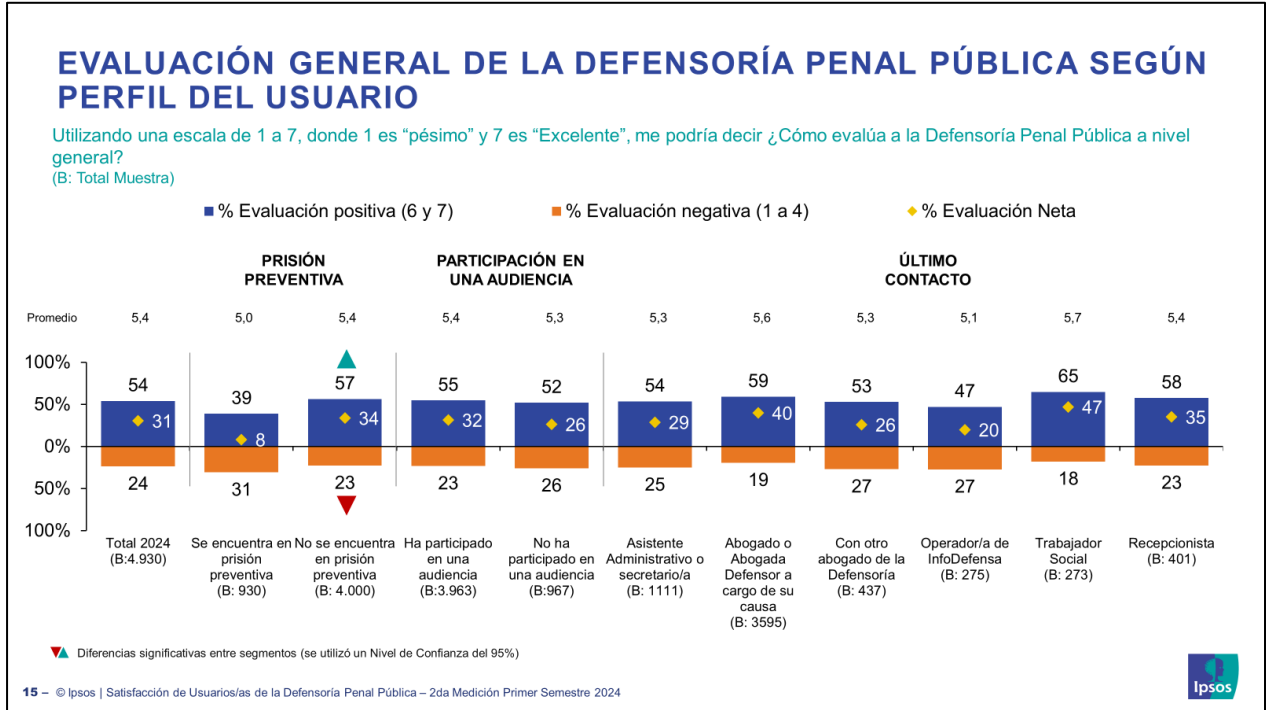


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Al analizar la evaluación de la Defensoría Penal Pública por segmentos que conforman el estudio, se pudieron constatar los siguientes resultados:

- La evaluación es significativamente mejor entre las personas en libertad, en comparación con las personas en prisión preventiva, con evaluación positiva de 57% y 39%, respectivamente, y 23% y 31% en la evaluación negativa.
- No se registra variación significativa en los resultados según la declaración de haber participado en una audiencia, ni tampoco según el perfil del funcionario/a de la Defensoría Penal Pública con quien tuvo el último contacto, aunque cabe destacar que como tendencia se observa una evaluación neta más alta en el caso de quienes fueron atendidos/as por el abogado o abogada a cargo de su causa (evaluación neta de 40%) y por un trabajador social (evaluación neta de 47%). En el caso del abogado/a defensor a cargo de su causa, esta también fue una tendencia detectada el año 2023.
- En la comparación según sexo, los hombres registran un porcentaje significativamente mayor al de las mujeres en la evaluación positiva, con 55% y 51% respectivamente. Esta tendencia también se observó en el año 2023, por lo que se mantiene esta diferencia según sexo.
- El tramo etario de 60 años o más alcanza una evaluación significativamente mejor en comparación con los demás tramos etarios, con 70% de evaluación positiva y 18% de evaluación negativa, manteniendo la tendencia observada en la medición previa, donde también el tramo de mayor edad registró mejores evaluaciones.

Figura 9. Evaluación General de la Defensoría Penal Pública, según segmentos



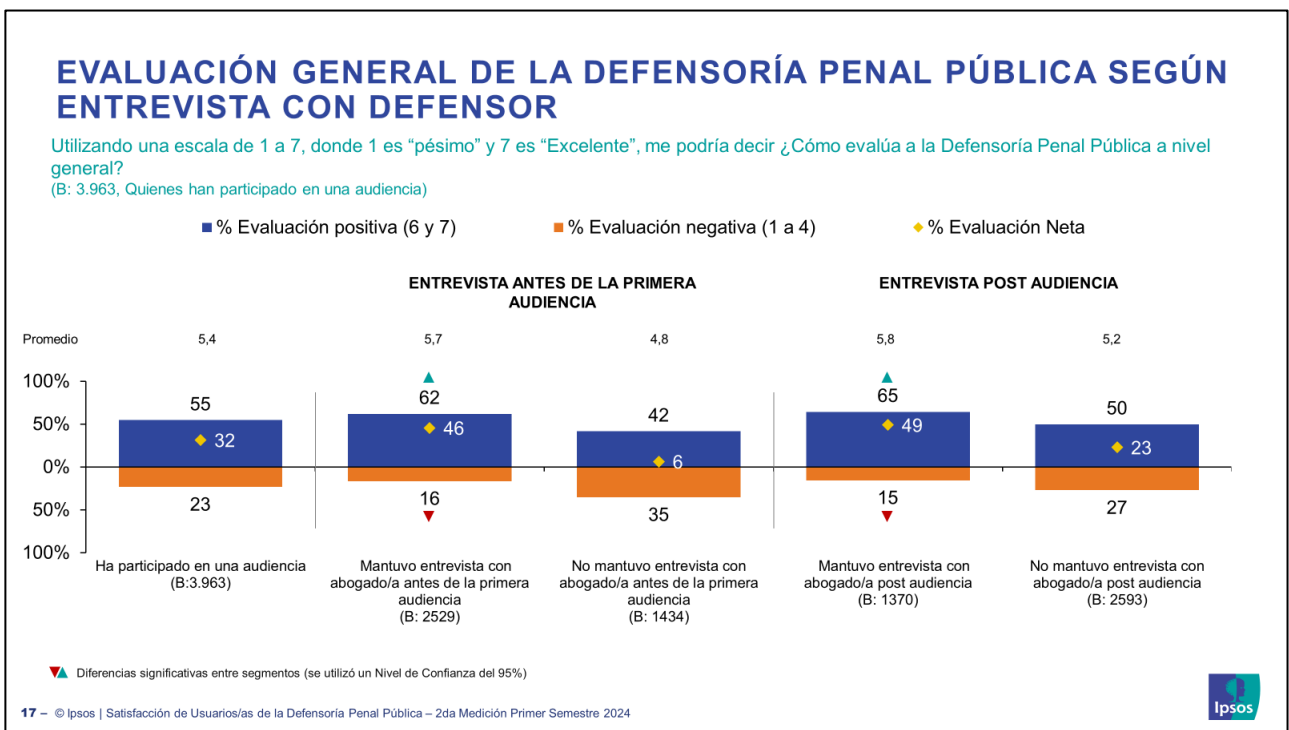
Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Por otra parte, también se analizó el indicador de evaluación general de la institución según la realización de entrevistas antes y después de la audiencia, observándose que, en ambos casos, la evaluación es significativamente mejor cuando se realiza dicha entrevista con el abogado/a. En el caso de la entrevista antes de la audiencia, la evaluación positiva es de 62% entre quienes declaran haber tenido dicha entrevista, siendo significativamente mayor que el 42% registrado en quienes no tuvieron esa entrevista.

Mientras que en el caso de la entrevista después de la audiencia, quienes indicaron haberla tenido alcanza una evaluación positiva de 65% para la institución, cifra que es significativamente mayor que el 50% obtenido entre quienes no tuvieron la entrevista post audiencia.

Estos resultados son sumamente consistentes con lo observado en la medición de 2023, lo que reafirma el rol fundamental que tiene la entrevista previa y posterior a la audiencia en la evaluación de la institución.

Figura 10. Evaluación General de la Defensoría Penal Pública, según entrevista pre y post audiencia

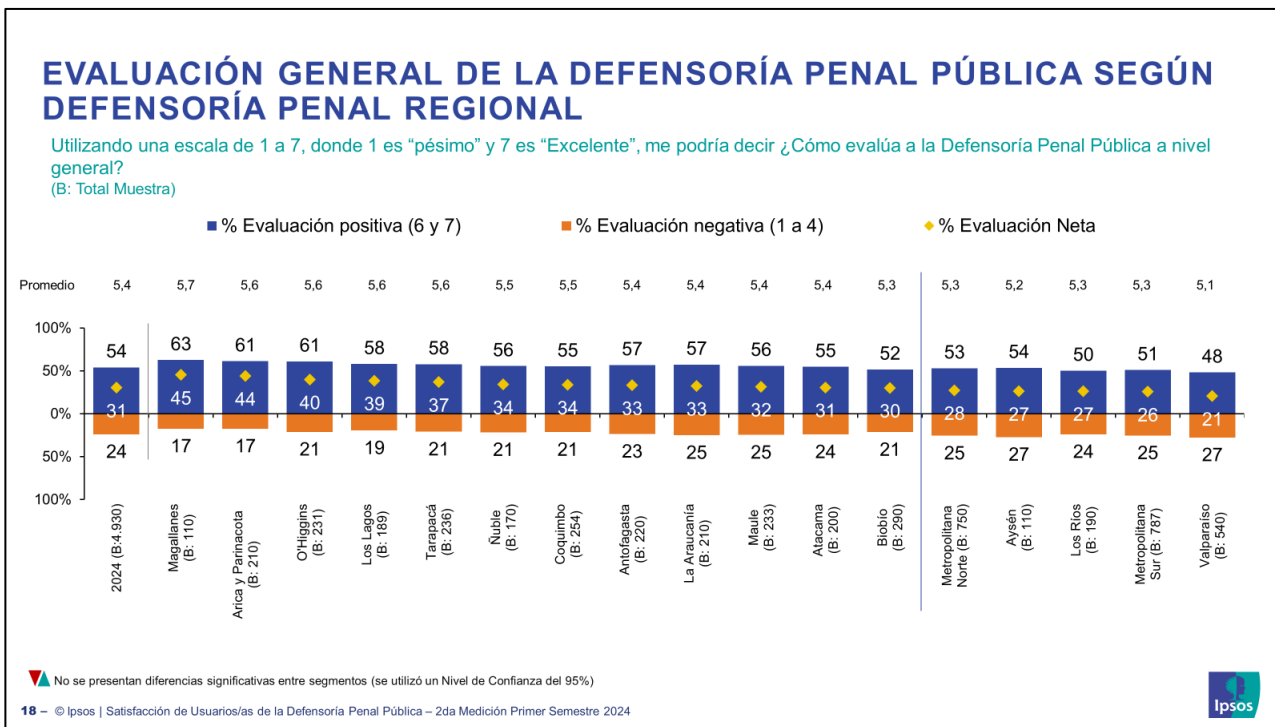


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Al comparar por Defensorías Regionales fue posible establecer tres grupos. Un primer grupo compuesto de 12 Defensorías Regionales que presentan neto de alto desempeño (entre 30% a 59%), aunque ninguna supera el neto de 60%, que es el límite para el desempeño de excelencia. Mientras que las restantes 5 Defensorías Regionales presentan resultados que las clasifican en el grupo de medio desempeño (20% a 29%). Es importante relevar que en ninguna Defensoría Penal Regional se observó que las personas usuarias del servicio calificaran con evaluación de bajo desempeño. Adicionalmente, en términos comparativos con los resultados del año 2023, la única defensoría regional que registra

una variación significativa es Tarapacá, que pasa de un 45% de evaluación positiva en 2023 a un 58% en 2024.

Figura 11. Evaluación General de la Defensoría Penal Pública, según Defensoría Penal Regional



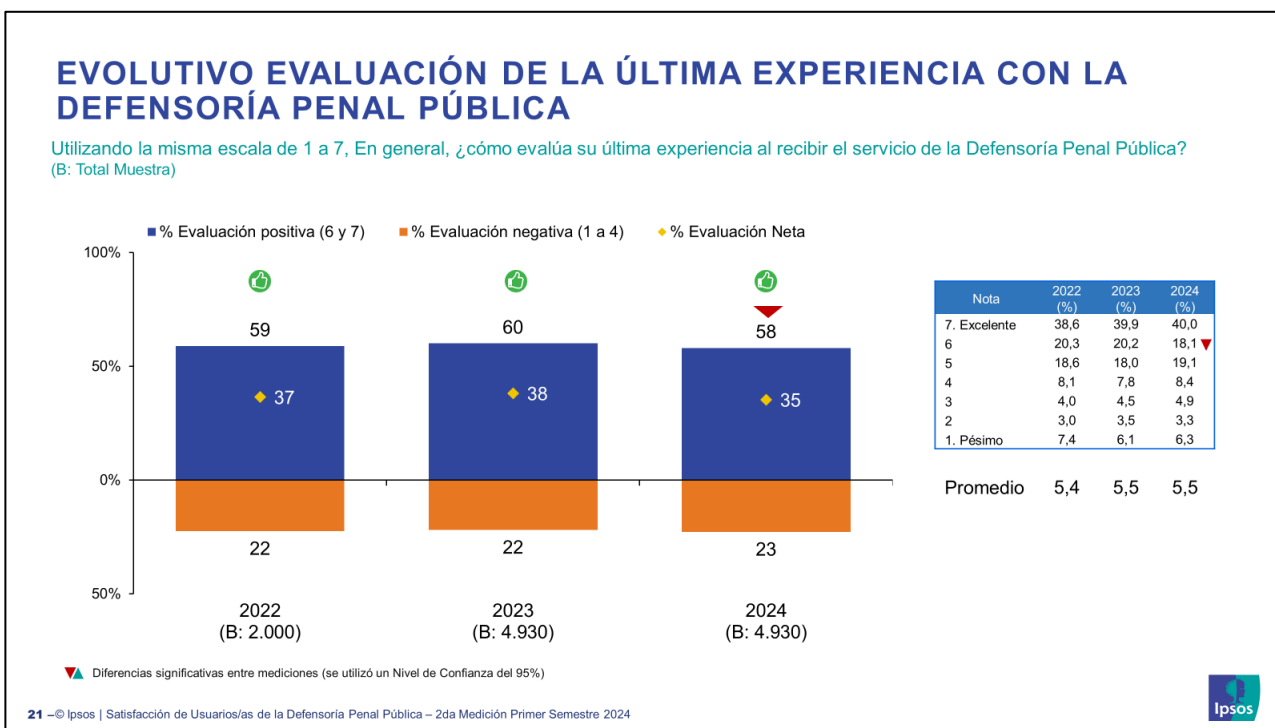
Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

La segunda pregunta realizada como indicador general de la evaluación de la persona usuaria fue la evaluación de la última experiencia con el servicio de la Defensoría Penal Pública. Este indicador resulta fundamental en la administración y gestión del servicio de la institución, en especial para las defensorías regionales, ya que representa aspectos más accionables de la atención que en el caso de la evaluación general de la institución, en donde se involucran aspectos como la imagen.

El resultado para el año 2024 correspondió a 58% que evaluó su última experiencia con notas 6 y 7, siendo 40% la evaluación 7 o de excelencia. Mientras que 23% evaluó negativamente su última experiencia. Estos resultados entregan una evaluación neta de 35% como indicador evaluativo de la última experiencia, valor que clasifica en la zona de alto desempeño, además de un promedio de 5,5.

En tanto, cabe mencionar que al comparar estos resultados con los del año 2023, se observa que la evaluación neta desciende en 3 puntos porcentuales, pasando de 38% a 35%. Esta baja está sustentada fundamentalmente en un descenso de la evaluación positiva, que tuvo una variación significativa de 2 puntos porcentuales, pasando de 60% en 2023 a 58% en 2024. No obstante lo anterior, cabe destacar que los resultados muestran bastante estabilidad desde un punto de vista general, con netas que se encuentran en el alto rendimiento en las tres últimas mediciones realizadas.

Figura 12. Evaluación de la última Experiencia, evolutivo 2022-2024

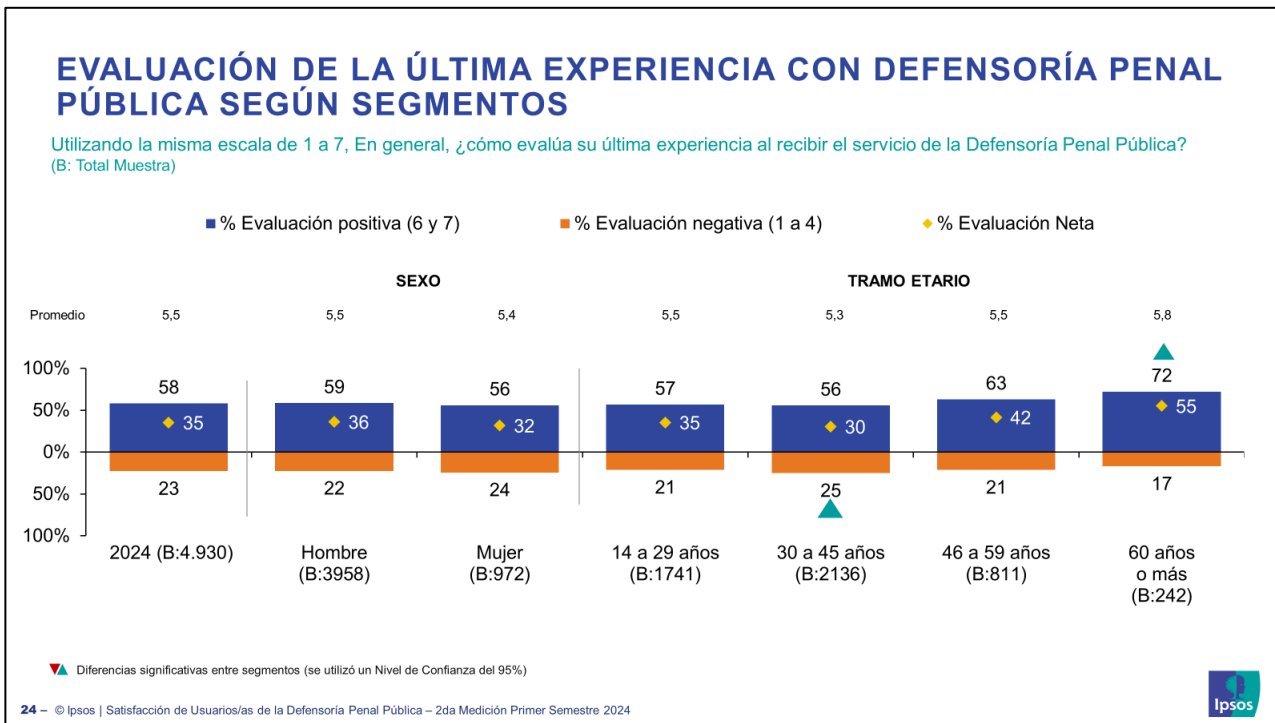
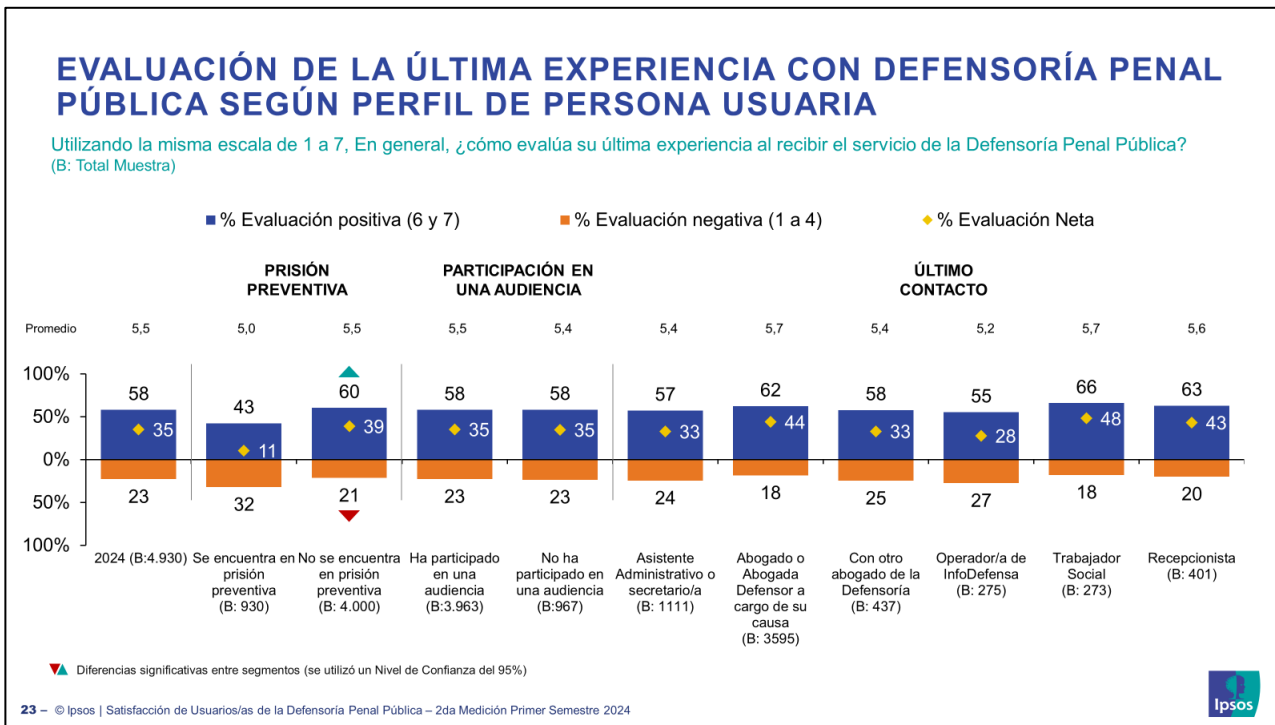


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Al desagregar los resultados de la última experiencia según los segmentos del estudio, se observan las siguientes conclusiones:

- Al igual que en el caso del indicador de evaluación general de la institución, la evaluación es significativamente mejor entre las personas en libertad, en comparación con las personas en prisión preventiva, con evaluación positiva de 60% y 43%, respectivamente, y 21% y 32% en la evaluación negativa. Estas tendencias también se mantienen respecto de 2023.
- Al igual que en el año 2023, no se presentan diferencias estadísticamente significativas según la declaración de participación en una audiencia, ni tampoco según el tipo de perfil de funcionario de la Defensoría con quien tuvo el último contacto, aunque nuevamente cabe mencionar que la evaluación neta de aquellos que fueron atendidos por el abogado o abogada cargo de su causa o por un trabajador social tiene la tendencia a ser un poco más alta (44% y 48% de evaluación neta).
- A diferencia del caso de la evaluación general, no se observan diferencias significativas según sexo, con una evaluación neta de 36% en los hombres y 32% en las mujeres.
- Según el tramo etario, se observa que las personas adultas de 30 a 45 años registran un porcentaje significativamente mayor en la evaluación negativa (25%), mientras que, al igual que en el caso de la evaluación general, el segmento de mayor edad (60 años o más) presenta una evaluación positiva significativamente mayor en comparación a los demás tramos etarios, con un 72% de notas 6 y 7.

Figura 13. Evaluación de la última Experiencia, según segmentos

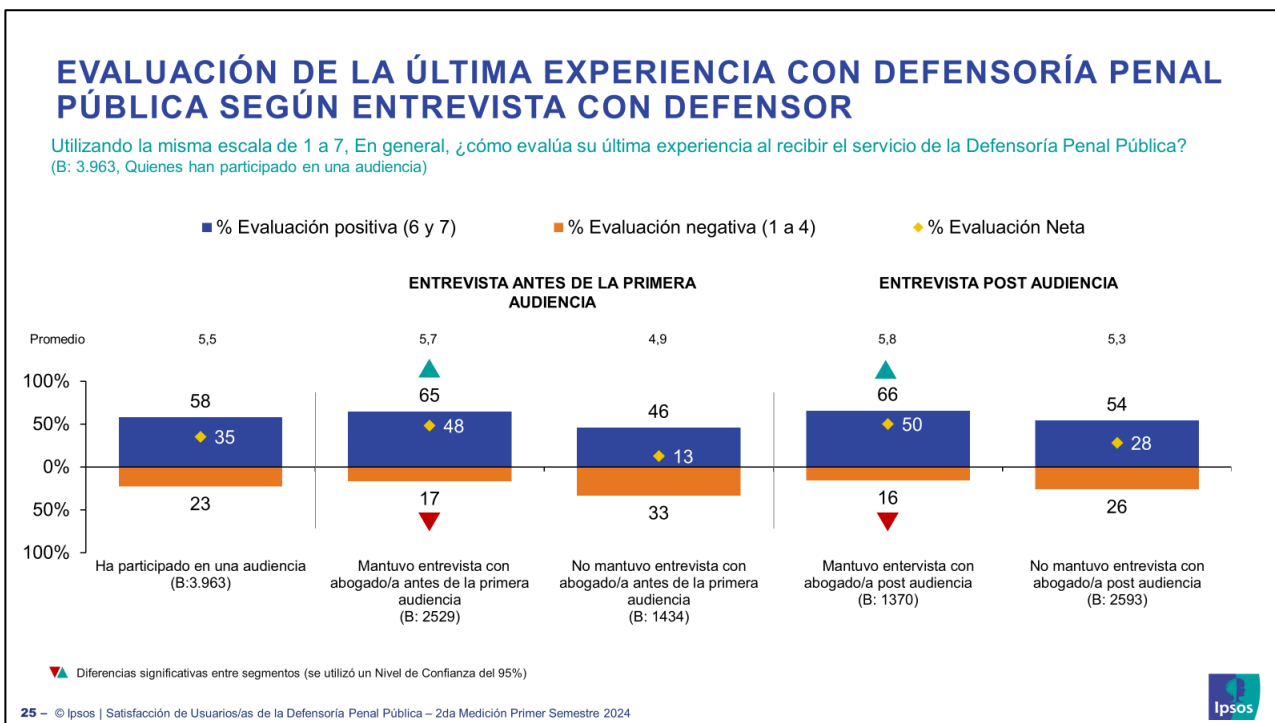


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En el caso de los segmentos de usuarios que declararon tener conversaciones antes y después de la audiencia con su abogado/a defensor, se repiten las tendencias observadas para la evaluación general,

con mejores indicadores tanto en la evaluación positiva como en la negativa para los usuarios/as que tuvieron dichas conversaciones, manteniendo además la tendencia observada en la medición de año 2023 para estos segmentos. En el caso de la entrevista antes de la primera audiencia, la evaluación neta de aquellos que la tuvieron es de 48%, mientras que desciende a 13% para quienes declaran que no tuvieron la entrevista. En tanto, en el caso de la entrevista post audiencia, la evaluación neta de aquellos que declaran que la tuvieron fue de 50%, mientras que baja a 28% entre quienes indican que no la tuvieron.

Figura 14. Evaluación de la última Experiencia, según entrevista pre y post audiencia



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

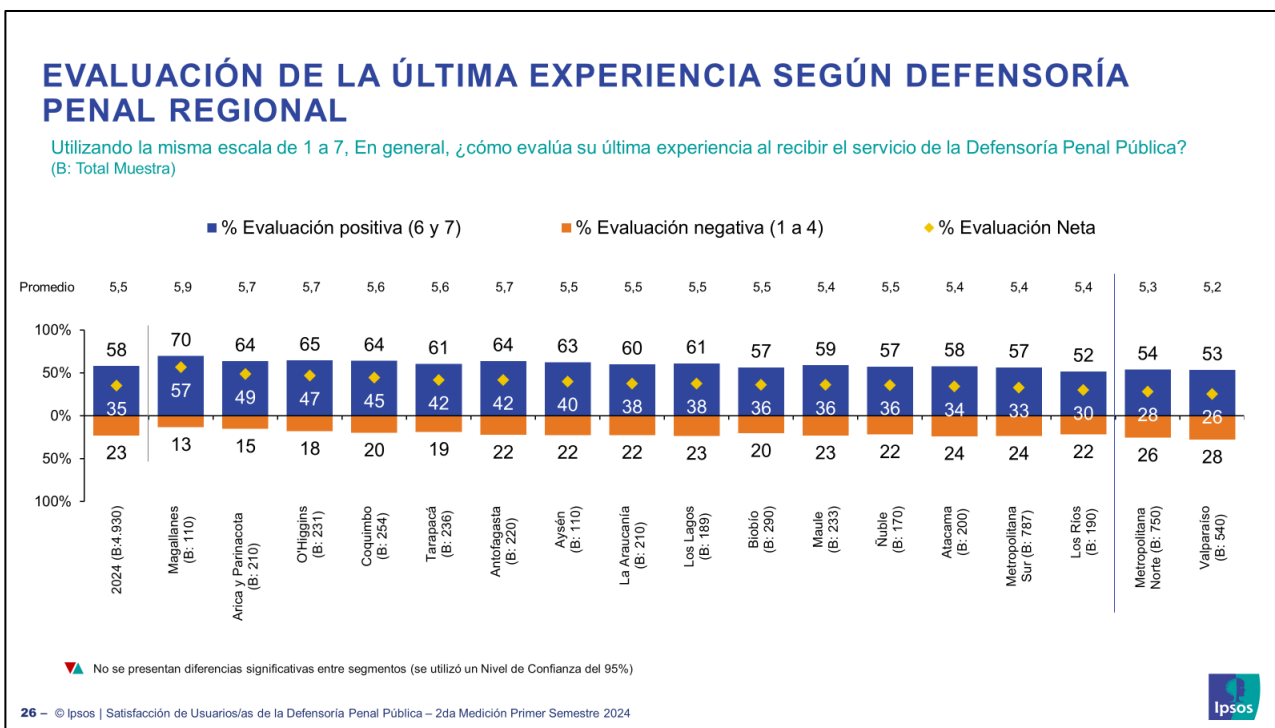
Al comparar y ordenar las Defensorías Regionales según evaluación neta, se establecieron 2 grupos:

- Grupo de alto desempeño: 15 Defensorías Regionales que alcanzan evaluaciones netas entre 30% y 59%, correspondiendo a las Defensorías Regionales de Magallanes, Arica y Parinacota, O’Higgins, Coquimbo, Tarapacá, Antofagasta, Aysén, La Araucanía, Los Lagos, Biobío, Maule, Ñuble, Atacama, Metropolitana Sur y Los Ríos.
- Grupo de medio desempeño: Compuesto por 2 Defensorías Regionales con evaluaciones netas entre 20% a 29%, las que corresponden a la Metropolitana Norte y Valparaíso.

Adicionalmente, cabe destacar que en la comparación con el año 2023, la mayoría de las defensorías tienden a mostrar una estabilidad en sus resultados en términos de diferencias significativas, siendo la única excepción la defensoría regional de Arica y Parinacota, la cual disminuye en su evaluación positiva desde un 76% en 2023 a un 64% en 2024. En este caso en específico, los resultados del año anterior

correspondieron a un desempeño de excelencia, lo cual resultaba de alta dificultad mantener en las futuras mediciones, pero no se debe perder de vista que dicha defensoría sigue manteniéndose en una posición alta en el ranking, con un alto desempeño.

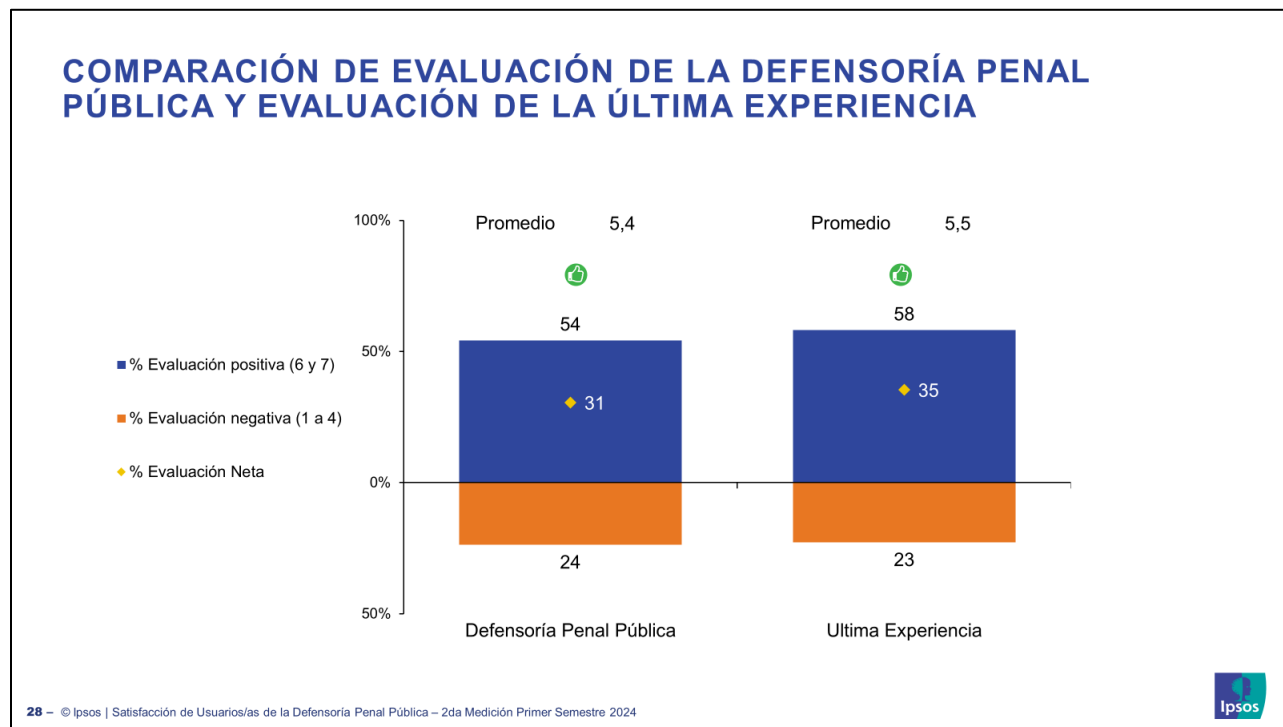
Figura 15. Evaluación de la última Experiencia, según Defensoría Penal Regional



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Finalmente, respecto de la evaluación general de la institución y la evaluación de la última experiencia con la Defensoría Penal Pública, ya en la medición 2023 se constató que ambos indicadores están altamente correlacionados, lo cual también se verifica en la segunda medición, con una correlación que alcanza un $R=0,864$; tratándose nuevamente de una alta correlación de tipo positiva (al aumentar uno de los indicadores, el otro también aumenta).

Figura 16. Comparativo de Evaluación de la Defensoría Penal Pública y de la última experiencia



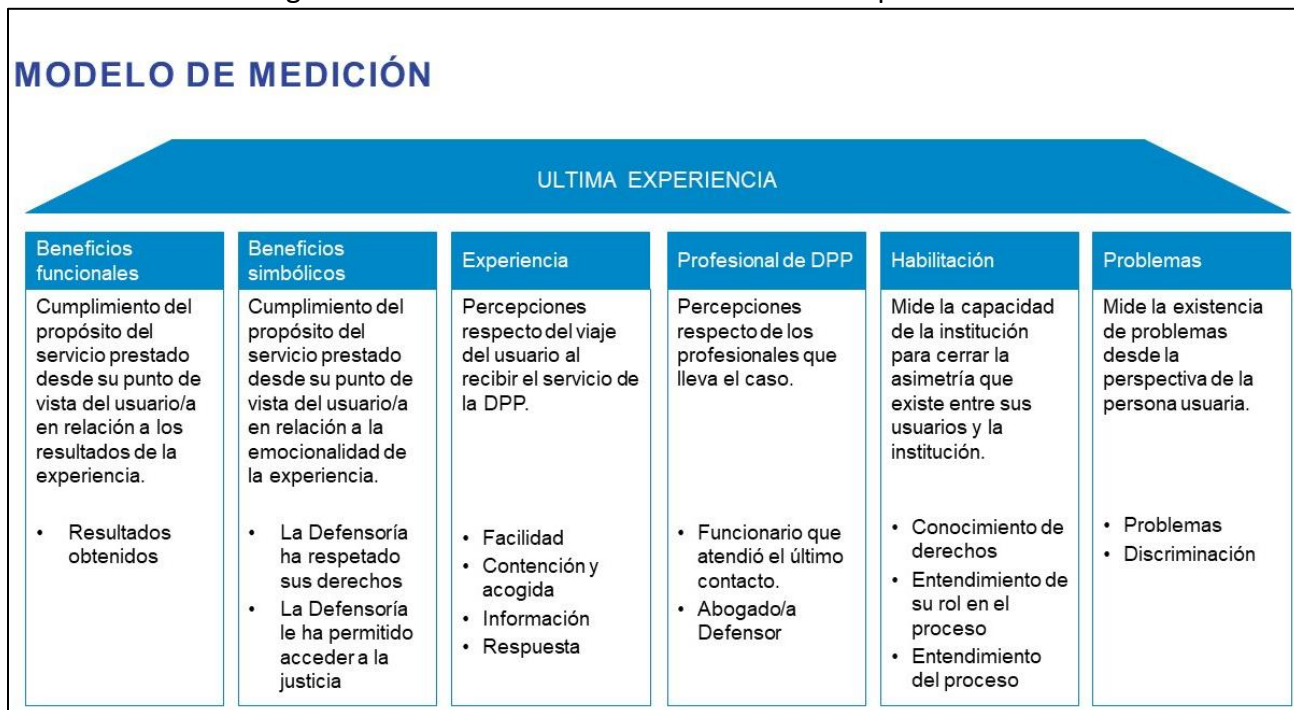
Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Esta equivalencia es un resultado muy positivo, dado que no todas las instituciones logran traspasar la evaluación del servicio a la evaluación institucional. Sino que, todo lo contrario, es muy frecuente observar que la evaluación de la última experiencia es mayor que la de la institución, indicando problemas de imagen de la entidad (pública o privada) o un divorcio entre ambos indicadores.

6.3 Última experiencia con la Defensoría Penal Pública

La última experiencia con la Defensoría Penal Pública fue consultada en base a seis dimensiones para entender la experiencia usuaria:

Figura 17. Modelo de Medición de la Última Experiencia



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Para una mejor comprensión de los resultados de la última experiencia es importante reiterar el perfil de la persona con la cual las personas consultadas indican haber tenido contacto en esta última experiencia, aunque teniendo en consideración que la atención pudo haber sido con más de una persona, por lo que la respuesta es de tipo múltiple. Al respecto, 72% indicó haber sido atendido por un abogado o abogada de la Defensoría Penal Pública, 24% por un asistente administrativo o secretario/a, 9% con otro abogado/a de la defensoría, 9% con recepcionista, 6% por un operador de InfoDefensa y 6% por un trabajador social. Mientras que 3% no recordó con quién había estado en contacto.

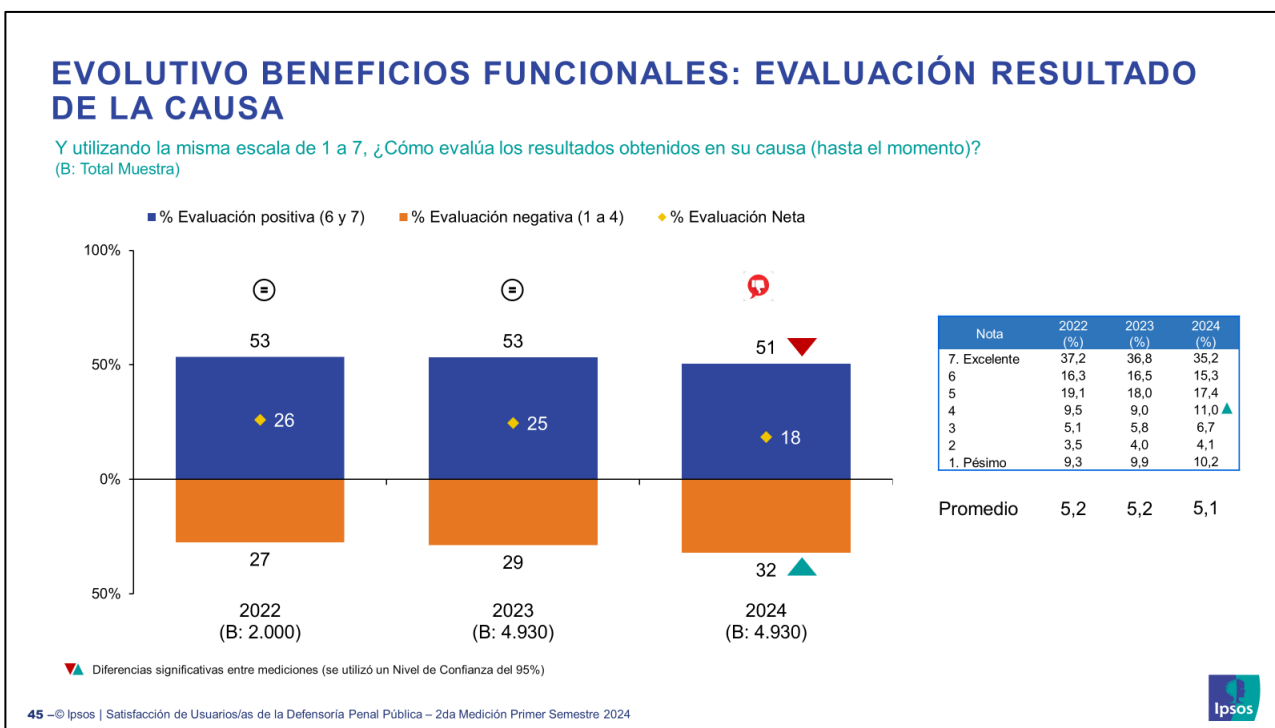
6.3.1 Beneficios funcionales

Los beneficios funcionales abordan la experiencia usuaria desde la percepción de los resultados que se están obteniendo o se han obtenido. Para medir este aspecto se aplicó la siguiente pregunta en cada cuestionario: Y utilizando la misma escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa los resultados obtenidos en su causa (hasta el momento)?

Respecto de este indicador para el año 2024, el 51% de las personas usuarias indicó evaluar positivamente los resultados obtenidos en su causa al momento de la encuesta, mientras que el 32% evaluó negativamente, alcanzándose una evaluación neta de 18%, con una nota promedio de 5,1. Este resultado representa un empeoramiento en comparación con el año 2023, con una disminución de la evaluación positiva (53% pasa a 51%) y un aumento de la evaluación negativa (29% pasa a 32%). Además, el resultado del año 2024 posiciona a este indicador en el rango del bajo desempeño según

su evaluación neta, lo que es un elemento de preocupación para la institución, en especial considerando que en las mediciones previas no había llegado a caer a este nivel de desempeño.

Figura 18. Evaluación de los beneficios funcionales, evolutivo 2022-2024



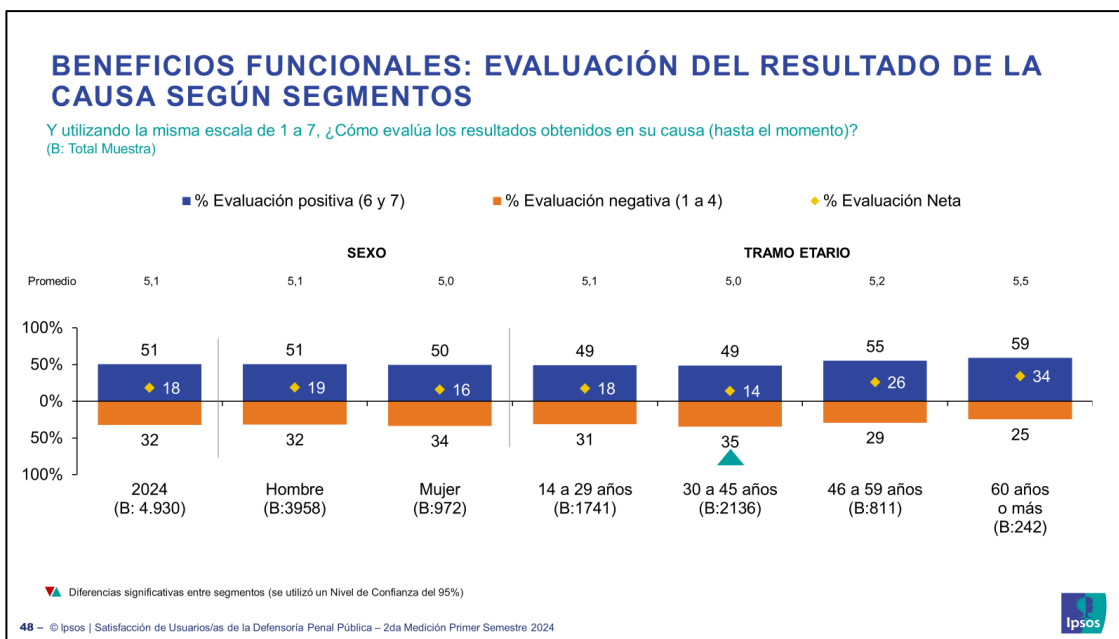
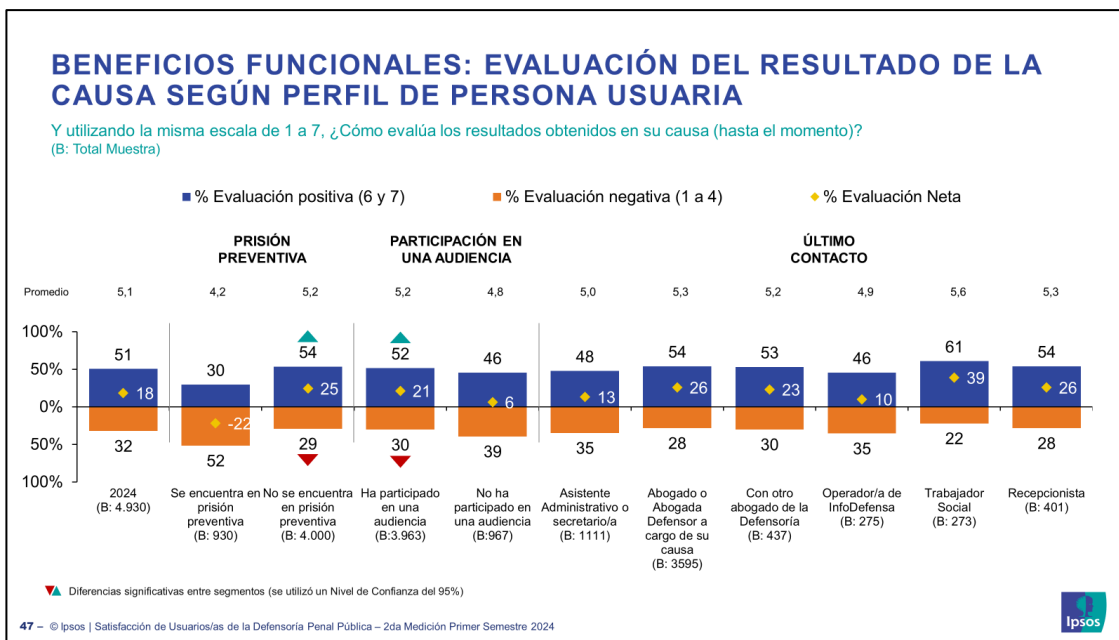
Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En tanto, al analizar la evaluación de los segmentos del estudio para los beneficios funcionales, es posible observar los siguientes resultados:

- Las personas que se encuentran en libertad evalúan significativamente mejor los resultados obtenidos en su causa, tanto en la evaluación positiva como en la negativa (54% de evaluación positiva y 29% de evaluación negativa), en comparación con las personas en prisión preventiva (30% de evaluación positiva y 52% de evaluación negativa). Esta tendencia se mantiene también respecto de 2023.
- Siguiendo la misma línea de resultados del año 2023, las personas que declaran haber participado en una audiencia evalúan significativamente mejor los resultados obtenidos en su causa en comparación con las personas que declararon no haber participado de una audiencia, tanto en la evaluación positiva (52% y 46% respectivamente) como en la negativa (30% y 39% respectivamente).
- En el caso de los perfiles según el funcionario con que tuvieron su último contacto, no se observan variaciones estadísticamente significativas según el perfil del funcionario, aunque cabe mencionar que en los casos del operador/a de InfoDefensa y asistente administrativo se observan evaluaciones netas más bajas (10% y 13% respectivamente)

- En el caso de los segmentos según sexo, no se registran diferencias estadísticamente significativas en su evaluación de los resultados obtenidos en su causa, al momento de la encuesta.
- El tramo etario adulto de 30 a 45 años presenta una evaluación negativa significativamente más alta que los demás tramos etarios, con un 35%.

Figura 19. Evaluación de los beneficios funcionales, según segmentos

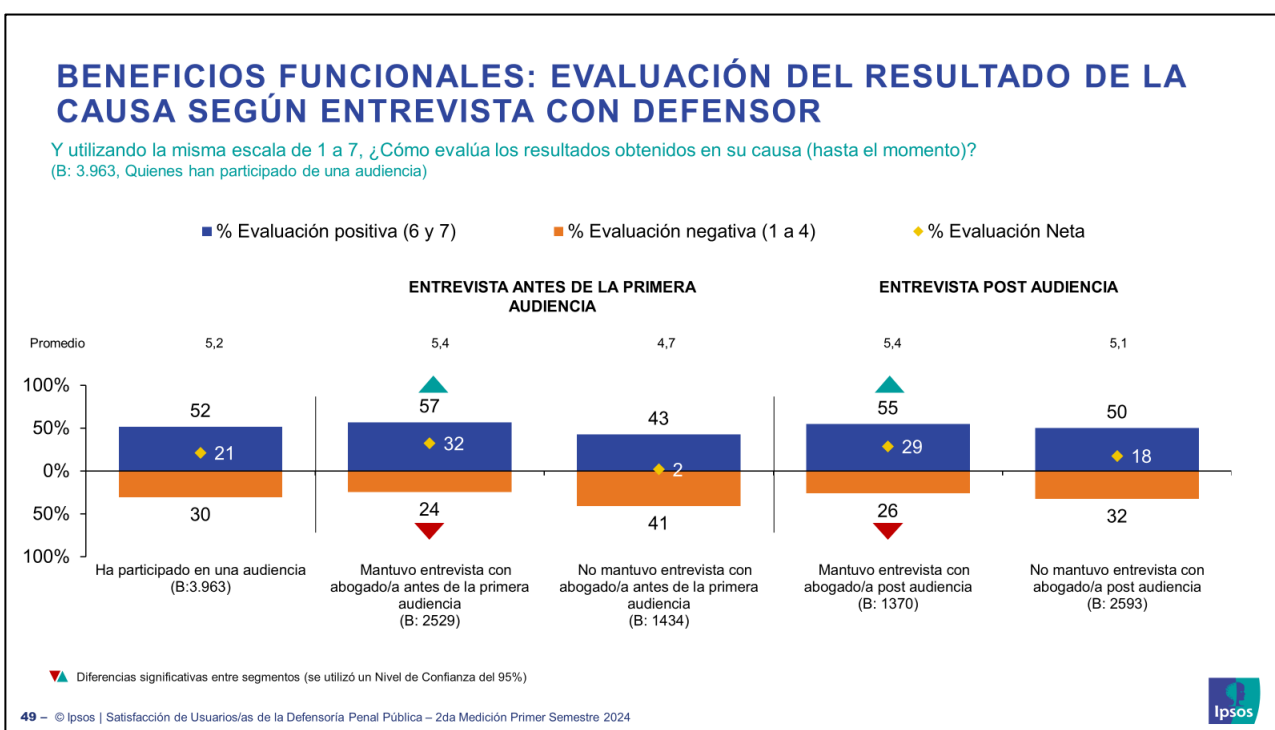


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Por otra parte, las evaluaciones de los beneficios funcionales según la existencia de entrevistas antes o después de la audiencia mantienen las tendencias observadas en los indicadores generales, ya que aquellas personas que señalan haber tenido una entrevista con su abogado, ya sea antes de la primera audiencia o después de la audiencia, evalúan de modo significativamente mejor que quienes indicaron no haber tenido dicha entrevista, tanto en la evaluación positiva como en la negativa. Estos resultados además son consistentes con lo observado el año 2023.

- En el caso de la entrevista antes de la primera audiencia, quienes indican haberla tenido alcanzan una evaluación neta de 32%, cifra que desciende a 2% entre quienes señalaron no haber tenido dicha entrevista.
- En el caso de la entrevista después de la audiencia, la evaluación neta es de 29% entre quienes afirmaron haber tenido dicha entrevista, mientras que se registró un 18% de evaluación neta entre quienes indicaron no haberla tenido.

Figura 20. Evaluación de los beneficios funcionales, según entrevista pre y post audiencia



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

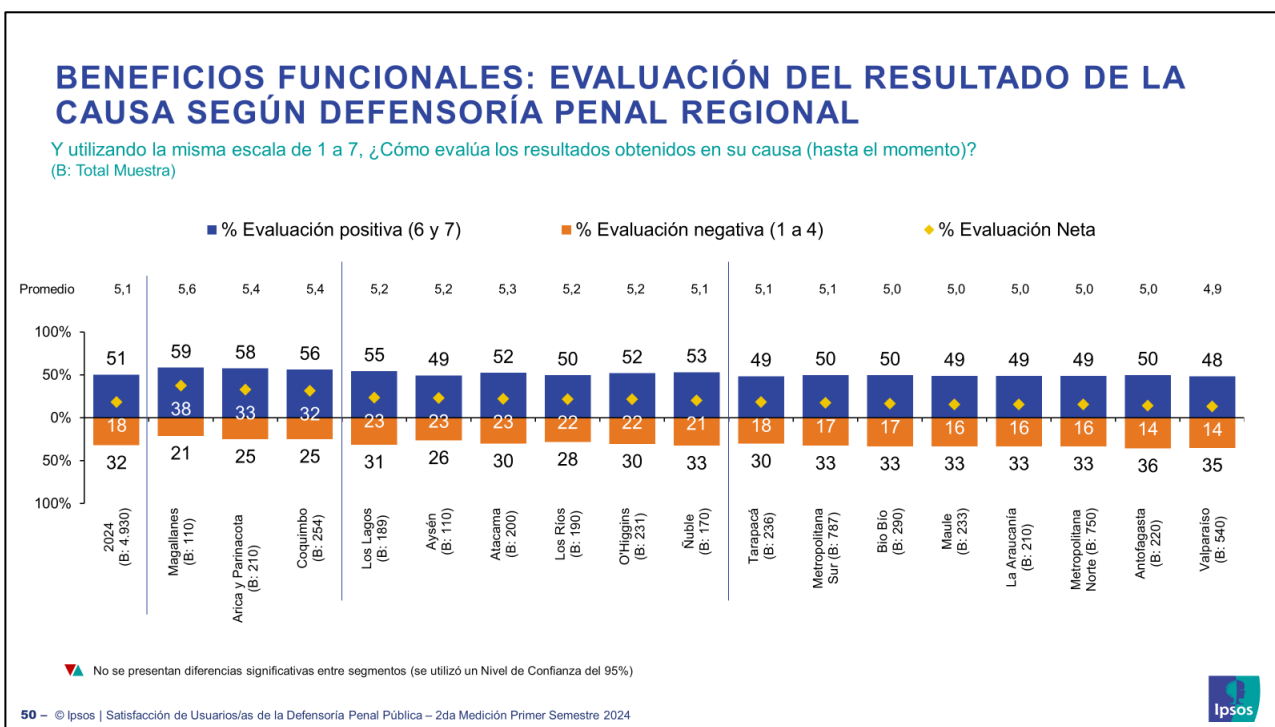
Al comparar y ordenar las Defensorías Regionales según la evaluación neta de los beneficios funcionales, se pudo observar mayor cantidad de Defensorías en los niveles medios y bajos que en la evaluación general de la institución o respecto de la evaluación de la última experiencia:

- Grupo de alto desempeño: Solo 3 defensorías alcanzan este rango de desempeño, con netas de 30% o más, las que corresponden a Magallanes, Arica y Parinacota y Coquimbo.

- Grupo de medio desempeño: Compuesto por 6 Defensorías Regionales que obtuvieron una evaluación neta entre 20% a 29%, las que corresponden a Los Lagos, Aysén, Atacama, Los Ríos, O’Higgins y Ñuble
- Grupo de bajo desempeño: Compuesto por 8 Defensorías Regionales que obtuvieron valor neto menor a 20%, las que correspondieron a Tarapacá, Metropolitana Sur, Biobío, Maule, La Araucanía, Metropolitana Norte, Antofagasta y Valparaíso.

Adicionalmente, cabe mencionar que las defensorías regionales no presentan variaciones estadísticamente significativas en comparación con sus resultados de 2023 para este indicador.

Figura 21. Evaluación de los beneficios funcionales, según Defensoría Penal Regional



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

6.3.2 Beneficios simbólicos

Los beneficios simbólicos corresponden a las percepciones basadas en la emocionalidad de la experiencia usuaria. Para medir este aspecto se aplicaron dos consultas con escala de respuesta de 1 a 7 en base a grados de acuerdos. La lectura de los resultados es equivalente a la de evaluación o de la satisfacción, siendo 6 y 7 el alto grado de acuerdo, 5 la neutralidad y 1 a 4 el desacuerdo. Los dos indicadores consultados fueron la percepción de respeto de los derechos de las personas usuarias y la opinión respecto de si la Defensoría les había permitido acceder a la justicia.

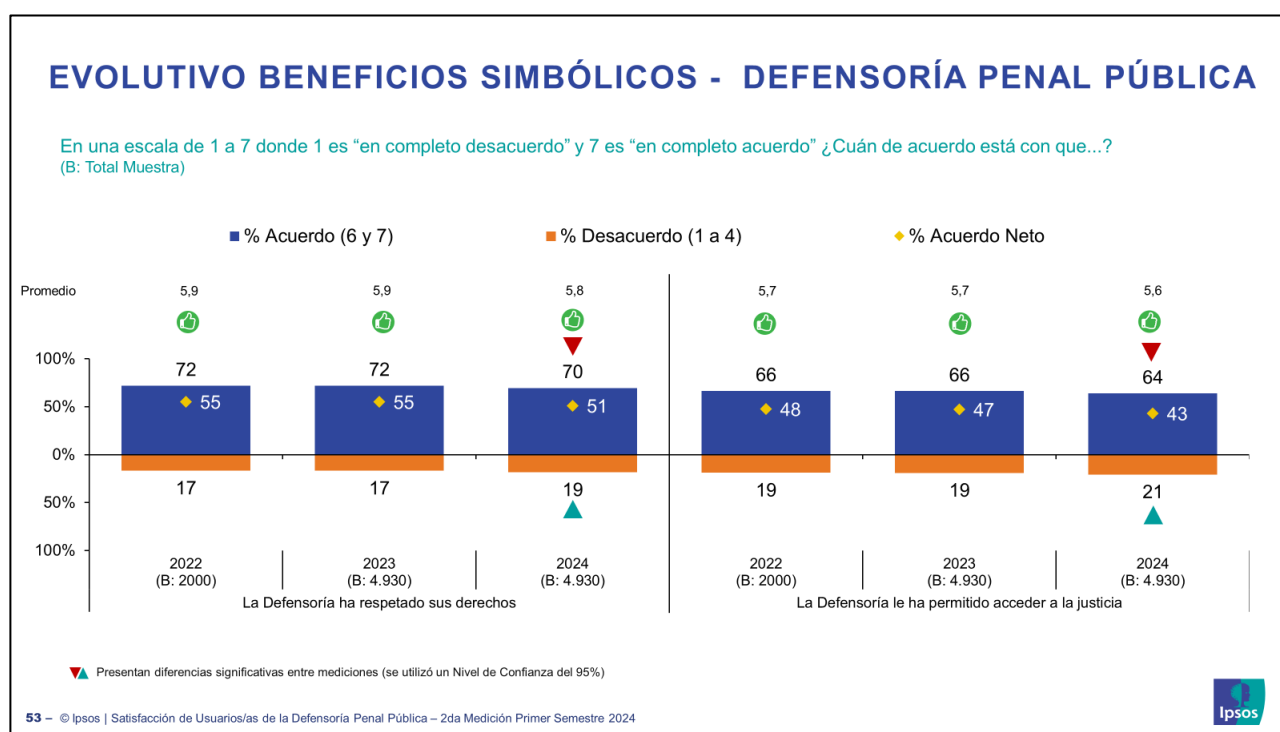
En primer término, el acuerdo con la frase “La Defensoría ha respetado sus derechos” es de 70% en la medición de 2024, con un 19% de desacuerdo, y un acuerdo neto de 51%, con un 5,8 como promedio.

Estos resultados representan un empeoramiento significativo de la evaluación de esta variable, con un aumento de la evaluación negativa respecto de 2023 (17% a 19%) y una disminución de la evaluación positiva (72% a 70%).

En tanto, respecto de la frase “La Defensoría le ha permitido acceder a la justicia”, el acuerdo para el año 2024 fue de 64%, mientras que el desacuerdo fue de 21%, alcanzando un acuerdo neto de 43% y un promedio de 5,6. Al igual que en el caso de la primera variable, los resultados tienen una baja en comparación a 2023, ya que la evaluación positiva baja de 66% a 64%, y la evaluación negativa aumenta de 19% a 21%.

No obstante, si bien ambos indicadores sufren bajas en comparación al año previo, se debe destacar que en ambos casos los resultados netos se encuentran en el umbral del alto rendimiento, con acuerdos netos de más de 30%.

Figura 22. Evaluación de los beneficios simbólicos, evolutivo 2022-2024



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Pese al alto grado de acuerdo con el cumplimiento de los beneficios simbólicos, no todos los grupos comparten la misma opinión o presentan grados de acuerdo en igual medida:

- La primera y más importante diferencia se observa entre personas que se encuentran en prisión preventiva y personas que están en libertad. Al igual que el año 2023, el grupo en prisión preventiva percibe un menor cumplimiento de los beneficios simbólicos, aun cuando la mayoría se inclina por la percepción de cumplimiento: 55% está de acuerdo con que la Defensoría ha respetado sus derechos, mientras que 28% no comparte esa opinión. En tanto, 49% considera

que la Defensoría le ha permitido acceder a la justicia, mientras que 35% no está de acuerdo con esa opinión.

- Quienes están en libertad indican en 72% de los casos que la Defensoría ha respetado sus derechos y en 66% que la institución les ha permitido acceder a la justicia, mientras que sólo 17% y 19% están en desacuerdo con cada una de las afirmaciones respectivamente.
- En el caso de la declaración de participación en una audiencia, se observan acuerdos netos significativamente mejores en las personas que indicaron haber participado de una audiencia, en comparación con quienes no han participado, situación que se refleja en ambas variables de beneficios simbólicos. En el caso de la frase “la defensoría ha respetado sus derechos”, las personas con audiencia tienen un porcentaje menor de desacuerdo (18%), mientras que en la frase “la defensoría le ha permitido acceder a la justicia” registran porcentajes mayores en el acuerdo (65%) y menores en el desacuerdo (20%).
- Otra diferencia significativa observable se da según el perfil del funcionario con quién tuvo el último contacto, en donde las personas que tuvieron dicho contacto con un trabajador social alcanzan un porcentaje de desacuerdo significativamente menor con la frase “La defensoría le ha permitido acceder a la justicia”, con un 12%.
- La cuarta diferencia identificada es por sexo, en donde los hombres perciben mayor cumplimiento de beneficios simbólicos que las mujeres respecto de que la Defensoría ha respetado sus derechos, con un porcentaje de desacuerdo significativamente menor (18% en hombres y 21% en mujeres)
- No se observan diferencias significativas según el tramo etario de las personas usuarias.

Cuadro 14. Evaluación de los beneficios simbólicos, según segmentos.

		Total	Prisión Preventiva		Participación en una audiencia		Último Contacto					
			Se encuentra en prisión preventiva	No se encuentra en prisión preventiva	Ha participado en una audiencia	No ha participado en una audiencia	Asistente Administrativo o secretario/a	Abogada o Defensor a cargo de su causa	Con otro abogado de la Defensoría	Operador/a de InfoDefensa	Trabajador Social	Recepcionista
La Defensoría ha respetado sus derechos	% Acuerdo (6 y 7)	70	55	72	70	67	68	73	68	64	77	72
	% Desacuerdo (1 y 4)	19	28	17	18	21	19	16	19	22	14	15
	% Acuerdo Neto	51	27	55	52	47	49	57	48	42	63	57
	Promedio	5,8	5,3	5,9	5,8	5,6	5,8	5,9	5,7	5,5	6,1	5,9
La Defensoría le ha permitido acceder a la justicia	% Acuerdo (6 y 7)	64	49	66	65	60	63	67	64	62	71	68
	% Desacuerdo (1 y 4)	21	35	19	20	24	22	18	19	21	12	19
	% Acuerdo Neto	43	14	47	45	36	42	49	45	41	59	49
	Promedio	5,6	4,9	5,7	5,6	5,4	5,6	5,7	5,6	5,5	6,0	5,7

		Total	Sexo		Tramo Etario			
			Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más
La Defensoría ha respetado sus derechos	% Acuerdo (6 y 7)	70	70	69	72	68	67	73
	% Desacuerdo (1 y 4)	19	18	21	16	20	22	15
	% Acuerdo Neto	51	52	48	57	48	45	58
	Promedio	5,8	5,8	5,7	5,9	5,7	5,6	5,9
La Defensoría le ha permitido acceder a la justicia	% Acuerdo (6 y 7)	64	64	63	65	62	63	71
	% Desacuerdo (1 y 4)	21	21	21	19	22	22	18
	% Acuerdo Neto	43	43	41	46	40	41	53
	Promedio	5,6	5,6	5,5	5,7	5,5	5,5	5,8

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Los beneficios simbólicos son altamente reconocidos por las personas que tuvieron una entrevista antes o después de la audiencia, registrando valores significativamente mayores en el acuerdo y significativamente menores en el desacuerdo en ambas afirmaciones. Esto además es una tendencia que se mantiene estable respecto de la medición del año 2023.

- Las personas que señalaron haber tenido una entrevista antes de la primera audiencia registran un acuerdo neto de 62% respecto de la frase “La Defensoría ha respetado sus derechos” y 56% en la frase “La Defensoría le ha permitido acceder a la justicia”. Estas cifras descienden a 34% y 24% de acuerdo neto en aquellas personas que afirmaron no haber tenido una entrevista con su defensor/a antes de la primera audiencia.
- En tanto, entre las personas que indican haber tenido una entrevista con su defensor/a después de la audiencia, las cifras de acuerdo neto con ambas frases alcanzan el 62% y 55% respectivamente. Mientras que disminuyen a 47% y 39% en el caso de las personas que afirman que no tuvieron dicha entrevista después de la audiencia.

Cuadro 15. Evaluación de los beneficios simbólicos, según entrevista pre y post audiencia.

		Ha participado en una audiencia	Entrevista antes primera audiencia		Entrevista post audiencia	
			Mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	No mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	Mantuvo entrevista post audiencia	No mantuvo entrevista post audiencia
Base		3.933	2.529	1.434	1.370	2.593
La Defensoría ha respetado sus derechos	% Acuerdo (6 y 7)	70	76	60	76	67
	% Desacuerdo (1 y 4)	18	14	26	14	20
	% Acuerdo Neto	52	62	34	62	47
	Promedio	5,8	6,1	5,4	6,0	5,7
La Defensoría le ha permitido acceder a la justicia	% Acuerdo (6 y 7)	65	71	54	71	62
	% Desacuerdo (1 y 4)	20	15	29	15	22
	% Acuerdo Neto	45	56	24	55	39
	Promedio	5,6	5,9	5,1	5,9	5,5

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Al comparar por Defensoría Penales Regionales, se observó lo siguiente:

- En general se percibe mayor percepción del cumplimiento del beneficio simbólico del respeto a los derechos de las personas usuarias que respecto de la percepción de la posibilidad de acceso a la justicia a partir del servicio de la Defensoría.
- En el caso del respeto de sus derechos, todas las Defensorías Regionales se encuentran al menos en el nivel del alto desempeño (30% a 59% de acuerdo neto), aunque cabe destacar que 6 defensorías alcanzan un nivel de desempeño de excelencia: Arica y Parinacota, Coquimbo, La Araucanía y Magallanes que dentro de las regiones con rendimiento de excelencia se destaca con un 69% de acuerdo neto.
- Respecto del beneficio simbólico relativo a poder acceder a la justicia por el servicio de la Defensoría, nuevamente todas las defensorías alcanzan al menos el nivel de alto desempeño según su acuerdo neto, aunque destaca solo una defensoría que registra un desempeño de excelencia: Magallanes.

- Cabe destacar que, en el caso de la Defensoría Penal Pública de Magallanes, se registra un porcentaje significativamente menor en el desacuerdo con que la institución le ha permitido acceder a la justicia, con un 9%.

Cuadro 16. Evaluación de los beneficios simbólicos, según Defensoría Penal Regional.

	Total	Defensoría Regional																	
		Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	RM Norte	RM Sur	
Base	4.930	210	236	220	200	254	540	231	233	170	290	210	190	189	110	110	750	787	
La Defensoría ha respetado sus derechos	% Acuerdo (6 y 7)	70	74	71	71	76	64	72	71	72	73	76	68	71	68	80	67	66	
	% Desacuerdo (1 y 4)	19	13	17	19	15	23	17	18	20	14	14	17	22	17	10	20	20	
	% Acuerdo Neto	51	62	54	52	54	41	56	53	52	59	62	51	49	50	69	47	46	
	Promedio	5,8	6,0	5,8	5,8	5,8	6,0	5,5	5,9	5,8	5,8	6,0	6,0	5,9	5,8	6,2	5,7	5,7	
La Defensoría le ha permitido acceder a la justicia	% Acuerdo (6 y 7)	64	72	69	67	63	70	59	66	62	63	64	68	64	72	66	73	59	61
	% Desacuerdo (1 y 4)	21	14	19	18	19	18	25	18	23	23	18	18	17	20	18	9	24	22
	% Acuerdo Neto	43	57	50	49	44	52	34	49	39	40	47	50	47	52	48	64	35	39
	Promedio	5,6	5,9	5,7	5,7	5,6	5,8	5,4	5,7	5,5	5,5	5,7	5,7	5,7	5,8	5,6	6,1	5,4	5,5

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

6.3.3 Experiencia

Esta dimensión corresponde al análisis del viaje de la persona usuaria al recibir el servicio de la Defensoría Penal Pública. Es semejante a lo que se ha dado llamar como “la atención al cliente o al usuario”, pero que suma la dimensión emocional que acompaña esta travesía por el servicio.

La dimensión se concentra en la atención brindada por el profesional o persona funcionaria que atendió el último contacto con la institución, midiendo cuatro aspectos de ese contacto: la facilidad de la experiencia, la contención y acogida vivenciada en la atención, la información y la respuesta recibida durante el proceso. A su vez cada uno de estos componentes de la dimensión ha sido operacionalizados en distintos indicadores.

- Facilidad de la experiencia

La facilidad de la experiencia fue consultada en función de 3 indicadores: si fue fácil saber cómo comunicarse los funcionarios de la Defensoría Penal Pública, si fue fácil lograr comunicarse con los funcionarios de la institución y si se esperó poco tiempo para recibir atención.

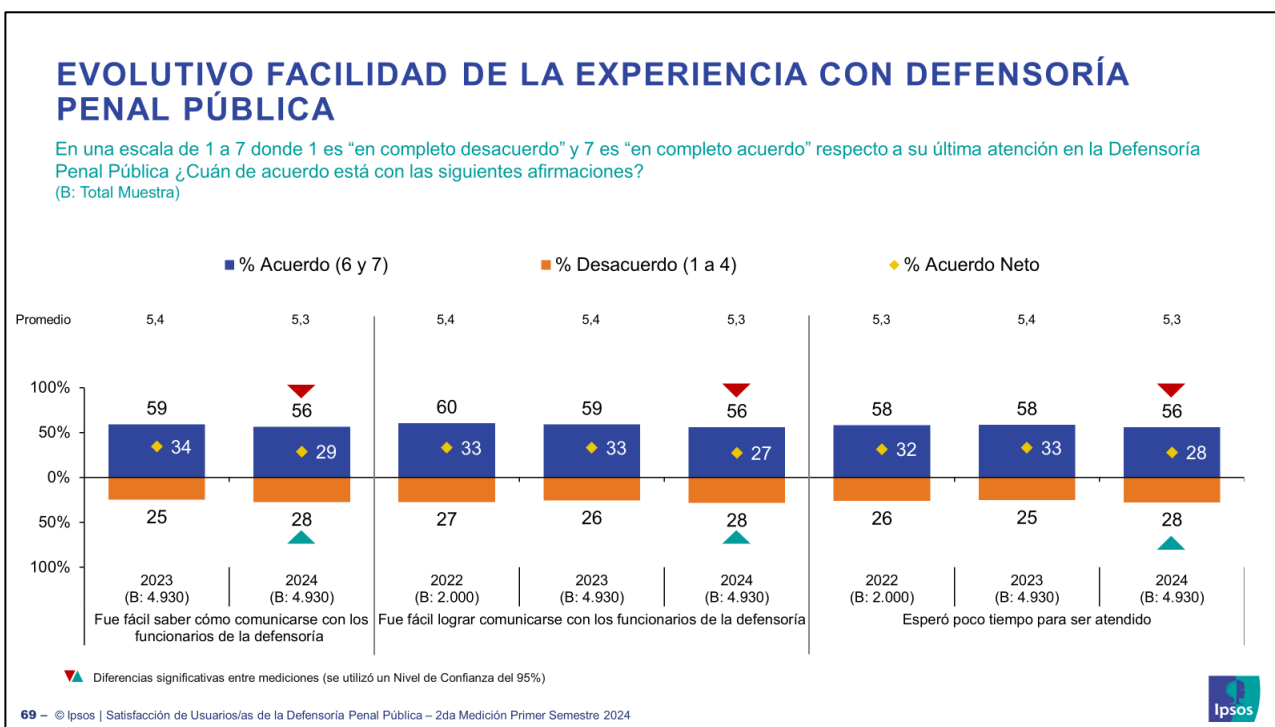
En el caso de la facilidad para saber cómo comunicarse con los funcionarios de la Defensoría, este atributo fue evaluado con un 56% de acuerdo y un 28% de desacuerdo, alcanzando un acuerdo neto de 29%, con un promedio de 5,3. Este resultado presenta diferencias significativas con la medición del año 2023. En cuanto al acuerdo, este tuvo una disminución de 3 puntos porcentuales (59% en 2023 y 56% en 2024), mientras que el desacuerdo aumentó de 25% en el año 2023 a 28% en el 2024.

En tanto, respecto de la facilidad para lograr comunicarse con los funcionarios de la Defensoría, el 56% de las personas usuarias indicó estar de acuerdo y un 28% en desacuerdo, alcanzando un acuerdo neto

de 27%, con un promedio de 5,3. Este resultado presenta variaciones significativas respecto de lo observado en la medición del año 2023, donde el acuerdo disminuyó de un 59% a un 53%, mientras que el desacuerdo aumentó de un 26% a un 28%.

Por último, el acuerdo con la frase “Esperó poco tiempo para ser atendido” fue de un 56%, con un desacuerdo de 28%, alcanzándose un acuerdo neto de 28%, con un promedio de 5,3. Al igual que en los casos anteriores, esto sí representa una diferencia significativa mayor respecto a la medición anterior, donde el acuerdo pasó de un 58% en 2023 a un 56% en 2024, mientras que el desacuerdo aumentó de 25% a 28%.

Figura 23. Evaluación de la facilidad de la experiencia, evolutivo 2022-2024



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Al observar los resultados de estos tres indicadores según los segmentos del estudio, destacan los siguientes resultados:

- Las personas que no se encuentran en prisión preventiva presentan un acuerdo significativamente mayor, y un desacuerdo significativamente menor, en los tres indicadores consultados. En el caso de la facilidad para saber cómo comunicarse con los funcionarios de la Defensoría, el acuerdo neto es de 33% para las personas en libertad, y de 3% para las personas en prisión preventiva. En tanto, respecto de la facilidad para lograr comunicarse con los funcionarios de la Defensoría, el acuerdo neto para las personas en libertad es de 30%, mientras que baja a 6% para las personas en prisión preventiva. Por último, el acuerdo neto para las personas en libertad respecto de que esperó poco tiempo para ser atendido es de 32%, cifra que desciende a 4% en el caso de las personas en prisión preventiva.

- Las personas del tramo etario de 60 años o más muestran un mayor acuerdo y un menor desacuerdo que las personas de otros tramos etarios en dos de los indicadores, la facilidad para lograr comunicarse con los funcionarios de la Fiscalía, y el poco tiempo de espera para ser atendido.
- No se observan diferencias estadísticamente significativas según la declaración de participación en una audiencia, según el sexo, ni tampoco según el perfil del funcionario de la Defensoría que lo atendió en el último contacto.

Cuadro 17. Evaluación de la facilidad de la experiencia, según segmentos.

		Total	Prisión Preventiva		Participación en una audiencia		Último Contacto					
			Se encuentra en prisión preventiva	No se encuentra en prisión preventiva	Ha participado en una audiencia	No ha participado en una audiencia	Asistente Administrativo de una oficina	Abogada o Defensor a cargo de su causa	Con otro abogado de la Defensoría	Operador/a de InfoDefens a	Trabajador social	Recepcionista
Base		4.930	930	4.000	3.963	967	1.111	3.595	437	275	273	401
Fue fácil saber cómo comunicarse con los funcionarios de la defensoría	% Acuerdo (6 y 7)	56	42	58	57	55	59	60	57	53	64	63
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	39	26	28	27	26	24	27	31	22	21
	% Acuerdo Neto	29	3	33	29	28	33	35	30	22	42	41
	Promedio	5,3	4,8	5,4	5,3	5,3	5,4	5,5	5,4	5,1	5,6	5,6
Fue fácil lograr comunicarse con los funcionarios de la defensoría	% Acuerdo (6 y 7)	56	45	57	56	56	60	60	56	53	60	61
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	39	27	28	29	27	25	27	31	23	22
	% Acuerdo Neto	27	6	30	27	28	33	34	28	22	37	38
	Promedio	5,3	4,8	5,3	5,3	5,2	5,3	5,4	5,3	5,0	5,5	5,5
Esperó poco tiempo para ser atendido	% Acuerdo (6 y 7)	56	44	58	56	56	60	58	60	53	60	59
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	40	26	28	28	27	25	27	31	24	24
	% Acuerdo Neto	28	4	32	28	28	33	33	33	23	36	35
	Promedio	5,3	4,7	5,3	5,3	5,2	5,4	5,4	5,3	5,1	5,5	5,5

		Total	Sexo		Tramo Etario			
			Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más
Base		4.930	3.958	972	1.741	2.136	811	242
Fue fácil saber cómo comunicarse con los funcionarios de la defensoría	% Acuerdo (6 y 7)	56	56	56	55	55	60	66
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	27	30	27	29	26	20
	% Acuerdo Neto	29	29	26	27	26	34	47
	Promedio	5,3	5,3	5,2	5,3	5,2	5,4	5,7
Fue fácil lograr comunicarse con los funcionarios de la defensoría	% Acuerdo (6 y 7)	56	56	54	55	54	59	68
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	28	31	28	30	28	18
	% Acuerdo Neto	27	28	23	27	24	31	50
	Promedio	5,3	5,3	5,1	5,3	5,2	5,3	5,8
Esperó poco tiempo para ser atendido	% Acuerdo (6 y 7)	56	56	54	52	55	61	72
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	27	30	29	29	26	15
	% Acuerdo Neto	28	29	24	23	25	36	58
	Promedio	5,3	5,3	5,1	5,2	5,2	5,4	5,9

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Siguiendo la misma tendencia observada en los indicadores antes analizados, la existencia de una entrevista antes o después de la audiencia se muestra como un factor clave para el aumento del acuerdo con las frases sobre la facilidad de la experiencia:

- En el caso de la entrevista antes de la primera audiencia, las personas que indicaron haberla tenido tienen porcentajes de acuerdo mayores que quienes indicaron no tenerla en los tres indicadores, y porcentajes significativamente menores en el desacuerdo. En términos de acuerdo neto, la facilidad para saber cómo comunicarse con los funcionarios de la defensoría alcanza una neta de 42% entre las personas que tuvieron la entrevista antes de la audiencia (6% entre quienes no la tuvieron). En tanto, en el caso de la facilidad para lograr comunicarse con los funcionarios/as de la defensoría, los acuerdos netos son de 40% y 4%, favoreciendo a las personas que declararon tener la entrevista antes de la audiencia. Finalmente, el acuerdo neto con que esperaron poco tiempo para ser atendidos fue de 37% para las personas que indicaron tener la entrevista previa (12% para quienes afirman no haber tenido esa entrevista).
- Para la entrevista después de la audiencia, nuevamente el segmento que indicó haberla tenido alcanza porcentajes de acuerdo significativamente mayores, y de desacuerdo significativamente menores, en los tres indicadores consultados. El acuerdo neto con que fue fácil saber cómo comunicarse con los funcionarios de la defensoría alcanza un 45% en este grupo (21% entre quienes declararon no haber tenido la entrevista). En tanto, el acuerdo neto con que fue fácil lograr comunicarse con los funcionarios de la defensoría fue de 43% en este grupo (20% entre quienes declararon no haber tenido la entrevista). Por último, el acuerdo neto con que esperaron poco tiempo para ser atendidos fue de 41% para el segmento que afirmó haber tenido la entrevista después de la audiencia, cifra que baja a 22% para quienes declararon no haberla tenido.

Cuadro 18. Evaluación de la facilidad de la experiencia, según entrevista pre y post audiencia.

Base	Ha participado en una audiencia	Entrevista antes primera audiencia		Entrevista post audiencia		
		Mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	No mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	Mantuvo entrevista post audiencia	No mantuvo entrevista post audiencia	
	3.963	2.529	1.434	1.370	2.593	
Fue fácil saber cómo comunicarse con los funcionarios de la defensoría	% Acuerdo (6 y 7)	57	62	46	65	52
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	21	40	20	31
	% Acuerdo Neto	29	42	6	45	21
	Promedio	5,3	5,6	4,7	5,7	5,1
Fue fácil lograr comunicarse con los funcionarios de la defensoría	% Acuerdo (6 y 7)	56	62	44	64	51
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	22	40	21	32
	% Acuerdo Neto	27	40	4	43	20
	Promedio	5,3	5,6	4,7	5,6	5,1
Esperó poco tiempo para ser atendido	% Acuerdo (6 y 7)	56	60	47	62	52
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	23	36	22	31
	% Acuerdo Neto	28	37	12	41	22
	Promedio	5,3	5,5	4,9	5,6	5,1

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En relación con los resultados de la facilidad de la experiencia según Defensoría Penal Regional, las principales conclusiones que pueden observarse son las siguientes:

- En el caso de la facilidad para saber cómo comunicarse con los funcionarios de la Defensoría, se logran consolidar 3 grupos de defensorías según se acuerdo neto: 13 defensorías con alto desempeño, 3 defensorías con desempeño medio (Maule, Valparaíso y Metropolitana Sur) y 1 defensoría con bajo desempeño (Metropolitana Norte).

- Respecto de la facilidad para lograr comunicarse con los funcionarios de la Defensoría, 14 defensorías se encuentran en un alto desempeño, mientras que 1 defensoría alcanza un desempeño medio (Valparaíso) y 2 defensorías un desempeño bajo (Metropolitana Sur y Metropolitana Norte).
- En tanto, en el caso de haber esperado poco tiempo para ser atendidos, nuevamente se observa que la mayoría de las defensorías se ubican en un alto desempeño (11 defensorías), 5 defensorías con desempeño medio (La Araucanía, Biobío, Valparaíso, Metropolitana Sur y Maule) y una defensoría con bajo desempeño (Metropolitana Norte)
- A nivel general, cabe destacar el caso de la defensoría regional Metropolitana Norte, ya que esta obtiene acuerdos netos asociados a un bajo desempeño en los tres indicadores de facilidad de la experiencia.

Cuadro 19. Evaluación de la facilidad de la experiencia, según Defensoría Penal Regional.

	Base	Total	Defensoría Regional																
			Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	RM Norte	RM Sur
		4.930	210	236	220	200	254	540	231	233	170	290	210	190	189	110	110	750	787
Fue fácil saber cómo comunicarse con los funcionarios de la defensoría	% Acuerdo (6 y 7)	56	65	57	60	60	62	53	62	56	58	58	62	59	60	61	71	51	52
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	18	24	25	26	23	29	27	28	24	26	26	27	25	26	13	34	29
	% Acuerdo Neto	29	47	33	35	33	39	24	35	28	33	32	37	32	35	35	58	17	23
	Promedio	5,3	5,7	5,4	5,4	5,3	5,4	5,2	5,4	5,3	5,4	5,4	5,5	5,4	5,4	5,4	5,9	5,1	5,2
Fue fácil lograr comunicarse con los funcionarios de la defensoría	% Acuerdo (6 y 7)	56	68	57	58	60	58	55	60	58	59	57	61	58	60	59	68	49	51
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	16	24	26	29	27	29	26	28	28	27	27	26	26	28	13	33	32
	% Acuerdo Neto	27	52	33	32	31	31	26	34	30	31	30	35	32	35	31	55	16	18
	Promedio	5,3	5,7	5,4	5,4	5,3	5,3	5,2	5,4	5,4	5,4	5,3	5,3	5,4	5,4	5,3	5,9	5,1	5,1
Esperó poco tiempo para ser atendido	% Acuerdo (6 y 7)	56	63	61	59	57	63	53	61	51	61	54	58	62	62	58	63	49	53
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	21	26	25	25	23	31	23	29	26	30	32	20	21	27	21	31	30
	% Acuerdo Neto	28	42	35	34	32	40	23	38	22	35	25	26	42	40	31	42	19	23
	Promedio	5,3	5,5	5,5	5,3	5,2	5,6	5,1	5,5	5,2	5,4	5,2	5,2	5,5	5,5	5,4	5,6	5,1	5,1

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

- Contención y Acogida

La subdimensión de contención y acogida estudia las emociones vivenciadas por parte de la persona usuaria, expresando finalmente cuán agradable fue la experiencia vivenciada en el marco del servicio de la institución. Esta dimensión habla del nivel de conexión emocional que la institución logra generar con sus usuarios y usuarias.

La contención y la acogida fue operacionalizada en función de 6 indicadores: Le hablaron en un lenguaje simple y claro, logró entender la información que le entregaron, entendió las explicaciones, lo/la entendieron, lo/la escucharon y pudo plantear sus dudas y se las respondieron.

En términos generales, las 6 dimensiones consultadas alcanzan buenos resultados en la Defensoría Penal Pública para el año 2024, con acuerdos netos que alcanzan el desempeño alto o de excelencia, aunque también se observa como tendencia una baja en los resultados en comparación al año 2023, ya sea a través de una disminución significativa del acuerdo, un aumento significativo del desacuerdo, o bien incluso ambos en algunos casos.

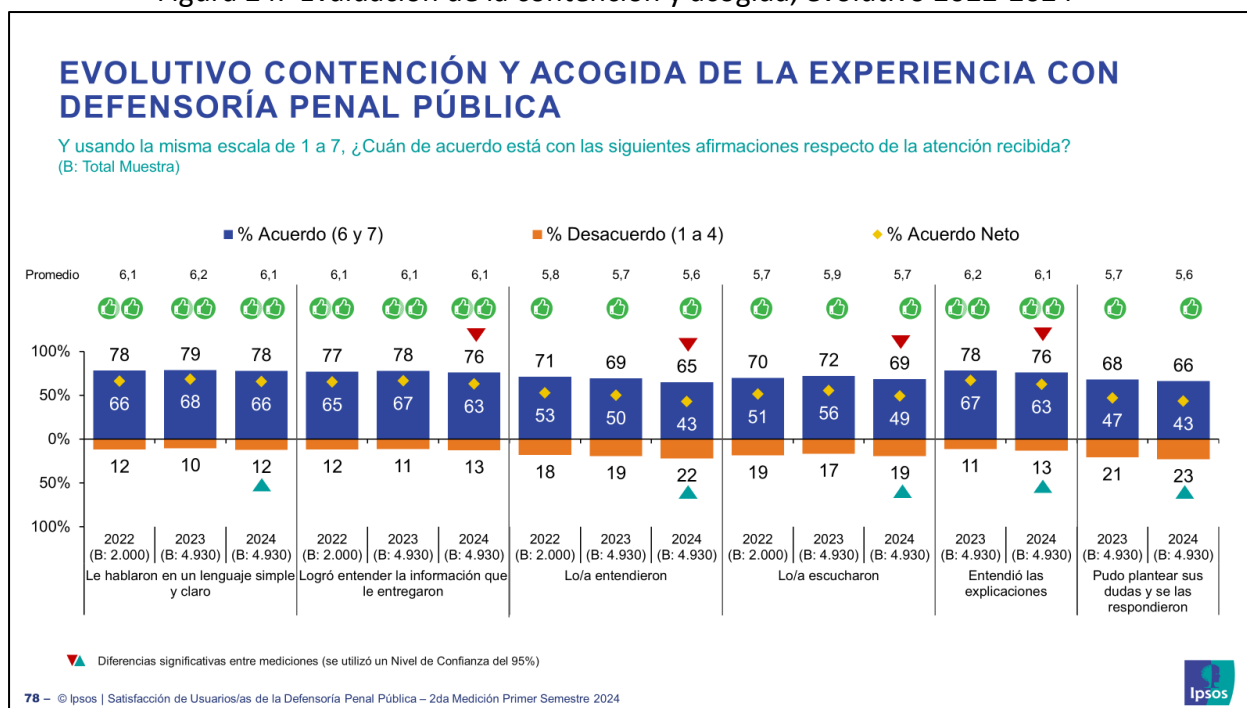
En primer término, existe un 66% de acuerdo neto respecto de que le hablaron en un lenguaje simple y claro, lo que proviene de un 78% de evaluación positiva y 12% de evaluación negativa, con un promedio de 6,1. Este resultado varía significativamente respecto de lo observado en 2023 en el acuerdo, que aumenta de 10% a 12%.

En tanto, la frase “logró entender la información que le entregaron” registró un acuerdo neto de 63%, que deriva de un 76% de acuerdo y un 13% de desacuerdo, con un promedio de 6,1. Este resultado también presenta una variación significativa respecto del año 2023, disminuyendo en el porcentaje de acuerdo (78% en 2023 y 76% en 2024). Además, el acuerdo neto respecto de que lo/a entendieron fue de 43%, con 65% de acuerdo y 22% en desacuerdo, y un promedio de 5,6. Este resultado presenta un empeoramiento con respecto año 2023, con un aumento de la evaluación negativa (19% a 22%) y una disminución de la evaluación positiva (69% a 65%).

Respecto de la frase “Lo/a escucharon”, el acuerdo neto fue de 49%, proveniente de un 69% de acuerdo y un 19% en desacuerdo, con un promedio de 5,7. Al igual que en el caso anterior, los indicadores empeoran tanto en la evaluación positiva como en la negativa con respecto al año 2023. Situación similar ocurre respecto de la frase “Entendió las explicaciones”, que registró una neta de 63%, con 76% de acuerdo, 13% de desacuerdo y un promedio de 6,1; resultado en el cual también empeoraron tanto los indicadores de acuerdo como los de desacuerdo en comparación con el año anterior.

Finalmente, el acuerdo neto respecto de que pudo plantear sus dudas y se las respondieron fue de 43%, derivado de un 66% de acuerdo y 23% en desacuerdo, con un promedio de 5,6. En este caso, la evaluación negativa registra un aumento significativo respecto de 2023, pasando de 21% a 23%.

Figura 24. Evaluación de la contención y acogida, evolutivo 2022-2024



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En términos de los segmentos de análisis de la contención y acogida, es posible observar las siguientes tendencias:

- Las personas que no se encuentran en prisión preventiva presentan un acuerdo significativamente mayor, y un desacuerdo significativamente menor, en todos los indicadores de la contención y acogida, observándose de este modo la misma tendencia que el año 2023. En el caso de si le hablaron en un lenguaje simple y claro, que es el indicador con mayor acuerdo neto a nivel total, la evaluación neta para las personas en libertad es de 69%, mientras que alcanza un 45% para las personas en prisión preventiva. En tanto, en el caso del indicador con menor acuerdo neto a nivel total, que corresponde a si pudo plantear sus dudas y se las respondieron, la diferencia en el acuerdo neto también es muy amplia, con un 48% para las personas en libertad y 14% para las personas en prisión preventiva.
- Además, se observan diferencias significativas según la declaración de participación en una audiencia en dos atributos: Las afirmaciones “logró entender la información que le entregaron” y “pudo plantear sus dudas y se las respondieron”, ya en ambos casos las personas que indicaron haber tenido una audiencia alcanzan un porcentaje significativamente menor en el desacuerdo, en comparación con quienes indicaron no haber tenido dicha audiencia.
- En el caso de la variable sexo, se observa que las mujeres evalúan el acuerdo de modo más negativo en dos de las afirmaciones: “Lo/a escucharon” y “Lo/a entendieron”, ya que en ambos casos su desacuerdo es significativamente más alto que el desacuerdo en los hombres.
- No se observan variaciones estadísticamente significativas según las variables del perfil de la persona que lo atendió en el último contacto ni según el tramo etario de la persona usuaria.

Cuadro 20. Evaluación de la contención y acogida, según segmentos.

		Prisión Preventiva		Participación en una audiencia		Último Contacto						
		Total	Se encuentra en prisión preventiva	No se encuentra en prisión preventiva	Ha participado en una audiencia	No ha participado en una audiencia	Asistente Administrativo de una oficina	Abogado o Abogada Defensor a cargo de su causa	Con otro abogado de la Defensoría	Operador/a de InfoDefensa	Trabajador Social	Recepcionista
Le hablaron en un lenguaje simple y claro	% Acuerdo (6 y 7)	78	65	80	78	77	80	80	78	78	84	81
	% Desacuerdo (1 y 4)	12	21	11	12	12	11	11	13	12	8	11
	% Acuerdo Neto	66	45	69	66	66	69	70	65	66	76	71
	Promedio	6,1	5,6	6,2	6,1	6,1	6,2	6,2	6,1	6,1	6,4	6,3
Entendió las explicaciones	% Acuerdo (6 y 7)	76	62	78	76	74	77	78	76	75	80	76
	% Desacuerdo (1 y 4)	13	24	12	13	14	12	12	14	11	10	12
	% Acuerdo Neto	63	38	66	63	60	65	67	62	64	70	64
	Promedio	6,1	5,5	6,1	6,1	6,0	6,1	6,2	6,1	6,1	6,2	6,1
Logró entender la información que le entregaron	% Acuerdo (6 y 7)	76	60	78	76	73	77	78	76	76	81	79
	% Desacuerdo (1 y 4)	13	25	11	12	15	11	11	11	11	8	9
	% Acuerdo Neto	63	35	67	64	58	67	67	64	64	73	70
	Promedio	6,1	5,5	6,2	6,1	6,0	6,1	6,2	6,1	6,1	6,3	6,2
Lo/a escucharon	% Acuerdo (6 y 7)	69	54	71	68	69	71	72	67	67	76	75
	% Desacuerdo (1 y 4)	19	31	18	20	18	18	17	21	21	13	13
	% Acuerdo Neto	49	23	53	49	52	53	55	46	46	62	62
	Promedio	5,7	5,1	5,8	5,7	5,8	5,8	5,9	5,7	5,7	6,1	6,0
Lo/a entendieron	% Acuerdo (6 y 7)	65	51	67	65	65	68	68	65	66	73	70
	% Desacuerdo (1 y 4)	22	35	20	22	20	21	19	23	26	15	19
	% Acuerdo Neto	43	16	47	43	44	47	49	42	40	58	51
	Promedio	5,6	4,9	5,7	5,6	5,6	5,7	5,7	5,6	5,5	5,9	5,8
% Acuerdo (6 y 7)	66	50	68	67	64	68	69	66	62	75	71	

Pudo plantear sus dudas y se las respondieron	% Desacuerdo (1 y 4)	23	36	21	22	25	22	20	25	23	16	20
	% Acuerdo Neto	43	14	48	44	40	46	50	41	39	59	52
	Promedio	5,6	4,9	5,7	5,6	5,5	5,7	5,8	5,5	5,5	6,0	5,8

		Total	Sexo		Tramo Etario			
			Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más
	Base	4.930	3.958	972	1.741	2.136	811	242
Le hablaron en un lenguaje simple y claro	% Acuerdo (6 y 7)	78	78	77	80	76	77	84
	% Desacuerdo (1 y 4)	12	12	13	10	14	14	9
	% Acuerdo Neto	66	66	64	70	62	63	75
	Promedio	6,1	6,1	6,0	6,2	6,0	6,0	6,3
Entendió las explicaciones	% Acuerdo (6 y 7)	76	76	76	78	75	74	79
	% Desacuerdo (1 y 4)	13	13	13	11	14	16	9
	% Acuerdo Neto	63	63	63	66	61	58	70
	Promedio	6,1	6,1	6,1	6,2	6,0	6,0	6,2
Logró entender la información que le entregaron	% Acuerdo (6 y 7)	76	76	76	77	75	74	80
	% Desacuerdo (1 y 4)	13	12	14	12	13	15	8
	% Acuerdo Neto	63	63	61	65	62	60	72
	Promedio	6,1	6,1	6,0	6,1	6,0	6,0	6,2
Lo/a escucharon	% Acuerdo (6 y 7)	69	69	67	70	67	68	75
	% Desacuerdo (1 y 4)	19	18	23	17	21	20	15
	% Acuerdo Neto	49	50	44	53	45	48	61
	Promedio	5,7	5,8	5,6	5,8	5,6	5,7	6,0
Lo/a entendieron	% Acuerdo (6 y 7)	65	66	62	67	62	66	73
	% Desacuerdo (1 y 4)	22	21	27	19	25	22	17
	% Acuerdo Neto	43	45	35	47	37	44	56
	Promedio	5,6	5,6	5,4	5,7	5,4	5,6	5,8
Pudo plantear sus dudas y se las respondieron	% Acuerdo (6 y 7)	66	66	65	68	64	66	69
	% Desacuerdo (1 y 4)	23	22	24	20	24	24	21
	% Acuerdo Neto	43	44	41	48	40	42	48
	Promedio	5,6	5,6	5,5	5,7	5,5	5,6	5,6

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Adicionalmente, también se evaluó el comportamiento de los indicadores de la contención y acogida según si la persona declara haber tenido o no una entrevista antes y después de la audiencia, observándose como resultado que, para ambas variables, y en los 5 indicadores consultados, los resultados son significativamente más altos en el acuerdo y significativamente más bajos en el desacuerdo, para las personas que indica haber tenido la entrevista con el abogado/a.

Además, esta es una tendencia que también fue observada durante el año 2023, por lo que existe una consistencia en estas diferencias en los resultados según la realización de entrevistas.

Cuadro 21. Evaluación de la contención y acogida, según entrevista pre y post audiencia.

Base	Ha participado en una audiencia	Entrevista antes primera audiencia		Entrevista post audiencia		
		Mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	No mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	Mantuvo entrevista post audiencia	No mantuvo entrevista post audiencia	
	3.963	2.529	1.434	1.370	2.593	
Le hablaron en un lenguaje simple y claro	% Acuerdo (6 y 7)	78	82	71	84	75
	% Desacuerdo (1 y 4)	12	9	18	9	14
	% Acuerdo Neto	66	73	52	75	61
	Promedio	6,1	6,3	5,8	6,3	6,0
Entendió las explicaciones	% Acuerdo (6 y 7)	76	81	68	82	73
	% Desacuerdo (1 y 4)	13	9	20	10	15
	% Acuerdo Neto	63	72	49	73	59
	Promedio	6,1	6,3	5,7	6,3	6,0
Logró entender la información que le entregaron	% Acuerdo (6 y 7)	76	81	69	81	74
	% Desacuerdo (1 y 4)	12	9	18	8	14
	% Acuerdo Neto	64	72	51	73	60
	Promedio	6,1	6,3	5,8	6,3	6,0
Lo/a escucharon	% Acuerdo (6 y 7)	68	75	57	76	65
	% Desacuerdo (1 y 4)	20	14	30	14	22
	% Acuerdo Neto	49	61	28	62	42
	Promedio	5,7	6,0	5,2	6,0	5,6
Lo/a entendieron	% Acuerdo (6 y 7)	65	72	54	72	62
	% Desacuerdo (1 y 4)	22	16	33	16	26
	% Acuerdo Neto	43	55	20	56	36
	Promedio	5,6	5,9	5,0	5,9	5,4
Pudo plantear sus dudas y se las respondieron	% Acuerdo (6 y 7)	67	73	55	73	63
	% Desacuerdo (1 y 4)	22	17	32	15	26
	% Acuerdo Neto	44	56	23	58	38
	Promedio	5,6	5,9	5,1	6,0	5,4

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En relación con los resultados de la contención y acogida según Defensoría Penal Regional, se observa a nivel general que todas las Defensorías Regionales alcanzan al menos el nivel de alto rendimiento en todos los indicadores. De modo más específico, las principales conclusiones que pueden observarse para cada atributo son las siguientes:

- Un conjunto de 3 atributos presenta rendimiento de excelencia (Acuerdo neto de 60% o más) en la mayoría de las defensorías regionales. En el caso de la afirmación “le hablaron en un lenguaje simple y claro” son 16 de las 17 defensorías con desempeño de excelencia, quedando en desempeño alto solamente una defensoría (Aysén). En tanto, en la frase “entendió las explicaciones” son 13 de las 17 defensorías las que alcanzan el desempeño de excelencia, mientras que 4 defensorías se mantienen de todos modos en un alto desempeño (Los Ríos, Valparaíso, Maule y Antofagasta). Finalmente, la frase “logró entender la información que le entregaron” registra 15 de las 17 defensorías con desempeño de excelencia, mientras que las dos restantes alcanzan el alto desempeño (Valparaíso y Antofagasta).
- Los atributos “lo/a escucharon” y “lo/a entendieron” muestran distribuciones similares según las defensorías regionales. En ambos casos existen dos defensorías que alcanzan el desempeño de excelencia (Arica y Parinacota, y Magallanes), mientras que las restantes 15 defensorías se posicionan en un alto desempeño, con netas de 30% o más y menos de 60%.

- Finalmente, en el caso del atributo “pudo plantear sus dudas y se las respondieron”, solo una defensoría regional alcanza desempeño de excelencia (Magallanes), mientras que las restantes 16 logran un alto desempeño.
- La defensoría regional de Magallanes es la única defensoría que alcanza un desempeño de excelencia en todos los atributos de contención y acogida medidos.
- En el caso de la defensoría regional de O’Higgins, sus resultados empeoran significativamente en 4 de los 5 atributos de la contención y acogida (solo se mantiene sin diferencias significativas en el caso de si le hablaron con un lenguaje simple y claro). Por el lado opuesto, se observan mejoras significativas en 2 de los atributos para la defensoría regional de Tarapacá, que mejora respecto de si entendió las explicaciones y si le hablaron en un lenguaje simple y claro.

Cuadro 22. Evaluación de la contención y acogida, según Defensoría Penal Regional.

		Total	Defensoría Regional																
			Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O’Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	RM Norte	RM Sur
	Base	4.930	210	236	220	200	254	540	231	233	170	290	210	190	189	110	110	750	787
Le hablaron en un lenguaje simple y claro	% Acuerdo (6 y 7)	78	84	79	76	77	78	75	79	77	82	81	80	80	79	73	82	78	77
	% Desacuerdo (1 y 4)	12	7	10	15	14	13	13	11	16	10	9	13	13	9	15	4	13	13
	% Acuerdo Neto	66	77	69	61	63	66	62	68	61	72	72	66	66	69	58	77	65	64
	Promedio	6,1	6,4	6,2	6,0	6,0	6,1	6,0	6,2	6,1	6,2	6,3	6,1	6,1	6,2	5,9	6,4	6,1	6,1
Entendió las explicaciones	% Acuerdo (6 y 7)	76	83	76	73	78	79	72	76	75	81	78	79	75	79	76	83	75	75
	% Desacuerdo (1 y 4)	13	7	12	16	10	11	15	12	17	11	12	15	16	9	12	6	14	13
	% Acuerdo Neto	63	76	64	56	67	68	57	63	57	71	66	64	59	70	65	77	61	61
	Promedio	6,1	6,3	6,1	6,0	6,1	6,1	5,9	6,1	6,0	6,3	6,1	6,1	6,0	6,2	6,1	6,3	6,0	6,0
Logró entender la información que le entregaron	% Acuerdo (6 y 7)	76	82	72	70	76	78	72	74	75	82	78	81	75	80	77	83	75	74
	% Desacuerdo (1 y 4)	13	8	11	15	12	12	16	12	15	12	13	11	15	10	12	7	13	12
	% Acuerdo Neto	63	73	62	55	64	66	57	62	60	70	66	70	60	70	65	77	62	62
	Promedio	6,1	6,3	6,1	6,0	6,0	6,1	5,9	6,1	6,0	6,3	6,1	6,2	6,1	6,2	6,1	6,3	6,0	6,0
Lo/a escucharon	% Acuerdo (6 y 7)	69	76	71	71	69	70	65	74	70	73	70	68	69	69	71	82	65	67
	% Desacuerdo (1 y 4)	19	13	16	19	19	17	22	18	19	18	14	19	17	21	18	10	22	21
	% Acuerdo Neto	49	62	55	52	50	53	43	56	51	56	56	49	52	49	53	73	43	46
	Promedio	5,7	6,0	5,8	5,8	5,7	5,9	5,6	5,9	5,8	5,8	5,9	5,8	5,8	5,7	5,8	6,2	5,6	5,7
Lo/a entendieron	% Acuerdo (6 y 7)	65	77	67	67	64	69	61	68	68	69	67	62	64	68	69	78	61	64
	% Desacuerdo (1 y 4)	22	14	17	22	21	18	26	20	23	21	19	25	21	22	20	12	24	22
	% Acuerdo Neto	43	62	50	45	43	51	35	47	45	48	48	37	42	46	49	65	37	42
	Promedio	5,6	6,0	5,7	5,7	5,6	5,8	5,4	5,7	5,6	5,7	5,7	5,5	5,6	5,7	5,7	6,1	5,5	5,6
Pudo plantear sus dudas y se las respondieron	% Acuerdo (6 y 7)	66	75	68	65	64	70	60	68	65	71	69	66	67	68	70	75	64	66
	% Desacuerdo (1 y 4)	23	17	20	27	22	19	27	22	25	19	22	23	22	20	19	11	23	23
	% Acuerdo Neto	43	58	49	38	43	51	33	46	40	52	47	43	45	48	52	64	41	43
	Promedio	5,6	5,9	5,7	5,5	5,5	5,8	5,4	5,7	5,5	5,8	5,7	5,6	5,6	5,7	5,8	6,1	5,5	5,5

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

- Información antes y después de la audiencia

En el servicio de la Defensoría Penal Pública, el usuario está en las manos de una o un profesional de la institución que le va traduciendo lo que va sucediendo, así como los pasos a seguir. La persona usuaria no es creadora del servicio en relación a otros servicios, así como tampoco usa de canales remotos para un autoservicio. Por tanto, la información, tanto en contenido como en la efectiva entrega de ésta, adquiere mayor centralidad.

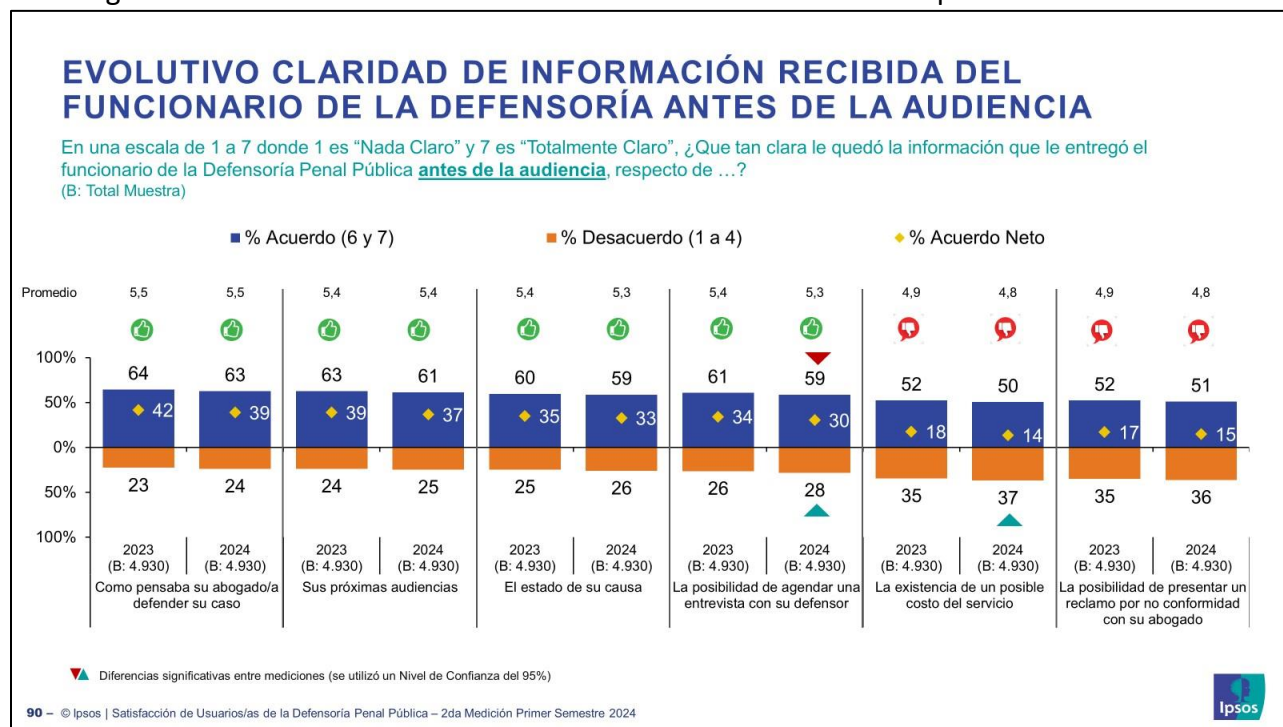
La subdimensión de información fue medida en base a 9 indicadores relacionados con la entrega por parte de la persona funcionaria de la Defensoría, los cuales a su vez se segmentan en un total de 6 indicadores sobre la información antes de la audiencia y 3 indicadores de información después de la audiencia, siendo estos últimos 3 solo aplicados entre aquellas personas que declararon haber tenido

una audiencia. Cada uno de estos indicadores fueron medidos en una escala de 1 a 7, donde 1 significó “Nada claro” y 7 “Totalmente claro”.

En primer término, al observar la evaluación de la claridad de la información antes de la audiencia, se observa que los 6 indicadores consultados pueden agruparse en dos grupos, cuya composición se mantiene estable respecto del año 2023:

- Cuatro de los indicadores alcanzan un nivel de alto rendimiento, con evaluaciones netas de la claridad de la información superiores al 30%: Como pensaba defender su caso (39% de evaluación neta); sus próximas audiencias (37%); el estado de su causa (33%) y la posibilidad de agendar una entrevista con su defensor (30%). Además, en el caso de la posibilidad de agendar una entrevista con su defensor, la evaluación negativa aumenta significativamente respecto de 2023, pasando de 26% a 28%, mientras que disminuye significativamente la evaluación positiva, pasando de 61% a 59%.
- Los dos restantes indicadores alcanzan un nivel de rendimiento bajo, con evaluaciones netas menores a 19%: La existencia de un posible costo del servicio (14%); La posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con su abogado (15%). Además, en el caso de la existencia de un posible costo del servicio, la evaluación negativa aumenta significativamente respecto de 2023, pasando de 35% a 37%.

Figura 25. Evaluación de la claridad de la información antes de la primera audiencia



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En términos de los segmentos del estudio, los resultados más relevantes para la claridad de la información antes de la audiencia son los siguientes:

- A modo general, las personas que no se encuentran en prisión preventiva evalúan de modo positivo con porcentajes significativamente más altos la claridad de la información de los 6 indicadores consultados, mientras que en la evaluación negativa alcanzan porcentajes significativamente menores. Esta tendencia se mantiene respecto de 2023.
- Las personas que declaran haber participado en una audiencia alcanzan porcentajes significativamente más altos que quienes indicaron no haber tenido audiencia en la evaluación positiva de la claridad de la información de dos de los indicadores consultados: Sus próximas audiencias (63% y 54% de evaluación positiva respectivamente) y el estado de su causa (60% y 55% de evaluación positiva respectivamente). En ambos casos la tendencia se mantiene respecto de 2023. En tanto, la situación se invierte respecto de la claridad de la información sobre la posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con su abogado/a, en donde las personas que indicaron haber tenido audiencia alcanzan un porcentaje mayor en la evaluación negativa, en comparación con quienes indicaron no haber tenido la audiencia (37% y 33% respectivamente).
- Respecto del perfil de la persona que lo atendió en la última atención, se observa que las personas que indicaron haber sido atendidas por un operador de InfoDefensa alcanzan un porcentaje significativamente menor en la evaluación positiva de la claridad de la información de sus próximas audiencias (55%).
- El tramo etario de 60 años o más evalúa de modo positivo en porcentajes significativamente más altos que los demás tramos etarios en 2 de los indicadores consultados: Sus próximas audiencias y la posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con su abogado/a.
- Según sexo, los hombres evalúan de modo significativamente mejor que las mujeres los atributos de claridad de la información de sus próximas audiencias y claridad de la información del estado de su causa. En el primer caso registran un porcentaje mayor de evaluación positiva, y en el segundo caso un porcentaje menor en la evaluación negativa.

Cuadro 23. Evaluación de la claridad de la información antes de la primera audiencia, según segmentos

		Total	Prisión Preventiva		Participación en una audiencia		Último Contacto					
			Se encuentra en prisión preventiva	No se encuentra en prisión preventiva	Ha participado en una audiencia	No ha participado en una audiencia	Asistente Administrativo de una oficina	Abogado o Defensor de su causa	Con otro abogado de la Defensoría	Operador/a de InfoDefensa	Trabajador Social	Recepcionista
			Base	4.930	930	4.000	3.963	967	1.111	3.595	437	275
Como pensaba su abogado/a defender su caso	% Ev. Positiva (6 y 7)	63	46	65	63	61	63	67	61	58	70	69
	% Ev. Negativa (1 y 4)	24	38	22	24	24	23	20	27	30	18	20
	% Ev. Neta	39	8	43	39	37	41	47	34	28	51	49
	Promedio	5,5	4,7	5,6	5,5	5,4	5,5	5,7	5,3	5,1	5,7	5,7
Sus próximas audiencias	% Ev. Positiva (6 y 7)	61	47	64	63	54	62	65	64	55	69	67
	% Ev. Negativa (1 y 4)	25	39	23	24	29	24	21	24	29	17	18
	% Ev. Neta	37	8	41	39	25	38	44	40	26	52	49
	Promedio	5,4	4,7	5,5	5,5	5,1	5,4	5,6	5,5	5,1	5,7	5,7
El estado de su causa	% Ev. Positiva (6 y 7)	59	43	61	60	55	58	63	58	52	69	65
	% Ev. Negativa (1 y 4)	26	40	24	25	31	27	23	27	30	18	21
	% Ev. Neta	33	3	37	35	23	31	40	31	22	50	44
	Promedio	5,3	4,6	5,4	5,4	5,1	5,3	5,5	5,3	5,0	5,7	5,6
La posibilidad de agendar una entrevista con su defensor	% Ev. Positiva (6 y 7)	59	45	61	59	59	61	64	58	55	66	61
	% Ev. Negativa (1 y 4)	28	41	26	28	28	27	24	29	35	22	27
	% Ev. Neta	30	4	34	30	32	34	40	28	20	45	34
	Promedio	5,3	4,6	5,4	5,3	5,3	5,4	5,5	5,2	5,0	5,7	5,4
La existencia de un posible costo del servicio	% Ev. Positiva (6 y 7)	50	37	52	51	50	54	53	51	49	55	57
	% Ev. Negativa (1 y 4)	37	52	35	37	37	33	34	37	39	32	32
	% Ev. Neta	14	-15	18	14	13	22	19	15	11	22	25
	Promedio	4,8	4,0	4,9	4,8	4,8	5,0	4,9	4,8	4,7	5,0	5,0
La posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con su abogado	% Ev. Positiva (6 y 7)	51	47	52	51	52	51	54	48	47	54	51
	% Ev. Negativa (1 y 4)	36	42	35	37	33	36	33	40	39	32	36
	% Ev. Neta	15	5	16	14	19	14	22	8	8	21	15
	Promedio	4,8	4,5	4,9	4,8	4,9	4,8	5,0	4,7	4,6	5,1	4,8

		Total	Sexo		Tramo Etario			
			Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más
			Base	4.930	3.958	972	1.741	2.136
Como pensaba su abogado/a defender su caso	% Ev. Positiva (6 y 7)	63	63	60	63	61	65	68
	% Ev. Negativa (1 y 4)	24	24	25	24	25	23	21
	% Ev. Neta	39	40	35	39	37	43	46
	Promedio	5,5	5,5	5,4	5,5	5,4	5,5	5,5
Sus próximas audiencias	% Ev. Positiva (6 y 7)	61	62	58	61	59	65	72
	% Ev. Negativa (1 y 4)	25	24	27	24	27	23	18
	% Ev. Neta	37	38	31	36	33	42	55
	Promedio	5,4	5,4	5,3	5,4	5,3	5,5	5,8
El estado de su causa	% Ev. Positiva (6 y 7)	59	59	58	60	56	60	65
	% Ev. Negativa (1 y 4)	26	25	30	24	28	26	21
	% Ev. Neta	33	34	28	36	28	34	45
	Promedio	5,3	5,3	5,2	5,4	5,2	5,3	5,5
La posibilidad de agendar una entrevista con su defensor	% Ev. Positiva (6 y 7)	59	59	56	59	56	62	63
	% Ev. Negativa (1 y 4)	28	28	31	27	31	26	22
	% Ev. Neta	30	32	25	32	25	36	41
	Promedio	5,3	5,3	5,1	5,4	5,1	5,4	5,6
La existencia de un posible costo del servicio	% Ev. Positiva (6 y 7)	50	50	50	46	51	55	61
	% Ev. Negativa (1 y 4)	37	37	38	40	37	32	27
	% Ev. Neta	14	14	13	6	14	23	34
	Promedio	4,8	4,8	4,7	4,6	4,8	5,1	5,4
La posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con su abogado	% Ev. Positiva (6 y 7)	51	51	49	51	49	54	62
	% Ev. Negativa (1 y 4)	36	36	37	37	38	34	22
	% Ev. Neta	15	15	13	14	11	20	40
	Promedio	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,9	5,5

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En tanto, al comparar según la declaración de realización de una entrevista antes y después de la audiencia, los resultados muestran que se mantiene la constante observada en los indicadores previos y en la medición de 2023, con resultados de evaluación positiva significativamente más altos para las personas que indican haber mantenido las conversaciones en todos los indicadores de claridad de la información antes de la primera audiencia consultados. Lo mismo ocurre, aunque de modo inverso, en la evaluación negativa, la cual alcanza resultados significativamente menores en los segmentos que indican haber tenido las conversaciones pre y post audiencia, en comparación con quienes indicaron no haber tenido esas entrevistas.

Cuadro 24. Evaluación de la claridad de la información antes de la primera audiencia, según entrevista pre y post audiencia.

Base	Ha participado en una audiencia	Entrevista antes primera audiencia		Entrevista post audiencia		
		Mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	No mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	Mantuvo entrevista post audiencia	No mantuvo entrevista post audiencia	
		3.963	2.529	1.434	1.370	2.593
Como pensaba su abogado/a defender su caso	% Ev. Positiva (6 y 7)	63	72	46	68	61
	% Ev. Negativa (1 y 4)	24	15	39	19	26
	% Ev. Neta	39	57	7	49	35
	Promedio	5,5	5,9	4,6	5,7	5,3
Sus próximas audiencias	% Ev. Positiva (6 y 7)	63	69	52	69	60
	% Ev. Negativa (1 y 4)	24	18	34	18	27
	% Ev. Neta	39	51	18	52	33
	Promedio	5,5	5,8	4,9	5,8	5,3
El estado de su causa	% Ev. Positiva (6 y 7)	60	66	49	64	58
	% Ev. Negativa (1 y 4)	25	19	35	20	27
	% Ev. Neta	35	47	14	44	31
	Promedio	5,4	5,7	4,8	5,6	5,3
La posibilidad de agendar una entrevista con su defensor	% Ev. Positiva (6 y 7)	59	65	46	70	53
	% Ev. Negativa (1 y 4)	28	22	40	19	33
	% Ev. Neta	30	44	6	51	20
	Promedio	5,3	5,6	4,7	5,8	5,0
La existencia de un posible costo del servicio	% Ev. Positiva (6 y 7)	51	56	41	56	48
	% Ev. Negativa (1 y 4)	37	32	45	31	40
	% Ev. Neta	14	24	-4	25	8
	Promedio	4,8	5,1	4,3	5,1	4,6
La posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con su abogado	% Ev. Positiva (6 y 7)	51	56	41	57	48
	% Ev. Negativa (1 y 4)	37	32	46	32	39
	% Ev. Neta	14	24	-5	25	8
	Promedio	4,8	5,1	4,3	5,0	4,7

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En términos de las Defensorías Regionales, los resultados principales para la claridad de la información antes de la primera audiencia son los siguientes:

- En el caso de la evaluación de la claridad de la información sobre cómo pensaba el abogado/a defender su caso, las Defensorías Regionales se segmentan en 2 grupos según su rendimiento. En primer término, sólo 1 defensoría alcanza un rendimiento de excelencia (60% de evaluación neta o más en Magallanes). En tanto, 16 defensorías registran un nivel de rendimiento alto (entre 30% y 59% de evaluación neta).
- En la claridad de la información sobre sus próximas audiencias, la gran mayoría de las defensorías registran un nivel de rendimiento alto (15 de las 17 defensorías), mientras que las

otras 2 defensorías registran un nivel de rendimiento intermedio (Valparaíso y RM Norte con 29% y 28% respectivamente).

- Respecto de la claridad de la información sobre el estado de su causa, 14 de las 17 defensorías registran un alto rendimiento (30% a 59% de evaluación neta), mientras que las restantes 3 alcanzan un rendimiento intermedio (entre 20% a 29% de evaluación neta): Valparaíso, Metropolitana Norte y Metropolitana Sur.
- La evaluación de la claridad de la información sobre la posibilidad de agendar una entrevista con su defensor/a alcanza el alto rendimiento en 13 de las 17 Defensorías, mientras que es de nivel intermedio en 3 Defensorías (Valparaíso, Maule y Metropolitana Norte) y de rendimiento bajo en una defensoría: Metropolitana Sur, con 19% de evaluación neta.
- En la claridad de la información sobre la existencia de un posible cobro del servicio se presenta una alta variabilidad de resultados según Defensoría Penal Regional: sólo 1 Defensoría alcanza un alto rendimiento, con una evaluación neta entre 30% a 59% (Antofagasta); 8 Defensorías tienen un rendimiento medio, entre 20% a 29% de evaluación neta (Arica y Parinacota, Tarapacá, Coquimbo, O'Higgins, Biobío, La Araucanía, Los Lagos y Magallanes); 6 Defensorías alcanzan un rendimiento bajo, con evaluación neta entre 0% y 19% (Atacama, Valparaíso, Maule, Ñuble, Los Ríos y Metropolitana Sur); Mientras que 2 Defensorías alcanzan un desempeño crítico, con una evaluación neta de -1% o menos (Aysén y Metropolitana Norte).
- Finalmente, en el caso de la claridad de la información sobre la posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con su abogado/a, 3 Defensorías tienen un alto rendimiento, con evaluaciones netas de 30% a 59% (Antofagasta, Los Lagos y Magallanes); 7 Defensorías tienen un rendimiento medio (Arica y Parinacota, Atacama, Coquimbo, O'Higgins, Biobío, La Araucanía y Los Ríos); y las restantes 7 Defensorías registran un rendimiento bajo, con evaluaciones netas de 0% a 19% (Ñuble, Tarapacá, Maule, Valparaíso, Aysén, Metropolitana Norte y Metropolitana Sur).
- La defensoría regional de Tarapacá registra aumentos significativos en la evaluación positiva de la claridad de la información en cuatro de los atributos consultados, en comparación con sus propios resultados el año 2023: Como pensaba su abogado/a defender su caso, sus próximas audiencias, la posibilidad de agendar una entrevista con su defensor y la existencia de un posible costo del servicio.
- En el caso de la defensoría regional de Arica y Parinacota, se registra un empeoramiento significativo en sus indicadores de claridad de la información en dos atributos: Como pensaba su abogado/a defender su caso y sus próximas audiencias.
- La defensoría regional de Aysén presenta una baja en sus resultados de evaluación de los atributos de claridad de la información sobre la posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con su abogado/a y la existencia de un posible costo del servicio.
- En tanto, en la Metropolitana Sur se observa una disminución en sus resultados de claridad de la información respecto de la posibilidad de agendar una entrevista con su defensor y la existencia de un posible costo del servicio.

Cuadro 25. Evaluación de la claridad de la información antes de la primera audiencia, según Defensorías Regionales.

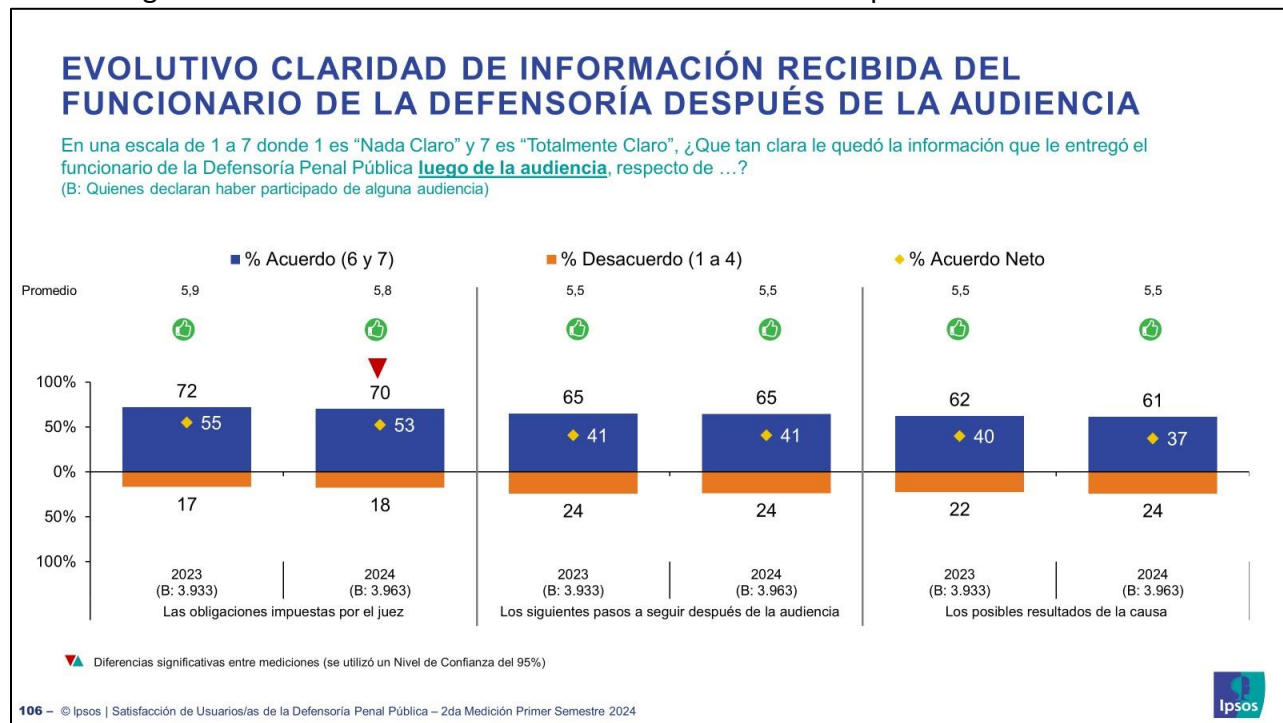
		Total	Defensoría Regional																
			Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Ñuble	BioBío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	RM Norte	RM Sur
			4.930	210	236	220	200	254	540	231	233	170	290	210	190	189	110	110	750
Como pensaba su abogado/a defender su caso	% Ev. Positiva (6 y 7)	63	71	64	65	63	66	59	64	59	65	64	69	64	64	65	76	60	60
	% Ev. Negativa (1 y 4)	24	18	22	24	23	23	27	23	28	23	22	20	20	25	23	13	24	26
	% Ev. Neta	39	52	42	41	40	44	32	41	31	42	42	50	44	39	42	63	35	34
	Promedio	5,5	5,8	5,6	5,5	5,5	5,6	5,3	5,5	5,3	5,5	5,5	5,6	5,6	5,5	5,6	5,9	5,4	5,3
Sus próximas audiencias	% Ev. Positiva (6 y 7)	61	66	65	67	66	65	57	63	65	66	58	66	64	64	68	71	56	59
	% Ev. Negativa (1 y 4)	25	20	21	23	22	22	28	21	27	20	23	23	24	23	23	16	28	27
	% Ev. Neta	37	47	44	44	44	44	29	42	38	47	35	43	40	41	45	55	28	32
	Promedio	5,4	5,7	5,5	5,5	5,4	5,6	5,2	5,5	5,4	5,6	5,4	5,5	5,5	5,5	5,6	5,8	5,2	5,3
El estado de su causa	% Ev. Positiva (6 y 7)	59	67	59	61	60	66	54	59	59	68	58	62	65	64	61	66	54	57
	% Ev. Negativa (1 y 4)	26	21	27	25	23	21	31	23	28	21	26	25	20	19	20	13	30	28
	% Ev. Neta	33	46	32	36	37	46	23	35	31	47	32	36	44	45	41	53	24	29
	Promedio	5,3	5,6	5,4	5,4	5,4	5,6	5,1	5,4	5,3	5,6	5,3	5,3	5,6	5,6	5,5	5,8	5,1	5,3
La posibilidad de agendar una entrevista con su defensor	% Ev. Positiva (6 y 7)	59	67	60	61	65	69	58	63	57	66	61	61	60	62	63	65	53	53
	% Ev. Negativa (1 y 4)	28	20	27	26	26	21	32	24	27	26	24	29	27	24	23	12	32	34
	% Ev. Neta	30	48	33	35	39	48	26	39	29	40	36	32	33	38	40	53	22	19
	Promedio	5,3	5,7	5,4	5,4	5,4	5,7	5,1	5,5	5,3	5,5	5,5	5,3	5,4	5,4	5,5	5,8	5,1	5,0
La existencia de un posible costo del servicio	% Ev. Positiva (6 y 7)	50	59	52	61	49	57	47	59	51	51	54	58	47	57	40	54	43	45
	% Ev. Negativa (1 y 4)	37	30	31	29	36	35	40	31	36	32	30	31	37	29	47	31	45	42
	% Ev. Neta	14	29	21	32	12	22	6	27	15	19	24	27	10	27	-7	23	-2	3
	Promedio	4,8	5,1	5,1	5,3	4,8	5,0	4,6	5,0	4,8	5,0	5,1	5,1	4,7	5,2	4,3	5,1	4,4	4,5
La posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con su abogado	% Ev. Positiva (6 y 7)	51	58	52	60	53	56	47	53	52	53	57	60	55	58	48	59	45	44
	% Ev. Negativa (1 y 4)	36	30	34	29	33	33	41	33	37	34	29	31	29	26	46	25	43	41
	% Ev. Neta	15	27	17	31	20	22	6	20	16	18	29	29	25	32	3	34	2	3
	Promedio	4,8	5,1	4,8	5,1	4,9	5,1	4,6	4,9	4,8	4,9	5,2	5,1	5,2	5,3	4,5	5,5	4,5	4,5

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Por otra parte, se consultó a las personas que indicaron haber tenido una audiencia respecto de cómo evalúan la claridad de la información entregada después de la audiencia. En este ámbito, se observa que los 3 indicadores consultados alcanzan un nivel de alto rendimiento, con evaluaciones netas entre 30% a 59%:

- La claridad de la información en términos de las obligaciones impuestas por el juez tiene una evaluación neta de 53%, proveniente de un 70% de evaluación positiva y 18% de evaluación negativa, con un promedio de 5,8. Además, en este caso se observa una disminución significativa de la evaluación positiva en comparación con el año 2023, pasando de 72% a 70%.
- Los siguientes pasos a seguir después de la audiencia alcanza una evaluación neta de 41%, proveniente de un 65% de evaluación positiva y 24% de evaluación negativa, con un promedio de 5,5. Estos resultados no varían significativamente respecto de 2023.
- Finalmente, los posibles resultados de la causa alcanzan una evaluación neta de 37%, con 61% de evaluación positiva y 24% de evaluación negativa, y un promedio de 5,5. Nuevamente, estos resultados no varían significativamente respecto de 2023.

Figura 26. Evaluación de la claridad de la información después de la audiencia



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

A nivel de los segmentos del estudio, las principales conclusiones que pueden derivarse para la evaluación de la claridad de la información después de la audiencia son las siguientes:

- Las personas que se encuentran en libertad evalúan de modo significativamente mejor, tanto en la evaluación positiva como en la negativa, los tres indicadores consultados, en comparación con las personas que están en prisión preventiva, manteniendo esta tendencia que también se observó en el año 2023.
- No se registran diferencias estadísticamente significativas en los resultados de ninguno de los tres indicadores según los segmentos de sexo, tramo etario y perfil de la persona que lo atendió en el último contacto.

Cuadro 26. Evaluación de la claridad de la información después de la audiencia, según segmentos

		Total	Prisión Preventiva		Último Contacto					
			Se encuentra en prisión preventiva	No se encuentra en prisión preventiva	Asistente Administrativo o de una oficina	Abogado o Abogada Defensora a cargo de su causa	Con otro abogado de la Defensoría	Operador/a de Call Center	Trabajador Social	Recepcionista
	Base	3.963	739	3.224	876	2.947	381	213	218	333
Las obligaciones impuestas por el juez	% Ev. Positiva (6 y 7)	70	49	73	71	72	69	68	75	72
	% Ev. Negativa (1 y 4)	18	35	15	16	16	18	18	13	15
	% Ev. Neta	53	14	58	55	57	51	51	62	57
	Promedio	5,8	4,9	5,9	5,9	5,9	5,8	5,8	6,0	6,0
Los siguientes pasos a seguir después de la audiencia	% Ev. Positiva (6 y 7)	65	51	67	64	68	63	61	73	66
	% Ev. Negativa (1 y 4)	24	36	22	24	21	26	21	18	19
	% Ev. Neta	41	15	45	39	48	37	40	55	46
	Promedio	5,5	4,8	5,6	5,5	5,7	5,4	5,5	5,9	5,6
Los posibles resultados de la causa	% Ev. Positiva (6 y 7)	61	47	64	60	65	57	58	69	63
	% Ev. Negativa (1 y 4)	24	38	22	25	21	27	27	15	21
	% Ev. Neta	37	9	42	34	45	30	31	54	42
	Promedio	5,5	4,8	5,6	5,4	5,6	5,3	5,3	5,8	5,6

		Total	Sexo		Tramo Etario			
			Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más
	Base	3.963	3.200	763	1.391	1.723	668	181
Las obligaciones impuestas por el juez	% Ev. Positiva (6 y 7)	70	70	70	70	69	73	76
	% Ev. Negativa (1 y 4)	18	18	18	18	19	16	12
	% Ev. Neta	53	53	52	52	50	57	64
	Promedio	5,8	5,8	5,8	5,8	5,7	5,9	6,1
Los siguientes pasos a seguir después de la audiencia	% Ev. Positiva (6 y 7)	65	65	64	64	63	67	74
	% Ev. Negativa (1 y 4)	24	24	23	23	25	24	19
	% Ev. Neta	41	41	41	41	38	43	55
	Promedio	5,5	5,5	5,5	5,6	5,4	5,6	5,8
Los posibles resultados de la causa	% Ev. Positiva (6 y 7)	61	61	62	63	60	62	65
	% Ev. Negativa (1 y 4)	24	24	23	22	26	23	24
	% Ev. Neta	37	37	39	41	33	40	41
	Promedio	5,5	5,5	5,5	5,6	5,4	5,5	5,6

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En tanto, en términos de los segmentos según declaración de entrevista antes y después de la audiencia, se mantienen las tendencias observadas en los indicadores previos y en el año 2023, con porcentajes significativamente mayores en la evaluación positiva, y significativamente menores en la evaluación negativa, de los tres indicadores consultados en el caso de las personas que declararon si haber mantenido esas entrevistas.

Cuadro 27. Evaluación de la claridad de la información después de la audiencia, según entrevista antes y después de la audiencia

	Base	Ha participado en una audiencia	Entrevista antes primera audiencia		Entrevista post audiencia	
			Mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	No mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	Mantuvo entrevista post audiencia	No mantuvo entrevista post audiencia
			3.963	2.529	1.434	1.370
Las obligaciones impuestas por el juez	% Ev. Positiva (6 y 7)	70	74	63	73	69
	% Ev. Negativa (1 y 4)	18	14	24	15	19
	% Ev. Neta	53	60	39	59	50
	Promedio	5,8	6,0	5,5	5,9	5,8
Los siguientes pasos a seguir después de la audiencia	% Ev. Positiva (6 y 7)	65	71	54	73	61
	% Ev. Negativa (1 y 4)	24	18	33	17	27
	% Ev. Neta	41	52	21	55	34
	Promedio	5,5	5,8	5,0	5,9	5,3
Los posibles resultados de la causa	% Ev. Positiva (6 y 7)	61	67	51	66	59
	% Ev. Negativa (1 y 4)	24	19	34	19	26
	% Ev. Neta	37	49	17	47	33
	Promedio	5,5	5,7	5,0	5,7	5,3

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Por otra parte, al analizar los resultados según la perspectiva de las distintas Defensorías Regionales, es posible observar los siguientes resultados para los tres indicadores consultados:

- En el caso de las obligaciones impuestas por el juez, 6 de las 17 Defensorías registraron un desempeño de excelencia, con evaluaciones netas que superan el 60% (Los Lagos, Magallanes, Coquimbo, Arica y Parinacota, Ñuble y O’Higgins), mientras que las restantes 11 defensorías se ubican en un desempeño alto (entre 30% a 59% de evaluación neta). En este atributo, dos defensorías registran una disminución significativa de sus resultados en comparación con el año 2023: Arica y Parinacota y Maule. Mientras que, en el caso de Los Lagos, sus resultados mejoran, dado que disminuye la evaluación negativa entre 2023 y 2024.
- El indicador de “Los siguientes pasos a seguir después de la audiencia” registra 1 defensoría regionales con desempeño de excelencia (Magallanes), 15 con alto desempeño y 1 con desempeño intermedio, con evaluaciones netas entre 20% a 29% (Metropolitana Norte). Además, cabe destacar que la defensoría regional de Los Ríos presenta una disminución significativa de su evaluación positiva entre 2023 y 2024 para este indicador.
- El indicador de “Los posibles resultados de la causa” registra 14 defensorías regionales con alto desempeño, mientras las restantes 3 defensorías clasifican en un desempeño medio, con evaluaciones netas de entre 30% a 59% (Metropolitana Norte, Tarapacá y Valparaíso). Además, cabe mencionar que la defensoría regional de Los Ríos presenta un empeoramiento de sus resultados en comparación con el año 2023, disminuyendo la evaluación positiva y aumentando la evaluación negativa en este indicador.

Cuadro 28. Evaluación de la claridad de la información después de la audiencia, según Defensoría Penal Regional

		Total	Defensoría Regional																
			Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	RM Norte	RM Sur
Base		3.963	171	201	170	161	215	419	193	193	137	217	175	166	155	89	89	602	610
Las obligaciones impuestas por el juez	% Ev. Positiva (6 y 7)	70	76	64	68	72	76	66	75	68	78	73	75	67	79	67	77	65	68
	% Ev. Negativa (1 y 4)	18	14	20	20	18	13	22	15	21	17	14	16	21	11	19	10	20	17
	% Ev. Neta	53	62	44	48	54	63	44	60	47	61	59	59	46	67	48	67	45	52
	Promedio	5,8	6,0	5,6	5,7	5,8	6,0	5,6	5,9	5,7	6,0	5,9	5,9	5,7	6,1	5,7	6,1	5,7	5,8
Los siguientes pasos a seguir después de la audiencia	% Ev. Positiva (6 y 7)	65	69	63	68	65	69	61	69	66	69	68	67	59	70	62	75	57	65
	% Ev. Negativa (1 y 4)	24	21	29	21	27	18	26	22	23	20	21	23	25	19	29	16	28	23
	% Ev. Neta	41	48	35	48	38	51	35	46	44	50	47	44	35	52	33	60	29	42
	Promedio	5,5	5,6	5,3	5,7	5,4	5,8	5,3	5,6	5,6	5,8	5,6	5,6	5,4	5,7	5,4	6,0	5,3	5,6
Los posibles resultados de la causa	% Ev. Positiva (6 y 7)	61	67	57	66	65	69	56	67	65	67	60	62	60	62	63	67	56	62
	% Ev. Negativa (1 y 4)	24	18	28	22	23	20	29	22	26	22	21	23	27	21	25	13	27	23
	% Ev. Neta	37	48	29	44	42	49	27	45	39	44	39	39	33	41	38	53	29	39
	Promedio	5,5	5,7	5,3	5,6	5,5	5,7	5,2	5,6	5,5	5,7	5,5	5,5	5,4	5,6	5,5	5,8	5,3	5,5

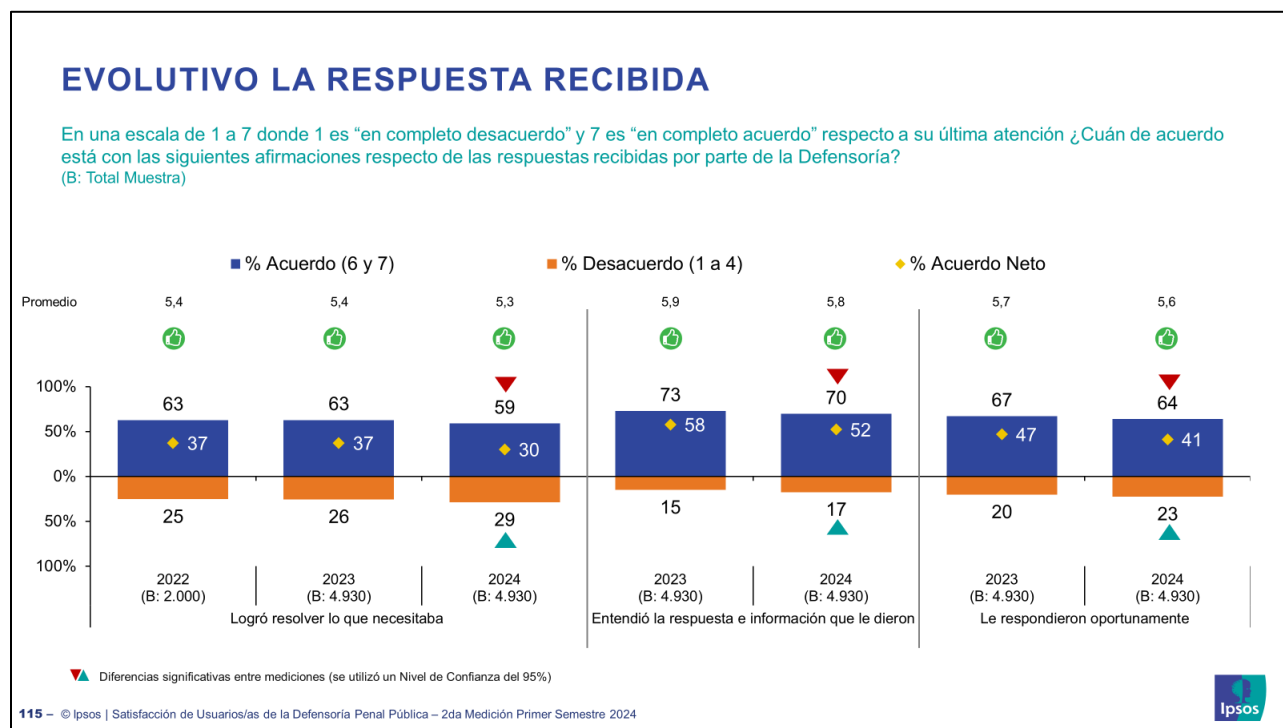
Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

- **La respuesta recibida**

Esta subdimensión recoge las percepciones de las personas usuarias sobre las respuestas de la institución a los requerimientos que se van presentando a lo largo del proceso de atención. Fue operacionalizada en función de 3 indicadores: Entendió la respuesta e información que le entregaron, Logró resolver lo que necesitaba y le respondieron oportunamente. Cabe destacar que en los tres indicadores se alcanza un nivel de alto desempeño en 2024, situación que también se había presentado el año 2023, con los siguientes resultados por indicador:

- El indicador de “Logró resolver lo que necesitaba” alcanzó un acuerdo neto de 30%, proveniente de un 59% de acuerdo y un 29% de desacuerdo, con un promedio de 5,3.
- En tanto, el atributo “entendió la respuesta e información que le entregaron” alcanza un acuerdo neto de 52%, con un acuerdo de 70% y un desacuerdo de 17%, además de un promedio de 5,8.
- Por último, el indicador “le respondieron oportunamente” registró un acuerdo neto de 41%, con 64% de acuerdo, 23% de desacuerdo, y un promedio de 5,6.
- Además, es relevante destacar que los tres indicadores registran una baja en su evaluación respecto del año 2023, con porcentajes significativamente menores en el acuerdo y significativamente mayores en el desacuerdo.

Figura 27. Evaluación de la respuesta, evolutivo 2022-2024



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En el caso de los segmentos del estudio, las principales conclusiones respecto de la evaluación de la respuesta son las siguientes:

- Se mantiene la tendencia observada en las dimensiones previas, las personas que se encuentran en libertad evalúan de modo significativamente mejor, tanto en el acuerdo como en el desacuerdo, los tres indicadores de evaluación de la respuesta consultados, en comparación con las personas en prisión preventiva. Esta tendencia también se había presentado en 2023, por lo que es estable en el tiempo.
- Las personas que indican haber participado de una audiencia presentan porcentajes significativamente mejores en la evaluación de 2 de los atributos de respuesta, en comparación con quienes afirmaron no haber participado en una audiencia: Entendió la respuesta e información que le dieron y logró resolver lo que necesitaba.
- Las personas que indicaron haber sido atendidas en su último contacto por un trabajador social alcanzan porcentajes de acuerdo más altos que las personas atendidas por los demás perfiles en los atributos de respuesta oportuna y si entendió la respuesta e información que le entregaron.
- Las mujeres evalúan de modo más crítico que los hombres el atributo de respuesta oportuna, con un porcentaje significativamente mayor en el desacuerdo con dicho atributo.
- Las personas pertenecientes al tramo etario de 60 años o más registran un acuerdo significativamente más alto que los demás tramos etarios en el atributo de respuesta oportuna, mientras que el tramo etario de 30 a 45 años alcanza un porcentaje significativamente mayor en el desacuerdo con el atributo "logró resolver lo que necesitaba".

Cuadro 29. Evaluación de la respuesta, según segmentos

		Total	Prisión Preventiva		Participación en una audiencia		Último Contacto					
			Se encuentra en prisión preventiva	No se encuentra en prisión preventiva	Ha participado en una audiencia	No ha participado en una audiencia	Asistente Administrativo de una oficina	Abogado o Abogada Defensora a cargo de su causa	Con otro abogado de la Defensoría	Operador/a de Call Center	Trabajador Social	Recepcionista
			Base	4.930	930	4.000	3.963	967	1.111	3.595	437	275
Entendió la respuesta e información que le dieron	% Acuerdo (6 y 7)	70	55	72	70	67	71	73	71	68	80	73
	% Desacuerdo (1 y 4)	17	31	15	17	20	17	14	16	17	11	16
	% Acuerdo Neto	52	24	56	53	48	54	58	56	50	69	57
	Promedio	5,8	5,2	5,9	5,8	5,7	5,9	6,0	5,9	5,8	6,1	5,9
Le respondieron oportunamente	% Acuerdo (6 y 7)	64	48	66	64	62	65	67	63	63	75	67
	% Desacuerdo (1 y 4)	23	38	20	22	24	22	19	22	21	13	19
	% Acuerdo Neto	41	10	46	42	38	43	48	41	41	62	48
	Promedio	5,6	4,8	5,7	5,6	5,5	5,6	5,7	5,6	5,5	6,0	5,7
Logró resolver lo que necesitaba	% Acuerdo (6 y 7)	59	39	62	60	54	59	63	59	59	68	66
	% Desacuerdo (1 y 4)	29	49	26	28	33	29	25	28	26	21	22
	% Acuerdo Neto	30	-10	36	32	22	31	37	31	33	47	44
	Promedio	5,3	4,3	5,4	5,3	5,1	5,3	5,4	5,3	5,3	5,7	5,6

		Total	Sexo		Tramo Etario			
			Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más
			Base	4.930	3.958	972	1.741	2.136
Entendió la respuesta e información que le dieron	% Acuerdo (6 y 7)	70	70	68	71	68	70	74
	% Desacuerdo (1 y 4)	17	17	19	16	19	19	15
	% Acuerdo Neto	52	53	49	55	50	51	59
	Promedio	5,8	5,8	5,8	5,9	5,7	5,8	5,9
Le respondieron oportunamente	% Acuerdo (6 y 7)	64	64	62	64	61	65	72
	% Desacuerdo (1 y 4)	23	22	26	20	25	22	18
	% Acuerdo Neto	41	42	36	44	36	43	54
	Promedio	5,6	5,6	5,4	5,7	5,4	5,6	5,8
Logró resolver lo que necesitaba	% Acuerdo (6 y 7)	59	59	58	59	56	62	64
	% Desacuerdo (1 y 4)	29	28	31	28	31	27	24
	% Acuerdo Neto	30	31	27	32	25	35	40
	Promedio	5,3	5,3	5,2	5,3	5,2	5,4	5,4

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En tanto, en el caso de las personas que declaran haber tenido una entrevista con su abogado, ya sea antes o después de la audiencia, se mantiene la tendencia de porcentajes significativamente más altos en la evaluación positiva, y significativamente más bajos en la evaluación negativa, lo que es válido para los tres indicadores consultados, y en ambas instancias de entrevista (antes y después de la audiencia), esta tendencia además se mantiene respecto del año 2023.

Cuadro 30. Evaluación de la respuesta, según entrevista pre y post audiencia

Base	Ha participado en una audiencia	Entrevista antes primera audiencia		Entrevista post audiencia		
		Mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	No mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	Mantuvo entrevista post audiencia	No mantuvo entrevista post audiencia	
		3.963	2.529	1.434	1.370	2.593
Entendió la respuesta e información que le dieron	% Acuerdo (6 y 7)	70	77	59	76	67
	% Desacuerdo (1 y 4)	17	12	26	12	19
	% Acuerdo Neto	53	64	33	64	48
	Promedio	5,8	6,1	5,4	6,1	5,7
Le respondieron oportunamente	% Acuerdo (6 y 7)	64	71	52	70	61
	% Desacuerdo (1 y 4)	22	17	32	17	25
	% Acuerdo Neto	42	54	20	54	36
	Promedio	5,6	5,9	5,1	5,9	5,4
Logró resolver lo que necesitaba	% Acuerdo (6 y 7)	60	66	49	64	58
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	22	39	24	30
	% Acuerdo Neto	32	45	10	40	28
	Promedio	5,3	5,6	4,7	5,5	5,2

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Finalmente, en el caso de las comparaciones según Defensoría Penal Regional, se observa que en su gran mayoría se ubican en el desempeño alto o de excelencia en los tres indicadores, con solo unas pocas excepciones. El detalle por indicador es el siguiente:

- En el atributo “Entendió la respuesta e información que le dieron”, 4 de las 17 Defensorías alcanzan un desempeño de excelencia, con evaluaciones netas de 60% o más (Magallanes, Ñuble, Arica y Parinacota y La Araucanía), mientras que las restantes 13 se ubican en el alto desempeño, con evaluaciones netas entre 30% a 59%. Además, existen 3 defensorías regionales con un empeoramiento de sus resultados en comparación con el año 2023 para este indicador: Arica y Parinacota, Maule y Metropolitana Norte.
- En tanto, la evaluación del indicador “le respondieron oportunamente” alcanza niveles de desempeño de excelencia en solo una defensoría regional (Ñuble), mientras que las restantes 16 Defensorías registran un nivel de alto desempeño, con evaluaciones netas de 30% a 59%. En comparación con el año 2023, dos defensorías empeoran en sus resultados para este indicador (Arica y Parinacota y Maule), mientras que una defensoría mejora en sus resultados (Tarapacá).
- Por último, en el indicador “logró resolver lo que necesitaba”, 12 Defensorías se ubicaron en el alto desempeño, y 5 defensorías en el desempeño medio, con evaluación neta entre 20% a 29% (Maule, Biobío, Metropolitana Sur, Metropolitana Norte y Valparaíso). En términos evolutivos, 3 defensorías presentan una baja en su desempeño respecto del año 2023 para este atributo: Arica y Parinacota, Maule y Metropolitana Norte.

Cuadro 31. Evaluación de la respuesta, según Defensoría Penal Regional

		Total	Defensoría Regional																
			Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	RM Norte	RM Sur
	Base	4.930	210	236	220	200	254	540	231	233	170	290	210	190	189	110	110	750	787
Entendió la respuesta e información que le dieron	% Acuerdo (6 y 7)	70	76	69	71	71	74	66	71	69	77	71	74	69	72	65	77	67	67
	% Desacuerdo (1 y 4)	17	11	18	16	20	15	21	16	22	11	16	14	15	16	19	11	20	18
	% Acuerdo Neto	52	65	52	55	51	59	45	54	47	66	55	60	54	57	47	67	47	50
	Promedio	5,8	6,1	5,8	5,9	5,7	6,0	5,6	5,8	5,7	6,2	5,9	6,0	5,9	6,0	5,8	6,1	5,7	5,8
Le respondieron oportunamente	% Acuerdo (6 y 7)	64	69	67	66	68	68	59	67	62	76	65	67	64	67	65	70	59	61
	% Desacuerdo (1 y 4)	23	19	24	24	21	20	25	20	25	16	20	20	16	21	23	13	26	23
	% Acuerdo Neto	41	50	43	42	47	48	34	47	38	61	44	47	48	46	42	56	33	38
	Promedio	5,6	5,7	5,6	5,5	5,6	5,7	5,4	5,7	5,5	6,0	5,6	5,7	5,8	5,7	5,7	5,9	5,4	5,5
Logró resolver lo que necesitaba	% Acuerdo (6 y 7)	59	66	59	66	60	63	53	63	60	66	56	58	60	67	61	68	55	57
	% Desacuerdo (1 y 4)	29	24	26	25	30	24	33	27	31	25	29	26	23	26	24	20	32	31
	% Acuerdo Neto	30	42	33	42	30	39	20	36	29	41	27	32	38	41	37	48	23	26
	Promedio	5,3	5,6	5,4	5,5	5,2	5,5	5,0	5,4	5,2	5,6	5,2	5,3	5,5	5,5	5,4	5,7	5,1	5,2

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

6.3.4 Profesional Defensoría Penal Pública

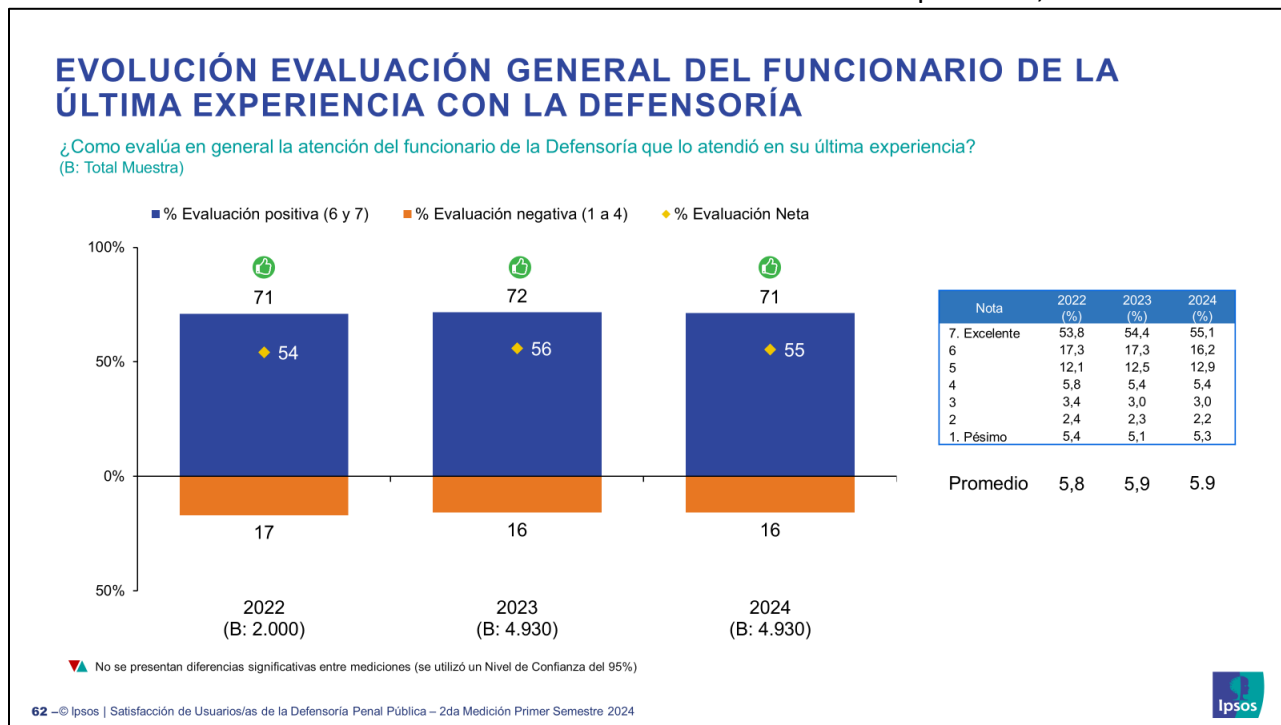
La cuarta dimensión del modelo explicativo de la satisfacción con la Defensoría Penal Pública correspondió a la evaluación de los profesionales de la Defensoría Penal Pública. Esta dimensión consta de 2 subdimensiones. En primer lugar, se consultó por la persona que atendió en el último contacto con la defensoría. Y en segundo lugar se consultó por la o el abogado defensor en función de cuatro indicadores.

- La o el profesional de la última atención

Antes de analizar los resultados del profesional que lo atendió en la última atención, es importante tener en consideración que, si bien fue en un 72% de los casos dicho profesional fue la o el abogado defensor a cargo de su causa, también se mencionó a otros perfiles como un asistente administrativo o secretario/a (24%), otro abogado/a de la Defensoría (9%), recepcionista (9%), operadores/as de InfoDefensa (6%) y trabajador/a social (6%).

En primer término, se consultó a las personas respecto de cómo evalúan la atención que recibieron por parte del funcionario que los/as atendió en su última experiencia, observándose que la evaluación neta alcanza el 55% en el año 2024, con 71% de evaluación positiva y 16% de evaluación negativa, y un promedio de 5,9. En comparación con los resultados observados en la medición del año 2023, no se observa una variación significativa en la evaluación de este indicador.

Figura 28. Evaluación General de la Atención del funcionario en la última experiencia, evolutivo 2022-2024

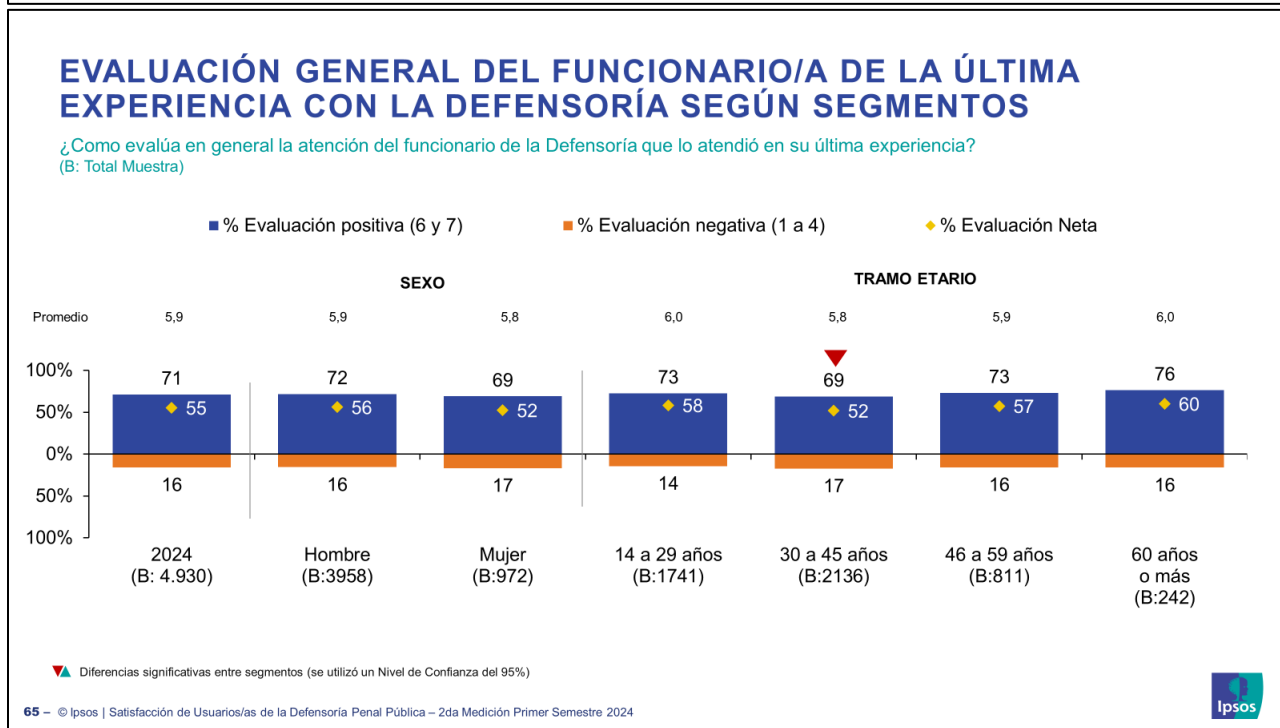
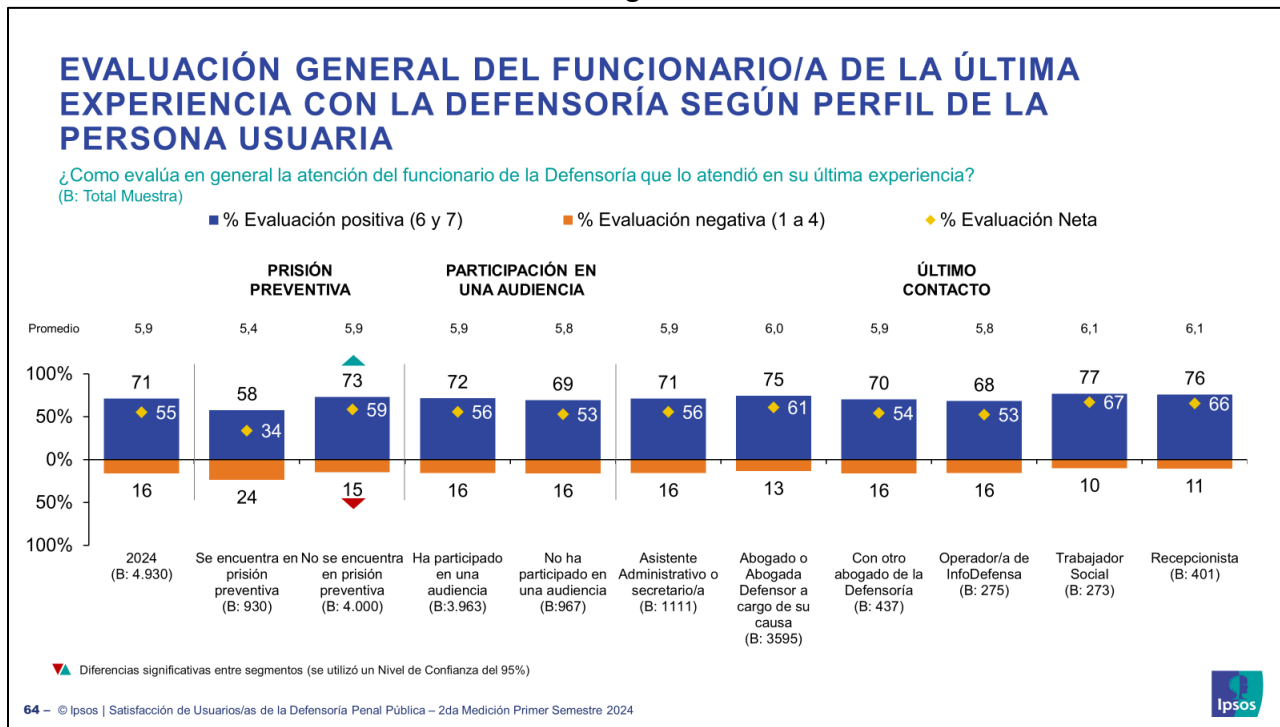


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En los segmentos relevantes del estudio, es posible observar las siguientes conclusiones asociadas a la evaluación de la atención del funcionario en el último contacto:

- Las personas en libertad alcanzan un porcentaje significativamente mayor en la evaluación positiva de la atención del funcionario en comparación con las personas en prisión preventiva, con 73% y 58% respectivamente. Situación opuesta se da en la evaluación negativa, con un porcentaje significativamente menor en las personas en libertad (15% y 24% respectivamente).
- En cuanto a los tramos etarios, las personas de 30 a 45 años registran una evaluación positiva significativamente menor que los demás tramos etarios, con un 69% de evaluación positiva.
- No se observan diferencias significativas en la evaluación de la atención del funcionario en el último contacto según el sexo de la persona, los perfiles de atención, ni tampoco según la declaración de participación en audiencia.

Figura 29. Evaluación General de la Atención del funcionario en la última experiencia, según segmentos

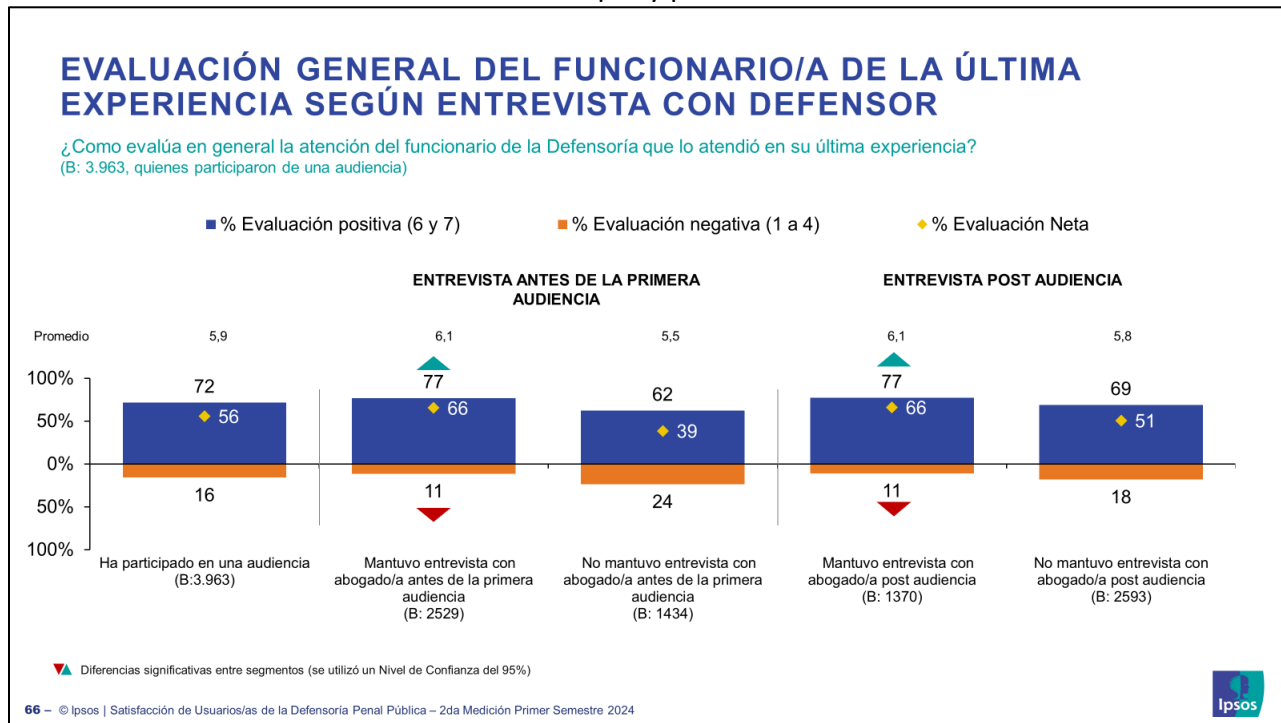


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En el caso de las personas que indicaron haber mantenido una entrevista con su abogado/a, ya sea antes o después de la audiencia, se observan porcentajes significativamente más altos en la evaluación positiva, y significativamente más bajos en la evaluación negativa, respecto de la evaluación de la

atención del funcionario/a en su último contacto, esto en comparación con las personas que indicaron no haber tenido dicha entrevista, manteniendo de este modo la tendencia observada en todos los indicadores evaluados previamente. En la entrevista pre-audiencia las personas que reportaron haber tenido la entrevista poseen una evaluación neta de 66%, mientras que las personas que no tuvieron la entrevista tienen una evaluación neta de 39%. Para las entrevistas post audiencia, las personas que tuvieron las entrevistas mantienen una evaluación neta de 66%, mientras que las personas que no la tuvieron tienen una evaluación neta de 51%.

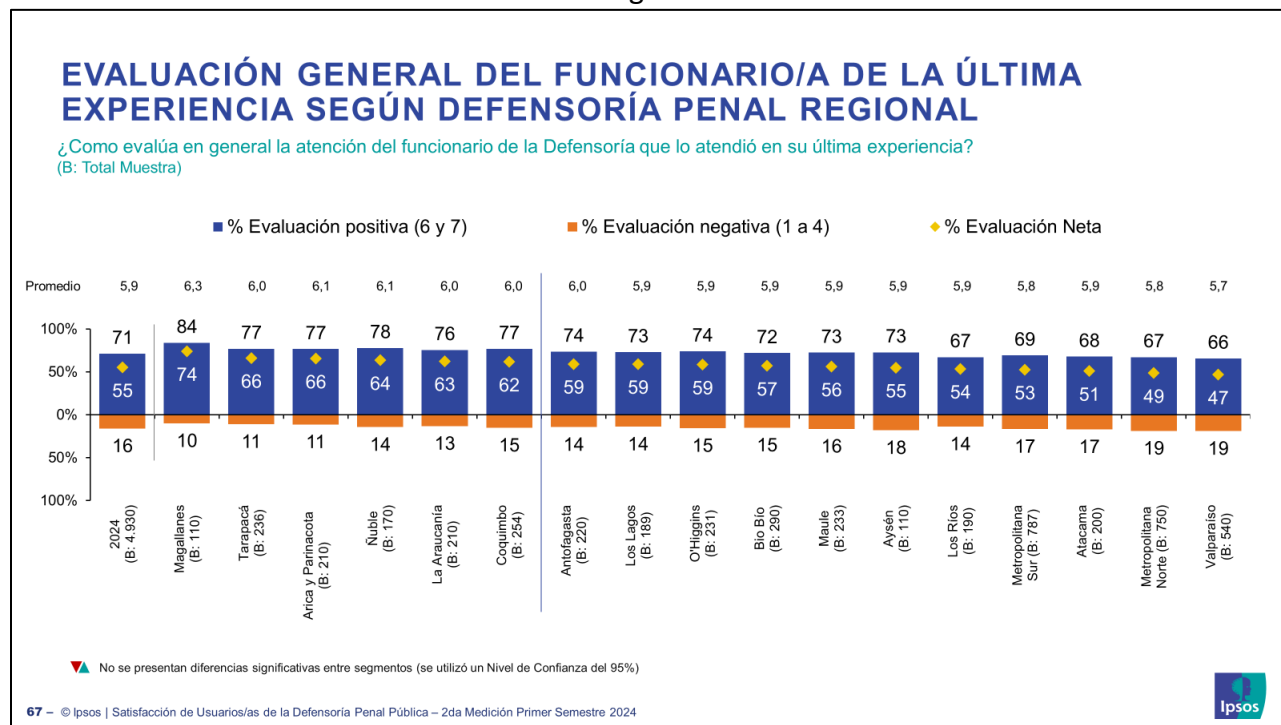
Figura 30. Evaluación General de la Atención del funcionario en la última experiencia, según entrevista pre y post audiencia



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Finalmente, en el caso de la comparación según Defensorías Regionales, se observa que 6 Defensorías evalúan con un nivel de desempeño de excelencia la atención del funcionario/a en el último contacto, con netos de 60% o más (Magallanes, Tarapacá, Arica y Paríacota, Ñuble, La Araucanía y Coquimbo). En tanto, las otras 10 Defensorías alcanzan el nivel de alto desempeño con evaluaciones desde 30% a 59% de acuerdo neto. En términos evolutivos, la única variación significativa se observa en la defensoría regional de Tarapacá, que aumenta en su evaluación positiva (61% a 77%) y disminuye en su evaluación negativa (22% a 11%) en comparación al año 2023.

Figura 31. Evaluación General de la Atención del funcionario en la última experiencia, según Defensoría Penal Regional



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

- La abogada o el abogado defensor

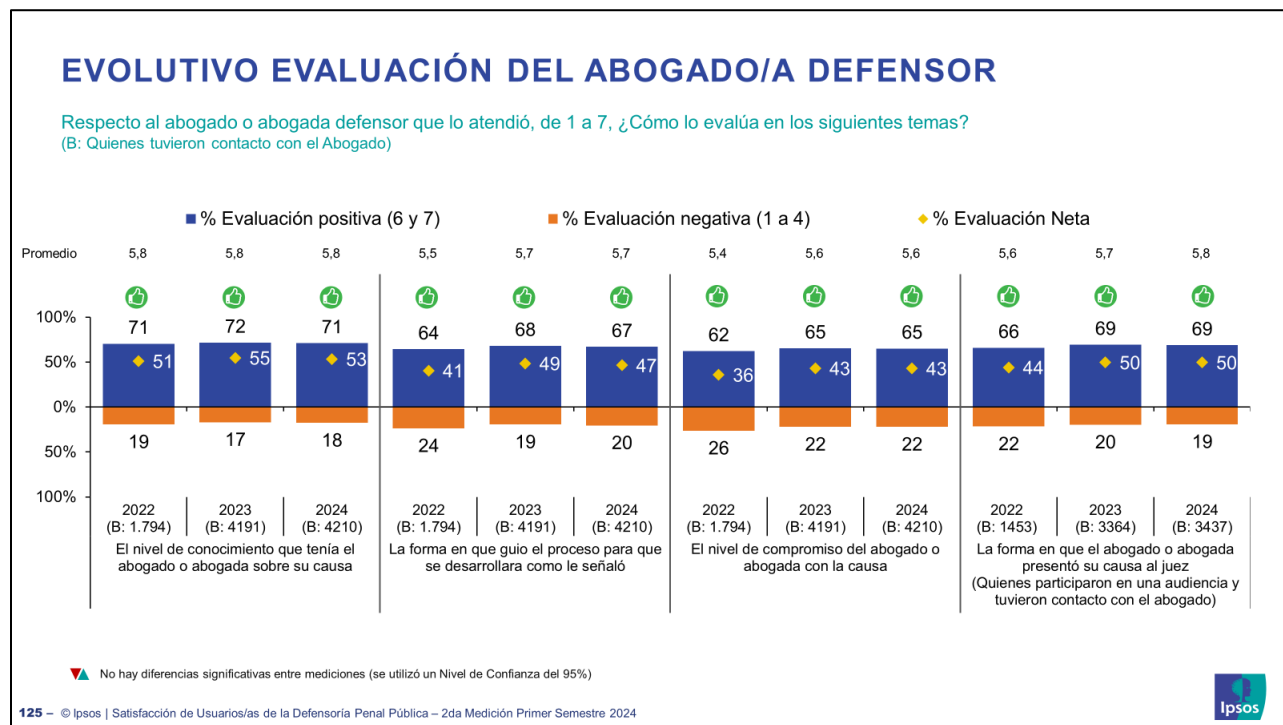
Las o los abogadas defensoras fueron evaluados más allá de la última experiencia, en función de su desempeño en la causa. Para este efecto se consultaron 4 indicadores: El nivel de conocimiento que tenía el abogado o abogada sobre la causa, la forma en que guio el proceso para que se desarrollara como le señaló, el nivel de compromiso del abogado o abogada con la causa, y la forma en que el abogado o abogada presentó su causa al juez. Los primeros tres indicadores se consultaron solo a las personas que indicaron haber tenido contacto con el abogado/a a cargo de su causa, mientras que el último indicador solo a quienes tuvieron dicho contacto y que además indican que tuvieron una audiencia.

En términos generales, cabe destacar que los cuatro indicadores consultados alcanzan un nivel de alto desempeño según su evaluación neta en el año 2024, además de que se mantienen estables en comparación al año 2023, sin diferencias estadísticamente significativas:

- El nivel de conocimiento que tenía el abogado/a sobre su causa alcanzó una evaluación neta de 53%, proveniente de un 71% de evaluación positiva y un 18% de evaluación negativa, con un promedio de 5,8. Este resultado no varía significativamente de lo observado en el año 2023, donde alcanzó una evaluación neta de 55%.
- La forma en que guio el proceso para que se desarrollara como le señaló registró una evaluación neta de 47%, con 67% de evaluación positiva, 20% de evaluación negativa, y un promedio de 5,7. En comparación con el año 2023 no existen diferencias significativas.

- El nivel de compromiso del abogado/a con la causa alcanzó una evaluación neta de 43%, con un 65% de evaluación positiva y 22% de evaluación negativa, además de un promedio de 5,6. En comparación con el año 2023 no existen cambios significativos en los porcentajes.
- Finalmente, en el caso del indicador “la forma en que el abogado o abogada presentó su causa al juez”, la evaluación neta fue de un 50%, con 69% de evaluación positiva, 19% de evaluación negativa, y un promedio de 5,8. No existen diferencias significativas con la medición del año 2023.

Figura 32. Evaluación del Abogado/a Defensor que lo/a atendió, evolutivo 2022-2024



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En los segmentos relevantes del estudio, se observan las siguientes conclusiones para los indicadores de la evaluación del abogado/a defensor:

- Las personas que se encuentran en libertad evalúan significativamente mejor los cuatro indicadores de evaluación del abogado/a consultados, con resultados significativamente mayores en la evaluación positiva y significativamente menores en la evaluación negativa, en comparación con las personas que se encuentran en prisión preventiva. Esta tendencia se mantiene respecto de 2023.
- No se registran diferencias estadísticamente significativas en los segmentos según la participación en una audiencia, el rol del funcionario/a de la Defensoría que lo/a atendió en su último contacto, el sexo o el tramo etario.

Cuadro 32. Evaluación del Abogado/a Defensor que lo/a atendió, según segmentos

		Total	Prisión Preventiva		Participación en una audiencia		Último Contacto					
			Se encuentra en prisión preventiva	No se encuentra en prisión preventiva	Ha participado en una audiencia	No ha participado en una audiencia	Asistente Administrativo de una oficina	Abogado o Abogada Defensora cargo de su causa	Con otro abogado de la Defensoría	Operador/a de Call Center	Trabajador Social	Otros
			Base	4.210	872	3.338	3.437	773	778	3.595	312	168
El nivel de conocimiento que tenía el abogado o abogada sobre su causa	% Evaluación Positiva (6 y 7)	71	53	74	71	73	74	72	72	75	83	76
	% Evaluación Negativa (1 y 4)	18	32	15	18	17	15	17	16	16	10	13
	% Evaluación Neta	53	21	59	53	56	58	55	56	59	74	63
	Promedio	5,8	5,1	6,0	5,8	5,9	6,0	5,9	5,9	6,0	6,3	6,0
La forma en que guio el proceso para que se desarrollara como le señaló	% Evaluación Positiva (6 y 7)	67	47	70	67	66	70	68	72	71	77	73
	% Evaluación Negativa (1 y 4)	20	38	18	20	21	19	19	16	17	11	16
	% Evaluación Neta	47	9	53	47	44	51	49	55	54	67	56
	Promedio	5,7	4,8	5,8	5,7	5,6	5,8	5,7	5,8	5,8	6,1	5,9
El nivel de compromiso del abogado o abogada con la causa	% Evaluación Positiva (6 y 7)	65	48	68	65	66	68	67	71	69	74	70
	% Evaluación Negativa (1 y 4)	22	37	20	22	23	20	21	21	18	12	19
	% Evaluación Neta	43	12	48	43	43	48	46	50	51	62	51
	Promedio	5,6	4,9	5,7	5,6	5,6	5,7	5,7	5,8	5,8	6,0	5,8
Base		3.437	694	2.743	3.437	-	635	2.947	274	143	167	265
La forma en que el abogado o abogada presentó su causa al juez	% Evaluación Positiva (6 y 7)	69	50	72	69	-	72	70	74	68	79	72
	% Evaluación Negativa (1 y 4)	19	35	17	19	-	17	18	16	19	12	17
	% Evaluación Neta	50	15	55	50	-	55	52	59	50	68	56
	Promedio	5,8	4,9	5,9	5,8	-	5,9	5,8	5,9	5,8	6,2	5,9

		Total	Sexo		Tramo Etario			
			Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más
			Base	4.210	3.397	813	1.499	1.811
El nivel de conocimiento que tenía el abogado o abogada sobre su causa	% Evaluación Positiva (6 y 7)	71	71	70	72	69	73	75
	% Evaluación Negativa (1 y 4)	18	17	19	15	20	17	16
	% Evaluación Neta	53	54	51	57	49	56	59
	Promedio	5,8	5,9	5,7	5,9	5,7	5,9	6,0
La forma en que guio el proceso para que se desarrollara como le señaló	% Evaluación Positiva (6 y 7)	67	67	67	66	66	70	72
	% Evaluación Negativa (1 y 4)	20	20	21	20	21	20	19
	% Evaluación Neta	47	47	45	46	45	50	53
	Promedio	5,7	5,7	5,7	5,7	5,6	5,7	5,8
El nivel de compromiso del abogado o abogada con la causa	% Evaluación Positiva (6 y 7)	65	65	65	65	64	68	72
	% Evaluación Negativa (1 y 4)	22	22	22	22	23	22	16
	% Evaluación Neta	43	43	43	43	40	47	55
	Promedio	5,6	5,6	5,6	5,6	5,5	5,7	5,9
Base		3.437	2.783	654	1.222	1.481	574	160
La forma en que el abogado o abogada presentó su causa al juez	% Evaluación Positiva (6 y 7)	69	69	69	69	68	70	72
	% Evaluación Negativa (1 y 4)	19	19	19	18	19	20	22
	% Evaluación Neta	50	50	50	51	48	51	50
	Promedio	5,8	5,8	5,8	5,8	5,7	5,8	5,8

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Respecto de los segmentos a partir de la entrevista con el abogado antes y después de la audiencia, se mantienen las tendencias observadas previamente y en el año 2023, con evaluaciones positivas significativamente mayores y evaluaciones negativas significativamente menores para el grupo que

afirmó haber mantenido dichas entrevistas, en comparación con quienes indicaron no haberlas tenido, lo cual es válido para los cuatro indicadores de evaluación del abogado/a consultados.

Cuadro 33. Evaluación del Abogado/a Defensor que lo/a atendió, según entrevista pre y post audiencia

		Ha participado en una audiencia	Entrevista antes primera audiencia		Entrevista post audiencia	
			Mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	No mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	Mantuvo entrevista post audiencia	No mantuvo entrevista post audiencia
	Base	3.437	2.294	1.143	1.301	2.136
El nivel de conocimiento que tenía el abogado o abogada sobre su causa	% Evaluación Positiva (6 y 7)	71	77	59	75	68
	% Evaluación Negativa (1 y 4)	18	13	27	15	19
	% Evaluación Neta	53	63	32	60	49
	Promedio	5,8	6,1	5,3	6,0	5,7
La forma en que guio el proceso para que se desarrollara como le señaló	% Evaluación Positiva (6 y 7)	67	73	55	70	66
	% Evaluación Negativa (1 y 4)	20	15	31	17	22
	% Evaluación Neta	47	58	24	53	44
	Promedio	5,7	6,0	5,2	5,9	5,6
El nivel de compromiso del abogado o abogada con la causa	% Evaluación Positiva (6 y 7)	65	71	53	70	62
	% Evaluación Negativa (1 y 4)	22	17	32	18	24
	% Evaluación Neta	43	54	21	53	38
	Promedio	5,6	5,9	5,0	5,9	5,5
La forma en que el abogado o abogada presentó su causa al juez	% Evaluación Positiva (6 y 7)	69	75	57	72	67
	% Evaluación Negativa (1 y 4)	19	15	28	17	21
	% Evaluación Neta	50	60	29	55	47
	Promedio	5,8	6,0	5,3	5,9	5,7

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Por último, respecto de los segmentos según la Defensoría Penal Regional, se observa que la gran mayoría alcanza niveles de desempeño altos o de excelencia en los cuatro indicadores. Los resultados para cada uno de los indicadores son los siguientes:

- En el nivel de conocimiento que tenía el abogado/a sobre su causa, 5 de las 17 defensorías alcanzan un desempeño de excelencia, con evaluaciones netas de 60% o más (Arica y Parinacota, Antofagasta, O’Higgins, La Araucanía, Magallanes), mientras que las restantes 12 Defensorías alcanzan un nivel de desempeño alto, con evaluaciones netas entre 30% a 59%. La defensoría regional de La Araucanía registro una mejora en su evaluación de este indicador respecto de 2023, tanto en su evaluación positiva como negativa, mientras que empeoró en el caso de Maule, con un aumento de su evaluación negativa (11% en 2023 a 19% en 2024)
- En tanto, la forma en que guio el proceso para que se desarrollara como le señaló registra solo 2 defensorías con un nivel de desempeño de excelencia (Arica y Parinacota y Magallanes), mientras que las restantes 15 Defensorías alcanzan un nivel de desempeño alto, con evaluaciones netas entre 30% a 59%. Dos defensorías aumentaron significativamente en su evaluación positiva en comparación al año 2023; La Araucanía y Tarapacá. Mientras que una defensoría disminuyó en su evaluación positiva en el periodo comparado (Metropolitana Norte).
- El nivel de compromiso del abogado/a con la causa registra solo una Defensoría con desempeño de excelencia (Magallanes) y las restantes 16 Defensorías con desempeño alto. Además, se vuelve a observar la tendencia a una mejora significativa en los resultados de las defensorías

regionales de La Araucanía y Tarapacá, mientras que empeora el resultado en los casos de Arica y Parinacota y Maule, en ambos casos por aumentos en la evaluación negativa.

- Finalmente, el indicador de la forma en que el abogado/a presentó su causa al juez registró 4 Defensorías Regionales con un nivel de desempeño de excelencia, con evaluación neta de 60% o más (Arica y Parinacota, Coquimbo, La Araucanía, Magallanes), mientras que las restantes 13 Defensorías alcanzan un nivel de desempeño alto. Se mantiene la tendencia observada en los indicadores previos, con mejoras significativas respecto de 2023 para las defensorías regionales de La Araucanía y Tarapacá, mientras que las defensorías de Los Ríos y Aysén empeoraron en sus indicadores respecto de 2023.

Cuadro 34. Evaluación del Abogado/a Defensor que lo/a atendió, según Defensoría Penal Regional

		Total	Defensoría Regional																
			Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	RM Norte	RM Sur
	Base	4.210	183	203	192	167	224	455	182	203	149	250	177	170	171	102	103	627	652
El nivel de conocimiento que tenía el abogado o abogada sobre su causa	% Ev. Positiva (6 y 7)	71	78	72	75	73	75	67	75	71	72	71	78	73	68	69	78	69	69
	% Ev. Negativa (1 y 4)	18	10	16	15	19	15	20	13	19	17	16	11	18	22	18	12	21	19
	% Ev. Neta	53	68	55	60	54	59	46	62	52	55	55	67	54	46	51	67	48	49
	Promedio	5,8	6,2	5,9	6,0	5,8	6,0	5,7	6,1	5,8	5,9	5,9	6,1	6,0	5,7	5,8	6,0	5,7	5,7
La forma en que guio el proceso para que se desarrollara como le señaló	% Ev. Positiva (6 y 7)	67	75	71	68	68	74	61	68	68	73	66	75	65	67	65	77	63	65
	% Ev. Negativa (1 y 4)	20	13	21	20	22	17	25	15	22	17	21	16	21	19	25	11	23	21
	% Ev. Neta	47	62	50	48	46	57	36	53	46	56	45	59	45	48	40	67	40	44
	Promedio	5,7	6,0	5,8	5,7	5,7	5,9	5,4	5,9	5,6	5,9	5,7	6,0	5,7	5,8	5,6	6,1	5,5	5,7
El nivel de compromiso del abogado o abogada con la causa	% Ev. Positiva (6 y 7)	65	71	68	68	66	70	60	70	67	66	64	73	63	62	61	79	62	63
	% Ev. Negativa (1 y 4)	22	18	20	20	21	16	26	15	23	20	23	16	22	23	26	13	26	24
	% Ev. Neta	43	54	48	47	46	54	34	55	44	46	41	57	40	39	35	66	36	39
	Promedio	5,6	5,9	5,7	5,7	5,7	5,8	5,4	5,9	5,6	5,7	5,5	5,9	5,6	5,5	5,4	6,0	5,4	5,5
	Base	3.437	151	175	150	134	192	360	155	169	121	188	151	150	140	82	86	510	523
La forma en que el abogado o abogada presentó su causa al juez	% Ev. Positiva (6 y 7)	69	75	70	71	72	75	64	71	71	72	69	75	67	72	67	78	65	66
	% Ev. Negativa (1 y 4)	19	12	19	20	20	16	24	13	18	18	20	15	21	19	26	12	22	20
	% Ev. Neta	50	62	51	50	52	60	40	58	53	54	48	60	47	53	41	67	43	46
	Promedio	5,8	6,0	5,9	5,8	5,8	6,0	5,5	6,0	5,7	5,9	5,7	5,9	5,7	5,9	5,7	6,1	5,6	5,7

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

6.3.5 Habilitación

La habilitación mide la capacidad de la institución para cerrar la asimetría que existe entre sus personas usuarias y la institución, empoderándolos en el servicio a través de la entrega efectiva de herramientas para ejercer como sujetos de derecho. El concepto a la base de habilitación es el respeto por la persona usuaria desde su condición ciudadana.

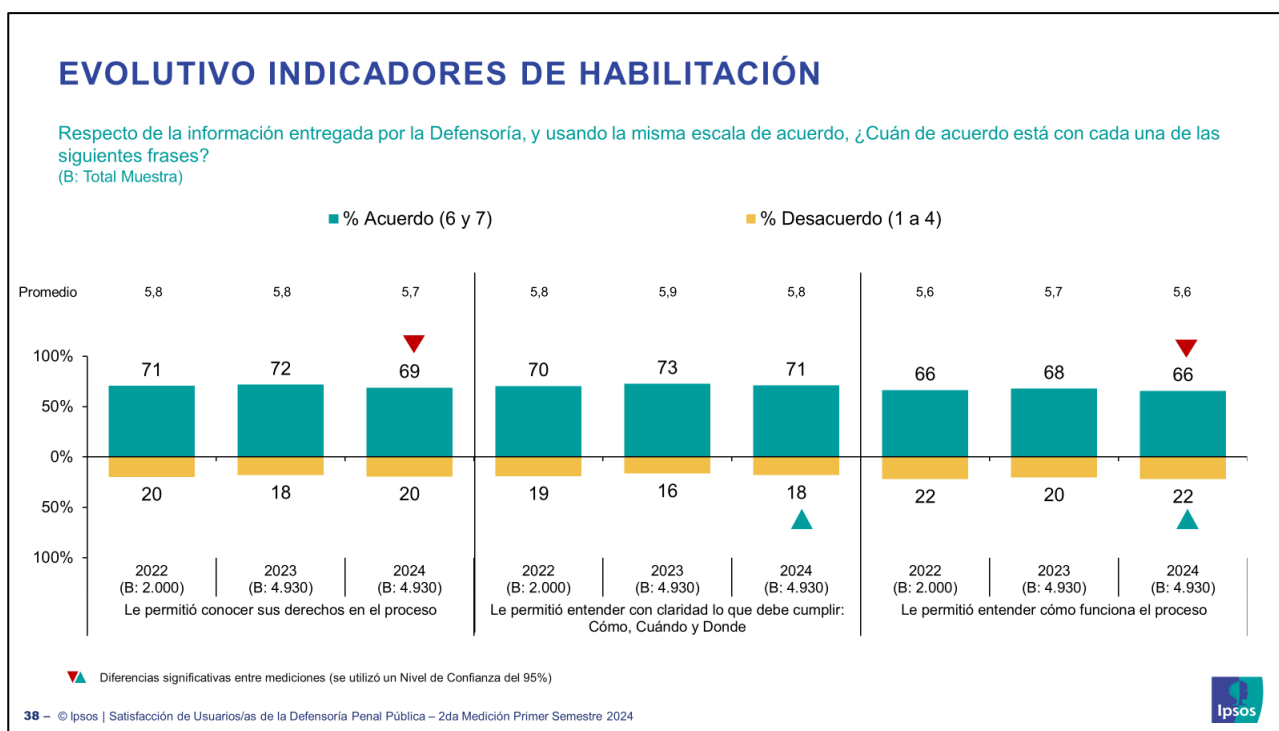
La adecuación en indicadores es ad-hoc a cada servicio e implica conocer el funcionamiento del mismo y su oferta de valor. En el caso del servicio de la Defensoría Penal Pública, se establecieron tres indicadores que compusieron el índice de habilitación:

- Le permitió conocer sus derechos en el proceso
- Le permitió entender con claridad lo que debe cumplir: cómo, cuándo y dónde

- Le permitió entender cómo funciona el proceso

Cuando revisamos los indicadores que componen el índice de habilitación, al comparar los resultados con respecto al año 2023, podemos ver aumentos y disminuciones en todos los indicadores. En cuanto a la afirmación “Le permitió conocer sus derechos en el proceso”, existió una disminución significativa del acuerdo, dónde el año 2023 era un 72% y el año 2024 es de 69%. En el indicador “Le permitió entender con claridad lo que debe cumplir: Cómo, Cuándo y Dónde” existe un aumento significativo en el desacuerdo, ya que el año 2023 era de 16% y el año 2024 es de 18%. Por último, el indicador “Le permitió entender cómo funciona el proceso” tuvo diferencias significativas, tanto disminución en el acuerdo (68% en el 2023 a 66% el 2024) como aumento en el desacuerdo (de 20% en 2023 a 22% el 2024).

Figura 33. Comparación del Indicadores índice de Habilidad 2022 -2024



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Pero los indicadores de habilitación tuvieron distinta magnitud en función de tres variables:

- Las personas que se encuentran en libertad presentan valores significativamente mayores en el acuerdo con todos los indicadores consultados, en comparación con las personas en prisión preventiva. Mientras que la situación se invierte en el desacuerdo, con valores significativamente mayores para las personas en prisión preventiva.
- Aquellas personas usuarias que indicaron haber participado en una audiencia presentan valores significativamente mayores para el acuerdo con la afirmación “Le permitió entender con claridad lo que debe cumplir: Cómo, Cuándo y Donde” con un 72% de acuerdo, y valores significativamente menores para el desacuerdo, con 17% de desacuerdo.

- Quienes declaran que su último contacto fue con el trabajador social presentan valores significativamente mayores para el acuerdo con las frases “Le permitió entender con claridad lo que debe cumplir: Cómo, Cuándo y Donde” y “Le permitió entender cómo funciona el proceso” con 83% y 78% respectivamente.
- En cuanto al sexo, existen diferencias significativas respecto al indicador “Le permitió conocer sus derechos en el proceso”, donde los hombres reportan un menor desacuerdo en comparación a las mujeres, con 19% y 22% respectivamente.
- Por último, respecto a los tramos etarios, se puede identificar una diferencia significativa en el indicador “Le permitió entender con claridad lo que debe cumplir: Cómo, Cuándo y Dónde”, donde las personas de 30 a 45 años reportan un menor acuerdo en comparación con los otros tramos, con un 68%.

Cuadro 35. Indicadores de Habilitación según segmentos

		Total	Prisión Preventiva		Participación en una audiencia		Último Contacto					
			Se encuentra en prisión preventiva	No se encuentra en prisión preventiva	Ha participado en una audiencia	No ha participado en una audiencia	Asistente Administrativo de una oficina	Abogado o Abogada Defensora a cargo de su causa	Con otro abogado de la Defensoría	Operador/a de InfoDefensa	Trabajador Social	Recepcionista
			Base	4.930	930	4.000	3.963	967	1.111	3.595	437	275
Le permitió entender con claridad lo que debe cumplir: Cómo, Cuándo y Donde	% Acuerdo (6 y 7)	71	55	73	72	66	71	74	72	70	83	74
	% Desacuerdo (1 y 4)	18	30	16	17	22	17	15	19	19	10	15
Le permitió conocer sus derechos en el proceso	% Acuerdo (6 y 7)	69	57	71	69	67	67	72	70	67	75	73
	% Desacuerdo (1 y 4)	20	30	18	19	20	21	16	20	22	12	16
Le permitió entender cómo funciona el proceso	% Acuerdo (6 y 7)	66	54	67	66	63	65	70	67	64	78	71
	% Desacuerdo (1 y 4)	22	33	20	22	24	21	19	22	25	12	16

		Total	Sexo		Tramo Etario			
			Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más
			Base	4.930	3.958	972	1.741	2.136
Le permitió entender con claridad lo que debe cumplir: Cómo, Cuándo y Donde	% Acuerdo (6 y 7)	71	71	70	72	68	73	78
	% Desacuerdo (1 y 4)	18	18	19	17	20	17	15
Le permitió conocer sus derechos en el proceso	% Acuerdo (6 y 7)	69	69	69	69	68	70	74
	% Desacuerdo (1 y 4)	20	19	22	19	20	20	18
Le permitió entender cómo funciona el proceso	% Acuerdo (6 y 7)	66	66	64	68	63	66	72
	% Desacuerdo (1 y 4)	22	22	24	20	24	22	20

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Los indicadores de habilitación obtuvieron resultados significativamente mayores en el caso del acuerdo y menores en el caso del desacuerdo para las personas que mantuvieron una entrevista con su abogada o abogado defensor antes de la primera audiencia en todos los atributos, y lo mismo ocurre para aquellos que mantuvieron una entrevista luego de la audiencia.

Cuadro 36. Indicadores de Habilitación según entrevista pre y post audiencia

		Ha participado en una audiencia	Entrevista antes primera audiencia		Entrevista post audiencia	
			Mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	No mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	Mantuvo entrevista post audiencia	No mantuvo entrevista post audiencia
Base		3.963	2.529	1.434	1.370	2.593
Le permitió entender con claridad lo que debe cumplir: Cómo, Cuándo y Donde	% Acuerdo (6 y 7)	72	77	64	79	69
	% Desacuerdo (1 y 4)	17	12	25	11	20
Le permitió conocer sus derechos en el proceso	% Acuerdo (6 y 7)	69	75	59	76	66
	% Desacuerdo (1 y 4)	19	14	29	14	22
Le permitió entender cómo funciona el proceso	% Acuerdo (6 y 7)	66	73	54	73	63
	% Desacuerdo (1 y 4)	22	15	32	16	24

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Al revisar las evaluaciones según Defensorías Regionales se observó que:

- Le permitió entender con claridad lo que debe cumplir: Cómo, Cuándo y Dónde: Hay una variación de 12 puntos entre el mayor resultado observado en la Defensoría de Magallanes y La Araucanía (78%) y el menor resultado de Metropolitana Norte (66%). Fueron 13 Defensorías las que estuvieron en o por sobre el promedio nacional: La Araucanía, Magallanes, Arica y Parinacota, Ñuble, Biobío, O'Higgins, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Maule, Los Ríos y Los Lagos.
- Le permitió conocer sus derechos en el proceso: En el caso de este indicador se presentó una variación de 13 puntos entre el mejor resultado de la defensoría regional de Arica y Parinacota (76%) y el más bajo resultado de la Metropolitana Norte (63%). Fueron 12 Defensorías las que estuvieron en o por sobre el promedio nacional: Arica y Parinacota, La Araucanía, Biobío, Ñuble, Magallanes, Antofagasta, Maule, Aysén, Coquimbo, O'Higgins, Tarapacá y Los Lagos
- Le permitió entender cómo funciona el proceso: En el último indicador a analizar la variación entre las evaluaciones fue de 14 puntos, donde el más bajo resultado corresponder a Metropolitana Sur y Metropolitana Norte (61%) y el mejor resultado también es Arica y Parinacota (75%). Fueron 13 Defensorías las que estuvieron en o por sobre el promedio nacional: Arica y Parinacota, La Araucanía, Magallanes, Antofagasta, Coquimbo, Tarapacá, O'Higgins, Biobío, Maule, Ñuble, Aysén, Los Lagos y Atacama.

Cuadro 37. Indicadores de Habilitación según defensoría regional

		Total	Defensoría Regional																
			Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	RM Norte	RM Sur
Base		4.930	210	236	220	200	254	540	231	233	170	290	210	190	189	110	110	750	787
Le permitió entender con claridad lo que debe cumplir: Cómo, Cuándo y Donde	% Acuerdo (6 y 7)	71	77	73	72	72	72	67	74	72	75	75	78	71	71	69	78	66	70
	% Desacuerdo (1 y 4)	18	12	17	15	15	15	22	16	20	15	14	16	17	17	16	15	21	19
Le permitió conocer sus derechos en el proceso	% Acuerdo (6 y 7)	69	76	70	73	64	71	65	70	73	74	75	75	68	70	73	73	63	67
	% Desacuerdo (1 y 4)	20	15	19	17	26	18	23	20	15	16	14	16	16	18	18	12	22	22
Le permitió entender cómo funciona el proceso	% Acuerdo (6 y 7)	66	75	70	70	66	70	62	69	68	67	68	73	62	66	67	73	61	61
	% Desacuerdo (1 y 4)	22	15	19	19	24	20	25	20	23	19	17	19	21	25	17	16	25	24

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

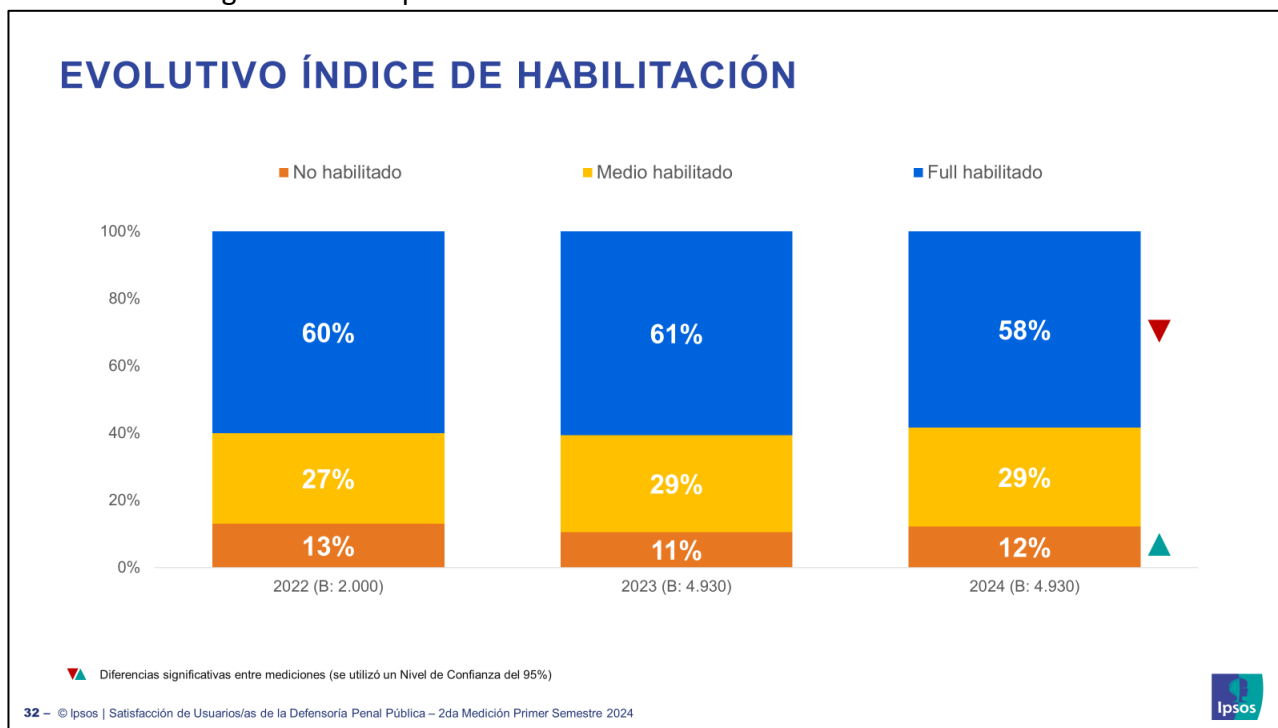
Con los tres indicadores previamente revisados se construyó el Índice de habilitación. Para tal efecto, todos los usuarios y usuarias fueron clasificados en 3 categorías:

- (i) Usuarios/as full habilitados: usuario/as que ponen nota 6 o 7 a todas las preguntas de habilitación.
- (ii) Usuarios/as no habilitados: usuario/as que ponen nota 1 a 4 a todas las preguntas de habilitación.
- (iii) Usuarios/as medio habilitados: usuario/as que cumplen con otras combinaciones de resultados.

El 58% de las personas usuarias del servicio fueron clasificadas en la categoría de full habilitados/as, es decir declararon conocer sus derechos en el marco del proceso, comprendieron cómo funcionaba el proceso y cuál era su rol en el mismo. Por otra parte, el 12% de las personas usuarias del servicio de la Defensoría Penal Pública fueron clasificadas como no habilitadas.

Comparando los resultados con respecto al año 2023, podemos observar una disminución significativa del segmento full habilitado, pasando de un 61% en 2023 a un 58% en el presente año. Por otra parte, se observa un aumento significativo en el segmento no habilitado, desde un 11% el año 2023 a un 12% el año 2024.

Figura 34. Comparación del Índice de Habilitación 2022 -2024



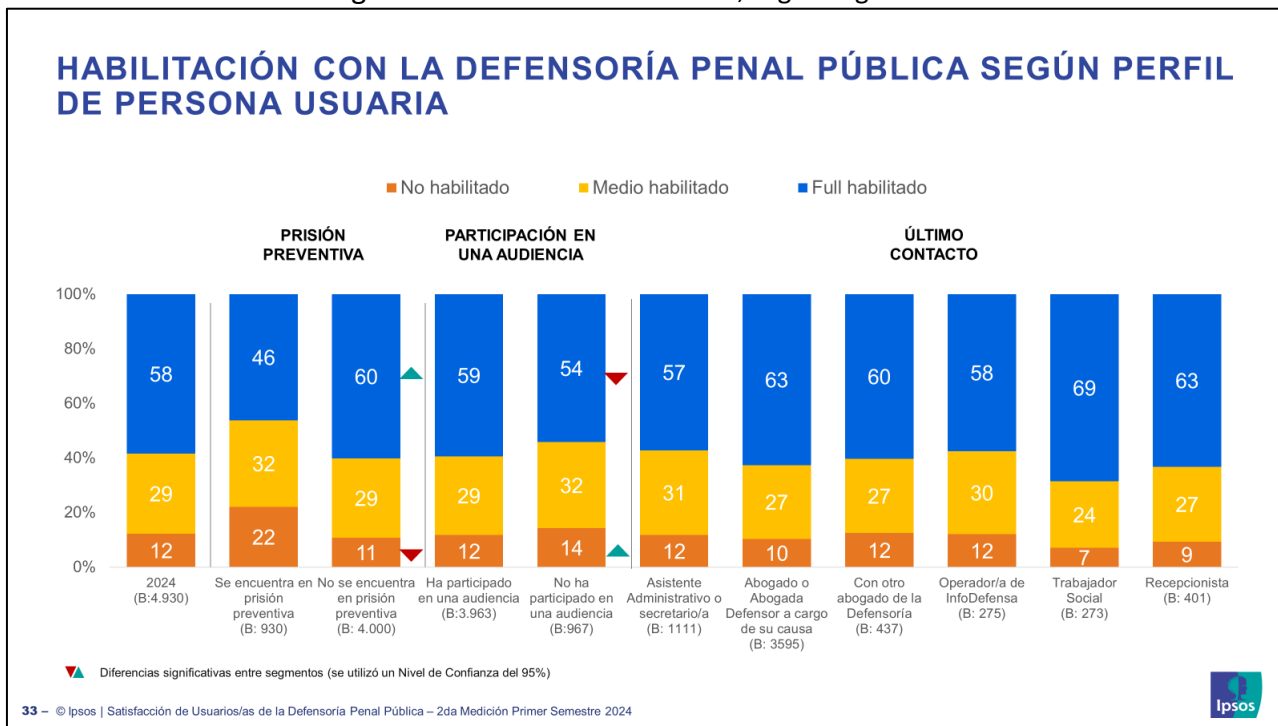
Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

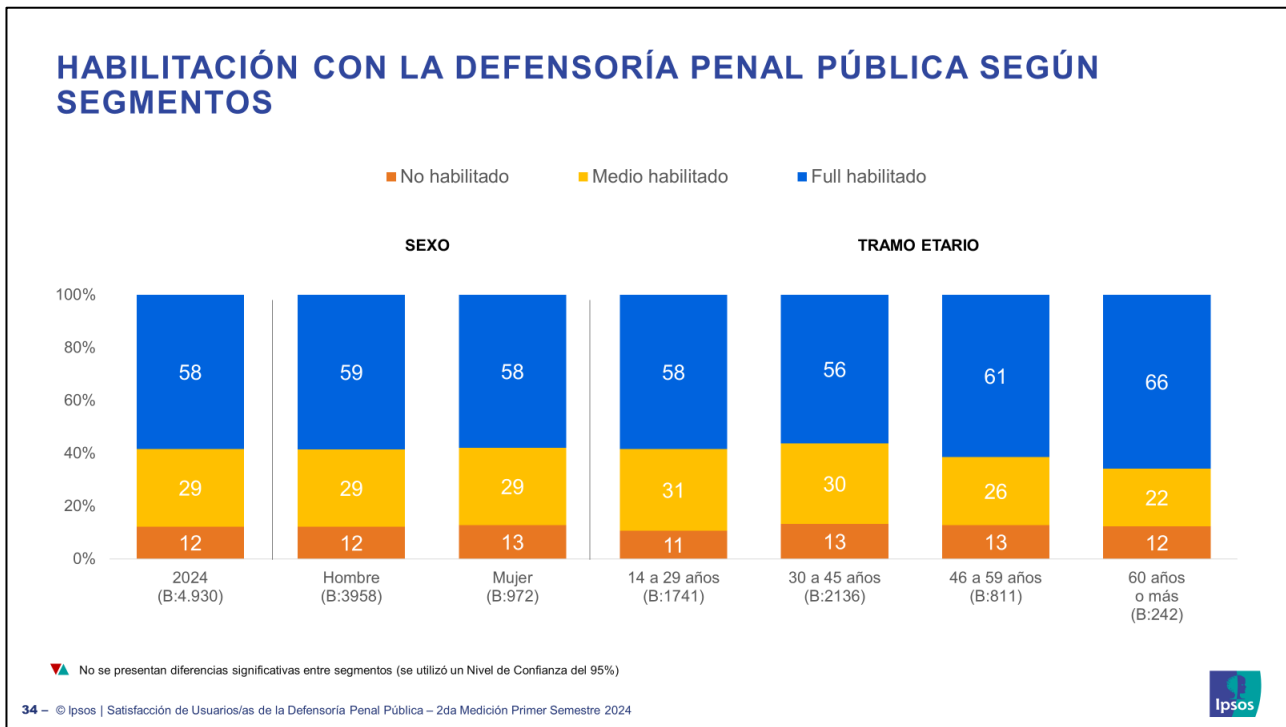
Respecto del análisis de los segmentos en el índice de habilitación, se observa lo siguiente:

- Aquellas personas que se encuentran en libertad presentan mayores niveles de habilitación: 60% contra el 46% de quienes se encuentran en prisión preventiva. Además, también se encuentran

- diferencias significativas en las personas no habilitadas, dónde para las personas en prisión preventiva representa un 22% y para las personas en libertad representa un 11%.
- En el caso de la declaración de participación en una audiencia, se observa que el porcentaje full habilitado/a es significativamente mayor en las personas que sí participaron (59%), mientras que es menor entre quienes no participaron de una audiencia (54%), lo opuesto ocurre con la clasificación de “no habilitado”, con porcentajes mayores entre quienes señalaron no haber participado de una audiencia (14%).
- En el caso de los segmentos de sexo, perfil del último contacto y tramo etario no se registran diferencias estadísticamente significativas.

Figura 35. Índice de Habilitación, según segmentos.



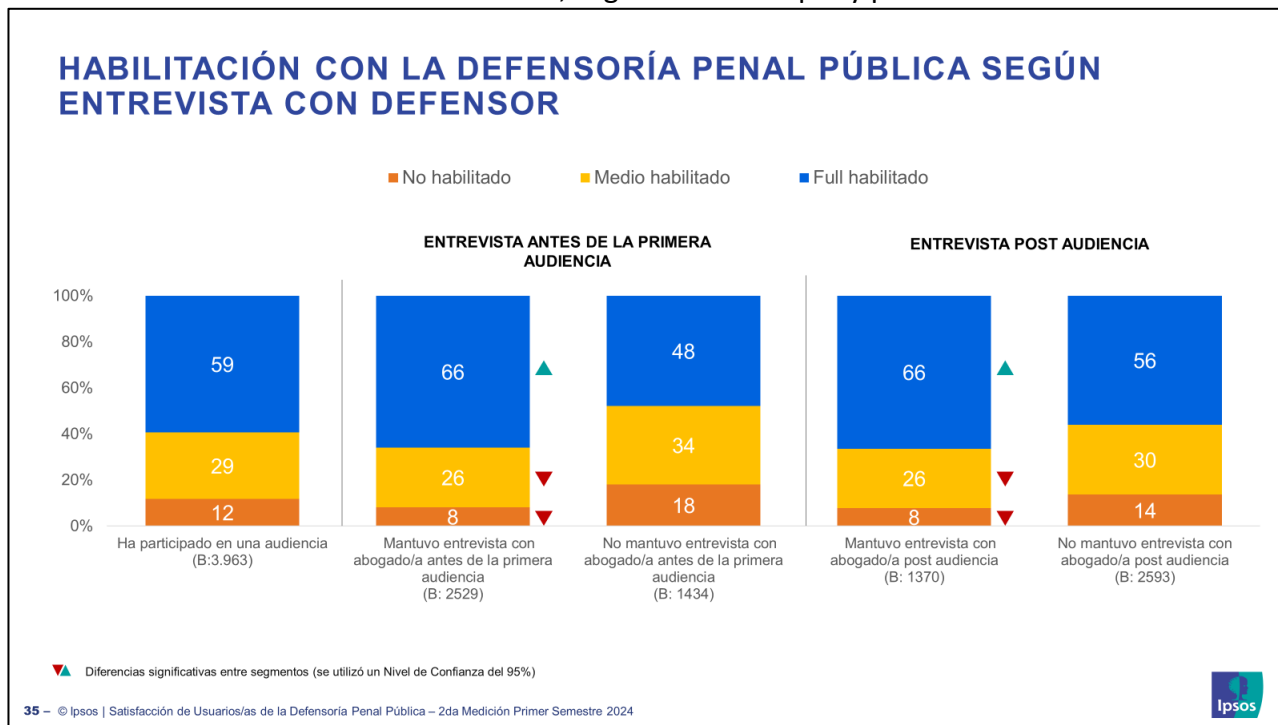


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Siguiendo la misma línea de los resultados vistos previamente, tanto en la presente medición como en el año 2023, los niveles de habilitación fueron muy distintos entre quienes mantuvieron entrevista de forma previa y luego de la audiencia.

Se observó que el 66% de las personas que contaron con la instancia de la entrevista previa a la audiencia fueron clasificadas como full habilitadas, mientras que entre quienes no participaron de esta instancia correspondió a un 48% de full habilitadas. Lo mismo ocurre para aquellos que participaron en una entrevista luego de la audiencia, ya que un 66% fue clasificado como persona full habilitada, contra el 56% correspondiente a quienes no participaron en esta instancia. También para ambos perfiles existen diferencias significativas que indican menores niveles de media habilitación y de no habilitados para las personas que tuvieron las entrevistas.

Cuadro 38. Índice de Habilitación, según entrevista pre y post audiencia



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Entre las Defensorías Regionales hubo una importante diferencia de niveles de habilitación, que alcanzó incluso hasta los 16 puntos porcentuales en el rango de variación de las personas full habilitadas, observándose en Arica y Parinacota el mayor valor con 68% y en Metropolitana Norte el menor nivel de habilitación con 52%.

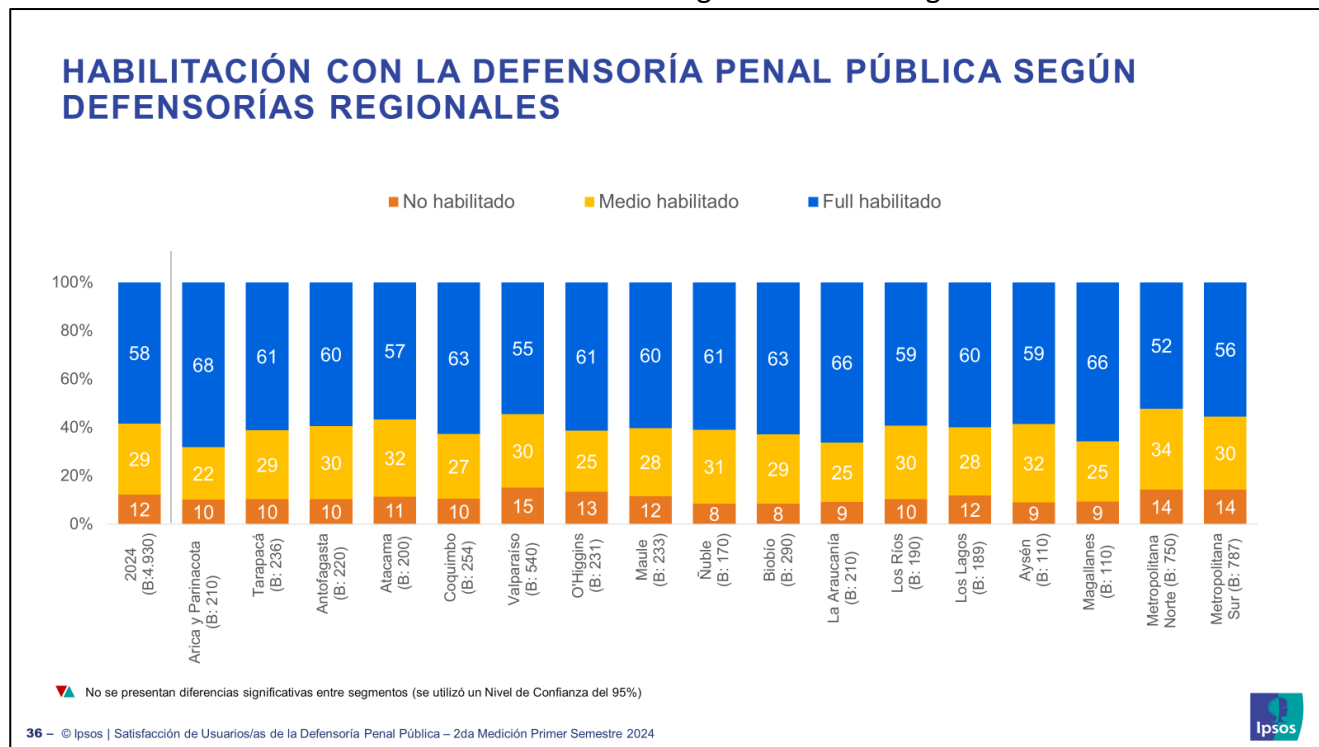
Lo importante de este resultado es que el porcentaje de personas usuarias no habilitadas se mantiene controlado, independientemente de la Defensoría Penal Regional, no superando en ningún caso al 20%, lo que también se observó en el año 2023, por lo que se observa una buena estabilidad en este indicador para todas las defensorías regionales.

No obstante, esta situación de bastante estabilidad, de todos modos alcanzan a registrarse algunas variaciones significativas en algunas defensorías regionales en comparación con el año 2023. En la defensoría de Arica y Parinacota se puede identificar un aumento significativo de las personas no habilitadas, donde el año 2023 representaba un 3% mientras que en el año 2024 representa un 10%. En la defensoría de Coquimbo, también se evidencia un aumento de las personas no habilitadas desde el año 2023 (5%) a la medición de este año (10%). Respecto a la defensoría Metropolitana Norte, esta tuvo una disminución significativa en las personas full habilitadas, ya que en la medición anterior representaban un 58% y en la medición de este año tienen un 52%.

Dentro de las defensorías que aumentaron sus índices está Tarapacá, donde se ve un aumento significativo de las personas full habilitados, pasando de un 51% el año 2023 a un 61% el año 2024, en el mismo sentido, en cuanto a las personas no habilitadas existió una disminución, donde el año 2023

las personas no habilitadas representaban un 17%, y el año 2024 representan un 10%. Por último, en la defensoría de Antofagasta se evidencia un aumento significativo del segmento medio habilitado, dónde aumenta desde un 20% el 2023 a un 30% el 2024.

Cuadro 39. Índice de Habilitación según defensoría regional



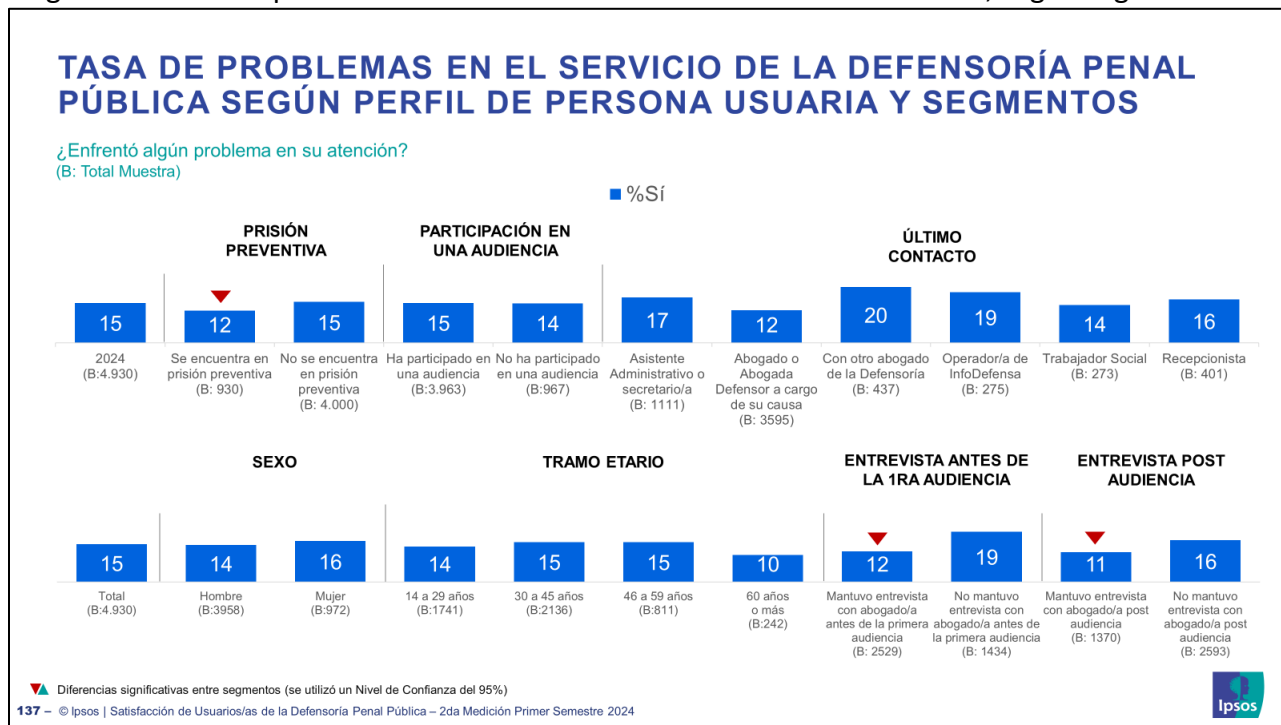
Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

6.3.6 Problemas y percepción de la discriminación

La última dimensión para explicar la satisfacción con la última experiencia en el servicio correspondió al haber vivenciado algún problema sobre la atención. Si bien la consulta es sobre problemas en la última experiencia, muchas personas tienden a responder por una experiencia de orden global o aluden a otros momentos que no forman parte de la última atención. Esto finalmente es correcto, porque lo que está haciendo el o la respondiente es expresar los recuerdos que tiene sobre su experiencia y que marcaron la evaluación de la última atención, hayan o no ocurrido en esa oportunidad.

En el caso de la medición realizada el año 2024, la tasa de problemas fue de 15%, aumentando significativamente respecto del 13% registrado en la medición de 2023. La tasa de problemas es significativamente mayor entre las personas que se encuentran en libertad (15%), quienes indicaron no haber mantenido una entrevista antes de la primera audiencia (19%) y quienes indicaron no haber tenido una entrevista después de la audiencia (16%). En tanto, no se observaron diferencias significativas según el tramo etario, sexo, participación en una audiencia, ni el rol del funcionario/a que lo atendió en su último contacto.

Figura 36. Tasa de problemas en el servicio de la Defensoría Penal Pública, según segmentos

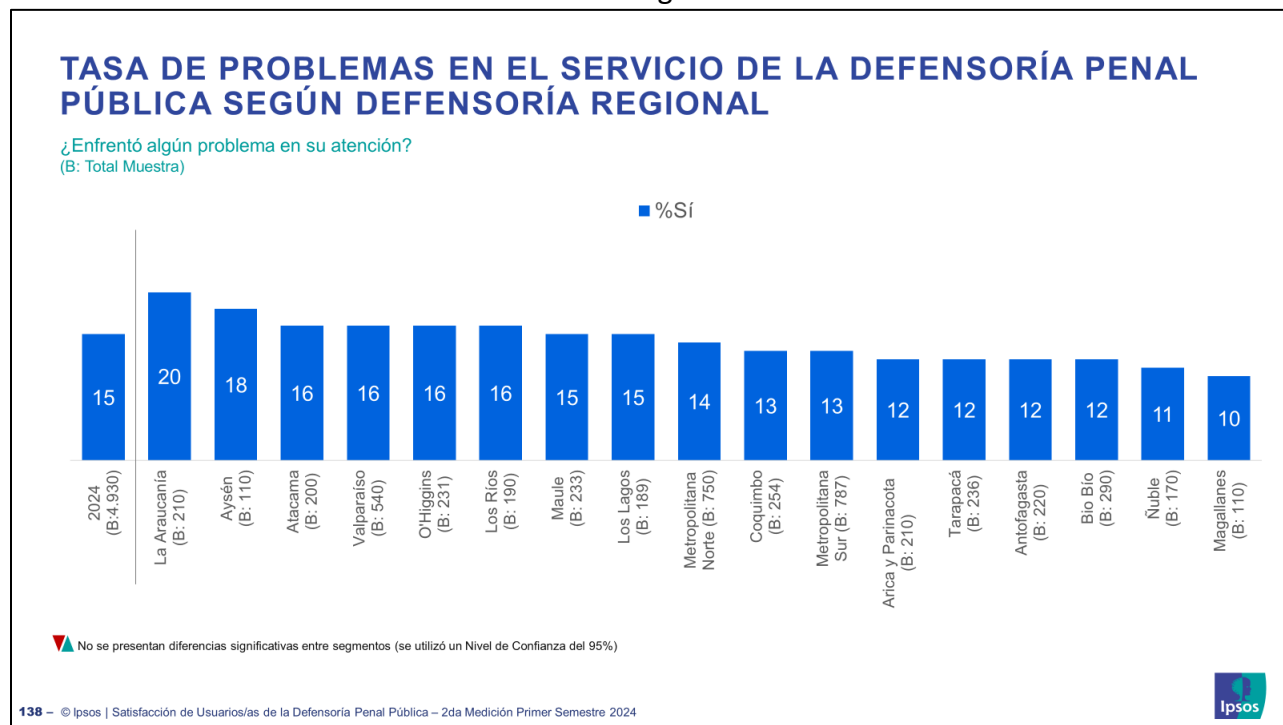


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En tanto, al observar los resultados según defensoría regional, es posible observar que existen algunas diferencias relevantes según Defensoría. En primer término, un conjunto de 8 Defensorías registra tasas de problemas de 15% o más: La Araucanía (20%), Aysén (18%), Atacama, Valparaíso, O’Higgins, Los Ríos (16%) y por último el Maule y Los Lagos (15%). Por el lado opuesto, no existen defensorías que presenten una tasa de problemas menor al 10%.

Respecto a la medición del año 2023, solo la defensoría regional de O’Higgins tiene un aumento significativo de la tasa de problemas, dónde aumenta desde un 8% el año 2023, a un 16% en la medición de este año.

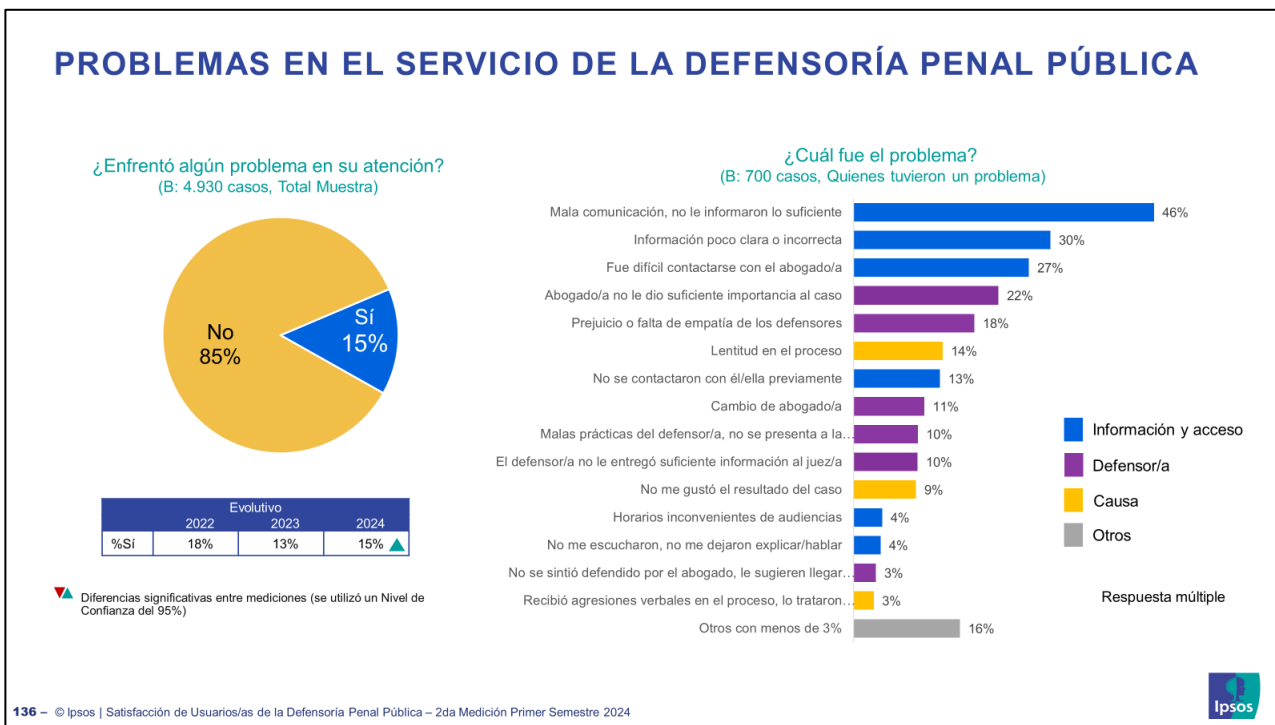
Figura 37. Tasa de problemas en el servicio de la Defensoría Penal Pública, según Defensoría Penal Regional



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Dentro del conjunto de personas que indicó haber tenido un problema (15% de la muestra total), los problemas que registraron mayores menciones fueron: Mala comunicación, no le informaron lo suficiente (46%); Información poco clara o incorrecta (30%); Fue difícil contactarse con el abogado/a (27%) y Abogado/a no le dio suficiente importancia al caso (22%).

Figura 38. Problemas en el servicio de la Defensoría Penal Pública



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Al observar los resultados de los problemas mencionados por las y los usuarios según los segmentos relevantes del estudio, es posible obtener las siguientes conclusiones:

- Las personas que se encuentran en libertad registran mayores porcentajes que las personas en prisión preventiva para los siguientes problemas: Prejuicio o falta de empatía de los defensores (20%) y Otros (17%). Por el lado opuesto, las personas en prisión preventiva alcanzan un porcentaje significativamente mayor en el problema “Cambio de abogado/a” (18%) en comparación a las personas en libertad (10%).
- Las personas que declaran haber participado de una audiencia registran un porcentaje significativamente mayor en el problema “No me escucharon, no me dejaron explicar/hablar” (5%), en comparación con las personas que indicaron no haber participado de una audiencia (0%).
- No se registraron diferencias estadísticamente significativas según el tramo etario de las personas, el sexo, ni según el perfil del último contacto.

Cuadro 40. Problemas en el servicio de la Defensoría Penal Pública, según segmentos

%	Total	Prisión Preventiva		Participación en una audiencia		Último Contacto					
		Se encuentra en prisión preventiva	No se encuentra en prisión preventiva	Ha participado en una audiencia	No ha participado en una audiencia	Asistente Administrativo de una oficina	Abogado o Abogada a cargo de su causa	Con otro abogado de la Defensoría	Operador/a de Call Center	Trabajador Social	Repcionista
Base	700	111	589	557	143	175	421	92	52	34	65
Mala comunicación, no le informaron lo suficiente	46	43	46	46	45	44	42	35	62	56	60
Información poco clara o incorrecta	30	23	31	29	32	25	27	29	40	51	36
Fue difícil contactarse con el abogado/a	27	26	27	26	30	32	24	27	24	34	27
Abogado/a no le dio suficiente importancia al caso	22	23	22	21	25	19	24	22	8	23	18
Prejuicio o falta de empatía de los defensores	18	8	20	18	19	20	19	14	12	20	17
Lentitud en el proceso	14	19	13	13	16	12	17	10	6	24	18
No se contactaron con él/ella previamente	13	8	14	13	12	14	14	14	19	25	17
Cambio de abogado/a	11	18	10	11	9	10	12	20	4	7	11
Malas prácticas del defensor/a, no se presenta a la audiencia	10	11	10	11	6	9	11	10	6	9	17
El defensor/a no le entregó suficiente información al juez/a	10	15	9	11	6	7	11	8	8	15	12
No me gustó el resultado del caso	9	11	9	10	6	8	10	6	11	20	22
Horarios inconvenientes de audiencias	4	1	5	5	3	4	5	8	3	13	9
No me escucharon, no me dejaron explicar/hablar	4	2	4	5	0	4	3	7	0	9	0
No se sintió defendido por el abogado, le sugieren llegar a acuerdo o asumir los cargos, no tuvo abogado	3	3	3	4	2	3	3	2	4	0	1
Recibió agresiones verbales en el proceso, lo trataron como delincuente, lo trataron mal.	3	0	3	3	3	3	3	4	4	0	2
Otros	16	8	17	16	19	19	16	15	12	14	15

%	Total	Sexo		Tramo Etario			
		Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más
Base	700	554	146	240	320	115	25
Mala comunicación, no le informaron lo suficiente	46	46	43	42	46	51	-
Información poco clara o incorrecta	30	29	32	28	32	29	-
Fue difícil contactarse con el abogado/a	27	27	24	26	30	19	-
Abogado/a no le dio suficiente importancia al caso	22	21	25	17	22	29	-
Prejuicio o falta de empatía de los defensores	18	17	23	14	19	24	-
Lentitud en el proceso	14	13	15	13	15	12	-
No se contactaron con él/ella previamente	13	13	15	10	17	13	-
Cambio de abogado/a	11	10	12	11	13	4	-
Malas prácticas del defensor/a, no se presenta a la audiencia	10	10	8	9	11	9	-
El defensor/a no le entregó suficiente información al juez/a	10	10	8	9	12	9	-
No me gustó el resultado del caso	9	9	11	8	10	12	-
Horarios inconvenientes de audiencias	4	5	2	5	4	5	-
No me escucharon, no me dejaron explicar/hablar	4	4	6	2	3	9	-
No se sintió defendido por el abogado, le sugieren llegar a acuerdo o asumir los cargos, no tuvo abogado	3	4	1	4	3	3	-
Recibió agresiones verbales en el proceso, lo trataron como delincuente, lo trataron mal.	3	3	5	4	3	2	-
Otros	16	17	15	15	14	20	-

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Por otra parte, en términos de los segmentos según Defensoría Penal Regional, muchas de ellas no tienen casos suficientes para poder hacer apertura de sus problemas, aunque cabe destacar que en aquellas que si es posible visualizar se mantiene de modo transversal como principal mención la mala comunicación, y que no le informaron lo suficiente.

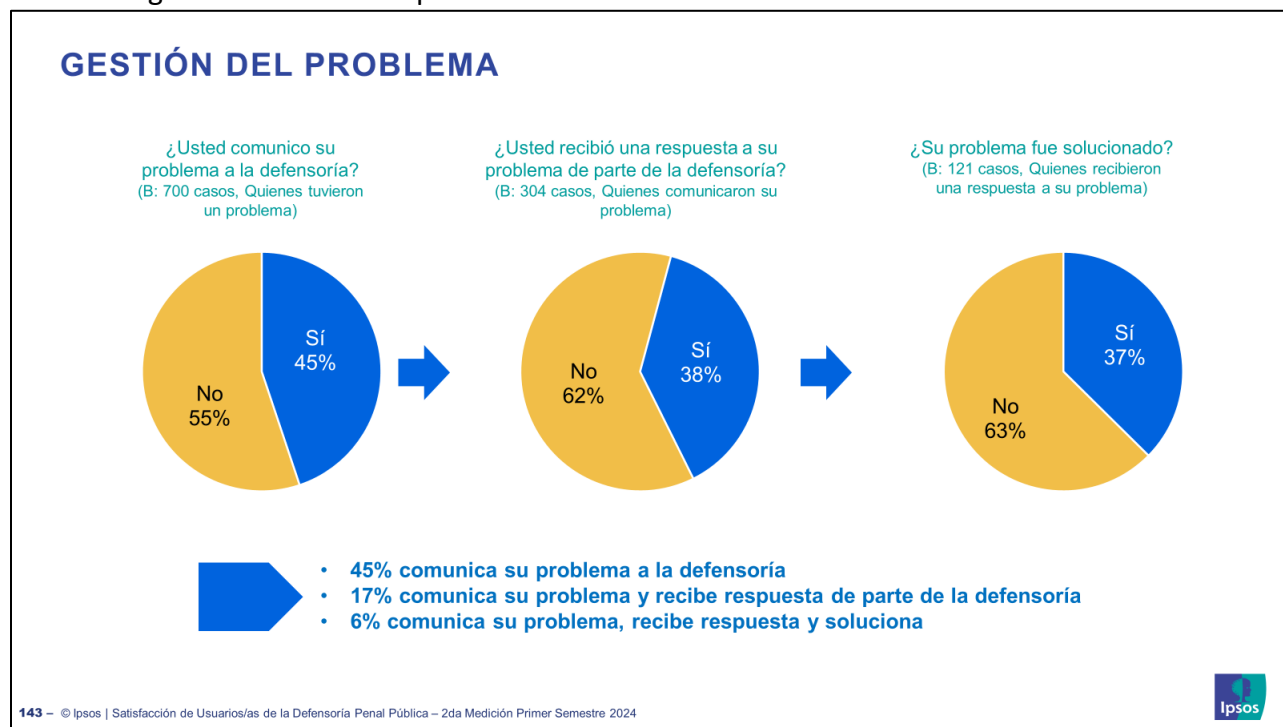
Cuadro 41. Problemas en el servicio de la Defensoría Penal Pública, según Defensoría Penal Regional

%	Total	Defensoría Regional																
		Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	RM Norte	RM Sur
Base	657	19	24	22	32	24	70	17	28	31	66	41	27	28	11	9	108	100
Mala comunicación, no le informaron lo suficiente	46	-	-	-	41	49	55	39	49	-	24	45	-	-	-	-	48	54
Información poco clara o incorrecta	30	-	-	-	17	44	42	26	24	-	10	32	-	-	-	-	33	32
Fue difícil contactarse con el abogado/a	27	-	-	-	14	36	25	15	27	-	13	39	-	-	-	-	36	24
Abogado/a no le dio suficiente importancia al caso	22	-	-	-	24	23	26	28	15	-	15	28	-	-	-	-	22	24
Prejuicio o falta de empatía de los defensores	18	-	-	-	20	25	15	29	9	-	14	14	-	-	-	-	14	27
Lentitud en el proceso	14	-	-	-	10	20	11	14	25	-	12	9	-	-	-	-	16	11
No se contactaron con él/ella previamente	13	-	-	-	13	13	14	3	25	-	6	25	-	-	-	-	17	12
Cambio de abogado/a	11	-	-	-	9	12	6	3	19	-	11	3	-	-	-	-	21	10
Malas prácticas del defensor/a, no se presenta a la audiencia	10	-	-	-	13	13	15	6	17	-	0	7	-	-	-	-	7	12
El defensor/a no le entregó suficiente información al juez/a	10	-	-	-	3	10	14	7	7	-	6	5	-	-	-	-	12	9
No me gustó el resultado del caso	9	-	-	-	3	13	16	12	6	-	-	12	-	-	-	-	10	7
Horarios inconvenientes de audiencias	4	-	-	-	0	10	5	3	6	-	6	3	-	-	-	-	8	3
No me escucharon, no me dejaron explicar/hablar	4	-	-	-	3	9	3	1	14	-	6	4	-	-	-	-	5	3
No se sintió defendido por el abogado, le sugieren llegar a acuerdo o asumir los cargos, no tuvo abogado	3	-	-	-	10	7	2	0	3	-	6	5	-	-	-	-	1	2
Recibió agresiones verbales en el proceso, lo trataron como delincuente, lo trataron mal.	3	-	-	-	0	3	1	9	3	-	2	4	-	-	-	-	3	3
Otros	16	-	-	-	17	16	10	11	14	-	22	18	-	-	-	-	25	12

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Finalmente, en términos de la gestión realizada de los problemas reportados, entre las personas que declararon haber tenido un problema, el 45% indicó que comunicó su problema a la Defensoría. En tanto, un 17% de las personas con problemas reportados los comunicó a la institución y declara haber recibido una respuesta. Por último, el 6% de las personas con problemas indicó que su problema fue comunicado, recibió respuesta y que consideró que su problema fue solucionado.

Figura 39. Gestión de problemas en el servicio de la Defensoría Penal Pública



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Por otra parte, también se consultó a las personas por su percepción de haber sido discriminados/as durante la atención con la Defensoría Penal Pública, y los resultados a nivel total muestran que un 15% afirmó haberse sentido discriminado/a, cifra que no registra una variación estadísticamente significativa respecto del 14% del año 2023.

En tanto, a nivel de segmentos relevantes del estudio, los resultados más destacados fueron los siguientes:

- Al igual que en las tendencias de indicadores previos, las personas que no mantuvieron entrevista con su abogado antes de la primera audiencia y después de la audiencia presentan porcentajes significativamente mayores en la percepción de discriminación, en comparación con quienes si mantuvieron dichas conversaciones.
- Las personas del tramo etario más joven, de 14 a 29 años, registran un porcentaje significativamente menor en la declaración de haberse sentido discriminados/as, en comparación con los demás segmentos etarios.
- No se registran diferencias estadísticamente significativas según el perfil de la persona usuaria, declaración de participación en audiencia, perfil del profesional del último contacto ni según sexo.

Figura 40. Percepción de Discriminación en el servicio de la Defensoría Penal Pública

DISCRIMINACIÓN DURANTE EL SERVICIO DE LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA SEGÚN PERFIL DE PERSONA USUARIA Y SEGMENTOS

¿Se sintió discriminado/a durante su atención?
(B: 4.930 casos, Total Muestra)

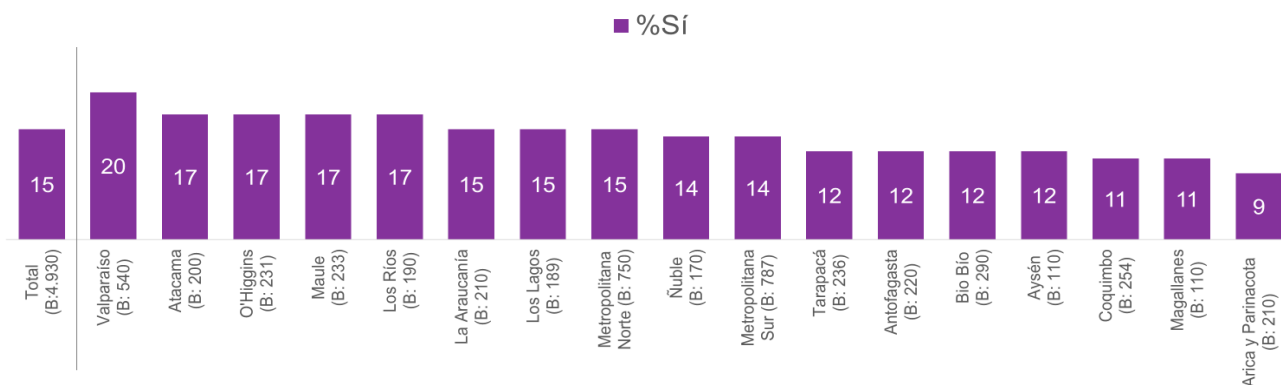


147 – © Ipsos | Satisfacción de Usuarios/as de la Defensoría Penal Pública – 2da Medición Primer Semestre 2024



DISCRIMINACIÓN DURANTE EL SERVICIO DE LA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA SEGÚN DEFENSORÍA REGIONAL

¿Se sintió discriminado/a durante su atención?
(B: 4.930 casos, Total Muestra)



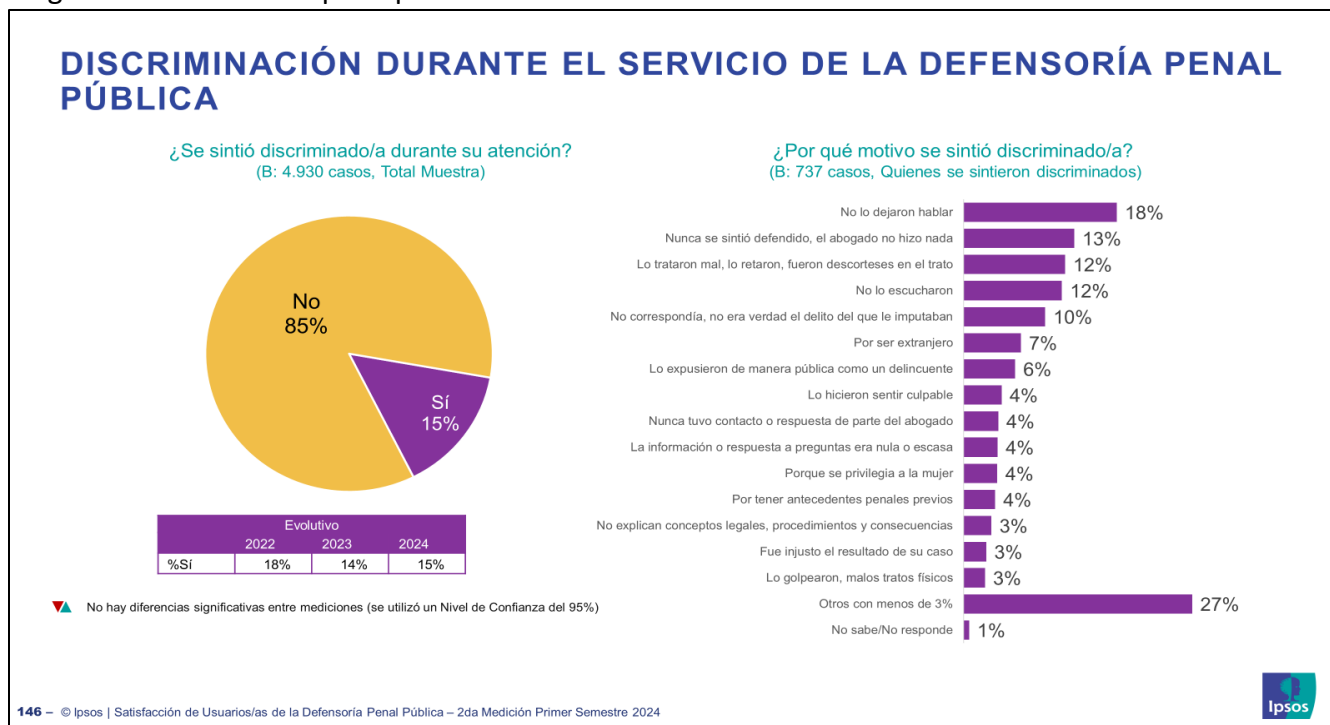
148 – © Ipsos | Satisfacción de Usuarios/as de la Defensoría Penal Pública – 2da Medición Primer Semestre 2024



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En tanto, entre las personas que indicaron haberse sentido discriminadas, los principales motivos declarados fueron que no lo dejaron hablar (18%), nunca se sintió defendido (13%), lo/a trataron mal (12%) y no lo escucharon (12%).

Figura 41. Motivos de percepción de discriminación en el servicio de la Defensoría Penal Pública



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En términos de los motivos por los cuales se sintieron discriminados/as a nivel de segmentos, es posible observar las siguientes conclusiones:

- Las personas en prisión preventiva indican en mayor porcentaje que las personas en libertad el haberse sentido discriminados por ser extranjeros y por tener antecedentes penales previos, motivos que también fueron mayoritarios en este segmento el año 2023. En tanto, las personas en libertad indicaron en mayor porcentaje que las personas en prisión preventiva haberse sentido discriminados/as porque no los dejaron hablar, nunca se sintieron defendidos, nunca tuvo contacto o respuesta de parte de abogado, la información o respuestas a preguntas eran nulas o escasas, fue injusto el resultado del caso y por golpes o maltratos físicos.
- Las personas que señalaron no haber participado en una audiencia alcanzan porcentajes mayores que quienes sí declararon haber tenido audiencia en los motivos de sentirse discriminados por tener antecedentes penales previos y porque la información o respuestas a preguntas eran nulas o escasas.
- Los hombres indicaron en porcentajes significativamente mayores que las mujeres haber sido discriminados porque se privilegia a las mujeres (5% y 0% respectivamente).

- Según el tramo etario, las personas del tramo de 60 años o más registran porcentajes mayores que los demás tramos etarios en los motivos de que no los/as dejaron hablar y los/as hicieron sentir culpables.
- Las personas que no mantuvieron una entrevista con su abogado defensor antes de la primera audiencia indican en porcentajes significativamente mayores haberse sentido discriminados por que no los dejaron hablar. Mientras que en el caso de las personas que indicaron no haber tenido una entrevista después de la audiencia, los porcentajes son mayores para los motivos de ser extranjero y por tener antecedentes penales previos.
- No se observan diferencias significativas según el rol del funcionario/a de la Defensoría que lo atendió en la última experiencia.

Cuadro 42. Motivos de discriminación percibida, según Segmentos

% Base	Total	Prisión Preventiva		Participación en una audiencia		Último Contacto					
		Se encuentra en prisión preventiva	No se encuentra en prisión preventiva	Ha participado en una audiencia	No ha participado en una audiencia	Asistente Administrativo de una oficina	Abogado o Abogada Defensor a cargo de su causa	Con otro abogado de la Defensoría	Operador/a de Call Center	Trabajador Social	Recepcionista
Base	701	160	541	566	135	169	437	73		37	5
No lo dejaron hablar	18	9	20	19	14	24	17	17	4	-	13
Nunca se sintió defendido, el abogado no hizo nada	13	8	14	14	11	13	11	23	14	-	15
Lo trataron mal, lo retaron, fueron descorteses en el trato	12	9	13	11	16	11	12	12	9	-	10
No lo escucharon	12	7	12	12	8	9	12	12	9	-	14
No correspondía, no era verdad el delito del que le imputaban	10	8	10	10	7	9	10	13	14	-	6
Por ser extranjero	7	14	6	7	7	6	7	5	3	-	8
Lo expusieron de manera pública como un delincuente	6	5	6	6	7	3	7	5	5	-	10
Lo hicieron sentir culpable	4	3	5	5	4	5	5	5	3	-	6
Nunca tuvo contacto o respuesta de parte del abogado	4	1	5	4	3	4	3	8	4	-	4
La información o respuesta a preguntas era nula o escasa	4	0	5	3	8	3	3	4	4	-	9
Porque se privilegia a la mujer	4	1	4	4	2	5	5	1	9	-	6
Por tener antecedentes penales previos	4	14	2	3	7	4	3	4	0	-	5
No explican conceptos legales, procedimientos y consecuencias	3	1	4	3	4	2	2	4	11	-	5
Fue injusto el resultado de su caso	3	0	3	3	1	5	3	7	11	-	11
Lo golpearon, malos tratos físicos	3	0	3	2	4	3	3	0	3	-	0
Otros con menos de 3%	27	30	27	27	27	24	27	26	30	-	29
No sabe/No responde	1	1	1	1	1	0	1	2	0	-	0

% Base	Total	Sexo		Tramo Etario				Entrevista antes de primera audiencia		Entrevista post audiencia	
		Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más	Mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	No mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	Mantuvo entrevista post audiencia	No mantuvo entrevista post audiencia
Base	737	573	164	198	339	156	44	308	290	164	434
No lo dejaron hablar	18	18	19	11	19	18	38	15	23	18	20
Nunca se sintió defendido, el abogado no hizo nada	13	13	12	12	13	15	13	13	14	9	15
Lo trataron mal, lo retaron, fueron descorteses en el trato	12	11	15	14	9	18	2	10	12	11	11
No lo escucharon	12	11	14	8	11	18	9	13	12	11	13
No correspondía, no era verdad el delito del que le imputaban	10	9	10	8	9	11	12	11	9	11	10

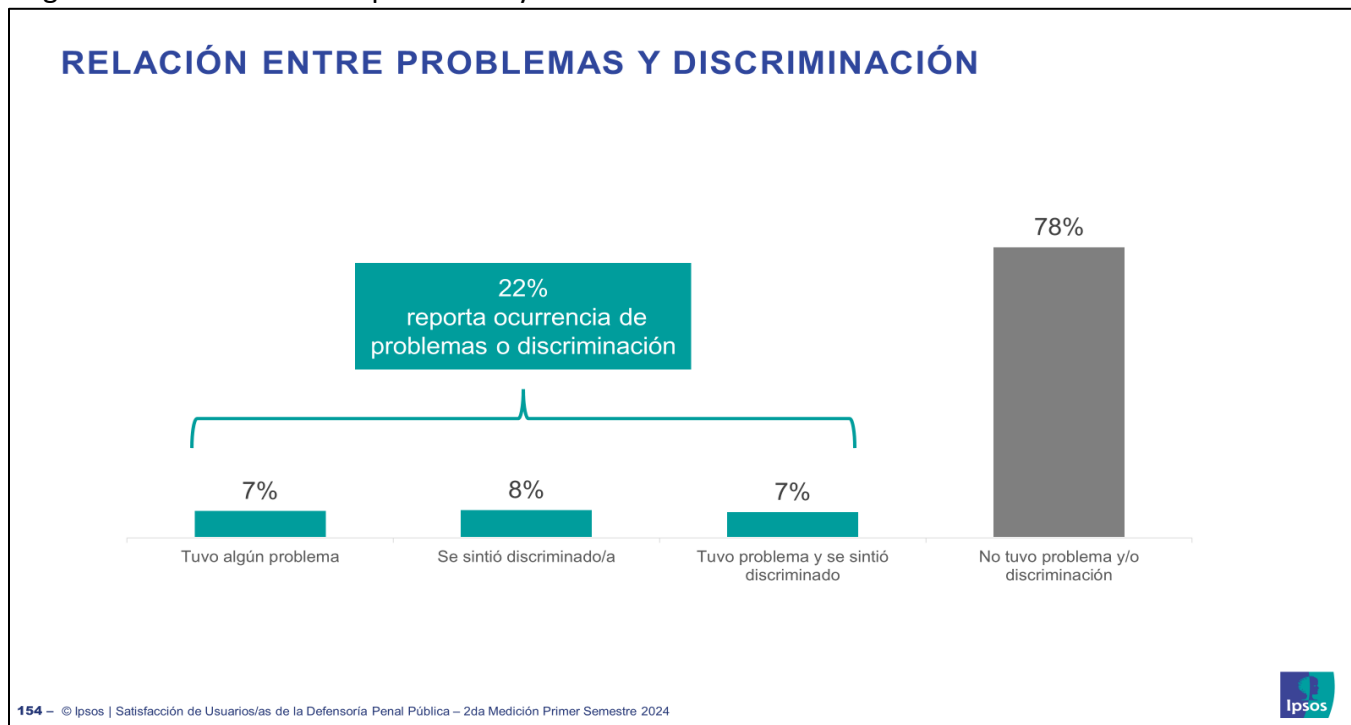
Por ser extranjero	7	7	6	8	10	1	0	7	6	11	5
Lo expusieron de manera pública como un delincuente	6	6	7	6	5	9	4	7	5	6	6
Lo hicieron sentir culpable	4	4	5	4	5	1	14	5	4	6	4
Nunca tuvo contacto o respuesta de parte del abogado	4	4	3	4	3	4	7	4	5	1	5
La información o respuesta a preguntas era nula o escasa	4	4	4	3	4	4	3	4	2	1	4
Porque se privilegia a la mujer	4	5	0	3	6	3	0	4	5	6	4
Por tener antecedentes penales previos	4	4	2	4	4	2	6	2	4	6	2
No explican conceptos legales, procedimientos y consecuencias	3	3	6	3	4	3	0	2	4	1	4
Fue injusto el resultado de su caso	3	3	1	0	4	3	4	4	2	1	4
Lo golpearon, malos tratos físicos	3	2	3	2	3	2	0	2	2	1	3
Otros con menos de 3%	27	26	32	35	25	24	17	27	27	30	26
No sabe/No responde	1	1	1	1	1	0	3	1	0	1	0

%	Defensoría Regional																	
	Total	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	RM Norte	RM Sur
Base	737	20	29	27	33	29	110	43	39	24	36	32	31	30	14	12	112	116
No lo dejaron hablar	18	-	-	-	26	-	13	24	28	-	12	29	7	20	-	-	12	20
Nunca se sintió defendido, el abogado no hizo nada	13	-	-	-	16	-	11	8	10	-	27	29	26	17	-	-	7	13
Lo trataron mal, lo retaron, fueron descorteses en el trato	12	-	-	-	6	-	16	5	3	-	11	5	6	5	-	-	17	18
No lo escucharon	12	-	-	-	13	-	6	22	11	-	15	8	3	8	-	-	13	13
No correspondía, no era verdad el delito del que le imputaban	10	-	-	-	16	-	14	5	8	-	6	3	13	12	-	-	7	14
Por ser extranjero	7	-	-	-	3	-	6	4	3	-	0	1	3	13	-	-	5	9
Lo expusieron de manera pública como un delincuente	6	-	-	-	3	-	10	8	8	-	6	3	7	4	-	-	8	3
Lo hicieron sentir culpable	4	-	-	-	3	-	4	4	3	-	9	8	3	4	-	-	5	4
Nunca tuvo contacto o respuesta de parte del abogado	4	-	-	-	0	-	3	3	3	-	2	0	0	4	-	-	7	5
La información o respuesta a preguntas era nula o escasa	4	-	-	-	0	-	2	3	8	-	12	3	0	0	-	-	2	6
Porque se privilegia a la mujer	4	-	-	-	0	-	6	9	6	-	3	3	3	4	-	-	2	4
Por tener antecedentes penales previos	4	-	-	-	6	-	7	3	3	-	4	0	0	4	-	-	4	3
No explican conceptos legales, procedimientos y consecuencias	3	-	-	-	0	-	7	6	8	-	3	0	6	4	-	-	2	0
Fue injusto el resultado de su caso	3	-	-	-	0	-	1	6	5	-	7	0	0	0	-	-	3	3
Lo golpearon, malos tratos físicos	3	-	-	-	0	-	3	5	3	-		3	0	4	-	-	1	4
Otros con menos de 3%	27	-	-	-	25	-	23	28	27	-	26	30	52	22	-	-	30	21
No sabe/No responde	1	-	-	-	0	-	1	0	0	-	0	0	0	0	-	-	1	0

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En definitiva, al consolidar los resultados de reportes de problemas y de discriminación en la atención con la Defensoría Penal Pública, es posible llegar a un total de 22% de usuarios y usuarias que reportan alguna de estas situaciones, en donde un 7% indicó haber tenido solo problemas, un 8% manifestó solo haber sentido discriminación, y un 7% señaló haber tenido tanto problemas como percepción de discriminación. Por el lado opuesto, el 78% de los usuarios y usuarias señaló no haber tenido problemas ni haberse sentido discriminados/as.

Figura 42. Consolidado de problemas y discriminación en el servicio de la Defensoría Penal Pública



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

6.3.7 Imagen de la Defensoría Penal Pública

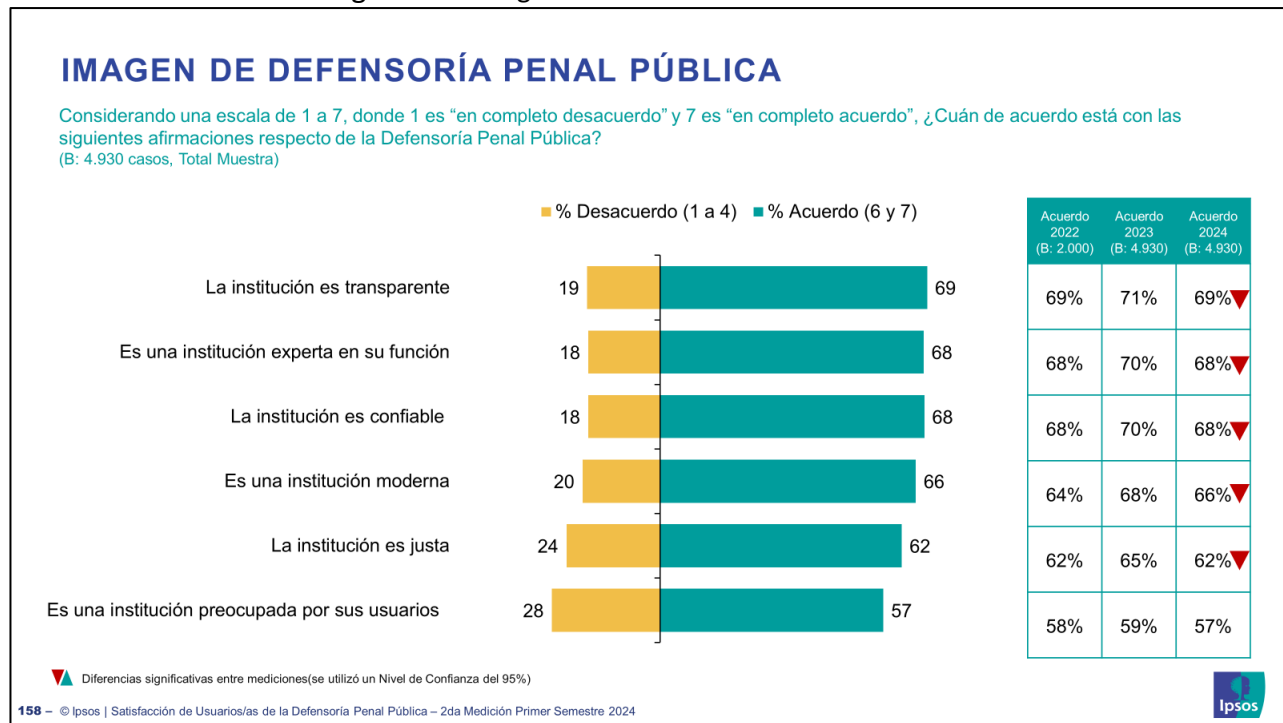
Un aspecto que siempre es relevante de ser medido y administrado en la medida de lo posible es la imagen institucional. En este caso es relevante dado que establece cuál es posicionamiento de la institución entre sus personas usuarios, el que opera a modo de filtro que sesga positiva o negativamente sus percepciones respecto del conjunto de su experiencia.

Para medir la imagen de la Defensoría Penal Pública se usó una batería de preguntas que responden a un cierto estándar utilizado en los servicios públicos chilenos para tal efecto, correspondiente a los siguientes: Es una institución preocupada por sus usuarios, La institución es justa, Es una institución moderna, Es una institución experta en su función, La institución es confiable y La institución es transparente

Los resultados indican que la institución cuenta con una imagen que tienen a ser positiva entre los usuarios y usuarias, en donde destacan los atributos de una institución transparente (69% de acuerdo), experta en su función (68% de acuerdo), confiable (68% de acuerdo) y moderna (66% de acuerdo), siendo estas las frases con mayor nivel de acuerdo. En tanto, los otros dos atributos también tienen una evaluación positiva, aunque en un escalafón levemente más bajo, con un 62% de acuerdo con que la institución es justa y un 57% de acuerdo con que está preocupada por sus usuarios.

No obstante, estos buenos resultados, cabe destacar que la imagen es un atributo que presenta bajas en sus indicadores de modo casi transversal, con 5 de los 6 atributos con una disminución estadísticamente significativa en comparación al año 2023.

Figura 43. Imagen de la Defensoría Penal Pública



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Es importante establecer que la imagen de la institución es positiva en todos los segmentos en estudio, aunque esto no significa que la imagen sea igual de fuerte en todos los grupos, algunas de las diferencias más destacadas son las siguientes:

- Los usuarios y las usuarias que se encontraban en libertad tienen una mejor imagen de la Defensoría Penal Pública en comparación con aquellas personas que están privadas de libertad. En todos los atributos presentaron mayores grados de acuerdo, con distancias de entre 15 a 20 puntos porcentuales en todos los indicadores consultados.
- En el caso de las personas que declaran haber participado en una audiencia, presentan un desacuerdo significativamente menor en comparación con quienes indicaron no haber tenido una audiencia en el atributo de confiabilidad de la institución.
- Según sexo los hombres declaran un acuerdo significativamente mayor que las mujeres para los atributos “La institución es justa” (63% en hombres y 58% en mujeres) y “es una institución preocupada por sus usuarios” (58% en hombres y 54% en mujeres)
- Por edad se presentan diferencias en el caso del segmento de 60 años o más, con valores significativamente mayores en las afirmaciones “la institución es transparente” (80% de acuerdo), “es una institución experta en su función” (78% de acuerdo), “es una institución confiable” (77% de acuerdo), “la institución es justa” (74% acuerdo) y “es una institución preocupada por sus usuarios (71% acuerdo)

Cuadro 43. Imagen de la Defensoría Penal Pública según Perfil de Persona Usuaría y segmentos

	Total	Prisión Preventiva		Participación en una audiencia		Último Contacto						
		Se encuentra en prisión preventiva	No se encuentra en prisión preventiva	Ha participado en una audiencia	No ha participado en una audiencia	Asistente Administrativo de una oficina	Abogado o Abogada a cargo de su causa	Con otro abogado de la Defensoría	Operador/a de InfoDefensa	Trabajador Social	Recepcionista	
		4.930	930	4.000	3.963	967	1.111	3.595	437	275	273	401
La institución es transparente	% Acuerdo (6 y 7)	69	52	71	69	68	71	71	69	68	75	76
	% Desacuerdo (1 y 4)	19	30	17	19	19	17	17	20	19	14	14
Es una institución experta en su función	% Acuerdo (6 y 7)	68	51	70	68	67	70	70	71	69	74	75
	% Desacuerdo (1 y 4)	18	30	17	18	20	18	16	16	19	14	16
La institución es confiable	% Acuerdo (6 y 7)	68	53	70	68	67	69	71	69	68	76	73
	% Desacuerdo (1 y 4)	18	30	17	18	21	17	16	18	19	14	16
Es una institución moderna	% Acuerdo (6 y 7)	66	53	68	66	65	68	69	68	65	73	73
	% Desacuerdo (1 y 4)	20	31	18	20	20	19	17	20	21	13	16
La institución es justa	% Acuerdo (6 y 7)	62	47	65	62	64	64	65	64	60	69	71
	% Desacuerdo (1 y 4)	24	36	22	24	24	22	22	22	24	21	19
Es una institución preocupada por sus usuarios	% Acuerdo (6 y 7)	57	44	60	58	57	58	61	59	56	69	65
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	39	26	28	28	28	24	28	31	18	23

	Total	Sexo		Tramo Etario				
		Hombre	Mujer	14 a 29 años	30 a 45 años	46 a 59 años	60 años o más	
		4.930	3.958	972	1.741	2.136	811	242
La institución es transparente	% Acuerdo (6 y 7)	69	69	68	68	68	71	80
	% Desacuerdo (1 y 4)	19	18	20	19	20	17	13
Es una institución experta en su función	% Acuerdo (6 y 7)	68	68	65	69	65	69	78
	% Desacuerdo (1 y 4)	18	18	20	18	20	19	13
La institución es confiable	% Acuerdo (6 y 7)	68	68	67	68	66	70	77
	% Desacuerdo (1 y 4)	18	18	18	17	21	18	14
Es una institución moderna	% Acuerdo (6 y 7)	66	66	63	64	65	70	75
	% Desacuerdo (1 y 4)	20	20	21	20	21	18	14
La institución es justa	% Acuerdo (6 y 7)	62	63	58	62	60	67	74
	% Desacuerdo (1 y 4)	24	23	28	24	26	23	17
Es una institución preocupada por sus usuarios	% Acuerdo (6 y 7)	57	58	54	57	55	62	71
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	27	30	27	30	26	21

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En el caso de si la persona usuaria tuvo una entrevista con el abogado/a defensor/a, es posible observar valores significativamente mayores en el acuerdo de todos los atributos para quienes declararon que mantuvieron una entrevista antes de la primera audiencia. Mientras que quienes mantuvieron una entrevista post audiencia también alcanzan valores significativamente mayores en el acuerdo, en contraposición a quienes declararon no haber mantenido esta instancia. Estas tendencias además se mantienen con respecto a lo observado el año 2023.

Cuadro 44. Imagen de la Defensoría Penal Pública según entrevista con defensor

		Ha participado en una audiencia	Entrevista antes primera audiencia		Entrevista post audiencia	
			Mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	No mantuvo entrevista antes de la primera audiencia	Mantuvo entrevista post audiencia	No mantuvo entrevista post audiencia
			Base	3.963	2.529	1.434
La institución es transparente	% Acuerdo (6 y 7)	69	74	60	74	66
	% Desacuerdo (1 y 4)	19	14	26	14	21
Es una institución experta en su función	% Acuerdo (6 y 7)	68	74	58	73	66
	% Desacuerdo (1 y 4)	18	13	27	14	20
La institución es confiable	% Acuerdo (6 y 7)	68	74	58	75	65
	% Desacuerdo (1 y 4)	18	14	25	13	20
Es una institución moderna	% Acuerdo (6 y 7)	66	71	57	73	62
	% Desacuerdo (1 y 4)	20	15	28	15	22
La institución es justa	% Acuerdo (6 y 7)	62	67	53	68	59
	% Desacuerdo (1 y 4)	24	19	32	19	27
Es una institución preocupada por sus usuarios	% Acuerdo (6 y 7)	58	64	47	66	53
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	22	38	21	31

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

La imagen también tiene tendencias relevantes entre las diversas Defensorías Regionales, las que se resumen en las siguientes:

- En general las evaluaciones son altas, el acuerdo es de más de 60% para todas las defensorías regionales en 4 de las 6 frases asociadas a la imagen: La institución es transparente, es una institución experta en su función, la institución es confiable y es una institución moderna.
- En el caso de la frase “la institución es justa”, solo 3 defensorías tienen un acuerdo menor a 60%: RM Norte (57%), Valparaíso (59%) y RM Sur (59%).
- Finalmente, en el caso de la afirmación “es una institución preocupada por sus usuarios” se identifican 9 defensorías con porcentajes de acuerdo menores al 60%: RM Norte, Valparaíso, RM Sur, Los Ríos, Biobío, Aysén, Atacama, Los Lagos y Ñuble.

Cuadro 45. Imagen de la Defensoría Penal Pública según defensoría regional

		Base	Defensoría Regional																	
			Total	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins	Maule	Ñuble	Biobío	La Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	RM Norte	RM Sur
			4.930	210	236	220	200	254	540	231	233	170	290	210	190	189	110	110	750	787
La institución es transparente	% Acuerdo (6 y 7)	69	75	74	72	68	76	64	71	70	70	71	74	69	71	67	74	67	64	
	% Desacuerdo (1 y 4)	19	15	17	16	20	14	25	18	20	18	15	15	18	20	18	12	19	20	
Es una institución experta en su función	% Acuerdo (6 y 7)	68	73	72	74	67	72	63	71	73	67	71	70	67	69	65	74	65	64	
	% Desacuerdo (1 y 4)	18	14	15	16	18	13	23	18	19	18	16	16	15	19	18	11	20	21	
La institución es confiable	% Acuerdo (6 y 7)	68	72	72	75	64	74	64	69	71	72	68	71	68	69	66	76	66	65	
	% Desacuerdo (1 y 4)	18	14	15	15	20	14	24	16	20	14	18	16	16	19	20	15	20	19	
Es una institución moderna	% Acuerdo (6 y 7)	66	71	72	67	66	69	60	71	67	67	68	67	66	70	68	74	62	64	
	% Desacuerdo (1 y 4)	20	15	17	18	24	18	24	18	21	16	16	17	20	17	22	10	21	22	
La institución es justa	% Acuerdo (6 y 7)	62	71	69	67	61	68	59	65	67	64	64	61	63	62	67	57	59		
	% Desacuerdo (1 y 4)	24	16	20	22	24	20	29	22	27	19	18	23	24	24	21	22	26	26	
Es una institución preocupada por sus usuarios	% Acuerdo (6 y 7)	57	64	62	64	59	61	54	61	61	59	57	60	54	59	58	66	54	54	
	% Desacuerdo (1 y 4)	28	21	25	24	30	26	32	24	27	27	25	30	27	26	33	15	30	30	

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

6.3.8 Variables determinantes de la satisfacción y determinación de prioridades de mejora

Con el objetivo de alcanzar un mayor nivel de profundidad en los resultados del estudio, se procedió a realizar una serie de análisis multivariados para sistematizar la información recolectada desde la teoría del modelo de propuesta de valor, la cual nos entregó los cortes temáticos que permitieron ordenar y estructurar el instrumento, pero que no necesariamente coinciden con las categorías que tienen los usuarios y usuarias en su mente.

En este sentido, el año 2023 se procedió a realizar un análisis factorial que permitiera responder la pregunta sobre cómo estructurar el análisis de los datos, de un modo que se adapte a los resultados obtenidos producto de las percepciones de las personas usuarias, y no solo a la modelización teórica que se adoptó para el instrumento. Este análisis fue utilizado no solo para una exploración y profundización de los datos, sino que también sirvió como fundamento para la estructura de los talleres regionales realizados el año 2023, y en esta ocasión por acuerdo mutuo con la Defensoría Penal Pública, se decidió mantener esta estructura de análisis y presentación de resultados para el año 2024.

El análisis factorial es una herramienta estadística utilizada para investigar la estructura subyacente de un conjunto de variables. En este sentido, su objetivo principal es reducir la dimensionalidad de los datos, es decir, agrupar variables similares y eliminar la redundancia. Además, el método de extracción utilizado fue el de componentes principales, en donde se busca encontrar una combinación lineal de las variables originales que maximice la varianza total explicada por los factores creados. Por otro lado, se utilizó la normalización varimax como método de rotación de los factores extraídos.

Como resultado del análisis factorial, se identificaron 5 dimensiones principales que representan diferentes aspectos de la estructura subyacente de las variables estudiadas. Estos factores fueron analizados en su composición desde un punto de vista cualitativo, y luego rotulados con un nombre que dé cuenta de los aspectos específicos que aborda dentro de la experiencia de los usuarios/as de la institución. Los nombres designados para los factores fueron los siguientes:

- 1) Imagen ¿Cómo parecemos?: Este factor se refiere a cómo los usuarios perciben a la institución. Incluye aspectos como la preocupación de la institución por sus usuarios, la experiencia y expertise que tiene en su función, y la confiabilidad que transmite.
- 2) Abogados que saben y son expertos – La Audiencia: Este factor está relacionado con el servicio entregado por los abogados de la institución. Incluye variables como el nivel de compromiso del abogado con la causa, la forma en que presenta la causa al juez y cómo guía el proceso de acuerdo con las indicaciones.
- 3) Sé cómo está o va mi causa, sé que es lo que sigue: Este factor se refiere a la información que se entrega a los usuarios sobre el estado de su causa. Incluye variables como la resolución de lo que se necesita en el último contacto, conocer el estado de la causa, los siguientes pasos a seguir después de la audiencia, y la claridad en las instrucciones sobre cómo, cuándo y dónde cumplir con los requisitos. También se incluye la información sobre las próximas audiencias.

- 4) Me consideran y acogen: Este factor se relaciona con cómo los usuarios/as se sienten atendidos por la institución. Incluye variables como la oportunidad en las respuestas, sentirse comprendido, poder plantear dudas y recibir respuestas claras, y sentirse escuchado por parte de la institución.
- 5) Están accesibles cuando los necesito: Este factor se refiere a la facilidad de comunicación con los funcionarios/as de la Defensoría. Incluye variables como la facilidad para saber cómo comunicarse con los funcionarios/as, la posibilidad de agendar una entrevista con su defensor/a y el tiempo de espera para ser atendido

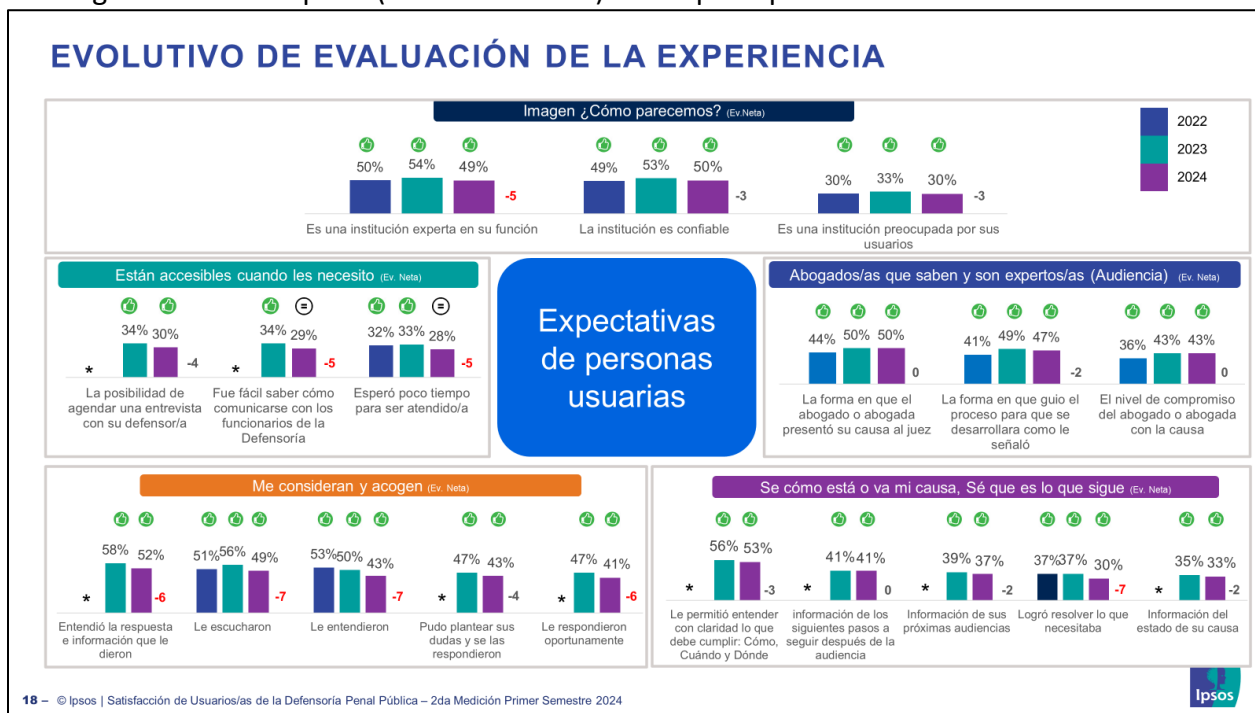
A modo general, y tomando como variable dependiente la evaluación de la última experiencia de los usuarios y usuarias de la Defensoría Penal Pública, también se realizó un análisis de regresión lineal múltiple para evaluar la capacidad explicativa del modelo construido a partir de estos 5 factores identificados. En el año 2023, el modelo logró una capacidad explicativa del 65,9% de la varianza de la última experiencia. En tanto, al volver a aplicar el análisis de regresión lineal múltiple en 2024, se observa que la capacidad explicativa de modelo se mantiene muy similar, con un 65,8% de la varianza de la última experiencia explicada por medio de estas variables.

En tanto, al analizar los resultados obtenidos por los atributos dentro de cada uno de los factores identificados, es posible observar los siguientes resultados para el año 2024:

- En el caso de la dimensión de imagen, de los tres atributos identificados como los más relevantes, dos de ellos alcanzan una evaluación neta de alrededor del 50%, manteniéndose en el extremo superior del alto desempeño, muy cerca de alcanzar el desempeño de excelencia, en específico son las dimensiones “Es una institución experta en su función” (49%, aunque disminuyendo en 5 puntos porcentuales respecto del año 2023) y “La institución es confiable” (50%). En tanto, la tercera dimensión relevante de la imagen alcanza también un alto desempeño, aunque en el extremo inferior, con un 30% de evaluación neta con la frase “Es una institución preocupada por sus usuarios”.
- En tanto, la dimensión asociada a los abogados que saben y son expertos muestra resultados buenos en la evaluación neta de sus tres indicadores más relevantes identificados, todos ellos con un alto desempeño: 43% de evaluación neta para el nivel de compromiso del abogado/a con la causa; 50% de evaluación neta para la forma en que guio el proceso para que se desarrollara como le señaló; y 47% de evaluación neta para la forma en que el abogado/a presentó su causa al juez. En las tres variables los resultados son muy estables en comparación con el año 2023, con máximo 2 puntos porcentuales de variación en el caso de la forma en que se guio el proceso, donde disminuye levemente de 49% a 47% en la evaluación neta.
- En la dimensión de información (Sé cómo está o va mi causa, sé que es lo que sigue) se observa un desempeño dispar entre sus indicadores más relevantes identificados: Aquel con mejor evaluación neta es respecto de la frase “le permitió entender con claridad lo que debe cumplir: cómo, cuándo y dónde” con 53% de evaluación neta, seguido por la claridad de la información de los siguientes pasos a seguir después de la audiencia, con un 41% de evaluación neta. En tanto, los restantes 3 indicadores alcanzan también evaluaciones netas de alto desempeño, pero por debajo del umbral del 40%: La claridad de la información sobre sus próximas audiencias (37%), logró resolver lo que necesitaba (30%) y la claridad de la información sobre

- el estado de su causa (33%). Además, cabe mencionar que en el caso de la frase “logro resolver lo que necesitaba”, es la única con más de 5 puntos porcentuales de variación entre 2023 y 2024, alcanzando en específico una disminución de 7 puntos porcentuales (37% en 2023 y 30% en 2024).
- En el caso de la dimensión “Me consideran y acogen”, todos sus indicadores más relevantes identificados alcanzan porcentajes de evaluación neta de alto desempeño y por sobre el umbral del 40% de evaluación neta: Entendió la respuesta e información que le dieron (52%); Lo/a escucharon (49%); Lo/a entendieron (43%); pudo plantear sus dudas y se las respondieron (43%); y le respondieron oportunamente (41%). No obstante esta buena evaluación, en esta dimensión todos los indicadores tienden a la baja en comparación con el año 2023, y en cuatro de ellos dicha disminución es de más de 5 puntos porcentuales, siendo la única excepción la frase “pudo plantear sus dudas y se las respondieron”, que de todos modos disminuyó en 4 puntos porcentuales.
 - Por último, en el caso de la dimensión “Están accesibles cuando los necesito” es donde se observan indicadores con los porcentajes de evaluación neta más bajos, situación que también se experimentó en el año 2023. Aunque a diferencia de la medición previa, en donde todos los atributos se mantenían de todos modos en el alto desempeño, en la medición actual se observan dos indicadores en el rango del desempeño medio: Fue fácil saber cómo comunicarse con los funcionarios/as de la Defensoría (29% de evaluación neta) y esperó poco tiempo para ser atendido/a (28% de evaluación neta). Además, en ambos casos se registró una baja de 5 puntos porcentuales en comparación al año 2023 en la evaluación neta. En tanto, en el caso de tercer atributo, se logra posicionar en el límite del alto rendimiento, con un 30% de evaluación neta para la posibilidad de agendar una entrevista con su defensor.

Figura 44. Desempeño (Evaluación Neta) en los principales atributos de cada factor



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Adicionalmente, para poder indagar aún más en la estructura interna de los datos, en específico para profundizar en la conformación de grupos que alcanzan altos o bajos niveles de evaluación con la última experiencia con la institución, se realizó un análisis CHAID, el cual es una herramienta estadística utilizada para identificar y analizar las relaciones entre variables categóricas en un conjunto de datos. Utiliza la prueba de chi-cuadrado para determinar la significancia de las asociaciones entre las variables y se basa en la división recursiva del conjunto de datos en subgrupos homogéneos. Este análisis también se realizó durante la medición del año 2023, y en esta ocasión fue replicado para indagar en posibles cambios o tendencias estables que se pueda observar entre ambas mediciones.

Al igual que en el año 2023, las variables ingresadas para este modelo de análisis CHAID fueron las siguientes:

- Variable dependiente: Evaluación de la última experiencia.
- Variables independientes: Sexo, tramo etario, problema en la atención, discriminación en la atención, tipo de usuario (Prisión preventiva/En libertad), Habilitación (Full habilitado/Medio habilitado/No Habilitado), máximo nivel de estudios alcanzado, declaración de participación en una audiencia, declaración de entrevista con abogado/a antes de la primera audiencia, declaración de entrevista con abogado/a después de la audiencia y condición de discapacidad.

En comparación con el CHAID de la primera medición del estudio, se observa que 3 variables permanecen como relevantes según este análisis: En primer término destacan la habilitación como la primera variable seleccionada para la segmentación según la última experiencia, situación que también ocurrió en el año 2023. Además, también toman relevancia en la segmentación las variables de reporte de problemas y reporte de situaciones de discriminación. En tanto, como diferencia con respecto al año 2023, se observa que en esa medición también aparecieron como variables relevantes el perfil del usuario (En libertad o prisión preventiva) y el reporte de entrevista con el abogado/a antes de la primera audiencia, mientras que en esta ocasión no aparecieron en el análisis CHAID.

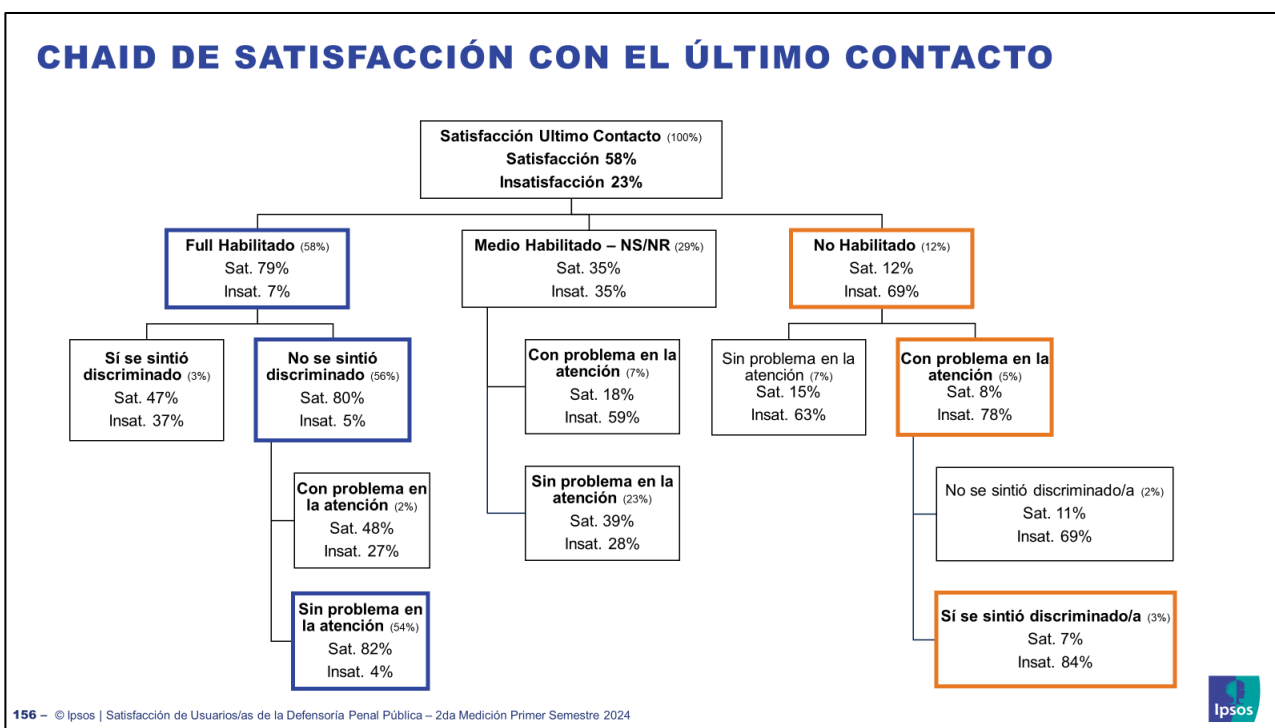
En definitiva, el CHAID del año 2024 nos permite reforzar el rol relevante que tiene la habilitación dentro de la evaluación de los usuarios/as de un servicio, ya que se constituye como el nodo principal que segmenta a los usuarios/as en la evaluación de la última experiencia, alcanzando un 79% de evaluación positiva entre las personas full habilitadas, cifra que disminuye hasta solo un 12% de satisfacción en el caso de las personas no habilitadas (69% de evaluación negativa).

Adicionalmente, dentro del nodo de personas full habilitadas, también es posible obtener una diferenciación relevante según el reporte de haber experimentado una situación de discriminación. La satisfacción se dispara hasta un 80% en el caso de las personas que no vivieron situaciones de discriminación, e incluso hasta un 82% si miramos de modo específico a las personas full habilitadas, y que reportan no haber tenido experiencias de discriminación ni problemas, siendo este el mayor nivel de satisfacción que nos entrega el análisis CHAID.

Por el lado opuesto, dentro del polo de las personas no habilitadas, una segunda variable segmentadora para la evaluación de la última experiencia es la declaración de haber tenido un problema, en donde las personas no habilitadas y con problemas en la atención registran un 78% de

insatisfacción. Además, al incorporar a la ecuación el reporte de situaciones de discriminación, llegamos al porcentaje más alto en la insatisfacción entre aquellas personas no habilitadas, que han tenido situaciones de discriminación y también problemas, con 84% de insatisfacción.

Figura 45. Desempeño (Evaluación Neta) en los principales atributos de cada factor



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

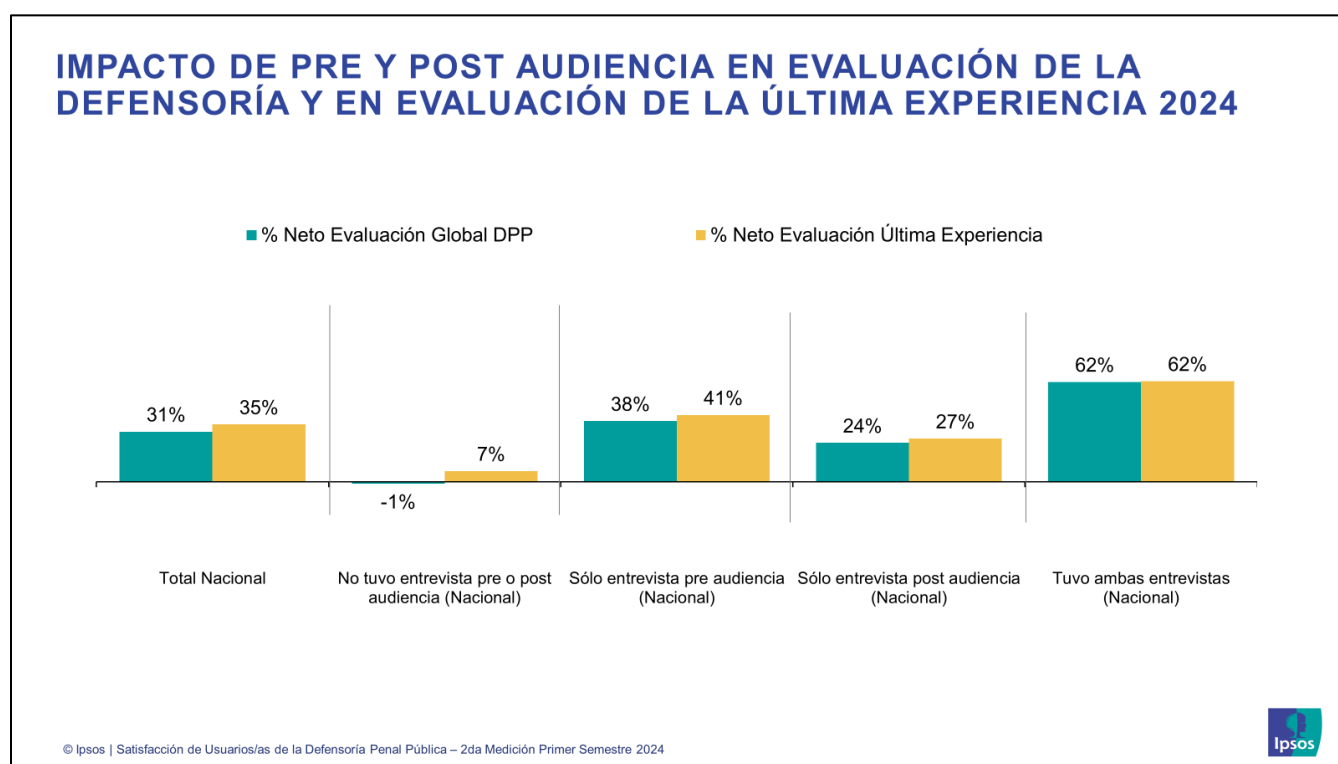
En definitiva, el análisis CHAID permitió reforzar nuevamente el rol que cumple la habilitación como factor explicativo de la evaluación positiva o la satisfacción con una institución, en especial en casos como el de la Defensoría Penal Pública, en donde las temáticas tratadas por la institución tienen una alta complejidad que no son fácilmente comprendidas por sus usuarios/as. En este punto, la pregunta que surge espontáneamente es qué debe hacer la institución para mejorar su habilitación, lo que inevitablemente repercutiría en una mejora de sus niveles de satisfacción o evaluación positiva, y para responder esta pregunta se realizó un análisis que considera tres aspectos de la habilitación, los cuales fueron definidos en los análisis del año 2023, y que se han mantenido como elementos clave dado que en ambas mediciones han demostrado tener un buen valor explicativo.

En primer término, la acción que habilita, la cual fue definida principalmente en torno a las entrevistas antes y después de las audiencias entre los abogados/as defensores y las personas usuarias. La explicación para la importancia de estas conversaciones salta a la vista al observar los resultados segmentados que se han analizado a lo largo del informe, en donde de modo transversal se han identificado diferencias estadísticamente significativas entre las personas que indicaron sí haber tenido dichas entrevistas, y quienes indicaron no haberlas tenido, observándose como tendencia evaluaciones positivas significativamente más altas, y negativas significativamente más bajas, para el primer grupo. En términos de la evaluación de la última experiencia, entre las personas que no tienen ninguna de las

dos entrevistas la evaluación neta es de 7%, cifra que asciende a 41% para las personas que tuvieron solo la entrevista antes de la primera audiencia, 27% para quienes tuvieron solo la entrevista después de la audiencia, y 62% para quienes tuvieron ambas conversaciones.

En términos de un dimensionamiento de la situación actual de este fenómeno, en la medición de este año un 25% de las personas indicó no haber tenido ninguna de las dos conversaciones; un 42% indicó haber tenido solo la entrevista antes de la primera audiencia; un 11% señaló haber tenido solo la entrevista después de la audiencia; mientras que un 22% indicó haber tenido ambas conversaciones, antes y después de la audiencia. Estos resultados son muy similares a lo observado el año 2023, con movimientos de máximo 1 punto porcentual en la conformación de estos segmentos.

Figura 46. Evaluación de los indicadores globales según entrevista pre y post audiencia



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En segundo lugar, se identificaron cuatro variables asociadas a la información que habilita a los usuarios, en este punto los indicadores están asociados a la claridad de la información sobre las obligaciones impuestas por el juez (53% de evaluación neta), cómo pensaba defender su caso (39% de evaluación neta), el estado de su causa (33% de evaluación neta) y si le respondieron oportunamente (41% de evaluación neta). Esta última variación es la única que muestra un cambio que podría considerarse relevante en comparación al año 2023, ya que disminuyó en 6 puntos porcentuales entre 2023 y 2024.

En tanto, también se identificaron cuatro variables relacionadas con el contexto en el cual se realiza el proceso de habilitación, en donde los indicadores relevantes son si le hablaron en un lenguaje simple

y claro (66% de evaluación neta), si logró entender la información que le entregaron (63% de evaluación neta), si pudo plantear sus dudas y se las respondieron (43% de evaluación neta) y si lo/a entendieron (43% de evaluación neta), siendo este último el atributo con mayor variación entre 2023 y 2024, disminuyendo en 7 puntos porcentuales.

Figura 47. Desempeño en los elementos de gestión de la habilitación



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

7. PROFUNDIZACIÓN DE RESULTADOS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

7.1 Conceptos para el análisis de resultados con perspectiva de género

Un aspecto que desarrollar respecto de los resultados correspondió al análisis de género con foco en la respuesta de mujeres imputadas. El objetivo estuvo en la identificación de diferencias y hallazgos en los niveles de satisfacción con el servicio de defensa y cuya interpretación pueda comprenderse desde la perspectiva de género.

El análisis de género examina las relaciones entre hombres y mujeres, tanto en el acceso como el control de recursos, así como las limitaciones de unas respecto de otros¹. Para el abordaje del análisis se recurrió al enfoque que se sustenta en el objetivo de desarrollo sostenible N°5 de Naciones Unidas, correspondiente a facilitar a las mujeres y niñas igualdad en el acceso a la educación y atención médica, en las oportunidades para conseguir un trabajo digno y en la representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas.

El concepto clave en este sentido correspondió a la igualdad de género, entendida no sólo como un derecho humano fundamental, sino que también como uno de los fundamentos esenciales para construir un mundo pacífico, próspero y sostenible². La igualdad de género significa que mujeres, hombres, niñas y niños deban gozar, por igual, de los mismos derechos, recursos, oportunidades y protecciones³.

El concepto de igualdad de género tiene como contraparte a la desigualdad, como una diferencia en el acceso y control de recursos que genera limitaciones de las mujeres y niñas respecto de los hombres. Para identificar la desigualdad se recurrió al concepto de brecha, en cuanto patrones desiguales (estadísticas) de acceso, participación y control de mujeres y hombres, sobre los recursos, servicios, oportunidades, y beneficios del desarrollo⁴. Esto permitió determinar en qué aspectos se observaban brechas de resultados entre mujeres y hombres en los indicadores medidos como resultados de la Defensoría Penal Pública.

A continuación, se procedió a clasificar estas brechas en función de los siguientes estatus:

- **Desigualdad de Género:** Identificación de una brecha significativa a nivel de indicadores que corresponden a resultados generales o de salida del servicio. En el Modelo de Propuesta de Valor se identifican indicadores que corresponden a resultados finales tales como la satisfacción general con la institución, la evaluación de la última experiencia, o la imagen construida del servicio. A este nivel fue posible establecer la existencia de igualdades y desigualdades de género. Pero, para explicar estas desigualdades se procedió a examinar los

¹ Bases técnicas del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

² <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/gender-equality/>

³ <https://www.unicef.org/lac/igualdad-de-genero>

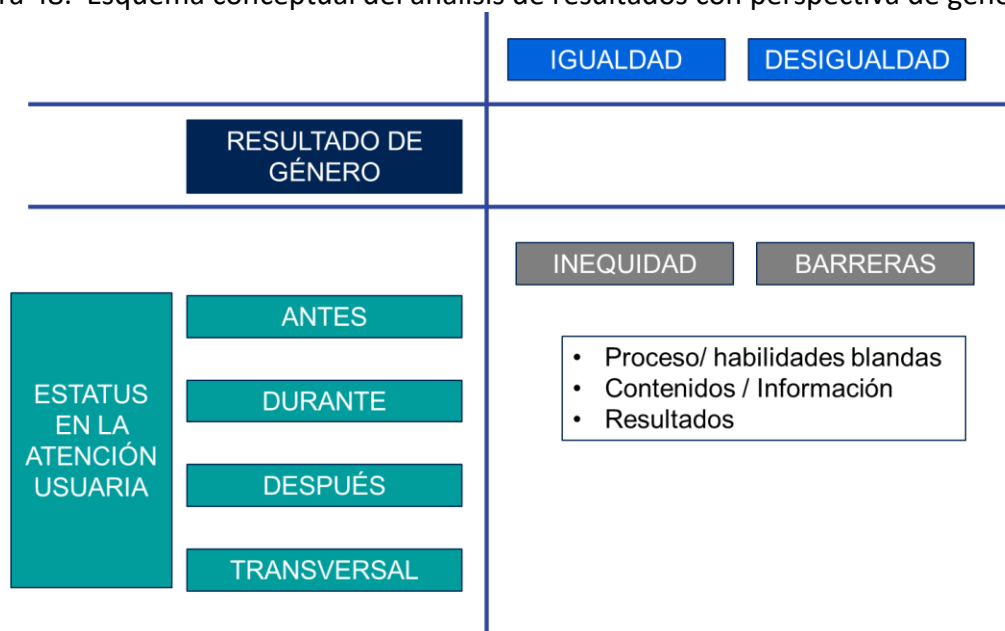
⁴ <https://goreatacama.gob.cl/wp-content/uploads/Presentaci%C3%B3n-An%C3%A1lisis-Instrumentos-Fomento-Productivo-GORE-ATACAMA-2011.pdf>

indicadores del proceso de atención, entendidas como variables explicativas, ya sea desde por tratarse de aspectos transversales al servicio, o por acontecer antes, durante o después de la audiencia.

- **Inequidad de Género:** Uno de los géneros, es favorecido de manera injusta, en perjuicio del otro. Situación en la cual hombres y mujeres no acceden con justicia e igualdad al uso, control, y beneficio de los bienes y servicios de la sociedad, incluyendo aquellos socialmente valorados, oportunidades y recompensas. En este caso el énfasis está en una acción externa de posible diverso origen, la que genera la inequidad. Para efectos del análisis realizado, se asumió como un acción institucional -planificada o no- en la que la mujer imputada y beneficiaria del servicio no tiene injerencia o control. En esta inequidad, los hombres se verían favorecidos.
- **Barrera de género:** Impedimento administrativo, legal, social o cultural, que obstaculiza el acceso, uso, control y beneficio a hombres y mujeres a determinados bienes y servicios. Las barreras se caracterizan por su heterogeneidad, atendiendo a las características particulares de las mujeres (edad, estado civil, entorno sociocultural, etnia, nivel socioeconómico y nivel de responsabilidades familiares). En este caso, las barreras tienen un componente de construcción social y/o cultural que puede provenir desde la institución proveedora del servicio, desde las personas que intervienen en el proceso o desde la misma persona sujeto del servicio, en este caso, las mujeres imputadas.

Esquemáticamente, el análisis realizado se resume en el siguiente diagrama:

Figura 48. Esquema conceptual del análisis de resultados con perspectiva de género



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Las preguntas de investigación que se instalaron en el análisis con perspectiva de género fueron:

1. ¿Cómo variaron los resultados de las mujeres imputadas entre la medición 2023 y la medición 2024?
2. ¿Qué brechas de resultados entre mujeres y hombres se identificaron en la medición 2024?
3. ¿Estas brechas son las mismas que se identificaron en la medición 2023?
4. Las brechas de género identificadas en la medición 2024, ¿corresponden a desigualdades, inequidades o barreras?
5. Entre las mujeres, ¿es posible identificar variaciones en los resultados de evaluación de la última experiencia, la ocurrencia de problemas y la percepción de discriminación?

7.2 Variación de resultados de mujeres imputadas entre la medición 2023 y la medición 2024

La primera parte del análisis correspondió a establecer si había variaciones entre los resultados de las mujeres imputadas encuestadas en la medición 2023 y la medición 2024. Y en el caso de haberlas, cuál era sentido de esta variación.

Los criterios del análisis fueron los siguientes: en el caso de porcentajes (notas, recepción o no de un servicio, o clasificación en una característica o condición) se aplicaron pruebas de diferencia significativa de proporciones con resultados a nivel de confianza de 95%. Mientras que, en el caso de índices de satisfacción neta, se estableció un rango de variación de 5 puntos como una variación relevante.

Cuadro 46. Variación de resultados 2023 y 2024 de mujeres imputadas en Resultados Generales de la Defensoría Penal Pública

		2023	2024	Diferencia (ptos)	Variación significativa	
Resultados generales de la DPP	Evaluación general DPP	1 - 4	22%	25%	3	No, mantención
		5	25%	24%	-1	No, mantención
		6 - 7	52%	51%	-2	No, mantención
		Neto	30%	25%	-5	Sí, disminuye
	Evaluación última experiencia	1 - 4	23%	24%	1	No, mantención
		5	19%	20%	0	No, mantención
		6 - 7	57%	56%	-1	No, mantención
		Neto	34%	32%	-2	No, mantención
Imagen de la DPP	La institución es transparente	1 - 4	18%	20%	3	No, mantención
		5	15%	12%	-3	No, mantención
		6 - 7	68%	68%	0	No, mantención
		Neto	50%	47%	-3	No, mantención
	Es una institución experta en su función	1 - 4	17%	20%	3	No, mantención
		5	14%	15%	0	No, mantención
		6 - 7	69%	65%	-4	No, mantención
		Neto	52%	45%	-7	Sí, disminuye
	La institución es confiable	1 - 4	18%	18%	0	No, mantención
		5	12%	14%	2	No, mantención
		6 - 7	70%	67%	-2	No, mantención
		Neto	51%	49%	-2	No, mantención
	Es una institución moderna	1 - 4	18%	21%	3	No, mantención
		5	13%	16%	2	No, mantención
		6 - 7	69%	63%	-5	Sí, disminuye
		Neto	50%	42%	-9	Sí, disminuye
	La institución es justa	1 - 4	25%	28%	3	No, mantención
		5	15%	14%	-1	No, mantención
		6 - 7	60%	58%	-2	No, mantención
		Neto	34%	30%	-4	No, mantención
	Es una institución preocupada por sus usuarios	1 - 4	28%	30%	2	No, mantención
		5	15%	16%	0	No, mantención
		6 - 7	57%	54%	-3	No, mantención
		Neto	29%	24%	-5	Sí, disminuye

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

La tendencia general es a la baja de resultados, pero son cuatro los resultados que arrojan un saldo negativo al comparar las dos mediciones: Los indicadores que retrocedieron en forma significativa entre las mujeres corresponden a la evaluación general de la Defensoría Penal Pública, así como la imagen respecto de que se trata de una institución experta, moderna y preocupada por sus usuarios.

Respecto del nivel de conocimiento del servicio y el relato sobre cómo éste fue ejecutado, los resultados fueron los siguientes:

Cuadro 47. Variación de resultados 2023 y 2024 de mujeres imputadas en Conocimiento del proceso y las Características del Servicio entregado por la Defensoría Penal Pública

		2023	2024	Diferencia (ptos)	Variación significativa
Conocimiento del proceso	Conoce el nombre su abogado (% Sí)	58%	55%	-3	No, mantención
	Participación en audiencia (% Sí)	83%	80%	-3	No, mantención
Personal con los que ha tenido contacto	Abogado o Abogada Defensor a cargo de su causa	83%	81%	-2	No, mantención
	Asistente Administrativo de una oficina	57%	54%	-3	No, mantención
	Con otro abogado de la Defensoría	21%	24%	2	No, mantención
	Operador/a de InfoDefensa	15%	18%	3	No, mantención
Personal del último contacto	Abogado/a Defensor a cargo de causa	71%	69%	-2	No, mantención
	Asistente Administrativo	21%	21%	-1	No, mantención
	Con otro abogado de la Defensoría	9%	10%	1	No, mantención
	Operador/a de InfoDefensa	4%	8%	4	Sí, aumenta
	NS – NR	2%	4%	2	Sí, aumenta
Tipo de audiencia	Presencial	63%	84%	22	Sí, aumenta
	Virtual	27%	13%	-14	Sí, disminuye
	Ambas	11%	3%	-8	Sí, disminuye
	NS – NR	0%	0%	0	No, mantención
Entrevistas con Defensor/a	Entrevista previa a la audiencia (% Sí)	62%	66%	4	No, mantención
	Le explicaron lo que iba a pasar en la audiencia y los posibles resultados de su causa (% Sí)	91%	93%	1	No, mantención
	Entrevista post audiencia (% Sí)	29%	27%	-2	No, mantención
	Le explicaron el resultado de la audiencia (% Sí)	86%	85%	-1	No, mantención
	Sin entrevista	27%	25%	-2	No, mantención
	Sólo antes de la audiencia	44%	48%	4	No, mantención
	Sólo post audiencia	11%	9%	-2	No, mantención
	Con pre y post entrevista	18%	17%	-1	No, mantención

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Es importante indicar que respecto del personal de la Defensoría con quienes se estuvo en contacto y el rol que cumple la persona del último contacto efectivo con la institución, se comparan sólo las categorías que fueron consultadas en ambas mediciones, dado que en el estudio 2024 se agregaron como categorías a la persona recepcionista y al trabajador social, los que previamente formaron parte de la categoría “otros”.

Entre las mujeres imputadas, se mantienen estables los resultados relacionados con el conocimiento del proceso, así como el perfil de las y los funcionarios con los que se ha mantenido contacto a través del proceso y la ocurrencia de entrevistas con la o el abogado defensor, tanto antes como después de la audiencia.

Pero, respecto del último contacto, aumentan con los contactos con operadores del InfoDefensa y cambia la modalidad de las audiencias, aumentando de 63% a 84% las audiencias presenciales, mientras caen las audiencias remotas desde 27 a 13%.

A continuación, se presentan los resultados 2023 y 2024 de mujeres imputadas correspondientes a las distintas dimensiones del Modelo de Propuesta de Valor medido:

Cuadro 48. Variación de resultados 2023 y 2024 de mujeres imputadas en el Servicio de la Defensoría Penal Pública

		2023	2024	Diferencia (ptos)	Variación significativa	
Beneficios funcionales	Resultados obtenidos en su causa (hasta el momento)	1 - 4	30%	34%	3	No, mantención
		5	17%	17%	0	No, mantención
		6 - 7	53%	50%	-3	No, mantención
		Neto	22%	16%	-6	Sí, disminuye
Beneficios simbólicos	La Defensoría ha respetado sus derechos	1 - 4	20%	21%	1	No, mantención
		5	12%	11%	-1	No, mantención
		6 - 7	69%	69%	0	No, mantención
		Neto	49%	48%	-1	No, mantención
	La Defensoría le ha permitido acceder a la justicia	1 - 4	20%	21%	1	No, mantención
		5	15%	16%	1	No, mantención
		6 - 7	65%	63%	-3	No, mantención
		Neto	45%	41%	-4	No, mantención
Funcionario/a última experiencia	1 - 4	17%	17%	0	No, mantención	
	5	12%	14%	2	No, mantención	
	6 - 7	71%	69%	-2	No, mantención	
	Neto	54%	52%	-1	No, mantención	
Facilidad	Fue fácil saber cómo comunicarse con los funcionarios de la defensoría	1 - 4	27%	30%	3	No, mantención
		5	17%	15%	-3	No, mantención
		6 - 7	56%	56%	-1	No, mantención
		Neto	29%	26%	-4	No, mantención
	Fue fácil lograr comunicarse con los funcionarios de la defensoría	1 - 4	27%	31%	4	No, mantención
		5	15%	16%	0	No, mantención
		6 - 7	57%	54%	-4	No, mantención
		Neto	30%	23%	-8	Sí, disminuye
	Esperó poco tiempo para ser atendido	1 - 4	25%	30%	4	Sí, aumenta
		5	15%	16%	1	No, mantención
		6 - 7	60%	54%	-6	Sí, disminuye
		Neto	34%	24%	-10	Sí, disminuye
Contención y acogida	Le hablaron en un lenguaje simple y claro	1 - 4	12%	13%	1	No, mantención
		5	11%	10%	-2	No, mantención
		6 - 7	77%	77%	0	No, mantención
		Neto	65%	64%	-1	No, mantención
	Entendió las explicaciones	1 - 4	13%	13%	0	No, mantención
		5	10%	11%	1	No, mantención
		6 - 7	77%	76%	-1	No, mantención
		Neto	65%	63%	-2	No, mantención
	Logró entender la información que le entregaron	1 - 4	13%	14%	1	No, mantención
		5	10%	10%	0	No, mantención
		6 - 7	77%	76%	-1	No, mantención
		Neto	64%	61%	-3	No, mantención
	Lo/a escucharon	1 - 4	18%	23%	5	Sí, aumenta
		5	12%	10%	-2	No, mantención
		6 - 7	70%	67%	-3	No, mantención
		Neto	52%	44%	-8	Sí, disminuye
	Lo/a entendieron	1 - 4	20%	27%	7	Sí, aumenta
		5	10%	11%	1	No, mantención
		6 - 7	70%	62%	-8	Sí, disminuye
		Neto	50%	35%	-15	Sí, disminuye
	Pudo plantear sus dudas y se las respondieron	1 - 4	21%	24%	3	No, mantención
		5	9%	11%	2	No, mantención
		6 - 7	70%	65%	-5	Sí, disminuye
		Neto	49%	41%	-8	Sí, disminuye

		2023	2024	Diferencia (ptos)	Variación significativa	
	Como pensaba su abogado/a defender su caso	1 - 4	24%	25%	2	No, mantención
		5	12%	15%	2	No, mantención
		6 - 7	64%	60%	-4	No, mantención
		Neto	40%	35%	-6	Sí, disminuye
	Sus próximas audiencias	1 - 4	25%	27%	2	No, mantención
		5	13%	15%	2	No, mantención
		6 - 7	62%	58%	-4	No, mantención
		Neto	37%	31%	-6	Sí, disminuye
	El estado de su causa	1 - 4	26%	30%	4	No, mantención
		5	14%	12%	-2	No, mantención
		6 - 7	60%	58%	-2	No, mantención
		Neto	34%	28%	-6	Sí, disminuye
	La posibilidad de agendar una entrevista con su defensor	1 - 4	28%	31%	4	No, mantención
		5	11%	13%	1	No, mantención
		6 - 7	61%	56%	-5	Sí, disminuye
		Neto	33%	25%	-8	Sí, disminuye
	La existencia de un posible costo del servicio	1 - 4	35%	38%	3	No, mantención
		5	12%	12%	0	No, mantención
		6 - 7	54%	50%	-3	No, mantención
		Neto	19%	13%	-6	Sí, disminuye
La posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con su abogado	1 - 4	35%	37%	2	No, mantención	
	5	13%	14%	0	No, mantención	
	6 - 7	52%	49%	-3	No, mantención	
	Neto	17%	13%	-5	Sí, disminuye	
Información post audiencia	Las obligaciones impuestas por el juez	1 - 4	18%	18%	0	No, mantención
		5	11%	12%	1	No, mantención
		6 - 7	71%	70%	-1	No, mantención
		Neto	53%	52%	-1	No, mantención
	Los siguientes pasos a seguir después de la audiencia	1 - 4	28%	23%	-5	Sí, disminuye
		5	9%	13%	4	Sí, aumenta
		6 - 7	64%	64%	1	No, mantención
		Neto	36%	41%	5	Sí, aumenta
	Los posibles resultados de la causa	1 - 4	23%	23%	0	No, mantención
		5	16%	14%	-1	No, mantención
		6 - 7	61%	62%	1	No, mantención
		Neto	38%	39%	0	No, mantención
Respuesta recibida en última experiencia	Entendió la respuesta e información que le dieron	1 - 4	15%	19%	4	
		5	13%	13%	1	No, mantención
		6 - 7	73%	68%	-5	Sí, disminuye
		Neto	58%	49%	-9	Sí, disminuye
	Le respondieron oportunamente	1 - 4	20%	26%	5	Sí, aumenta
		5	12%	12%	0	No, mantención
		6 - 7	67%	62%	-5	Sí, disminuye
		Neto	47%	36%	-11	Sí, disminuye
	Logró resolver lo que necesitaba	1 - 4	25%	31%	6	Sí, aumenta
		5	12%	11%	-1	No, mantención
		6 - 7	63%	58%	-5	Sí, disminuye
		Neto	38%	27%	-11	Sí, disminuye

		2023	2024	Diferencia (ptos)	Variación significativa	
Abogado/a defensor	El nivel de conocimiento que tenía el abogado o abogada sobre su causa	1 - 4	17%	19%	2	No, mantención
		5	14%	11%	-3	No, mantención
		6 - 7	69%	70%	1	No, mantención
		Neto	53%	51%	-2	No, mantención
	La forma en que guio el proceso para que se desarrollara como le señaló	1 - 4	20%	21%	1	No, mantención
		5	13%	12%	-2	No, mantención
		6 - 7	66%	67%	1	No, mantención
		Neto	46%	45%	0	No, mantención
	El nivel de compromiso del abogado o abogada con la causa	1 - 4	24%	22%	-1	No, mantención
		5	14%	12%	-1	No, mantención
		6 - 7	63%	65%	3	No, mantención
		Neto	39%	43%	4	No, mantención
	La forma en que el abogado o abogada presentó su causa al juez	1 - 4	22%	19%	-3	No, mantención
		5	11%	11%	0	No, mantención
		6 - 7	66%	69%	3	No, mantención
		Neto	44%	50%	6	Sí, aumenta
Habilitación	Le permitió entender con claridad lo que debe cumplir: Cómo, Cuándo y Donde	1 - 4	17%	22%	4	Sí, aumenta
		5	11%	10%	-2	No, mantención
		6 - 7	71%	69%	-2	No, mantención
		Neto	54%	47%	-7	Sí, disminuye
	Le permitió conocer sus derechos en el proceso	1 - 4	18%	24%	5	Sí, aumenta
		5	12%	12%	-1	No, mantención
		6 - 7	69%	64%	-5	No, mantención
		Neto	51%	41%	-10	Sí, disminuye
	Le permitió entender cómo funciona el proceso	1 - 4	22%	19%	-3	No, mantención
		5	12%	11%	-1	No, mantención
		6 - 7	66%	70%	4	No, mantención
		Neto	45%	51%	7	Sí, aumenta
	Full habilitado/a		59%	58%	-1	No, mantención
	Medio habilitado/a		30%	29%	-1	No, mantención
	No habilitado/a		11%	13%	2	No, mantención

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Sobre estos resultados se observa que:

- Se mantienen estables resultados relacionados en beneficios simbólicos (el respeto de los derechos y el poder acceder a la justicia a través del servicio de la Defensoría Penal Pública); se mantiene estable la evaluación del último funcionario de la Defensoría con quien se mantuvo contacto; se mantiene estable la evaluación de la o el abogado Defensor en términos generales; y se mantiene estable el nivel de habilitación de las mujeres imputadas usuarias del servicio.
- Mejoran los resultados de las mujeres imputadas respecto de la información que recibieron en la entrevista posterior a la audiencia sobre los pasos a seguir; mejora la evaluación de la forma en que el abogado o la abogada presentó la causa al juez; y mejora entre las mujeres imputadas el acuerdo con la idea de que la Defensoría Penal Pública le permitió entender cómo funcionaba el proceso que estaba o está enfrentando.
- Pero, retroceden los indicadores respecto de los resultados obtenidos en la causa hasta el momento de la encuesta; retrocede la facilidad de la experiencia en cuanto facilidad para comunicarse con las o los funcionarios de la Defensoría y el tiempo de espera por esa atención; también retrocede la percepción de las mujeres de ser escuchadas, entendidas, así como el poder plantear las dudas y que éstas sean respondidas; retroceden todos los indicadores relacionados con la información (cómo se pensaba defender el caso, la información sobre las próximas audiencias o sobre el estado de la causa, la posibilidad de agendar una entrevista con la o el defensor, la información sobre la

existencia de un posible costo del servicio y la posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con el abogado); también retrocede la evaluación de la respuesta recibida en el último contacto (respuesta oportuna, lograr resolver lo que se necesita y comprender la respuesta e información que recepciónada) y, finalmente, retroceden los niveles de acuerdo respecto que la Defensoría Penal habilitó para entender con claridad lo que se debía cumplir o los derechos en el proceso.

En otras palabras, las mujeres imputadas retroceden en forma significativa en su evaluación principalmente sobre la accesibilidad al servicio cuando requieren comunicarse, sobre las respuestas e informaciones que reciben y sobre si logran o no resolver el asunto por el cual entran en contacto con la Defensoría Penal Pública.

Finalmente, se procedió a establecer si hubo diferencias entre las dos mediciones respecto de la ocurrencia de problemas y discriminaciones entre mujeres imputadas usuarias del servicio de la Defensoría.

Cuadro 49. Variación de resultados 2023 y 2024 de mujeres imputadas en Problemas y Discriminaciones

		2023	2024	Diferencia (ptos)	Variación significativa
Problemas en la atención	Problemas (% Sí)	18%	16%	-2	No, mantención
	Mala comunicación, no le informaron lo suficiente	46%	43%	-3	No, mantención
	Fue difícil contactarse con el abogado/a	37%	24%	-13	Sí, disminuye
	Información poco clara o incorrecta	26%	32%	6	No, mantención
	Abogado/a no le dio suficiente importancia al caso	24%	25%	1	No, mantención
	Prejuicio o falta de empatía de los defensores	23%	23%	0	No, mantención
	Lentitud en el proceso	9%	15%	6	No, mantención
	No se contactaron con él/ella previamente	17%	15%	-2	No, mantención
	No me gustó el resultado del caso	11%	11%	0	No, mantención
	Cambio de abogado/a	14%	12%	-2	No, mantención
	Defensor/a no entregó suficiente información al juez	10%	8%	-2	No, mantención
	Malas prácticas del defensor/a, no se presenta a la audiencia	11%	8%	-3	No, mantención
	Horarios inconvenientes de audiencias	5%	2%	-3	No, mantención
	No le dejaron hablar /no pudo explicar su caso	3%	6%	3	Sí, aumenta
	Hubo errores y/o equivocaciones en citaciones, horarios, fechas, direcciones de domicilio y/o identificación de personas	4%	0%	-4	Sí, disminuye
	No realizaron todos los procedimientos necesarios para demostrar su inocencia	2%	0%	-2	No, mantención
	Hubo poca empatía de parte de las personas que trabajan en Defensoría y juzgados	6%	0%	-6	Sí, disminuye
	Recibió agresiones verbales, lo trataron mal.	0%	5%	5	Sí, aumenta
	Comunica problema (% Sí)	46%	47%	1	No, mantención
	Recibe respuesta (% Sí)	36%	30%	-6	No, mantención
Soluciona (% Sí)	48%	16%	-32	Sí, disminuye	

		2023	2024	Diferencia (ptos)	Variación significativa
		Discriminación (% Sí)	18%	17%	-1
Discriminación	Nunca se sintió defendido/a	15%	12%	-3	No, mantención
	Lo hicieron sentir culpable	13%	5%	-8	No, mantención
	No lo dejaron hablar	12%	19%	7	No, mantención
	Lo trataron mal, lo retaron, descortesés en el trato	10%	15%	5	No, mantención
	No lo escucharon	9%	14%	5	No, mantención
	No correspondía, no era verdad el delito imputado	5%	10%	5	No, mantención
	Por ser extranjero	6%	6%	0	No, mantención
	Porque se privilegia a la mujer	2%	0%	-2	No, mantención
	Por tener antecedentes penales previos	0%	2%	2	No, mantención
	La información, respuesta a preguntas nula o escasa	2%	4%	2	No, mantención
	Por su condición social	3%	1%	-2	No, mantención
	Fue injusto el resultado, veredicto de su caso	2%	1%	-1	No, mantención
	Nunca tuvo contacto o respuesta de parte del abogado	2%	3%	1	No, mantención
	Por no tener dinero para pagar un abogado mejor	1%	0%	-1	No, mantención
	Lo golpearon, malos tratos físicos	1%	3%	2	No, mantención
	Por orientación sexual	5%	0%	-5	Sí, disminuye
	Le expusieron de manera pública como un delincuente	0%	7%	7	Sí, aumenta
	No explican conceptos legales, procedimientos y consecuencias	0%	6%	6	Sí, aumenta

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

El resultado indicó que el nivel de problemas acontecidos y de percepción de discriminación es equivalente entre ambas mediciones para las mujeres imputadas.

Pero, entre las mujeres que experimentan problemas en el servicio, disminuyen las menciones sobre problemas para contactarse con la o el abogado, los errores en fechas o direcciones, y la percepción de poca empatía por parte de personas funcionarias de la Defensoría. Pero aumentan las menciones respecto de no poder hablar o explicar, y aparecen menciones sobre agresiones verbales y maltrato, aunque sólo fueron 5% del total de problemas reportados.

7.3 Análisis de brechas de género para la identificación de igualdades y desigualdades

La segunda parte del análisis correspondió a identificar brechas de género entre indicadores de hombres y mujeres para la clasificación de igualdades y desigualdades entre hombres y mujeres.

Siguiendo el orden presentado en la primera sección, el primer conjunto de datos examinado fueron los resultados generales o variables dependientes que se pueden ver afectadas por el servicio de la Defensoría Penal Pública, así como por otras variables o contextos que resulten relevantes pero que no forman parte del estudio.

Cuadro 50. Identificación de brechas de género en Resultados Generales de la Defensoría Penal Pública

		Hombres	Mujeres	Diferencia (ptos)	Brecha	
Resultados generales de la DPP	Evaluación general DPP	1 - 4	23%	25%	2	No
		5	22%	24%	2	No
		6 - 7	55%	51%	-4	Sí
		Neto	32%	25%	-6	Sí
	Evaluación última experiencia	1 - 4	22%	24%	2	No
		5	19%	20%	1	No
		6 - 7	59%	56%	-3	No
		Neto	36%	32%	-4	No
Imagen de la DPP	La institución es transparente	1 - 4	18%	20%	2	No
		5	13%	12%	0	No
		6 - 7	69%	68%	-2	No
		Neto	51%	47%	-3	No
	Es una institución experta en su función	1 - 4	18%	20%	2	No
		5	13%	15%	1	No
		6 - 7	68%	65%	-3	No
		Neto	50%	45%	-5	Sí
	La institución es confiable	1 - 4	18%	18%	0	No
		5	13%	14%	1	No
		6 - 7	68%	67%	-1	No
		Neto	50%	49%	-1	No
	Es una institución moderna	1 - 4	20%	21%	2	No
		5	14%	16%	2	No
		6 - 7	66%	63%	-3	No
		Neto	47%	42%	-5	Sí
	La institución es justa	1 - 4	23%	28%	4	Sí
		5	14%	14%	1	No
		6 - 7	63%	58%	-5	Sí
		Neto	40%	30%	-9	Sí
	Es una institución preocupada por sus usuarios	1 - 4	27%	30%	3	No
		5	15%	16%	1	No
		6 - 7	58%	54%	-4	Sí
		Neto	31%	24%	-6	Sí

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Los resultados indicaron que entre hombres y mujeres se establecen igualdades relacionadas con la imagen que construyen de la institución respecto de su transparencia y confiabilidad, además de la evaluación de la última experiencia.

Mientras que las brechas entre hombres y mujeres corresponden a la evaluación general de la Defensoría Penal Pública, así como la percepción respecto de nivel de experticia, modernidad, justicia y preocupación por sus personas usuarias.

Cuadro 51. Igualdades y desigualdades de género en Resultados Generales de la institución

	Igualdades	Desigualdades
Resultados de género	Evaluación de la última experiencia	Evaluación general con la Defensoría Penal Pública
	Percepción de transparencia	Percepción de experticia
	Percepción de confiabilidad	Percepción de modernidad
		Percepción de trato justo
		Percepción de preocupación por personas usuarias

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Respecto de lo observado en la medición 2023, se mantienen las desigualdades en las evaluaciones y percepciones de hombres y mujeres respecto de la evaluación general de la Defensoría Penal Pública y la percepción de trato justo. Y se agregan las percepciones de experticia, modernidad y preocupación por personas usuarias. Mientras que la evaluación de la última experiencia y la percepción de transparencia se convirtieron en igualdades, es decir, en resultados que son equivalente entre hombres y mujeres.

Cuadro 52. Comparación de desigualdades de género identificadas en la medición 2023 y 2024 en Resultados Generales de la institución

	Desigualdades 2023	Desigualdades 2024
Resultados de género	Satisfacción general con la Defensoría Penal Pública	Evaluación general con la Defensoría Penal Pública
	Evaluación de la última experiencia	Percepción de experticia
	Percepción de transparencia	Percepción de modernidad
	Percepción de trato justo	Percepción de trato justo
		Percepción de preocupación por personas usuarias

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Los resultados indicaron que entre hombres y mujeres se establecen igualdades relacionadas con la imagen que construyen de la institución respecto de su transparencia y confiabilidad, además de la evaluación de la última experiencia. Mientras que las brechas corresponden a la evaluación general de la Defensoría Penal Pública, así como la percepción respecto de nivel de experticia, modernidad, justicia y preocupación por sus personas usuarias.

Para comprender el origen de estas desigualdades en los resultados generales, se procedió a comparar las variables relacionadas con conocimiento del proceso y las características del servicio que fue entregado por parte de la Defensoría Penal Pública.

Cuadro 53. Identificación de brechas de género en Conocimiento del proceso y las Características del Servicio entregado por la Defensoría Penal Pública

		Hombres	Mujeres	Diferencia (ptos)	Brecha
Conocimiento de componentes del proceso	Conoce el nombre su abogado (% Sí)	53%	55%	2	No
	Participación en audiencia (% Sí)	81%	80%	-1	No
Personal con los que ha tenido contacto	Abogado o Abogada Defensor a cargo de su causa	85%	81%	-4	Sí
	Asistente Administrativo de una oficina	54%	54%	0	No
	Con otro abogado de la Defensoría	21%	24%	3	No
	Recepcionista	20%	21%	2	No

	Operador/a de Call Center	15%	18%	3	Sí
	Trabajador social	13%	13%	1	No
Personal del último contacto	Abogado o Abogada Defensor a cargo de su causa	73%	69%	-4	Sí
	Asistente Administrativo	24%	21%	-4	Sí
	Con otro abogado de la Defensoría	8%	10%	2	No
	Recepcionista	9%	8%	-1	No
	Operador/a de Call Center	6%	8%	2	Sí
	Trabajador social	6%	5%	-1	No
	NR – NR	3%	4%	1	No
Tipo de audiencia	Presencial	83%	84%	2	No
	Virtual	14%	13%	-1	No
	Ambas	3%	3%	0	No
	No sabe/No responde	0%	0%	0	No
Entrevistas con defensor/a	Entrevista previa a la audiencia (% Sí)	63%	66%	2	No
	Le explicaron lo que iba a pasar en la audiencia y los posibles resultados de su causa (% Sí)	91%	93%	1	No
	Entrevista post audiencia (% Sí)	34%	27%	-7	Sí
	Le explicaron el resultado de la audiencia (% Sí)	84%	85%	1	No
	Sin entrevista	25%	25%	0	No
	Sólo previa a la audiencia	41%	48%	8	Sí
	Sólo post audiencia	11%	9%	-2	No
	Con pre y post entrevista	23%	17%	-5	Sí

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Los resultados indicaron que no se producen desigualdades entre hombres y mujeres tanto en el conocimiento de componentes del proceso (nombre de la o el defensor y el poder identificar la ocurrencia de audiencias), así como en la forma del servicio que se recibe desde la Defensoría Penal Pública en relación a las modalidades de audiencias impuestas desde el Sistema de Justicia.

Pero, sí existe desigualdad respecto de los perfiles de personas funcionarias con quienes se está en contacto durante todo el proceso o en la última oportunidad, siendo más frecuente el contacto con abogados entre hombres que entre las mujeres. Esto no significa que no sea el tipo de contacto más frecuente entre las mujeres, pero sí en menor cuantía que entre los hombres. Y también se estableció que fue más alto el contacto de las mujeres con operadores de InfoDefensa, aunque estos contactos alcanzaron sólo al 18% en durante el servicio hasta la fecha de la consulta.

A lo anterior, se agrega la desigualdad en los contactos con la o el defensor en relación a la audiencia. En este sentido, es más frecuente que las mujeres mantengan sólo la entrevista previa a la audiencia y no la combinación de entrevistas previas y posteriores. Esta situación ya había sido advertida en la medición 2023. Y se reitera que este resultado es relevante dado que en el análisis de los resultados agregados de la Defensoría se pudo establecer que el principal hito informativo y, por tanto, habilitante para la persona usuaria corresponde a la ocurrencia de ambas entrevistas.

Cuadro 54. Igualdades y desigualdades de género en Conocimiento del proceso y las Características del Servicio entregado por la Defensoría Penal Pública

	Igualdades	Desigualdades
Resultados de género	Conocimiento de nombre de defensor/a	Personal con quien ha mantenido contacto
	Conocimiento de audiencia	Personal de último contacto
	Tipo de audiencia	Entrevista previa a la audiencia
		Entrevista post audiencia
		Entrevista pre y post audiencia

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Comparativamente con el año 2023, se mantienen las desigualdades respecto de la ocurrencia de entrevistas pre y post audiencia, pero se agrega en esta medición la diferencia de perfiles de funcionarios de la institución con los que se relacionan hombres y mujeres.

Cuadro 55. Comparación de desigualdades de género identificadas en la medición 2023 y 2024 en Conocimiento del proceso y las Características del Servicio entregado por la Defensoría Penal Pública

	Desigualdades 2023	Desigualdades 2024
Resultados de género	Entrevista post audiencia	Personal con quien ha mantenido contacto
	Entrevista pre y post audiencia	Personal de último contacto
		Entrevista previa a la audiencia
		Entrevista post audiencia
		Entrevista pre y post audiencia

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

El siguiente grupo de resultados a examinar fueron los indicadores relacionados con la experiencia usuaria que se recibe por parte de la Defensoría Penal Pública, los que correspondieron principalmente a la percepción de la persona usuaria sobre su experiencia con la institución. El ordenamiento de la información fue coherente con las dimensiones del Modelo de Propuesta de Valor que constituyeron el cuestionario aplicado.

Cuadro 56. Identificación de brechas de género en el Servicio de la Defensoría Penal Pública

		Hombres	Mujeres	Diferencia (ptos)	Brecha	
Beneficios funcionales	Resultados obtenidos en su causa (hasta el momento)	1 - 4	32%	34%	2	No
		5	18%	17%	-1	No
		6 - 7	51%	50%	-1	No
		Neto	19%	16%	-3	No
Beneficios simbólicos	La Defensoría ha respetado sus derechos	1 - 4	18%	21%	2	No
		5	12%	11%	-1	No
		6 - 7	70%	69%	-1	No
		Neto	52%	48%	-4	No
	La Defensoría le ha permitido acceder a la justicia	1 - 4	21%	21%	0	No
		5	15%	16%	1	No
		6 - 7	64%	63%	-2	No
		Neto	43%	41%	-2	No
Funcionario/a última experiencia	1 - 4	16%	17%	1	No	
	5	13%	14%	2	No	
	6 - 7	72%	69%	-3	No	
	Neto	56%	52%	-4	No	
Facilidad	Fue fácil saber cómo comunicarse con los funcionarios de la defensoría	1 - 4	27%	30%	3	No
		5	16%	15%	-2	No
		6 - 7	56%	56%	-1	No
		Neto	29%	26%	-4	No
	Fue fácil lograr comunicarse con los funcionarios de la defensoría	1 - 4	28%	31%	3	No
		5	16%	16%	0	No
		6 - 7	56%	54%	-3	No
		Neto	28%	23%	-5	Sí
	Esperó poco tiempo para ser atendido	1 - 4	27%	30%	2	No
		5	17%	16%	0	No
		6 - 7	56%	54%	-2	No
		Neto	29%	24%	-4	No
Contención y acogida	Le hablaron en un lenguaje simple y claro	1 - 4	12%	13%	1	No
		5	10%	10%	0	No
		6 - 7	78%	77%	-1	No
		Neto	66%	64%	-2	No
	Entendió las explicaciones	1 - 4	13%	13%	0	No
		5	11%	11%	1	No
		6 - 7	76%	76%	0	No
		Neto	63%	63%	0	No
	Logró entender la información que le entregaron	1 - 4	12%	14%	2	No
		5	12%	10%	-2	No
		6 - 7	76%	76%	0	No
		Neto	63%	61%	-2	No
	Lo/a escucharon	1 - 4	18%	23%	5	Sí
		5	13%	10%	-3	Sí
		6 - 7	69%	67%	-2	No
		Neto	50%	44%	-7	Sí
	Lo/a entendieron	1 - 4	21%	27%	6	Sí
		5	13%	11%	-2	No
		6 - 7	66%	62%	-4	Sí
		Neto	45%	35%	-10	Sí
	Pudo plantear sus dudas y se las respondieron	1 - 4	22%	24%	2	No
		5	11%	11%	0	No
		6 - 7	66%	65%	-1	No
		Neto	44%	41%	-3	No

		Hombres	Mujeres	Diferencia (ptos)	Brecha	
Información	Como pensaba su abogado/a defender su caso	1 - 4	24%	25%	2	No
		5	13%	15%	2	No
		6 - 7	63%	60%	-3	No
		Neto	40%	35%	-5	Sí
	Sus próximas audiencias	1 - 4	24%	27%	2	No
		5	14%	15%	1	No
		6 - 7	62%	58%	-4	Sí
		Neto	38%	31%	-6	Sí
	El estado de su causa	1 - 4	25%	30%	5	Sí
		5	16%	12%	-3	Sí
		6 - 7	59%	58%	-1	No
		Neto	34%	28%	-6	Sí
	La posibilidad de agendar una entrevista con su defensor	1 - 4	28%	31%	3	Sí
		5	13%	13%	0	No
		6 - 7	59%	56%	-3	No
		Neto	32%	25%	-7	Sí
	La existencia de un posible costo del servicio	1 - 4	37%	38%	1	No
		5	13%	12%	-1	No
		6 - 7	50%	50%	0	No
		Neto	14%	13%	-1	No
	La posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con su abogado	1 - 4	36%	37%	1	No
5		13%	14%	1	No	
6 - 7		51%	49%	-2	No	
Neto		15%	13%	-3	No	
Información post audiencia	Las obligaciones impuestas por el juez	1 - 4	18%	18%	0	No
		5	12%	12%	0	No
		6 - 7	70%	70%	0	No
		Neto	53%	52%	0	No
	Los siguientes pasos a seguir después de la audiencia	1 - 4	24%	23%	-1	No
		5	12%	13%	1	No
		6 - 7	65%	64%	0	No
		Neto	41%	41%	1	No
	Los posibles resultados de la causa	1 - 4	24%	23%	-1	No
5		14%	14%	0	No	
6 - 7		61%	62%	1	No	
Neto		37%	39%	2	No	
Respuesta recibida en última experiencia	Entendió la respuesta e información que le dieron	1 - 4	17%	19%	2	No
		5	13%	13%	1	No
		6 - 7	70%	68%	-2	No
		Neto	53%	49%	-4	No
	Le respondieron oportunamente	1 - 4	22%	26%	4	Sí
		5	14%	12%	-2	No
		6 - 7	64%	62%	-2	No
		Neto	42%	36%	-6	Sí
	Logró resolver lo que necesitaba	1 - 4	28%	31%	3	No
		5	13%	11%	-2	No
		6 - 7	59%	58%	-1	No
		Neto	31%	27%	-3	No

		Hombres	Mujeres	Diferencia (ptos)	Brecha	
Abogado/a defensor	El nivel de conocimiento que tenía el abogado o abogada sobre su causa	1 - 4	17%	19%	1	No
		5	11%	11%	0	No
		6 - 7	71%	70%	-1	No
		Neto	54%	51%	-3	No
	La forma en que guió el proceso para que se desarrollara como le señaló	1 - 4	20%	21%	1	No
		5	13%	12%	-1	No
		6 - 7	67%	67%	0	No
		Neto	47%	45%	-1	No
	El nivel de compromiso del abogado o abogada con la causa	1 - 4	22%	22%	0	No
		5	13%	12%	0	No
		6 - 7	65%	65%	0	No
		Neto	43%	43%	-1	No
	La forma en que el abogado o abogada presentó su causa al juez	1 - 4	19%	19%	0	No
		5	12%	11%	-1	No
		6 - 7	69%	69%	0	No
		Neto	50%	50%	0	No
Habilitación	Le permitió entender con claridad lo que debe cumplir: Cómo, Cuándo y Donde	1 - 4	19%	22%	3	No
		5	12%	10%	-3	No
		6 - 7	69%	69%	0	No
		Neto	50%	47%	-3	No
	Le permitió conocer sus derechos en el proceso	1 - 4	22%	24%	2	No
		5	12%	12%	-1	No
		6 - 7	66%	64%	-1	No
		Neto	44%	41%	-4	No
	Le permitió entender cómo funciona el proceso	1 - 4	18%	19%	1	No
		5	11%	11%	0	No
		6 - 7	71%	70%	-1	No
		Neto	53%	51%	-2	No
	Full habilitado/a		12%	13%	1	No
	Medio habilitado/a		29%	29%	0	No
	No habilitado/a		59%	58%	-1	No

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

El análisis identificó las siguientes igualdades y desigualdades de género:

Cuadro 57. Igualdades y desigualdades de género en el Servicio de la Defensoría Penal Pública

	Igualdades	Desigualdades
Resultados de género	Resultados a la fecha	Facilidad para comunicarse
	Percepción de respeto de los derechos	Le escucharon
	Acceso a la justicia	Le entendieron
	Atención funcionario/a ultima experiencia	Como pensaba su abogado/a defender su caso
	Saber cómo comunicarse con funcionarios/as DPP	Información de próximas audiencias
	Tiempo de espera por comunicación	Información de estado de la causa
	Contención y acogida (4 indicadores)	Posibilidad de agendar una entrevista con su defensor/a
	Información previa a la audiencia (2 indicadores)	Respuesta oportuna en último contacto
	Información post audiencia (3 indicadores)	
	Respuestas recibidas en la última experiencia (2 indicadores)	
	Desempeño abogado/a (4 indicadores)	
	Habilitación	

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En relación con lo observado en el año 2023, cambiaron todas las desigualdades en el servicio, concentrándose en esta medición fuertemente en una menor recepción de información por parte de

las mujeres imputadas y, por tanto, una percepción de menor calidad de relacionamiento con la institución.

Cuadro 58. Comparación de desigualdades de género identificadas en la medición 2023 y 2024 en el Servicio de la Defensoría Penal Pública

	Desigualdades 2023	Desigualdades 2024
Resultados de género	Respeto de los derechos	Facilidad para comunicarse
	Saber cómo comunicarse con funcionarios/as DPP	Le escucharon
	Pasos a seguir post audiencia	Le entendieron
	Forma en que abogado/a presentó causa al juez	Como pensaba su abogado/a defender su caso
		Información de próximas audiencias
		Información de estado de la causa
		Posibilidad de agendar una entrevista con su defensor/a
		Respuesta oportuna en último contacto

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Finalmente, en relación con la ocurrencia de problemas y discriminaciones en el proceso de atención, se pudieron establecer las siguientes diferencias entre los resultados 2024 de hombres y mujeres:

Cuadro 59. Identificación de brechas de género en Problemas y Discriminaciones

		Hombres	Mujeres	Diferencia (ptos)	Brecha
Problemas en la atención	Problemas (% Sí)	14%	16%	2	No
	Mala comunicación, no le informaron lo suficiente	46%	43%	-3	No
	Fue difícil contactarse con el abogado/a	27%	24%	-3	No
	Información poco clara o incorrecta	29%	32%	3	No
	Abogado/a no le dio suficiente importancia al caso	21%	25%	4	No
	Prejuicio o falta de empatía de los defensores	17%	23%	6	No
	Lentitud en el proceso	13%	15%	2	No
	No se contactaron con él/ella previamente	13%	15%	2	No
	No me gustó el resultado del caso	9%	11%	2	No
	Cambio de abogado/a	10%	12%	2	No
	Defensor/a no entregó suficiente información al juez	10%	8%	-2	No
	Malas prácticas del defensor/a, no se presenta a la audiencia	10%	8%	-2	No
	Horarios inconvenientes de audiencias	5%	2%	-3	No
	No le dejaron hablar /no pudo explicar su caso	4%	6%	2	No
	Recibió agresiones verbales, lo trataron mal	3%	5%	2	No
	Comunica problema (% Sí)	44%	47%	2	No
	Recibe respuesta (% Sí)	41%	30%	-11	No
Soluciona (% Sí)	41%	16%	-25	Sí	

		Hombres	Mujeres	Diferencia (ptos)	Brecha
Discriminación	Discriminación (% Sí)	14%	17%	3	Sí
	Nunca se sintió defendido/a	13%	12%	-1	No
	Lo hicieron sentir culpable	4%	5%	1	No
	No lo dejaron hablar	18%	19%	1	No
	Lo trataron mal, lo retaron, descortes en el trato	11%	15%	4	No
	No lo escucharon	11%	14%	3	No
	No correspondía, no era verdad el delito que le imputaban	9%	10%	1	No
	Por ser extranjero	7%	6%	-1	No
	Porque se privilegia a la mujer	5%	0%	-5	Sí
	Por tener antecedentes penales previos	4%	2%	-2	No
	La información, respuesta a preguntas era nula o escasa	4%	4%	0	No
	Fue injusto el resultado, veredicto de su caso	3%	1%	-2	No
	Nunca tuvo contacto o respuesta de parte del abogado	4%	3%	-1	No
	Lo golpearon, malos tratos físicos	2%	3%	1	No
	Le expusieron de manera pública como un delincuente	6%	7%	1	No
No explican conceptos legales, procedimientos y consecuencias	3%	6%	3	No	

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Los resultados establecieron que la ocurrencia de discriminaciones es mayor entre mujeres, constituyéndose en una desigualdad del servicio. Sin embargo, no es posible establecer un tipo de discriminación que acontezca en forma más frecuente entre las mujeres por sobre los hombres, sino que se trata un total de mujeres que se sienten discriminadas superior al total de hombres que manifiesta la misma percepción.

Por otra parte, sobre la ocurrencia de problemas, si bien no se observa como una desigualdad, sí lo es la resolución de éstos cuando se reportan. En el caso de las mujeres se reportan menos los problemas acontecidos. Y cuando se reportan, es una significativa menor proporción de mujeres que reciben una solución en comparación a lo reportado por los hombres imputados: 41% de resolución de problemas en hombres y 16% en mujeres.

A continuación, se presentan los tipos de problemas y discriminaciones que son comunes a hombres y mujeres, identificados como igualdades al tratarse de un tema común para ambos sexos. Mientras que en desigualdades se observan los aspectos que son más frecuentes para las mujeres.

Cuadro 60. Igualdades y desigualdades de género en Problemas y Discriminaciones

	Igualdades	Desigualdades
Resultados de género	Problemas en la atención	Problema: soluciona
	Problema: Mala comunicación	Discriminaciones en la atención
	Problema: Dificultad para contactarse con abogado/a	
	Problema: Información poco clara o incorrecta	
	Problema: Abogado/a no dio suficiente importancia al caso	
	Problema: Prejuicios	
	Problema: Lentitud en proceso	
	Problema: Sin contacto previo	
	Problema: No gustó el resultado del caso	
	Problema: Cambio de abogado/a	
	Problema: Defensor/a no entregó suficiente información al juez	
	Problema: Malas prácticas del defensor/a, no se presenta a la audiencia	
	Problema: No le dejaron hablar	
	Problema: Horarios inconvenientes de audiencias	
	Problema: Agresiones verbales, trataron mal	
	Tratamiento del problema (Comunica, recibe respuesta)	
	Discriminación: Nunca se sintió defendido/a	
	Discriminación: Le hicieron sentir culpable	
	Discriminación: No le dejaron hablar	
	Discriminación: Lo trataron mal	
Discriminación: No le escucharon		
Discriminación: No era verdad el delito que le imputaban		
Discriminación: Por ser extranjero		

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Y en comparación con el 2023, las desigualdades variaron de la siguiente forma:

Cuadro 61. Comparación de desigualdades de género identificadas en la medición 2023 y 2024 en Problemas y Discriminaciones

	Desigualdades 2023	Desigualdades 2024
Resultados de género	Problemas en la atención	Problema: soluciona
	Problema: Dificultad para contactarse con abogado/a	Discriminaciones en la atención
	Problema: Prejuicios	
	Problema: Sin contacto previo	
	Problema: Falta de empatía	
	Discriminaciones en la atención	
	Discriminación: Por orientación sexual	

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Como es posible observar, disminuyen las desigualdades en relación a los problemas acontecidos, pero aparece la desigualdad en la resolución de problemas, con resultado a favor de los hombres. Y se constata una mayor ocurrencia de discriminaciones a mujeres imputadas, situación ya observada en el año 2023.

7.4 Inequidades y barreras de género

Una vez identificadas las brechas de género, el siguiente paso fue proceder a clasificar estas desigualdades respecto de su origen. Para esto se recurrió a los conceptos de:

- Inequidad: acción institucional que genera diferencia
- Barrera: construcción basada en constituciones o prejuicios culturales o sociales que terminan afectando a la persona usuaria en su libre e igualitario uso del servicio.

Como se indicó previamente, este ejercicio aplicó a todas aquellas desigualdades observadas nivel del proceso de entrega del servicio de la Defensoría Penal Pública. En el caso de la evaluación general de la institución, la evaluación de la última experiencia y la imagen de la institución, por tratarse de resultados de salida, es decir, productos del proceso de servicio y eventualmente de otras fuentes, las diferencia entre resultados de hombres y mujeres fueron consideradas sólo como desigualdades.

Cuadro 62. Clasificación de desigualdades en Inequidades y Barreras de género

	Desigualdades	Tipo de desigualdad
Conocimiento del proceso y Características del servicio	Personal con quien ha mantenido contacto	Inequidad de género
	Personal de último contacto	Inequidad de género
	Entrevista previa a la audiencia	Inequidad de género
	Entrevista post audiencia	Inequidad de género
	Entrevista pre y post audiencia	Inequidad de género
Servicio de la DPP	Facilidad para comunicarse	Barrera de género
	Le escucharon	Barrera de género
	Le entendieron	Barrera de género
	Como pensaba su abogado/a defender el caso	Inequidad de género
	Información de próximas audiencias	Barrera de género
	Información de estado de la causa	Barrera de género
	Posibilidad de agendar una entrevista con su defensor/a	Barrera de género
	Respuesta oportuna en último contacto	Inequidad de género
Problemas y Discriminaciones	Problema: soluciona el problema comunicado	Inequidad de género
	Discriminaciones en la atención	Barrera de género

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En primer lugar, es necesario indicar que la clasificación entre inequidad y barrera de género es una hipótesis explicativa de estos resultados. No es posible concluir con alta validez a partir de la información disponible si cada desigualdad se trata de una inequidad o de una barrera, más allá de la identificación de la desigualdad en base a la brecha de género. Esto porque no se cuenta con elementos explicativos que permitan comprender procesos internos institucionales y lógicas funcionarias de atención, o profundizar en la experiencia de las personas cualitativamente.

No obstante, considerando experiencias investigativas previas del equipo de trabajo, así como la formación teórica metodológica del grupo, se asumió la siguiente clasificación:

- Inequidades de género: Entendidas como acciones provienen desde la Defensoría Penal pública, su personal funcionario y/o abogados y abogadas defensores internas o externas, las

que serían factibles de ser corregidas desde la institución. Este grupo corresponde al perfil del personal con quien se accede a tener contacto durante el proceso o en el último contacto con la institución (inequidad donde se estableció que las mujeres acceden menos a contacto con sus defensores), la realización de entrevistas entre defensores y mujeres imputadas, especialmente en el caso de las entrevistas posteriores a las audiencias; información entregada por parte de las y los abogados sobre cómo pensaban defender el caso; respuesta oportuna frente a solicitudes realizadas; y recibir soluciones cuando se han comunicado problemas.

- Barreras de género: Entendidas como desigualdades que tienen su origen con mayor probabilidad en construcciones culturales desde cualquiera de las partes involucradas. Al respecto se identificaron la facilidad para comunicarse con la Defensoría Penal Pública, el poder acceder a información de las próximas audiencias o del estado de la causa, así como la posibilidad de agendar una entrevista con la o el defensor. Todas estas desigualdades pueden tener su origen tanto en protocolos o entrega de información en forma no adecuada hacia las mujeres imputadas como en la posibilidad de mujeres que se comunican e informan menos, o que están menos dispuestas a usar los medios de comunicación dispuestos por la institución. Lo anterior se traduce en sentirse menos escuchadas o comprendidas por la Defensoría en el marco del servicio recibido.

Una segunda clasificación respecto de estas inequidades y barreras de género correspondió a preguntarse respecto de si son transversales al proceso o si se observan en una etapa en particular, considerando como punto de referencia a la audiencia. Además, se buscó responder la pregunta sobre cuál es la naturaleza de estas inequidades o barreras, desde un enfoque de satisfacción usuaria: proceso, contenido o resultado.

Cuadro 63. Clasificación de Inequidades y Barreras de género en etapas del proceso y según tipo de acción

	Desigualdades	Tipo de desigualdad	Tipo de acción	Posición respecto a la audiencia
Conocimiento del proceso y Características del servicio	Personal con quien ha mantenido contacto	Inequidad de género	Proceso: hito	Transversal
	Personal de último contacto	Inequidad de género	Proceso: hito	Transversal
	Entrevista previa a la audiencia	Inequidad de género	Proceso: hito	Antes
	Entrevista post audiencia	Inequidad de género	Proceso: hito	Después
	Entrevista pre y post audiencia	Inequidad de género	Proceso: hito	Antes y después
Servicio de la DPP	Facilidad para comunicarse	Barrera de género	Proceso: Acceso	Transversal
	Le escucharon	Barrera de género	Proceso: Habilidad blanda	Transversal
	Le entendieron	Barrera de género	Proceso: Habilidad blanda	Transversal
	Como pensaba su abogado/a defender el caso	Inequidad de género	Contenido: Información	Antes
	Información de próximas audiencias	Barrera de género	Contenido: Información	Antes
	Información de estado de la causa	Barrera de género	Contenido: Información	Transversal
	Posibilidad de agendar una entrevista con su defensor/a	Barrera de género	Proceso: Acceso	Transversal
	Respuesta oportuna en último contacto	Inequidad de género	Contenido: Información	Transversal
Problemas y Discriminaciones	Problema: soluciona el problema comunicado	Inequidad de género	Proceso: hito	Transversal
	Discriminaciones en la atención	Barrera de género	Proceso: Habilidad blanda	Transversal

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

A partir de la clasificación previa, es posible concluir que, de 15 desigualdades identificadas, 10 de ellas corresponde a aspectos que son transversales al proceso. Y, por otra parte, 11 de las 15 desigualdades de género son atribuibles al proceso de atención de personas usuarias, estando 6 de ellas relacionadas con hitos que acontecen en la atención.

7.5 Análisis interseccional de género

La interseccionalidad es una forma de análisis que permite observar cómo en un mismo caso confluyen desventajas y discriminaciones, contemplando la ocurrencia de problemas y/o discriminaciones desde una perspectiva integral, superponiendo capas analíticas. Desde la óptica de la interseccionalidad, la pregunta no es sobre las mujeres como un todo, sino sobre los diversos tipos de mujeres que componen la heterogeneidad.

“Bajo la óptica de la interseccionalidad, por ejemplo, cualquier persona puede sufrir discriminación por el hecho de ser adulta mayor, ser mujer, provenir de alguna etnia indígena, tener alguna discapacidad o vivir en una situación de pobreza; y todas las posibilidades de desigualdad antes mencionadas, pueden coexistir en una sola persona, lo que le pone en un mayor riesgo de vulnerabilidad. A esta circunstancia también se le denomina discriminación múltiple, expresión definida por primera vez en el 2001, en la Conferencia de Naciones Unidas contra el Racismo, la Discriminación Racial, la Xenofobia y la Intolerancia, celebrado en Sudáfrica.”⁵

Para la realización de este análisis confluyen las variables disponibles de la caracterización de casos, las que denominaremos “marcadores de diferencia” y que pueden generar situaciones de diferenciación, dominación u opresión, donde el género es un componente central pero no el único. Algunos marcadores de diferencia son los siguientes: Edades, Géneros, Grupo socioeconómico, Nivel educacional, Etnia, Raza, Color, Nacionalidad, Discapacidades, Migraciones, entre otros. El concepto de marcador de diferencia busca relevar descriptiva y analíticamente posiciones y personas que aparecen como diferentes, diferencias entendidas como carencia o limitación.

Para proceder al análisis interseccional a partir de los resultados de mujeres, se procedió a aplicar análisis Chaid o Clasificación de árbol.

El primer análisis consideró como variable dependiente a la Evaluación de la última experiencia. Esta variable fue seleccionada por tratarse del indicador de salida o resultado general relacionado con la experiencia, el cual ha sido difundido institucionalmente como el espacio accionable desde las defensorías regionales.

⁵ <https://campusgenero.inmujeres.gob.mx/glosario/terminos/indicadores-de-genero>

Cuadro 64. Variables Chaid de Evaluación de la última experiencia con el servicio

Variable dependiente	Variabes Independientes	Categorías
A2. Evaluación de la última experiencia	F2. Prisión preventiva	Sí; No
	F4. Tramo etario	14 a 29 años; 30 a 45 años; 46 a 59 años; 60 años y más
	Z1. Jefatura de hogar	Sí; No
	Z2. Nivel Educativo	Básica; Media; Superior; NS-NR
	Z3. Actividad	Trabaja; No trabaja
	Z4. Discapacidad	Sí; No
	Z5. Género	Masculino, Femenino; Otro

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

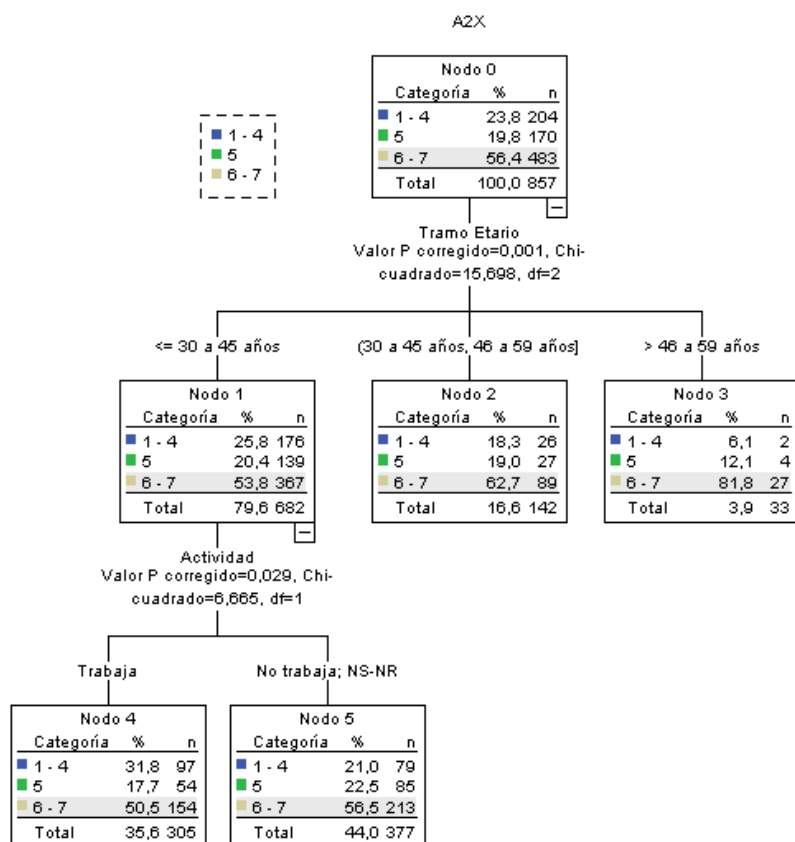
El resultado indicó que la principal variable que ordena los niveles de satisfacción con la última experiencia corresponde a la edad de las mujeres imputadas, en otras palabras, la satisfacción con el último contacto mantenido con la Defensoría Penal Pública entre las mujeres imputadas no es homogénea, sino que presenta diferencias por tramos de edad.

Y el sentido de esta diferencia indica que a menor edad también se observa menor satisfacción: las mujeres jóvenes imputadas (menores de 30 años) alcanzan al 54% de satisfacción con neto de 28%. Cuando se trata de mujeres imputadas adultas, de edad comprendida entre 30 y 59 años, la satisfacción se eleva a 63%, con neto de 44%. Y cuando se trata de mujeres adultas mayores, la satisfacción aumenta nuevamente hasta 82%, con neto de 77%.

Es importante indicar que las mujeres jóvenes alcanzaron al 80% de las mujeres consultadas, mientras que las mujeres adultas fueron el 17% y las mujeres adultas mayores sólo correspondieron al 4%.

Y en el caso de las mujeres jóvenes, se estableció una nueva diferenciación entre mujeres jóvenes que trabajan, las que alcanzaron un nivel de satisfacción de 51% y neto de 19%, resultado menor que el de las mujeres jóvenes que no trabajan (satisfacción de 57% y neto de 36%).

Figura 49. Chaid de Evaluación de la última experiencia con la Defensoría Penal Pública entre mujeres imputadas



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

A continuación, se procedió con el análisis de la variable dependiente Entrevista, variable que clasifica a la persona usuaria en función de la ocurrencia de entrevistas previas y posteriores a la audiencia. Esta variable también fue identificada como una desigualdad, para posteriormente ser clasificada como una inequidad de género con origen en la acción institucional.

Cuadro 65. Variables Chaid de Entrevista

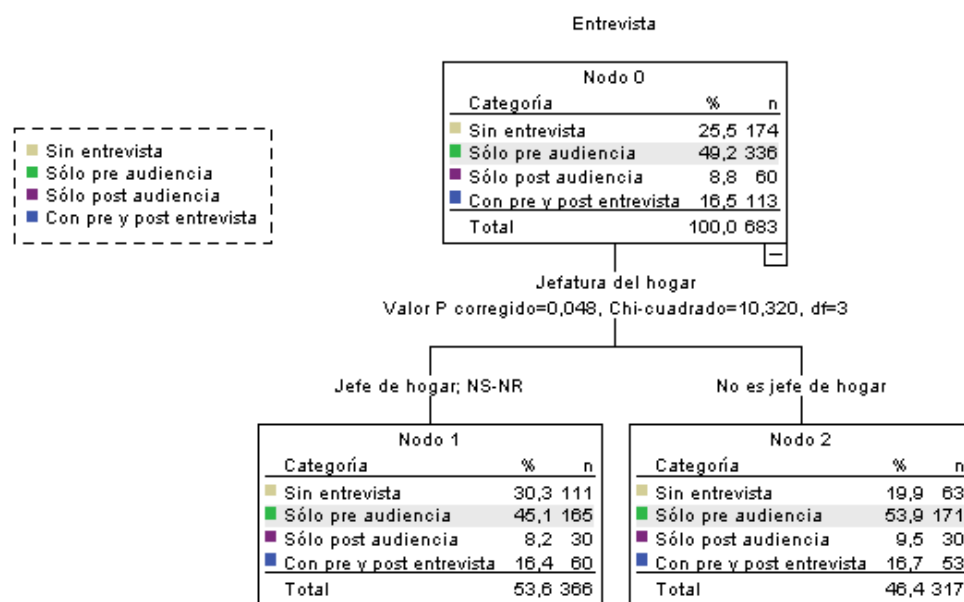
Variable dependiente	Variables Independientes	Categorías
Entrevista	F2. Prisión preventiva	Sí; No
	F4. Tramo etario	14 a 29 años; 30 a 45 años; 46 a 59 años; 60 años y más
	Z1. Jefatura de hogar	Sí; No
	Z2. Nivel Educativo	Básica; Media; Superior; NS-NR
	Z3. Actividad	Trabaja; No trabaja
	Z4. Discapacidad	Sí; No
	Z5. Género	Masculino, Femenino; Otro

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Los resultados indicaron que entre mujeres imputadas existe una diferencia relevante en la realización de entrevistas cuando se trata de mujeres jefas de hogar y cuando ocupan otro rol, dentro del hogar.

La diferencia no se localizó en relación a la ocurrencia de ambas entrevistas y post audiencia, cifra que fue equivalente en ambos grupos con 17%. Sino que estuvo en el grupo que reporta no haber tenido entrevistas con su defensor, cifra que alcanzó a 30% entre mujeres jefas de hogar, mientras que desciende a 20% en las mujeres que no son jefas de hogar, grupo que mantiene más entrevistas previas a la audiencia.

Figura 50. Chaid de Entrevistas entre mujeres imputadas



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

La tercera variable en análisis fue la identificación de ocurrencia de problemas en el servicio entregado por parte de la Defensoría Penal Pública. Si bien en esta medición esta variable no fue identificada como una desigualdad de género (inequidad), resultaba importante establecer si la distribución de ocurrencias de problemas de distribuía en forma similar entre los distintos tipos de mujeres imputadas.

Cuadro 66. Variables Chaid de Problemas en el servicio

Variable dependiente	Variables Independientes	Categorías
Problemas	F2. Prisión preventiva	Sí; No
	F4. Tramo etario	14 a 29 años; 30 a 45 años; 46 a 59 años; 60 años y más
	Z1. Jefatura de hogar	Sí; No
	Z2. Nivel Educativo	Básica; Media; Superior; NS-NR
	Z3. Actividad	Trabaja; No trabaja
	Z4. Discapacidad	Sí; No
	Z5. Género	Masculino, Femenino; Otro

Fuente: Informe 2, Informe de resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

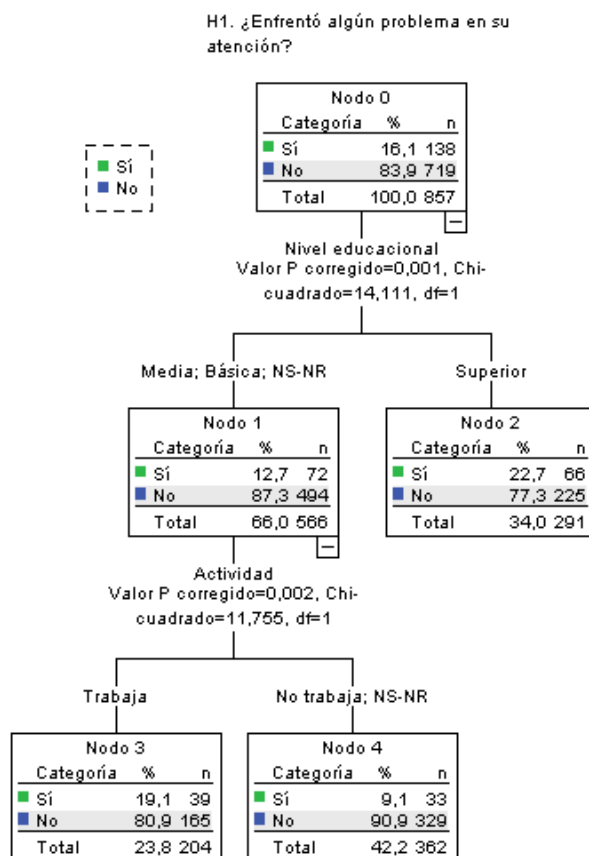
A nivel de las mujeres imputadas la cifra global de personas que declararon haber tenido algún problema fue de 16%. Al realizar el análisis Chaid apareció una diferenciación de resultados según nivel educativo, donde 13% de las mujeres que cuenta con enseñanza secundaria o menos reportaron haber tenidos problemas en la atención de la Defensoría, cifra que se eleva a 23% cuando se trata de mujeres con estudios superiores.

Esta diferencia ya había sido observa en la medición 2023, informe en el que se indicó el nivel educativo puede ser considerado como un proxy del nivel socioeconómico. Además, se planteó como posible hipótesis explicativa de este resultado que, a mayores niveles socioeconómicos, variable correlacionada con el nivel educativo, existen una expectativa más alta y compleja sobre experiencias usuarias basada en interacciones previas con otros servicios.

A lo anterior se agrega que entre las mujeres imputadas de niveles educativos medios o inferiores aparece nuevamente la segmentación respecto de la realización de actividades laborales: entre mujeres de nivel educativos medios o inferiores que trabajan, el reporte de problemas alcanzó a 19%, mientras que entre las mujeres de niveles educativos medios o inferiores que no trabajan el indicador fue de sólo 9%.

Si se ordenan las dos variables escalonadamente, atribuyendo un enfoque de estratificación respecto del capital social que genera la combinación de la educación y el trabajo se obtiene que las mujeres de menor capital social y cultural (niveles de estudios medios o menores que no trabajan) son las que observan menos problemas en la atención de la Defensoría (9%), cifra que escala a 19% entre mujeres de mayor capital social (estudios medios o menos que trabajan) y vuelve a ascender hasta 23% entre mujeres de mayor capital social (mujeres con estudios superiores).

Figura 51. Chaid de Problemas entre mujeres imputadas



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Finalmente, se aplicó análisis Chaid hacia la variable Discriminación, correspondiendo esta variable a otra desigualdad de género, subclasificada como una barrera de género que operaría en forma transversal en el servicio.

Cuadro 67. Variables Chaid de Discriminación en el servicio

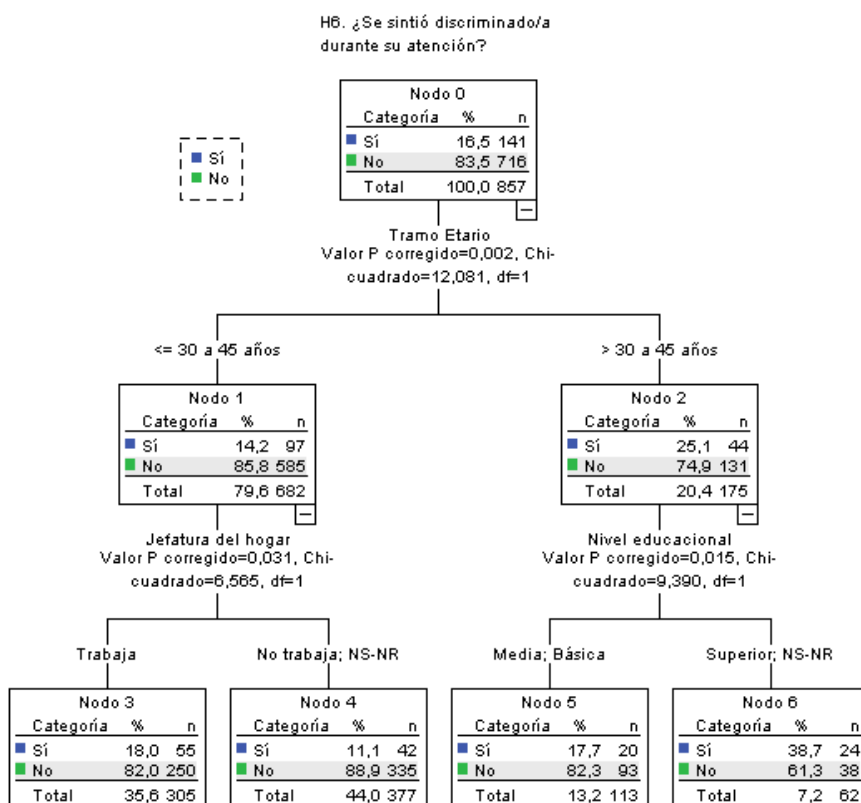
Variable dependiente	Variabes Independientes	Categorías
Problemas	F2. Prisión preventiva	Sí; No
	F4. Tramo etario	14 a 29 años; 30 a 45 años; 46 a 59 años; 60 años y más
	Z1. Jefatura de hogar	Sí; No
	Z2. Nivel Educativo	Básica; Media; Superior; NS-NR
	Z3. Actividad	Trabaja; No trabaja
	Z4. Discapacidad	Sí; No
	Z5. Género	Masculino, Femenino; Otro

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

El resultado de análisis Chaid indicó que las variables edad, actividad y nivel educacional se interceptan, generando cuatro grupos diversos:

1. Mujeres de 45 años o menos, que no trabajan reportan menores niveles de discriminación, con un indicador de 11%.
2. Mujeres de 45 años o menos, que trabajan, cuyo reporte de discriminación es de 18%
3. Mujeres mayores de 45 años, de nivel educacional medio o menos, con reporte de discriminación de 18%.
4. Mujeres mayores de 45 años, de nivel educacional superior, con reporte de discriminación de 39%.

Figura 52. Chaid de Problemas entre mujeres imputadas



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En conclusión, se está en presencia de un grupo de mujeres fuertemente estratificado, cuyas clasificaciones están en torno a sus experiencias (edad), su nivel educacional, su acceso al mundo laboral y su rol como jefas de hogar u ocupando otras posiciones. Esta estratificación estaría definiendo sus expectativas usuarias y sus grados de tolerancia con el servicio de la Defensoría Penal Pública.

Por tanto, la hipótesis de una expectativa de atención usuaria de más alto nivel y de mayor complejidad resulta plausible, la que se instalaría en mujeres de mayores niveles de educación -asumiendo mayor experiencia previa con servicios, así como capital social y cultural-, teniendo como efecto una menor evaluación que el grupo general de mujeres y una mayor capacidad para identificar ocurrencia de problemas y discriminaciones.

8. TALLERES DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Para abordar las tareas de poner a disposición y difundir resultados tanto a nivel global como a nivel regional, así como desarrollar las herramientas de planificación y gestión necesarias para gestionar la mejora de aspectos deficientes y de reforzamiento de aquellos positivos, correspondientes a los objetivos 4 y 5 de la Auditoría Externa, se propuso como técnica la realización talleres de trabajo.

8.1 Talleres de la Medición 2023

Para la medición 2023, Ipsos desarrolló capsulas en video disponibles en el Anexo Digital 8, que permitieron sensibilizar respecto de la importancia de la satisfacción usuaria en el marco de derechos de las personas, las que incluyeron conceptos y nociones relevantes para el trabajo a desarrollar en los talleres de difusión de resultados. Fue responsabilidad de la Defensoría Penal Pública la difusión interna, previamente a los talleres. La difusión de estas capsulas fue a partir del día 28 de septiembre de modo que se pudieran visualizar antes de la asistencia a los talleres que desarrollaron a partir de la semana del 25 de septiembre, y se extendieron hasta la semana del 30 de octubre 2023.

La metodología aplicada en esa etapa de trabajo fue de orden cualitativa, correspondiendo a grupos de trabajo, consistente en sesiones de trabajo con diversas fases de desarrollo de actividades y con plan de tareas a lograr posterior a la sesión. Para tal efecto, el asesor experto⁶ trabajó desde el inicio del proyecto en el desarrollo de la metodología a aplicar en los Talleres de difusión de resultados.

Figura 53. Resumen metodológico de técnica del Taller de difusión de resultados 2023

Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología cualitativa, dialogante y de consensos.
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de resultados regionales comparativos con nacionales por medición y habilitación para trabajo en ficha de iniciativas para Defensoría Penal Regional
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de difusión de resultados, sesiones de trabajo de 3 horas en promedio, dirigida por una pauta de trabajo y con tareas a desarrollar y entregar.
Sesiones	<ul style="list-style-type: none"> • 18 sesiones por medición, total de 36 en el año.
Implementación	<ul style="list-style-type: none"> • 3 sesiones presenciales por medición (Comite central y 2 Defensorías Penales RM). • 15 sesiones online (Defensorías Regionales).
Registro	<ul style="list-style-type: none"> • Video de sesiones online • Capsulas de concientización • Plan de acción desarrollado por cada grupo de trabajo

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

⁶ Claudio Mundi, consultor Ipsos que cumplió con el rol de dirección de los talleres y el desarrollo de la propuesta metodológica de la Línea Base 2022.

Los talleres contaron con una duración estimada de 3 horas, distribuidas de la siguiente manera.

Cuadro 68. Programa de talleres de difusión de resultados.

Actividad	Duración Estimada	Relator
0. Etapa de traspaso de autorizaciones previa al taller online	-	
1. Contextualización de la reunión de trabajo	5 minutos	DECR
2. Breve reseña de modelo y medición de línea de base 2022	5 minutos	IPSOS
3. Resultados de auditoría externa de los niveles de satisfacción usuaria 2023	20 minutos	IPSOS
4. Instrucciones de trabajo del taller	5 minutos	IPSOS - DECR
5. Taller de diseño de plan de acción regional	60 minutos	D. REGIONALES
6. Plenario: Breve reseña de cada grupo sobre su trabajo (3 minutos por grupo)	15 minutos	D. REGIONALES
7. Pasos a seguir y despedida de los talleres de difusión de resultados	5 minutos	DECR

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Con respecto a lo que consistió cada actividad, se detallan a continuación:

1. Una etapa previa al comienzo de cada uno de los talleres online, que consistía en hacer un traspaso del rol de organizador. Este paso era necesario ya que, tal como se comentó, la convocatoria a los talleres era realizada por el equipo del DECR de Defensoría, por lo que el equipo de Ipsos no contaba con las autorizaciones necesarias para poder cumplir el rol de anfitrión y coordinador de actividades.
2. Contextualización de los talleres de difusión: En esta etapa el funcionario representante del DECR entregaba los antecedentes sobre los objetivos de la actividad, junto con realizar los saludos oficiales en el caso de la presencia de autoridades regionales.
3. Breve reseña de modelo y medición de línea de base 2022: En esta etapa se realizó la entrega de antecedentes con respecto a los cambios ocurridos en el modelo de medición, pasando de un modelo de momentos de verdad⁷ a un modelo de propuesta de valor⁸ a partir del año 2022. Junto a lo anterior, se revisaron las variaciones de los resultados entre el año 2022 y 2023 a nivel Nacional para la evaluación general y de la última experiencia, seguido por los resultados del año 2023 de ambos indicadores según Defensoría Penal Regional. Para finalizar esta sección, se presentaban los resultados evolutivos para los mismos indicadores señalados anteriormente para la defensoría regional en específico que se encontraba en la instancia de taller.
4. Resultados de auditoría externa de los niveles de satisfacción usuaria 2023: Con el fin que las y los asistentes al taller pudieran contar con información para luego hacer propuestas de mejora.

⁷ Plantea que existen determinados momentos específicos de contacto entre un usuario y una institución en los cuales se forma la opinión y la experiencia de la persona usuaria, en esos momentos específicos sería cuando se decide la fidelización de un usuario/a.

⁸ Se enfoca en la experiencia de los usuarios y usuarias se desarrolla en tres niveles: relación con la institución, el viaje de la persona usuaria y las interacciones de la persona usuaria con los diversos puntos de contacto que ofrece un servicio.

- a. Explicación Factores que influyen en las expectativas de las personas usuarias: los factores correspondientes a “Imagen ¿Cómo parecemos?”, “Me consideran y acogen”, “Están accesibles cuando los necesito”, “Se cómo está o va mi causa / Sé que es lo que sigue”, “Abogados que saben y son expertos / La audiencia”. Se presentaron las evaluaciones netas de los indicadores incorporados en cada una de las dimensiones para la defensoría regional presente en el taller y con el dato correspondiente a nivel nacional para realizar comparaciones.
 - b. Impacto de la pre y post audiencia en la evaluación de la Defensoría: Adicionalmente se procedió a explicar el análisis con respecto a si la persona usuaria había tenido una conversación con la o el abogado, donde se identificaron cuatro combinaciones, “no tuvo entrevista pre o post audiencia”, “sólo tuvo entrevista pre-audiencia”, “sólo tuvo entrevista post audiencia”, y “tuvo entrevista pre y post audiencia”. Se presentó el resultado de cada una de estas combinaciones con el dato de la evaluación neta para la evaluación global y la última experiencia. Donde fue posible comprobar la relación, a medida que se van cumpliendo estas instancias va mejorando la evaluación neta, además se incorporó la distribución de estas cuatro combinaciones para la Defensoría Regional presente.
 - c. Elementos de gestión de la habilitación: Como se comentó anteriormente, la importancia del rol de la habilitación es alta, y para su profundización se identificaron cuáles son los factores claves para la gestión de esta, estos factores corresponden a “la acción que habilita”, “información que habilita” y “contexto que habilita”. Para luego presentar los resultados de la evaluación neta para los atributos de cada uno de los factores junto con la evaluación del índice de habilitación a Nivel Nacional y para la Defensoría Regional presente.
5. Instrucciones de trabajo del taller: Para esta instancia se procedió a la explicación sobre el trabajo a realizar, el objetivo de la actividad fue buscar oportunidades de mejora en base a los resultados entregados, y también en base a la experiencia de los funcionarios y funcionaras de la institución.
- a. Lluvia de idea con oportunidades de mejora: En primera instancia se debía realizar una conversación entre cada uno de los integrantes de los grupos de trabajo, con el fin de realizar una primera lluvia de ideas en conjunto sobre cuáles son las oportunidades de mejora que identifican como grupo. Toda esta conversación debía realizarse en el caso de los talleres de forma presencial en un papelógrafo con post-it para pegar en ellos, mientras que para los talleres online se realizó en Jamboard.
 - b. Ficha de Iniciativas: Para continuar, entre cada uno de las y los integrantes del grupo se debía llegar a un consenso sobre cuáles eran las tres oportunidades de mejoras más relevantes y que desarrollarían en la ficha de iniciativas, esto realizado a través del llenado de la ficha de iniciativas, donde había que completar cada una de las columnas correspondientes a:
 - Oportunidad de mejora
 - Dimensiones: Elegir una o más entre Imagen (¿cómo parecemos?), Abogados que saben y son expertos (la audiencia), Se cómo está o va mi causa, sé que es lo que sigue (info causa), Me consideran y acogen, Están accesibles cuando los necesito,

- Información que habilita, Contexto que habilita, Acción que habilita (entrevista pre y post audiencia)
- Impacto o resultado esperado: Se refiere a lo que se espera lograr como resultado de la iniciativa en los usuarios, es el para que se hace su propósito.
 - Iniciativa: Corresponde a cómo será nombrada la iniciativa junto con las actividades para su ejecución.
 - Observaciones: Información adicional si es relevante, puede dejarse en blanco
- c. Llenado de formulario: Para ir finalizando, un encargado por cada uno de los grupos debía hacer un vaciado de la información de la ficha de iniciativas a un formulario online, con el fin de poder contar con un único insumo para los posteriores análisis de los talleres.
- Plenario: Para ir cerrando el taller, en esta parte de la actividad se le solicitó a cada uno de los grupos de trabajo que realizaran una breve reseña sobre el desarrollo de su trabajo, explicando en algunos casos las motivaciones para optar por cada oportunidad de mejora.
 - Cierre: Se explicaron cuáles serían los pasos para seguir luego de la participación en la instancia, la solicitud de responder una encuesta de retroalimentación para la actividad de concientización⁹ únicamente para funcionarios y funcionarias con correo DPP, para luego terminar con la despedida de parte del DECR.

Entre los 17 talleres que contaron con sesiones de grupos de trabajo, se propusieron una total de 175 iniciativas de mejoras en el trabajo realizado por las y los participantes.

Cuadro 69. Iniciativas por Defensoría Regional

Defensoría Regional	Cantidad	%
Arica y Parinacota	6	3%
Tarapacá	9	5%
Antofagasta	12	7%
Atacama	9	5%
Coquimbo	9	5%
Valparaíso	9	5%
Libertador Bernardo O'Higgins	15	9%
Maule	14	8%
Ñuble	6	3%
Biobío	12	7%
La Araucanía	12	7%
Los Ríos	6	3%
Los Lagos	12	7%
Aysén	12	7%
Magallanes y Antártica Chilena	3	2%
Metropolitana Norte	14	8%
Metropolitana Sur	15	9%
Total	175	100%

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Las 175 iniciativas propuestas fueron clasificadas por cada grupo en alusión a una dimensión de trabajo de la presentación de resultados previamente expuesta en la actividad. Esta clasificación expresaba a

⁹ <https://forms.office.com/r/VYz67XcRwj>

qué aspecto aludía la iniciativa a modo general, en otras palabras, en dónde se visualizaba el efecto de la iniciativa a nivel institucional.

El total de dimensiones disponibles para clasificación correspondió a 8. Cada iniciativa pudo ser clasificada en más de una dimensión, por lo que la suma no es 175, sino que 283. Este resultado indica que, de las 175 iniciativas propuestas, 60% de ellas fue clasificada en más de una dimensión.

Cuadro 70. Iniciativas clasificadas por dimensión

Dimensión	Cantidad	%
Están accesibles cuando los necesito	59	34%
Se cómo está o va mi causa, sé que es lo que sigue	55	31%
Imagen, ¿cómo parecemos?	41	23%
Me consideran y acogen	32	18%
Información que habilita	32	18%
Acción que habilita (Entrevista Antes y Después de la Audiencia)	32	18%
Contexto que habilita	18	10%
Abogados que saben y son expertos	14	8%

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Como se indicó previamente, el ejercicio consistió en proponer iniciativas de mejora en una suerte de “lluvia de ideas”, luego elegir tres de ellas y proceder a clasificarlas. Por tanto, es posible asumir que los grupos no diseñaron iniciativas en consideración de las dimensiones y sus resultados estadísticos, sino que fue ejercicio desde la observación de sus propios problemas y desafíos.

Las iniciativas propuestas correspondieron en mayor frecuencia a tres dimensiones: 59 de las 175 iniciativas propuestas apuntaron a “Están accesibles cuando los necesito”, 55 a “Sé cómo está o va mi causa y lo que sigue” y 41 a “Imagen, ¿cómo parecemos?”.

Las dos dimensiones menos consideradas en el diseño de iniciativas fueron “Abogados que saben y son expertos” ya que tuvo solo 14 iniciativas relacionadas y “Contexto que habilita” con 18 iniciativas.

En el siguiente cuadro es posibles observar para cada defensoría regional la distribución de las iniciativas según la dimensión a la que aluden¹⁰:

¹⁰ Cada dimensión pudo ser clasificada en más de una dimensión, por lo que la suma de por defensoría regional no es el total de iniciativas propuestas.

Cuadro 71. Iniciativas clasificadas por dimensión según defensoría regional

	Están accesibles cuando los necesito	Se cómo está o va mi causa, sé que es lo que sigue	Imagen: ¿Cómo parecemos?	Me consideran y acogen	Información que habilita	Acción que habilita (Entrevista Antes y Después de la Audiencia)	Contexto que habilita	Abogados que saben y son expertos
Arica y Parinacota	2	2	2	0	0	0	0	0
Tarapacá	3	5	2	3	0	2	2	2
Antofagasta	6	3	3	4	2	0	0	0
Atacama	4	1	4	6	3	1	0	0
Coquimbo	4	2	1	1	3	4	3	0
Valparaíso	3	1	2	2	0	5	0	2
Lib. Bdo. O'Higgins	6	3	4	2	6	6	2	3
Maule	5	5	3	1	3	2	4	1
Ñuble	2	1	1	0	0	1	0	1
Biobío	5	6	3	5	4	3	0	0
La Araucanía	4	4	2	1	1	1	0	1
Los Ríos	4	3	4	0	0	0	1	0
Los Lagos	2	7	3	0	4	0	1	1
Aysén	3	2	2	2	1	2	1	1
Magallanes y Antártica	1	0	0	0	1	2	0	0
Metropolitana Norte	3	5	0	3	2	2	3	0
Metropolitana Sur	2	5	5	2	2	1	1	2
Total	59	55	41	32	32	32	18	14

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Para sistematizar las iniciativas propuestas por parte de cada defensoría regional, se procedió a agruparlas en grandes temas que permitan comprender la especificación a la que están aludiendo en términos de la mejora del servicio. La agrupación arrojó un total de 15 categorías de oportunidades de mejora. Cabe destacar que se tomó la decisión de enfocar esta categorización a partir de la respuesta entregada por los grupos en la columna “oportunidad de mejora” en lugar de la columna “iniciativa”, y esto se decidió al considerar que fue en la primera columna mencionada donde se explicó con mayor detalle la problemática y posible solución planteada por el grupo.

Además, cabe destacar que cada iniciativa pudo ser clasificada en más de una oportunidad de mejora, sumando 208 clasificaciones. Este resultado expresa que el 20% de las oportunidades/iniciativas propuestas fue clasificada en más de una categoría de oportunidad de mejora.

Las iniciativas organizadas en categorías de oportunidades de mejora tuvieron la siguiente distribución:

Cuadro 72. Iniciativas clasificadas por categoría de oportunidad de mejora

Categoría de oportunidades de mejora	Cantidad	%
Creación o mejoramiento de medios de contacto con usuarios (info defensa, aplicación, mensajes de texto).	33	19%
Facilitar la entrega de información sobre el estado de la causa a los usuarios, con lenguaje simple, claro y directo.	28	16%
Creación o mejoramiento de material de apoyo para informar a usuarios (Tarjetas de contacto, fichas de aranceles, etc.).	18	10%
Promover la realización y el registro de las entrevistas antes y después de las audiencias con los usuarios.	16	9%
Capacitación al personal de la Defensoría Penal Pública para la atención al usuario y en sistemas informáticos.	16	9%
Mejorar el sistema de agendamiento para contacto con usuarios/as.	15	9%
Campañas de difusión sobre la misión y función de la Defensoría con lenguaje simple, claro y directo.	14	8%
Reforzar vínculos con otras instituciones para cooperar con información completa de los usuarios.	12	7%
Disminuir los tiempos de espera para los usuarios, ya sea en llamadas telefónicas o contactos presenciales, mayor eficiencia.	12	7%
Fomentar la actualización de datos de contacto de cada usuario y de los/as defensores.	11	6%
Mejorar la calidad de la atención, mayor amabilidad, empatía, habilidades blandas.	11	6%
Inclusión, mejorar los mecanismos de entrega de información a personas con alguna dificultad (Discapacidad, idioma, etc.).	8	5%
Valorizar los recursos humanos de la institución, mayor colaboración con defensores no institucionales, mejores condiciones.	7	4%
Promover la corresponsabilidad del usuario/a frente a su causa.	2	1%
Otros.	5	3%

Fuente: Informe 3, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Los tres tipos de iniciativas más frecuentemente propuestas fueron las relacionadas con la creación o mejora de medios de contacto desde la institución con las personas usuarias, las propuestas relacionadas con la facilitación de entrega de información sobre el estado de la causa y la creación o mejoramiento de material de apoyo para informar a personas usuarias.

Finalmente, se pudo relacionar las oportunidades de mejora propuestas categorizadas, con las dimensiones de análisis de la información, estableciendo lo siguiente:

Cuadro 73. Categorías de oportunidad de mejora según dimensión de la iniciativa

Categoría de oportunidad de Mejora	Dimensión de la oportunidad de mejora								Total
	Imagen ¿Cómo Parecemos?	Están accesibles cuando los necesito	Abogados que saben y son expertos	Se cómo está o va mi causa / Sé que es lo que sigue	Me considera n y acogen	Información que habilita	Contexto que habilita	Acción que habilita (Entrevista Antes y Después de la Audiencia)	
Creación o mejoramiento de medios de contacto con usuarios (Info defensa, aplicación, mensajes de texto).	9	14	1	10	1	3	1	7	33
Facilitar la entrega de información sobre el estado de la causa a los usuarios, con lenguaje simple, claro y directo.	5	3	4	17	5	7	3	4	28
Creación o mejoramiento de Material de apoyo para informar a usuarios (Tarjetas de contacto, fichas de aranceles, etc.).	3	2	1	7	0	5	3	2	18
Promover la realización y el registro de las entrevistas antes y después de las audiencias con los usuarios.	2	5	0	7	3	3	2	4	16
Capacitación al personal de la Defensoría Penal Pública para la atención al usuario y en sistemas informáticos.	4	4	3	1	5	1	2	3	16
Mejorar el sistema de agendamiento para contacto con usuarios/as.	5	11	0	4	6	0	0	2	15
Campañas de difusión sobre la misión y función de la Defensoría con lenguaje simple, claro y directo.	6	5	2	1	0	3	1	0	14
Reforzar vínculos con otras instituciones para cooperar con información completa de los usuarios.	3	4	2	3	1	3	2	4	12
Disminuir los tiempos de espera para los usuarios, ya sea en llamadas telefónicas o contactos presenciales, mayor eficiencia.	4	6	0	3	4	1	0	2	12
Fomentar la actualización de datos de contacto de cada usuario y de los/as defensores.	2	5	0	3	3	3	0	4	11
Mejorar la calidad de la atención, mayor amabilidad, empatía, habilidades blandas.	2	4	0	3	6	1	1	2	11
Inclusión, mejorar los mecanismos de entrega de información a personas con alguna dificultad (Discapacidad., idioma, etc.).	2	3	0	2	4	2	1	2	8
Valorizar los recursos humanos de la institución, mayor colaboración con defensores no institucionales, mejores condiciones.	0	4	3	0	0	0	1	0	7
Promover la corresponsabilidad del usuario/a frente a su causa.	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Otros.	0	0	0	1	1	3	1	2	5
Total	41	59	14	55	32	32	18	32	283

Fuente: Informe 2, Informe de resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Las dos oportunidades de mejora más frecuentes con relación a la Imagen correspondieron a la creación o mejoramiento de medios de contacto con personas usuarias (9) y las campañas de difusión sobre la misión y función de la Defensoría con un lenguaje simple, claro y directo (6)

Respecto de la accesibilidad, las dos iniciativas más frecuentes fueron la creación o mejoramiento de medios de contacto con personas usuarias (14) y el mejorar el sistema de agendamiento para contacto con usuarios/as (11).

En relación a las y los abogados, la iniciativa más frecuente fue el facilitar la entrega de información sobre el estado de la causa a los usuarios, con lenguaje simple, claro y directo (4).

Sobre información de la causa, las dos oportunidades de mejora más frecuentes fueron las campañas de difusión sobre la misión y función de la Defensoría con lenguaje simple, claro y directo (17) y la creación o mejoramiento de medios de contacto con personas usuarias (10).

En la dimensión relacionada con la vinculación y contención, hubo dos oportunidades de mejora que lideraron, el mejorar el sistema de agendamiento para contacto con usuarios/as (6) y mejorar la calidad de la atención, mayor amabilidad, empatía, y habilidades blandas (6).

Sobre la habilitación en base a la entrega de información, los tipos de iniciativa propuesta más frecuentes fueron el facilitar la entrega de información sobre el estado de la causa a los usuarios, con lenguaje simple, claro y directo (7) y la creación o mejoramiento de Material de apoyo para informar a usuarios (5).

En forma relacionada con la dimensión anterior, en relación al contexto que habilita se propuso con facilitar con más frecuencia la entrega de información sobre el estado de la causa a los usuarios, con lenguaje simple, claro y directo (3) y la creación o mejoramiento de Material de apoyo para informar a usuarios (3).

Y en el caso de la acción que habilita, identificada a las entrevistas pre y post audiencia, lo más frecuente fueron iniciativas relacionadas con la creación o mejoramiento de medios de contacto con usuarios (7).

8.2 Talleres de la Medición 2024

En la medición 2024, para abordar las tareas de poner a disposición y difundir resultados tanto a nivel nacional como a nivel regional, así como también para apoyar en las actividades de concientización de la institución respecto de la satisfacción usuaria, se realizaron una serie de talleres regionales como actividad asociada a la segunda medición de resultados, con el objetivo principal de exponer los resultados a cada una de las defensorías regionales.

A diferencia de la actividad de talleres del año 2023, que en esa ocasión incorporaron un elemento de trabajo en grupos para los profesionales de la Defensoría Penal Pública, con el objeto de diseñar iniciativas de mejora para el servicio de la institución, en esta ocasión la actividad de talleres se concentró exclusivamente en la presentación de resultados, aunque también dejando un espacio para la conversación sobre el desempeño de las defensorías regionales y el estado de avance o realización de las iniciativas que fueron propuestas en el año 2023.

Adicionalmente, como parte de los requerimientos de la institución para ajustarse a los tiempos de sus propias actividades con las defensorías regionales, se optó por postergar la fecha originalmente planificada para los talleres, de modo que estos fueron realizados en definitiva entre los meses de julio y agosto de 2024, incluyendo incluso presentaciones que se encontrarán pendientes al momento de cierre del presente informe.

La invitación a los talleres fue responsabilidad de la Defensoría Penal Pública, extendiendo la invitación considerando una asistencia mínima para cumplir con los requerimientos de la institución para esta actividad. El registro de dicha asistencia, así como también el registro audiovisual de los talleres, quedaron a cargo de la Defensoría Penal Pública.

La metodología aplicada en esta etapa de trabajo fue de orden cualitativa, siendo una metodología basada en el habla, con el uso de la discusión argumentativa a la base para la enunciación de consensos y disensos.

Figura 54. Resumen metodológico de técnica del Taller de difusión de resultados

Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología cualitativa, dialogante y de consensos.
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de resultados regionales comparativos con nacionales por medición
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de difusión de resultados con posterior discusión de resultados, sesiones de trabajo de 1,5 horas
Sesiones	<ul style="list-style-type: none"> • 18 sesiones por medición, 17 defensorías regionales y una sesión para el equipo central con el Defensor Nacional.
Implementación	<ul style="list-style-type: none"> • 3 sesiones presenciales (Equipo central y 2 Defensorías regionales de la RM) • 15 sesiones online (Defensorías Regionales)
Registro	<ul style="list-style-type: none"> • Video de sesiones online • Registro de Asistencia

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Se realizaron 18 talleres entre el 1 de julio y el 26 de agosto de 2024, siendo tres en formato presencial y el resto en formato online. En el caso de los talleres presenciales el correspondiente al DN-Central ocurrió en las oficinas de la Defensoría Penal Pública en Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, piso 8, mientras que los talleres correspondientes al RM Sur y RM Norte fueron en las dependencias de la Defensoría Penal Pública en el Centro de Justicia ubicado en Av. Pedro Montt 1606, Santiago.

En el caso de los talleres online la convocatoria fue realizada por la Defensoría de Penal Pública a través de la plataforma Teams.

Cuadro 74. Sesiones, fechas y horarios

N	Formato	Región	Día	Hora	Encargados/as Ipsos
1	Presencial	DN-Central	Lunes, 1 de julio de 2024	11:00 - 12:00	Alejandra Ojeda
2	Online	Valparaíso	martes, 9 de julio de 2024	15:00 - 16:30	Alejandra Ojeda
3	Presencial	RM Sur	jueves, 11 de julio de 2024	15:00 - 16:30	Alejandra Ojeda
4	Online	Coquimbo	miércoles, 17 de julio de 2024	15:00 - 16:30	Cristian Sandoval
5	Online	Magallanes	jueves, 18 de julio de 2024	15:00 - 16:30	Cristian Sandoval
6	Online	Los Lagos	martes, 23 de julio de 2024	15:00 - 16:30	Cristian Sandoval
7	Online	Biobío	martes, 23 de julio de 2024	15:00 - 16:30	Alejandra Ojeda
8	Online	O'Higgins	jueves, 25 de julio de 2024	15:00 - 16:30	Cristian Sandoval
9	Online	Arica	martes, 30 de julio de 2024	15:00 - 16:30	Alejandra Ojeda
10	Online	Ñuble	martes, 30 de julio de 2024	15:00 - 16:30	Cristian Sandoval
11	Online	Aysén	jueves, 1 de agosto de 2024	15:00 - 16:30	Cristian Sandoval
12	Online	Maule	miércoles, 7 de agosto de 2024	15:00 - 16:30	Alejandra Ojeda
13	Online	Atacama	jueves, 8 de agosto de 2024	15:00 - 16:30	Cristian Sandoval
14	Presencial	RM Norte	jueves, 8 de agosto de 2024	15:00 - 16:30	Alejandra Ojeda
15	Online	Tarapacá	viernes, 9 de agosto de 2024	15:00 - 16:30	Alejandra Ojeda
16	Online	Araucanía	miércoles, 14 de agosto de 2024	15:00 - 16:30	Alejandra Ojeda
17	Online	Antofagasta	miércoles, 14 de agosto de 2024	15:00 - 16:30	Cristian Sandoval
18	Online	Los Ríos	lunes, 26 de agosto de 2024	15:00 - 16:30	Alejandra Ojeda

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Los talleres contaron con una duración estimada de 3 horas, distribuidas de la siguiente manera.

Cuadro 75. Programa de talleres de difusión de resultados.

Actividad	Duración Estimada	Relator
Contextualización de la reunión de trabajo	10 minutos	DECR
Breve reseña de modelo y mediciones previas	10 minutos	IPSOS
Presentación de resultados de cada defensoría regional, comparativo con total nacional y medición 2023	50 minutos	IPSOS
Discusión de resultados	15 minutos	IPSOS / CECR
Cierre de la sesión y despedida	5 minutos	DECR

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Los talleres tuvieron un objetivo informativo, el de dar conocer los resultados. A diferencia del año 2023, donde la presentación desencadenó un trabajo grupal y el diseño de estrategias de oportunidades de mejora, en esta oportunidad se mantuvo una conversación abierta con cada defensoría regional. Esta conversación tuvo diversos niveles de profundidad y/o derivaron en distintos momentos. En algunos casos, la discusión fue abierta, reflexiva y/o propositiva. En otros, la opinión de la o el Defensor Regional o de una persona en el equipo regional pauteó en forma relevante el contenido de la discusión. Y en otras la discusión fue más bien breve en relación a la agenda establecida.

No obstante, en el análisis posterior de la actividad se pudo establecer que las sesiones de talleres permitían identificar cuatro momentos o dimensiones de trabajo, las que no necesariamente habían sido desarrolladas en extensión en todos los talleres, pero sí estaban presente.

Cuadro 76. Matriz de vaciamiento de información de talleres

Dimensión de trabajo	Pregunta rectora	Contenido esperado
Antecedentes	¿Qué nos pasó?	En consideración de los resultados, Ipsos presenta hipótesis sobre los cambios significativos en los indicadores, las que son discutidas con las defensorías regionales, confirmadas o negadas, agregándose información adicional.
Reflexión	¿Cómo estamos?	Defensorías regionales derivan en esta reflexión en general en forma espontánea, se produce un importante diálogo entre personas en diversas posiciones en cada unidad
Estrategias	¿Qué hicimos?	En algunos casos surgen estrategias que se relatan en forma espontánea. Pero, el principal estimulador de esta conversación es la revisión de oportunidades de mejora identificadas en el 2023 y las estrategias propuestas. En otros casos, se consulta directamente.
Oportunidades	¿Qué haremos?	La ideación de estrategias no fue solicitada como actividad formal, pero surgía espontáneamente con respuesta a los diagnósticos que reflexionaban las defensorías regionales.

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En función de la matriz de vaciamiento de la información de los talleres, se llegó a las siguientes conclusiones desde la mirada y opinión de las defensorías regionales:

1. Antecedentes, ¿qué nos pasó?

Dificultades de acceso a la información y contacto: Las personas usuarias reportaron problemas para contactar a defensores, agendar citas, obtener información clara sobre los servicios y comprender el lenguaje técnico judicial. Estas situaciones fueron más frecuentes que en períodos anteriores.

Entre las principales causas que se identificaron fueron el cambio de los números telefónicos (InfoDefensa), falta de actualización de datos de contacto de personas imputadas, la limitada disponibilidad de tiempo para la atención al público, la ausencia de un sistema automatizado de información, las dificultades para contactar a personas usuarias en situación de calle, y la brecha digital en algunos usuarios y usuarias.

Impacto del cambio de sistemas y procesos: La implementación de nuevos sistemas como el PJUD y la digitalización de algunos procesos, si bien evaluados positivamente, generaron dificultades de adaptación en algunas regiones, afectando la administración de causas y la asignación de defensores.

Rotación de personal e impacto en la continuidad de la atención: La alta rotación de personal, especialmente en oficinas licitadas, dificulta la acumulación de experiencia y la continuidad en la atención a las y los usuarios en términos generales. Además, se observó en varias defensorías una observación de rotación mayor que la experimentada previamente.

Aumento de la demanda y restricciones operacionales: Se evidenció un aumento en la demanda de servicios, agravado por limitaciones presupuestarias, de infraestructura y de personal, lo que impactó la capacidad de respuesta de algunas regiones.

Factores externos: Se identificaron factores externos que influyen en la percepción del usuario, como la notificación tardía de audiencias por parte de los tribunales, la falta de información completa en los requerimientos del Ministerio Público y las dinámicas propias de las salas de audiencia que dificultan la comunicación.

Contexto postpandemia: El retorno a la presencialidad implicó un cambio en la dinámica de atención, lo que influyó en la percepción de la calidad del servicio y en la urgencia de las demandas de los usuarios.

2. Reflexión, ¿cómo estamos?

Se observó un consenso general o diagnóstico compartido sobre la necesidad de mejorar la accesibilidad a la información y a la o el defensor, así como la importancia de fortalecer la comunicación con las y los usuarios. Al respecto, se indicó:

Información y Comunicación: Los resultados reflejan la necesidad de mejorar la claridad, oportunidad y accesibilidad de la información entregada a las y los usuarios, a través del uso de un lenguaje claro y empático, asegurando la comprensión usuaria de los procesos y sus derechos.

Accesibilidad: Se deben abordar las dificultades de contacto, optimizar los canales de atención (presencial, telefónica, digital) y considerar las necesidades de usuarios con brecha digital.

Experiencia usuaria: Se debe poner en consideración que la experiencia integral de la persona usuaria conlleva desde la primera atención hasta el cierre del caso. Mejorar este punto podría asegurar una mejor comprensión de la situación legal y las alternativas de solución. Se reflexionó sobre la poca conciencia del proceso completo como experiencia usuaria y no sólo la atención de la o el defensor.

Importancia de la información post audiencia: Se identifica que no es posible entregar de manera clara y oportuna la información a los usuarios luego de las audiencias, considerando las limitaciones de tiempo y las dinámicas propias de los tribunales. Por lo que resulta necesario pensar en estrategias complementarias.

3. Estrategias, ¿qué hicimos?

No todas las defensorías regionales comentaron estrategias concretas que desarrollaron en el período consultado. En varios casos se expresaron criterios de trabajo u orientaciones generales con las que se operó. Las diversas menciones permitieron establecer que las estrategias fueron o estuvieron inspiradas en:

Implementación de planes de acción: Diversas regiones implementaron planes de acción para mejorar la atención, priorizando la atención presencial, la gestión de casos y la habilitación de los usuarios.

Implementación de medidas para mejorar la comunicación: Se han implementado diversas medidas para mejorar la comunicación con los usuarios, como la inclusión de información de contacto en espacios públicos, la entrega de tarjetas de presentación y la actualización de datos en plataformas digitales.

Capacitaciones: En algunas defensorías regionales se realizaron capacitaciones a defensores y asistentes en técnicas de entrevista, comunicación efectiva, lenguaje claro, empatía en la atención a usuarios y actualización de conocimientos jurídicos.

Fortalecimiento de canales de atención: Se implementaron plataformas digitales como InfoDefensa, sistemas de agendamiento online y se reforzó la difusión de información de contacto.

Trabajo interinstitucional: Se impulsó la colaboración con otras instituciones para mejorar la atención a las personas imputadas y se realizaron gestiones con Gendarmería para mejorar el acceso a los privados de libertad.

3. Oportunidades, ¿qué haremos?

La ideación de estrategias surgió en forma natural, siendo probablemente los momentos de mayor productividad de las sesiones de trabajo. El tono fue diverso, en algunos casos fueron de creatividad y en otros correspondieron más bien a reclamos sobre lo que se sabe que se debe hacer. Pero, independientemente del tono, resultaban de amplio consenso en cada grupo cuando se planteaban:

Automatización de la entrega de información: Se propone la creación de un sistema automatizado que permita enviar a los usuarios información básica sobre sus causas, como notificaciones de audiencias, datos de contacto del defensor a cargo y acceso a documentos relevantes.

Profundizar en la mejora de la accesibilidad: Analizar las causas que dificultan el acceso a la Defensoría, considerando las particularidades de cada región y las necesidades de las y los usuarios con el objetivo de optimizar los canales de atención (presencial, telefónica, digital) y considerar las necesidades de las personas usuarios con brecha digital. También, se enfatiza la necesidad de revisar en mayor profundidad el desempeño de los nuevos canales de información.

Fortalecimiento de la atención presencial: Se plantea la necesidad de fortalecer la atención presencial, mejorando la accesibilidad a las oficinas, optimizando los tiempos de espera y brindando una atención más personalizada.

Fortalecer la primera atención: Brindar información clara y concisa sobre el proceso judicial y los servicios de la Defensoría, buscando generar confianza y empatía desde el primer contacto.

Mejorar la comunicación: Utilizar un lenguaje claro, sencillo e inclusivo en la información entregada a los usuarios, asegurando la comprensión de los procesos y sus derechos.

Optimizar la gestión de casos: Implementar sistemas de seguimiento de casos, revisar y optimizar la gestión de agendas de los defensores, asegurando la disponibilidad de horarios para la atención de usuarios. Además, se propone mejorar el proceso de cierre de casos, brindando una mejor experiencia

al usuario al finalizar su proceso judicial ("posventa"), incluyendo seguimiento y apoyo en la reinserción social.

Habilitar a la persona usuaria: Incorporar estrategias para mejorar la comprensión de la y el usuario sobre el servicio de la Defensoría, incluyendo la entrega de información clara y precisa sobre el alcance del servicio.

Gestión del conocimiento: Se propone identificar, sistematizar y difundir las buenas prácticas que contribuyeron a los resultados positivos, para replicarlas en otros ámbitos de la institución.

Salud mental de las y los funcionarios: Implementar medidas para cuidar la salud mental de los funcionarios, considerando la carga laboral y el contexto, buscando apoyo psicológico y espacios de esparcimiento.

Mayor presencia en el territorio: Se propone aumentar la presencia de la Defensoría Penal Pública en comunidades y regiones que tengan problemas de acceso a los servicios, como por ejemplo en comunas rurales, a través de oficinas móviles y otras iniciativas que faciliten el acceso a sus servicios.

Crear una instancia para resolver dudas en las audiencias: Se propone reunirse con los jueces locales para sugerirles que otorguen un espacio para resolver las dudas que tengan los imputados durante la audiencia, para mejorar las brechas de comprensión de los usuarios respecto del proceso judicial.

Realizar un estudio de perfilamiento de usuarios: Se plantea la necesidad de actualizar el perfil del usuario para comprender mejor sus necesidades y expectativas.

Los resultados de la discusión de cada defensoría regional organizados según está matriz de vaciamiento de la información se pueden observa en el Anexo Digital N°9.

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1 Conclusiones

- Auditoría externa de los niveles de satisfacción usuaria

Un primer nivel relevante de análisis para los resultados de la Defensoría Penal Pública se encuentra en los dos indicadores globales del estudio: La evaluación general de la institución y la evaluación de la última experiencia.

En primer término, para ambos indicadores es posible observar un buen resultado en términos de su desempeño, con evaluaciones netas por sobre el 30% en ambos indicadores, y en ambas mediciones, lo que constituye un desempeño alto para la institución. Además, existe bastante estabilidad en sus resultados, aunque con una tendencia muy leve a la baja. En el caso de la evaluación general de la Defensoría Penal Pública, la evaluación neta varía a la baja en 2 puntos porcentuales (33% de evaluación neta en 2023 y 31% de evaluación neta en 2024), sin que existan diferencias significativas en la evaluación positiva ni la negativa. En tanto, en la evaluación de la última experiencia, la variación en la evaluación neta entre 2023 y 2024 es de 3 puntos porcentuales en sentido negativo (38% en 2023 y 35% en 2024), aunque en este caso si se produce una variación estadísticamente significativa en la evaluación positiva, que pasa de 60% en 2023 a 58% en 2024.

En definitiva, se observa como tendencia genera una leve baja en los resultados de la Defensoría Penal Pública entre los años 2023 y 2024, aunque esta tendencia se agudiza al focalizar la atención en los resultados de los atributos específicos medidos para la institución, en donde tenemos una serie de atributos con bajas en sus evaluaciones netas bastante más relevantes, además de diferencias significativas en varios de estos casos.

- La dimensión de la habilitación, si bien se mantiene alta en su porcentaje de usuarios y usuarias full habilitados, registra una baja significativa entre las dos mediciones. En 2023 el porcentaje de personas full habilitadas fue de 61%, mientras que desciende significativamente en 2024 a un 58%. Esto también se origina a partir de retrocesos significativos en el acuerdo y/o el desacuerdo en los 3 atributos que componen la habilitación.
- En la dimensión de beneficios funcionales, la evaluación neta para el 2024 llega a un 18%, siendo este un desempeño bajo. Además, este resultado desciende respecto del año 2023, en donde la evaluación neta fue de 25%, registrándose variaciones significativas tanto en la evaluación positiva (disminuye de 53% a 51%) como en la negativa (aumenta de 29% a 32%).
- Ambos atributos de los beneficios simbólicos empeoran de modo significativo, tanto en la evaluación positiva como en la negativa. El acuerdo neto con la frase “la defensoría ha respetado mis derechos” baja de 55% a 51%; mientras que el acuerdo neto con la frase “la Defensoría le ha permitido acceder a la justicia” disminuye de 47% a 43% entre 2023 y 2024. No obstante, no se debe perder de vista que el estándar de desempeño sigue siendo alto para esta dimensión.
- En el ámbito de la experiencia de la persona usuaria, se observan retrocesos transversales en los atributos de facilidad de la experiencia (los cuales además pasan a tener un estándar intermedio en 2024, y se ubican como el conjunto de atributos con evaluaciones más bajas en

la institución), contención y acogida y respuesta. Mientras que los resultados de la claridad de la información tienen resultados mixtos, con disminuciones en algunos de sus indicadores: “La posibilidad de agendar una entrevista con su defensor”, “La existencia de un posible cobro del servicio” y “las obligaciones impuestas por el juez”.

- En el caso de la evaluación de los abogados/as, esta dimensión se constituye como aquella con mayor estabilidad en sus resultados, sin registrar variaciones significativas entre 2023 y 2024 en ninguno de sus 4 atributos.
- Aumenta significativamente la declaración de haber experimentado algún problema en su atención, que pasa de 13% en 2023 a 15% en 2024.

En este escenario, en donde se observa un descenso transversal y significativo en gran parte de los indicadores medidos el año 2024, pero un escenario de evaluación bastante estable en los indicadores globales cabe preguntarse: ¿Por qué motivo se produce esta disonancia en los resultados? ¿Por qué los resultados de los atributos específicos caen de modo más relevante en lo observado en los indicadores generales (última experiencia y evaluación de la Defensoría Penal Pública)?

La hipótesis que podemos presentar en este punto para poder responder estas interrogantes tiene que ver con la habilitación, lo que nos remite a cómo la institución es capaz de empoderar a sus usuarios y usuarias para que puedan hacer uso óptimo del servicio, teniendo expectativas claras sobre las posibilidades y limitaciones que ofrece la institución. En este punto, el resultado de la habilitación de la Defensoría Penal Pública es muy bueno (58% de usuarios full habilitados), y este sería el elemento que permite sostener los altos niveles de habilitación, lo cual también se refuerza a partir de los resultados del análisis CHAID, en donde nuevamente la principal variable para generar la segmentación a partir de la última experiencia es la habilitación, tal y como ocurrió en 2023.

Este aspecto además se ve reforzado al constatar que los resultados de la defensoría se encuentran en su mayoría en un alto desempeño, en especial destacando la evaluación de abogado/a defensor. Mientras que los atributos con menor evaluación son aquellos relacionados a la accesibilidad, que parecería constituirse como uno de los factores cruciales para explicar la disminución en la evaluación entre ambas mediciones.

En definitiva, el escenario para la Defensoría Penal Pública en la medición 2024 nos muestra a usuarios y usuarias que reportan la existencia de dificultades principalmente en el ámbito de la accesibilidad, pero que una vez que entran en contacto con la institución evalúan con un alto desempeño el servicio recibido.

Por otra parte, otra conclusión relevante que surge a partir del análisis de los datos del estudio dice relación con la identificación de grupos relevantes que deben ser considerados en la búsqueda de una mejora en los indicadores de satisfacción y evaluación de la institución, esto principalmente a partir de la constatación de que estos segmentos presentan resultados más bajos en gran parte de los indicadores medidos. Además, cabe tener en consideración que varios de los grupos prioritarios se repiten tanto en las mediciones 2023 como 2024. Los grupos para considerar serían:

- Personas en prisión preventiva: Este segmento presenta de modo transversal resultados más bajos en sus niveles de satisfacción y evaluación, en comparación al grupo de personas que se

encuentra en libertad. Esta situación se mantiene respecto de las mediciones previas, y puede ser en cierta medida esperable en tanto las limitaciones propias de este grupo generan mayores dificultades en el contacto (los tres atributos de facilidad de la experiencia alcanzan desempeño bajo en este segmento).

- Personas que declaran no haber mantenido una entrevista con su abogado antes de la primera audiencia o después de la audiencia: En el caso de este segmento de personas, los resultados de los dos indicadores globales se desploman cuando las personas usuarias declaran que no tuvieron dichas entrevistas: -1% en la evaluación neta de la Defensoría Penal Pública y 7% en la evaluación de la última experiencia. Además, esta tendencia de resultados más bajos se mantiene de forma transversal en todas las dimensiones de la satisfacción consultadas. En términos cuantitativos, este grupo representa a un 25% de los usuarios y usuarias de la institución en la medición 2024, manteniendo bastante estabilidad en comparación al año anterior, donde representaban un 26%.
- Defensorías Regionales con desempeño intermedio en los indicadores generales (Evaluaciones netas entre 20% a 29%): En la medición de 2024, las únicas defensorías regionales que alcanzan evaluaciones intermedias en los dos indicadores globales son Valparaíso y la Metropolitana Norte. En el caso de Valparaíso, los resultados son bastante estables, y la ubicación relativamente baja se explica debido a que sus resultados ya se encontraban en la zona intermedia en 2023. En tanto, en el caso de la Metropolitana Norte, se observa un empeoramiento en sus indicadores asociados a la habilitación (disminuye el porcentaje full habilitado de 58% a 52%) y a la respuesta (con disminuciones en los atributos de “entendió la respuesta e información que le dieron” y “logró resolver lo que necesitaba”).

Adicionalmente, para esta segunda medición resulta de particular relevancia poder observar los movimientos en la evaluación de las defensorías regionales entre los años 2023 y 2024, dentro de lo cual hay algunos casos que vale la pena destacar, ya sea positiva o negativamente:

- Defensoría Regional de Tarapacá: Registra una mejora relevante en sus resultados, tanto a nivel global como en indicadores específicos. En la última experiencia, pasa de una evaluación neta de 29% en 2023 (desempeño intermedio) a un 42% en 2024 (desempeño alto). Además, registra variaciones positivas en la habilitación (aumenta el porcentaje full habilitado, de 51% a 61%), la evaluación general del funcionario que lo/a atendió en la última experiencia, además de varios atributos de la facilidad de la experiencia, contención y acogida, claridad de la información y la respuesta.
- Defensoría Regional de Arica y Parinacota: Se mantiene como una de las defensorías mejor evaluadas, tanto en el año 2023 como en 2024, aunque de todos modos registra algunas variaciones a la baja que son relevantes de mencionar. En primer término, disminuye en su porcentaje que evalúa positivamente la última experiencia (76% con notas 6 y 7 en 2023 y 64% en 2024). Además, también variaciones negativas y significativas en atributos de facilidad de la experiencia, claridad de la información, respuesta y beneficios simbólicos.
- Defensoría Regional de O’Higgins: Si bien se mantiene como una de las mejores tres defensorías regionales en términos de la evaluación de la última experiencia, cabe mencionar que presentan bajas significativas en casi todos los atributos de contención y acogida (con la

excepción de la frase “le hablaron en un lenguaje simple y claro), y además registra un aumento significativo en el reporte de problemas y situaciones de discriminación.

- Defensoría Regional de la Araucanía: Presenta una mejora transversal en todos los atributos medidos para la evaluación de abogado/a defensor a cargo de su causa.

Por otra parte, otra conclusión relevante que surge a partir de los análisis multivariados realizados, y que también fue destacado durante la medición de 2023, tiene que ver con el rol de la habilitación como variable principal para segmentar la satisfacción en el análisis CHAID. Además, este análisis también permitió identificar como variables claves para la segmentación de la satisfacción la declaración de haber sufrido discriminación en la atención y la declaración de haber tenido algún problema, ambas variables que también fueron destacadas en la medición de 2023. Si miramos de modo más específico los segmentos donde se alcanzan los niveles más altos de satisfacción, nos encontramos con el segmento de usuarios full habilitados, que no se sintieron discriminados ni tuvieron problemas en la atención, quienes alcanzan un 82% de notas 6 y 7, y solo un 4% de notas de 1 a 4. En el caso opuesto, el segmento donde encontramos los niveles más altos de insatisfacción son las personas no habilitadas, que reportan haber tenido algún problema y también haber experimentado alguna situación de discriminación, en donde la insatisfacción se dispara hasta un 84%.

- **Desigualdades de género, inequidades y barreras**

La realización de una comparación entre resultados de hombres y mujeres tuvo como objetivo determinar dónde estaban las brechas de género en el servicio. Este ejercicio permitió tanto establecer las igualdades y las desigualdades de género en el servicio de la Defensoría Penal Pública. Y al tratarse de una segunda medición, también fue posible comparar la evolución de resultados de las mujeres entre la medición 2023 y la medición 2024.

Los resultados de la segunda medición establecieron dos resultados generales. En primer lugar, que la evaluación de las mujeres usuarias del servicio de la Defensoría Penal Pública tuvo un cambio negativo entre las mediciones 2023 y 2024 en múltiples aspectos del servicio. Y, en segundo lugar, en un escenario de alto cumplimiento en el servicio entregado a las personas usuarias, se pudo detectar aspectos que son mejor logrados y/o reconocidos por los hombres por sobre las mujeres y que se constituyen como desigualdades, inequidades o barreras.

Respecto de la evolución de los indicadores entre mujeres, los principales cambios y mantenciones fueron:

- Resultados generales: Los indicadores que retrocedieron en forma significativa entre las mujeres corresponden a la evaluación general de la Defensoría Penal Pública, así como la imagen respecto de que se trata de una institución experta, moderna y preocupada por sus usuarios. La evaluación general de la última experiencia no tuvo variación significativa, obteniendo un neto de 34% en la medición 2023 y de 32% en la actual medición.
- Conocimiento del proceso de atención y características del servicio entregado: En general los indicadores tendieron a la estabilidad tanto en el nivel de conocimiento sobre el abogado y la participación en audiencias, así como el perfil del personal funcionario con que el que se han

relacionado las mujeres tanto en el 2023 como en el 2024. Y también se mantuvieron estables las tasas de realización de entrevistas con la o el abogado defensor, ya sea antes o después de la audiencia, o en ambas ocasiones. Es importante indicar que correspondió a un 17% de las mujeres quienes declaran haber tenido ambos tipos de entrevistas. No obstante, aumentaron los contactos con operadores telefónicos (InfoDefensa) y cambió la modalidad de las audiencias, aumentando de 63% a 84% las audiencias presenciales, mientras que cayeron las audiencias remotas desde 27% a 13%.

- Problemas y discriminaciones: El resultado indicó que el nivel de problemas acontecidos y de percepción de discriminación era equivalente entre ambas mediciones para las mujeres imputadas, alcanzando a 16% y 17% respectivamente.

Y considerando las dimensiones del servicio como un viaje de la persona usuaria, en el caso de las mujeres imputadas se observó lo siguiente:

- Resultados que se mantuvieron estables: Los beneficios simbólicos (el respeto de los derechos y el poder acceder a la justicia a través del servicio de la Defensoría Penal Pública), la evaluación del último funcionario de la Defensoría con quien se mantuvo contacto, la evaluación de la o el abogado Defensor en términos generales, y el nivel de habilitación de las mujeres imputadas usuarias del servicio.
- Resultados que mejoraron comparativamente con la medición 2023: La información que recibieron en la entrevista posterior a la audiencia sobre los pasos a seguir, la evaluación de la forma en que el abogado o la abogada presentó la causa al juez y el acuerdo con la idea de que la Defensoría Penal Pública le permitió entender cómo funcionaba el proceso que estaba o está enfrentando.
- Resultados que retrocedieron: Los resultados obtenidos en la causa hasta el momento de la encuesta; la facilidad de la experiencia en cuanto a facilidad para comunicarse con las o los funcionarios de la Defensoría y el tiempo de espera por esa atención; la percepción de las mujeres de ser escuchadas, entendidas, así como el poder plantear las dudas y que éstas sean respondidas; todos los indicadores relacionados con la claridad de la información (cómo se pensaba defender el caso, la información sobre las próximas audiencias o sobre el estado de la causa, la posibilidad de agendar una entrevista con la o el defensor, la información sobre la existencia de un posible costo del servicio y la posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con el abogado), la evaluación de la respuesta recibida en el último contacto (respuesta oportuna, lograr resolver lo que se necesita y comprender la respuesta e información recepcionada); y los niveles de acuerdo respecto de que la Defensoría Penal Pública habilitó para entender con claridad lo que se debía cumplir o los derechos en el proceso.

Estos resultados permiten concluir que la baja de los indicadores entre mujeres imputadas tiene su origen un retroceso significativo de las evaluaciones sobre la accesibilidad al servicio cuando requieren comunicarse, sobre las respuestas e informaciones que reciben y sobre si logran o no resolver el asunto por el cual entran en contacto con la Defensoría Penal Pública.

En otro orden, en la comparación de resultados entre hombres y mujeres imputadas, considerando sólo la medición 2024, se lograron establecer igualdades en los indicadores, pero también desigualdades, brechas e inequidades.

Comenzando por las igualdades, es decir, resultados que son equivalentes entre hombres y mujeres, más allá de si el resultado es positivo o negativo, se establecieron las siguientes igualdades:

- Resultados generales: Los resultados indicaron que entre hombres y mujeres se establecen igualdades relacionadas con la imagen que construyen de la institución respecto de su transparencia y confiabilidad, además de la evaluación de la última experiencia.
- Conocimiento del proceso de atención y características del servicio entregado: Se constató igualdad entre hombres y mujeres en relación al conocimiento de componentes del proceso (nombre de la o el defensor y el poder identificar la ocurrencia de audiencias), así como en la forma del servicio que se recibe desde la Defensoría Penal Pública en relación a las modalidades de audiencias impuestas desde el Sistema de Justicia.
- Problemas y discriminaciones: El reporte sobre ocurrencia de problemas es equivalente entre hombres y mujeres, siendo 14% y 16% respectivamente.
- Dimensiones del servicio como un viaje de la persona usuaria: Las igualdades de resultados se observaron en los siguientes indicadores la evaluación de resultados obtenidos a la fecha en la causa, la percepción de respeto de los derechos por parte de la institución, el acceso a la justicia que han logrado las personas imputadas gracias a la Defensoría Penal Pública, la evaluación de la atención de la o el funcionario en el último contacto mantenido con la institución, el saber cómo comunicarse con la Defensoría, las evaluaciones de los tiempos de espera para comunicarse con la institución, cuatro indicadores de contención y acogida (le hablaron el lenguaje simple y claro, entendió las explicaciones, logró entender la información recepcionada y pudo resolver dudas y se las respondieron), la información previa a la audiencia, la información post audiencia, las respuestas recibidas en la última experiencia (entendió la respuesta y logró resolver lo que necesitaba), el desempeño de la o el abogado, y el nivel de habilitación de las personas usuarias.

Pero, en el otro polo se presentan las desigualdades de género, es decir, aquellos indicadores en los que se detecta la existencia de una brecha entre hombres y mujeres. Al respecto, el análisis se guió por dos preguntas: ¿qué desigualdades de resultados se observaban entre hombres y mujeres? Y ¿estas desigualdades corresponden a las mismas que se observaron en el año 2023?

- Resultados generales: Las brechas entre hombres y mujeres correspondieron a la evaluación general de la Defensoría Penal Pública, así como la percepción respecto de nivel de experticia, modernidad, justicia y preocupación por sus personas usuarias.

De estas, sólo dos corresponden a desigualdades observadas también en el año 2023: la evaluación general de la defensoría y la percepción de trato justo por parte de la Defensoría. Mientras que la menor evaluación o percepción por parte de las mujeres respecto de la

experticia, modernidad y preocupación de la institución por sus personas usuarias corresponden a nuevas desigualdades.

- Conocimiento del proceso de atención y características del servicio entregado: Tanto para hombres como para mujeres, el perfil de funcionario de la Defensoría con el que se ha tenido más contacto corresponde a la o el abogado. No obstante, se detecta que existe desigualdad al respecto, siendo más frecuente el contacto con abogados entre hombres que entre las mujeres (85% y 81% respectivamente). Y también se estableció que fue más alto el contacto de las mujeres con operadores de InfoDefensa, aunque estos contactos alcanzaron sólo al 18% en el servicio hasta la fecha de la consulta.

Sin embargo, la desigualdad más preocupante correspondió a la diferencia en los contactos con la o el defensor en relación a la audiencia, dado su calidad de factor habilitante y su directa relación con la satisfacción. El resultado indicó que es más frecuente que las mujeres mantuvieran sólo la entrevista previa a la audiencia y no la combinación de entrevistas previas y posteriores en comparación con los hombres, siendo 23% de hombres que declararon haber mantenido ambas entrevistas, cifra que desciende a 17% entre las mujeres.

El año 2023 sólo se establecieron como desigualdades las entrevistas post audiencia y la ocurrencia de ambas entrevistas con la o el defensor. En el año 2024, se mantienen estas dos desigualdades, pero se agregan la ocurrencia de la entrevista previa a la audiencia, así como el perfil de con quien han mantenido contacto durante todo el proceso de atención y en la última experiencia.

- Problemas y discriminaciones: Los resultados establecieron que la ocurrencia de discriminaciones fue mayor entre mujeres, constituyéndose en una desigualdad del servicio (14% hombres y 17% mujeres). No obstante, no fue posible establecer un tipo de discriminación específico que acontezca en forma más frecuente entre las mujeres por sobre los hombres.

En el caso de los problemas, que se correspondió a una igualdad, se estableció que la resolución de éstos cuando se reportan a la institución sí corresponde a una desigualdad: 41% de los hombres recibió solución al problema cuando lo reporta, mientras que entre mujeres la cifra fue de 16%.

Comparativamente con la medición 2023, se mantuvo como desigualdad la tasa de discriminación establecida para hombres y para mujeres. Sin embargo, los problemas en la atención se transformaron en una igualdad en esta medición.

- Dimensiones del servicio como viaje de la persona usuaria: A nivel del proceso del servicio recibido se detectaron evaluaciones menores de las mujeres respecto a la facilidad para comunicarse con la institución, el nivel de contención y acogida de la institución en cuanto a sentirse escuchadas y entendidas, en la evaluación sobre cómo pensaba su abogado defender su caso, sobre la información relacionada con las próximas audiencias y el estado de la causa, respecto de la posibilidad de agendar una entrevista con la o el defensor y, finalmente, en relación a la recepción de una respuesta oportuna en el último contacto.

Comparativamente con el año 2023, todas las desigualdades observadas son distintas a las que se establecieron en la medición anterior.

Finalmente, se procedió a clasificar las inequidades y barreras en función del momento de ocurrencia respecto de la audiencia, con 4 categorías: antes, durante, después o en forma transversal al proceso. Y el siguiente paso fue la clasificación respecto de si se trataba de un aspecto relacionado con proceso de servicio entregado, el contenido o respecto de los resultados del proceso.

La clasificación total del análisis con perspectiva de género fue la siguiente:

Figura 55. Resultados del análisis con perspectiva de género

RESULTADO DE GÉNERO			
IGUALDADES	DESIGUALDADES		
<p>Evaluación de la última experiencia</p> <p>Percepción de confiabilidad</p> <p>Percepción de transparencia</p> <p>Conocimiento de nombre de defensor/a</p> <p>Conocimiento de audiencia</p> <p>Tipo de audiencia</p> <p>Explicación sobre lo que pasaría en la audiencia</p> <p>Le explicaron resultado de la audiencia</p> <p>No tuvo entrevistas pre y post audiencia</p> <p>Resultados a la fecha</p> <p>Respeto de los derechos</p> <p>Acceso a la justicia</p> <p>Atención funcionario/a última experiencia</p> <p>Saber cómo comunicarse con funcionarios/as DPP</p> <p>Tiempo de espera por comunicación</p> <p>Contención y acogida (4 indicadores)</p> <p>Información de posible costo</p> <p>Possibilidad de presentar un reclamo</p> <p>Explicación de obligaciones impuestas por el juez</p> <p>Explicación de posibles resultados de la causa</p> <p>Información post audiencia (3 indicadores)</p> <p>Entendió la respuesta e información que le dieron</p> <p>Logró resolver lo que necesitaba</p> <p>Abogado/a (4 indicadores)</p> <p>Habilitación</p> <p>Problemas (% SI)</p> <p>Problema: Mala comunicación</p> <p>Problema: Fue difícil contactarse con el abogado/a</p> <p>Problema: Información poco clara o incorrecta</p> <p>Problema: Abogado/a no le dio suficiente importancia al caso</p> <p>Problema: Prejuicio o falta de empatía</p> <p>Problema: Lentitud en el proceso</p> <p>Problema: No se contactaron previamente</p> <p>Problema: No le gustó el resultado del caso</p> <p>Problema: Cambio de abogado/a</p> <p>El Problema: Defensor no entregó suficiente información al juez</p> <p>Problema: Defensor no se presenta a la audiencia</p> <p>Problema: Horarios inconvenientes de audiencias</p> <p>Problema: No le dejaron hablar</p> <p>Problema: Agresiones verbales, lo trataron mal</p> <p>Comunica problema (% SI)</p> <p>Recibe respuesta (% SI)</p> <p>Discriminación: Nunca se sintió defendido/a</p> <p>Discriminación: Lo hicieron sentir culpable</p> <p>Discriminación: No lo dejaron hablar</p> <p>Discriminación: Lo trataron mal, lo retaron</p> <p>Discriminación: No lo escucharon</p> <p>Discriminación: No era verdad el delito</p> <p>Discriminación: Por ser extranjero</p> <p>Discriminación: Por tener antecedentes penales</p> <p>Discriminación: Respuesta a preguntas nula o escasa</p> <p>Discriminación: Fue injusto el resultado</p> <p>Discriminación: No tuvo contacto con abogado</p> <p>Discriminación: Malos tratos físicos</p> <p>Discriminación: Le expusieron de manera pública</p> <p>Discriminación: No explican conceptos legales, procedimientos y consecuencias</p>	<p>Evaluación general con la Defensoría Penal Pública</p> <p>Percepción de experticia</p> <p>Percepción de modernidad</p> <p>Percepción de trato justo</p> <p>Percepción de preocupación por personas usuarias</p>		
	<p>ESTATUS EN LA ATENCIÓN USUARIA</p>	<p>INEQUIDAD</p> <p>BARRERAS</p>	
		<p>ANTES</p> <p>PROCESO, HITO: Entrevista pre audiencia</p> <p>PROCESO, HITO: Entrevista pre y post audiencia</p> <p>CONTENIDO, INFORMACIÓN: Cómo se pensaba defender su caso</p>	<p>PROCESO, INFORMACIÓN: Información de próximas audiencias</p>
		<p>DURANTE</p>	
<p>DESPUÉS</p> <p>PROCESO, HITO: Entrevista post audiencia</p> <p>PROCESO, HITO: Entrevista pre y post audiencia</p> <p>CONTENIDO, INFORMACIÓN: Pasos a seguir post audiencia</p>			
<p>TRANSVERSAL</p>	<p>PROCESO, HITO: Personal con quien ha mantenido contacto</p> <p>PROCESO, HITO: Personal de último contacto</p> <p>PROCESO, HITO: Solucionado el problema comunicado</p> <p>PROCESO, ACCESO: Facilidad para comunicarse</p> <p>PROCESO, HABILIDAD BLANDA: Le escucharon</p> <p>PROCESO, HABILIDAD BLANDA: Le entendieron</p> <p>CONTENIDO, INFORMACIÓN: Información del estado</p> <p>PROCESO, ACCESO: Poder agendar entrevista con defensor</p> <p>CONTENIDO, INFORMACIÓN: Respuesta oportuna en último contacto</p> <p>PROCESO, HABILIDAD BLANDA: Discriminaciones en la atención</p>		

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Como es posible observar en el resumen previo, exceptuando las brechas género de los resultados de salida que corresponden a desigualdades, la clasificación de inequidades y barreras concluye que:

- Principalmente las inequidades están en función del proceso de entrega del servicio. Sólo en un caso se identificó una inequidad de contenido, relacionada con la información. Y no hubo inequidades o barreras observadas en relación a evaluaciones de resultados.
- En el marco del proceso, las mayorías de las inequidades clasifican en la ocurrencia de hitos en la atención en los que la inclusión o consideración de las mujeres es menor.
- Las inequidades se observan en los períodos previos o posteriores a la audiencia. No se detectaron inequidades relacionadas con la audiencia.
- Mientras que en el caso de las barreras la mayoría están relacionadas con los procesos que se desarrollan, dividiéndose entre habilidades blandas de la o el funcionario y la información relacionada con el proceso.

- **Las diversas mujeres usuarias del servicio**

Se aplicó análisis interseccional entre las mujeres usuarias del servicio. Este análisis recoge las distintas identidades de mujeres, en base a marcadores de diferencia o variables que pueden ser factor de diferenciación, marcando distintas posiciones sociales y de poder o de vulnerabilidad. Con las variables disponibles de segmentación, se procedió a trabajar en función de cuatro variables del servicio en las que se identificaron desigualdades: la evaluación general de la última experiencia, la realización de entrevistas pre y post audiencia, la ocurrencia de problemas y la exposición de discriminaciones. Los resultados permitieron diferenciar dos situaciones distintas.

El resultado indicó que la principal variable que ordena los niveles de satisfacción con la última experiencia corresponde a la edad de las mujeres imputadas, en otras palabras, la satisfacción con el último contacto mantenido con la Defensoría Penal Pública entre las mujeres imputadas no es homogénea, sino que presenta diferencias por tramos de edad. Y el sentido de esta diferencia indica que a menor edad también se observa menor satisfacción, la que va aumentando junto con la edad.

Respecto de la realización de la entrevista, existe una diferencia relevante en la realización de entrevistas cuando se trata de mujeres jefas de hogar y cuando ocupan otro rol, dentro del hogar. El grupo que reporta no haber tenido entrevistas con su defensor alcanzó a 30% entre mujeres jefas de hogar, mientras que desciende a 20% en las mujeres que no son jefas de hogar, grupo que mantiene más entrevistas previas a la audiencia.

En el caso de la ocurrencia de problemas, la diferenciación de resultados se observa según el nivel educacional, donde 13% de las mujeres que cuenta con enseñanza secundaria o menos reportaron haber tenidos problemas en la atención de la Defensoría, cifra que se eleva a 23% cuando se trata de mujeres con estudios superiores. A lo que se agrega que entre las mujeres imputadas de niveles educacionales medios o inferiores aparece nuevamente la segmentación respecto de la realización de actividades laborales: entre mujeres de nivel educacionales medios o inferiores que trabajan, el

reporte de problemas alcanzó a 19%, mientras que entre las mujeres de niveles educacionales medios o inferiores que no trabajan el indicador fue de sólo 9%.

Y en el caso de la percepción de discriminación, las variables edad, actividad y nivel educacional se interceptaron, generando cuatro grupos diversos: Mujeres de 45 años o menos, que no trabajan reportan menores niveles de discriminación (11%), Mujeres de 45 años o menos, que trabajan, cuyo reporte de discriminación fue de 18%, Mujeres mayores de 45 años, de nivel educacional medio o menos, con reporte de discriminación de 18%, y Mujeres mayores de 45 años, de nivel educacional superior con el mayor reporte de discriminación (39%).

Estos resultados indican que se está en presencia de un grupo de mujeres usuarias del servicio de la Defensoría fuertemente estratificado, cuyas clasificaciones están en torno a sus experiencias (edad), su nivel educacional, su acceso al mundo laboral y su rol como jefas de hogar u ocupando otras posiciones. Esta estratificación estaría definiendo sus expectativas usuarias y sus grados de tolerancia con el servicio de la Defensoría Penal Pública.

Se debe considerar que el nivel educacional puede ser considerado como un proxy del nivel socioeconómico. Por tanto, la hipótesis de una expectativa de atención usuaria de más alto nivel y de mayor complejidad resulta plausible, la que se instalaría en mujeres de mayores niveles de educación -asumiendo mayor experiencia previa con servicios, así como capital social y cultural-, teniendo como efecto una menor evaluación que el grupo general de mujeres y una mayor capacidad para identificar ocurrencia de problemas y discriminaciones.

- Reflexiones finales

La satisfacción usuaria con el servicio entregado por parte de la Defensoría Penal Pública retrocedió respecto de la medición previa. No fue un cambio radical donde aumentó la insatisfacción y bajó en forma muy inclinada la satisfacción, pero sí hubo cambios. Y las principales respuestas se observan a nivel de dos dimensiones: la accesibilidad al servicio y la entrega de información, especialmente en cuanto a resolutiveidad.

El conjunto de indicadores relacionados con la accesibilidad da cuenta un proceso más complejo, más difícil y más lento de contacto con la institución. Desciende la facilidad para saber cómo comunicarse con la institución, el tiempo de espera para lograr el contacto y también descende la posibilidad de agendar reuniones con abogados defensores. Y en relación al tiempo de espera, el indicador es menor incluso que lo observado en el estudio de línea base del año 2022.

Y en el contexto de un acceso al servicio con mayores complejidades para la persona usuaria, también se observa en forma menos positiva la entrega de información. Y el resultado que más retrocede es lograr resolver lo que se buscaba en el último contacto con la Defensoría Penal Pública, también alcanzando un nivel más bajo que hace dos años.

Como consecuencia de este proceso más complejo y menos resolutivo, el vínculo que establece la persona usuaria con la institución se resiente. Se observan respuestas menos oportunas, menor comprensión de las respuestas e informaciones que se reciben y, por tanto, las personas se sienten

menos entendidas y escuchadas por el servicio. Todo esto afecta negativamente a la imagen de la institución.

Además, este deterioro del servicio no fue experimentado por todas las personas de la misma forma, sino que tuvo mayor impacto en los resultados de las mujeres imputadas, quienes presentaron las principales bajas de indicadores, por sobre la baja de los hombres. Y también aconteció lo mismo con personas imputadas en libertad y con personas mayores de edad.

Cuando se revisa qué paso entre las Defensorías Regionales, se establecen distintas situaciones, pero la tendencia mayoritaria fue a la baja de los resultados, donde 11 de 17 defensorías tuvieron cambios negativos. Y de ese grupo, 7 fueron cambios significativos de baja de la evaluación de la última experiencia. Pero, también 6 defensorías mantuvieron o mejoraron su indicador neto, siendo el más notable el caso de la Defensoría de Tarapacá.

En la ejecución de los talleres, aun en desarrollo a la confección del presente informe, se han podido establecer elementos que las defensorías regionales identifican como fuentes de estos resultados y también respuestas a la preguntar sobre cómo avanzar:

- El cambio a InfoDefensa aparece como un problema que se debió sortear, lo que implicó un período de desorientación en las comunicaciones para las personas usuarias, pero también para los propios funcionarios de la institución. En algunos casos se logró implementar estrategias que subsanaron el problema, pero la mayoría reporta a éste como un período de confusión que requirió muchos ajustes.
- Pero, también aparece la reflexión y autocrítica respecto de cómo se aplican los protocolos de entrega de información, más allá del canal de contacto y de la persona que la entrega. En ese sentido, se alude a la necesidad de capacitación continua del personal y necesidad de su actualización en el tiempo, especialmente considerando cambios en la composición del equipo interno o externo en el tiempo.
- El cambio de personal clave, altas tasas de ausentismos no observadas previamente, renovación de contratos por el fin de año y el consecuente cambio de defensor para las personas usuarias también fueron mencionados en diversos talleres. Esto combina temporalidad producto del cierre del año, pero también excepcionalidad en situaciones organizacionales no vivenciadas en esa magnitud en forma previa.
- Un aspecto que se reconoce como complejo de administrar es cómo informar a la persona usuaria sobre pasos a seguir posteriormente de la audiencia. La opinión mayoritaria es que lograr que sean las o los defensores quienes entreguen estas explicaciones y orientaciones post audiencia es de una muy alta dificultad dada las condiciones de los tribunales, además, también es difícil porque en muchos casos la persona imputada se retira de tribunales rápidamente, incluso sin dejar su información de localización posterior. Al respecto, surgen estrategias basadas en diversas prácticas factibles de ser implementadas, pero todas involucran validar a perfiles distintos al defensor como interlocutor válido para la entrega de información.
- Hay situaciones particulares en algunos casos también, como por ejemplo el destinar una alta dotación a un caso de alta connotación pública, un equipo que se transforma en forma importante hacia el cierre del año, o una defensoría que enfrenta altos grados de dificultad para acceder a las personas imputadas privadas de libertad. Pero, en general, los diversos equipos

regionales son capaces de reflexionar sobre los resultados y reconocer la contingencia como excepcionalidad. Y, finalmente, se coincide en que es necesario revisar cómo se están aplicando protocolos y cómo es posible mejorarlos en el marco de los recursos que tienen. Se constata un espíritu que busca desafiar las formas de hacer las cosas y aprender de las buenas prácticas.

9.2 Recomendaciones

A modo de cierre del presente informe, y después de haber analizado los resultados de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios de la Defensoría Penal Pública tanto en el año 2023 como en el 2024 y sus variaciones, se han identificado varias áreas de mejora que requieren atención.

En esta sección, se presentarán una serie de recomendaciones basadas en los datos recopilados, con el objetivo de mejorar la calidad y eficiencia del servicio. Estas recomendaciones serán presentadas en dos subsecciones, la primera de ellas enfocada en recomendaciones que surgen del análisis de los datos de las encuestas, así como también de su presentación y de las conclusiones que es posible extraer de los talleres institucionales realizados para las distintas Defensorías Regionales. En tanto, la segunda parte se enfocará en recomendaciones de tipo metodológico, enfocadas a mejorar las futuras aplicaciones de la auditoría de satisfacción de la institución.

- Recomendaciones en base a resultados de la encuesta y talleres institucionales

1. Sobre los resultados generales

En primera instancia, a partir de los resultados del estudio aplicado, es posible derivar las siguientes recomendaciones:

- **Potenciar la ocurrencia de las entrevistas previa o posteriormente a la audiencia.**

Se ha reiterado desde el análisis de la información hasta las conclusiones el rol clave de las entrevistas pre y post audiencia. Y esto fue comunicado con claridad en cada una de las presentaciones regionales. Sin embargo, quienes mantienen ambas entrevistas alcanzan a sólo el 22% de las personas usuarias del servicio de la Defensoría.

Por cierto, hay limitaciones de personal, de infraestructura, de condiciones en tribunales por la lógica de funcionamiento que mantienen y hasta de acceso a la o el imputado antes o después de la entrevista. Pero, es importante profundizar en la realización de estas entrevistas.

En los diversos talleres desarrollados hubo propuestas, ideas creativas o no excesivamente complejas para poder aumentar el indicador de realización de entrevistas. La opinión más frecuente, y que se respalda por los resultados esta medición, es que al entrar en contacto con personal de la Defensoría que es eficaz en la entrega de información, las personas usuarias expresan iguales niveles de satisfacción como cuando se trata de la o el defensor a cargo del caso. No se trata de pensar en un reemplazo. Y por cierto, en aspectos técnicos y de conocimiento del defensor del caso no podría serlo

bajo ningún motivo. Pero, sí de establecer apoyos efectivos y que sean presentados como legítimos representantes del defensor antes los ojos de las personas usuarias.

- **Creación de protocolos claros y verificables para la realización de entrevistas entre el defensor/a y los imputados antes y después de las audiencias.**

La realización de estas entrevistas quedó demostrado de modo transversal como un factor clave en la evaluación positiva de las personas en múltiples dimensiones (accesibilidad, claridad de la información, imagen institucional, entre otras.), por lo que es fundamental como elemento para mejorar los niveles de satisfacción el establecimiento de la obligatoriedad de dichas conversaciones, así como también su registro como medio de verificación, siempre cautelando la privacidad y seguridad de la información que contenga dichas reuniones. Adicionalmente, resulta recomendable establecer una ficha de contenidos a tratar en dichas conversaciones (tipo check-list), de modo que pueda verificarse que todos los contenidos mínimos fueron abordados.

- **Creación y/o mejoramiento de los medios de contacto e información disponibles para las y los usuarios.**

La dimensión que más retrocedió respecto de la medición 2023 fue la accesibilidad de las personas usuarias al contacto con la Defensoría. Por lo que resulta relevante por un lado potenciar los medios de contacto e información existentes, así como también abrirse a nuevos medios de contacto que estén en sintonía con las características de los usuarios y usuarias de la Defensoría. Tomando como referente algunas de las menciones que surgieron en los Talleres con las Defensorías Regionales 2023 y que también fueron mencionadas en esta medición, algunas medidas relevantes que podrían tomarse incluyen: Potenciar el uso de redes sociales para contactar e informar a los usuarios (WhatsApp, Instagram, TikTok, entre otros); Fomentar y difundir el número de InfoDefensa (nuevamente, utilizar las redes sociales para dicha difusión); aumentar el uso de medios de comunicación regionales para transmitir información a la población; creación de avisos automáticos que sean enviados a los usuarios y usuarias (Por ejemplo, para informar sobre las audiencias); simplificación de uso de la página web y aplicación de la Defensoría; entre otras.

Además de los anteriores, y dada la relevancia que ha ido adquiriendo en los últimos años, también sería relevante considerar la posibilidad de utilizar los últimos desarrollos en inteligencia artificial para diseñar un Chat bot que pueda dar respuesta a algunas de las preguntas más comunes que los usuarios y las usuarias tienen respecto del servicio de la institución.

- **Utilizar los diversos medios de contacto e información de la Defensoría para difundir de modo claro la función y los alcances de la Defensoría Penal Pública.**

La dimensión de la información es clave en la experiencia usuaria. Y fue, junto con la accesibilidad, una de las dimensiones que en varias defensorías regionales se vio afectada en la medición 2024. Existen aspectos de información del servicio de la Defensoría que deberían ser dejados claros desde el comienzo del servicio: La posible existencia de costos y la posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con la o el defensor. Estos elementos pueden generar frustración en las personas usuarias al no ser claramente explicados desde un comienzo, por lo que en vistas de moderar las expectativas y

facilitar una mejor percepción del servicio entregado, sería relevante que la institución utilice sus medios de información para poder entregar con claridad, y en un lenguaje simple, estas especificidades de su servicio. Para cumplir con este propósito, también se puede recurrir a algunas de las iniciativas que fueron propuestas por las mismas Defensorías Regionales en los talleres realizados el 2023, y que incluyen elementos como la confección de fichas informativas de aranceles, creación de cápsulas informativas, esquemas del funcionamiento de la institución para difundir en redes sociales, afiches en comisarías, tribunales, unidades penales y la comunidad, entre otros.

- **Avanzar con las oportunidades de mejora y las iniciativas creadas en los talleres 2023.**

Los talleres 2023 fueron una excelente actividad y una posibilidad excepcional de reflexión e ideación de las defensorías regionales sobre sus oportunidades de mejora. Pero, esas propuestas de iniciativas no correspondieron a compromisos de las defensorías regionales ya sea en implementación o en logros, sino que sólo correspondieron a un ejercicio diagnóstico sobre posibilidades de acción a implementar.

En los talleres 2024, cuando se revisaban estas propuestas resultaba sorprendente cómo eran coherentes con las debilidades que reflejaban los números. Esto es indicativo de la vigencia de ese trabajo, que fue excepcionalmente bien realizado por parte de las defensorías regionales. La recomendación es retomar las iniciativas de mejora, actualizarlas en caso de que alguna defensoría regional lo considere necesario y proceder a una selección de iniciativas a implementar.

- **Rotación de defensores.**

En último lugar, respecto de los resultados generales, es necesario referirse a la rotación de las y los defensores. Aun cuando no se pueda presentar una recomendación al respecto sino solamente una advertencia. Desde la perspectiva usuaria se requieren certezas, continuidades. Y desde la perspectiva institucional también. Cuando se reflexionó con las defensorías penales uno de los aspectos que se mencionó más frecuentemente correspondió a la rotación del personal, específicamente de defensores. Y esto en gran medida se ve influido por el personal licitado y su renovación de contratos a fin de año.

Las condiciones estructurales y financieras de la operación de la Defensoría establecen las reglas de este funcionamiento y su ciclo. Sin embargo, es importante que la institución tome conciencia del impacto que esto tiene para la experiencia de la persona usuaria. Y también sobre cómo resiente al equipo local en cuanto a sus cambios de carga y gestión de prioridades.

2. Sobre las desigualdades, inequidades y barreras de género

Las mujeres alcanzan al 18% de las personas usuarias de la Defensoría, y las mujeres discapacitadas fueron estimadas en el 2024 como el 1,9% del total de la población usuaria. Estas bajas participaciones respecto del total son un riesgo de invisibilidad de estos grupos en cualquier institución. En general, las grandes poblaciones y/o los grandes subsegmentos de personas usuarias captan la atención debido a que son el grupo “más grande”, “más frecuente”, “el que mayor visibilidad tiene en el día a día” o

“donde se concentran la mayoría de las demandas y urgencias”. Se requiere voluntad y concientización institucional para que se releven en el quehacer diario y además se entregue un servicio que a veces requiere de esfuerzos especiales.

Además, en el año 2024 se observa un importante retroceso en los resultados de las mujeres usuarias del servicio de la Defensoría, por sobre la baja de indicadores de los hombres. Lo que demuestra que en un escenario con desafíos más complejos o con momentos institucionales más bajos, son las mujeres quienes más recientes los problemas en el servicio.

Al respecto se recomienda:

- **Fortalecer el enfoque de género a nivel de la institución, desarrollando un manual de género para las comunicaciones, acciones, entrega del servicio y actuaciones de la Defensoría Penal Pública.**

Si bien un camino es divulgar el manual de género de otra institución que se considere como apropiado¹¹, es altamente probable que esta acción no logre la legitimidad necesaria entre las y los funcionarios de la Defensoría por no tratarse de un documento oficial de la institución. Por tanto, se recomienda la elaboración de un manual de género propio, ya sea por trabajo interno o por licitación del servicio.

En lo inmediato, mientras el manual esté en elaboración, recomendamos generar una minuta de criterios para el abordaje de género en las prácticas cotidianas, tanto entre el mismo personal como entre el personal y las personas usuarias.

Cuando se genere cada una de las documentaciones, minuta primero y manual posteriormente, éstas deben tener difusión tanto a nivel de la Defensoría como entre defensores externos. Y en el caso del personal de la Defensoría Penal Pública, se recomienda difundir entre todo el personal y no sólo entre personas que ejercen el rol de defensores, dado que los puntos de contacto y el perfil del personal con quienes interactúan las personas usuarias son múltiples.

- **Investigar internamente respecto de posibles diferencias observadas en el servicio y trato de la Defensoría Penal Pública a hombres y a mujeres, desde la visión de la propia institución.**

Se recomienda la organización de instancias reflexivas institucionales que permitan establecer desde la auto observación o desde la detección en los relatos de diferencias protocolares, en las prácticas o a nivel discursivo de diferencias en la atención respecto de hombres y de mujeres. Esto permitirá identificar específicamente cuáles son las especificidades en materia de género a corregir.

- **Trabajo de profundización sobre mujeres con discapacidades y adecuación de protocolos**

En la medición 2023 se prendió una alerta en base a los resultados de las mujeres con discapacidades, los que resultaban significativamente menores que los de las mujeres no discapacitadas. Si bien en la medición 2024 no se identificó la misma situación, es posible que se debe a la baja participación del

¹¹ Por ejemplo, la “Guía Metodológica Proceso de Formación Programas de Género 2023” del Ministerio de Hacienda.

segmento “mujer con discapacidad”, por sobre a la eliminación del problema. Por tanto, se mantiene la recomendación de profundizar sobre estos resultados para una mejor comprensión, pero desde una perspectiva cualitativa. Se sugiere la realización de entrevistas para escuchar sus experiencias y entenderlas, estableciendo qué aspectos de las prácticas institucionales deben ser reade cuados.

Una vez que se realice una profundización, se sugiere elaborar directrices para la adecuación de protocolos de atención para este grupo y difusión para sensibilizar respecto de requerimientos específicos para un correcto relacionamiento con este grupo.

3. Sobre la implementación de actividades de investigación complementarias

A través de la exposición de resultados se pudo establecer en varias oportunidades la necesidad de profundización cualitativas y/o cuantitativas para responder a nuevas preguntas de investigación, los que se exponen a continuación:

- **Estudio cualitativo de expectativas usuarias en perfiles usuarios específicos.**

Existe un nivel de información que no es factible de ser respondido cuantitativamente, sino que corresponde a aspectos discursivos que permitirán comprender de mejor forma tanto las expectativas de servicio de la población usuaria (en sus diversos perfiles) y como sus experiencias usuarias.

La recomendación es la implementación de un estudio cualitativo complementario que se base en los siguientes criterios:

- Técnica recomendada: Entrevista cualitativa semi estructurada
- Perfil de la muestra:
 - Diversidad de muestra según edad, considerando casos de población general y casos RPA
 - Diversidad según sexo y género
 - Consideración de casos con necesidades especiales y discapacidades
 - Representatividad según territorio en base a 4 macrozonas: RM, Zona norte, Zona centro y Zona sur
- Pauta:
 - Pauta basada en dimensiones del Modelo de Propuesta de valor
 - Consideración de nuevas preguntas de investigación presentadas en el presente informe

- **Talleres de buenas prácticas para el análisis y difusión de experiencias exitosas.**

Una de las preguntas que más se repitieron en los talleres de la medición 2023 y de la medición 2024, fue ¿qué están haciendo las otras defensorías? La Auditoría Externa correspondió a un estudio sobre la opinión y percepciones de las personas usuarias del servicio de la Defensoría sobre cómo experimentan y observan el servicio recibido. Si bien se detectó en algún nivel o en alguna conversación alguna práctica exitosa, para efectivamente identificarlas y describirlas se requiere una metodología específica. La que también podría estar acompañada de sesiones de encuentros entre defensorías regionales.

La recomendación es la implementación de un estudio cualitativo basado en talleres que se base en los siguientes criterios:

- Talleres individuales por defensorías regionales para identificación de problemas, desafíos, prácticas exitosas y aspectos a mejorar.
- Clusterización de defensorías regionales por similitudes. Podría ser características de las defensorías (tamaño del territorio de atención, recursos, perfil de personas usuarias, entre otros), resultados en el estudio de satisfacción, o problemas y desafíos detectados.
- Entrevistas en profundidad a informantes claves relacionados con cada defensoría regional.
- Sesiones de encuentro entre defensorías.

- **Estudio de chequeo y comprobación de protocolos de atención.**

Finalmente, se propone la realización de una auditoría externa correspondiente a la verificación del cumplimiento de protocolos en la entrega del servicio a las personas usuarias. La entrega de información es clave, correspondiendo al contenido que genera habilitación usuaria. En consecuencia, se debiera verificar la calidad de la entrega de ese contenido.

Pero, el tema que resulta fundamental de ser auditado es la accesibilidad. Los tiempos de espera, el número de intentos para contactar, el tiempo de espera para las respuestas y la calidad de la respuesta presentan variaciones importantes en el tiempo. No sólo están expuestas a temporalidades, sino que se ven afectadas por la rotación del personal o por la implementación de nuevos sistemas. En consecuencia, es importante tener mediciones periódicas que se desarrollen en distintos momentos del año.

10. ANEXOS

10.1 ANEXO DIGITAL 1: Informe Regionales

Se entregan los 18 informes correspondientes a cada una de las defensorías regiones con los datos presentados en los talleres de resultados.

10.2 ANEXO DIGITAL 2: BBDD en SPSS y Excel

Las BBDD de resultados se entrega en formato SPSS y Excel.

10.3 ANEXO DIGITAL 3: Tablas Estadísticas

Proceso estadístico de los resultados de cada una de las preguntas cruzadas por variables claves.

10.4 ANEXO DIGITAL 4: Sintaxis

Sintaxis de SPSS utilizadas para análisis de procesamiento de datos.

10.5 ANEXO DIGITAL 5: Informe de Resultados

Archivo “Informe gráfico de resultados” en formato PowerPoint, donde es posible encontrar la graficación de todas las preguntas del cuestionario, cruzadas por variables relevantes.

10.6 ANEXO DIGITAL 6: Cuestionarios del estudio

Los cuestionarios en formatos Word y PDF (formato presencial y formato telefónico).

10.7 ANEXO DIGITAL 7: INSUMOS RPA

Tablas estadísticas, informe de resultado y BBDD para el segmento RPA.

10.8 ANEXO DIGITAL 8: CAPSULAS INFORMATIVAS 2023

Capsulas Informativas difundidas en el año 2023 para la divulgación de la satisfacción usuaria y su medición, facilitar comprensión de resultados y promover la discusión en talleres.

10.9 ANEXO DIGITAL 9: BASE DE DATOS INICIATIVAS TALLERES 2023

Base de datos que cuenta con cada una de las iniciativas propuestas en los talleres 2023, incluyendo los grupos, regiones, y codificación de iniciativas.

10.10 ANEXO DIGITAL 10: TALLERES 2024

En el presente anexo se encuentra el vaciamiento de información de los talleres 2024 de las defensorías regionales.

10.11 ANEXO 10: Resultados del Estudio Exploratorio de Satisfacción de niños, adolescentes o jóvenes en sistema de Responsabilidad Penal Adolescentes RPA

10.11.1. Estudio exploratorio de la satisfacción en RPA privados de libertad

En las reuniones preparatorias de la primera medición de la satisfacción usuaria, en el año 2023, se estableció la necesidad de avanzar en conocimiento respecto de la experiencia usuaria en niños, adolescentes o jóvenes correspondientes al grupo de responsabilidad penal adolescente RPA que está privado de libertad. Con objeto de responder a esa necesidad, se optó por trabajar al grupo RPA como un universo distinto y lograr una muestra intencionada que se constituyera como un estudio exploratorio en sí mismo. De esta forma fue posible tener una cantidad mínima pero suficiente de RPAs en el estudio y levantar hipótesis sobre este grupo para avanzar en estudios futuros. La muestra fue de 70 casos.

En la segunda medición de la satisfacción entre personas usuarias de la Defensoría Penal Pública, correspondiente al año 2024, se acordó volver a realizar el ejercicio e ir generando una banco de información que permita contar con indicadores generales que puedan operar como línea base para estudios futuros de mayor alcance en la población RPA usuaria del servicio de la institución.

El diseño de este estudio exploratorio desarrollado se resume de la siguiente forma:

Figura 1. Resumen metodológico de Estudio Exploratorio de RPA

Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología cuantitativa, diseño muestral no probabilístico consistente en muestreo por cuotas.
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta presencial aplicada por persona encuestadora, en base a cuestionario semiestructurado de duración promedio de 15 minutos, con aplicación coordinada en punto (recinto penitenciario).
Universo	<ul style="list-style-type: none"> • Niños, adolescentes o jóvenes de 14 a 17 años correspondientes a Responsabilidad Penal Adolescente RPA privados de libertad. El universo alcanza a 278 personas.
Muestra	<ul style="list-style-type: none"> • 70 casos.

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

El universo correspondió a niñas, niños, adolescentes o jóvenes de 14 a 18 años bajo aplicación de la Ley de Responsabilidad Penal Adolescente RPA que estaban privados de libertad en el período en estudio, los que alcanzaron a 258 casos con la siguiente distribución:

Cuadro 1. Universo RPA

Defensoría Regional	Hombres	Mujeres	Total
Arica y Parinacota	6	1	7
Tarapacá	37	1	38
Antofagasta	33	2	35
Atacama	6		6
Coquimbo	17	1	18
Valparaíso	46	3	49
Libertador B. O'Higgins	16	4	20
Maule	33	2	35
Ñuble	12		12
Biobío	37	3	40
La Araucanía	20	1	21
Los Ríos	13		13
Los Lagos	3	1	4
Aysén	6		6
Magallanes y Antártica Chilena	1		1
Metropolitana Norte	77	1	78
Metropolitana Sur	101	9	110
Total	464	29	493

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

La muestra propuesta de 70 casos se definió originalmente en función de una tasa de respuesta esperada de 25% sobre el universo. Y se acordó tomarla en los centros de detención que presentaban mayor concentración de casos RPA. Estos mismos criterios se mantuvieron en la medición 2024:

Cuadro 2. Muestra RPA

Muestra RPA	Muestra
Centro Internación Provisoria San Joaquín (Norte y Sur)	25
Centro Internación Provisoria San Bernardo (Norte y Sur)	25
Centro Internación Provisoria Antofagasta (ex Surgam)	10
Centro Internación Provisoria Talca (ex Peullas)	10
Total	70

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

La selección de los casos fue por recorrido de la base de datos, hasta alcanzar la muestra efectiva, dado que la relación entre universo y tamaño muestral no ofrecía condiciones para un diseño probabilístico, por lo que se propuso un diseño muestral por cuotas.

Según defensoría regional, la muestra final fue la siguiente:

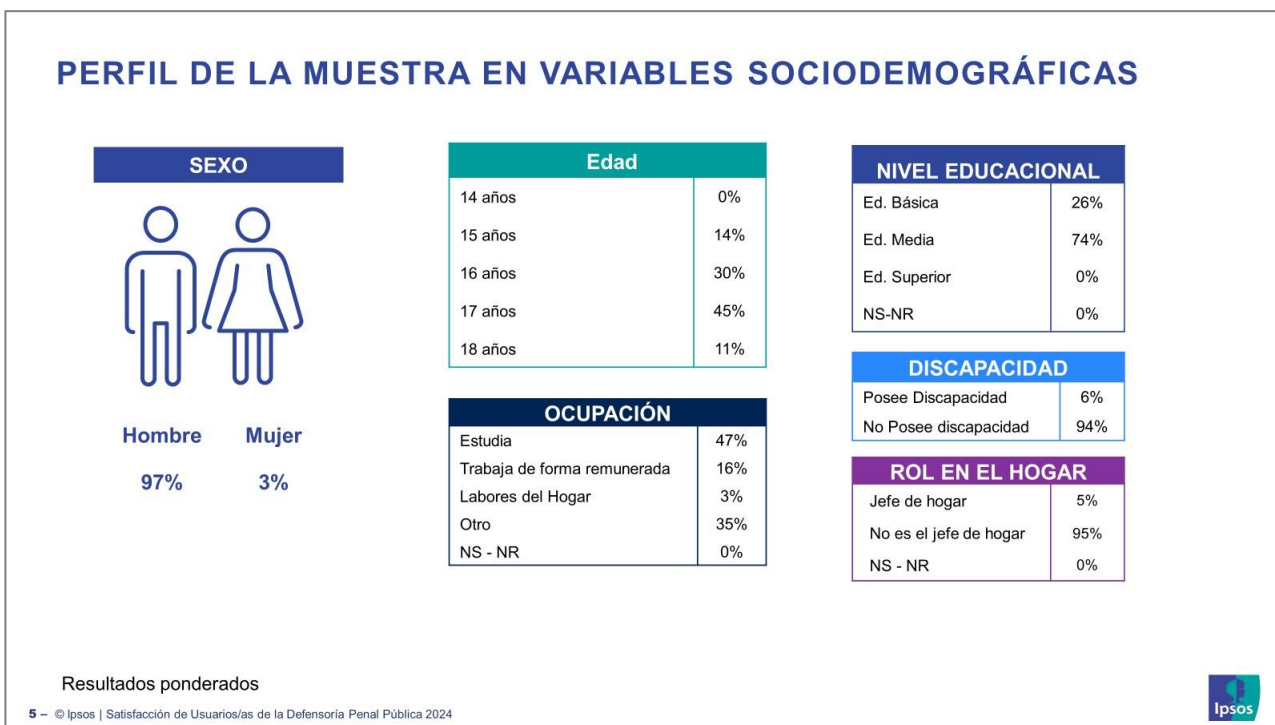
Cuadro 3. Muestra RPA por Defensoría Regional

Muestra RPA	Muestra
Antofagasta	10
Maule	10
Metropolitana Norte	22
Metropolitana Sur	28
Total	70

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

La muestra estuvo compuesta principalmente por RPA hombres (97%), con edades de 15 a 18 años, pero con mayor concentración entre 16 y 17 años (75%). Las niñas, niños, adolescentes o jóvenes consultados indicaron que su principal actividad correspondía a estudiar (47%), pero 35% indicó “otra”, forma en que se asumió clasificar la respuesta “no hago nada”. Respecto del nivel de educación alcanzado, éste correspondió principalmente a enseñanza media (74%). Además, 6% declaró algún tipo de discapacidad y 5% se declaró jefe de su hogar.

Figura 2. Perfil de la muestra RPA



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Respecto del instrumento a aplicar, éste correspondió al cuestionario desarrollado para el estudio general de satisfacción usuaria del universo global, lo que permitió establecer comparaciones a nivel general de los resultados.

La técnica de recolección de datos fue presencial, en puntos correspondientes a la sala dentro de cada recinto penitenciario, con cuestionario aplicado por encuestadora o encuestador capacitada para tal efecto y uso de Tablet para la aplicación. Todos los protocolos que se detallaron previamente para el estudio general se desarrollaron también para el levantamiento de la muestra de RPA.

Los datos fueron ponderados según peso de las Defensorías Regionales.

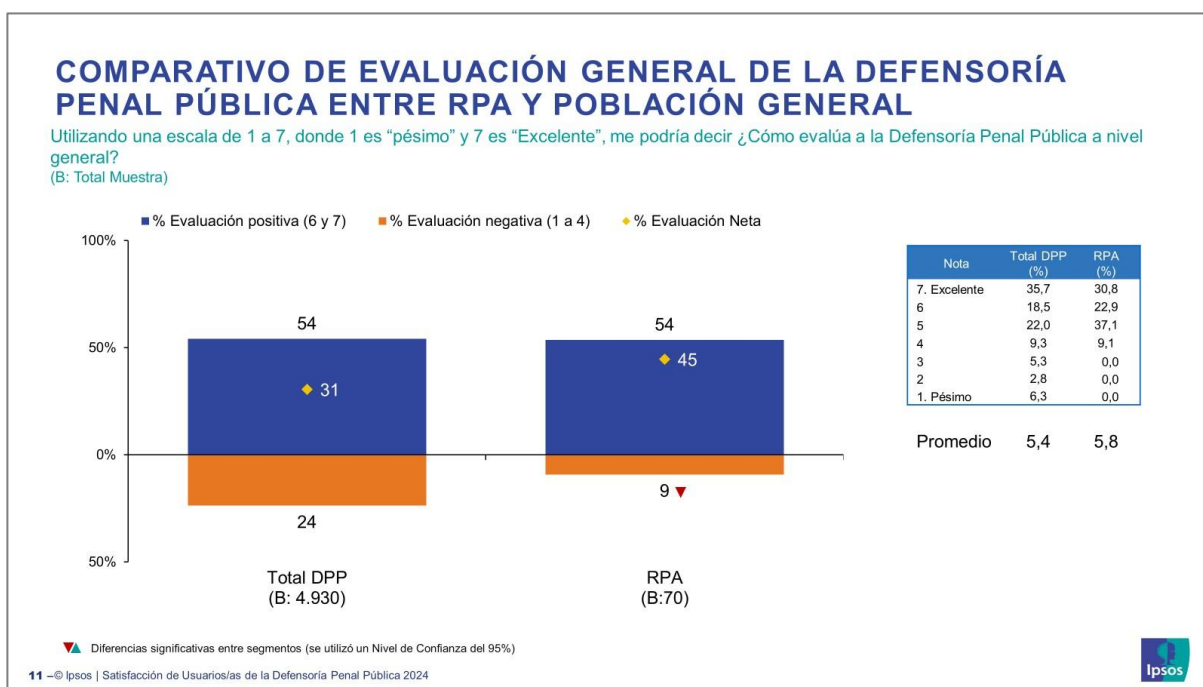
10.11.2. Análisis de resultados de RPA

- Evaluación general de la Defensoría Penal Pública y evaluación de la última atención

El primer resultado que se observó fue que las y los niños, adolescentes o jóvenes RPA expresaron una muy alta evaluación tanto de la institución en general como respecto del último contacto que habían mantenido con ella. Esta diferencia ya había sido observada en la medición 2023.

En el primer indicador, 54% de las y los niños, adolescentes o jóvenes calificó con nota positiva a la Defensoría a nivel global, mientras que sólo 9% evaluó negativamente. Este resultado alcanzó a un neto de 45%, resultado que es 14 puntos mayor que el neto del promedio general de evaluaciones que tuvo la población usuaria general.

Figura 3. Evaluación general de la Defensoría Penal Pública entre RPA y comparación con estudio general

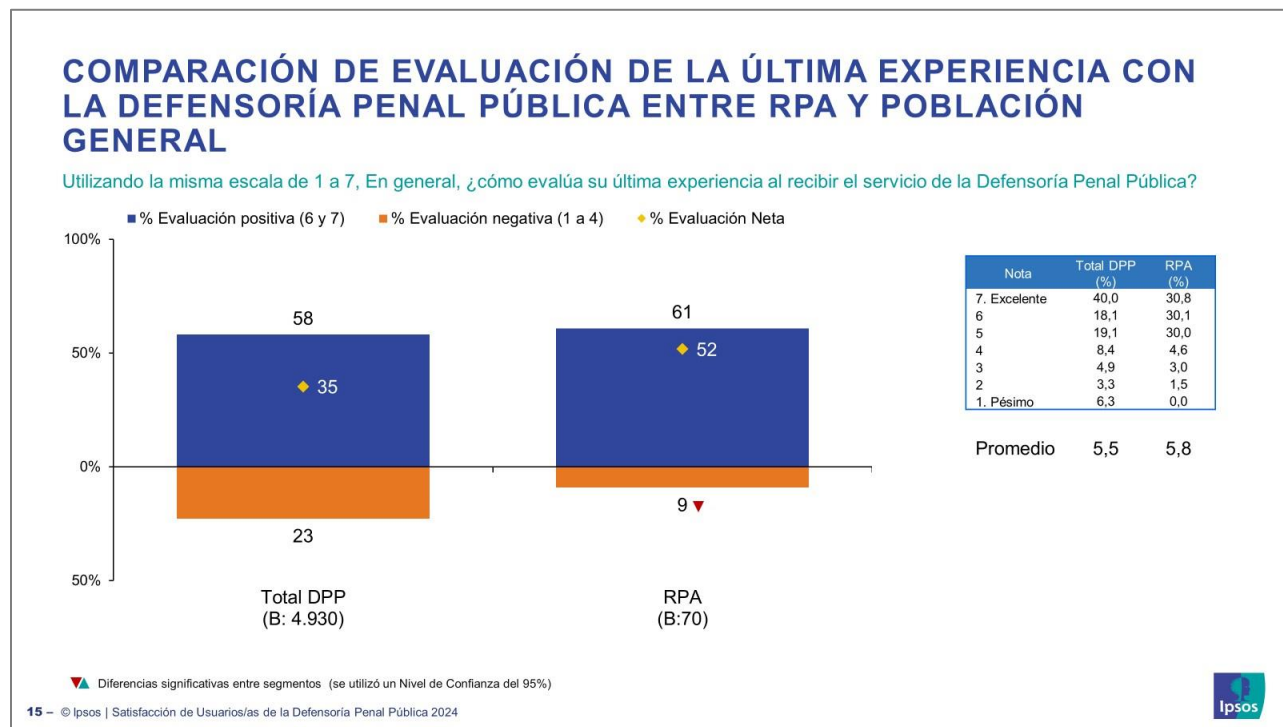


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Las y los niños, adolescentes o jóvenes RPA también hicieron una evaluación muy positiva de su última experiencia con la institución, aunque fueron un poco más críticos que con la evaluación global: 61% evaluó positivamente su última experiencia y 9% en forma negativa, lo que calculó un neto de 52%, en zona de alto cumplimiento del servicio.

Este resultado neto es 17 puntos mayor que el registro entre la población general de personas imputadas consultadas en el estudio global.

Figura 4. Evaluación de la Última experiencia entre RPA y comparación con estudio general

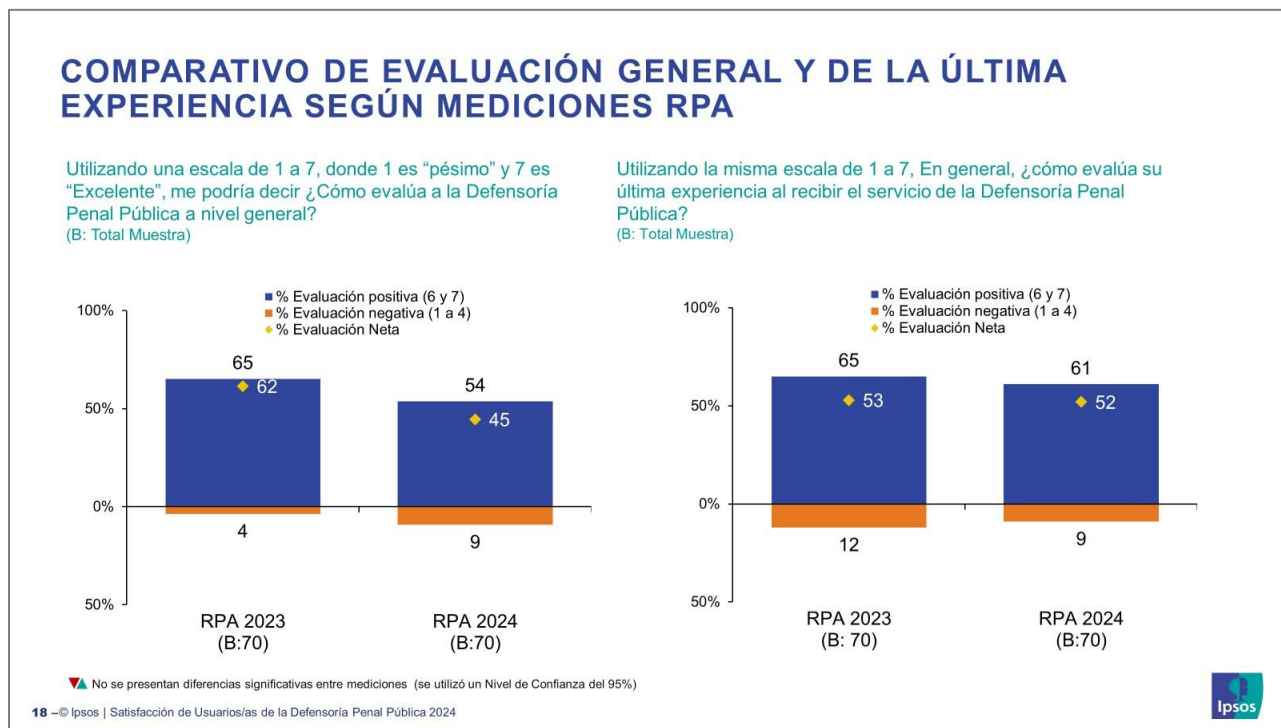


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Sin embargo, al comparar los resultados de la encuesta 2023 y 2024 de RPA, se observa que cae fuertemente la evaluación general, pasando de un neto de 62% a uno de 45%. Y esto es producto de una baja a nivel de la evaluación positiva (notas 6 y 7) desde 65% a 54%, más que por el aumento de la evaluación negativa.

Mientras que en el caso de la evaluación de la última experiencia se mantienen los resultados observados en el año 2023, cuyo neto fue de 53% y en esta oportunidad alcanzó a 52%.

Figura 5. Evolutivo de Evaluación general de la Defensoría Penal Pública y de la Evaluación de la Última experiencia entre mediciones 2023 y 2024 de RPA



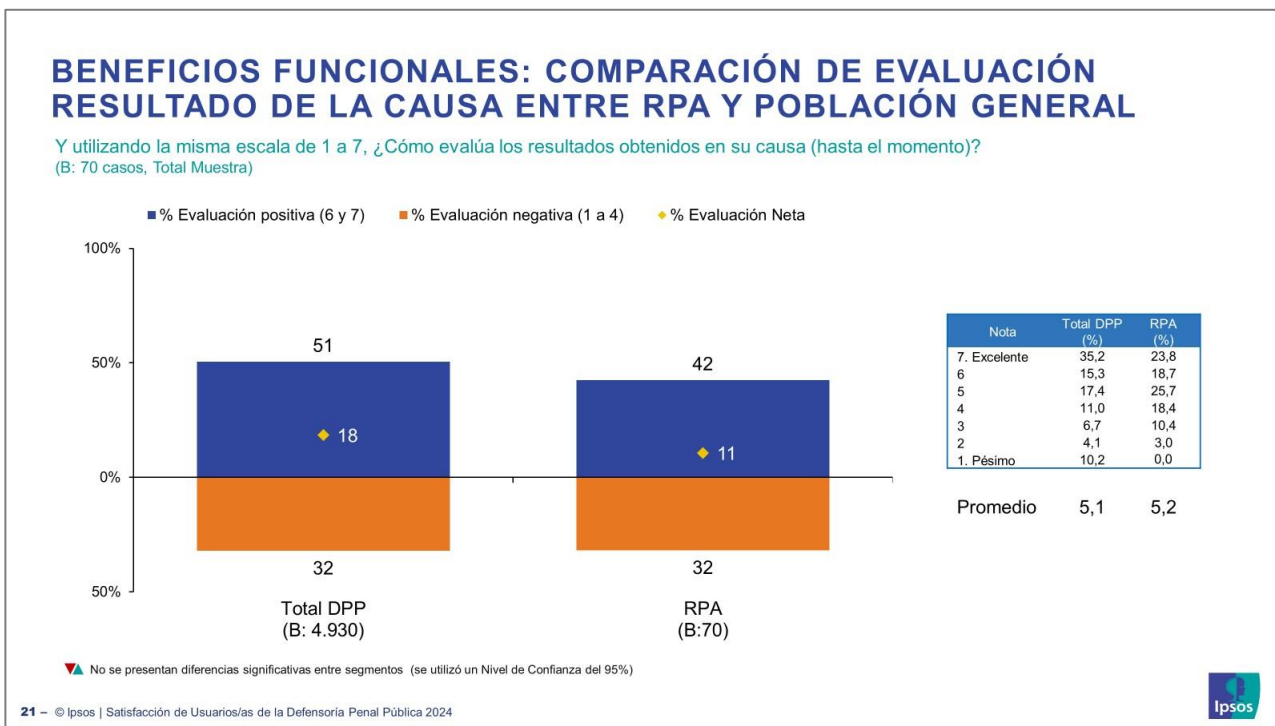
Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

- Beneficios funcionales y beneficios simbólicos

Respecto de los beneficios funcionales, medido en el instrumento como la evaluación de los resultados a la fecha, la evaluación que hicieron las y los RPA fue menor que la de la población general: Las y los RPA que calificaron positivamente los resultados de la causa a la fecha alcanzaron a 42%, 19 puntos menos que en la población general; mientras que la evaluación negativa fue de 32%. Estos resultados calcularon un neto de 11%, lo que está en una zona de bajo cumplimiento y además es un indicador 7 puntos menor que el global.

En la medición 2023 ya se había observado una diferencia similar en la misma dirección entre los resultados de la población usuaria general y los resultados RPA, cuya diferencia entre netos llegó a 20 puntos. Y en aquella oportunidad se planteó una pregunta de investigación que se reitera como parte de una posible profundización futura con el segmento: una menor evaluación de resultados funcionales entre RPA, ¿es producto de desinformación sobre procesos, plazos y desenlaces posibles? ¿o es que la expectativa de RPA es distinta comparativamente con la población global?

Figura 6. Beneficios funcionales entre RPA y comparación con estudio general

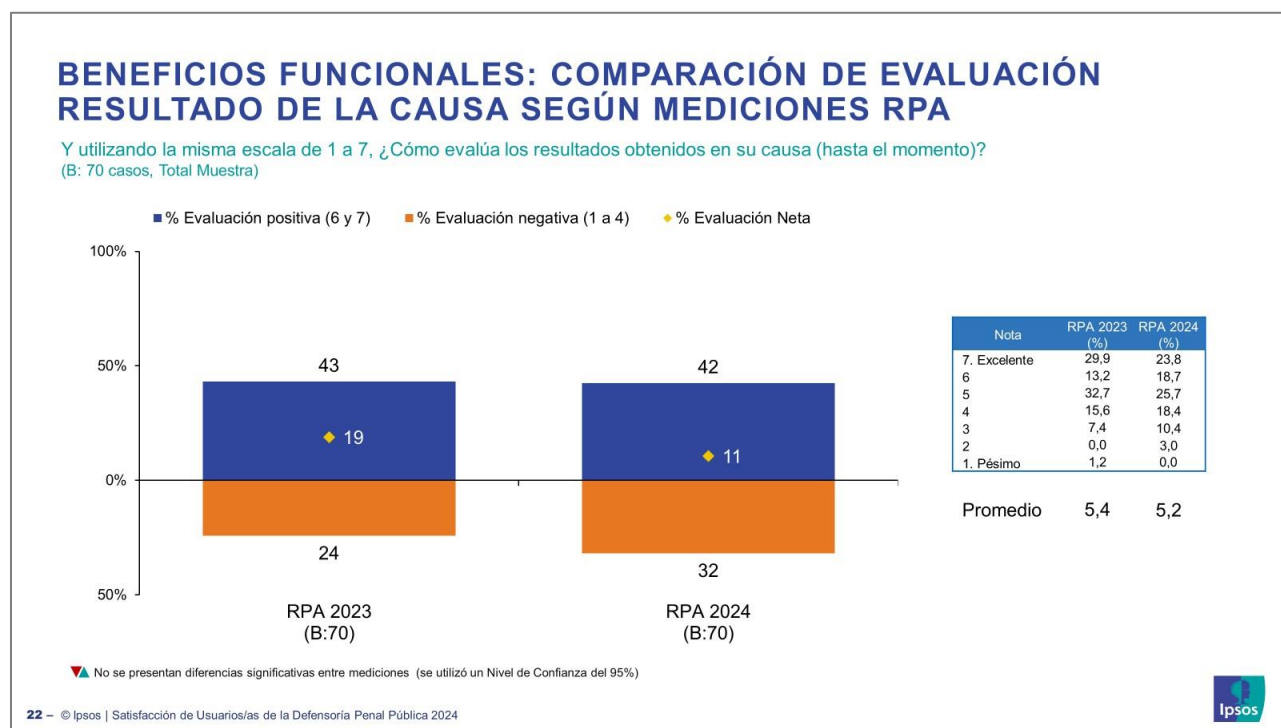


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Comparando los resultados de la medición 2023 y 2024 de la muestra RPA, se observa un retroceso de 8 puntos entre la evaluación neta de los resultados de la causa a la fecha de la encuesta entre ambas mediciones. Esta baja es producto del aumento de la evaluación negativa, la que pasó de 24% a 32%. Mientras que la evaluación positiva se mantuvo estable con una variación de sólo un punto.

Si bien este resultado es bajo, estando en la zona de bajo cumplimiento, debe ser considerado en contexto con el resultado de la población usuaria general, donde la evaluación también está en una zona de bajo cumplimiento. Lo que confirma la necesidad de un estudio que permita comprender la expectativa usuaria al respecto en los diversos perfiles de personas usuarias y responder delimitando esa expectativa en el servicio de la Defensoría Penal Pública.

Figura 7. Evolutivo de Beneficios Funcionales entre mediciones 2023 y 2024 de RPA



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

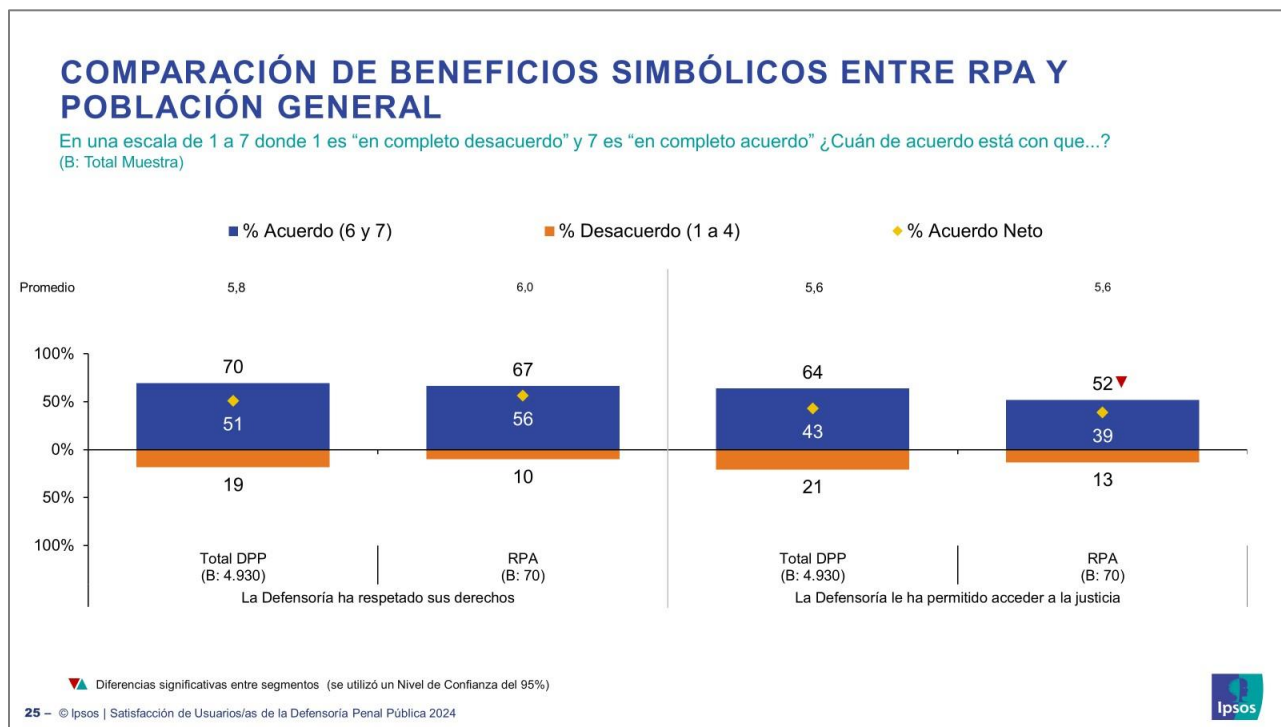
Por otra parte, los beneficios simbólicos fueron operacionalizados en función de dos indicadores: la percepción respecto que la Defensoría Penal Pública ha respetado los derechos de la persona imputada y sobre la Defensoría Penal Pública permitiendo acceder a la justicia.

En primer lugar, es necesario indicar que en la medición 2023 la opinión de las y los niños, adolescentes o jóvenes RPA sobre los beneficios simbólicos era significativamente mejor que la de población general imputada usuaria del servicio de la Defensoría, pero esta diferencia ha variado en esta medición.

Mientras que en el año 2023 la brecha entre la evaluación de RPA y población usuaria general sobre el respeto de los derechos por parte de la institución era 26 puntos a favor las y los niños, adolescentes o jóvenes, en el año 2024 esta brecha disminuye a sólo 5 puntos. Y esto es producto de resultados muy similares entre ambos grupos, donde sólo destaca la población usuaria general por tener un mayor nivel de evaluación negativa que los RPA. Sin embargo, es necesario indicar que los resultados netos de 51% en la población usuaria general y 56% en RPA están en una zona de alto cumplimiento.

Pero, en el caso del indicador de percepción de acceso a la justicia provisto desde la institución, donde la distancia en la evaluación neta era de 16 puntos a favor de RPA en el 2023, el resultado cambió radicalmente, siendo en el año 2024 una diferencia de 4 puntos a favor de la población usuaria general con neto de 43%, mientras que el resultado neto de RPA fue sólo 39%.

Figura 8. Beneficios simbólicos entre RPA y comparación con estudio general



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

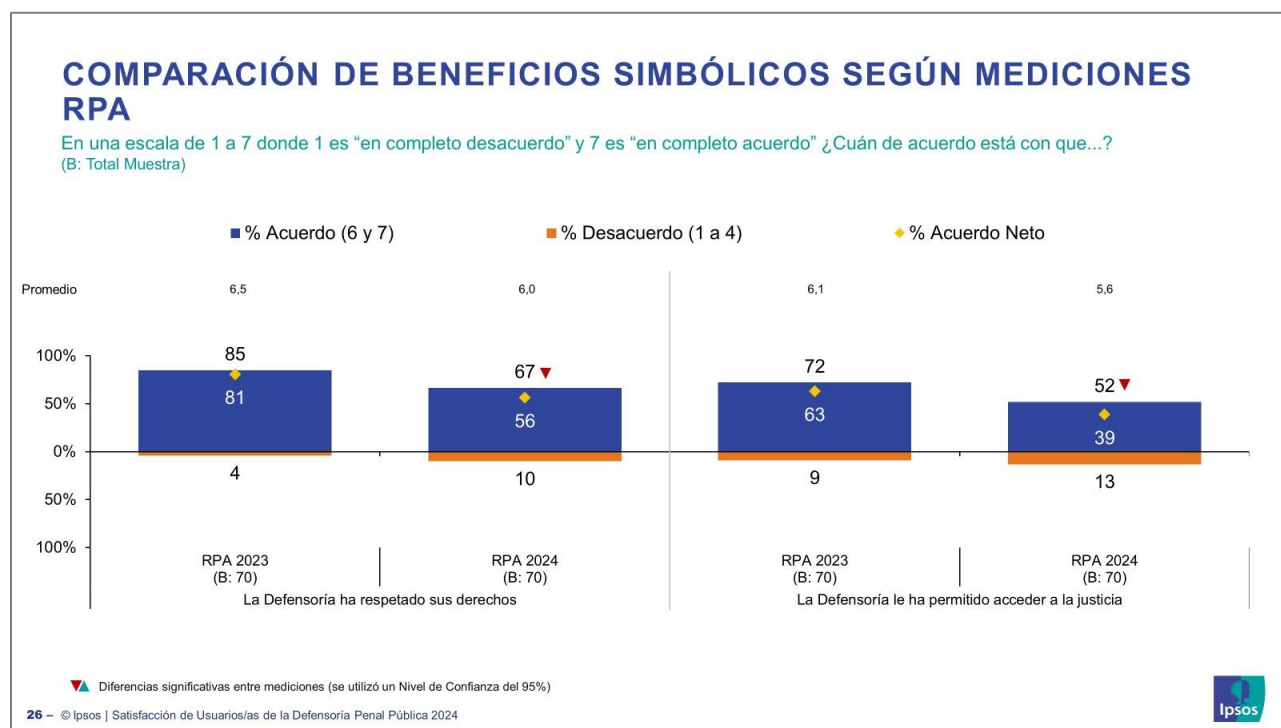
El cambio en los resultados previamente descritos es producto de una baja significativa de las evaluaciones realizadas por las y los niños, adolescentes y jóvenes consultados.

En primer lugar, la percepción de respeto de los derechos por parte de la Defensoría pasó de 85% a 67%, es decir, bajó en 18 puntos. Pero, no se tradujo en evaluación negativa, la que sólo se movió de 4% a 10%.

Pero, en el caso de la percepción sobre si la Defensoría había permitido a niño, adolescente o joven consultado acceder a la justicia, bajó en 20 puntos la evaluación positiva (de 72% a 52%) mientras que la evaluación negativa sólo tuvo un aumento de 4 puntos.

En conclusión, retrocedió fuertemente la alta evaluación de los beneficios funcionales registrada en el 2023, pero no se ha transformado en una evaluación negativa, sino sólo en neutralidad.

Figura 9. Evolutivo de Beneficios Simbólicos entre mediciones 2023 y 2024 de RPA



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

- **Experiencia de la y el niño, adolescente o joven RPA con el servicio**

Las y los niños, adolescentes o jóvenes RPA reportan en su totalidad el haber tenido contacto con su abogada o abogada defensora desde que entró en contacto de la Defensoría Penal Pública. Además, en el 91% de los casos fue con la abogada o abogado defensor con quien mantuvo ese último contacto, siendo el 91% de estos encuentros desarrollados en forma presencial.

Si bien todos los niños, adolescentes o jóvenes estuvieron presentes en al menos una audiencia, 16% de las personas consultadas no reconocen el hito. Y de ellos, 79% indica haber tenido una entrevista previa a la audiencia con su defensor y 68% haberla mantenido posteriormente.

La combinación de ambos tipos de entrevistas arroja que en 58% de las y los niños, adolescentes o jóvenes tuvo entrevista en forma previa y posteriormente a la audiencia, pero esta acción fue reportada por el 67% de los RPA en la medición 2023.

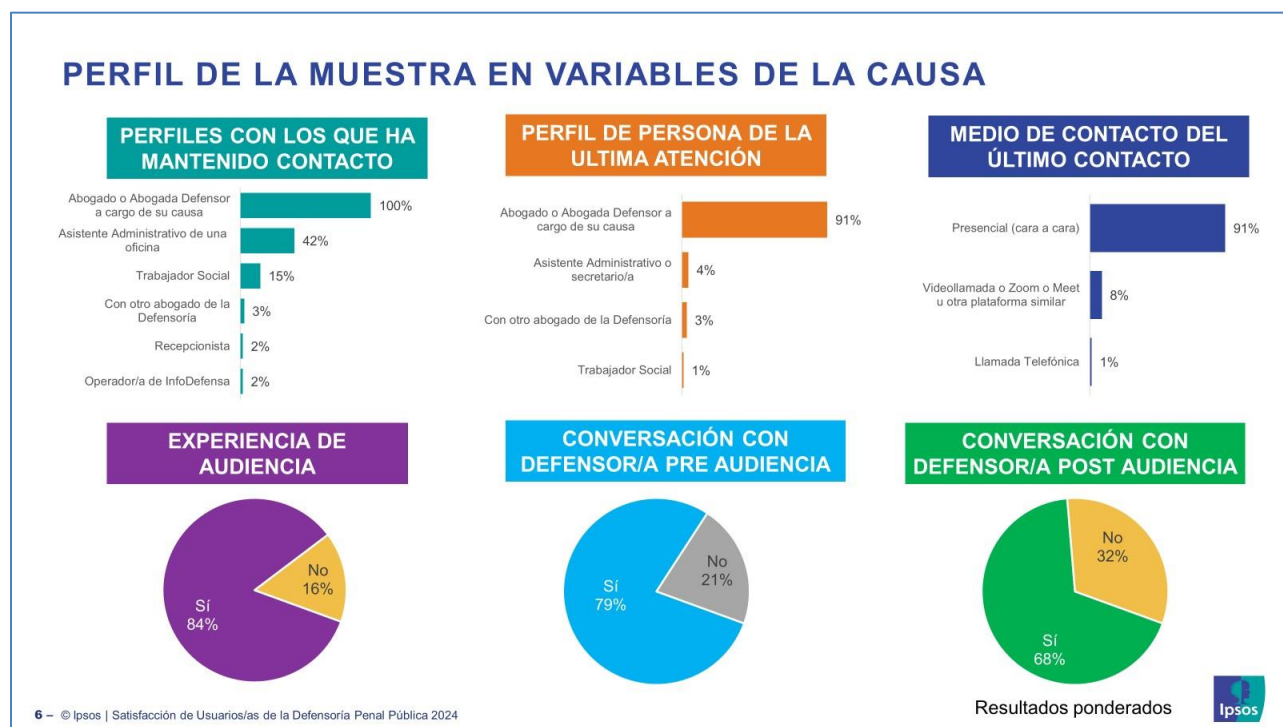
Tanto en la medición de la satisfacción usuaria con el servicio de la Defensoría Penal Pública en el año 2023 como en el 2024, se pudo establecer que la ocurrencia de estas entrevistas es el factor que maximiza la habilitación y la generación de satisfacción.

Por tanto, una mayor ocurrencia de entrevistas con la o el defensor en antes y después de la audiencia entre los RPA, con 58% de ocurrencia contra el 22% observado en la población usuaria general es la

principal variable explicativa de los mejores resultados logrados por la Defensoría Penal Pública entre niños, adolescentes o jóvenes RPA.

Pero, también una disminución de su ocurrencia entre ambas mediciones, pasando de 67% a 58%, se instala como principal hipótesis de las bajas de los indicadores medidos entre RPA y comparados con los resultados 2023.

Figura 10. Perfil de la muestra RPA en variables relacionadas con la causa



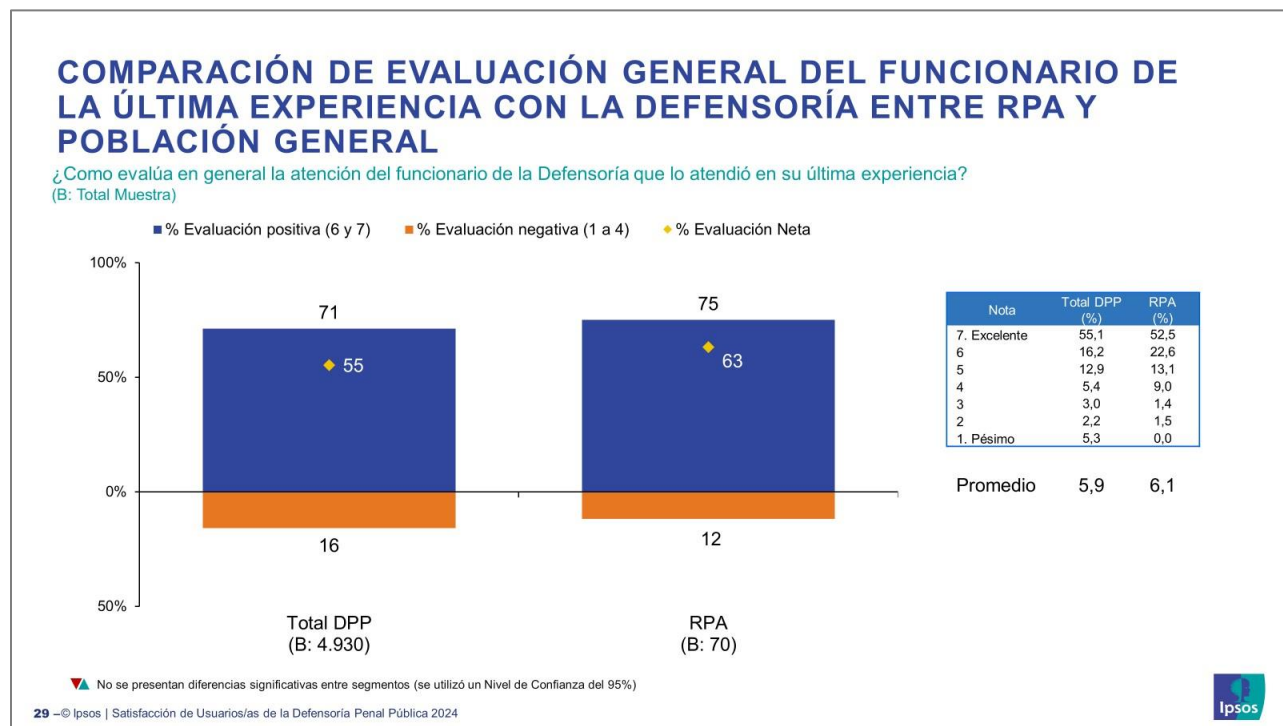
Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En relación a la persona de la Defensoría con las que los niños, adolescentes o jóvenes tuvieron el último contacto, en su mayoría defensores, la evaluación es muy positiva: ocho de cada diez niñas, niños, adolescentes o jóvenes calificaron positivamente a la persona funcionaria de este último contacto, siendo las opiniones negativas sólo 12%, lo que arrojó un neto de 63%.

El indicador neto de la evaluación de la y el funcionario en este último contacto entre niños, adolescentes o jóvenes es 8 puntos superior al indicador de la población general (55%), expresando una evaluación altamente positiva, a un nivel de cumplimiento excepcional, entre las y los niños, adolescentes o jóvenes.

Sin embargo, la brecha entre los resultados de la muestra de la población usuaria general y la muestra de la población RPA era de 20 puntos en el año 2023.

Figura 11. Evaluación de funcionario del último contacto entre RPA y comparación con estudio general

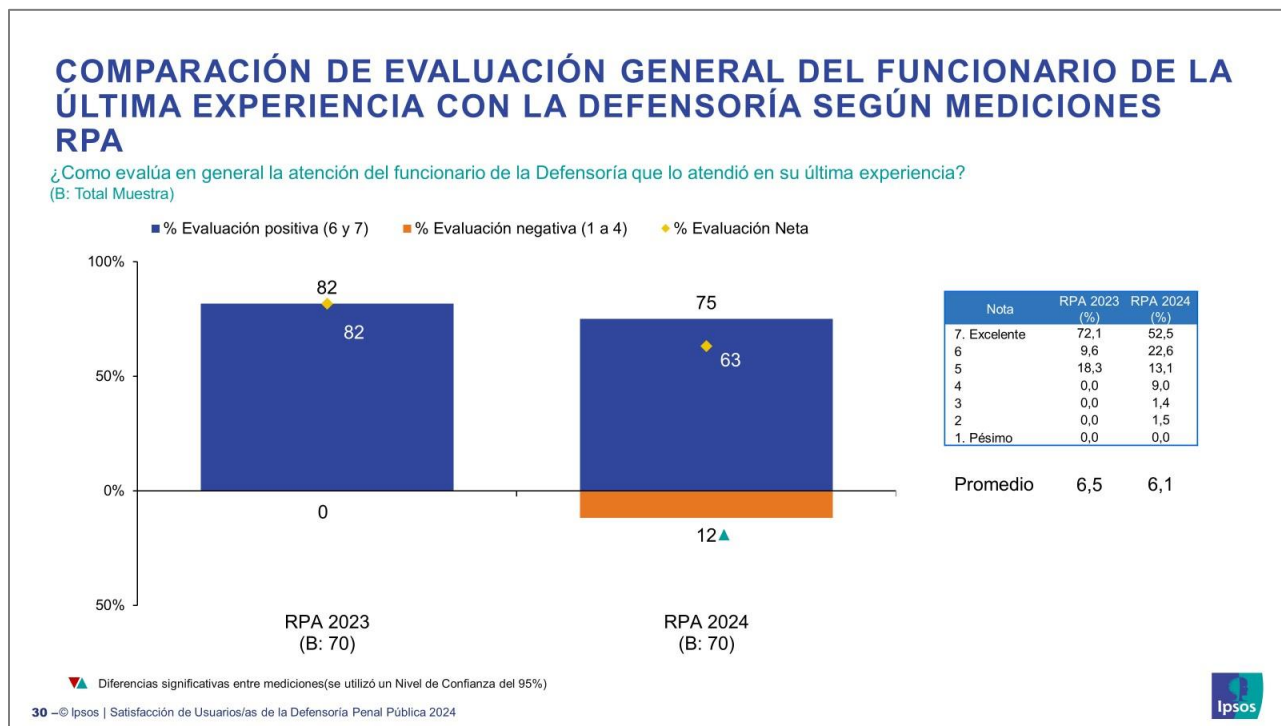


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

El que se haya reducido la diferencia entre los resultados generales y los de RPA es producto del aumento en la evaluación negativa de la persona funcionaria del último contacto, la cual no se registró en el 2023, pero en la medición 2024 ascendió a 12%. Mientras que la evaluación positiva de esta persona bajó de 82% a 75%. Lo anterior finalmente implicó que entre las y los niños, adolescentes y jóvenes RPA la evaluación neta de la persona funcionaria con la que mantuvo el último contacto pasó de 82% a 63% entre mediciones, es decir, cayendo en 19 puntos.

Si bien el resultado de la actual medición aun es muy alto y favorable, clasificando todavía en la zona de cumplimiento de excelencia, prende una alarma por la inclinación de su caída en un tan solo aun año. Al respecto, se recomienda a futuro diseñar estudios de este grupo de personas usuarias con muestra mayores y mejor representatividad, para evitar el efecto de una muestra pequeña en grandes cambios de resultados. Porque, aunque la baja es inclinada y significativa, también es posible que esté influida por una muestra pequeña donde cada sujeto tiene un peso proporcional muy importante en el resultado.

Figura 12. Evolutivo de Evaluación del funcionario del último contacto entre mediciones 2023 y 2024 de RPA



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

La facilidad de la experiencia fue medida en función de tres indicadores: la facilidad para saber sobre cómo comunicarse con la Defensoría, la facilidad para comunicarse efectivamente con la institución y los tiempos de respuesta para acceder a la atención.

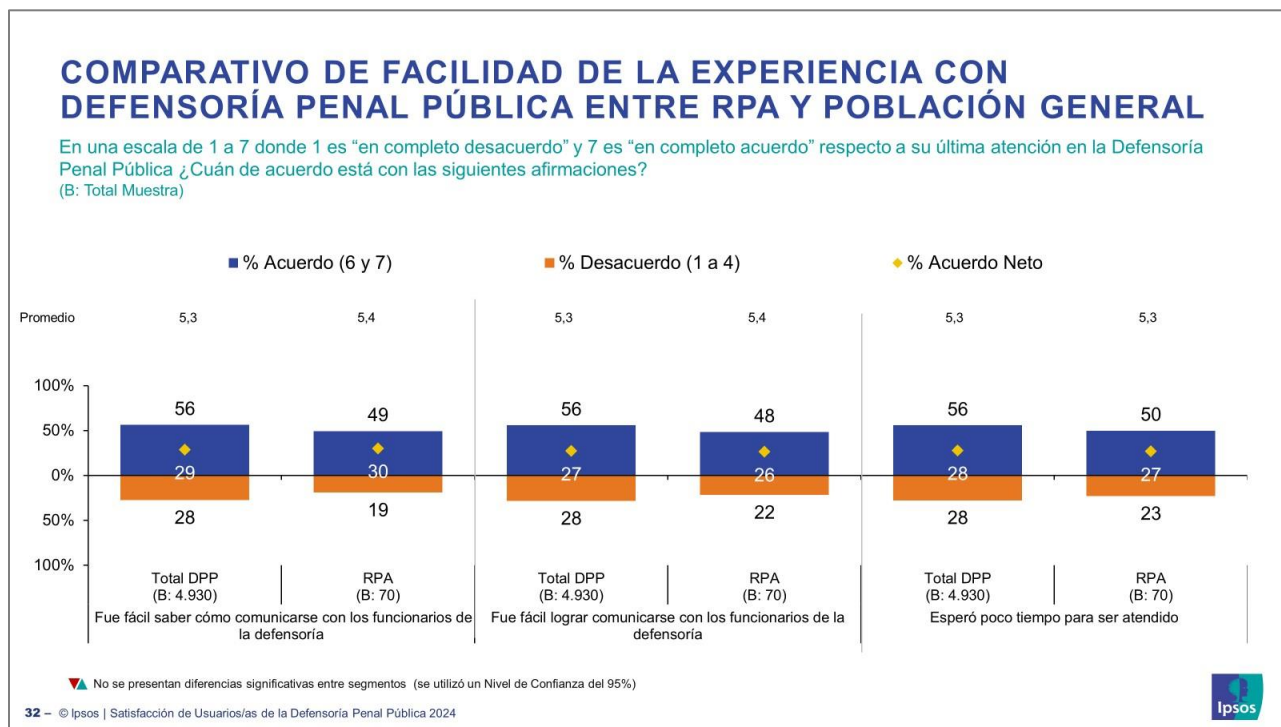
En los indicadores 2024 se pudo constatar que la percepción de las y los niños, adolescentes o jóvenes RPA respecto de la facilidad de la experiencia es equivalente a la de la población general de personas imputadas:

En los tres indicadores netos las distancia entre los resultados RPA y los de la población usuaria general es de sólo un punto, demostrando la igualdad de resultados.

Sin embargo, la dispersión de resultados o valores extremos es mayor entre la población usuaria genera, donde en los tres indicadores se observa una mayor evaluación positiva que entre las y los niños, adolescentes y jóvenes, pero también una mayor evaluación negativa. Es decir, los resultados de la muestra RPA son más homogéneos en torno al promedio.

Considerando sólo los resultados de las y los niños, adolescentes o jóvenes se observa que, en materia de facilidad de la experiencia, el desempeño institucional se instala en nivel de medio cumplimiento, con muy poca diferenciación entre el saber cómo comunicarse, la facilidad para lograr comunicarse y el tiempo de espera por esta comunicación.

Figura 13. Facilidad de la experiencia entre RPA y comparación con estudio general

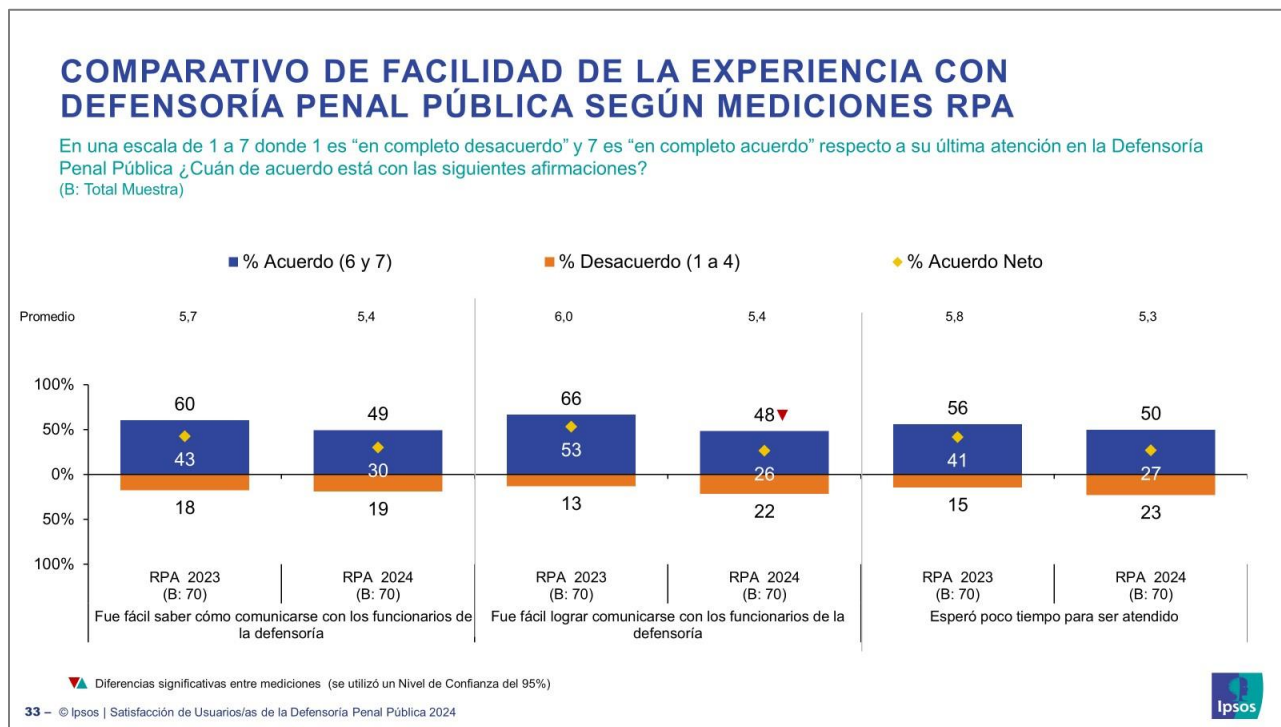


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Pero, la facilidad de la experiencia fue uno de los principales aspectos que fueron retrocedieron respecto del año previo. Si la conclusión el 2024 fue que en RPA se reconocía la facilidad de la experiencia con la Defensoría Penal Pública y los resultados era muy positivos, en esta medición se establece que la experiencia de las y los niños, adolescentes y jóvenes consultados estuvo en un nivel de medio cumplimiento respecto de la expectativa usuaria.

Al respecto, la facilidad para saber cómo comunicarse con las y los funcionarios de la institución baja 13 puntos desde un neto de 43% a uno de 30%; la facilidad para lograr comunicarse baja 27 puntos desde un neto de 53% a 26%, siendo el aspecto con mayor retroceso en esta dimensión de servicio; y el esperar poco tiempo por la atención baja 14 puntos desde un neto de 41% a 27%.

Figura 14. Evolutivo de Facilidad de la experiencia entre mediciones 2023 y 2024 de RPA



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

La contención y la acogida a nivel de la población general fue establecida como una de las dimensiones de atención mejor logradas por la institución tanto en la medición 2023 como esta segunda medición.

En el caso de las y los niños, adolescentes o jóvenes RPA los resultados fueron equivalentes a los observados en la población usuario general, pero no excepcionales como fueron calificados en la primera, antecedente de ésta:

- Se registran 3 indicadores con zona cumplimiento excepcional, con evaluaciones netas en RPA por sobre 60%: le hablaron en un lenguaje simple y claro (66%), logró entender la información que le entregaron (70%) y entendió sus explicaciones (61%).
- Los otros 3 indicadores se instalan en una zona de alto cumplimiento, con evaluaciones netas de 30% o más: Le entendieron (46%), le escucharon (47%) y pudo plantear dudas y éstas fueron respondidas (47%).

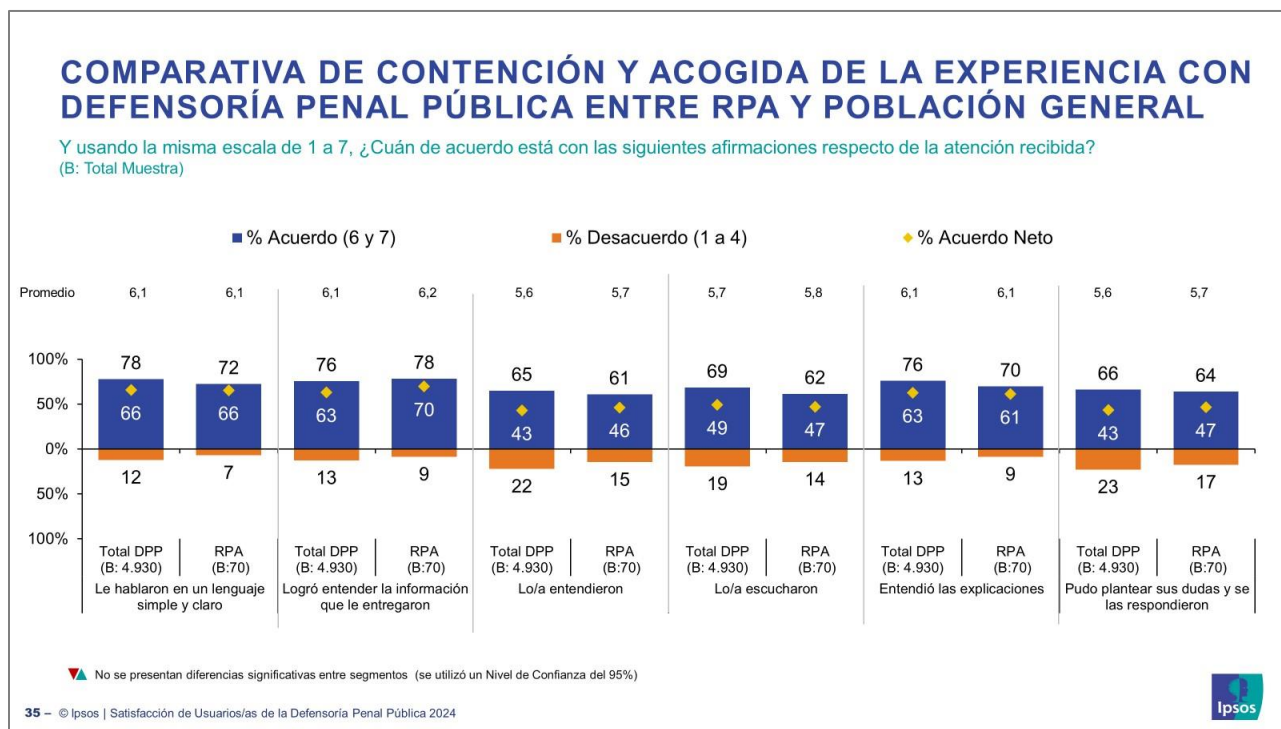
Pero, sin en la primera medición los resultados de niñas, niños, adolescentes o jóvenes RPA tenían una distancia importante y positiva respecto de la población usuaria general, estas brechas se acortan, quedando igualados los resultados.

- Los resultados con mayor brecha hace un año se igualan: Poder plantear dudas y que éstas se resuelvan presenta una distancia de 4 puntos entre las dos poblaciones usuarias, pero la distancia era de 29 puntos hace un año a favor de RPA; sentirse entendido por el servicio presenta una

distancia de 3 puntos, pero ésta era de 25 puntos a favor de RPOA hace un año; y en relación a recibir información en un lenguaje simple y claro, las evaluaciones netas de los grupos son iguales (66%), pero hace un año la distancia era de 24 puntos a favor de RPA.

- Sólo en un indicador se observa una brecha mayor a 5 puntos a favor de las y los niños, adolescentes y jóvenes: lograr entender la información tiene un neto 7 puntos mayor en RPA que en la población usuaria general (70% y 63% respectivamente).
- Pero, en dos indicadores el resultado cambia y la brecha es negativa en relación a RPA: sentirse escuchado tiene un neto 2 puntos menor en RPA que en la población usuaria general (47% y 49% respectivamente); y entender las explicaciones también tiene un neto 2 puntos menor en RPA que en la población usuaria general (61% y 63% respectivamente).

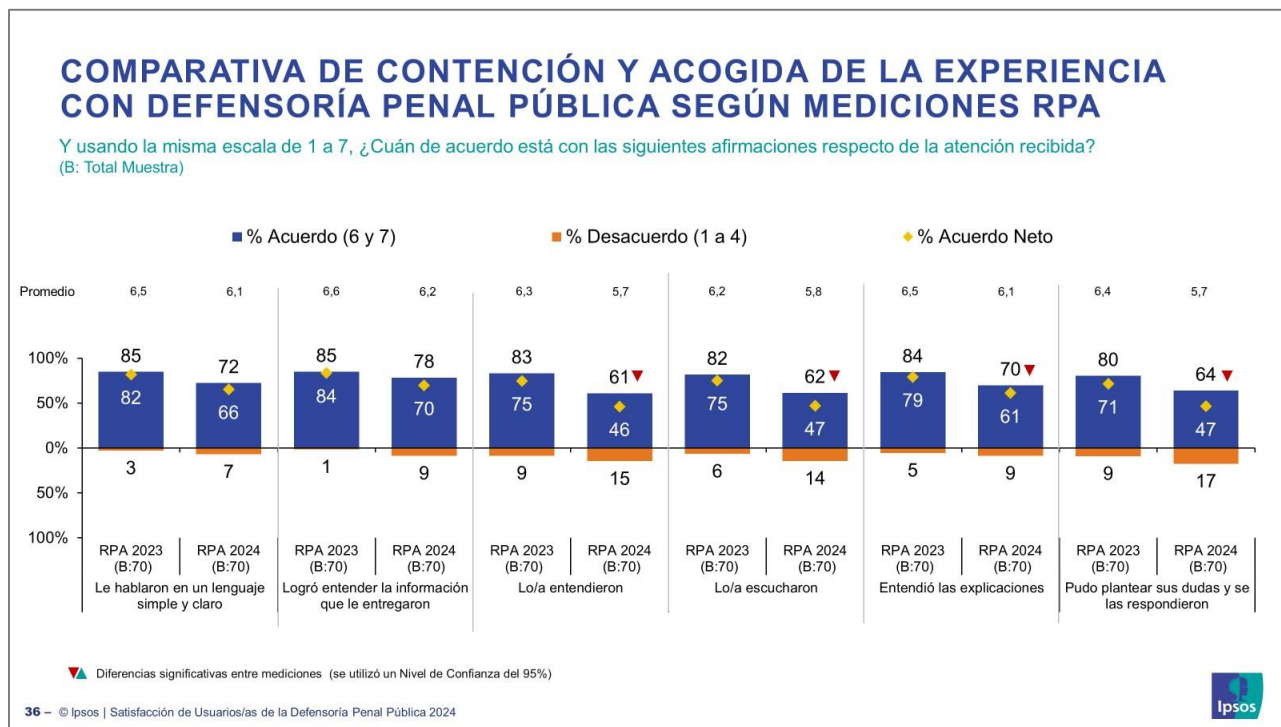
Figura 15. Contención y Acogida entre RPA y comparación con estudio general



Fuente: Informe 3, Informe de resultados de Primera Medición del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Y estos cambios al comparar los resultados de las dos poblaciones que han sido previamente relatados devienen una caída significativa en los indicadores RPA en materia de contención y acogida, los que se aprecian en el siguiente gráfico.

Figura 16. Evolutivo de Contención y acogida entre mediciones 2023 y 2024 de RPA



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

En materia de contención y acogida, es decir, de la forma de la vinculación que se establece entre la persona usuaria y la institución, a nivel de las y los niños, adolescentes y jóvenes, hay un deterioro del vínculo. Las bajas van desde 14 puntos menos en la neta de lograr entender la información que le entregaron, 16 puntos menos en la neta usar un lenguaje simple y claro, 18 puntos menos en la neta de entender las explicaciones, 24 puntos menos en la neta de poder plantear dudas y que éstas sean respondidas, 28 puntos menos en la neta de ser sentirse escuchados y 29 puntos menos en la neta respecto de sentirse entendidos.

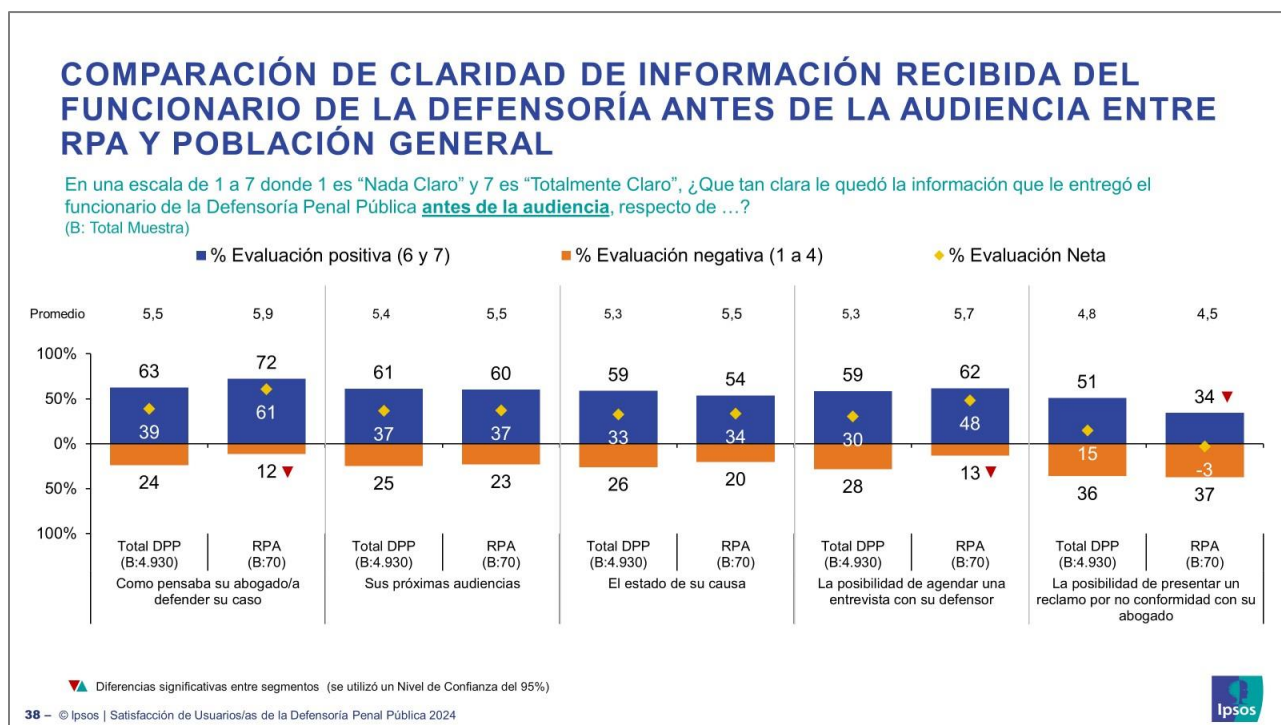
En otro orden, antes de la audiencia, la institución debe entregar información habilitante para la comprensión del proceso y su abordaje. Si bien esta responsabilidad es institucional, la o el defensor es clave en la entrega de información.

Respecto de la información entregada en esta etapa, se observó lo siguiente:

- Las y los niños, adolescentes o jóvenes calificaron como de desempeño excepcional un aspecto de la información recepcionada: la información sobre cómo la o el abogado pensaba llevar el caso (neto de 61%).
- Tres atributos relacionados con la entrega de la información previa a la audiencia fueron calificados como de alto cumplimiento por parte de las y los niños, adolescentes o jóvenes: la información sobre próximas audiencias (neto de 37%), la información sobre el estado de la causa (neto de 37%) y la posibilidad de agendar una entrevista con su abogado defensor (neto de 48%).

- Pero un atributo presentó una alarma, instalándose en una zona de cumplimiento crítico: la posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con su abogado (neto de -3%).
- En comparación con la población usuaria general, los resultados RPA son significativamente mejores en dos atributos: la información recibida respecto de cómo la o el abogado pensaba defender el caso y la posibilidad de agendar una entrevista con la o el defensor, ambos con brechas positivas a favor de RPA de 22 puntos y 18 puntos respectivamente.
- Se registraron dos atributos donde hay igualdad en evaluación entre ambos grupos: la información de próximas audiencias y la información sobre el estado de la causa.
- Pero, respecto de la posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con el abogado, la evaluación de las y los niños, adolescentes y jóvenes es significativamente menor que en la población usuaria general.

Figura 17. Claridad de la información previa a la audiencia entre RPA y comparación con estudio general



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

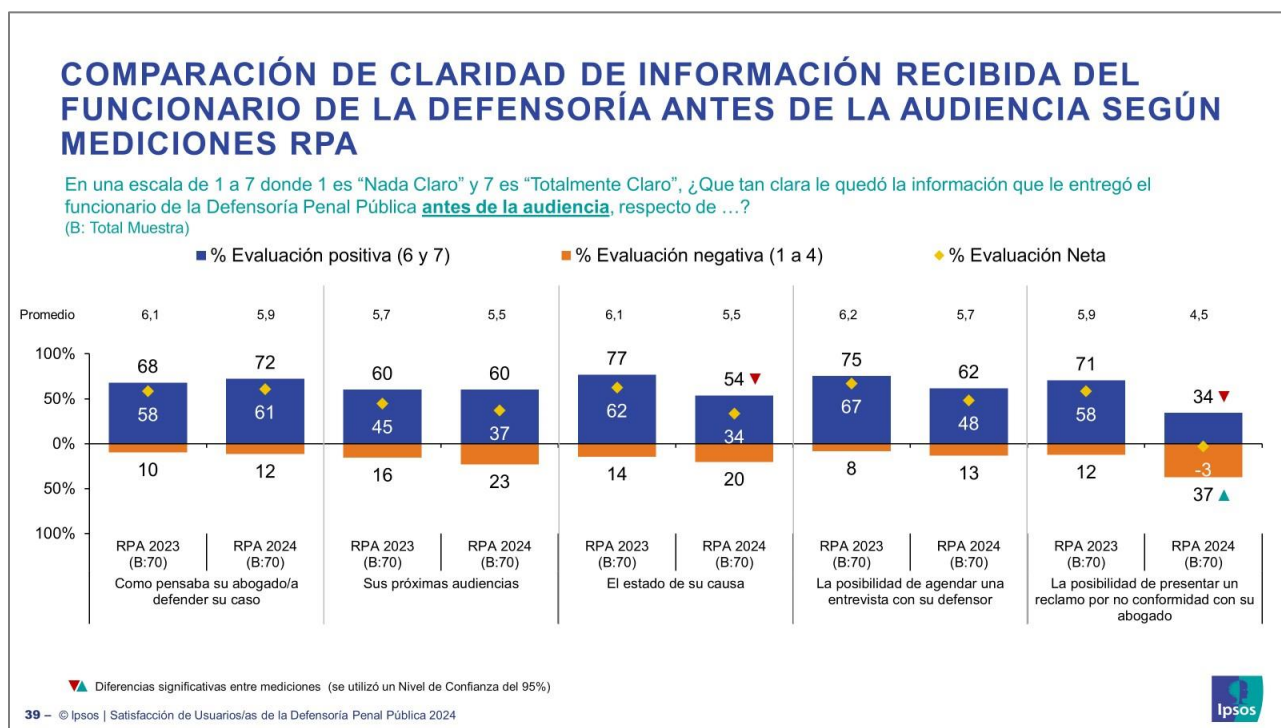
Al comparar evolutivamente los resultados, se observa baja significativa en cuatro indicadores de la claridad de la información previa a la audiencia:

- La posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con el abogado cae desde un neto de 58% en el 2023 hasta -3% en la medición 2024.

- La posibilidad de agendar una entrevista con su defensor cae desde un neto de 67% en el 2023 hasta 48% en la medición 2024.
- La información sobre el estado de la causa cae desde un neto de 62% en el 2023 hasta 34% en la medición 2024.
- La información sobre las próximas audiencias cae desde un neto de 45% en el 2023 hasta 37% en la medición 2024.

Solamente la información sobre cómo la o el abogado pensaba defender el caso se mantiene estable e incluso presenta un aumento de 3 puntos que indica una tendencia positiva.

Figura 18. Evolutivo de Claridad de la información previa a la audiencia entre mediciones 2023 y 2024 de RPA



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

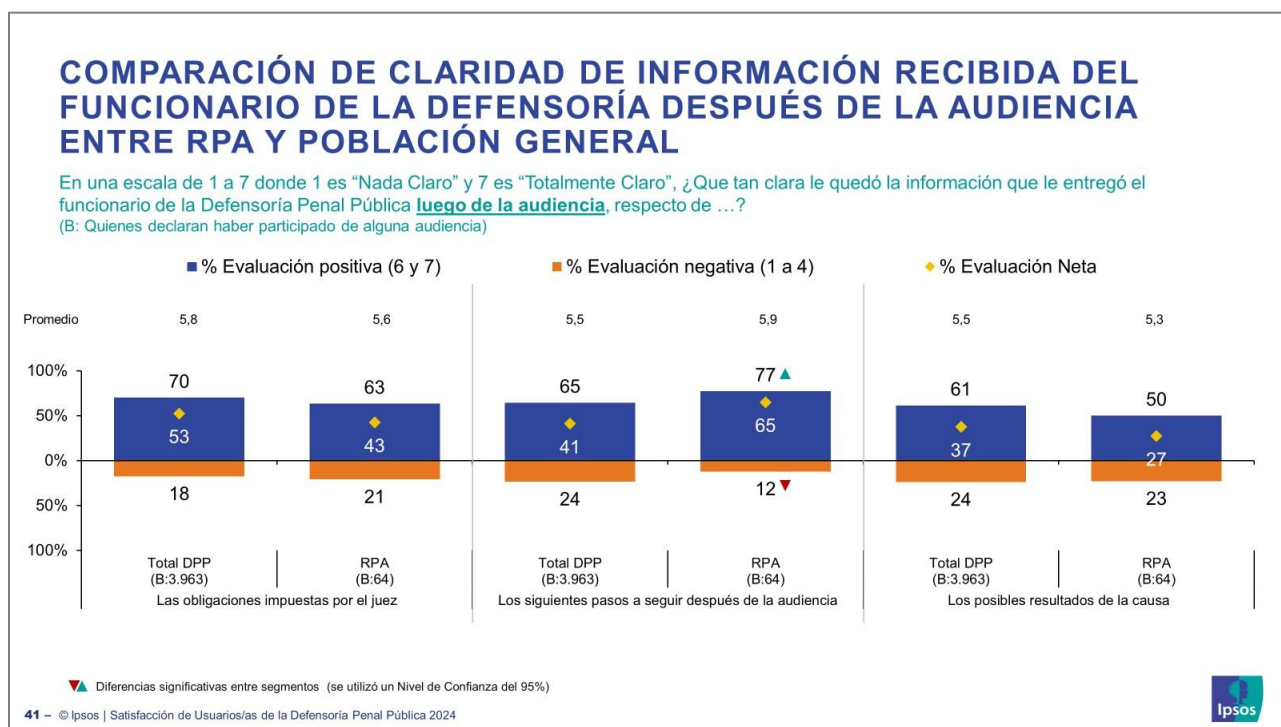
En el caso de la claridad de la información post audiencia, medida en tres atributos, se observaron tres situaciones distintas:

- La información sobre los pasos a seguir después de la audiencia fue calificada como un desempeño excepcional por parte de las y los niños, adolescentes o jóvenes, con neto de 65%. Este resultado contrasta con el de la población general, que logró neto de 41%, 47 puntos menos que entre la población RPA. Pero, además es un resultado que se mantiene respecto de la medición 2023.
- La información sobre las obligaciones impuestas por el juez, el neto entre niños, adolescentes o jóvenes RPA fue de 43%. Si bien este resultado instala al atributo entre los aspectos de alto

desempeño, es 10 puntos menor que el resultado de la población general, donde el neto fue de 53%.

- La información sobre posibles resultados de la causa fue calificada con neto de 27%, lo que instaló el resultado en zona de medio desempeño. Este valor fue similar está por debajo del 37% observado en población general.

Figura 19. Claridad de la información post audiencia entre RPA y comparación con estudio general

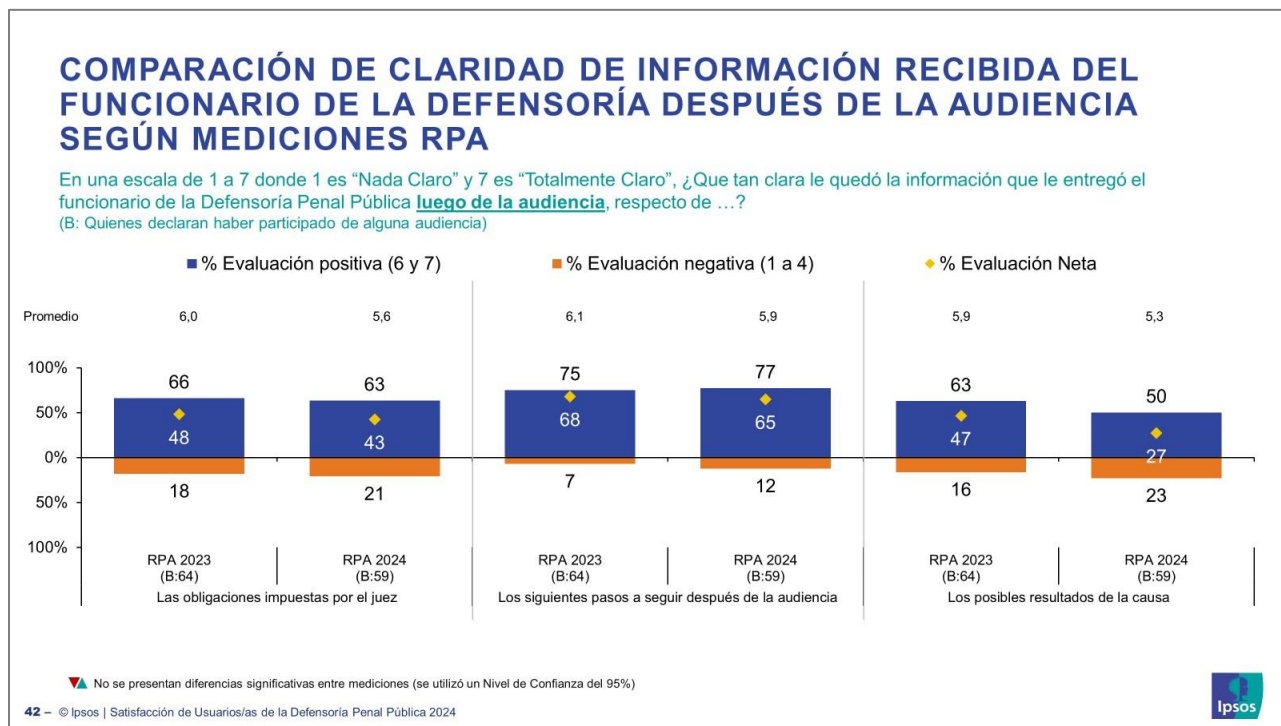


Fuente: Informe 2, Informe de resultados de Primera Medición del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Al comparar los resultados de las mediciones 2023 y 2024 respecto de los resultados en RPA, se observa que tanto en la información de las obligaciones impuestas por el juez como en la información de los siguientes pasos hay una tendencia a la baja en la evaluación neta, pero esta no es significativa sin superar los 5 puntos.

Pero, en el caso de la información sobre los posibles resultados de la causa sí hay una baja muy importante en la evaluación que realizan las y los niños, adolescentes y jóvenes, pasando de una neta de 47% en el 2023 a 27% en el 2024.

Figura 20. Evolutivo de Claridad de la información post audiencia entre mediciones 2023 y 2024 de RPA



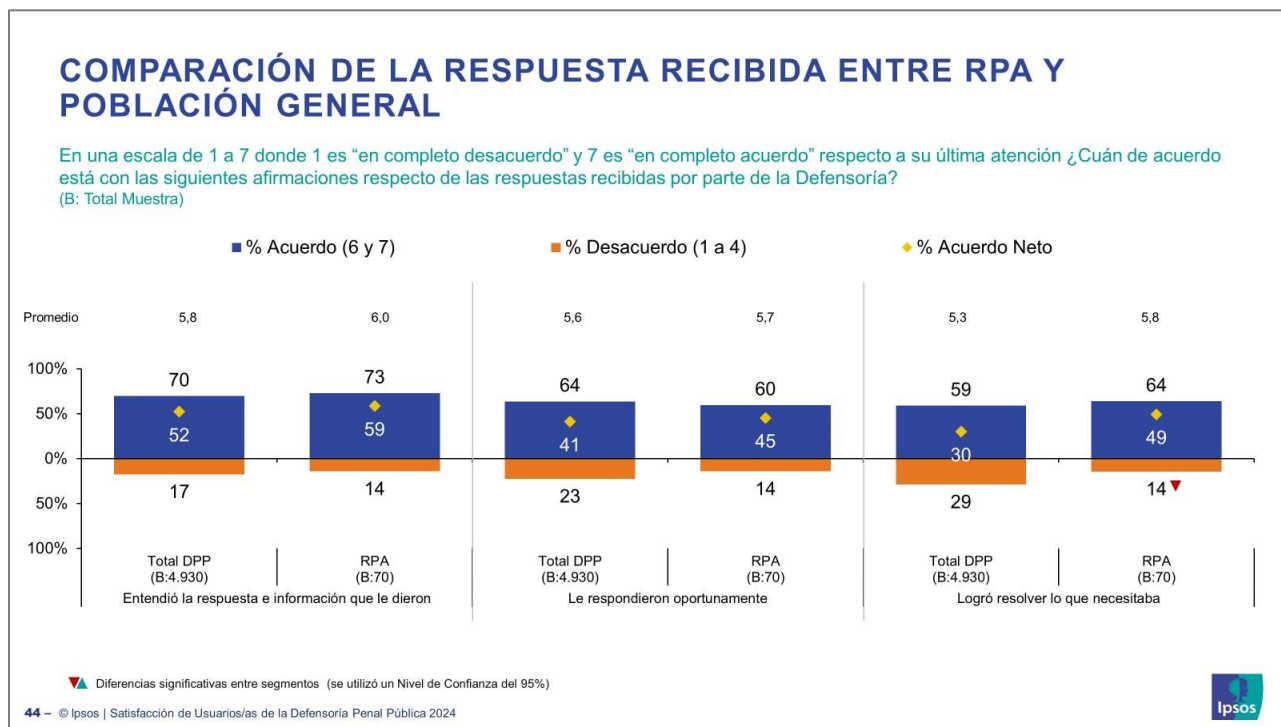
Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Finalmente, en relación a la respuesta recibida en el último contacto con la institución, los tres indicadores fueron calificados en un nivel alto desempeño: 59% de neta sobre la posibilidad de entender la respuesta e información recibida, 45% de neta en lo oportuna que fue esa respuesta y 49% de neta respecto de si logró resolver lo que necesitaba.

Además, en los tres atributos hay una diferencia positiva a favor de los resultados observados en RPA, siendo 7 puntos en la posibilidad de entender la respuesta e información recibida, 4 puntos en lo oportuna que fue esa respuesta y 19 puntos respecto de si logró resolver lo que necesitaba.

Pero, estas diferencias se acortaron significativamente en los dos primeros atributos, los que hace un año presentaban una distancia de 22 y 27 puntos respectivamente entre las dos poblaciones estudiadas. Mientras que en el caso de lograr resolver se mantiene la distancia.

Figura 21. Respuesta recibida en el último contacto entre RPA y comparación con estudio general

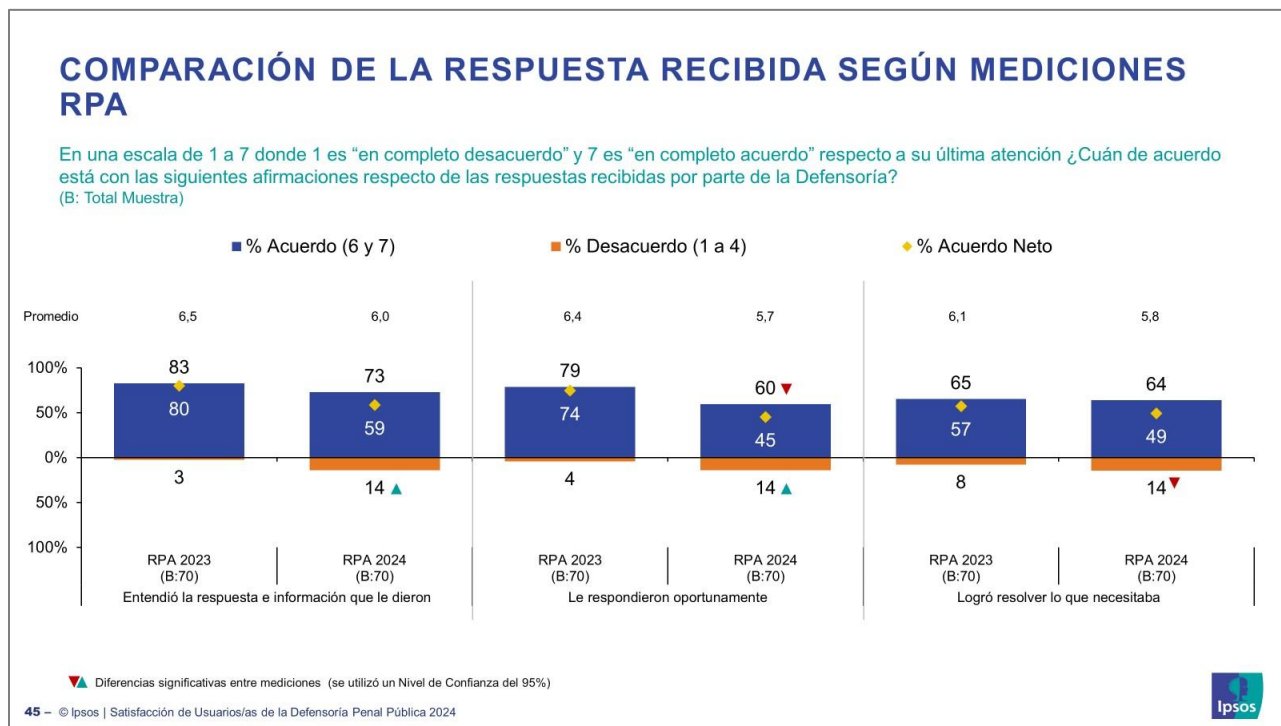


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Al comparar las dos mediciones RPA efectivamente se pudo constatar la baja de los indicadores entre ambos años, lo que explica la disminución de las brechas antes descritas: la comprensión de la respuesta e información recibida baja 21 puntos en RPA; la respuesta oportuna baja 29 puntos; y el lograr resolver los que se necesitaba baja 8 puntos.

Entonces, esta dimensión que está relacionada con el nivel de resolutivez del servicio de la Defensoría Penal Pública, tiene una baja significativa en un año, en opinión de las y los niños, adolescentes y jóvenes RPA.

Figura 22. Evolutivo de la Respuesta recibida en el último contacto entre mediciones 2023 y 2024 de RPA



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

- La evaluación de la o el abogado defensor

La opinión de las y los niños, adolescentes o jóvenes RPA respecto de sus defensores es muy positiva, incluso en dos atributos el nivel de excepcional. Además, en general es una mejor evaluación que en la población usuaria general.

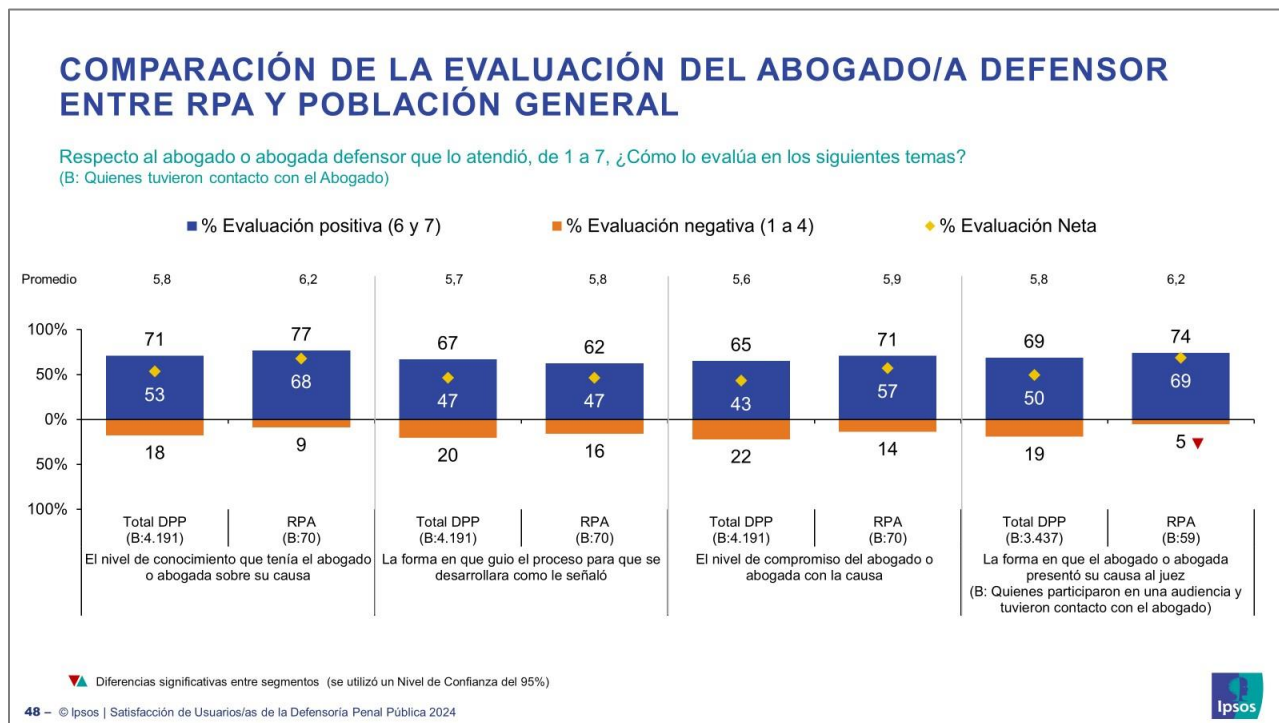
Un atributo de evaluación en nivel de excelencia entre las y los niños, adolescentes o jóvenes es el de conocimiento de las personas defensoras, siendo 8 de cada 10 quienes evaluaron positivamente y alcanzando un neto de 68%. Esta evaluación neta es 15 puntos mayor en que la población usuaria general.

También en un nivel de desempeño de excelencia se instaló la forma en que fue presentado el caso al juez (neto de 69%), siendo 7 de cada 10 niñas, niños, adolescentes y jóvenes quienes evaluaron positivamente a su defensor.

También nivel de compromiso del defensor con la causa fue evaluado positivamente (neto de 57%), pero tuvo un resultado de alto cumplimiento, dado que en este caso la evaluación positiva fue de 71% pero con 14% de evaluación negativa.

Mientras que la forma en que las y los defensores guiaron el proceso tuvo un neto de 47%), comparativamente correspondiendo a la menor evaluación entre RPA y con una evaluación igual a la de la población usuaria general.

Figura 23. Evaluación del abogado defensor entre RPA y comparación con estudio general

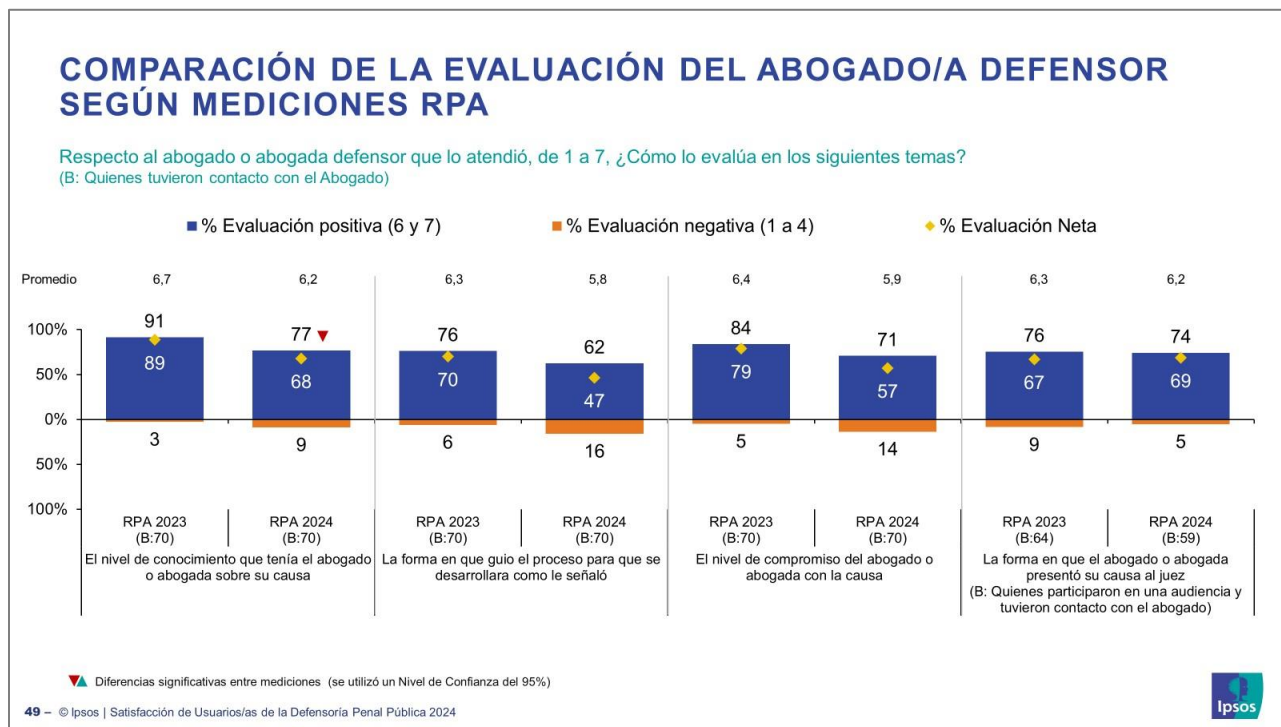


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Pero, aunque estas las evaluaciones de las y los niños, adolescentes y jóvenes son muy positivas, presentaron una baja respecto de la medición 2023:

- El conocimiento de las personas defensoras bajó en 11 puntos, de un neto de 89% a 68%.
- La forma en que fue presentado el caso al juez bajó en 23 puntos, correspondiendo al indicador que más retrocedió desde un neto de 70% hasta uno de 47%.
- El nivel de compromiso del defensor con la causa bajó 22 puntos, desde un neto en el año 2023 de 79% hasta 57% en esta medición.
- Pero, la forma en que las y los defensores guiaron el proceso retrocedió se mantuvo estable, pasando de 67% a 69% entre las dos mediciones.

Figura 24. Evolutivo de la Evaluación del abogado defensor entre mediciones 2023 y 2024 de RPA



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

- **Habilitación**

La habilitación mide la capacidad de la institución para cerrar la asimetría que existe entre sus personas usuarias y la institución, empoderándolos en el servicio a través de la entrega efectiva de herramientas para ejercer como sujetos de derecho. El concepto a la base de habilitación es el respeto por la persona usuaria desde su condición ciudadana.

La adecuación en indicadores es ad-hoc a cada servicio e implica conocer el funcionamiento del mismo y su oferta de valor. En el caso del servicio de la Defensoría Penal Pública, se establecieron tres indicadores que compusieron el índice de habilitación:

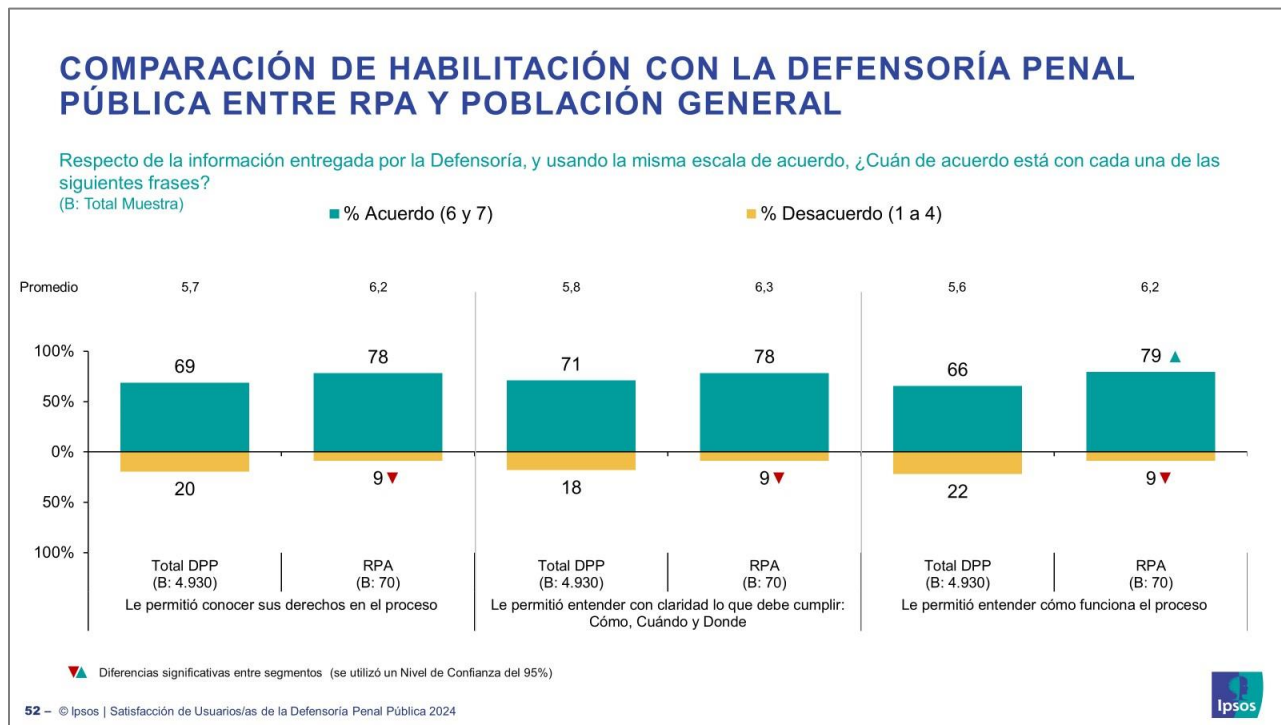
- Le permitió conocer sus derechos en el proceso
- Le permitió entender con claridad lo que debe cumplir: cómo, cuándo y dónde
- Le permitió entender cómo funciona el proceso

A nivel de las variables que componen el indicador, entre las y los niños, adolescentes o jóvenes RPA hubo un muy alto nivel de reconocimiento del cumplimiento de las tres condiciones para la habilitación por parte de la Defensoría:

- 78% reconoció que la Defensoría le permitió conocer sus derechos en el proceso
- 78% indicó que la Defensoría le permitió entender con claridad lo que debía cumplir
- 79% indicó que la Defensoría le permitió entender cómo funcionaba el proceso

En las tres variables, los resultados de las y los niños, adolescentes o jóvenes son mejores que en la población general, siendo 2 de cada 10 personas de la población general quienes observaron negativamente el actuar de la Defensoría en las variables de habilitación, observación que sólo es de 1 de cada 10 niñas, niños, adolescentes o jóvenes RPA.

Figura 25. Variables de la Habilidad entre RPA y comparación con estudio general

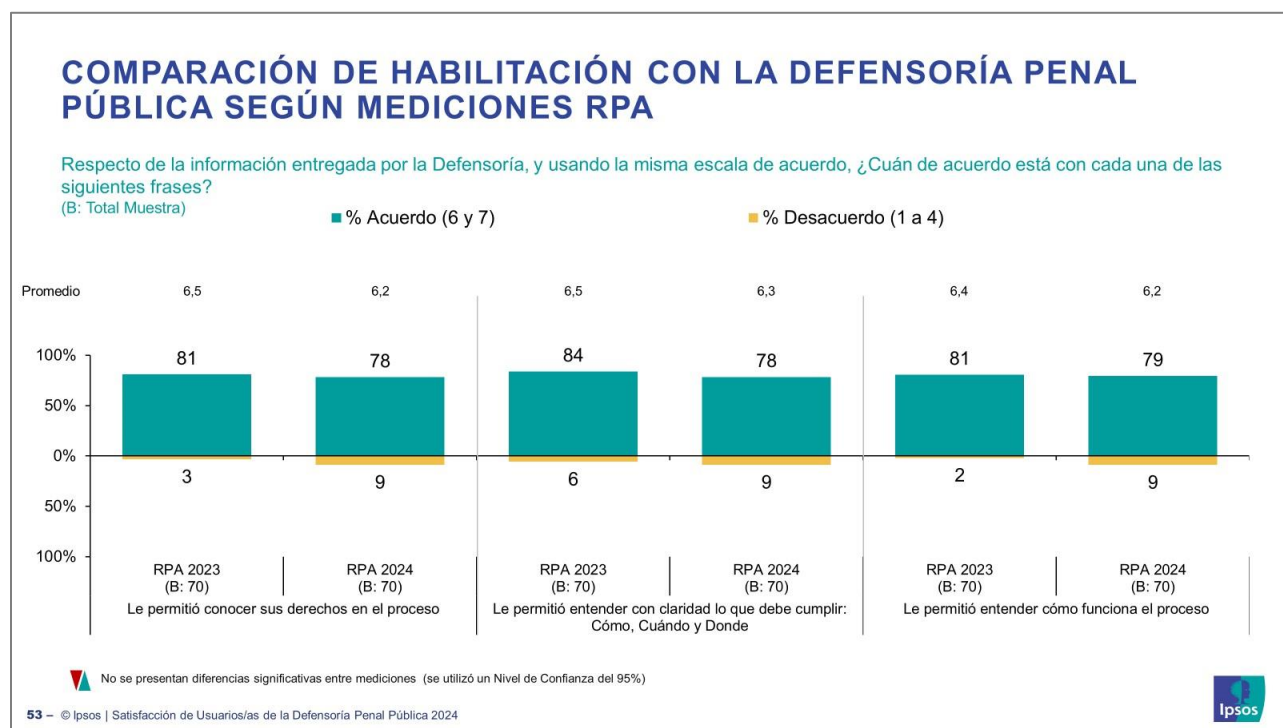


Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Y en comparación con la medición del año 2023, los tres indicadores se mantienen estadísticamente sin variación. Pero, se debe tener en consideración que hay una tendencia que se observa en los tres casos a aumentar en la evaluación negativa y disminuir la evaluación positiva.

Es importante indicar que, pese a la baja en otras dimensiones, las que en algunos casos fue muy pronunciada, entre los indicadores de habilitación no se observó un efecto negativo. En otras palabras, las y los niños, adolescentes y jóvenes reportaron deterioro del servicio, pero no del nivel de cumplimiento de la institución respecto del nivel de empoderamiento de estas personas usuarias en el servicio.

Figura 26. Evolutivo de la Variables de la Habilitación entre mediciones 2023 y 2024 de RPA



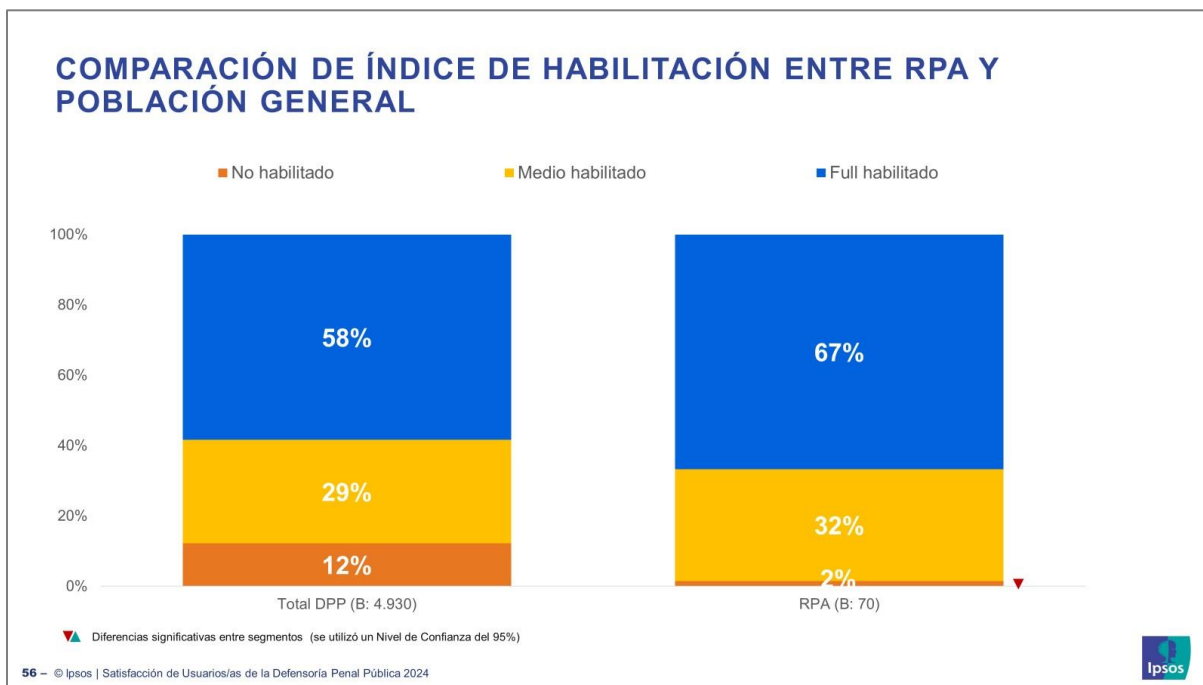
Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Las tres variables combinadas construyen el indicador de habilitación, donde si una persona califica a las tres condiciones con alto grado de acuerdo (6 y 7) clasifica como una persona full habilitada. En caso de haber calificado a las tres variables con desacuerdo (1 a 4) clasifica como persona no habilitada. Toda otra combinación de resultados corresponde a personas medio habilitadas.

En el caso de las y los niños, adolescentes o jóvenes, quienes clasificaron como personas full habilitadas fueron 67%, es decir, 7 de cada 10 RPA atendidos por el servicio. Mientras que el 32% restante correspondió a niños, adolescentes o jóvenes medio habilitados y solamente 2% clasificó como no habilitados.

El grupo full habilitado corresponde a 9 puntos porcentuales más que lo que se observa en la población usuaria general.

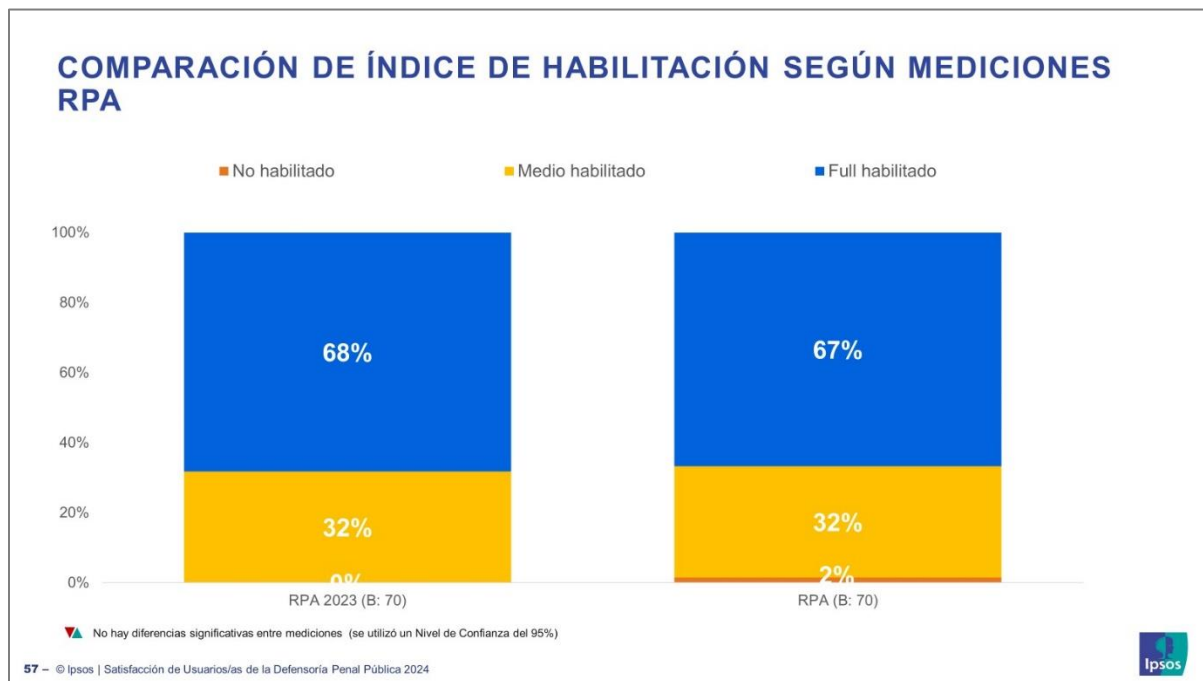
Figura 27. Habilitación entre RPA y comparación con estudio general



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Además, al comparar ambas mediciones de RPA se constata la mantención del indicador.

Figura 28. Evolutivo de la Habilitación entre mediciones 2023 y 2024 de RPA



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

- Problemas y discriminaciones en el servicio

Solamente 6% de las y los niños, adolescentes o jóvenes reportaron haber tenido algún tipo de problema durante la entrega del servicio desde la Defensoría Penal Pública, lo que en números no ponderados alcanzó a 4 niñas, niños, adolescentes o jóvenes. Este resultado fue menor respecto de la población general, donde la tasa de problemas fue de 15%. Pero, corresponde al doble de la cifra 2023 que alcanzó a 3%.

La cifra de 4 niños, adolescentes o jóvenes reportando problemas no permitió mayor análisis para profundización de acciones a seguir, solo pudiendo recurrir a las menciones originales de los problemas. En ese sentido, un niño, adolescente o joven que no le gustó el resultado del caso. Un segundo niño, adolescente o joven indicó que su problema correspondió a que su defensor no le dio suficiente importancia al caso. Otro indicó que fue difícil contactarse con su defensor. Y el cuarto caso indicó haber recibido agresiones verbales o mal trato durante el proceso.

Por otra parte, en relación a la discriminación, 5% de las y los niños, adolescentes o jóvenes indicaron haber experimentado algún tipo de discriminación a la fecha en la entrega del servicio por parte de la Defensoría Penal Pública. Este 5% correspondió a 3 niños, adolescentes o jóvenes en términos de casos sin ponderar. Además, la cifra es 4 puntos menor que en el 2023 donde 9% de las consultas a RPA reportaron haberse sentidos discriminados.

Al describir las situaciones acontecidas, un caso indicó que el delito que le imputaban no era verdad; otro indicó que fue expuesto públicamente como delincuente; y el tercer caso indicó que lo trataron mal o retaron.

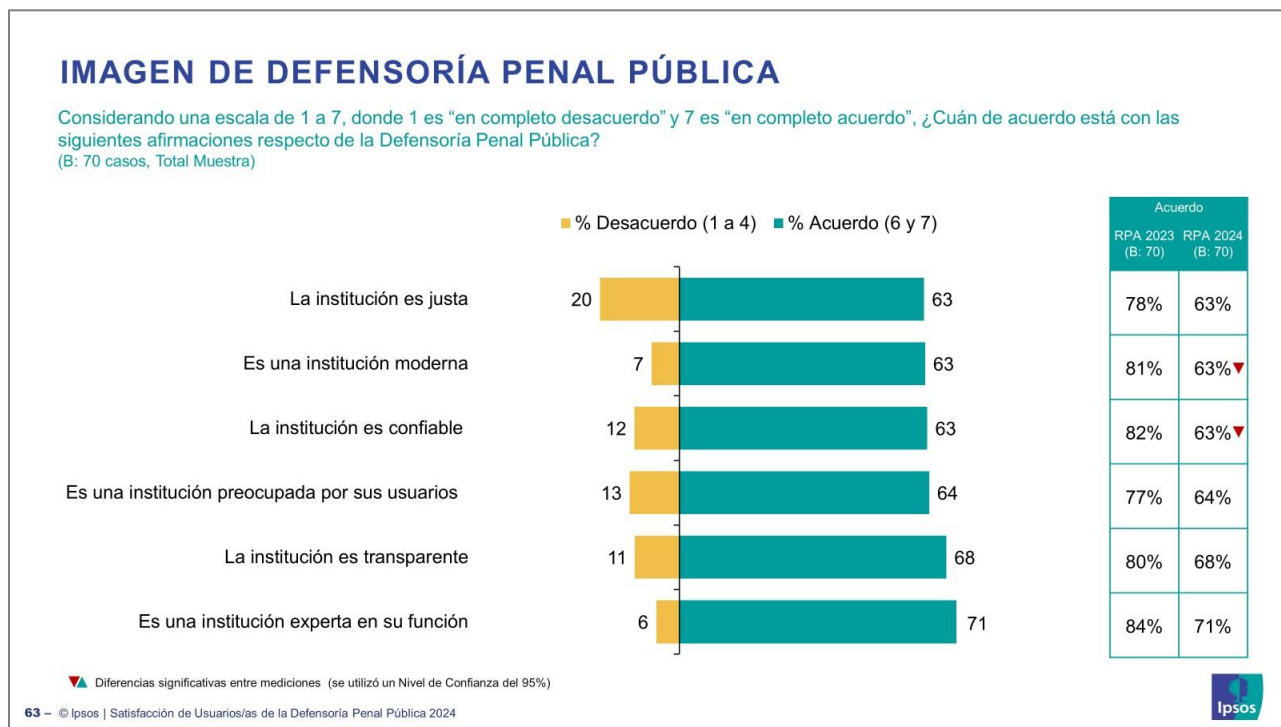
- Imagen de la Defensoría Penal Pública

El último aspecto consultado correspondió a la imagen de la Defensoría Penal Pública, el que fue operacionalizado en 6 indicadores que fueron respondidos con una escala de grados de acuerdo de 1 a 7.

Los resultados de las y los niños, adolescentes o jóvenes en los seis indicadores arrojaron que entre 6 y 7 de cada 10 presentaban una imagen muy positiva de la institución: 77% consideró que la Defensoría es una institución experta en su función, 68% que es una institución transparente, 64% que está preocupada de sus usuarios y usuarias, 63% que es una institución confiable, 63% que es moderna y 63% opinó que se trata de una institución justa.

Todos estos resultados fueron más altos que los observados en la población general. La principal diferencia se observó en relación a la percepción de preocupación respecto de las y los usuarios, con una distancia de 18 puntos entre niños, adolescentes o jóvenes y población general (77% y 59% respectivamente). Con distancias entre 14 y 12 puntos entre población RPA y población general se encuentran los resultados relacionados con lo experta de la institución en su función, si es justa, moderna o confiable. Y la menor distancia entre ambos grupos estuvo en relación a si es una institución transparente, con solo 9 puntos a favor de las y los niños, adolescentes o jóvenes (80%) respecto de la población general (71%).

Figura 29. Imagen de la Defensoría Penal Pública entre RPA y comparación con estudio general



Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Respecto de la variación de estos indicadores comparativamente con el año 2023, la imagen de la institución moderna y confiable retroceden significativamente: cae de 81% y 82% de acuerdo respectivamente a 63% en cada caso.

Mientras que, en los otros atributos, aun cuando no hay una variación estadísticamente significativa, los números indican una importante tendencia a la caída: imagen de justicia baja de 78% a 63%, preocupación por los usuarios baja de 77% a 64%, la transparencia baja de 80% a 68%, y la imagen de institución experta baja de 84% a 71%.

10.11.3. Conclusiones

A nivel de los resultados generales para la institución se observó una evaluación altamente positiva que instala a la Defensoría Penal Pública en un nivel de alto desempeño desde la perspectiva de las y los niños, adolescentes o jóvenes atendidos bajo Ley RPA.

La imagen general de la Defensoría es positiva y compartida por entre 6 a 7 de cada diez niños, adolescentes o jóvenes atendidos. Y en el caso de la evaluación general de la institución el neto logrado fue de 62%, en zona de alto desempeño o de excelencia (sobre 60% de neto).

Además, como se fue demostrando a través de la exposición de resultados, la mayoría de los resultados implica una evaluación significativamente mayor que en la población general.

Pero, estos resultados han retrocedido en un año, especialmente en el caso la evaluación general de la Defensoría Penal Pública.

Cuadro 4. Resultados de indicadores generales entre RPA

			RPA	Desempeño DPP	Variación 2023-2024 (pts. porcentuales)
Resultados generales de la DPP	Evaluación general DPP	Neto	45%	Alto	-17
	Evaluación ultima experiencia	Neto	52%	Alto	-1
Imagen de la DPP	La institución es transparente	% Acuerdo	63%	Excelencia	-15
	Es una institución experta en su función	% Acuerdo	63%	Excelencia	-18
	La institución es confiable	% Acuerdo	63%	Excelencia	-19
	Es una institución moderna	% Acuerdo	64%	Excelencia	-13
	La institución es justa	% Acuerdo	68%	Excelencia	-12
	Es una institución preocupada por sus usuarios	% Acuerdo	71%	Excelencia	-13

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Respecto de estos resultados se instalan dos preguntas:

1. ¿Esto responde a una expectativa de servicio menor o menos compleja por parte de las y los niños, adolescentes o jóvenes respecto de la población usuaria general? Para despejar esta pregunta de investigación se recomienda complementar con un estudio cualitativo que permita establecer la expectativa usuaria desde la perspectiva de la población general y por los niños, adolescentes o jóvenes comparativamente.
2. ¿La baja en estos resultados es efecto de la comparación de dos muestras de 70 casos, no probabilísticas, concentradas en 4 defensorías en cada oportunidad? Se recomienda a futuro realizar un estudio de mayor alcance que permita llegar a conclusiones de mayor validez interna.

Respecto de la atención recibida en la experiencia con el servicio, los resultados nuevamente son excepcionalmente positivos, destacando dos dimensiones por su estatus de excelencia: las y los abogados defensores ejerciendo su rol, así como la contención y acogida que entrega la Defensoría.

Cuadro 5. Resultados de Experiencia entre RPA

			RPA	Desempeño DPP	Variación 2023-2024 (pts. porcentuales)
Beneficios funcionales	Resultados obtenidos en su causa (hasta el momento)	Neto	11%	Bajo	-8
Beneficios simbólicos	La Defensoría ha respetado sus derechos	Neto	56%	Alto	-25
	La Defensoría le ha permitido acceder a la justicia	Neto	39%	Alto	-24
Funcionario/a ultima experiencia		Neto	63%	Excepcional	-19
Facilidad	Fue fácil saber cómo comunicarse con los funcionarios de la Defensoría	Neto	30%	Alto	-13
	Fue fácil lograr comunicarse con los funcionarios de la defensoría	Neto	26%	Medio	-27
	Esperó poco tiempo para ser atendido	Neto	27%	Medio	-14
Contención y acogida	Le hablaron en un lenguaje simple y claro	Neto	66%	Excepcional	-16
	Entendió las explicaciones	Neto	61%	Excepcional	-18
	Logró entender la información que le entregaron	Neto	70%	Excepcional	-14
	Lo/a escucharon	Neto	47%	Alto	-28
	Lo/a entendieron	Neto	46%	Alto	-29
	Pudo plantear sus dudas y se las respondieron	Neto	47%	Alto	-24
Información	Como pensaba su abogado/a defender su caso	Neto	61%	Excepcional	3
	Sus próximas audiencias	Neto	37%	Alto	-8
	El estado de su causa	Neto	34%	Alto	-28
	La posibilidad de agendar una entrevista con su defensor	Neto	48%	Alto	-19
	Posibilidad de presentar un reclamo por no conformidad con su abogado	Neto	-3%	Crítico	-61
Información post audiencia	Las obligaciones impuestas por el juez	Neto	43%	Alto	-5
	Los siguientes pasos a seguir después de la audiencia	Neto	65%	Excepcional	-3
	Los posibles resultados de la causa	Neto	27%	Medio	-20
Respuesta recibida en última experiencia	Entendió la respuesta e información que le dieron	Neto	59%	Alto	-21
	Le respondieron oportunamente	Neto	45%	Alto	-29
	Logró resolver lo que necesitaba	Neto	49%	Alto	-8
Abogado/a defensor	El nivel de conocimiento que tenía el abogado o abogada sobre su causa	Neto	68%	Excepcional	-21
	La forma en que guio el proceso para que se desarrollara como le señaló	Neto	47%	Alto	-23
	El nivel de compromiso del abogado o abogada con la causa	Neto	57%	Alto	-22
	La forma en que el abogado o abogada presentó su causa al juez	Neto	69%	Excepcional	2
Habilitación	Permitió entender con claridad lo que debe cumplir	% Acuerdo	78%	Excepcional	-6
	Le permitió conocer sus derechos en el proceso	% Acuerdo	78%	Excepcional	-3
	Le permitió entender cómo funciona el proceso	% Acuerdo	79%	Excepcional	-2
	Full habilitado/a	%	67%	-	-1
	Medio habilitado/a	%	32%	-	0
	No habilitado/a	%	2%	-	2
Problemas y discriminación	Problemas	% Sí	6%	-	3
	Discriminación	% Sí	5%	-	-4
Entrevistas con defensor/a	Entrevista pre audiencia	% Sí	79%	-	-1
	Le explicaron lo que iba a pasar en la audiencia y posibles resultados	% Sí	92%	-	-6
	Entrevista post audiencia	% Sí	68%	-	-17
	Le explicaron el resultado de la audiencia	% Sí	95%	-	1
	Sin entrevista	%	11%	-	8
	Sólo pre audiencia	%	20%	-	7
	Sólo post audiencia	%	10%	-	-8
Con pre y post entrevista	%	58%	-	-9	

Fuente: Informe 4, Informe Final de Resultados del Estudio Auditoría externa para la medición de los niveles de satisfacción usuaria respecto del servicio prestado por la Defensoría Penal Pública, Licitación Pública ID: 1876-6-LQ23

Una de las claves de estos resultados comparativamente muy superiores respecto de las evaluaciones de la población usuaria general se encuentra en la realización de las entrevistas mantenidas con la y el niño, adolescente o joven antes y después de la audiencia (58% y 22% respectivamente). Esto se enmarca en la conclusión de la medición 2023 confirmada en la medición 2024 de que, tanto para la habilitación como para una percepción positiva del servicio, estas dos instancias de encuentro con la o el defensor son fundamentales. Y que la combinación de ambas entrevistas lograba un aumento significativo de la evaluación de la experiencia.

Pero, comparados los resultados sólo entre RPA, la ocurrencia de esas entrevistas disminuyó significativamente, pasando de 67% en el 2023 a 58% en el año 2024. Y esta baja es la principal explicación de la baja de los resultados entre niñas, niños, adolescentes y jóvenes consultados.

Por tanto, la principal recomendación está recuperar el nivel de esta práctica, la que debe ser además debe ser mantenida en el tiempo y evitar que varíe en forma importante, como se observó en esta oportunidad.

La baja de las evaluaciones se repartió entre todas las dimensiones del servicio, pero fue más importante entre la percepción de beneficios simbólicos, la información recibida, la contención y acogida percibida por el servicio, y en la evaluación de las y los defensores.

Sin embargo, es importante indicar que, pese a la baja de los resultados antes mencionados, la habilitación no baja. Y esto es un indicador que el servicio de todas formas logró empoderar a los casos RPA en el servicio, es decir, hacerles comprender sus derechos, cómo ejercerlos y lo que podían esperar del servicio.